

Quel(s) service(s) (aux) public(s) dans les archives ?



Coordination :
Charly Jollivet
Co-rédacteur en chef d'*Archivistes !*



Au sommaire

- Le service public
- Les services aux publics
- L'accueil administratif
- Un troisième lieu ?

Introduction

L'intitulé de ce dossier peut vous sembler étrange, mais si toutes ces parenthèses le parcourent, c'est bien que les interprétations et possibilités sont nombreuses. Aussi, ces quelques pages n'ont pas du tout la prétention d'être exhaustives. Notre volonté est bien de susciter le débat en livrant quelques éléments de réflexion et points de comparaison. Nos réalités professionnelles sont multiples, mais il nous semble que, quelle que soit la structure, publique ou privée, que l'on parle de *records management* ou d'archivage définitif, les notions de « service » et de « public » font sens. Nous vous proposons un dossier en quatre parties : le service public, les services aux publics, l'accueil administratif et le troisième lieu. Bonne lecture !

Le service public

Le service public en archives : définition participative

Quoi de mieux pour traiter du service public que de commencer par interroger archivistes et usagers des archives ? Voici quelques réponses à la question : que signifie/devrait signifier pour vous le service public en archives ?



Charly Jollivet
@CJ_0001

Avis aux [#archivistes](#) et [#usagers](#) des archives. Que signifie / devrait signifier pour vous le service public en archives ? On a besoin de vos retours dans le cadre d'un futur dossier d'Archivistes! de [@Archivistes_AAF](#) à paraître en avril. Merci d'avance de votre aide 😊

1:33 PM · 9 janv. 2020 · Twitter for Android



Kmi @Cammie_Tltn · 9 janv.

En réponse à [@CJ_0001](#) et [@Archivistes_AAF](#)

C'est un rôle de service au/pour le public, donc l'archiviste se doit de l'accueillir et aider, aiguiller, conseiller, orienter les recherches de l'utilisateur. Un bon [#archiviste](#), qui tient son rôle de service public, est le trait d'union entre les archives et l'utilisateur.

1



2



Xavier Gelly @gelly_xavier · 10 janv.

Pour moi la notion de service public existe dès la relation entre le service archives et les services en le sens où les demandes formulées par ces derniers, la qualité de notre réponse et notre rapidité permettent par ricochet de toucher le public

1



1



- d'aïeux & d'ailleurs** @daieuxdailleurs · 10 janv.
En réponse à @CJ_0001 et @Archivistes_AAF
Penser "#servicepublic" et non "individuel", privilégier la conception d'outils/guides/inventaires qui vont aider au mieux les recherches d'un max. de gens (mais n'apporteront pas tjs la réponse finale pour tous), plutôt qu'une recherche super fine et parfaite pour une personne
- Francis James, Esq.** @FrancisJamesEsq · 10 janv.
En réponse à @CJ_0001 @ValdvLyly et @Archivistes_AAF
Accessibilité à tous gratuite (comme c'est le cas) et surtout plus grande infos aux populations que chacun peut s'y rendre. J'ai longtemps cru que ce n'était pas pour moi, que je n'étais pas autorisé alors que je me rends dans les musées par exemple.
- Jenny** @jlcschneider · 10 janv.
En réponse à @CJ_0001 et @Archivistes_AAF
Pour moi le service public en archives, c'est faire tout notre possible pour mettre à disposition des outils de recherches simples, complets et à portée de tous
- Francis James, Esq.** @FrancisJamesEsq · 10 janv.
En réponse à @CJ_0001 @ValdvLyly et @Archivistes_AAF
Et continuer l'accueil, l'explication et l'accompagnement formidable que j'ai rencontré dans tous les centres d'archives que j'ai visités
- MariePierreDiquelou** @MpDiquelou · 13 janv.
En réponse à @CJ_0001 @archiviolette et @Archivistes_AAF
Communiquer, informer sur les archives, de leur importance, usages, intérêts aux particuliers, aux chercheurs, aux scolaires ... sur les travaux réalisés grâce aux archives, sur leur accès, comment, à qui, où ... Raconter des histoires d'archives.
- Wilfrid Éon** @Rabutineur · 10 janv.
En réponse à @CJ_0001 et @Archivistes_AAF
Les archivistes ont une mission essentielle de service public : favoriser l'accès de nos citoyens aux documents d'archives et aux données publiques. Collecter, conserver, mener des actions pédagogiques ou culturelles... est un moyen pour atteindre cet objectif.
- Sophie Boudarel** @gazetteancetres · 11 janv.
En réponse à @CJ_0001 @katellaug et @Archivistes_AAF
Qui dit service public, dit accessibilité : Permettre l'accès et l'usage des bâtiments à tous. Mettre en place des instruments de recherche compréhensibles de tous (et pas seulement des spécialistes) Des instruments de recherche thématiques.
- PellePioche** @PellePioche · 12 janv.
En réponse à @CJ_0001 @gazetteancetres et @Archivistes_AAF
Moi je n'ai jamais compris que certaines choses soient réservées aux chercheurs... les archives sont propriétés de tous, pour tous... Je comprends une manipulation réservée pour ne pas endommager, si le document est scanné et disponible pour tous.
- Camusso Dominique** @camussod · 11 janv.
En réponse à @CJ_0001 @MatthieudeO et @Archivistes_AAF
En complément des réponses sur les inventaires que je partage, j'insisterais sur la conservation en bon état des documents (la presse locale inconsultable car réduite en poussière 😞)



Le service public qui doit être rendu au citoyen par les services publics d'archives est multiple :

contrôler les archives publiques dans les services pour collecter ce qui sera nécessaire au citoyen et au chercheur, à savoir les sources nécessaires pour la transparence démocratique et pour l'histoire ; collecter aussi des archives privées en complément ; communiquer en salle à tout citoyen, conformément à la loi, lui expliquer les fonds et la procédure pour s'y retrouver ; soutenir la recherche (par des actions du genre colloques, soutien à l'édition de thèses, valorisation des travaux de chercheurs, etc.) ; mener des actions culturelles grand public (expos, Journées du patrimoine, service éducatif, site Internet, conférences régulières d'historiens, d'autres chercheurs, ou d'archivistes à l'occasion de l'achèvement d'un instrument de recherche ou sur un point d'histoire). Pour moi, toutes ces actions sont obligatoires et doivent être menées de front, afin de rendre au citoyen le service public qui lui est dû. En revanche, à l'origine, la mise en ligne de fonds numérisés était seulement un plus ; désormais, un minimum de mise en ligne est indispensable et devient un service public rendu.



Isabelle Chiavassa
Contribution à titre personnel

Les services aux publics

Un accueil personnalisé à Sciences Po

À Sciences Po, un accueil sur rendez-vous, gratuit et personnalisé est toujours réservé lors de la première visite au centre de documentation du Centre de recherches politiques de Sciences Po (CEVIPOF) et aux Archives d'histoire contemporaine du Centre d'histoire de Sciences Po (CHSP).

Ces deux centres conservent des archives de tracts politiques et électoraux, de la recherche, des sondages d'opinion et des fonds privés de personnalités politiques. L'accueil est adapté au profil du lecteur/demandeur, en fonction de son sujet. Il s'agit surtout de recherches scientifiques (étudiants, enseignants et chercheurs) mais pas uniquement, car le public est plus diversifié (journalistes, iconographes, documentaristes, hommes politiques, particuliers, etc.). Quand il s'agit d'une recherche universitaire, il est demandé à la personne d'envoyer avant sa venue une note de recherche, une bibliographie et un état des sources, voire une chronologie et une liste de noms, qui sont autant de fils rouges à tirer pour dénouer l'écheveau. Des pistes de recherche sont préparées avant le rendez-vous, d'une durée assez longue, jusqu'à deux heures s'il s'accompagne d'une démonstration de différents outils (bases de données, bibliographies, catalogues de bibliothèques, instruments de recherche, outils méthodologiques, etc.) qui peut déboucher sur une vraie formation. Le début de l'entretien consiste à cerner le sujet grâce à un échange de questions-réponses. Sont ensuite fournies des indications de fonds d'archives conservés à Paris, à travers la France et à l'étranger, des lieux-ressources utiles, des liens vers des outils de recherche en ligne et des contacts de personnes-sources (archivistes, enseignants, chercheurs, etc.). Un message récapitulatif des liens et coordonnées est envoyé à la fin du rendez-vous. La mise en place de cet accueil personnalisé nous permet de remplir notre

rôle d'intermédiaire entre les chercheurs et les fonds conservés et donc d'accomplir pleinement notre mission de service du public dans un établissement d'enseignement supérieur et de recherche.



Odile Gaultier-Voituriez
Responsable de la coordination
archivistique et documentaire
CEVIPOF et CHSP



© unsplash

Les services aux publics dans une mairie de village

La mairie de Sixt-sur-Aff ne possède ni service d'archives, ni bureau de consultation, ni portail d'archives en ligne. Cette commune d'Ille-et-Vilaine de 2 155 habitants mène néanmoins différentes actions dans le but de faire connaître son patrimoine écrit.



© DR

Chaque mardi, il est possible de consulter les archives historiques. La personne en charge des archives, qui se trouve être également la référente RGPD et *open data*, s'emploie à répondre et à conseiller les personnes qui se présentent à l'accueil afin de consulter les archives communales. Mais étonnamment, l'accompagnement gratuit proposé est parfois accueilli avec réserve : pour certaines personnes, les Archives départementales et les cercles de généalogistes sont plus à même de les guider.



Jérôme Allain
Référent archives, *open data*, RGPD
Mairie de Sixt-sur-Aff

Depuis 2018, plusieurs actions ont été menées dont un atelier-découverte et un jeu d'énigmes. Néanmoins, seuls les circuits d'interprétation et les expositions d'archives sont des réussites du point de vue de la fréquentation. Le référent archives met aussi à disposition des jeux de données sur data.gouv.fr (deux vues en 2018 ; trente-quatre en 2019) et informe administrés et associations des implications du règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD). La difficulté d'échanger sur des sujets parfois complexes a conduit à explorer une autre piste pour 2022 : un atelier-exposition destiné aux associations et aux habitants pour les sensibiliser aux bonnes pratiques et les alerter sur les risques du numérique, une approche pratique qui permettrait de parler à la fois des démarches administratives (service-public.fr), de l'application du RGPD, d'outils comme @docs et des portails d'archives en ligne.

Expliquer, renseigner, rediriger



© Daryn Stumbaugh

Pour un service d'archives intermédiaires, la notion de « service public aux usagers » est assez lointaine. Hormis quelques chercheurs (à qui il faut expliquer qu'une demande écrite justifiant les recherches est nécessaire, ce qu'est une dérogation, la prise de rendez-vous, la communicabilité des documents, etc.), je ne reçois pas d'usagers dans mon service, uniquement des collègues. Lorsqu'un usager recherche des informations, je le dirige vers le service gestionnaire compétent qui établira l'attestation au vu des pièces fournies par la cellule archives en interne.

Bien sûr, j'ai des appels téléphoniques d'anciens élèves qui recherchent leurs bulletins de notes que la famille n'a pas gardés. Ils sont incités à contacter l'établissement scolaire. Pour l'anecdote, on me demande parfois : « Mais Madame, vous qui êtes archiviste, vous les avez vos bulletins ? »... Euh oui !

Enfin, en formation à l'archivage, je propose à mes collègues qui s'interrogent sur le classement de leurs documents personnels de consulter le site service-public.fr, à la rubrique papier-citoyenneté/identité-authentification/certificat, copie, légalisation et conservation de documents¹ : toutes les durées d'utilité administrative (DUA) et sorts finaux (SF) sont régulièrement mis à jour.



Hélène Gay
Responsable de la cellule archives
Académie de Toulouse

1. www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N365



Le service au public, c'est aussi tenter de réduire son impact environnemental. À l'image de Claire Étienne (*Archivistes !* n° 129), Hélène Gay réinjecte les fournitures en bon état dans le circuit de la logistique.



© William Iven



Alors que les outils numériques prennent leur essor, il ne faudrait pas que les modes de communication modernes contribuent à exclure des populations de certains services et usages développés en archives. Or, l'illectronisme est une réalité en France comme le montre une enquête CSA/Syndicat de la presse sociale de mars 2018 [www.csa.eu/fr/survey/l-illectronisme-en-france]. Il faut donc veiller à l'inclusion numérique : c'est ce que fait entre autres l'Agence nationale de lutte contre l'illectronisme [www.illectronisme-solutions.fr/thematiques/maitriser-le-numerique/].

Les Archives au service de l'e-autonomie

Les Archives départementales de l'Hérault participent à une expérience menée par le conseil départemental dans le cadre de sa politique d'insertion et de ses actions pour l'e-autonomie. L'objectif est une sensibilisation aux usages du numérique, via la mise en place d'ateliers ludiques et attractifs co-animés par des agents du département. Dans ce cadre, deux agents des Archives départementales ont animé l'atelier « Mon patrimoine en ligne », qui invite à manipuler sur leur site Internet l'accès géographique aux ressources mises en ligne (cartes postales, plans, délibérations communales, etc.) pour une commune choisie. Les participants ont ainsi pu se familiariser à quelques usages simples de l'informatique (utiliser un formulaire, copier-coller, ouvrir un onglet, enregistrer une image, sélectionner, imprimer, etc.), tout en redécouvrant des images et documents de leur histoire locale. Cette première expérience doit se prolonger par la programmation d'autres ateliers et de séances d'information auprès des personnels des lieux d'accès multimédia (LAM) ou maisons des services à la population (MSAP) du département.



Annie Parmentier
Directrice Médiation, mémoire et multimédia
Conseil départemental de l'Hérault

L'accueil administratif

La question de l'accueil administratif en archives

Isabelle Neuschwander, ancienne directrice des Archives nationales, et jusqu'à une date récente déléguée au Défenseur des droits, a très gentiment accepté de répondre aux questions de la rédaction.

Avec le développement de services à distance en archives, vous paraît-il nécessaire de maintenir des permanences en présentiel et la possibilité de contacter par téléphone, courrier ou mail ?

La réponse est clairement oui. L'accueil administratif personnalisé relève à mon sens de la mission citoyenne des archives. J'ai assisté à la naissance du Centre historique des Archives nationales sous l'égide de Marie-Paule Arnould, du bureau de recherche administrative, aujourd'hui si justement baptisé « bureau citoyen ». Et il a trouvé son public. Les bureaux de recherche administrative personnalisés sont la bonne réponse à l'accueil d'un public non expert, dont la de-

mande peut être parfois douloureuse, car ils offrent un espace de confidentialité, respectueux de la demande, et naturellement compétent.

Dans l'absolu, la dématérialisation massive des services publics doit contribuer à faciliter le lien administration/usager, à faire gagner du temps à l'usager, à lui donner une visibilité sur l'avancement de ses démarches, à lutter, par exemple dans le cas de l'exercice des droits, contre le non-recours. Mais on aboutit trop fréquemment, par des effets dérivés, à un éloignement entre l'administration et l'usager. Le besoin d'un contact humain reste fondamental. Par ailleurs, la fracture numérique est une réalité. Le principe d'égalité d'accès, auquel les archivistes sont très attachés, doit les inciter à garder des voies d'accès



Isabelle Neuschwander © photo personnelle

aisées pour ceux de leurs usagers qui sont mal à l'aise avec les pratiques numériques et ne maîtrisent pas les codes de la recherche. Il faut donc garder plusieurs modalités d'accès.

Il me semble d'ailleurs que les services d'archives français qui bénéficient d'une réelle antériorité par rapport à de nombreux services administratifs dans le domaine de la dématérialisation et de l'accès à distance peuvent porter une parole crédible et experte sur le sujet.

Plusieurs services d'archives proposent des accueils administratifs personnalisés. Selon vous, cet accueil doit-il aller au-delà de l'accompagnement de la recherche? Jusqu'où doit-on aider les usagers lorsque la demande dépasse nos compétences?

Je n'ignore pas que la question des moyens sera immédiatement objectée à la création ou au maintien de bureaux d'accueil administratifs personnalisés. Or, la bonne question, pour les calibrer correctement, réside précisément dans leur mission et dans la réponse à la question « Jusqu'où faut-il aller ? ».

Cette interrogation est partagée avec le monde des bibliothèques, dont le réseau est très sollicité aujourd'hui en réponse aux inégalités territoriales et à la fracture numérique. Certaines bibliothèques ont développé des points d'accès numériques et des accueils administratifs parfois poussés (aide à la recherche d'emploi, permanences d'écrivain public, etc.). Archivistes et bibliothécaires gagneraient beaucoup à déployer une réflexion commune sur le sujet, car ils partagent de nombreuses caractéristiques : un réseau de proximité et une très bonne connaissance de leur territoire, une accessibilité large du fait de l'amplitude de leurs horaires, une pratique de l'accueil du public physique, une expertise et des moyens numériques.

Le niveau d'investissement d'un service d'archives (ou de bibliothèque) dans le domaine de l'accueil administratif va être intimement lié au contexte : contexte territorial, demande sociale, attente des autorités politiques.

Il me semblerait en revanche très dangereux de sortir de son domaine de compétence. Il ne s'agit pas de placer les demandeurs en insécurité juridique ou financière, car on n'a pas su répondre. Un service d'archives reste un service culturel, et l'archiviste n'est ni travailleur social ni agent à la préfecture, à la Caisse d'allocations familiales (CAF) ou à la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM). En la matière, il est primordial de développer un discours clair, de savoir affirmer sa spécificité face à des demandeurs, parfois en situation de précarité grave, qui arrivent souvent au bout d'un parcours administratif mouvant et se raccrochent à tout espoir.

Pensez-vous qu'il serait opportun de proposer des « guichets uniques » administratifs (tenus par des administrations, voire des bénévoles) en service d'archives?

Là encore tout dépend du contexte territorial. Des structures d'accueil adaptées existent déjà : maisons de service au public, point d'accès aux droits. Et le gouvernement ambitionne de déployer sur le territoire près de 2 000 maisons France services d'ici 2022. Le véritable enjeu pour les services d'archives est de se faire connaître de ces structures. Leurs responsables ignorent bien souvent que le document fondamental pour répondre à une demande est peut-être archivé non loin de là dans un service d'archives municipal, départemental, régional ou aux Archives nationales. Il est primordial de se concentrer sur le déploiement de formations envers ces structures, la création de partenariats ciblés, d'actions ponctuelles communes en direction des usagers.

À l'aune de votre expérience de déléguée du Défenseur des droits, quels conseils pourriez-vous donner aux archivistes confrontés à ce type de public?

« Le besoin d'un contact humain reste fondamental. »

Le choix de m'investir dans cette mission (bénévole) de déléguée territoriale du Défenseur des droits durant les deux dernières années (en l'occurrence dans un point d'accès aux droits) est dans mon cas personnellement lié à

ma carrière d'archiviste. Je vois un lien entre notre métier et la devise du Défenseur des droits : « Face aux droits, nous sommes tous égaux. » L'archiviste, plus que tout autre, sait à quel point le document fait preuve et l'importance de sa conservation. La pratique de l'accueil du public a été aussi un réel atout.

Mais cet exercice a nécessité un apprentissage fort. Par ailleurs, le temps de l'archiviste n'est généralement pas celui de l'urgence administrative la plus vitale comme celle du droit au logement ou de l'obtention d'un rendez-vous à la préfecture pour un titre de séjour. Je donnerais deux conseils. Déployer envers ce type de public, en y consacrant le temps nécessaire, une écoute bienveillante, appuyée sur l'analyse des dossiers et la connaissance des méandres administratifs auxquelles les archivistes sont excellemment formés. Parallèlement, je réitère l'impérieuse nécessité de rester dans son domaine de compétence, celui de l'orientation à travers les fonds et, en cas d'échec, l'orientation vers le service compétent.

Propos recueillis par Charly Jollivet, co-rédacteur en chef d'Archivistes!

L'accueil administratif en bibliothèques

Dans cet article, Mathilde Herrero, conservatrice de bibliothèques, revient sur les conclusions de son mémoire soutenu à l'ENSSIB en 2017.

Le constat est établi de plus en plus clairement dans de nombreuses bibliothèques municipales et intercommunales : les besoins en matière d'accompagnement social tendent à s'intensifier sous l'effet de la paupérisation et de la persistance du chômage, conjuguées à la dématérialisation d'un nombre croissant de services publics. De ce fait, des bibliothèques proposent désormais des services d'accompagnement aux démarches administratives.

Points d'accueil administratif par débordement

Les politiques de modernisation de l'administration contribuent à rationaliser la carte des points d'accueil publics en favorisant les démarches en ligne, alors que la fracture numérique persiste. Depuis plusieurs années, les rapports du Défenseur des droits soulignent les problèmes de l'accès aux droits et du non-recours, qui mettent en péril les fondements mêmes du pacte social. Une personne sur cinq éprouve des difficultés à accomplir les démarches administratives courantes¹. Les premiers résultats de l'enquête Capacity réalisée par le GIS M@rsouin et l'Agence numérique confirment cette tendance : 42 % des Français estiment qu'il est difficile d'effectuer ses démarches en ligne². De fait, la dématérialisation des services publics implique une plus forte autonomie des usagers et que ceux-ci puissent se replier vers des points d'accueil physiques pour être aidés si tel n'est pas le cas. C'est précisément à ce stade du parcours de l'ayant droit – pour pallier la disparition progressive des points d'accueil de proximité – que de nombreuses bibliothèques interviennent, endossant un rôle d'intermédiaire public par débordement.

Une offre de services plus ou moins formalisée

Aussi tentent-elles de répondre à ces besoins nouveaux en organisant une offre de services d'accompagnement aux démarches administratives, plus ou moins formalisée selon les territoires. Ces initiatives peuvent être catégorisées à partir des critères suivants : nature de l'activité (accueil quotidien, permanence, atelier) ; périodicité et fréquence du service ; modalités d'accès (inscription, prise de rendez-vous, accès libre). Ces services prennent d'abord la forme d'un accueil du quotidien. La bibliothèque joue alors le rôle de centre d'aiguillage auprès des publics qu'elle accueille. Les permanences (d'écrivains publics, informatiques, d'aide à la télédéclaration des impôts) constituent un autre type d'accompagnement. Sur inscription ou en accès libre, elles correspondent à des créneaux ho-



© Rabie Madaci

raires pendant lesquels des professionnels se rendent disponibles pour répondre à des demandes sur une thématique définie. L'accompagnement peut enfin prendre la forme d'ateliers dédiés au numérique ou à l'assistance aux démarches de la vie quotidienne, le plus souvent sur inscription préalable et animés par des membres du personnel de la bibliothèque.

La mise en place de tels services présente néanmoins des contraintes spatiales spécifiques, découlant en partie des obligations de confidentialité. Si certaines formes du service sont rendues dans un espace dédié, d'autres le sont dans un espace partagé où des conflits d'usage peuvent apparaître, aggravés en cas de saturation de la bibliothèque.

Jusqu'où aller ?

Les services d'accompagnement aux démarches interrogent les transformations des missions de la bibliothèque au sein de son territoire, et par là même la transformation de ses métiers. Comment professionnaliser un service faisant intervenir des compétences et une culture professionnelle nouvelles ? Jusqu'où aller dans la tendance d'hybridation des profils ? Faut-il intégrer des professionnels de la médiation sociale dans les équipes des bibliothèques pour rendre ces services ? Comment former les bibliothécaires à l'accueil d'usagers en demande d'accompagnement pour la réalisation de leurs démarches ? Comment financer le développement d'un tel service ? Autant de questions auxquelles la profession ne trouvera de réponses qu'en poursuivant sa réflexion sur la place que la bibliothèque devra tenir à la croisée des politiques publiques, au cœur du territoire.



Mathilde Herrero
Bibliothèque interuniversitaire Cujas

1. Défenseur des droits, « Enquête sur l'accès aux droits, vol. 2. Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque du non-recours », 30 mars 2017 [www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/enquete-relations-usagers-servpublics-v6-29.03.17.pdf].

2. GIS M@RSOIN, « Premiers résultats de l'enquête Capacity sur les usages numériques des Français », 9 mars 2017, p. 13 [www.marsouin.org/article953.html].

Pôle emploi diversifie ses services aux publics

Faciliter le retour à l'emploi des demandeurs, assurer leur indemnisation et offrir aux entreprises des réponses adaptées à leurs besoins de recrutement : regard(s) sur un service public en perpétuelle innovation.

Qualifier et segmenter les publics

L'un des axes du projet stratégique de Pôle emploi entre 2015 et 2020 a été l'amélioration des services proposés aux demandeurs d'emploi avec notamment le déploiement d'outils en ligne adaptés, permettant d'accéder à l'ensemble des ressources dans le parcours de l'usager : l'inscription après la perte de l'emploi, le versement des allocations, la déclaration des périodes travaillées, les offres d'emploi « ciblées ». Le modèle d'accompagnement proposé par Pôle emploi repose sur trois principes clés de l'offre de service : prendre en compte les besoins et les attentes spécifiques des demandeurs d'emploi ; développer une offre de service renforcée pour mieux répondre aux besoins des demandeurs d'emploi les plus éloignés du marché du travail ; donner davantage de marge de manœuvre aux conseillers pour en personnaliser l'offre de service.

Depuis l'instauration d'un droit à l'accompagnement dans son projet d'évolution professionnelle (loi du 5 mars 2014), la nouvelle offre de service s'organise autour de trois axes : l'accompagnement renforcé concerne les personnes les plus éloignées de l'emploi, pour lesquelles il est essentiel d'avoir des entretiens physiques réguliers avec leur conseiller référent (ce dernier gère un maximum de soixante-dix demandeurs d'emploi) ; l'accompagnement guidé s'adresse à ceux qui ont besoin d'un appui régulier dans leur recherche soit par contact physique, soit par téléphone ou par mail (le conseiller s'occupe de cent à cent cinquante personnes) ; l'accompagnement suivi concerne les demandeurs les plus proches du marché de l'emploi et les plus autonomes (le conseiller supervise entre deux cents et trois cent cinquante personnes qu'il contacte essentiellement de manière dématérialisée). Pôle emploi s'est adapté en couplant des accueils en agence sur mesure à de nouveaux services numériques, plus adaptés aux usages actuels.

Renforcement de la politique numérique

Plateforme de services pour les usagers, ergonomique, pole-emploi.fr permet aux demandeurs d'emploi de mener toutes les étapes d'inscription à distance et de recentrer ainsi l'activité des conseillers sur des missions de conseil, à plus forte valeur ajoutée. Autre outil lancé

en 2015, l'Emploi Store¹ qui cumule près d'un million de visites par mois. La plateforme centralise plus de trois cents services et applications (web ou mobiles). Il s'agit également d'un espace d'innovation collaborative : sur l'Emploi Store Dev, Pôle emploi met à disposition ses données et permet ainsi aux développeurs de créer de nouvelles applications. Aujourd'hui, neuf demandeurs sur dix utilisent Internet dans le cadre de leur recherche d'emploi. Pour les personnes qui ne disposeraient pas du matériel nécessaire, des postes informatiques sont mis à disposition en agence.

Demain ?

Agilité, innovation, le service a souhaité se doter d'organes transverses afin d'ajuster en permanence le service aux évolutions du marché de l'emploi. Ainsi, le lab Pôle emploi², créé en 2014, a vocation à accélérer le processus d'innovation, à transmettre de nouveaux modes de travail et à favoriser la diffusion de la culture de l'innovation ; il fallait « désiloter » l'administration pour travailler de manière horizontale. Le lab réunit l'ensemble des parties prenantes d'un projet dans une même unité de lieu et de temps. Après 111 sessions du lab, plus de 5 250 participants, Pôle emploi a souhaité un laboratoire d'innovation de ce type.

Que peut-on apprendre de Pôle emploi ?

En 2017, Pôle emploi, dans le cadre de la convention tripartite l'associant à l'État et à l'Union nationale interprofessionnelle pour l'emploi dans l'industrie et le commerce (Unedic), remplit 100 % des objectifs visés. Signée une première fois en 2008, puis en 2012, 2014, 2018 et enfin en 2020, ce document comporte une dizaine d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs régulièrement évalués. À quand la mise en place d'indicateurs dans l'ensemble des services ayant pour mission l'accueil des publics ? Reconnaître la diversité des publics, évaluer la qualité de son service public, autant de pistes à explorer pour les services d'archives. Autre source d'inspiration, le lab, qui vient « dynamiser » cet établissement public par son exploration des projets en mode collaboratif.



Article rédigé
par Anne Clerc

à partir d'entretiens menés
avec Céline Spiguelaire,
directrice du Campus national
des fonctions support chez
Pôle emploi

1. emploi-store.fr

2. lelab.pole-emploi.fr

Un troisième lieu ?

Bibliothèques troisième lieu !
Archives troisième lieu ?

« Venez comme vous êtes » (McDonald's), « Connecting people » (Nokia), « Share moments. Share life » (Kodak), « Have it your way » (Burger King), tous ces slogans se réfèrent implicitement au concept de troisième lieu.

Désormais très « tendance », ce concept a été adopté par différents milieux professionnels, publics ou privés. Nombreux sont en effet les lieux où l'on peut séjourner dans d'agréables conditions (température modérée, canapés, ambiance *cosy*, wifi gratuit, boissons et nourriture à portée de main, etc.) pour un usage de loisir ou de travail, et de nombreuses bibliothèques ont adopté le concept »¹.

Pour le sociologue américain Ray Oldenburg, la société manque de troisièmes lieux (ou « tiers-lieux »), c'est-à-dire de lieux où se rencontrer en dehors de la maison (le premier lieu) et du travail (le deuxième

lieu). L'être humain a besoin de « vraies » relations humaines en face à face², pour lutter contre l'isolement (lien social), tout en contribuant à la mixité sociale et à la vitalité démocratique. Selon le sociologue, la forme la plus aboutie de troisième lieu est le café, mais cela peut aussi s'appliquer à de nombreux autres endroits, comme les bibliothèques.

La bibliothèque troisième lieu est avant tout un lieu remarquable. L'accessibilité physique et numérique y est capitale. Plus particulièrement dans le cas d'un séjour prolongé à la bibliothèque, les publics auront des envies et des besoins différents en fonction des moments. Le *zoning* permettra de diviser la bibliothèque en espaces en fonction des usages. Le séjour long des publics est aussi une problématique courante dans les services d'archives. Comme en bibliothèque troisième lieu, on pourrait chercher à satisfaire les besoins de base des « séjournants » (boire, manger, téléphoner, utiliser les sanitaires) ainsi que leurs besoins spécifiques (travailler seul ou en groupe, se détendre, se reposer).

Les espaces et services dédiés à l'apprentissage et au travail bénéficient tout autant aux actives qu'aux étudiants. Bien souvent, ces publics n'utilisent que les espaces et les services associés (café, wifi, réservation de salles de travail en groupe ou de carrels de travail individuel) et non les collections.

Se revendiquer comme troisième lieu, c'est aussi accepter que les fonctions « lieu » et « rencontres et échanges » passent avant les collections. Les archives disposant d'un environnement propice au travail et à l'étude (nombreuses places de travail et/ou salles de travail en groupe ou de réunion) pourraient communiquer en direction des publics étudiants et travailleurs à distance (par exemple au travers de l'application Affluences).

L'objectif de la bibliothèque troisième lieu est de faire société, de favoriser le « vivre ensemble » et le développement personnel de chacun-e. Les notions d'inclusion, de lien social et de mixité sociale sont au centre des objectifs et des actions mises en œuvre par les bibliothèques troisième lieu, qui se dotent ainsi d'une vocation sociale. En lien avec ces enjeux, on travaille à l'horizontalisation des relations entre bibliothécaires et publics. La prescription a évolué vers la recommandation, souvent de pair-à-pair (c'est-à-dire entre publics). Les méthodes punitives et infantilisantes (interdictions, amendes, pénalités, demande de justificatifs, etc.) ont tendance à disparaître pour laisser place à une relation basée sur la confiance. De cette confiance naît une nouvelle relation plus ouverte, où le dialogue et le partage occupent une grande place. Les collections et les actions culturelles sortent d'une forme d'élitisme pour mieux répondre aux envies des publics. Et ceux-ci s'impliquent plus dans la vie de la bibliothèque grâce à des actions menées dans tous les domaines de la bibliothèque : espaces, collections, services divers – dont l'accueil –, action culturelle, fonctionnement, etc. Cette implication peut aller de la simple participation (les publics donnent leurs avis) à la co-construction des services (les publics participent à la réflexion, à la décision et à la mise en œuvre). Dans le domaine des archives, la programmation culturelle pourrait par exemple bénéficier des compétences et des ressources des publics. En outre, comme en bibliothèque, les ateliers-formations pourraient être réorientés vers du partage de savoirs, de compétences et d'expériences, vers de l'échange pair-à-pair. Par ailleurs, la participation des publics légitime de fait la participation des agents, ce qui ne va pas de soi dans une fonction publique traditionnellement très hiérarchisée.

En conclusion, le troisième lieu se positionne comme un lieu ouvert à tou·tes et un espace de tolérance, avec une atmosphère « comme à la maison ». Ainsi, la bibliothèque de Chattanooga (États-Unis) affirme sur son mur : « Vous êtes au bon endroit. » La/le bibliothécaire est désormais un·e médiateur·trice qui connecte les publics avec des ressources (documentaires ou non), avec des acteurs (locaux ou non), et avec d'autres publics en fonction de leurs besoins et de leurs attentes. Qu'en est-il des archivistes ?



Amandine Jacquet

Bibliothécaire, formatrice et consultante

« Le troisième lieu se positionne comme un lieu ouvert à tou·tes et un espace de tolérance, avec une atmosphère “comme à la maison”. »

1. JACQUET (Amandine), « Bibliothèques troisième lieu », dans HENARD (Charlotte) (dir.), *Le métier de bibliothécaire*, Le Cercle de la librairie, 2019.

2. Ray Oldenburg, author of « The Great Good Place », captation vidéo de la conférence, University of West Florida, 2013. 5 min 50-6 min 30 puis 17 min 50-18 min [www.youtube.com/watch?v=hd1_jNIn-qw].



« Vous êtes au bon endroit » sur le mur du FabLab de la bibliothèque publique de Chattanooga (États-Unis) © CC BY-SA Nicolas Beauchef



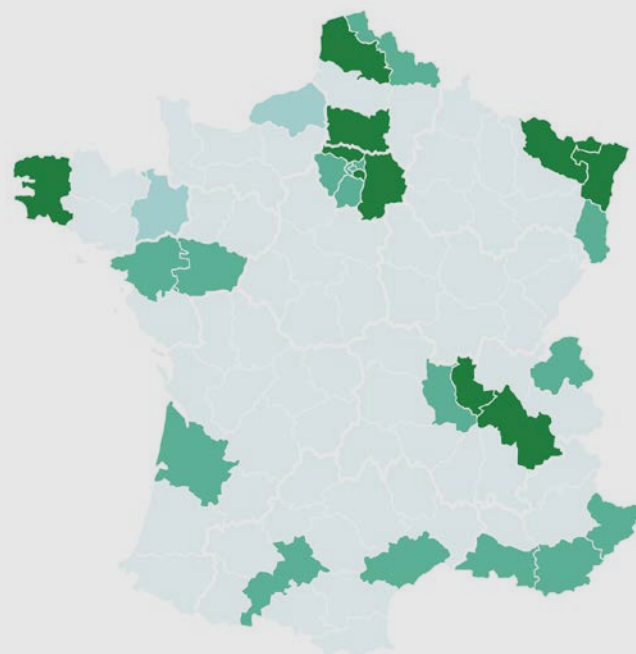
La bibliothèque publique de Lumo (Vantaa, Finlande) comme lieu d'échanges, de lien social et de mixité sociale © CC BY-SA Amandine Jacquet

Les tongs, un marqueur de troisième lieu en archives ?

Pour le Forum des archivistes, nous avons mené une étude comparative des règlements de salle de lecture des Archives départementales des trente départements les plus peuplés. Cela a mis en avant un point étonnant : dans onze départements, une tenue correcte est requise pour accéder aux archives. Est-ce bien du ressort des archivistes que de se prononcer sur un tel facteur, qui plus est subjectif ? Quel problème y aurait-il à venir aux archives en tongs, en short et en débardeur ?



Charly Jollivet
Docteur en archivistique
Laboratoire Temos



© Charly Jollivet

Tenue correcte exigée en salle de lecture ?

- donnée manquante
- non
- oui

 Île de la Réunion

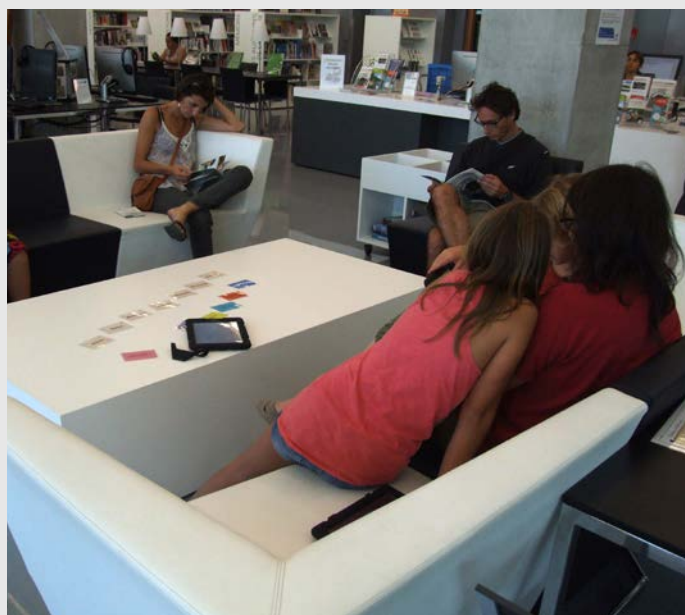
L'Atelier de l'histoire, une autre salle de lecture

Conçu à l'origine pour un public curieux d'histoire, fréquentant les ateliers et événements organisés par les Archives, sans pour autant passer la porte de la salle de consultation, l'Atelier de l'histoire est aujourd'hui un véritable tiers-lieu. Avec la mise à disposition de ressources aux supports diversifiés en lien avec l'histoire (monographies, bandes dessinées, jeux éducatifs, films, etc.) et pour tout âge, le lieu accueille à la fois les nouveaux lecteurs pour leur inscription et quelques conseils, des jeunes du quartier voisin à la recherche de jeux ou d'ateliers, des visiteurs des présentations d'archives, mais aussi des usagers en quête d'ordinateurs pour leurs formalités administratives, des lycéens entre deux cours, des élèves avec devoirs du soir et des étudiants ayant pris pour habitude d'y travailler au calme. Cette diversité de publics et d'usages est à la fois une richesse et un défi de gestion, d'organisation et de médiation pour le personnel des Archives, qui a parfois l'impression d'y perdre son âme ou son métier. C'est pourtant l'occasion de connaître les pratiques actuelles des publics et de les familiariser avec un service d'archives, moins élitiste, même si pas encore populaire comme une médiathèque ; c'est aussi une réponse à une volonté politique d'accès à la culture pour tous et de mixité sociale.



Annie Parmentier
Directrice Médiation, mémoire et multimédia
Conseil départemental de l'Hérault

Atelier de l'histoire, Archives départementales de l'Hérault
© Archives départementales de l'Hérault





Conclusion

Il ne s'agissait bien sûr ici ni de donner une définition figée du service public en archives, ni même d'évoquer l'ensemble des actions menées en faveur des publics : il y en a beaucoup, sous des formes variées et il faut s'en réjouir. Nous avons voulu orienter plus particulièrement le dossier sur le public néophyte et les publics éloignés, tout en ouvrant une réflexion sur de nouveaux services qui pourraient être proposés et l'opportunité de transposer le concept de troisième lieu à l'univers des archives. Vous avez pu le constater, les réalités sont très diverses, et des dialogues sont possibles avec les bibliothèques et les différents services publics. Accueillir, inclure, satisfaire, si cela paraît simple, c'est pourtant un défi du quotidien !

Coordination : Charly Jollivet

