

2024-2025

Master 1 Archives

LES ARCHIVISTES COMMUNAUX FACE AUX DEMANDES DES LECTEURS

Observations et analyse de demandes en salle de lecture

ÉLOÏSE POIROT

Sous la direction de Madame Bénédicte Grailles

Jury

Bénédicte Grailles : Maîtresse de conférences en archivistique

Magalie Moysan : Maîtresse de conférences en archivistique

Soutenu publiquement le 10 juin 2025



2024-2025

Master 1 Archives

LES ARCHIVISTES COMMUNAUX FACE AUX DEMANDES DES LECTEURS

Observations et analyse de demandes en salle de lecture

ÉLOÏSE POIROT

Sous la direction de Madame Bénédicte Grailles

Jury

Bénédicte Grailles : Maîtresse de conférences en archivistique

Magalie Moysan : Maîtresse de conférences en archivistique

Soutenu publiquement le 10 juin 2025

L'auteur du présent document vous autorise à le partager, reproduire, distribuer et communiquer selon les conditions suivantes :



- Vous devez le citer en l'attribuant de la manière indiquée par l'auteur (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'il approuve votre utilisation de l'œuvre).
- Vous n'avez pas le droit d'utiliser ce document à des fins commerciales.
- Vous n'avez pas le droit de le modifier, de le transformer ou de l'adapter.

Consulter la licence creative commons complète en français : <http://creativecommons.org/licences/by-nc-nd/2.0/fr/>

Ces conditions d'utilisation (attribution, pas d'utilisation commerciale, pas de modification) sont symbolisées par les icônes positionnées en pied de page



REMERCIEMENTS

Je tiens à exprimer ma reconnaissance envers toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce mémoire.

Mais plus particulièrement, je tiens à exprimer ma profonde gratitude à ma directrice de mémoire, Bénédicte Grailles, pour son accompagnement attentif et ses conseils précieux. Sa rigueur scientifique et sa disponibilité ont été essentielles à la réalisation de ce travail. J'adresse aussi mes remerciements à l'équipe pédagogique du Master Archives dont l'aide et les conseils ont été précieux.

Je souhaite également remercier le service d'archives qui m'a accueilli pour effectuer mes observations et plus particulièrement les personnes responsables de la salle de lecture, pour leur disponibilité et leur accueil chaleureux. Les moments passés à leur côté m'ont permis de réelles avancées pour mon mémoire.

Mes remerciements vont également au service d'archives communales qui m'a fourni les demandes écrites qui lui ont été adressées. Leur travail m'a permis d'élargir la perspective de mon mémoire.

Je veux également remercier les archives patrimoniales de la ville d'Angers pour m'avoir permis de m'entraîner à l'observation au sein de leur service.

Enfin je remercie sincèrement mes proches pour leur soutien indéfectible, leur patience et leur encouragement constants.

SOMMAIRE

Introduction.....	1
L'archiviste communal dans ses interactions avec le public : entre information et accompagnement.....	3
1. Les archivistes communaux.....	4
2. Le public.....	14
3. Interagir avec le public en salle de lecture.....	25
Bibliographie.....	31
État des sources.....	39
Les archivistes communaux dans leurs relations aux usager.....	41
1. Émotions et relations humaines dans la pratique archivistique.....	43
2. Méthode.....	56
3. Analyse.....	63
Conclusion.....	81
Annexes.....	83
Annexe 1 : Grille d'observation.....	83
Annexe 2 : Définition des indicateurs de la grille.....	85
Annexe 3 : Exemple de fiche d'observation.....	88
Annexe 4 : Exemple de grille d'observation remplie.....	90
Annexe 5 : Échelle d'évaluation de la difficulté des demandes.....	93
Annexe 6 : Récapitulatif des observations.....	95
Annexe 7 : Récapitulatif de l'échantillon des demandes écrites.....	100
Annexe 8 : Réactions émotionnelles observées chez les lecteurs et chez les archivistes.....	101
Annexe 9 : Mesure de la différence entre les scores moyens de difficulté.....	103
Tables des illustrations.....	104
Table des matières.....	105
Engagement de non plagiat.....	108

INTRODUCTION

Martine Cornède, écrit dans son article *Le public et l'archiviste*¹ : « Le public est à la fois la meilleure et la pire des choses pour l'archiviste ». Cette citation met en lumière la dualité du métier d'archiviste : accueillir un public, parfois exigeant, tout en protégeant les documents qui sont souvent uniques et fragiles. L'archiviste se retrouve ainsi à la croisée de deux exigences : la mission de service public et la mission de conservation patrimoniale. Ce paradoxe est particulièrement visible dans les interactions en salle de lecture, où les attentes des usagers rencontrent les contraintes professionnelles et matérielles du métier.

Cette vision du public, tel un aiguillon qui viendrait secouer l'archiviste², interroge sur la manière dont les archivistes vivent concrètement ces interactions. Quel regard portent-ils sur leurs usagers ?

Si les archives départementales font l'objet d'un intérêt important dans les études sur les publics, les archives communales ne sont pas en reste.

Nous emploierons, dans la suite de notre développement, le terme archives communales conformément à ce qui est préconisé par le *dictionnaire de terminologie archivistique*³.

Les communes constituent un maillage de base du territoire français. En effet, elles sont la collectivité la plus proche de la population, investie de nombreuses compétences (urbanisme, logement, action sociale...) et pourtant les services d'archives qui en dépendent disposent souvent de moyens (humains et financiers) plus restreints. De plus, le contexte de décentralisation, qui confère une plus grande autonomie aux communes, impacte les politiques locales et les moyens alloués aux archives.

C'est dans ce contexte que se situe ce mémoire qui vise à explorer les spécificités de la relation entre l'archiviste communal et son public. Nous chercherons à comprendre : Quel est le rôle de l'archiviste ? Comment se positionne-t-il au contact du public ?

¹ Martine Cornède, « Le public et l'archiviste », *La Gazette des Archives*, n°247, 2017, p. 127-135.

² Patrice Marcilloux, « Introduction », *Les ego-archives, traces documentaires et recherche de soi*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2013, p. 9-14.

³ Direction des Archives de France, « Archives municipales », *Dictionnaire de terminologie archivistique*, 2002, [en ligne], disponible sur : <https://bibliopiaf.ebsi.umontreal.ca/bibliographie/VW572RM4/download/HNUQXPXW/Archives%20de%20France%20-%202002%20-%20Dictionnaire%20de%20terminologie%20archivistique.pdf> (consulté le 31 mars 2025).



Pour répondre à ces questionnements, nous allons procéder de manière presque ethnographique. En utilisant, l'observation, une approche couramment utilisée en sciences sociales mais peu employé en archivistique, pour appréhender d'une autre manière les interactions archiviste lecteur, en analysant non seulement le discours mais aussi les gestes, les silences, les expressions... imperceptibles au travers de questionnaires ou d'entretiens. Par ailleurs, une analyse des demandes écrites reçues par un autre service d'archives communales sera effectuée. Cette double approche nous permettra d'obtenir une vision plus globale des possibilités d'interactions entre archivistes et usagers.

Avant de débiter notre enquête nous commencerons par effectuer un état de la littérature afin de cerner les rôles de l'archiviste et des interactions avec le public. Pour cela, nous nous baserons surtout sur la littérature professionnelle et les enquêtes nationales sur les publics. Puis nous restituerons et analyserons les résultats de notre enquête de terrain afin de mieux comprendre les pratiques à l'œuvre dans les archives communales.

L'ARCHIVISTE COMMUNAL DANS SES INTERACTIONS AVEC LE PUBLIC :

ENTRE INFORMATION ET ACCOMPAGNEMENT

Élodie Belkorchia, dans son article du dernier numéro de *La Gazette des Archives*, définit la mission des archivistes comme « un engagement quotidien au service de l'histoire, de la citoyenneté et de la mémoire »⁴. Cette formule souligne la vocation civique et sociale de la profession. Elle rappelle aussi combien l'archiviste est au service du public tout en étant dépositaire d'un patrimoine à préserver.

L'objectif de cette partie sera de cerner les spécificités du métier d'archiviste en commune en mettant l'accent sur les publics et le contexte d'accueil.

Pour ce faire, nous nous appuierons essentiellement sur la littérature professionnelle notamment, les retours d'expérience ainsi que les enquêtes nationales menées par le Service interministériel des Archives de France (SIAF). Nous n'effectuerons en revanche pas de travail de comparaison approfondie avec des services de plus grande ampleur (départementaux ou nationaux) car cela nous décentrerait de notre propos.

Ainsi, nous débuterons notre état des connaissances par une description approfondie du métier d'archiviste en commune en France sur la période de la fin du XXe siècle à nos jours. Puis dans un second temps nous nous intéresserons aux publics au sens large des archives communales. Ce sera pour nous, l'occasion d'étudier les différentes typologie de public et d'entrer plus en profondeur sur les profils des différents chercheurs. Enfin dans une troisième partie nous verrons les interactions entre les publics de la salle de lecture et l'archiviste au travers du prisme des contraintes rencontrées par l'archiviste et des dispositifs existant pour faire face aux défis de l'accueil du public.

⁴ Élodie Belkorchia, « Le patrimoine local au coeur de l'expérience des usagers », *La Gazette des Archives*, n°272, 2025, p. 91-105.

1. LES ARCHIVISTES COMMUNAUX

L'archiviste communal occupe une fonction essentielle et méconnue. Son travail est à la croisée des enjeux juridiques, patrimoniaux et politiques. Il contribue à fournir des preuves administratives, à protéger les droits des citoyens, à valoriser et à conserver la mémoire collective. Il gère les archives appartenant à la commune, issues du fonctionnement du conseil municipal et des services de la commune mais aussi celles dont la commune est dépositaire. De ce fait, les archives produites par le maire en tant qu'agent de l'État y sont déposées. Bien que ce métier reste méconnu du grand public et parfois sous-estimé par les décideurs locaux, les missions des archivistes sont multiples et en perpétuelles évolutions.

Cette partie s'attachera à explorer les différents aspects du métier d'archiviste communal en mettant en lumière ses missions, ses spécificités, les mutations qu'il a connues ainsi que les diverses perceptions qui l'entourent.

1.1. Missions

Selon le *Code du patrimoine* (article L. 212-6), les collectivités territoriales ont l'obligation de veiller à la gestion, à la conservation et à la mise en valeur de leurs archives. Les communes, à ce titre, doivent se préoccuper de la bonne gestion de leurs archives. Pour cela, elles disposent de l'expertise des archivistes communaux.

Les missions de ces derniers sont particulièrement variées en raison à la fois des obligations réglementaires et des orientations politiques des municipalités⁵.

Comme dans tous les services d'archives publics, l'archiviste communal intervient tout au long du cycle de vie des documents : il se doit de conseiller, collecter, classer, conserver et communiquer les archives de la commune.

Son travail débute en amont, dès la création des documents par les services communaux. L'archiviste fournit un accompagnement à ces derniers dans la gestion quotidienne de leurs dossiers en veillant au respect des règles de tri, d'élimination et de conservation⁶ édictées par le SIAF. Le développement du numérique ajoute aujourd'hui une dimension supplémentaire à ses missions : il doit intégrer les nouveaux enjeux de la dématérialisation et lorsque cela est possible participer à la mise en place de procédures d'archivage électronique⁷. L'archiviste

⁵ Monique Mestayer, « Le rôle de l'archiviste municipal », *La Gazette des Archives*, n°31, 1960, p. 175-182.

⁶ *ibid.*

⁷ Anne Urger, *Comment la perception du rôle de l'archiviste communal impacte l'exercice de ses missions*, mémoire de master Archivistique, gestion et droit des données, Université catholique de Louvain, 2024, 28 p.



communal s'occupe principalement des archives courantes et intermédiaires. En effet, les archives définitives peuvent être déposées aux archives départementales : cela n'est pas obligatoire pour les communes de plus de 2 000 habitants (cf. article L. 212-12 du *Code du patrimoine*), pour les autres, c'est obligatoire mais des dérogations sont possibles (cf. article L. 212-11 du *Code du patrimoine*). Le préfet peut également prescrire ce dépôt (cf. article L. 212-13 du *Code du patrimoine*). L'archiviste communal participe à leur classement en veillant à avoir une vision transversale afin de maintenir une certaine cohérence⁸. Après avoir effectué un tri, il rédige les bordereaux d'élimination, lesquels, une fois validés par le directeur des archives départementales, autorisent la destruction des archives concernées. L'archiviste organise ensuite les éliminations physiques. Celui-ci s'assure également du conditionnement et de la conservation des archives dans les conditions les plus optimales possibles afin d'en garantir l'accessibilité tout en respectant les règles de communicabilité en vigueur. En effet, les archivistes communaux doivent communiquer les documents tant aux services de la municipalité qu'aux personnes qui en font la demande. Par ailleurs, les missions de l'archiviste peuvent ne pas s'arrêter à la simple gestion documentaire, selon les politiques locales et les projets municipaux, il peut jouer un rôle actif dans la valorisation du patrimoine communal. Il organise alors des expositions, réalise des publications, anime des ateliers pédagogiques ou des événements culturels contribuant à faire connaître le service des archives tant en interne qu'auprès du grand public. Toutefois, ces projets de valorisation peuvent représenter une charge de travail importante⁹.

L'archiviste communal est aussi un acteur transversal au sein de la municipalité. À travers ses missions de collecte et de communication, il soutient directement les autres services : la collecte permet aux services de libérer de l'espace et de se décharger de la responsabilité de conservation, tandis que la communication répond à des besoins administratifs ou juridiques précis. La mission de conseil, quant à elle, s'inscrit sur le long terme, en sensibilisant les services municipaux aux bonnes pratiques archivistiques et en leur faisant prendre conscience de leurs responsabilités en matière documentaire¹⁰.

Dans l'exercice de ses missions, l'archiviste ne travaille pas seul : d'autres acteurs viennent en appui. On peut par exemple citer le service communication ou le service

⁸ Marie Penlaë, « L'archiviste un acteur transversal », *La Gazette des Archives*, n°222, 2011, p. 149-159.

⁹ Ronan Viaud, « L'implication du service des archives de Rezé dans le projet du centre d'interprétation et d'animation du patrimoine », *La Gazette des Archives*, n°232, 2013, p. 185-189.

¹⁰ Marie Penlaë, « L'archiviste un acteur transversal », *La Gazette des Archives*, n°222, 2011, p. 149-159.

informatique de la municipalité. Ces collaborations nécessitent une appropriation réciproque des vocabulaires métiers.

Avec la montée en puissance du numérique, la coopération avec les informaticiens devient de plus en plus indispensable, notamment pour la gestion des documents électroniques et la mise en place de systèmes d'archivage électronique¹¹.

La réussite des missions de l'archiviste repose en grande partie sur la qualité du contact et des interactions avec les autres services. Entretenir un dialogue constant permet d'identifier rapidement les besoins, de mettre en place les bonnes pratiques et de se tenir informé (des difficultés, des évolutions...). Bien souvent, comme le rapporte Monique Mestayer, c'est l'efficacité et la rapidité dans la communication des dossiers qui renforcent la relation de confiance entre les archives et les autres services¹².

Enfin, dans certaines situations, il peut arriver, notamment pour les archivistes communaux responsables de services, qu'ils soient obligés de développer des compétences supplémentaires, au-delà de la pure expertise documentaires. Comme le rapporte Juliette Le Foll dans son article de *La Gazette des Archives*¹³ l'archiviste doit acquérir des compétences de « gestion technique » telles que l'organisation et l'aménagement de locaux d'archives. Juliette Le Foll évoque également la nécessité d'acquérir des compétences juridiques et administratives afin de gérer le service (budget, personnel...).

1.2. Spécificités

Les missions de l'archiviste peuvent être, au premier abord, rébarbatives, avec un rapport au temps complexe, comme le souligne Anne Both : « Dans chaque service enquêté, on observe que le temps perd de son sens et que l'on perd le sens du temps. »¹⁴. En effet, quand l'archiviste arrive dans un service il reprend un travail dont dans la globalité il ne verra pas la fin, de nouveaux versements entrant régulièrement dans le service et rendant son travail sans fin. L'archiviste travaille au service de « l'éternité » et sur le long, voire très long terme¹⁵. Il perçoit l'utilité des documents non pas dans son immédiateté mais aussi pour les siècles

¹¹ Marie Penlaë, « L'archiviste un acteur transversal », *La Gazette des Archives*, n°222, 2011, p. 149-159.

¹² Monique Mestayer, « Le rôle de l'archiviste municipal », *La Gazette des Archives*, n°31, 1960, p. 175-182.

¹³ Juliette Le Foll, « De l'archiviste en mission à l'archiviste communal », *La Gazette des Archives*, n°208, 2007, p. 113-117.

¹⁴ Anne Both, « L'archiviste et la négation du temps », *La Gazette des Archives*, n°226, 2012, p. 61-77.

¹⁵ Anne Both, « Ce qui est fait n'est plus à faire. » *Ethnographie d'un centre d'archives municipales*, Ministère de la Culture et de la Communication, 2009, 105 p.

avenir. Mais il doit tout de même se confronter aux exigences de la réalité actuelle (ex : l'organisation des Journées européennes du patrimoine). Ainsi, d'après les propos recueillis par Anne Both l'archiviste manque toujours de temps¹⁶.

Ce problème de manque de temps est aussi lié au manque de personnel. Les villes ne peuvent souvent pas se permettre de recruter. Comme le souligne Monique Mestayer : « la ville, ayant fait un effort considérable en créant le poste d'archiviste de première catégorie, estimait qu'il n'était pas possible pour l'instant d'en faire un second pour lui donner un aide »¹⁷. Les archivistes se retrouvent ainsi souvent seuls, confrontés à l'ampleur de la tâche, sans soutien logistique ou relais possible, ce qui alourdit considérablement la charge de travail.

À cela s'ajoute la question des locaux, un problème récurrent dans le domaine des archives. Les archivistes manquent bien souvent de place pour conserver les archives mais aussi pour recevoir le public. Bien souvent les locaux fournis n'ont pas été conçus pour recevoir des archives ou ne répondent plus vraiment aux besoins actuels des archivistes. Les collectivités, confrontées à des contraintes budgétaires importantes, ne peuvent généralement pas envisager la construction ou la réhabilitation de bâtiments spécifiques, même avec l'aide de l'État¹⁸. Pourtant, l'absence de locaux adaptés limite fortement le développement du service, tant du point de vue de la conservation que de la valorisation.

Si les communes ont l'obligation d'allouer un budget aux archives, il n'y a pas de montant minimal (cf. article L. 2321-2 du *Code général des collectivités territoriales*). Les inégalités territoriales sont donc considérables, or l'efficacité du service dépend largement de la volonté des politiques locales. L'archiviste en plus des espaces et du personnel a besoin de matériel pour exercer correctement ses missions. Il peut compter sur les équipements collectifs (ex : imprimante) mais il a tout de même besoin de matériels spécifiques (ex : meuble à plan)¹⁹. Or, certaines municipalités ne se soucient pas beaucoup de cette partie de leur patrimoine²⁰.

Au-delà de ces difficultés, l'archiviste communal doit s'insérer dans un milieu qui n'est pas toujours prêt à accueillir ses méthodes ou à comprendre ses impératifs professionnels. Le service des archives est rarement perçu comme prioritaire par les collectivités. La

¹⁶ Anne Both, « L'archiviste et la négation du temps », *La Gazette des Archives*, n°226, 2012, p. 61-77.

¹⁷ Monique Mestayer, « Le rôle de l'archiviste municipal », *La Gazette des Archives*, n°31, 1960, p. 175-182.

¹⁸ *ibid.*

¹⁹ Nathan Pellois, *Les archivistes municipaux de la fin de la seconde guerre mondiale à la fin des années 70 : Jean Foucher (1918-1996) archiviste de la ville de Brest*, mémoire de master Archives, Université d'Angers, 2019, 64 p.

²⁰ Monique Mestayer, « Le personnel des Archives municipales », *La Gazette des Archives*, n°102, 1978, p. 155-165.

considération portée par les maires est un élément déterminant. Certains élus, sensibilisés aux enjeux patrimoniaux, juridiques et historiques des archives, soutiennent activement leur archiviste et permettent des avancées significatives. D'autres en revanche, peuvent percevoir la gestion des archives comme une charge administrative sans valeur ajoutée immédiate, freinant ainsi la reconnaissance du métier et l'allocation des moyens nécessaires. Dans ce contexte, l'archiviste communal doit non seulement être un technicien compétent, mais aussi un médiateur capable de démontrer, par son action et ses résultats, l'utilité et l'importance des archives pour la collectivité. Cette insertion est d'autant plus délicate que la reconnaissance statutaire du métier varie fortement selon les communes²¹.

Si les archivistes communaux travaillent sur les archives communales, ils peuvent ne pas être uniquement employés par une commune. En effet, certains travaillent sur plusieurs communes. Il peut s'agir d'archivistes communaux travaillant pour une intercommunalité ou pour une commune et une intercommunalité ou pour un centre de gestion. Dans ce cas, il s'agit d'archiviste itinérant²². Cette variabilité d'employeur, permet aux plus petites et plus modestes communes d'accéder à un archiviste pour remplir ne serait-ce que ponctuellement, un certain nombre des missions citées précédemment.

Une autre spécificité des archivistes communaux réside dans le contrôle scientifique et technique effectué par les archives départementales. Ce contrôle prend plusieurs formes via : la validation des bordereaux d'élimination, les déclarations de sinistre, la réception et la vérification des récolements, les visites sur site. Le contrôle concerne toutes les archives publiques mais les archives communales ont longtemps été un domaine privilégié d'inspection. La variabilité du nombre de communes par département rend toutefois le suivi complexe et inégal malgré les efforts déployés²³.

Ce cadre réglementaire, bien qu'indispensable à la bonne gestion des archives peut parfois être perçu comme contraignant notamment par les élus ou les agents non spécialistes. Ces inspections et les recommandations fournies peuvent être un appui pour l'archiviste communal.

²¹ Monique Mestayer, « Le personnel des Archives municipales », *La Gazette des Archives*, n°102, 1978, p. 155-165.

²² Stéphane Capot, « Archivistes communaux et intercommunaux : qui sommes-nous ? Les leçons d'une enquête (2009-2010) », *La Gazette des Archives*, n°222, 2011, p. 11-18.

²³ Romain Joulia, « Les archives communales, un patrimoine sous contrôle », *La Gazette des Archives*, n°272, 2025, p. 25-47.



1.3. Évolutions du métier

Le métier d'archiviste en commune, bien qu'ancien, a connu d'importantes mutations au fil des siècles, notamment entre le XIXe et le XXe siècles, où d'importantes réformes administratives ont eu lieu²⁴. Si avant le début du XXe siècle, peu de réglementations concernant directement les archives communales existent, le début de ce siècle marque un tournant important²⁵. Des textes essentiels comme la loi du 29 avril 1924 concernant le dépôt d'office des archives ou encore le cadre de classement de 1926 sont adoptés à cette période. Bien que leur application ait été progressive, ces dispositifs ont permis une harmonisation des pratiques et constituent des outils précieux pour les archivistes.

De nombreuses fusions et regroupements de communes ont eu lieu suite à la loi n°71-588 du 16 juillet 1971. Ces regroupements entraînent un risque pour les archives des communes « annexées » : certaines archives, jugées inutiles, ont tout bonnement disparu. Lors de la dernière vague de fusion suite à la loi du 16 décembre 2010, l'Association des maires de France a développé un guide qui prodigue notamment des conseils sur la gestion des archives afin de sensibiliser et d'éviter de nouvelles pertes²⁶.

L'émergence des différentes formes d'intercommunalités (syndicat intercommunal à vocation unique, communauté d'agglomération, communauté urbaine ...) introduit de nouveaux enjeux pour les archivistes communaux. Ces enjeux sont d'autant plus importants que « la dimension intercommunale concerne un archiviste sur cinq en 2010 »²⁷. Le transfert de compétences entre les communes et ces établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) ou l'État, entraîne de nouveaux défis. D'une part, il faut déterminer quelles archives doivent être transférées et à quelle entité elles doivent être transmises. D'autre part, il faut déterminer le périmètre des fonds. Ces questions assez évidentes posent cependant parfois problème. Comme le montre Vanina Gasly dans l'article de *La Gazette des Archives*²⁸, des fonds ont parfois dû être scindés avec d'un côté des dossiers clos laissés dans le fonds de

²⁴ Vanina Gasly, « Un pour tous, tous pour un ! L'évolution des services d'archives communales au regard de l'intercommunalité », *La Gazette des Archives*, n°272, 2025, p. 51-63.

²⁵ Édouard Vasseur, « La loi du 29 avril 1924 sur les archives communales : genèse et application », *La Gazette des Archives*, n°272, 2025, p. 11-24.

²⁶ Vanina Gasly, « Un pour tous, tous pour un ! L'évolution des services d'archives communales au regard de l'intercommunalité », *La Gazette des Archives*, n°272, 2025, p. 51-63.

²⁷ Stéphane Capot, « Archivistes communaux et intercommunaux : qui sommes-nous ? Les leçons d'une enquête (2009-2010) », *La Gazette des Archives*, n°222, 2011, p. 11-18.

²⁸ Vanina Gasly, « Un pour tous, tous pour un ! L'évolution des services d'archives communales au regard de l'intercommunalité », *La Gazette des Archives*, n°272, 2025, p. 51-63.

la commune et de l'autre les dossiers encore en cours au moment du transfert, placés dans le fonds de l'EPCI. Il est dans tous les cas nécessaire de documenter ces transferts pour comprendre les évolutions administratives.

La question de la gestion des archives des intercommunalités se pose également. D'abord considérés, comme des extensions des services communaux, petit à petit de véritables fonds intercommunaux se sont créés. Les archivistes sont alors confrontés à l'absence de règles claires quant au sort des documents produits. Il a fallu attendre 2009 pour disposer d'une circulaire de tri adapté (cf. Instruction DPACI/RES/2009/018 du 28 août 2009). Par ailleurs, des services d'archives des intercommunalités posent question : gèrent-ils uniquement les archives de l'EPCI ou également les archives des communes membres. En effet, la mutualisation de la gestion des archives est autorisée par le législateur. Ainsi les archives de l'EPCI peuvent soit être gérées par son propre service, soit gérées par une des communes membres. De même, une commune peut confier ses archives au service de l'EPCI. Ces diverses configurations complexifient la cotation et la structuration des fonds, les archivistes devant veiller à la distinction entre les archives communales et intercommunales²⁹.

Le développement de l'itinérance dans le métier d'archiviste communal constitue une autre évolution. Déjà, au XIXe et XXe siècle, les archivistes départementaux récupéraient des fonds communaux afin de les traiter puis les restituaient à leur propriétaire. Cette mobilité relative, constitue les prémisses des archivistes itinérants³⁰. Aujourd'hui, et depuis les années 80, les EPCI ainsi que les centres de gestion de la fonction public territoriale (CDG) proposent aux communes des prestations archivistiques effectuées par des professionnels qualifiés. Bien qu'ils effectuent des missions similaires à celles des archivistes communaux « classiques », les archivistes itinérants doivent faire preuve d'une grande adaptabilité et jongler avec les contextes institutionnels variés. Les archivistes itinérants des CDG sont, par ailleurs, généralement en lien plus ou moins étroit avec les services d'archives départementaux³¹. Cette itinérance permet aux communes avec moins de moyens et notamment les petites communes d'accéder à un professionnel des archives³².

²⁹ Vanina Gasly, « Un pour tous, tous pour un ! L'évolution des services d'archives communales au regard de l'intercommunalité », *La Gazette des Archives*, n°272, 2025, p. 51-63.

³⁰ Julien Boivin, Mathieu Profizi, « Les services "archivistes itinérants" des centres de gestion et des intercommunalités, un maillage méconnu du territoire », *La Gazette des Archives*, n°244, 2016, p. 91-104.

³¹ Romain Joulia, « Les archives communales, un patrimoine sous contrôle », *La Gazette des Archives*, n°272, 2025, p. 25-47.

³² Simone Rumeau, « Le personnel des archives communales », *La Gazette des Archives*, n°70, 1970, p. 181-188.



Longtemps considéré comme une fonction annexe et souvent confiée à des agents polyvalents sans formation spécifique, le poste d'archiviste est aujourd'hui de plus en plus souvent occupé par des professionnels diplômés en archivistique. Si il y a encore quelques décennies, les archivistes communaux étaient majoritairement formés « sur le tas », ils sont aujourd'hui de plus en plus nombreux à sortir de formations universitaires spécialisées en archivistique³³. Cette évolution favorise l'harmonisation des pratiques.

Enfin, comme dans l'ensemble du milieu archivistique, la montée en puissance du numérique bouleverse les pratiques. La dématérialisation croissante des procédures administratives, l'archivage électrique ou encore les exigences liées à l'accès en ligne aux documents nécessitent des compétences nouvelles. L'archiviste devient alors un acteur de la transition vers le numérique en veillant à garantir le caractère probant, la pérennité et l'accessibilité des documents produits dans ce nouveau contexte³⁴.

1.4. Représentations et perceptions du métier

La vision du métier d'archiviste est encore aujourd'hui empreinte de stéréotypes. Dans l'imaginaire collectif, l'archiviste est souvent perçu comme un vieil érudit solitaire, travaillant dans l'ombre, reclus dans un grenier ou une cave poussiéreuse et manipulant de vieux papiers sans grand lien avec le monde contemporain. Comme le démontre Romain Simonneau³⁵, l'image du « gardien du secret » demeure largement répandue et entretenue notamment au travers de l'art et de la fiction. Le cinéma et la littérature ont tendance à véhiculer des représentations parfois caricaturales du métier. Ces représentations restent souvent floues et réductrices ignorant la diversité des missions des archivistes. Bien sûr, ce constat est à nuancer : certaines images évoluent et peuvent se rapprocher au moins partiellement de certaines réalités professionnelles. Par exemple, de plus en plus d'œuvres de fiction soulignent la diversité des supports que traitent les archivistes³⁶. De plus, certaines images peuvent être

³³ Stéphane Capot, « Archivistes communaux et intercommunaux : qui sommes-nous ? Les leçons d'une enquête (2009-2010) », *La Gazette des Archives*, n°222, 2011, p. 11-18.

³⁴ Françoise Banat-Berger, « Les Archives et la révolution du numérique », *Le Débat*, n°158, 2010, p. 70-82.

³⁵ Romain Simonneau, *L'image des archivistes et du professionnel des archives dans les œuvres de fiction, l'exemple de la série télévisée cold case (2003-2010)*, mémoire de master Archives, Université d'Angers, 2013, p. 1-28.

³⁶ Guénolé Binz, *La représentation des archives et de l'archiviste dans la bande dessinée*, mémoire de master en science de l'information et des bibliothèques, Université de Lyon, 2021, 102 p.

revendiquées par les professionnels eux-mêmes. Par exemple, la figure du gardien protecteur de la mémoire collective est dans certains cas acceptée et mise en avant par les archivistes³⁷.

Ces représentations influencent non seulement la perception du grand public mais aussi celle des élus et de l'environnement professionnel immédiat des archivistes. En effet, dans l'enquête de Monique Mestayer, un certain nombre d'archivistes communaux ressentent un inconfort face au manque de reconnaissance et à la faible considération dont ils font l'objet de la part de leur entourage professionnel³⁸. La vision des archives et par extension des archivistes, a un rôle dans les moyens alloués au service. La place du service d'archives dans l'organigramme de la mairie en dit long sur la considération et les attentes concernant le service. Comme le souligne Anne Urger, placer les archives au bas de l'organigramme va souvent de pair avec de faibles moyens accordés. De même, le titre donné au service manifeste certaines attentes : une conception patrimoniale, un soutien informationnel³⁹...

Face à ces considérations, l'archiviste communal doit concilier les représentations du public et de sa hiérarchie. En effet, contrairement aux idées reçues, les archivistes communaux apprécient leur métier et notamment le contact avec le public et le travail en transversalité. Souvent sous-estimé, le caractère polyvalent du métier est une source de satisfaction professionnelle. Les principales difficultés évoquées par les archivistes ne concernent pas l'isolement mais le manque de reconnaissance, de visibilité et de moyens⁴⁰.

Dans notre société caractérisée par l'immédiateté, l'utilité du travail de l'archiviste peut au premier abord paraître dérisoire. Comme le souligne Anne Both, les tâches peuvent paraître longues, laborieuses et répétitives mais le sens donné par les archivistes à leur travail vient contrebalancer ces inconvénients : l'archiviste travaille pour l'avenir. Ainsi, un document « insignifiant » aujourd'hui peut s'avérer essentiel dans quelques décennies⁴¹. L'archiviste participe ainsi à la création des mémoires et redonne parfois vie au passé⁴². Selon Anne Both, les archivistes apprécient la relation avec le document : l'étonnement, la curiosité et

³⁷ Anne Both, *Le sens du temps : le quotidien d'un service d'archives départementales*, Toulouse, Anacharsis, 2017, 285 p.

³⁸ Monique Mestayer, « Le personnel des archives municipales », *La Gazette des Archives*, n°102, 1978, p. 155-165.

³⁹ Anne Urger, *Comment la perception du rôle de l'archiviste communal impacte l'exercice de ses missions*, mémoire de master Archivistique, gestion et droit des données, Université catholique de Louvain, 2024, 28 p.

⁴⁰ Stéphane Capot, « Archivistes communaux et intercommunaux : qui sommes-nous ? Les leçons d'une enquête (2009-2010) », *La Gazette des Archives*, n°222, 2011, p. 11-18.

⁴¹ Anne Both, « Ce qui est fait n'est plus à faire. », *Ethnographie d'un centre d'archives municipales*, Ministère de la Culture et de la Communication, 2009, 105 p.

⁴² Anne Both, *Le sens du temps : le quotidien d'un service d'archives départementales*, Toulouse, Anacharsis, 2017, 285 p.

l'enthousiasme qu'ils prodiguent. Le privilège de pouvoir accéder et même toucher des matériaux encore non communicables au grand public semblent être des moteurs dans l'épanouissement des archivistes⁴³. Si certains sont avant tout motivés par les dimensions culturelles du métier⁴⁴, d'autres trouvent leur plaisir dans la contribution directe au fonctionnement d'un service (exploiter, rechercher, accompagner...) ⁴⁵.

Dans ce contexte, il est important que les archivistes travaillent sur leur image. En effet, pour reprendre les mots d'Alain Guerrier : « il est nécessaire de modifier notre image, non seulement parce qu'elle serait mauvaise, mais aussi parce qu'elle évolue ». Cela est particulièrement vrai pour les archivistes communaux puisqu'ils font partie intégrante des services communaux et qu'ils contribuent à l'image de la commune⁴⁶. Mieux faire connaître la richesse, la diversité des tâches et l'utilité du métier tant pour le présent que pour l'avenir, constitue un enjeu pour renforcer la reconnaissance du rôle des archives dans la société.

⁴³ Anne Both, « Ce qui est fait n'est plus à faire. », *Ethnographie d'un centre d'archives municipales*, Ministère de la Culture et de la Communication, 2009, 105 p.

⁴⁴ *ibid.*

⁴⁵ Damien Hamard, « Première prise de fonction +1022 jours : témoignage et premier bilan », *La Gazette des Archives*, n°208, 2007, p. 53-58.

⁴⁶ Alain Guerrier, « Archives, action culturelle et marketing », *La Gazette des Archives*, n°160-161, 1993, p. 27-35.

2. LE PUBLIC

Le dictionnaire *Larousse* définit le public comme : « ensemble de la population, des usagers d'un service »⁴⁷. Dans le domaine culturel, on parle plus volontiers de publics, au pluriel, pour refléter la diversité des pratiques, des attentes et appartenances sociales. Il n'existe pas de public homogène ou unitaire.

En France, la conception des publics a profondément évolué depuis les premières politiques culturelles. Il y a eu progressivement une prise de conscience que les œuvres et les documents ne se suffisent pas à eux-mêmes et qu'un travail de médiation est nécessaire pour faciliter l'accès et la compréhension⁴⁸. Si le public n'a pas toujours été au cœur des préoccupations, aujourd'hui il est une priorité pour les archivistes⁴⁹. Ces derniers œuvrent autant pour la préservation des documents à l'intention des générations futures que pour leur communication et leur valorisation auprès des usagers actuels.

Le *Dictionnaire de terminologie archivistique* définit le public comme : « [l']ensemble des personnes (lecteurs) qui consultent les archives ou qui, à un titre quelconque, fréquentent les services d'archives ou correspondent avec eux. »⁵⁰. Cette définition plutôt large, permet de prendre en compte les trois types de publics fréquentant les archives : le public en salle de lecture, le public des activités éducatives et culturelles et le public des sites internet. Ces catégories ne sont pas hermétiques : une même personne peut appartenir simultanément à plusieurs d'entre elles. Si cette typologie peut prêter à discussion, elle constituera néanmoins une base utile pour analyser les besoins spécifiques de ces différents groupes.

Dans la partie qui va suivre, nous allons dans un premier temps, nous intéresser aux spécificités des trois domaines cités ci-dessus. Puis dans un second temps, nous nous intéresserons aux différents types de publics effectuant une recherche en essayant de se concentrer sur les publics fréquentant les archives municipales.

⁴⁷ Dictionnaire Larousse, *Public* [en ligne], disponible sur :

<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/public/64956> (consulté le 15 janvier 2025).

⁴⁸ Cindy Lebat, *La notion de "public" dans la culture*, [en ligne], disponible sur : https://www.estim-mediation.fr/v2/wp-content/uploads/2022/09/Article_publics1.pdf (consulté le 24 janvier 2025).

⁴⁹ Marie-Claire Pontier, Brigitte Guigueno, « Archives et archivistes dans leur environnement », *Abrégé d'archivistique*, Paris, Association des archivistes français, 2020, 4ème édition, p. 31-45.

⁵⁰ Direction des Archives de France, « Public », *Dictionnaire de terminologie archivistique*, [en ligne], disponible sur : <https://bibliopiaf.ebsi.umontreal.ca/bibliographie/VW572RM4/download/HNUQXPXW/Archives%20de%20France%20-%202002%20-%20Dictionnaire%20de%20terminologie%20archivistique.pdf> (consulté le 12 mars 2025).

2.1. Domaines d'accueil du public

2.1.1. L'action culturelle et éducative

L'action culturelle, telle que définie par le *Dictionnaire de terminologie archivistique*, désigne « l'activité d'un service d'archives destiné à faire connaître au public l'existence et l'intérêt scientifique ou archivistique des fonds et collections qu'il conserve et à les mettre ainsi en valeur par le biais d'expositions, de conférences, de publications, de visites, etc. »⁵¹. Elle revêt donc de multiples formes et se trouve étroitement liée à la notion de valorisation. La valorisation constitue aujourd'hui un enjeu central pour les services d'archives, en particulier depuis l'augmentation du lectorat dans les années 70/80 et l'évolution des attentes tant des politiques que des usagers⁵². D'après les données de l'observatoire des publics de plus en plus de services municipaux mettent en place des actions culturelles,⁵³ notamment des expositions ou des portes ouvertes (surtout lors des journées européennes du patrimoine)⁵⁴.

La valorisation émerge de l'action éducative qui s'est petit à petit élargie aux familles puis à tous les publics⁵⁵. Ce n'est qu'à partir des années 1980, quelques décennies après les services d'archives départementaux, que les services éducatifs en archives communales se développent⁵⁶. Cependant, une enquête de 2004 souligne que 78% des services communaux ne disposent pas formellement d'un service éducatif⁵⁷. Cela ne les empêche pas, pour autant, de proposer une offre éducative et culturelle, souvent portée par des agents polyvalents. Concernant les archives intercommunales, les articles ne semblent relever que peu de spécificité par rapport aux services communaux⁵⁸.

⁵¹ Direction des Archives de France, « Action culturelle », *Dictionnaire de terminologie archivistique*, [en ligne], disponible sur : <https://bibliopiaf.ebsi.umontreal.ca/bibliographie/VW572RM4/download/HNUQXPXW/Archives%20de%20France%20-%202002%20-%20Dictionnaire%20de%20terminologie%20archivistique.pdf> (consulté le 12 mars 2025).

⁵² Élisabeth Gautier-Desvaux, « L'action culturelle aux Archives », *La Gazette des Archives*, n°141, 1988, p. 218-236.

⁵³ Observatoire des publics, *Présentation des données 2023 de l'observatoire des publics*, [en ligne] disponible sur https://francearchives.gouv.fr/fr/article/919958823#h2_fdb5e8238734519bc44e5123d2d3a5a3919d86b45 (consulté le 5 février 2025).

⁵⁴ Morrad Benxayer, *L'action éducative et culturelle des archives enquête sur les services éducatifs*, Paris, Direction des Archives de France, 2004, 36 p.

⁵⁵ Jérôme Blanchon, Lydiane Gueit-Montchal, « Valorisation des archives », *Abrégé d'archivistique*, Paris, Association des archivistes français, 2020, 4ème édition, p. 296-298.

⁵⁶ Ariane James-Sarazin, Isabelle Rambaud, « Les Archives à la rencontre de leur public. Les services éducatifs », *La Gazette des Archives*, n°204, 2006, p. 255-276.

⁵⁷ Morrad Benxayer, *L'action éducative et culturelle des archives enquête sur les services éducatifs*, Paris, Direction des Archives de France, 2004, 36 p.

⁵⁸ Esteban Labarca, *La valorisation des archives cartographiques en archives communales et intercommunales*, mémoire de master Archives, Université d'Angers, 2023, p. 40-47.

De manière générale, les publics des activités culturelles en archives sont majoritairement féminins et relativement âgés, diplômé de l'enseignement supérieur et doté de pratiques culturelles fortes⁵⁹. Néanmoins, la composition du public varie en fonction des activités proposées. Par exemple, les ateliers autour de la recherche (aide à la recherche, paléographie, ...) attirent un public plus proche de celui fréquentant les salles de lecture⁶⁰. Les écoliers du primaire constituent par ailleurs une cible privilégiée des actions éducatives des services d'archives communaux. En effet, l'éducation primaire relève de la compétence des communes⁶¹. Ce public spécifique a la particularité d'être « captif » car les élèves ne choisissent pas eux-mêmes de participer à ces activités. Cela exige de la part de l'archiviste une approche spécifique fondée sur des objectifs pédagogiques clairs et une médiation adaptée.

Le web constitue désormais un outil central de valorisation, permettant d'atteindre de nouveaux publics au-delà des murs du service.

2.1.2. Le site internet

Le *Dictionnaire de terminologie archivistique*, ne contient pas de définition du terme internaute, sans doute car celui-ci a été publié en 2002 alors que les sites web d'archives n'étaient qu'à leur balbutiement⁶². Le *Larousse* définit quant à lui l'internaute comme tout « utilisateur du réseau télématique Internet »⁶³. Pour les services d'archives l'internaute est l'utilisateur du site internet.

Le développement d'internet a été pour les services d'archives synonyme d'élargissement du public. Grâce à la mise en ligne des documents, les personnes qui ne pouvaient auparavant se déplacer, peuvent désormais consulter les archives à distance, à tout moment. Mais, cette accessibilité accrue a entraîné une baisse de fréquentation des salles de lecture.

Pour les archivistes, l'internaute est souvent perçu comme un lecteur potentiel, un usager de la

⁵⁹ Lordculture, *Étude des publics des activités culturelles dans le réseau des archives départementales et municipales en France métropolitaine*, Paris, Service interministériel des Archives de France, 2015, 90 p.

⁶⁰ Lucie Philizot, *Les archives départementales et l'initiation à la recherche historique*, mémoire de master Archives, Université d'Angers, 2018, 110 p.

⁶¹ Brigitte Guigueno, « Les activités éducatives dans les archives, entre bilan et perspectives », *La Gazette des Archives*, n°247, 2017, p. 153-167.

⁶² Brigitte Guigueno, Emmanuel Pénicaud, *Qui sont les publics ? Enquêtes sur les lecteurs, les internautes et le public des activités culturelles dans les services publics d'archives (2013-2014)*, Paris, Service interministériel des Archives de France, 2015, 105 p.

⁶³ Dictionnaire Larousse, *Internaute* [en ligne], disponible sur : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/public/64956> (consulté le 18 mars 2025).



salle de lecture en devenir⁶⁴. Pourtant, selon une étude, seul 45% des internautes utilisant les sites d'archives communaux se sont déjà rendus sur place⁶⁵.

Internet a également favorisé une forme d'autonomie des usagers : ceux qui se rendent en salle de lecture ont désormais une meilleure connaissance des fonds grâce à la consultation préalable des instruments de recherche en ligne.

Ce public présente une particularité intéressante : il peut devenir un collaborateur actif du service. Certains internautes contribuent à des projets d'indexation ou de transcription, devenant ainsi de véritables « extensions de l'équipe »⁶⁶.

Internet permet aussi une nouvelle forme d'échange avec les usagers. Certains archivistes y voient un gain de temps, mais d'autres regrettent la perte de contact humain et la richesse des interactions en face-à-face⁶⁷.

Les internautes qui consultent les sites d'archives communaux sont paradoxalement des locaux : ils résident souvent dans le département concerné ou limitrophe. Le reste des usagers en ligne provient surtout de France et très peu de l'étranger. De plus, ils sont là encore plutôt âgés (mais moins qu'en archives départementales) avec un relatif équilibre entre les hommes et les femmes. Le niveau d'étude est marqué par une polarisation : une part importante possède un niveau bac ou inférieur, tandis qu'une autre grande partie dispose d'un bac +5. Sans grande surprise, ces usagers sont plutôt connectés : plus de la moitié possède un compte sur les réseaux sociaux. La majorité consulte les sites pour des recherches généalogiques. Les rubriques les plus visitées sont donc les documents numérisés et les instruments de recherche. Il est intéressant de noter qu'en 2013, seuls 4% des documents disponibles en ligne provenaient de services communaux. On pourrait qualifier les usagers en ligne de fidèles car ils se connectent régulièrement sur le site internet, leurs recherches s'inscrivant souvent dans la durée que ce soit de manière continue ou épisodique⁶⁸.

⁶⁴ Maëlle Moalic-Minnaert, Hélène Marche, Vassili Rivron, Pauline Seiller, *Une réforme numérique ? Les mutations du travail archivistique dans les services d'archives départementales*, Paris, Service interministériel des Archives de France, 2024, 166 p.

⁶⁵ Brigitte Guigueno, Emmanuel Pénicaud, *Qui sont les publics ? Enquêtes sur les lecteurs, les internautes et le public des activités culturelles dans les services publics d'archives (2013-2014)*, Paris, Service interministériel des Archives de France, 2015, 105 p.

⁶⁶ Anne Both, *Le sens du temps : le quotidien d'un service d'archives départementales*, Toulouse, Anacharsis, 2017, 285 p.

⁶⁷ Maëlle Moalic-Minnaert, Hélène Marche, Vassili Rivron, Pauline Seiller, *Une réforme numérique ? Les mutations du travail archivistique dans les services d'archives départementales*, Paris, Service interministériel des Archives de France, 2024, 166 p.

⁶⁸ Noémie Couillard, Maylis Nouvellon, *Deux milliards de clics enquête sur les usagers en ligne des archives*, Paris, Service interministériel des Archives de France, 2021, 118 p.

2.1.3. La salle de lecture

La salle de lecture constitue un point de contact direct entre l'utilisateur et le service d'archives, souvent valorisé par les archivistes. Certains parlent de contact avec le monde réel⁶⁹. Considérée par certains comme un lieu névralgique du service, elle permet aux lecteurs de consulter les documents dans un cadre réglementé. Ces consultations se déroulent sous la supervision du président de salle, dont le rôle est double : assurer la surveillance des documents et accompagner les lecteurs dans leurs recherches en les orientant et en les renseignant⁷⁰.

À la fin du XIXe et au début du XXe siècle, le lectorat des archives communales était essentiellement composé d'érudits ou de chercheurs locaux. Celui-ci va petit à petit se diversifier dans la seconde moitié du XXe siècle⁷¹. Mais, c'est à partir des années 1970, comme le souligne l'enquête sur les publics de 2001⁷², que l'on observe une augmentation significative de la fréquentation, notamment dans les archives nationales et départementales, où le nombre de lecteurs a plus que quadruplé. Cette période marque par ailleurs une diversification des publics qui prend la forme que nous connaissons aujourd'hui.

L'essor du numérique et les changements dans les pratiques de certains lecteurs ont fait fortement décroître le lectorat présent en salle. De nombreux lecteurs privilégient désormais la recherche en ligne, ce qui a entraîné une baisse de la fréquentation en salle. Cette diminution a été moins marquée en archives communales (de l'ordre de 20%) qu'en archives départementales (qui accusent une baisse de près de 50%)⁷³. Cette évolution transforme le travail du président de salle, qui doit désormais posséder des connaissances approfondies des fonds pour répondre à des demandes plus variées et plus ciblées.

⁶⁹ Anne Both, Agnès Vatican, « L'archiviste et l'ethnologue. Regards croisés sur une rencontre », *La Gazette des Archives*, n°233, 2014, p. 131-139.

⁷⁰ Direction des Archives de France, « salle de lecture, lecteur, présidence de salle », *Dictionnaire de terminologie archivistique*, [en ligne], disponible sur : <https://bibliopiaf.ebsi.umontreal.ca/bibliographie/VW572RM4/download/HNUQXPXW/Archives%20de%20France%20-%20202002%20-%20Dictionnaire%20de%20terminologie%20archivistique.pdf> (consulté le 12 mars 2025).

⁷¹ Vincent Doom, « Le lectorat des archives municipales de Douai de 1885 à nos jours », *Revue du Nord*, n°335-336, 2000, p. 403-409.

⁷² Lucien Mironer, *Les publics des archives départementales et communales profil et pratiques*, Paris, Ministère de la culture et de la communication, 2001, 239 p.

⁷³ Brigitte Guigueno, « Le public des archives et ses contrastes, au crible de plusieurs enquêtes », *La Gazette des Archives*, n°244, 2016, p. 173-182.



Selon les données de 2013⁷⁴, les lecteurs des archives communales sont majoritairement des hommes (56%) et plutôt âgés. Près de la moitié d'entre eux ont un niveau d'étude inférieur ou équivalent au bac, tandis qu'environ un tiers sont titulaires d'un diplôme de niveau bac +4 ou +5. Les derniers chiffres sur les publics montrent que les lecteurs des archives communales ou intercommunales effectuent des recherches généalogiques ou sont des services versants. Viennent ensuite les recherches administratives, et les recherches universitaires et professionnelles⁷⁵.

2.2. Les différents types de recherche

La recherche documentaire demeure une activité centrale pour les publics des archives, bien qu'elle soit moins présente dans le cadre des actions culturelles et éducatives, sauf lorsque certaines de ces actions y sont directement liées (ex: atelier d'aide à la recherche, parcours pédagogique autour de l'histoire locale)⁷⁶.

2.2.1. Recherche généalogique et historique

La généalogie est une pratique ancienne qui existe sans doute depuis l'antiquité. Durant les périodes médiévales et modernes, elle était surtout utilisée par les élites pour légitimer leur lignage. Cependant les sources employées étaient souvent peu fiables et reposaient beaucoup sur la tradition orale. La révolution met fin à cet essor. Il faut attendre les années 70 pour assister à un regain d'intérêt⁷⁷. Désormais, la généalogie est pratiquée comme un loisir, en particulier au sein de la classe moyenne, tant pour les hommes que pour les femmes. Ces généalogistes, que nous pourrions qualifier d'amateurs de généalogie (par opposition à ceux qui exercent professionnellement) ont souvent débuté leur généalogie à la quarantaine ou à la cinquantaine. Cela correspond bien souvent à la période de départ des enfants et au début de retraite, des moments de bouleversement identitaire. Les motivations évoluent avec l'âge et la situation familiale du chercheur⁷⁸. D'après l'historien Patrick Cabanel

⁷⁴ Brigitte Guigueno, Emmanuel Pénicaud, *Qui sont les publics ? Enquêtes sur les lecteurs, les internautes et le public des activités culturelles dans les services publics d'archives (2013-2014)*, Paris, Service interministériel des Archives de France, 2015, 105 p.

⁷⁵ Observatoire des publics, *Présentation des données 2023 de l'observatoire des publics*, [en ligne] disponible sur : https://francearchives.gouv.fr/fr/article/919958823#h2_fdb5e8238734519bc44e5123d2d3a5a3919d86b45 (consulté le 5 février 2025).

⁷⁶ Brigitte Guigueno, « Le public des archives et ses contrastes, au crible de plusieurs enquêtes », *La Gazette des Archives*, n°244, 2016, p. 173-182.

⁷⁷ Sandra Fontanaud, *La production des ancêtres. La généalogie, une pratique culturelle comme les autres ?*, thèse de doctorat en sociologie, Université de Picardie, 2012, p. 46-92.

⁷⁸ Charles Hervis, Véronique Tison, « Les nouveaux visages de la généalogie », *Archivistes !*, n°100, 2012, p. 23-24.

plusieurs facteurs expliquent ce phénomène : l'exode rural du milieu du XXe siècle, l'urbanisation rapide et l'émergence de quartiers standardisés, impersonnels, créent chez les individus un sentiment de déracinement. La généalogie devient alors un moyen de reconstruire une continuité avec le passé et de redonner du sens à une histoire personnelle fragmentée, de construire l'identité⁷⁹.

L'essor d'internet a profondément transformé la pratique généalogique. D'une activité solitaire, elle est devenue collaborative et participative, grâce aux plateformes de partage de données⁸⁰. Toutefois, la mise en ligne massive des registres d'état civil, des recensements et des registres de matricules a aussi contribué à une baisse de fréquentation de salles de lecture, tout en facilitant l'accès à l'information. Les généalogistes mènent souvent des recherches sur le long terme, en alternant quelques consultations sur place et usages des outils numériques⁸¹.

Souvent, les généalogistes ne se limitent pas à l'histoire de leur famille et explorent d'autres fonds pour enrichir l'histoire de leur famille (histoire de bâtiment, de village). Ils apprennent bien souvent sur le tas et sont peu familiers du fonctionnement des archives, les archivistes doivent donc leur fournir un accompagnement⁸². Le flux important de lecteurs amené par la généalogie a par ailleurs été vécu par certains archivistes comme une « invasion » créant parfois des tensions avec ce public⁸³.

Il existe également des généalogistes professionnels. On en distingue deux types, d'une part les généalogistes familiaux qui fournissent des prestations de recherche historiques en lien avec une famille ou un bâtiment, à un client ; et d'autre part, les généalogistes successoraux qui réalisent des recherches d'héritiers inconnus dans des successions vacantes. Ces derniers sont rémunérés par l'héritier une fois retrouvés⁸⁴. Ces deux profils consultent des fonds similaires aux autres généalogistes. Toutefois, les généalogistes successoraux travaillent généralement sur des documents plus récents. Les généalogistes professionnels présentent

⁷⁹ Léa Belluau, *Le public des archives et leurs sociabilités de 1970 à nos jours – Le Cercle généalogique de Maine et Perche*, mémoire de master Archives, Université Angers, 2016, 139 p.

⁸⁰ Charles Hervis, « Généalogie : les nouvelles demandes du collectionneur, de l'enquêteur et de l'historien », *La Gazette des Archives*, n°227, 2012, p. 27-32.

⁸¹ Brigitte Guigueno, Emmanuel Pénicaud, *Qui sont les publics ? Enquêtes sur les lecteurs, les internautes et le public des activités culturelles dans les services publics d'archives (2013-2014)*, Paris, Service interministériel des Archives de France, 2015, 105 p.

⁸² Charles Hervis, « Généalogie : les nouvelles demandes du collectionneur, de l'enquêteur et de l'historien », *La Gazette des Archives*, n°227, 2012, p. 27-32.

⁸³ Léa Belluau, *Le public des archives et leurs sociabilités de 1970 à nos jours – Le Cercle généalogique de Maine et Perche*, mémoire de master Archives, Université Angers, 2016, 139 p.

⁸⁴ Matthieu Michelet, *De l'amateur au professionnel, le généalogiste à l'heure du web*, mémoire de master Archives, Université Angers, 2018, 140 p.

aussi une plus grande expertise et une maîtrise des instruments de recherche et des fonds plus poussés que les amateurs.

2.2.2. Recherche administrative

Le terme recherche administrative désigne les « recherche effectuée à la demande d'un service ou d'un particulier dans un but administratif ou juridique »⁸⁵. Ces démarches permettent souvent aux usagers de faire valoir un droit. Il peut s'agir par exemple de prouver une propriété, de justifier d'une situation personnelle ou professionnelle. Ce public ne fréquente donc pas les archives par intérêt personnel ou historique, mais par nécessité, parfois qualifiée de vitale⁸⁶.

Ce caractère contraint de la consultation implique une posture particulière de l'archiviste. Celui-ci doit parfois gagner la confiance du lecteur car ce dernier peut être « découragé », « exaspéré » ou « en colère » après avoir erré d'administration en administration. Cette confiance permet à l'archiviste de pouvoir interroger le lecteur et ainsi comprendre de manière exacte sa demande⁸⁷.

Ces recherches demandent bien souvent un soutien des archivistes car le lecteur n'a parfois pas préparé sa venue en consultant le site internet des archives⁸⁸. Également, le jargon archivistique et celui des services producteurs sont généralement inconnus de ce public. Contrairement aux autres types de lecteurs, il n'existe pas de guide d'usage pour les recherches, sans doute en raison de la pluralité des situations.

Par ailleurs, l'organisation même des fonds peut s'avérer déstabilisante pour ce public. Par exemple : les dossiers de permis de construire « arrivent rapidement dans les dépôts d'archives, tandis que les fichiers [constitués par le service pour faciliter l'accès] restent presque toujours dans les services d'urbanisme ». Ainsi, l'information se retrouve éparpillée et le lecteur est amené à faire des allers-retours entre les archives et le service concerné.

Dans d'autres cas, l'accès à un document ou sa compréhension exigent de consulter des fonds

⁸⁵ Direction des Archives de France, « recherche administrative », *Dictionnaire de terminologie archivistique*, [en ligne], disponible sur : <https://bibliopiaf.ebsi.umontreal.ca/bibliographie/VW572RM4/download/HNUQXPXW/Archives%20de%20France%20-%202002%20-%20Dictionnaire%20de%20terminologie%20archivistique.pdf> (consulté le 12 mars 2025).

⁸⁶ Sylvie Caucanas, « Un projet d'accueil spécialisé pour les recherches administratives », *La Gazette des Archives*, n°184-185, 1999, p. 43-44.

⁸⁷ *ibid.*

⁸⁸ Brigitte Guigueno, Emmanuel Pénicaud, *Qui sont les publics ? Enquêtes sur les lecteurs, les internautes et le public des activités culturelles dans les services publics d'archives (2013-2014)*, Paris, Service interministériel des Archives de France, 2015, 105 p.



complémentaires, souvent inconnus du lecteur. Sans une connaissance précise du fonctionnement administratif interne de la collectivité, l'usager est dans l'incapacité d'identifier seul les bons documents ou interlocuteurs. Cette complexité peut être partiellement atténuée par une bonne coordination entre les services communaux ou intercommunaux, favorisant une meilleure orientation du public et une réponse plus efficace à ses besoins car cette coopération sera visible dans les fonds⁸⁹.

2.2.3. Recherche universitaire, recherche scientifique

Les recherches universitaires peuvent être rapprochées des recherches scientifiques, définies par le *Dictionnaire de terminologie archivistique* « par opposition aux recherches administratives, recherches effectuées dans la perspective de travaux historiques »⁹⁰. Le terme historique doit être compris dans un sens large, englobant des disciplines variées telles que l'histoire, la sociologie, la littérature, les sciences du langage ou encore la géographie.

Le lectorat de la recherche scientifique constitue l'une des plus anciennes catégories d'usagers des archives. En effet, les érudits sont les types de lecteurs que l'on retrouve le plus en salle de lecture au XIXe et au début de XXe siècle⁹¹. Progressivement, ces lecteurs cèdent la place aux universitaires qui deviendront jusqu'aux années 1970 le public majoritaire des archives⁹².

Cependant, ces usagers ont connu une forte diminution au cours des dernières décennies. Ils passent de 22% du lectorat en 1999 à 2% en 2013⁹³. Cette diminution drastique est due à la mise en ligne de collection, au changement des pratiques mais aussi à la réforme dite LMD (licence, master, doctorat). En effet, les chercheurs ont tendance à effectuer des séjours plus courts en salle de lecture en prenant massivement les documents en photo et à les étudier à

⁸⁹ Joël Delaine, « Quelques remarques sur l'accessibilité de l'information administrative », *La Gazette des Archives*, n°184-185, 1999, p. 49-52.

⁹⁰ Direction des Archives de France, « Recherche scientifique », *Dictionnaire de terminologie archivistique*, [en ligne], disponible sur : <https://bibliopiaf.ebsi.umontreal.ca/bibliographie/VW572RM4/download/HNUQXPXW/Archives%20de%20France%20-%202002%20-%20Dictionnaire%20de%20terminologie%20archivistique.pdf> (consulté le 12 mars 2025).

⁹¹ Vincent Doom, « Le lectorat des archives municipales de Douai de 1885 à nos jours », *Revue du Nord*, n°335-336, 2000, p. 403-409.

⁹² Lucien Mironer, *Les publics des archives départementales et communales profil et pratiques*, Paris, Ministère de la culture et de la communication, 2001, 239 p.

⁹³ Brigitte Guigueno, Emmanuel Pénicaud, *Qui sont les publics ? Enquêtes sur les lecteurs, les internautes et le public des activités culturelles dans les services publics d'archives (2013-2014)*, Paris, Service interministériel des Archives de France, 2015, 105 p.



posteriori. La réforme de l'enseignement supérieur a entraîné une diminution de l'activité de recherche des étudiants⁹⁴.

Ce public est pour partie plutôt jeune, puisqu'il s'agit soit d'étudiants soit d'enseignants-chercheurs. Les étudiants bénéficient, dans leur cursus, de formations à la recherche, ce qui diminue l'aide que peut avoir à apporter l'archiviste. Cependant, selon le rapport sur les archives dans la recherche universitaire l'efficacité de ces formations varie selon les cas⁹⁵. Par ailleurs, les enseignants-chercheurs eux-mêmes peinent à se rendre en salle de lecture faute de temps et privilégient les ressources en ligne pour leurs recherches comme pour l'enseignement qu'ils prodiguent⁹⁶.

Les fonds consultés par cette typologie de lecteur sont extrêmement variés, en fonction des thématiques étudiées. Néanmoins, Sébastien Laurent relève que certaines sources ont tendance à être plus délaissées par la recherche telles que les archives audiovisuelles ou orales⁹⁷.

2.2.4. Recherche à titre professionnel

Les recherches à titre professionnel désignent l'ensemble des recherches effectuées dans le cadre d'une activité professionnelle, qu'elle soit indépendante, libérale, institutionnelle ou salariée. Cette catégorie englobe donc une grande diversité de professionnels. On peut ainsi citer les généalogistes professionnels que nous avons évoqués plus haut, mais aussi les enseignants-chercheurs qui pourraient entrer dans cette catégorie. Les enquêtes auprès des publics citent également les notaires, les géomètres, les journalistes, les cabinets d'étude ou d'autres métiers du patrimoine, de la culture ou du droit ...⁹⁸.

Ce type de recherche est en forte progression : selon les enquêtes sur les publics, la part des recherches à visée professionnelle est passée de 12% en 1999 à 26% en 2013⁹⁹ traduisant une montée en puissance de l'intérêt utilitaire des archives dans divers secteurs

⁹⁴ Noémie Couillard, Maylis Nouvellon, *L'avenir de la consultation des archives dans la recherche universitaire*, Paris, Service interministériel des Archives de France, 2024, 103 p.

⁹⁵ *ibid.*

⁹⁶ Sébastien Laurent, « La demande scientifique : les « nouveaux usages » de l'histoire contemporaine », *La Gazette des Archives*, n°227, 2012, p. 13-18.

⁹⁷ *ibid.*

⁹⁸ Observatoire des publics, *Présentation des données 2023 de l'observatoire des publics*, [en ligne] disponible sur : https://francearchives.gouv.fr/fr/article/919958823#h2_fdb5e8238734519bc44e5123d2d3a5a3919d86b45 (consulté le 5 février 2025).

⁹⁹ Brigitte Guigueno, Emmanuel Pénicaud, *Qui sont les publics ? Enquêtes sur les lecteurs, les internautes et le public des activités culturelles dans les services publics d'archives (2013-2014)*, Paris, Service interministériel des Archives de France, 2015, 105 p.

professionnels.

Il y a peu d'informations sur ce type de public, mais on peut sans doute le rapprocher de celui des recherches administratives, notamment, parce qu'il y a un besoin d'efficacité et de résultats concrets. Même si, on peut supposer que les professionnels sont souvent mieux préparés à la recherche documentaire, avec une maîtrise plus fine du vocabulaire technique, leur besoin d'accompagnement reste bien réel.

2.2.5. Communications internes

Les communications internes concernent les recherches effectuées à la demande des services de la commune ou de l'intercommunalité. Ces demandes ont un statut particulier dans la mesure où elles concernent des documents que ces services ont eux-mêmes produits, et qu'ils veulent consulter ou récupérer temporairement, dans le cadre de leurs missions¹⁰⁰. Selon Anne Both¹⁰¹, ces communications internes sont généralement considérées comme prioritaires par les archivistes. Sans doute car une réponse rapide prouve l'intérêt des archives au service et à commune mais aussi parce que traiter ces demandes en priorité participe à la création d'un lien de confiance et au sentiment d'appartenance à une équipe¹⁰².

Les services versants disposent en effet d'un privilège d'accès spécifique : ils sont les seuls à pouvoir emprunter les documents pour une consultation en dehors de la salle de lecture, selon des modalités encadrées¹⁰³. Ce type de communication est dû à un besoin d'information : pour constituer un dossier, vérifier une information, appuyer une procédure, justifier un droit ...

Du point de vue statistique, les demandes internes apparaissent comme relativement stables au fil des années¹⁰⁴.

¹⁰⁰ Brigitte Guigueno, *Introduction générale aux modules 11 et 12 : les publics des archives*, [en ligne], disponible sur : https://www.piaf-archives.org/sites/default/files/media/Introduction_modules_11_et_12_papier.pdf

¹⁰¹ Anne Both, « Un travail de fonds pour l'éternité », *Anthropologie comparée des pratiques archivistiques. Enquête sur le terrain des archives municipales, départementales et diplomatiques*, Ministère de la Culture et de la Communication, 2010, 153 p.

¹⁰² Marie Penlaë, « L'archiviste un acteur transversal », *La Gazette des Archives*, n°222, 2011, p. 149-159.

¹⁰³ Anne Both, « Un travail de fonds pour l'éternité », *Anthropologie comparée des pratiques archivistiques. Enquête sur le terrain des archives municipales, départementales et diplomatiques*, Ministère de la Culture et de la Communication, 2010, 153 p.

¹⁰⁴ Observatoire des publics, *Présentation des données 2023 de l'observatoire des publics*, [en ligne] disponible sur : https://francearchives.gouv.fr/fr/article/919958823#h2_fdb5e8238734519bc44e5123d2d3a5a3919d86b45 (consulté le 5 février 2025).

3. INTERAGIR AVEC LE PUBLIC EN SALLE DE LECTURE

Nous l'avons vu, la salle de lecture est un lieu important où se noue la relation entre l'archiviste et ses publics. Espace de rencontre, de transmission et de médiation, elle incarne la dimension visible du métier d'archiviste, tout en posant des défis constants en matière d'accueil, de communication et de respect des cadres réglementaires.

Dans ce contexte, il apparaît essentiel de comprendre les contraintes qui pèsent sur la communication des documents, qu'elles soient légales, déontologiques ou matérielles : nous les évoquerons dans la première partie. Dans la seconde partie nous décrirons des dispositifs spécifiques mis en place pour améliorer l'accueil et l'expérience des publics en salle de lecture, en faisant face aux mutations.

3.1. Contraintes

La question de la déontologie est assez peu évoquée dans les discours des archivistes interrogés par Anne Both. Selon elle, plusieurs facteurs expliquent cette discrétion. D'une part, le cadre juridique et réglementaire qui encadre les archives publiques offre des repères solides et partagés, permettant aux professionnels d'évoluer avec des bases communes. Par ailleurs, les mécanismes de contrôle, notamment au niveau communal, contribuent à limiter les dérives. D'autre part, le secteur des archives publiques étant peu concurrentiel, c'est une forme de loyauté à l'égard des prédécesseurs qui prévaut, réduisant l'incitation à adopter des comportements contraires à la déontologie¹⁰⁵.

On pourrait s'attendre à ce que les archivistes communaux, qui sont sous l'autorité directe du maire, rapportent l'existence de certaines tensions entre les exigences hiérarchiques et les impératifs juridiques et éthiques du métier. Il n'en est pourtant rien, du moins dans la littérature. Cette sérénité pourrait s'expliquer par la portée limitée du pouvoir du maire dans ce domaine, mais aussi par l'appui que les archivistes trouvent auprès de leurs pairs, comme en témoigne l'importance prise par les associations professionnelles¹⁰⁶. De manière plus générale, l'enquête menée en 1992 par l'Association des archivistes français sur la déontologie des archivistes (qui ne s'est pas adressé aux archivistes communaux), relève que les tensions avec

¹⁰⁵ Romain Fontaine, *Pourquoi la déontologie est-elle absente du discours des archivistes ? Retour sur trois enquêtes ethnologiques en archives publiques par Anne Both*, [en ligne], disponible sur <https://alma.hypotheses.org/2487> (consulté le 6 mars 2025).

¹⁰⁶ Étienne Taillemite, « L'association des archivistes français », *La Gazette des Archives*, n°106, 1979, p. 151-163.



la hiérarchie sont plutôt rares et se cristallisent principalement sur les versements et la communication. Ces pressions, lorsqu'elles existent, sont en général bien contenues, surtout lorsqu'elles ne touchent pas directement des tâches quotidiennes de l'archiviste¹⁰⁷.

En ce qui concerne la communication, les règles de communicabilité sont principalement fixées par le *Code du patrimoine* et le *Code des relations entre le public et l'administration*. Ces règles guident l'archiviste qui assure ainsi une assistance efficace, de qualité et impartiale comme le veut le *Code de déontologie*¹⁰⁸. Toutefois, certains professionnels reconnaissent accorder ponctuellement des passe-droits pour faciliter la consultation ou la reproduction. Fait intéressant : ce type de pratiques, souvent admis sur le plan individuel, est vivement critiqué lorsqu'il est évoqué collectivement¹⁰⁹.

La question de la posture à adopter dans la relation avec le public apparaît régulièrement. Déjà en 1973, les archivistes étaient partagés sur le degré d'accompagnement à offrir aux usagers. Faut-il fournir une aide uniforme ou adaptée au cas par cas ? Comment arbitrer entre les différentes demandes ? Doit-on hiérarchiser les recherches, et sur quels critères ? Si le devoir de service public impose l'accueil de tous les usagers sans distinction, et l'obligation de motiver tout refus de communication, la pratique révèle des écarts. On observe une hiérarchisation qui viendrait d'après Étienne Taillemite de la personnalité et des valeurs du chercheur ainsi que de la nature de la recherche. L'intérêt de l'archiviste et ses connaissances y sont aussi pour beaucoup. Comme nous l'avons vu, les services versants sont prioritaires mais la prise en charge des publics des généalogistes et des universitaires interrogent. Faut-il accompagner autant les chercheurs professionnels au risque de faire le travail à leur place ? Et les généalogistes, dont la pratique relève du loisir, peuvent-ils légitimement mobiliser autant de temps ?¹¹⁰.

Ces questionnements témoignent d'un souci constant de concilier qualité de service et gestion des ressources disponibles. Le temps, en particulier, constitue une contrainte majeure pour la communication. Selon le *Code des relations entre le public et l'administration*, le service dispose d'un délai de deux mois pour répondre aux demandes (cf. article L.231-1 du *Code des*

¹⁰⁷ Pierre De Peretti, « La déontologie des archivistes : une enquête de l'Association des archivistes français », *La Gazette des Archives*, n°157, 1992, p. 105-118.

¹⁰⁸ Franz Jayot, « La déontologie des Archivistes », *La Gazette des Archives*, n°157, 1992, p. 119-124.

¹⁰⁹ Pierre De Peretti, « La déontologie des archivistes : une enquête de l'Association des archivistes français », *La Gazette des Archives*, n°157, 1992, p. 105-118.

¹¹⁰ Étienne Taillemite, « Les Archives et le service du public », *La Gazette des Archives*, n°83, 1973, p. 243-252.

relations entre public et administration), un délai parfois difficile à tenir, notamment lorsque les documents sont dispersés ou en vrac.

Enfin, l'archiviste doit composer avec les règles de communicabilité et leurs exceptions notamment en matière de protection des données personnelles. Ces exigences juridiques, parfois complexes et méconnu des publics peuvent engendrer incompréhensions et frustrations¹¹¹.

3.2. Dispositifs d'accueil spécifique

La conception de l'accueil du public en salle de lecture a évolué au fil des années à mesure de l'évolution des publics. Les salles de lecture sont passées d'un simple bureau dans les magasins à de véritables espaces d'accueil. En 1999, on concevait la salle de lecture en trois zones fonctionnelles : un espace réservé aux lecteurs dits « traditionnels », un autre pour la consultation des inventaires et un dernier pour la consultation des microfilms. À cette époque, le nombre de lecteurs explose et l'usage des microfilms permet de préserver les originaux. Les questionnements qui se posaient alors concernaient la séparation des espaces de consultation des microfilms et de ceux de consultation classique ainsi que la mobilité du mobilier. On retrouve encore aujourd'hui certaines préoccupations anciennes, comme la suppression des recoins afin de faciliter la surveillance¹¹². Les salles de lecture sont aujourd'hui beaucoup moins fréquentées ce qui oblige les services à adapter leurs offres. Nombre d'entre eux réduisent leurs horaires d'ouverture ce qui favorise les visites brèves. Le rôle de la salle de lecture s'en trouve transformé : elle devient un lieu de passage, où, les lecteurs viennent essentiellement collecter des données qu'ils analyseront ensuite à domicile ou sur leur lieu de travail¹¹³.

Parmi les exemples notables d'adaptation, on peut citer le réaménagement en 2018 de la salle de lecture des archives départementales de Savoie. L'espace est désormais scindé en deux salles distinctes, permettant de gérer l'accueil du public et l'orientation des usagers sans perturber les consultations en cours. Par ailleurs, l'introduction d'un nouveau logiciel permet aux lecteurs de commander les documents de manière autonome. Ce projet a été conçu en

¹¹¹ Gérard Ermisse, « La déontologie, l'éthique et les obligations légales et réglementaires des archivistes français », *La Gazette des Archives*, n°196, 2004, p. 1-25.

¹¹² Bernard Feypell, « L'aménagement des espaces d'accueil », *La Gazette des Archives*, n°184-185, 1999, p. 33-55.

¹¹³ Julien Benedetti, « La salle de lecture, hors du temps et de l'espace ? », *La Gazette des Archives*, n°253, 2019, p. 17-27.



concertation avec les équipes du service et soutenu par les services du département¹¹⁴.

D'autres services ont opté pour des réaménagements plus modestes, mais misant sur le mobilier pour créer une ambiance plus conviviale, en cohérence avec les usages. À ce titre on peut citer l'exemple des archives départementales de Lozère qui ont aménagé un espace de consultation de sa bibliothèque avec des tables basses, des fauteuils et un éclairage d'ambiance dans une volonté de confort et de modernité. Certains services transforment aussi leur bibliothèque d'usuels en espace d'attente, redonnant ainsi vie à ces collections tout en permettant au public de patienter en feuilletant les nouveautés¹¹⁵.

Un autre exemple, plus ancien, est celui des archives départementales de l'Aude, qui avaient envisagé dès 1999 la mise en place d'un accueil spécifique pour les recherches administratives. Le projet, évoqué dans *La Gazette des Archives* proposait la création d'un poste attribué à une personne disposant d'importantes connaissances juridiques pour assurer les demandes de communication administrative et seconder le public dans ses démarches. Bien qu'il ne semble pas avoir été concrétisé, ce projet révélait un manque de moyens pour traiter efficacement ce type de demandes. La directrice du service soulignait l'importance d'éviter une surcharge bureaucratique pour ce type de public, par exemple en le dispensant de l'inscription et de la création d'une carte de lecteur et insistait sur la nécessité d'une écoute attentive, gage d'un accueil véritablement adapté¹¹⁶.

Enfin, les archives municipales de Saint-Etienne devraient offrir un exemple d'accueil mutualisé. La salle de lecture devra permettre non seulement d'accueillir les lecteurs « traditionnels » mais aussi les publics de l'association du Mémorial de la Résistance et de la Déportation ainsi que ceux de la cinémathèque. Ce projet nécessite une réflexion approfondie pour faire cohabiter des publics aux besoins différents : par exemple, le public de la cinémathèque requiert un environnement sonore et lumineux distinct de celui adapté aux documents d'archives. Cette initiative s'accompagne d'une réflexion sur les futures évolutions possibles puisque les projets de réaménagement mettent bien souvent plusieurs années voire dizaines d'années à se réaliser. Anticiper les évolutions des publics, sans négliger les besoins

¹¹⁴ Sylvie Claus, « Du président de salle à l'agent de médiation, récit d'une mutation au service du public », *La Gazette des Archives*, n°251, 2018, p. 131-139.

¹¹⁵ Sabine Souillard, *Salles de lecture sous toutes leurs coutures ! Usagers et usuels : des pratiques novatrices dans de nouveaux espaces ?*, [en ligne], disponible sur : https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/salles-de-lecture-sous-toutes-leurs-coutures-usagers-et-usuels-des-pratiques-novatrices-dans-de-nouveaux-espaces_71061 (consulté le 20 mars 2025).

¹¹⁶ Sylvie Caucanas, « Un projet d'accueil spécialisé pour les recherches administratives », *La Gazette des Archives*, n°184-185, 1999, p. 43-44.

actuels semble primordial. Dans cette optique, la création de *data lab* : des espaces dédiés à l'accès et à la médiation autour des données numériques est envisagée. Ce projet accorde une importance particulière à la notion de transparence, dans le but de désacraliser les archives et de les rendre accessibles à tous dans un esprit d'ouverture citoyenne¹¹⁷.

En résumé, l'archiviste communal joue un rôle clé dans la gestion de l'information publique et la préservation de la mémoire locale. Il agit tout au long du cycle de vie des documents, accompagne les services municipaux et s'adapte à des environnements juridiques, techniques et humains de plus en plus complexes. Polyvalent et souvent isolé, il doit constamment prouver sa valeur au sein d'équipes souvent peu familiarisées avec les enjeux archivistiques.

Les professionnels semblent avoir la volonté de faire connaître la diversité de leurs missions, et veulent valoriser l'étendue de leurs compétences comme en témoigne la littérature relativement abondante sur ces sujets. Les profondes mutations administratives initiées par la réforme des collectivités territoriales et la montée en puissance des intercommunalités ont également nourri cette réflexion, en paraissant redéfinir les contours du métier.

Le public, de plus en plus diversifié et autonome, modifie profondément les relations en salle de lecture. Si la généalogie domine les usages, les recherches administratives, universitaires ou professionnelles ainsi que celles réalisées pour les services communaux, posent de nouveaux défis d'accompagnement. Dans ce contexte, les services d'archives cherchent à innover : nouveaux outils, réaménagements, mutualisation des espaces... autant de réponses pour faire face à la baisse de la fréquentation et à la transformation des attentes. Au cours de ce travail de recherche sur les publics nous avons pu nous rendre compte que bon nombre d'enquêtes se centrent sur les publics des archives départementales. Ce rapprochement pourrait être discuté car les profils et proportion des publics tout comme les moyens mobilisés diffèrent sensiblement. Toutefois, le rapport *Qui sont les publics des archives ?*¹¹⁸ a interrogé dans une proportion presque équivalente archives départementales et archives communales,

¹¹⁷ Sophie Françon, Cyril Longin, « Le design de services, au service des archives (l'expérience des Archives municipales de Saint-Étienne) », *La Gazette des Archives*, n°263, 2021, p. 111-117.

¹¹⁸ Brigitte Guigueno, Emmanuel Pénicaut, *Qui sont les publics ? Enquêtes sur les lecteurs, les internautes et le public des activités culturelles dans les services publics d'archives (2013-2014)*, Paris, Service interministériel des Archives de France, 2015, 105 p.



offrant ainsi des données précieuses sur les publics en salle de lecture des archives municipales.

Ces constats soulèvent plusieurs interrogations : Dans quelle mesure la salle de lecture est-elle un espace pertinent à l'heure de la dématérialisation ? Comment l'archiviste communal concilie-t-il exigences réglementaires et qualité d'accueil ? Quelles stratégies sont adoptées face à la pluralité des publics et des demandes et à la montée en puissance du numérique ? Quels arbitrages l'archiviste doit-il opérer entre accompagnement personnalisé et autonomie des usagers ? Comment mieux reconnaître et valoriser le rôle stratégique de l'archiviste communal dans un contexte de réformes territoriales et de mutualisation ?

Autant de questions que l'étude de cas qui suit va tenter d'explorer à travers une analyse concrète.

BIBLIOGRAPHIE

L'archiviste

BANAT-BERGER (Françoise), « Les Archives et la révolution du numérique », *Le Débat*, n°158, 2010, p. 70-82.

BINZ (Guénolé), *La représentation des archives et de l'archiviste dans la bande dessinée*, mémoire de master, mémoire de master en science de l'information et des bibliothèques, Université de Lyon, 2021, 102 p.

BOTH (Anne), « Un travail de fonds pour l'éternité », *Anthropologie comparée des pratiques archivistiques*, Ministère de la Culture et de la Communication, 2010, 153 p.

BOTH (Anne), *Le sens du temps : le quotidien d'un service d'archives départementales*, Toulouse, Anacharsis, 2017, 285 p.

HAMARD (Damien), « Première prise de fonction +1022 jours : témoignage et premier bilan », *La Gazette des Archives*, n°208, 2007, p. 53-58.

JOVENEAU (Vanina), WINKLER (Coline), « E-archiviste, un archiviste pas comme les autres », *La Gazette des Archives*, n°240, 2015, p. 281-293.

LASTERRE (Maud), « L'archiviste est-il soluble dans le numérique ? », *La Gazette des Archives*, n°240, 2015, p. 339-349.

SIMONNEAU (Romain), *L'image des archivistes et du professionnel des archives dans les oeuvres de fiction, l'exemple de la série télévisée cold case (2003-2010)*, mémoire de master Archives, Université d'Angers, 2013, p. 1-28.

TAILLEMITE (Étienne), « L'association des archivistes français », *La Gazette des Archives*, n°106, 1979, p. 151-163.

L'archiviste en archives communales

BOIVIN (Julien), PROFIZI (Mathieu), « Les services "archivistes itinérants" des centres de gestion et des intercommunalités, un maillage méconnu du territoire », *La Gazette des Archives*, n°244, 2016, p. 91-104.

BOTH (Anne), « Ce qui est fait n'est plus à faire. », *Ethnographie d'un centre d'archives municipales*, Ministère de la Culture et de la Communication, 2009, 105 p.

POIROT Éloïse | Les archivistes communaux face aux demandes des lecteurs – observations et analyses de demandes en salle de lecture



BOTH (Anne), VATICAN (Agnès), « L'archiviste et l'ethnologue. Regards croisés sur une rencontre », *La Gazette des Archives*, n°233, 2014, p. 131-139.

CAPOT (Stéphane), « Archivistes communaux et intercommunaux : qui sommes-nous ? Les leçons d'une enquête (2009-2010) », *La Gazette des Archives*, n°222, 2011, p. 11-18.

GASLY (Vanina), « Un pour tous, tous pour un ! L'évolution des services d'archives communales au regard de l'intercommunalité », *La Gazette des Archives*, n°272, 2025, p. 51-63.

GUERRIER (Alain), « Archives, action culturelle et marketing », *La Gazette des Archives*, n°160-161, 1993, p. 27-35.

JOULIA (Romain), « Les archives communales, un patrimoine sous contrôle », *La Gazette des Archives*, n°272, 2025, p. 25-47.

LE FOLL (Juliette), « De l'archiviste en mission à l'archiviste communal », *La Gazette des Archives*, n°208, 2007, p. 113-117.

MESTAYER (Monique), « Le rôle de l'archiviste municipal », *La Gazette des Archives*, n°31, 1960, p. 175-182.

MESTAYER (Monique), « Le personnel des archives municipales », *La Gazette des Archives*, n°102, 1978, p. 155-165.

PENLAË (Marie), « L'archiviste un acteur transversal », *La Gazette des Archives*, n°222, 2011, p. 149-159.

RUMEAU (Simone), « Le personnel des archives communales », *La Gazette des Archives*, n°70, 1970, p. 181-188.

URGER (Anne), *Comment la perception du rôle de l'archiviste communal impacte l'exercice de ses missions*, mémoire de master Archivistique, gestion et droit des données, Université catholique de Louvain, 2024, 28 p.

VASSEUR (Édouard), « La loi du 29 avril 1924 sur les archives communales : genèse et application », *La Gazette des Archives*, n°272, 2025, p. 11-24.

VIAUD (Ronan), « L'implication du service des archives de Rezé dans le projet du centre d'interprétation et d'animation du patrimoine », *La Gazette des Archives*, n°232, 2013, p. 185-189.

Le public

BELKORCHIA (Élodie), « Le patrimoine local au coeur de l'expérience des usagers », *La Gazette des Archives*, n°272, 2025, p. 91-105.

BELLUAU (Léa), *Les publics de Archives et leurs sociabilités de 1970 à nos jours*, mémoire de master Archives, Université d'Angers, 2016, 139 p.

BENEDETTI (Julien), « La salle de lecture, hors du temps et de l'espace ? », *La Gazette des Archives*, n°253, 2019, p. 17-27.

BENXAYER (Morrad), *L'action éducative et culturelle des archives enquête sur les services éducatifs*, Paris, Direction des Archives de France, 2004, 36 p.

BLANCHON (Jérôme), GUEIT-MONTCHAL (Lydiane), « Valorisation des archives », *Abrégé d'archivistique*, Paris, Association des archivistes français, 2020, 4ème édition, p. 296-298.

CIOSI (Laure), *La politique des publics dans les services d'archives*, Paris, Service interministériel des Archives de France, 2013, 53 p.

CORNÈDE (Martine), « Le public et l'archiviste », *La Gazette des Archives*, n°247, 2017, p. 127-135.

DELAINE (Joël), « Quelques remarques sur l'accessibilité de l'information administrative », *La Gazette des Archives*, n°184-185, 1999, p. 49-52.

DOOM (Vincent), « Le lectorat des archives municipales de Douai de 1885 à nos jours », *Revue du Nord*, n°335-336, 2000, p. 403-409.

FONTANAUD (Sandra), *La production des ancêtres. La généalogie, une pratique culturelle comme les autres ?*, thèse de doctorat en sociologie, Université de picardie, 2012, p. 46-92.

GAUTIER-DESVAUX (Élisabeth), « L'action culturelle aux Archives », *La Gazette des Archives*, n°141, 1988, p. 218-236.

GUIGUENO (Brigitte), « Les activités éducatives dans les archives, entre bilan et perspectives », *La Gazette des Archives*, n°247, 2017, p. 153-167.

GUIGUENO (Brigitte), « Le public des archives et ses contrastes, au crible de plusieurs enquêtes », *La Gazette des Archives*, n°244, 2016, p. 173-182.

GUIGUENO (Brigitte), *Introduction générale aux modules 11 et 12 : les publics des archives*, 2018 [en ligne], disponible sur : https://www.piaf-archives.org/sites/default/files/media/Introduction_modules_11_et_12_papier.pdf

GUIGUENO (Brigitte), PÉNICAUT (Emmanuel), *Qui sont les publics ? Enquêtes sur les lecteurs, les internautes et le public des activités culturelles dans les services publics d'archives (2013-2014)*, Paris, Service interministériel des Archives de France, 2015, 105 p.

GRARD (Dominique), ZAMANT (Géraldine), « La médiation aux archives : pour une complémentarité des compétences », *La Gazette des Archives*, n°251, 2018, p. 27-36.

HERVIS (Charles), « Généalogie : les nouvelles demandes du collectionneur, de l'enquêteur et de l'historien », *La Gazette des Archives*, n°227, 2012, p. 27-32.

HERVIS (Charles), TISON (Véronique), « Les nouveaux visages de la généalogie », *Archivistes !*, n°100, 2012, p. 23-24.

JAMES-SARAZIN (Ariane), RAMBAUD (Isabelle), « Les Archives à la rencontre de leur public. Les services éducatifs », *La Gazette des Archives*, n°204, 2006, p. 255-276.

LABARCA (Esteban), *La valorisation des archives cartographiques en archives communales et intercommunales*, mémoire de master Archives, Université d'Angers, 2023, p. 40-47.

LAURENT (Sébastien), « La demande scientifique : les « nouveaux usages » de l'histoire contemporaine », *La Gazette des Archives*, n°227, 2012, p. 13-18.

LEBAT (Cindy), *La notion de "public" dans la culture*, [en ligne], disponible sur : https://www.estim-mediation.fr/v2/wp-content/uploads/2022/09/Article_publics1.pdf (consulté le 24 janvier 2025).

Lordculture, *Étude des publics des activités culturelles dans le réseau des archives départementales et municipales en France métropolitaine*, Paris, Service interministériel des Archives de France, 2015, 90 p.

MICHELET (Matthieu), *De l'amateur au professionnel, la généalogie à l'heure du web*, mémoire de master Archives, Université d'Angers, 2018, 130 p.

MOALIC-MINNAERT (Maëlle), MARCHE (Hélène), RIVRON (Vassili), SEILLER (Pauline), *Une réforme numérique ? Les mutations du travail archivistique dans les services d'archives départementales*, Paris, Service interministériel des Archives de France, 2024, 166 p.

Observatoire des publics, *Présentation des données 2023 de l'observatoire des public*, [en ligne] disponible sur https://francearchives.gouv.fr/fr/article/919958823#h2_fdb5e8238734519bc44e5123d2d3a5a3919d86b45 (consulté le 5 février 2025).

PHILIZOT (Lucie), *Les archives départementales et l'initiation à la recherche historique*, mémoire de master Archives, Université d'Angers, 2018, 110 p.

PONTIER (Marie-Claire), GUIGUENO (Brigitte), « Archives et archivistes dans leur environnement », *Abrégé d'archivistique*, Paris, Association des archivistes français, 2020, 4eme édition, p. 31-45.

TAILLEMITE (Étienne), « Les Archives et le service du public », *La Gazette des Archives*, n°83, 1973, p. 243-252.

Déontologie et éthique

ERMISSE (Gérard), « La déontologie, l'éthique et les obligations légales et réglementaires des archivistes français », *La Gazette des Archives*, n°196, 2004, p. 1-25.

FONTAINE (Romain), *Pourquoi la déontologie est-elle absente du discours des archivistes ? Retour sur trois enquêtes ethnologiques en archives publiques par Anne Both* [en ligne], disponible sur : <https://alma.hypotheses.org/2487> (consulté le 6 mars 2025).

JAYOT (Frantz), « À propos de déontologie », *La Gazette des Archives*, n°157, 1992, p. 119-124.

PERETTI (Pierre de), « La déontologie des archivistes : une enquête de l'association des archivistes français », *La Gazette des Archives*, n°152, 1992, p. 105-108.

Accueils spécifiques

CAUCANAS (Sylvie), « Un projet d'accueil spécialisé pour les recherches administratives », *La Gazette des Archives*, n°184-185, 1999, p. 43-44.

CLAUS (Sylvie), « Du président de salle à l'agent de médiation, récit d'une mutation au service du public », *La Gazette des Archives*, n°251, 2018, p. 131-139.

FRANÇON (Sophie), LONGIN (Cyril), « Le design de services, au service des archives (l'expérience des Archives municipales de Saint-Étienne) », *La Gazette des Archives*, n°263, 2021, p. 111-117.

SOUILLARD (Sabine), *Salles de lecture sous toutes leurs coutures ! Usagers et usuels : des pratiques novatrices dans de nouveaux espaces ?*, [en ligne], disponible sur https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/salles-de-lecture-sous-toutes-leurs-coutures-usagers-et-usuels-des-pratiques-novatrices-dans-de-nouveaux-espaces_71061 (consulté le 20 mars 2025).

Archives, archivistes et émotions

BOISSELET (Anne-Sophie), *Les papiers de familles aujourd'hui, objets de mémoire et supports de recherche*, mémoire de master Archives, Université d'Angers, 2014, 76 p.

BOUBÉE (Nicole), *Le cœur, (la tête), et l'information recherchée : Le rôle des émotions dans l'activité de recherche d'information. In 9e Congrès de la Fadben, Objets documentaires numériques: nouvel enseignement?*, [en ligne], disponible sur https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00833509v1/document (consulté le 24 mars 2025).

COTTIN (Lucille), GUIBERT (Sandy), VAUTIER (Marine). *De l'émotion au récit : la poétique des archives*. Compte rendu de la séance du 22 mars, Forum des archivistes, Angers, 20-22 mars 2013, [en ligne] disponible sur <https://forum2016.archivistes.org/blog/2013/03/23/de-lemotion-au-recit-la-poetique-des-archives/> (consulté le 20 mars)

DANTZER (Robert), « Introduction », *Les émotions*, Paris, Presses Universitaires de France, 2009, p. 3-6.

DESCAMPS (Florence), *Archiver la mémoire, De l'histoire orale au patrimoine immatériel*, Paris, EHESS, 2019, 216 p.

DUFOUR (Christine), KLEIN (Anne), MAS (Sabine), « Émouvantes, les archives ? Le point de vue des archivistes français », *La Gazette des archives*, n° 233, 2014, p. 75-90.

DUNANT GONZENBACH (Anouk), FLUCKIGER (Pierre), « Retracer le passé de victimes : la gestion de l'impact émotionnel sur les archivistes », *La Gazette des archives*, n°255, 2019, p. 87-98.

GUIBERT (Sandy), *Les archives, support d'émotions ? Le point de vue des archivistes à l'ère du numérique*, mémoire de master Histoire et documents parcours métiers des archives et des bibliothèques option Archives, Université d'Angers, 2012-2013, 96 p.

LACROIX (Abbey), *Au fond du terrier du lapin: une étude exploratoire sur l'utilisation des émotions dans la description et la diffusion des archives*, maîtrise en Science de l'information, Université de Montréal, 2022, 171 p.

LEMAY (Yvon), KLEIN (Anne), « Les archives et l'émotion : un atelier d'exploration et d'échanges », *Archives*, vol. 44, n° 2, 2012-2013, p. 91-109.

MARCILLOUX (Patrice), *Les ego-archives, traces documentaires et recherche de soi*, Rennes, Presses universitaires, 2013, 250 p.

MAS (Sabine), GAGNON-ARGUIN (Louise), CHEBBI (Aïda), KLEIN (Anne), « Considérations sur la dimension émotive des documents d'archives dans la pratique archivistique : la perception des archivistes », *Archives*, vol. 42, n° 2, 2010-2011, p. 53-64.

PIKETTY (Caroline), « *Je cherche les traces de ma mère* » : *chronique des archives*, Paris, Autrement, 2006, 119 p.

REGEHR (Cheryl), DUFF (Wendy), ATON (Henria), SATO (Christa), « "Humans and records are entangled": empathic engagement and emotional response in archivists », *Archival Science*, vol. 22, 2022, p. 563-583.

REGEHR (Cheryl), DUFF (Wendy), HO (Jessica), SATO (Christa), ATON (Henria), « Emotional responses in archival work », *Archival Science*, vol. 23, 2023, p. 545-568.

RENAUD (Héloïse), *Le don d'archives de la transmission intime du donateur à la réception professionnelle par l'archiviste : archives d'architectes, vectrices d'émotions ?*, mémoire de master Archives, Université Angers, 2023, 113 p.

WRIGHT (Kirsten), LAURENT (Nicolas), « Safety, Collaboration, and Empowerment, Trauma-Informed practice », *Archivaria*, n°91, 2021, p. 38-73.

Méthodologie

ARBORIO (Anne-Marie), FOURNIER (Pierre), *L'observation directe*, Paris, Armand Colin, 2021, 125 p.

DUBOIS (Vincent), *La vie au guichet - Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, 2008, 202 p.

GAGNON-ARGUIN (Louise), « Les questions de recherche comme matériau d'études des usagers en vue du traitement des archives », *Archivaria*, n°46, 1998, p. 86-102.

GUIKAS (Ionna), MORIN (Diane), BIGRAS (Marc), « Développement d'une grille d'observation : considérations théoriques et méthodologiques », *Revue francophone de la déficience intellectuelle*, n°27, 2016, p. 163-178.

HEPPNER (Paul), WAMPOLD (Bruce), KIVLIGHAN (Dennis), *Research Design in Counseling*, Belmont, Third Edition, 1992, 666 p.

MÉNARD (Carolynne), « Mieux connaître pour mieux aider. L'implantation d'un système de gestion des demandes de référence à la Bibliothèque de l'Assemblée nationale du Québec », *Documentation et bibliothèques*, n°66, 2020, p. 38-46.

FORBES (Catherine), *Élaboration et validation d'une grille d'observation des interactions patient / infirmières*, mémoire de master en sciences infirmières, Université de Montréal, 2004, 185 p.

ÉTAT DES SOURCES

Sources imprimées

Sources légales et réglementaires

Code général des collectivités territoriales, art. L. 2321-2 sur les obligations du maire vis-à-vis des archives

Code du patrimoine, art. L. 212-6 sur la propriété des archives

Code du patrimoine art. L. 213-1 à L. 213-8 sur la communicabilité des archives publiques

Sources en ligne

Déontologie du métier d'archiviste

Conseil international des archives, *Code de déontologie des archivistes*, 1996, [en ligne], disponible sur <https://www.ica.org/fr/resource/code-de-deontologie-de-lica/> (consulté le 13 novembre 2024).

Présentation du métier d'archiviste en commune

Entretiens avec des archivistes communaux sur leur métier :

Association des archivistes français, *Directrice des Archives municipales de Bordeaux*, 2005, [en ligne], disponible sur <https://www.archivistes.org/Directrice-des-Archives> (le 20 décembre 2024).

Association des archivistes français, *Archiviste dans une commune de la Loire*, 2005, [en ligne] disponible sur <https://www.archivistes.org/Samuel-Bouteille-Ville-de-Saint> (consulté le 20 décembre 2024).

Données sur les services d'archives

Service interministériel des archives de France, *Données annuelles d'activité des services d'archives en France - Données 2010-2023*, 2010-2023, [en ligne], disponible sur <https://francearchives.gouv.fr/fr/article/37978> (consulter le 24 novembre 2024).

Observations

Des observations ont été réalisées dans un service d'archives communal d'une ville de plus de 450 000 habitants. Ce service de dix-huit personnes reçoit chaque année plus de 550 lecteurs et est ouvert trois jours et demi par semaine.

Ces observations ont été réalisées du 10 mars au 31 mars à raison de 6 séances d'observation. Ces observations étaient non participantes. Les usagers n'étaient pas informés de l'observation contrairement aux membres du service.

Demandes écrites

La correspondance adressée à un autre service a été analysée. Ce service d'archives communal appartient à une ville de plus de 20 000 habitants. La ville est une commune nouvelle (autrefois commune associée) composée de quatre communes déléguées. Les archives courantes des communes déléguées sont gérées sur place par des correspondants. Ces demandes datent d'octobre à décembre 2022, elles proviennent de services de la ville et de personnes extérieures. Au total il y en a eu 165. Le service a traité cette année-là environ 350 demandes par correspondance.

LES ARCHIVISTES COMMUNAUX DANS LEURS RELATIONS AUX USAGER

Comme nous l'avons vu, les évolutions du public et des pratiques interrogent quant à la pertinence de la salle de lecture comme espace central de la médiation. Cela questionne aussi sur le rôle joué par l'archiviste, qui doit jongler entre exigences réglementaires, contraintes de temps et impératifs de service public.

Dans ce contexte, nous allons nous interroger sur les modalités de réponse des archivistes communaux face à la diversité des demandes et les postures adoptées par ces derniers lors des échanges oraux et écrits. Nous examinerons également s'il existe des différences entre ces modes d'interaction.

Cette étude a pour but d'explorer les dynamiques relationnelles à l'œuvre, les stratégies mises en place, et les tensions possibles entre impératifs réglementaires, qualité d'accueil et autonomie des usagers.

Pour cela, nous avons choisi de nous intéresser à un service d'archives communales d'une métropole française. Ce contexte particulier, marqué par un nombre relativement important d'usagers et plusieurs jours d'ouverture par semaine constitue un terrain d'observation suffisamment riche pour permettre une première analyse des interactions entre usagers et professionnels dans un temps restreint.

Nous avons également eu l'opportunité d'avoir accès à des demandes écrites adressées à un autre service de taille plus modeste. Cela nous permet d'avoir un aperçu des demandes écrites et des relations qui se jouent dans ce contexte.

Notre enquête repose donc sur une analyse des observations réalisées en salle de lecture et des demandes écrites. Cette approche permet de saisir la dimension relationnelle, parfois implicite, des échanges, et d'interroger la place laissée à l'émotion, à la reformulation, à l'ajustement des réponses, autant d'éléments qui participent à la qualité de l'accueil.

Nous commencerons par explorer la notion de relation et d'émotions dans un contexte archivistique. En effet, en général les relations entre individus sont loin d'être purement fonctionnelles. Par la suite nous présenterons notre méthode de recueil et d'analyse de données. Enfin nous proposerons une lecture de ces données en analysant les stratégies

déployées par les archivistes face à la diversité des demandes et les ajustements qu'ils doivent opérer entre accompagnement, régulation et autonomie des usagers.

1. ÉMOTIONS ET RELATIONS HUMAINES DANS LA PRATIQUE

ARCHIVISTIQUE

Souvent perçue comme une profession technique, neutre et distante du public, la pratique archivistique possède pourtant des dimensions relationnelles. Loin de se réduire à la manipulation de documents, le travail de l'archiviste s'inscrit dans un réseau complexe d'interactions humaines. Ces relations façonnent le quotidien professionnel et influencent les décisions.

C'est dans ce contexte que la question des émotions mérite d'être interrogée. En effet, les émotions sont au cœur des interactions humaines et de la communication interpersonnelle. Selon la définition classique adoptée en psychologie, l'émotion est une réaction psychologique complexe déclenchée par un événement perçu comme significatif, impliquant des composantes cognitives, corporelles, comportementales et expressives¹¹⁹. De manière générale, on distingue 6 émotions de base (colère, peur, dégoût, tristesse, joie, surprise) desquelles découle tous les panels d'émotions que l'on connaît¹²⁰ (ex : agressivité, anxiété, évitement, optimisme, étonnement). En contexte archivistique, les émotions émergent non seulement des échanges humains mais aussi du contact avec le document. Par ailleurs, l'étude de Nicole Boubée¹²¹ semble indiquer que les émotions ont un impact sur la facilité ou la difficulté à mener une recherche informationnelle ce qui on peut l'imaginer impacte la réussite des recherches en salle de lecture.

Cette partie vise à explorer les relations archivistes-documents et archivistes-usagers. Dans la première partie, nous explorerons les caractéristiques de la relation entre usager et archiviste. La deuxième partie s'intéressera à la place des émotions dans le travail de l'archiviste : Comment sont-elles perçues et encadrées ? Y a-t-il des outils qui permettent de les accompagner ? Dans la troisième partie, nous évoquerons le vécu des archivistes et quelles peuvent être les conséquences de leurs émotions sur leur travail.

¹¹⁹ Robert Dantzer, « Introduction », *Les émotions*, Paris, Presses Universitaires de France, 2009, p. 3-6.

¹²⁰ Sabine Mas, Louise Gagnon-Arguin, Aïda Chebbi, Anne Klein, « Considérations sur la dimension émotive des documents d'archives dans la pratique archivistique : la perception des archivistes », *Archives*, vol. 42, n° 2, 2010-2011, p. 53-64.

¹²¹ Nicole Boudée, *Le cœur, (la tête), et l'information recherchée : Le rôle des émotions dans l'activité de recherche d'information*. In *9e Congrès de la Fadben, Objets documentaires numériques: nouvel enseignement?*, [en ligne], disponible sur : https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00833509v1/document (consulté le 24 mars 2025).



1.1. Les relations entre archivistes et usagers

La relation entre archiviste et usager ne se limite pas à une simple consultation de documents. Comme toute interaction humaine, il y a un échange entre les acteurs¹²², les usagers comme les archivistes apportent et retirent des éléments de cette relation.

Bien souvent, une relation de service est en jeu. Cette notion, bien connue des sciences sociales, désigne les « relations qui se nouent entre des individus, [...] à l'occasion d'une prestation de services délivrée par les uns (A) à l'intention des autres (B) et le plus souvent à la demande de (B), à propos d'un problème ou d'une réalité (C) sur laquelle on demande à A d'intervenir. »¹²³. Cette dimension entraîne un rapport asymétrique. En effet, il y a, de manière involontaire, un rapport de domination : l'archiviste est détenteur du savoir et de l'accès à l'information que l'utilisateur recherche. L'utilisateur se retrouve dans une posture de dépendance vis-à-vis de l'archiviste. Cette relation peut aussi bien être directe (en face-à-face) ou indirecte (communication par téléphone, e-mail...) et étaler dans le temps. On retrouve ce mode de relation dans la majorité des rapports entre l'administration et le public avec des degrés divers de domination. Dans le cas des archives, cette relation tend à s'éloigner d'un simple échange administratif ou commercial et se rapproche d'une relation d'aide. L'archiviste peut alors être vu comme un « médiateur-facilitateur ». Il constitue un intermédiaire entre l'utilisateur et le document. L'archiviste accompagne et aide à préciser les contours de la recherche. Il peut aussi contextualiser le document quand cela est nécessaire et même aiguiller l'utilisateur vers d'autres sources susceptible de l'intéresser¹²⁴.

La médiation archivistique ne consiste pas seulement à transmettre une information, mais bien à créer un espace de dialogue et de compréhension mutuelle. Dans cet espace, il est légitime de se demander ce que retire l'archiviste de cette relation. On peut tout d'abord penser, que fournir les documents au public est une forme de finalité du travail archivistique puisque l'archiviste travaille pour le public¹²⁵. Mais, cela constitue aussi un contact concret avec le monde extérieur, le monde « réel » comme le qualifie Anne Both¹²⁶, qui contraste avec

¹²² Guy Bajoit, « Le concept de relation sociale », *Nouvelles perceptives en sciences sociales*, n°5-1, 2009, p. 51-65.

¹²³ Jean Gadrey, « Les relations de service et l'analyse du travail des agents », *Sociologie du travail*, n°36-3, 1994, p. 381-389.

¹²⁴ Dominique Gard, Géraldine Zamant, « La médiation aux archives : pour une complémentarité des compétences », *La Gazette des Archives*, n°251, 2018, p. 27-36.

¹²⁵ Marie-Claire Pontier, Brigitte Guigueno, « Archives et archivistes dans leur environnement », *Abrégé d'archivistique*, Paris, Association des archivistes français, 2020, 4ème édition, p. 31-45

¹²⁶ Anne Both, « Ce qui est fait n'est plus à faire. » *Ethnographie d'un centre d'archives municipales*, Ministère de la Culture et de la Communication, 2009, 105 p.

les autres aspects du métier. Ce lien humain est souvent une source de motivation pour les archivistes¹²⁷.

Cependant, la position de représentant de l'institution que l'archiviste incarne peut se révéler complexe : l'agent en charge doit traiter les demandes en direct, il peut parfois se retrouver en porte-à-faux créant un sentiment d'inconfort¹²⁸. L'archiviste doit guider les usagers en s'ajustant aux règles de l'institution. Il lui arrive de devoir arbitrer entre ce qui est autorisé et ce qui semble juste ou humainement légitime. Caroline Piketty évoque à ce titre : qu'elle a, touchée par la demande d'une usagère, décidée de photocopier quelques notes manuscrites rédigées par le père de cette dernière alors même que les documents consultés était soumis à dérogation et que la reproduction n'avait pas été demandé¹²⁹. Cette anecdote souligne la tension éthique dans laquelle peuvent parfois se trouver les archivistes à la frontière entre les règlements et les sensibilités.

Dans ces interactions, les émotions jouent un rôle crucial. Les documents archivés, surtout lorsqu'ils touchent à l'intime ou à des événements traumatiques, peuvent susciter chez les usagers des réactions fortes à l'instar d'Albert qui « bouleversé par la confrontation de ses souvenirs avec les papiers » manifeste de vives réactions en découvrant qu'un chercheur a consulté le dossier de son père avant lui. Cette incompréhension qui s'exprime de façon virulente ne peut qu'être subi par l'archiviste qui se doit d'essayer de lui expliquer la situation¹³⁰. Une recherche, même si elle peut paraître anodine, est bien souvent porteuse d'une certaine anxiété de la part du demandeur qui a l'espoir de trouver. Celui-ci remet cet espoir entre les mains de l'archiviste. En accompagnant le public, l'archiviste est susceptible d'entrer dans l'intime de la personne qu'elle rencontre. Celle-ci peut, pour expliquer sa recherche, raconter une partie de son histoire personnelle, ce qui peut toucher l'archiviste. Les différentes rencontres qu'il peut avoir avec un même lecteur sont susceptibles de créer un certain « attachement » à la personne, à son histoire, à sa recherche. L'archiviste n'est donc pas épargné par les émotions : il peut lui-même être affecté par ce qu'il lit, ce qu'il voit ou par

¹²⁷ Anne Both, Angès Vatican, « L'archiviste et l'ethnologue. Regards croisés sur une rencontre », *La Gazette des Archives*, n°233, 2014, p. 131-139.

¹²⁸ Vincent Dubois, *La vie au guichet - Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, 2008, 202 p.

¹²⁹ Caroline Piketty, « Je cherche les traces de ma mère » : *chronique des archives*, Paris, Autrement, 2006, p. 75-77.

¹³⁰ *ibid.*, p. 40-43.

ce qu'il entend. L'accueil du public exige donc de composer avec son propre vécu et de faire preuve d'une certaine maîtrise émotionnelle¹³¹.

1.2. Émotions et pratique archivistique

« Les archives n'ont pas uniquement la capacité de prouver, de témoigner ou d'informer, elles ont aussi le pouvoir de nous émouvoir, de susciter des émotions les plus variées »¹³². En tant que vecteur de mémoire, les archives possèdent une forte charge symbolique et représentative. Elles ont la faculté de réactiver des souvenirs, des sensations et des sentiments chez ceux qui les consultent. Elles viennent aussi susciter l'empathie : celui qui les regarde se projette, s'identifie aux personnes concernées par les archives¹³³. Il est donc naturel que les archivistes soient, à des degrés divers, affectés dans leur pratique. La prise en compte des émotions dans la pratique, surtout en France, est un sujet relativement récent et le positionnement des archivistes à ce sujet est plutôt mesuré.

On peut distinguer deux types d'émotions provoqués par les archives. D'une part, l'émotion « spontanée » déclenchée par le document lui-même et d'autre par l'émotion « informée » qui surgit de par le contexte de production, de conservation ou de présentation. D'après l'expérience d'Yvon Lemay et d'Anne Klein, en plus du contexte, le thème du document, la matérialité (l'usure du document), la rareté (du contenu, du support...) ou la place et l'implication de l'archiviste dans le traitement, pour ne citer qu'eux, sont des facteurs favorisant l'apparition de l'émotion¹³⁴. Ainsi, les archives dans toutes leurs dimensions ont la capacité de susciter l'émotion. La lecture du contenu mais aussi le support ont le pouvoir d'émouvoir. Le contact avec le document est comme un lien avec le passé : « Toucher le document ce serait à la fois reproduire les gestes déjà accomplis par son auteur, mais aussi d'une certaine façon entrer en contact avec lui ». À cette expérience sensorielle s'ajoutent des éléments olfactifs ou sonores : le bruit du vieux parchemin que l'on manipule ou l'odeur particulière du papier ancien est parfois évoquée avec affection par les professionnels comme en témoigne un archiviste interrogé lors de l'enquête d'Anne Both : « Elle est une odeur...

¹³¹ Vincent Dubois, *La vie au guichet - Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, 2008, 202 p.

¹³² Yvon Lemay, Anne Klein, « Les archives et l'émotion : un atelier d'exploration et d'échanges », *Archives*, vol. 44, n°2, 2012-2013, p. 91-109.

¹³³ Héloïse Renaud, *Le don d'archives de la transmission intime du donateur à la réception professionnelle par l'archiviste : archives d'architectes, vectrices d'émotions ?*, mémoire de master Archives, Université Angers, 2023, 113 p.

¹³⁴ Yvon Lemay, Anne Klein, « Les archives et l'émotion : un atelier d'exploration et d'échanges », *Archives*, vol. 44, n°2, 2012-2013, p. 91-109.



d'histoire ! [rire] Une odeur de vieux papiers, mais pas une odeur de documents qui auraient pris l'humidité ou qui seraient champignonnés, non. Une odeur de vieux papiers, une odeur particulière et c'est cette odeur qui m'a plu au départ. »¹³⁵.

L'émotion peut intervenir dès la collecte, notamment dans les relations avec le donateur d'archives privée. Ces derniers entretiennent souvent un lien affectif fort avec leurs documents. L'archiviste et le donateur sont alors impliqués dans un échange interpersonnel qui nécessite selon Florence Descamps « écoute, empathie et compréhension »¹³⁶. La distance mise par l'archiviste doit être mesurée en tenant compte des impératifs archivistiques et des réalités matérielles mais aussi des réalités humaines du don. Il en va de même pour la collecte d'archives orales où la prise en considération de l'état émotionnel du témoin est primordiale¹³⁷. Selon les archivistes, l'émotion devrait entrer en jeu dans l'évaluation des documents. En effet, la valeur émotive et l'évocation que provoque le document chez l'archiviste mais aussi chez le public est une dimension importante à prendre en compte¹³⁸. Mais cet aspect est moins utilisé par les archivistes français en comparaison aux archivistes d'autres pays interrogés par Sabine Mas et Louise Gagnon-Arguin¹³⁹.

Pour certains archivistes, l'émotion peut être un moyen de comprendre le fonds. Les sentiments provoqués par les documents permettent une meilleure appropriation ce qui facilite l'analyse¹⁴⁰. En revanche, elle a peu de place dans la description archivistique puisque la neutralité prévaut. La subjectivité induite par l'évocation des émotions risque d'établir des biais voir d'induire en erreur le chercheur. De plus, l'évoquer pourrait lui gâcher le plaisir de la découverte ou créer des attentes disproportionnées. Les règles de description archivistique sont silencieuses en ce qui concerne les émotions. Elles n'obligent ni ne proscrivent leur utilisation dans les descriptions, l'inclusion de cette dimension est laissée à l'appréciation des

¹³⁵ Anne Both, « Un travail de fonds pour l'éternité », *Anthropologie comparée des pratiques archivistiques*, Ministère de la Culture et de la Communication, 2010, 153 p.

¹³⁶ Florence Descamps, *Archiver la mémoire, De l'histoire orale au patrimoine immatériel*, Paris, EHESS, 2019, 216 p.

¹³⁷ Héloïse Renaud, *Le don d'archives de la transmission intime du donateur à la réception professionnelle par l'archiviste : archives d'architectes, vectrices d'émotions ?*, mémoire de master Archives, Université Angers, 2023, 113 p.

¹³⁸ Yvon Lemay, Anne Klein, « Les archives et l'émotion : un atelier d'exploration et d'échanges », *Archives*, vol. 44, n°2, 2012-2013, p. 91-109.

¹³⁹ Christine Dufour, Anne Klein, Sabine Mas, « Émouvante, les archives ? Le point de vue des archivistes français », *La Gazette des Archives*, n°233, 2014, p. 75-90.

¹⁴⁰ *ibid.*

professionnels¹⁴¹. Certains évoquent la possibilité de l'inclure dans l'indexation. En effet, le caractère modulable de l'indexation fait que l'émotion pourrait s'avérer être un filtre intéressant pour certaines recherches¹⁴². Ces réflexions paraissent d'autant plus fondées que la déclinaison des émotions à un caractère culturel. Ainsi, la qualification de certaines émotions peut varier d'un lieu à l'autre et d'une époque à l'autre¹⁴³.

Du point de vue de la conservation, l'émotion peut orienter les pratiques : les documents jugés émouvants ou précieux sur le plan mémoriel, font souvent l'objet d'une attention particulière, ne serait-ce que dans leur manipulation. Ces documents peuvent également bénéficier en priorité de numérisation de par leurs caractères émouvants¹⁴⁴.

En matière de communication et de valorisation des documents, les émotions ont toute leur place puisque comme le dit l'un des participants de l'étude de Lemay et Klein : « la diffusion, c'est la transmission de l'émotion »¹⁴⁵. Dans son rôle de médiateur-facilitateur, l'archiviste contextualise, éclaire et transmet le document, et, comme nous l'avons vu, le contexte peut être source d'émotion. De même dans son rôle de médiateur-valorisateur, l'archiviste crée un échange autour des documents et peut ainsi laisser place à l'émotion. Ainsi, la relation entre l'émotion et le document est surtout mise en valeur dans les expositions et les publications mais aussi sur le web. Les émotions sont utilisées pour faire connaître les archives aux « néophytes »¹⁴⁶. De plus, la relation asymétrique entre l'archiviste et le public, comme nous l'avons vu dans la partie précédente, peut amplifier l'intensité émotionnelle de certains échanges. L'archiviste se doit d'accueillir les demandes mais aussi ce qui est exprimé par l'utilisateur.

À l'ère du numérique, la dimension émotive du document électronique peut être questionnée. Si les archivistes reconnaissent que ces supports peuvent provoquer des émotions, l'expérience sensible s'en trouve transformée : la matérialité disparaît et avec elle

¹⁴¹ Abbey Lacroix, *Au fond du terrier du lapin: une étude exploratoire sur l'utilisation des émotions dans la description et la diffusion des archives*, maîtrise en Science de l'information, Université de Montréal, 2022, 171 p.

¹⁴² Christine Dufour, Anne Klein, Sabine Mas, « Émouvante, les archives ? Le point de vue des archivistes français », *La Gazette des Archives*, n°233, 2014, p. 75-90.

¹⁴³ Abbey Lacroix, *Au fond du terrier du lapin: une étude exploratoire sur l'utilisation des émotions dans la description et la diffusion des archives*, maîtrise en Science de l'information, Université de Montréal, 2022, 171 p.

¹⁴⁴ Sabine Mas, Louise Gagnon-Arguin, Aïda Chebbi, Anne Klein, « Considérations sur la dimension émotive des documents d'archives dans la pratique archivistique : la perception des archivistes », *Archives*, vol. 42, n° 2, 2010-2011, p. 53-64.

¹⁴⁵ Yvon Lemay, Anne Klein, collaborateurs, « Les archives et l'émotion : un atelier d'exploration et d'échanges », *Archives*, vol. 44, n°2, 2012-2013, p. 91-109.

¹⁴⁶ *ibid.*

toute une partie de l'authenticité perçue. Les typologies des documents électroniques ayant une dimension émotive, selon les archivistes, semblent exclure les documents nativement numériques. Ils évoquent plus volontiers les documents numérisés. Comme le souligne Sandy Guibert, les documents nativement numériques brouillent la perception du producteur : on peine à « discerner l'Homme de la machine ». À cela il faut ajouter que pour le moment, le caractère historique transparaît peu de part, le caractère récent des documents¹⁴⁷.

Si l'on se base sur l'expérience exploratoire de Sabine Mas et Louise Gagnon-Arguin, on peut se rendre compte que les archivistes français sont plus nuancés sur la place des émotions dans la pratique professionnelle que les archivistes nord-américains ou anglo-saxons. Pour beaucoup, si l'émotion est perçue comme personnelle, elle tend à être exclue du champ professionnel puisqu'elle nuirait au caractère scientifique du travail de l'archiviste. En revanche, pour les archivistes ayant répondu à cette étude, la charge affective est plus marquée dans les archives anciennes, souvent perçues comme porteuses d'une aura patrimoniale¹⁴⁸.

Dans l'ensemble, peu d'archivistes affirment disposer d'outils pour intégrer la dimension émotive dans leur pratique. Ils se réfèrent surtout aux politiques de leurs institutions, aux guides de bonnes pratiques ou aux tableaux de gestion. Mais la majorité des répondants estiment qu'il n'est pas nécessaire d'encadrer l'émotion générée par les documents¹⁴⁹.

Pourtant d'après l'article de Kirsten Wright et Nicolas Laurent¹⁵⁰, la pratique tenant compte des traumatismes décrite par Maxine Harris et Roger Fallot est applicable aux interactions entre les archivistes et le public. Cette pratique repose sur le fait de reconnaître que chaque interaction, même la plus anodine, peut avoir un impact significatif sur une personne, de manière positive ou négative. Elle s'appuie sur cinq principes fondamentaux : sécurité, confiance et transparence, choix, collaboration et autonomisation. Ces principes guident les relations entre les professionnels (ici les archivistes) et les personnes accompagnées. Le principe de sécurité est considéré comme le socle, nécessaire à tous les autres principes. Il va

¹⁴⁷ Sandy Guibert, *Les archives, support d'émotions ? Le point de vue des archivistes à l'ère du numérique*, mémoire de master Histoire et documents parcours métiers des archives et des bibliothèques option Archives, Université d'Angers, 2012-2013, 96 p.

¹⁴⁸ Christine Dufour, Anne Klein, Sabine Mas, « Émouvante, les archives ? Le point de vue des archivistes français », *La Gazette des Archives*, n°233, 2014, p. 75-90.

¹⁴⁹ *ibid.*

¹⁵⁰ Kirsten Wright, Nicolas Laurent, « Safety, Collaboration, and Empowerment, Trauma-Informed practice », *Archivaria*, n°91, 2021, p. 38-73.

bien au-delà de la simple sécurité physique : il englobe la sécurité émotionnelle et culturelle. Cette dernière implique un environnement exempt de remise en question ou de négation de l'identité, ainsi que le respect de la dignité et l'écoute sincère. Pour mettre en place ce principe, il est essentiel d'identifier les éléments physiques, contextuels ou symboliques pouvant générer un sentiment d'insécurité notamment pour les personnes ayant vécu des expériences traumatisantes. Le principe de confiance et de transparence invite les institutions à faire preuve de cohérence entre leurs paroles et leurs actes en expliquant clairement les procédures et en tenant leurs engagements. Le choix vise quant à lui, à offrir dans la mesure du possible, des services adaptés aux besoins et préférences des individus. Ceci demande une plus grande flexibilité aux institutions. La collaboration remet en question la logique habituelle : il ne s'agit plus d'agir pour les personnes mais de travailler avec elles en reconnaissant leur expertise et leur vécu comme une ressource essentielle. Enfin, l'autonomisation consiste à valoriser les forces et les compétences des personnes accompagnées, en les mobilisant au travers de la collaboration. Lorsque ces principes sont intégrés dans la pratique professionnelle, ils permettent de restaurer la confiance, de réduire le risque de traumatiser à nouveau et de créer des conditions de guérison plus profondes et plus durables. Une formation à ce sujet est par ailleurs dispensée par l'Australian Society of Archivist (ASA).

1.3. Le vécu des archivistes

Les archivistes sont de manière générale peu loquaces concernant leur vécu. Pour expliquer cela, certains avancent l'idée que les émotions ont un caractère fugace, superficiel et parfois difficile à nommer¹⁵¹. Mais comme le souligne le travail d'Héloïse Renaud, les archivistes sont moins bavards que les donateurs sur la place de l'émotion dans leur pratique professionnelle¹⁵². De même, le nombre de non-réponses des archivistes français, dans l'étude de Sabine Mas et Louise Gagnon-Arguin semble aller dans ce sens : un quart des archivistes ne se prononcent pas quant au fait que l'émotion puisse être une caractéristique des archives¹⁵³.

¹⁵¹ Yvon Lemay, Anne Klein, « Les archives et l'émotion : un atelier d'exploration et d'échanges », *Archives*, vol. 44, n°2, 2012-2013, p. 91-109.

¹⁵² Héloïse Renaud, *Le don d'archives de la transmission intime du donateur à la réception professionnelle par l'archiviste : archives d'architectes, vectrices d'émotions ?*, mémoire de master Archives, Université Angers, 2023, 113 p.

¹⁵³ Christine Dufour, Anne Klein, Sabine Mas, « Émouvante, les archives ? Le point de vue des archivistes français », *La Gazette des Archives*, n°233, 2014, p. 75-90.



Pourtant l'archiviste ne reste pas de marbre, au moins face aux archives. Loin de l'image d'un professionnel froid et détaché, il est souvent touché par les documents qu'il manipule qu'ils soient émouvants, drôles, intrigants ou bouleversants. Comme le souligne Anne Both, la pudeur est bien souvent de mise : « En salle de tri, s'ils sont plusieurs, l'un peut lire à haute voix un document drôle, cocasse, insolite pour provoquer une césure dans la monotonie. Mais aucun ne décrochera son téléphone pour déranger un collègue et l'inviter à voir ce qu'il a vu ou lui raconter ultérieurement ses découvertes lors d'un déjeuner ou d'une pause »¹⁵⁴. Cette retenue, presque tacite, peut traduire le respect porté aux documents mais aussi une forme de discrétion professionnelle liée au caractère parfois sensible des fonds traités.

Le plaisir du contact direct avec les archives, nous l'avons vu, constitue une source puissante de motivation pour les archivistes. C'est par le rapport privilégié au document, le toucher du papier et l'odeur des registres que s'alimente une véritable passion discrète mais tenace. Au détour de la lecture des documents surgissent les émotions parfois discrètes mais bien réelles : une forme d'émerveillement, d'empathie ou même de tristesse face à des histoires plus que réelles. Ce plaisir ne se limite pas au simple contact, le fait de comprendre, de pouvoir expliquer ou prouver quelque chose procure de la satisfaction¹⁵⁵.

Les archivistes sont un peu plus enclins à évoquer leurs sentiments produits au contact des lecteurs. Sans doute, l'idée de fournir un service public y est pour quelque chose. La relation qui se crée avec le lecteur procure une véritable sensation d'utilité chez l'archiviste. On peut par exemple le voir dans les propos tenus par un archiviste dans le questionnaire de Sandy Guibert : « Des documents qui suscitent de belles rencontres. Le doc[ument] d'archives sert de médiateur, dans le sens où il favorise les rencontres entre l'archiviste et les individus à la recherche de leur racine. À travers les fonds qu'il conserve, l'archiviste est détenteur d'une part de l'histoire familiale qu'il partage avec ses lecteurs. Les émotions naissent quand l'archiviste met en contact le document avec l'individu, qui découvre ce support contenant une part de son histoire familiale, et quand il voit la joie procurée par ce contact. On a l'impression de faire partie de la famille du lecteur un court instant. »¹⁵⁶. Cette idée de partage peut

¹⁵⁴ Anne Both, « Un travail de fonds pour l'éternité », *Anthropologie comparée des pratiques archivistiques*, Ministère de la Culture et de la Communication, 2010, 153 p.

¹⁵⁵ Yvon Lemay, Anne Klein, « Les archives et l'émotion : un atelier d'exploration et d'échanges », *Archives*, vol. 44, n°2, 2012-2013, p. 91-109.

¹⁵⁶ Sandy Guibert, *Les archives, support d'émotions ? Le point de vue des archivistes à l'ère du numérique*, mémoire de master Histoire et documents parcours métiers des archives et des bibliothèques option Archives, Université d'Angers, 2012-2013, 96 p.

s'inscrire en écho avec le passé de l'archiviste. Les histoires évoquées par les documents ou les personnes entrent en résonance avec celle de l'archiviste et créent une forme de transfert. L'archiviste fait ainsi un parallèle entre sa situation personnelle ou familiale et ce à quoi il est confronté alors même qu'il n'est pas directement concerné. Ainsi, un archiviste trouvera par exemple au détour d'une photo des ressemblances avec son grand-père¹⁵⁷. Ces sentiments, à la base de l'empathie, permettent un partage de l'émotion : « Une femme âgée est venue rechercher avec son fils, les traces de son passage avec sa mère, comme réfugiée de la guerre d'Espagne, elle avait seulement transité par notre ville, mais elle avait besoin de refaire ce parcours avec son fils. Le nom de sa mère ne figurait pas dans nos listes. Mais la mémoire orale se souvenait de l'endroit où était le baraquement des femmes et des enfants espagnols. Quand elle a su qu'à cet endroit s'élève aujourd'hui l'école maternelle, cette femme a été heureuse et nous avons partagé sa joie. »¹⁵⁸. Cette « mise à la place de » peut pousser l'archiviste dans ses réflexions, le renvoyer à sa propre mortalité : « Il m'est aussi arrivé de regarder un document de 1920 en faisant le parallèle avec des êtres vivants que j'avais connus qui étaient nés à la même époque. Cette réflexion m'a conduit à me poser des questions sur la fragilité humaine et sur cette immortalité paradoxale d'un support aussi fragile que le papier. »¹⁵⁹.

Pour évoquer le vécu des archivistes au contact du public, il paraît indispensable de citer l'ouvrage de Caroline Piketty, *Je cherche les traces de ma mère*¹⁶⁰, qui fait figure d'exception en termes d'expression du vécu. Elle y partage les rencontres qui l'ont marquée lors de son travail au sein de la Mission d'étude sur la spoliation des Juifs de France. Au cours des trois années qu'elle a passées au sein de cette mission à accueillir le public, elle a retenu 42 « chroniques » qui évoquent son expérience et partagent ses émotions donnant ainsi une image de l'archiviste beaucoup moins impénétrable. Elle présente toute la difficulté de l'accueil du public, qui ne la laisse pas indifférente.

Le numérique a bouleversé l'expérience de l'archiviste en transformant ses pratiques, ses outils mais aussi son rapport aux documents et par extension à la mémoire. Les débuts de

¹⁵⁷ Yvon Lemay, Anne Klein, « Les archives et l'émotion : un atelier d'exploration et d'échanges », *Archives*, vol. 44, n°2, 2012-2013, p. 91-109.

¹⁵⁸ Sandy Guibert, *Les archives, support d'émotions ? Le point de vue des archivistes à l'ère du numérique*, mémoire de master Histoire et documents parcours métiers des archives et des bibliothèques option Archives, Université d'Angers, 2012-2013, 96 p.

¹⁵⁹ *ibid.*

¹⁶⁰ Caroline Piketty, « *Je cherche les traces de ma mère* » : *chronique des archives*, Paris, Autrement, 2006, p. 75-77.

l'informatisation, dans les années 2000, ont pris de court de nombreux professionnels. Ce virage technologique, inévitable et quelque peu brutal a été perçu comme un défi de taille et a suscité beaucoup de questionnements notamment sur l'identité même des archivistes¹⁶¹. Nombreux sont les archivistes chargés des archives électroniques à se sentir isolés car la réalité de leurs missions est bien différente des autres archivistes. La perte de la matérialité est difficile à admettre pour une partie d'entre eux¹⁶². Mais le numérique leur permet aussi d'étendre la portée de leur audience et de partager leurs émotions avec le public. Comme en témoigne le service des archives municipales et métropolitaines de Brest, lorsqu'il publie en document du mois des affiches, qualifiés de « véritables œuvres » dont l'auteur est inconnu et qui reçoit comme commentaire : « les lettres de mon père, quelles surprise et émotions »¹⁶³.

Le vécu émotionnel des archivistes confronté à des documents traumatiques est une réalité abordée de manière assez récente dans la littérature. Elle est surtout étudiée outre atlantique. Il n'existe à ce jour aucune définition consensuelle des « documents traumatiques » mais les archivistes sont d'accord pour reconnaître une valeur émotionnelle très forte à certains documents. Bien souvent pour décrire ce type de document, on évoque les archives touchant à la violation des droits de l'homme et à des violences de toutes sortes¹⁶⁴. Les documents iconographiques et les témoignages apparaissent comme ceux qui ont le plus de retentissements¹⁶⁵. Ces documents sont précieux pour les victimes ou leurs familles car ils valident leur vécu et apportent parfois de nouveaux éléments¹⁶⁶.

Mais de nombreux archivistes décrivent des réactions relevant de traumatismes secondaires. Ce traumatisme aussi appelé traumatisme vicariant concerne les professionnels fréquemment en contact avec des personnes ayant vécu des situations traumatisantes. Ainsi, les archivistes décrivent des manifestations d'insomnie, de cauchemars, d'anxiété, de culpabilité, de tristesse, de colère ou encore un épuisement émotionnel et professionnel profond après un travail

¹⁶¹ Maud Lasterre, « L'archiviste est-il soluble dans le numérique ? », *La Gazette des Archives*, n°240, 2015, p. 339-349.

¹⁶² Vanina Joveneau, Coline Winkler, « E-archiviste, un archiviste pas comme les autres », *La Gazette des Archives*, n°240, 2015, p. 281-293.

¹⁶³ Hugues Courant, Jérémie Halais, Chantal Rio, Julie Scheffer, « Les archives sur les réseaux sociaux parce que vous le valez bien », *La Gazette des Archives*, n°245, 2017, p. 227-239.

¹⁶⁴ Katie Sloan, Jennifer Vanderfluit, Jennifer Douglas, « Not "just my problem to handle" : emerging themes on secondary trauma and archivists », *Journal of contemporary archival studies*, vol. 6, art. 20, 2019, 24 p.

¹⁶⁵ Anouk Dunant Gonzenbach, Pierre Fluckiger, « Retracer le passé de victimes : la gestion de l'impact émotionnel sur les archivistes », *La Gazette des Archives*, n°255, 2019, p. 87-98.

¹⁶⁶ Katie Sloan, Jennifer Vanderfluit, Jennifer Douglas, « Not "just my problem to handle" : emerging themes on secondary trauma and archivists », *Journal of contemporary archival studies*, vol. 6, art. 20, 2019, 24 p.

récurrent auprès des archives traumatisantes¹⁶⁷. Il apparaît cependant parfois difficile de faire un lien de cause à effet direct entre les archives, ces symptômes et d'autres facteurs peuvent intervenir. Néanmoins, plusieurs professionnels, sans pour autant souffrir de traumatisme vicariant, rapportent des réactions immédiates face aux documents : tensions, rougeurs, larmes incontrôlables¹⁶⁸.

Tous les archivistes exposés à des documents traumatisants ne seront pas pour autant victimes d'un traumatisme secondaire. La réception de ces documents est médiée par des facteurs individuels tels que la résilience personnelle, l'histoire de vie, les facteurs d'adaptation ou les éventuelles expositions antérieures à un traumatisme. Interviennent aussi des variables liées à la nature du contenu ou à la durée d'exposition¹⁶⁹. Le contexte institutionnel joue également un rôle. Certains fonds, consultés pour la première fois, peuvent avoir des contenus difficiles et toucher l'archiviste qui les découvre et n'y a pas été préparé¹⁷⁰. Le climat organisationnel, la présence ou non d'un soutien institutionnel, la supervision ainsi que les possibilités d'adaptation de la charge de travail constituent des facteurs susceptibles d'influer les effets du contact avec les documents traumatisant¹⁷¹. Certains archivistes se sentent illégitimes et culpabilisent à l'idée d'être touchés par les traumatismes vicariants. En effet, il leur paraît indécent au regard des souffrances endurées par les victimes de considérer leurs propres émotions¹⁷².

À l'image du témoignage de Anouk Dunant Gonzenbach¹⁷³, des solutions existent pour prendre en charge le traumatisme des archivistes. Le fait de pouvoir évoquer les histoires auxquelles ils sont confrontés constitue une aide importante. La supervision apparaît alors comme une approche intéressante. En effet, elle permet de donner « un temps, un espace et des moyens pour partager, clarifier, approfondir et apprendre de nos imperfections » et de « se prémunir de la surcharge incapacitante, du stress explosif, du burn-out implosif et

¹⁶⁷ Cheryl Regehr, Wendy Duff, Jessica Ho, Christa Sato, Henria Aton, « Emotional responses in archival work », *Archival Science*, vol. 23, 2023, p. 545-568.

¹⁶⁸ Cheryl Regehr, Wendy Duff, Henria Aton, Christa Sato, « "Humans and records are entangled": empathic engagement and emotional response in archivists », *Archival Science*, vol. 22, 2022, p. 563-583.

¹⁶⁹ Cheryl Regehr, Wendy Duff, Jessica Ho, Christa Sato, Henria Aton, « Emotional responses in archival work », *Archival Science*, vol. 23, 2023, p. 545-568.

¹⁷⁰ Katie Sloan, Jennifer Vanderfluit, Jennifer Douglas, « Not "just my problem to handle" : emerging themes on secondary trauma and archivists », *Journal of contemporary archival studies*, vol. 6, art. 20, 2019, 24 p.

¹⁷¹ Cheryl Regehr, Wendy Duff, Jessica Ho, Christa Sato, Henria Aton, « Emotional responses in archival work », *Archival Science*, vol. 23, 2023, p. 545-568.

¹⁷² Katie Sloan, Jennifer Vanderfluit, Jennifer Douglas, « Not "just my problem to handle" : emerging themes on secondary trauma and archivists », *Journal of contemporary archival studies*, vol. 6, art. 20, 2019, 24 p.

¹⁷³ Anouk Dunant Gonzenbach, Pierre Fluckiger, « Retracer le passé de victimes : la gestion de l'impact émotionnel sur les archivistes », *La Gazette des Archives*, n°255, 2019, p. 87-98.

déprimant ». Une autre solution avancée concerne le temps passé au contact des documents traumatisants. Espacer leur consultation et effectuer d'autres tâches au quotidien constituent une aide. Pour cela, les institutions doivent tenir compte de l'importance de ce qu'elle réclame. Dans le cas d'écrit par Anouk Dunant Gonzenbach, l'État Suisse donnait une limite relativement courte pour que les victimes concernées (enfants issus de la communauté des gens du voyage arrachés à leur famille) puissent demander une indemnisation. Pour prouver leur légitimité, celles-ci devaient accéder à leur dossier. L'archiviste se retrouvait alors face à un nombre colossal de demandes induisant une surcharge de travail. Couplé à cela, le contenu des dossiers induisait une charge émotionnelle importante. Un allongement du délai pour réaliser les démarches ou l'embauche d'autres personnes aurait pu éviter ou limiter le traumatisme. Enfin, elle évoque l'idée de recevoir les demandes avec l'aide d'un professionnel du milieu social qui, lui, est formé pour répondre à des témoignages aussi touchants. Ayant conscience de ces enjeux, certaines associations professionnelles telles que l'Archives and Records Association (UK and Ireland) ont commencé à développer des ressources pour soutenir les archivistes confrontés à des situations difficiles ou troublantes¹⁷⁴.

Tous les documents conservés, toutes les histoires des usagers ne sont pas aussi lourdes, mais chaque demande est une rencontre, le début d'un échange entre le demandeur et l'archiviste.

Pour conclure cette partie, on peut citer les paroles de Caroline Piketty qui résume bien la diversité du vécu des archivistes : « il n'existe pas deux interprètes identiques en musique comme en littérature, de même chaque archiviste à sa conception et sa pratique de la profession qu'il exerce. »¹⁷⁵.

¹⁷⁴ Kirsten Wright, Nicolas Laurent, « Safety, Collaboration, and Empowerment, Trauma-Informed practice », *Archivaria*, n°91, 2021, p. 38-73.

¹⁷⁵ Caroline Piketty, « *Je cherche les traces de ma mère* » : *chronique des archives*, Paris, Autrement, 2006, p. 75-77.

2. MÉTHODE

À l'issue de ce que nous venons de voir sur les relations des archivistes, il apparaît nécessaire de confronter les discours à ce qui peut être observé d'un point de vue extérieur. En effet, les expériences et les difficultés exprimées par les professionnels appellent à être mises en perspective. C'est dans cette optique que s'inscrit notre étude de cas qui se centre spécifiquement sur la relation entre archiviste communal et usager en salle de lecture. Dans la partie qui suit, nous allons nous concentrer sur le déroulement de la collecte des données et la manière dont celles-ci sont analysées.

2.1. Les terrains

Dans le cadre de cette étude de cas, les observations ont été effectuées dans un service d'archives communales d'une métropole française. Il emploie actuellement dix-huit personnes pour remplir les différentes missions dont l'accueil du public. Ce service, non loin du centre de la ville, est accessible aisément en transport en commun. L'accessibilité, conformément aux normes en vigueur, a été pensée pour permettre aux usagers un accès équitable au service. Des dispositifs particuliers sont prévus pour rendre le service accessible à tous comme par exemple une procédure d'accueil spécifique pour les personnes à mobilité réduite car la salle de lecture se trouve au premier étage ou encore la présence de boucles magnétiques pour les personnes malentendantes.

Concernant l'accueil du public, la salle de lecture de ce service est ouverte trois jours et demi par semaine. Trois archivistes se partagent les permanences en plus de leurs autres missions. La salle de lecture est conçue pour accueillir simultanément jusqu'à douze lecteurs. En complément, deux postes informatiques sont également disponibles, permettant notamment la consultation du site internet et de ses ressources (inventaires numérisés et documents numérisés). Les modalités de communication sont souples : il n'y a pas de levées à horaire fixe. Les documents sollicités sont apportés au fur et à mesure des commandes dans le respect des règles de communicabilité. Toutefois il faut souligner que les dernières commandes de documents doivent être passées une demi-heure avant la fermeture. Les usagers, une fois inscrits, ont la possibilité de commander jusqu'à quatre cotes par demande et peuvent effectuer autant de demandes qu'ils le souhaitent. Au total, le service reçoit plus de 550 lecteurs par an en salle de lecture (ceux-ci réalisent un peu plus de 1170 séances de travail).

Le service traite également un peu moins de 1150 demandes par correspondance par an¹⁷⁶.

Au cours des séances d'observations, le travail de trois présidents de salle différents a été observé. De manière générale, chaque permanence est assurée par un président de salle accompagné généralement de deux magasiniers. Il convient de noter qu'au moment des observations, un des présidents de salle était en cours de formation. De manière exceptionnelle, ses premières permanences étaient assurées par deux présidents de salle : celui en formation et le second plus expérimenté assurant un rôle d'accompagnement et de supervision. Un deuxième président disposait lui d'une expérience de plus de six mois tandis que la dernière qui assure la formation du premier dispose d'une expérience beaucoup plus longue (plus de dix ans).

Parallèlement à ces observations, cette étude se penche sur l'analyse des demandes écrites adressées à un second service d'archives communales. Ce service se situe dans une ville française de plus de 20 000 habitants composée de 4 communes associées . Ce second service est plus restreint en termes de personnels : il est composé d'une équipe de trois agents qui se partagent les différentes missions du service dont la communication. La salle de lecture est ouverte les après-midis du lundi au jeudi. Elle accueille plus de 130 lecteurs par an à raison de 238 séances¹⁷⁷. En complément de l'accueil physique, les usagers peuvent formuler des demandes en écrivant directement au service. La prise de contact par mail est encouragée pour préparer une venue ou demander directement une recherche de document. Ces demandes concernent aussi bien les services de la ville que les personnes extérieures. Ce sont ces demandes qui serviront de matériel pour notre étude.

Au total, ce service traite annuellement un peu moins de 500 demandes par correspondance par an mais il en avait traité 350 en 2022¹⁷⁸ périodes pour laquelle les données nous ont été fournies. Ces demandes sont traitées gratuitement.

2.2. Matériel

Au regard des objectifs de l'étude, il a été décidé de mettre en œuvre des observations systématiques non-participantes. Ce choix de méthodologie de recueil de données repose sur le souci de recueillir des données aussi neutres que possible concernant les interactions entre

¹⁷⁶ Service interministériel des archives de France, « Données 2023 - Par type de service » *Données annuelles d'activité des services d'archives en France - Données 2010-2023*, 2010-2023, [en ligne], disponible sur <https://francearchives.gouv.fr/fr/article/37978> (consulter le 24 novembre 2024).

¹⁷⁷ *ibid.*

¹⁷⁸ *ibid.*

archivistes et usagers. Dans cette optique, l'observatrice ne participe pas aux interactions et veille à ne pas interférer dans le déroulement des échanges.

Pour faciliter les observations et assurer une certaine homogénéité dans le recueil des données, une grille d'observation a été élaborée en amont. Pour la conception de cet outil, il a été décidé de s'inspirer de la démarche proposée par Ionna Guikas, Diane Morin et Marc Bigras dans la *revue francophone de la déficience intellectuelle*¹⁷⁹.

La première étape a consisté à s'informer sur la nature des interactions entre archivistes et usagers. Pour cela plusieurs sources bibliographiques ont été mobilisées, en particulier l'ouvrage de Caroline Piketty dans lequel elle relate son expérience au sein du bureau des recherches administratives familiale mis en place suite aux travaux de la mission Mattéoli¹⁸⁰. Cet ouvrage a fourni un éclairage sur la posture de l'archiviste et les modalités de ses échanges avec le public dans un contexte où de fortes émotions s'expriment et s'entremêlent. À cela s'ajoute l'ouvrage *La vie au guichet* de Vincent Dubois qui décrit les interactions dans deux guichets d'accueil de la caisse d'allocation familiale et offre un regard sociologique sur les dynamiques d'accueil¹⁸¹. Enfin pour la structuration de la grille d'observation, nous nous sommes appuyée sur une grille réalisée pour observer les interactions entre patients et infirmières¹⁸². Cette grille a servi de base pour adapter les critères au contexte spécifique des archives.

Au terme de cette phase préparatoire, six grandes catégories ont été retenues pour organiser les éléments de communication observés : expressions faciales, regard, ton, locution, mouvements et actions. Ces catégories constituent la trame de la grille d'observation (voir [annexe 1](#)) permettant de coder de façon systématique les éléments observés lors des interactions. Par la suite, la grille a été testée aux archives patrimoniales d'Angers. Cette phase de test a permis de vérifier la pertinence des catégories choisies, d'ajuster certaines définitions et de clarifier l'usage des termes afin de garantir une application cohérente et reproductible (voir [annexe 2](#)). Elle a également permis à l'observatrice de se familiariser à l'observation.

¹⁷⁹ Ionna Guikas, Diane Morin, Marc Bigras, « Développement d'une grille d'observation : considérations théoriques et méthodologiques », *Revue francophone de la déficience intellectuelle*, n°27, 2016, p. 163-178.

¹⁸⁰ Caroline Piketty, « Je cherche les traces de ma mère » : chronique des archives, Paris, Autrement, 2006, 119 p.

¹⁸¹ Vincent Dubois, *La vie au guichet - Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, 2008, 202 p.

¹⁸² Catherine Forbes, *Élaboration et validation d'une grille d'observation des interactions patient / infirmière*, mémoire de master en sciences infirmières, Université de Montréal, 2004, 185 p.

Cette méthode de recueil de données présente toutefois des limites¹⁸³ dont il faut avoir conscience. L'une des premières, est le risque de réactivité (aussi appelé effet Hawthorne). Ce biais désigne la tendance des sujets observés à changer leur comportement quand ils se rendent compte de la présence d'un observateur. Dans cette étude, ce biais concerne principalement les archivistes. Les usagers, s'ils ne posaient pas la question, n'étaient pas informés de l'observation en cours. Les attentes de l'observateur peuvent aussi avoir une incidence. En effet, il existe un risque que l'observatrice soit inconsciemment plus attentive aux comportements qui vont dans le sens de ses hypothèses au détriment des autres comportements qui pourraient les nuancer ou les contredire. La conscience de ce risque méthodologique tend à le minimiser en incitant l'observateur à maintenir une vigilance constante lors de ses observations. Par ailleurs, des « caractéristiques » propres à l'observateur entrent en compte comme le degré d'expérience ou son état de fatigue. L'apprentissage peut influencer la qualité de l'observation au fil du temps. L'observateur est de plus en plus performant ou au contraire moins attentif dû à la fatigue. Le test de la grille d'observation a permis d'amorcer l'apprentissage dans un cadre contrôlé, limitant ainsi les effets lors de l'observation de l'étude. En ce qui concerne la fatigue, le rythme de passage des visiteurs et la temporalité des interactions permettent à l'observatrice de faire des pauses et donc de la limiter. Enfin, il est fondamental de garder à l'esprit une règle essentielle de l'observation : il est impossible de tout observer. Ce constat impose une certaine humilité dans l'analyse et impose de comparer les résultats à d'autres sources.

En ce qui concerne les demandes écrites traitées par le deuxième service d'archives, une analyse documentaire a été menée. À cet effet, deux fichiers tableur ont été transmis. Ces chronos couvrent une période de trois mois allant d'octobre à décembre 2022. Ces documents ont permis de mieux comprendre les dynamiques de traitement des demandes ainsi que la nature des sollicitations émanant des différents publics.

Le premier fichier contient le chrono des demandes internes, c'est-à-dire celles émanant des services communaux ou d'autres entités liées à la collectivité. Sur cette période, 36 demandes internes ont été recensées. Ce tableur donne le nom du demandeur et son service, la description de la demande, le temps consacré à y répondre ainsi que les initiales de l'agent ayant répondu.

¹⁸³ Paul Heppner, Bruce Wampold, Dennis Kivlighan, *Research Design in Counseling*, Belmont, Third Edition, 1992, 666 p.

Le second tableur contient le chrono des demandes externes, c'est-à-dire celles provenant du public (citoyens, chercheurs, généalogistes, ...). Ce document recense 129 demandes. Le fichier reprend les mêmes informations que le précédent à l'exception du temps consacré à chaque demande. Cette absence empêche d'évaluer la charge de travail qu'elles représentent. Il y a également une classification de la nature des demandes : soit scientifique, soit généalogique, soit administrative / autre.

En complément de ces deux fichiers numériques, le service a également fourni un dossier contenant les demandes et leurs réponses rédigées par les archivistes. L'analyse portera sur un échantillon de ces échanges.

L'ensemble de ces éléments constitue un complément à l'observation en apportant un éclairage sur une activité moins visible au premier abord du service.

2.3. Déroulement du recueil des données

Après avoir obtenu l'autorisation du service d'archives concerné, les observations ont été menées sur une période de trois semaines entre le 10 et le 31 mars 2025 à raison de 6 séances soit 30 heures d'observation. Les séances avaient lieu les lundis après-midi et jeudis toute la journée.

Lors de chaque séance, un protocole de prise de notes systématique est mis en œuvre. Pour chaque venue d'un usager ou d'un groupe d'usager, une feuille de prise de note est utilisée (voir [annexe 3](#) pour exemple). Ces notes comprennent le nombre de demandeurs, le nombre de personnes répondant à la demande ainsi que le contenu des échanges. Dans la mesure du possible, le type de demande est précisé, qu'il s'agisse d'une recherche dans le cadre professionnel, administratif, généalogique ou encore d'études universitaires... Les éléments verbaux et non-verbaux constituent également une part essentielle de l'observation. Ainsi, les termes utilisés, les mouvements, les attitudes et les réponses échangées entre usagers et archivistes sont relevés. Par la suite, la grille d'observation est complétée avec les informations prises en note (voir [annexe 4](#) pour exemple). Pour chaque interaction observée une grille d'observation est remplie.

En ce qui concerne le positionnement de l'observatrice, celui-ci a été défini en fonction de la configuration de la salle de lecture et du personnel présent. L'observatrice est positionnée derrière la banque à côté du président de salle. Lorsqu'il y a deux présidents de salle, celle-ci est plus en arrière, en retrait. Ce placement a l'avantage de ne pas perturber le fonctionnement du service et rend beaucoup moins visible l'observatrice pour le lecteur. Cependant, cela

réduit la visibilité des éléments non-verbaux exprimés par l'archiviste. La position plus proche de la banque, lorsqu'il n'y a un seul président, permet une observation détaillée des expressions faciales et des réactions des archivistes mais comporte le risque que les usagers perçoivent l'observatrice comme un membre du personnel, ce qui peut les conduire à l'interpeller ou à l'inclure malgré elle dans les échanges. L'observatrice veille à minimiser son implication dans les situations observées. Si un usager s'adresse directement à elle, elle adopte une posture neutre et bien souvent l'archiviste présent intervient.

Pour l'analyse des demandes écrites, étant donné le volume important des échanges adressé au service, il a été décidé de procéder à une analyse sur la base d'un échantillon aléatoire. Seize demandes ont ainsi été sélectionnées par une personne extérieure en choisissant seize nombres dans un intervalle de 1 à 165. Cela représente environ 10% du total des courriers reçus ce qui permet une analyse approfondie tout en ayant une certaine représentativité.

2.4. Méthodes d'analyse

Pour procéder à l'analyse de nos données, nous allons combiner traitement qualitatif et quantitatif. Nous allons observer les récurrences dans les manifestations émotionnelles ainsi que dans les actions effectuées. Ces éléments sont identifiés à l'aide des grilles d'observations. L'objectif ici est de dégager des tendances, de repérer des motifs comportementaux et d'enrichir notre compréhension des dynamiques émotionnelles à l'œuvre dans les interactions étudiées.

Nous analyserons également les processus de déroulement des demandes, qu'elles soient formulées à l'oral ou à l'écrit. Cette analyse inclut le mode de présentation des demandes (formulation, clarté...), les stratégies de recherche mobilisées, ainsi que les évolutions au cours de l'interaction. Les notes prises lors de chaque interaction, placées dans leur contexte, constituent un matériau essentiel pour l'analyse. Nous veillerons ainsi à ne pas sortir les propos ou les comportements de leur situation d'énonciation afin de garantir une interprétation fidèle et nuancée.

Concernant plus spécifiquement les interactions écrites nous évaluerons plusieurs indicateurs : longueur des échanges, précision des demandes formulées, aboutissement ou non des recherches. Ces éléments nous permettent d'appréhender la qualité de la communication écrite et son efficacité.

Pour comparer de manière plus fine les demandes écrites et orales nous avons mis au point une échelle d'évaluation (voir [annexe 5](#)) inspirée de plusieurs cadres théoriques reconnus. D'une part, notre grille reprend les fondements de l'échelle READ (Reference Effort Assessment Data) développée par Bella Karr Gerlich au début des années 2000 qui évalue le niveau d'effort et d'expertise requis pour répondre à une demande dans le domaine des bibliothèques¹⁸⁴. D'autre part, nous avons intégré des éléments issus de la méthode « sense-making », conceptualisée par Brenda Dervin et adapté au domaine des archives par Louis Gagnon-Arguin¹⁸⁵. Cette méthode d'évaluation des demandes nous permet de qualifier la difficulté des demandes les plus complexes.

Notre échelle comprend elle aussi 6 niveaux. Les deux premiers sont directement empruntés à l'échelle READ car ils permettent de caractériser des demandes simples, souvent factuelles, ne nécessitant qu'un faible niveau de traitement. Les quatre niveaux suivants ont été élaborés à partir de la notion de stratégie de recherche décrite par Louise Gagnon-Arguin. Chaque niveau supplémentaire correspond à une plus grande sophistication dans la manière de rechercher, d'analyser, de combiner ou de réévaluer les informations disponibles.

Ainsi chaque demande recueillie dans notre corpus est évaluée à l'aide de cette échelle. Nous procédons ensuite à un calcul des moyennes respectives des scores obtenus pour les demandes orales et pour les demandes écrites.

Étant donné que notre échantillon de demandes écrites est relativement restreint (moins de 30), il ne satisfait pas les conditions d'application des tests paramétriques classiques (telles que la normalité de la répartition des données). C'est pourquoi nous avons opté pour le test non-paramétrique de Mann-Whitney, particulièrement adapté à la comparaison de deux échantillons indépendants de petite taille. Ce test nous permettra de déterminer avec un degré de confiance satisfaisant s'il existe une différence significative entre la complexité des deux types de demandes.

¹⁸⁴ Carolyn Ménard, « Mieux connaître pour mieux aider. L'implantation d'un système de gestion des demandes de référence à la Bibliothèque de l'Assemblée nationale du Québec », *Documentation et bibliothèques*, n°66, 2020, p. 38-46.

¹⁸⁵ Louise Gagnon-Arguin, « Les questions de recherche comme matériau d'études des usagers en vue du traitement des archives », *Archivaria*, n°46, 1998, p. 86-102.

3. ANALYSE

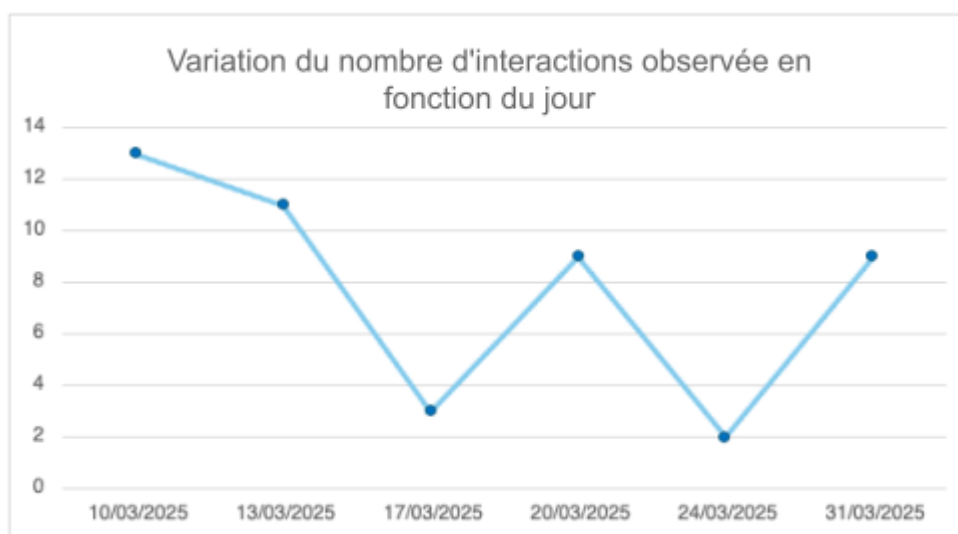
Après avoir exposé la méthodologie adoptée, il convient désormais de se pencher sur l'analyse des données recueillies. Après une rapide description des données, nous explorerons les différents rôles assumés par l'archiviste au contact du public, ainsi que les dynamiques d'échange à l'œuvre en salle de lecture. Cette réflexion conduit également à s'interroger sur les écarts éventuels entre les demandes formulées oralement sur place et celles adressées par écrit.

3.1. Description des données

Observation (voir [annexe 6](#) pour détail)

Au cours des séances d'observation, 47 usagers ou groupes d'usagers ont été observés en interaction avec les archivistes.

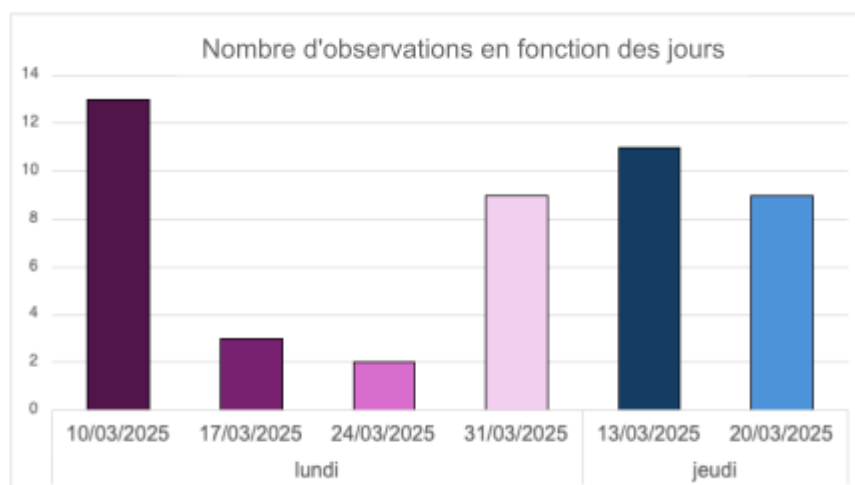
Comme on peut le voir sur le graphique 1, le nombre d'observations réalisées selon les jours varie grandement. Cela peut aller de 2 à 13 observations lors d'une session. Cette disparité s'explique en partie par le fait que les lundis étaient consacrés à des demi-journées d'observation tandis que les jeudis couvraient des journées complètes.



[graphique 1 : Variation du nombre d'interactions observée en fonction du jour](#)

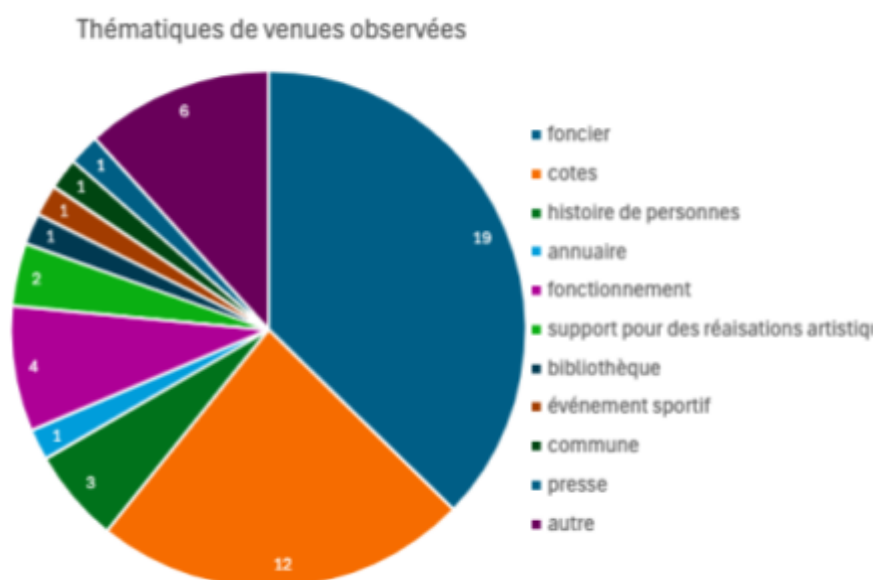
Mais comme on peut le voir sur le graphique 2, le premier lundi d'observation a été une journée de forte affluence surtout en comparaison des deux suivants. Les deux jeudis, en revanche, présentent une fréquentation relativement homogène. Certaines variations peuvent être attribuées à des facteurs contextuels, tels que des fermetures exceptionnelles de la salle

une partie de la semaine précédant le dernier lundi observé. Toutefois certaines fluctuations demeurent inexpliquées pour l'observatrice, laissant supposer l'influence de variables propres au public ou à des dynamiques d'usage plus complexes.



[graphique 2 : Nombre d'observations en fonction des jours](#)

Il paraît important de souligner que la majorité des interactions observées ont impliqué un archiviste et un seul usager. Néanmoins, des configurations plus collectives ont été relevées : 7 cas impliquant 2 usagers et 2 cas impliquant 4 usagers. Par ailleurs, il est arrivé que des lecteurs présents dans la salle interviennent spontanément pour conseiller à leur tour le ou les usagers. Cela témoigne d'une forme de solidarité et de co-construction des savoirs en salle de lecture.

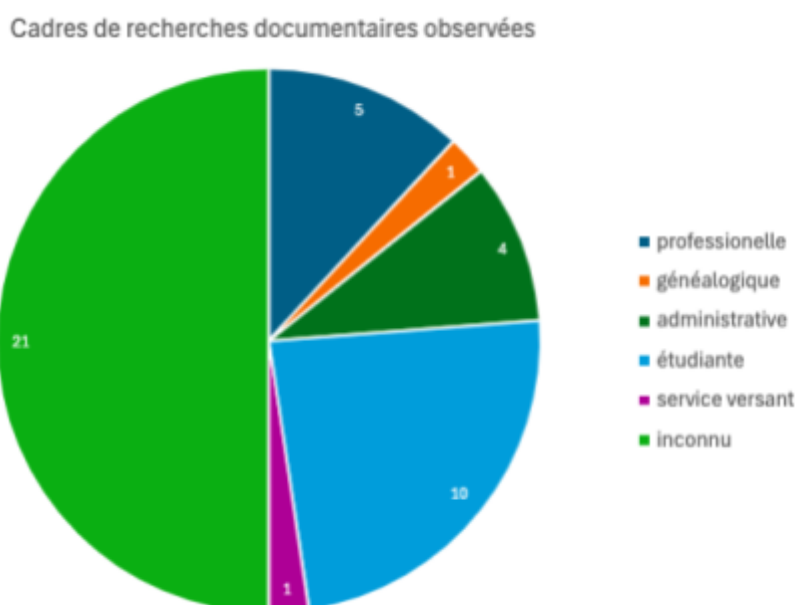


[graphique 3 : Thématiques de venues observées](#)

Concernant les différents type de demandes, plusieurs catégories se dégagent. Le graphique ci-dessus, montre que la majorité des usagers sollicitent le service d'archives pour des

informations sur des biens. Également, dans 23% des cas (12 cas), ils se présentent uniquement pour commander des cotes sans donner leur sujet d'intérêt. On observe aussi que 12% (6 cas) viennent pour d'autres raisons qu'une recherche documentaire. Un certain nombre d'utilisateurs viennent pour se renseigner sur le fonctionnement du service. D'autres motifs plus ponctuels ou spécifiques ont également été identifiés. Cette diversité de motifs de consultation souligne la pluralité des demandes que traitent les archivistes et la nécessité de fournir des réponses souples et personnalisées face aux attentes hétérogènes.

Pour la moitié des recherches documentaires nous avons pu identifier le cadre de la recherche. Le graphique 4, met en lumière la prédominance des recherches académiques.



graphique 4 : Cadres de recherches documentaires observées

D'autres recherches s'inscrivent dans un cadre professionnel ou administratif (recherche liée à l'exercice d'un droit). À l'inverse, les recherches à visée généalogiques ou effectuées par les services versants apparaissent marginales. Cette répartition contraste avec les résultats de l'observatoire des publics¹⁸⁶ qui relèvent en majorité ces deux derniers types de recherches. On peut tenter d'expliquer ces différences par le fait que le service étudié met en ligne son état-civil, ce qui, probablement, affecte le nombre de généalogistes en salle de lecture. En effet, d'après les données d'activités des services d'archives en France en 2023¹⁸⁷ sur 392

¹⁸⁶ Observatoire des publics, *Présentation des données 2023 de l'observatoire des publics*, [en ligne] disponible sur https://francearchives.gouv.fr/fr/article/919958823#h2_fdb5e8238734519bc44e5123d2d3a5a3919d86b45 (consulté le 5 février 2025).

¹⁸⁷ Service interministériel des archives de France, *Données annuelles d'activité des services d'archives en France - Données 2010-2023, 2010-2023*, [en ligne], disponible sur <https://francearchives.gouv.fr/fr/article/37978> (consulté le 24 novembre 2024)

services d'archives communales ou intercommunales seuls 195 ont un site internet. On peut supposer que tous ces services ne mettent pas leur état civil en ligne ce qui influe sur le nombre de généalogistes en salle. Par ailleurs, il est possible que les recherches généalogiques et administratives des services versants soient désormais largement traitées par correspondance plutôt que sur site.

Demandes écrites (voir [annexe 7](#) pour plus de détails)

L'analyse des demandes écrites repose sur un échantillon de 16 échanges. Ces échanges comprennent de 1 à 6 mails avec en moyenne 2,25 mails. Le délai moyen de réponse est de 10 jours bien que cette durée puisse aller de quelques heures à 29 jours selon la difficulté et l'urgence des demandes.

La répartition thématique des demandes écrites met en évidence un relatif équilibre : environ un tiers concerne des recherches généalogiques, un tiers émane de services versant et un dernier tiers relève de recherches menées dans un cadre professionnel (voir graphique 5).



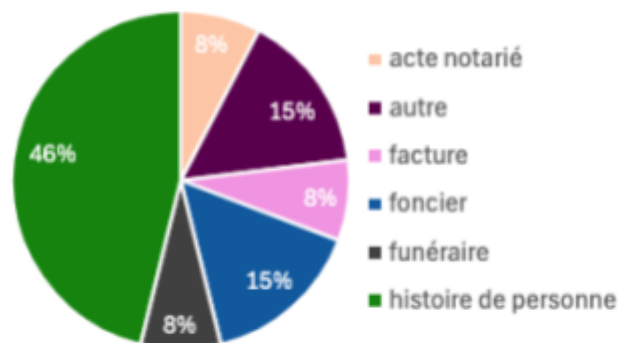
[graphique 5 : Cadres des demandes écrites](#)

Cette répartition ne reflète toutefois pas exactement la typologie générale des sollicitations reçues par le service. En effet, selon les données fournies, la moitié des demandes écrites adressées concernent la généalogie, un tiers des recherches professionnelles et seulement un cinquième les services versants. L'échantillon étudié semble donc surestimer la part des demandes émanant des services versants.

En comparaison de la thématique de venue des observations (graphique 3), les demandes concernant l'histoire personnelle occupent une place bien plus importante (46% contre 6%).

Le foncier, lui, est nettement moins important (15% contre 37%) comme on peut le voir sur le graphique ci-dessous.

Thématiques des demandes écrites



[graphique 6 : Thématiques des demandes écrites](#)

On peut également noter que certaines demandes ne concernent pas un aspect documentaire. Il s'agit de demande d'information ou d'orientation.

En ce qui concerne les résultats des demandes, 64% reçoivent une réponse favorable, 18% une réponse partiellement favorable (seulement une partie des documents demandés sont trouvés) et 18% obtiennent une réponse défavorable. Il convient de préciser que dans certains cas, les documents ne peuvent être transmis directement : ils nécessitent soit une dérogation ou une consultation sur place.

3.2. Quel est le rôle de l'archiviste ?

Les observations menées montrent que l'archiviste joue un rôle central dans le fonctionnement quotidien de la salle de lecture.

3.2.1. Un hôte d'accueil

L'archiviste peut être perçu, dans un premier temps, comme un hôte d'accueil chargé d'encadrer l'accès aux documents. Dans 23% des cas observés, les usagers se présentent en salle exclusivement pour commander des documents sans solliciter d'autre accompagnement. L'archiviste agit alors comme un intermédiaire technique garantissant le respect des procédures de consultation et veillant à ce que la communication des documents se fasse conformément au règlement en vigueur.

Les archivistes observés ont également une fonction de « secrétaire ». En effet, l'absence de personnel d'accueil oblige l'archiviste à gérer le flux des personnes qui se

présentent directement en salle et il fait office d'interface entre les différentes activités du service. Ainsi au cours de l'observation, les archivistes ont été amenés à accueillir les rendez-vous de leurs collègues ou encore à orienter une personne venue proposer un don vers le bon interlocuteur. Cette position d'intermédiaire illustre bien la polyvalence des tâches exercées en salle de lecture des archives communales.

L'archiviste contribue également à l'ancrage du service dans la vie locale. Une scène observée montre, par exemple, un archiviste installant une affiche annonçant un événement local en salle de lecture.

La gestion des demandes de reproduction de documents constitue une autre facette de l'activité. Les archivistes peuvent, dans certaines conditions (état de conservation, autorisation...) effectuer des photocopies à la demande. Ces prestations, facturées, sont encadrées par des règles spécifiques notamment lorsque le format est particulier, auquel cas le service de reproduction de la ville doit prendre le relais. L'archiviste est alors chargé de l'organisation de la commande et de l'encaissement.

Enfin, il agit pour le public. Par exemple, un usager croyant se trouver aux archives départementales a dû être réorienté par l'archiviste. Ce dernier a pris soin de rechercher l'adresse exacte, de vérifier les horaires d'ouverture et que le thème de l'exposition correspondait bien à ce que recherchait la personne. Puis il a fourni à l'usager une explication détaillée pour s'y rendre. Ce type d'intervention témoigne d'une volonté de prise en charge individualisée, dépassant parfois le cadre formel du service d'archives.

À l'écrit également, l'archiviste assure ce rôle d'accueil et de renseignement. Il répond aux demandes relatives aux horaires, aux conditions d'accès ou encore à la nature des fonds conservés et oriente vers les interlocuteurs compétents. Cependant, le fait que les archives soient un service communal introduit une dimension organisationnelle supplémentaire : certaines sollicitations écrites sont d'abord adressées aux secrétariats de la mairie qui jouent un rôle de filtre ou d'intermédiaire dans la communication avec les archivistes.

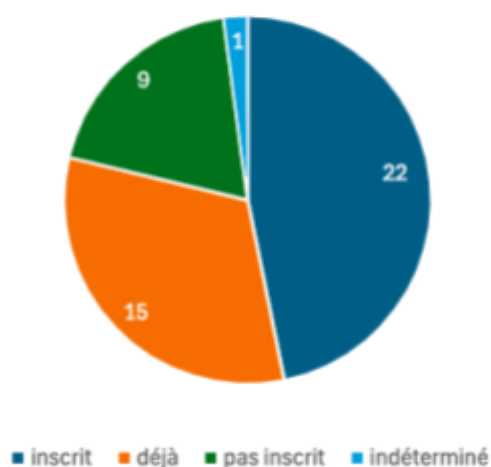
L'archiviste municipal joue donc un rôle important dans l'accueil du public.

3.2.2. Un guide

L'archiviste a également pour beaucoup de lecteurs une fonction de guide. Comme en témoigne le graphique 7, près de la moitié des personnes observées se sont inscrites pour consulter des documents. Ce chiffre met en évidence que pour la plupart des lecteurs, il s'agit

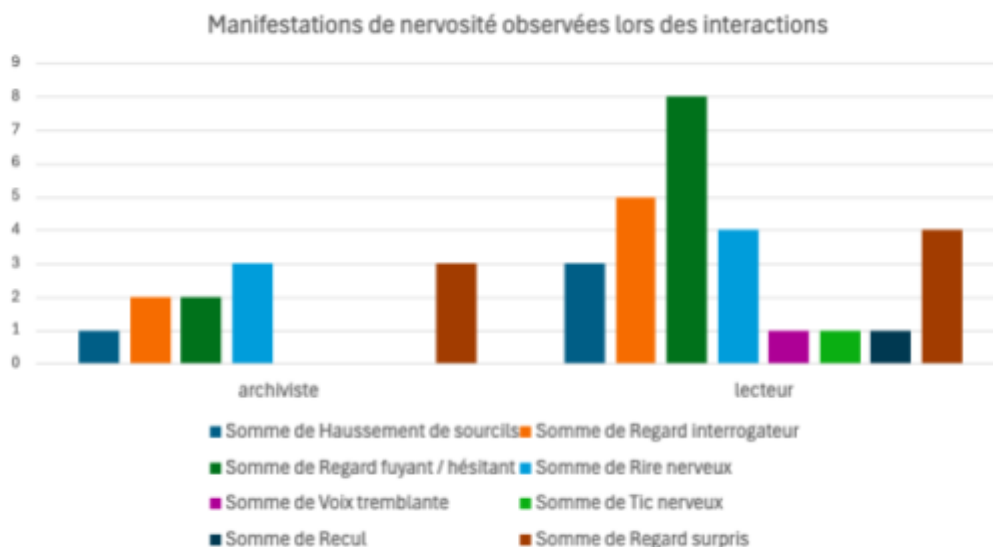
d'une première venue. Il convient de préciser que l'inscription est à renouveler chaque année. Au cours des observations, deux lecteurs se sont inscrits en précisant qu'ils étaient déjà venus il y a plusieurs années. Ceux-ci ont toutefois demandé une explication sur le fonctionnement des archives, preuve sans doute que leur expérience est proche de celle d'un nouveau lecteur. Pour le reste, environ un tiers des usagers sont déjà inscrits tandis que les autres n'ont pas procédé à une inscription pour diverses raisons : arrivée après la fin des levées de documents, inadéquation entre leur demande et les fonds conservés aux archives communales ou encore sollicitation ne nécessitant pas de consultation documentaire.

Nombre de personnes inscrites en salle de lecture lors de l'observation



[graphique 7 : Nombre de personnes inscrites en salle de lecture lors de l'observation](#)

Pour ces nouveaux visiteurs, l'environnement archivistique représente souvent un univers inconnu, parfois intimidant comme en témoigne certains comportements observés : inspection minutieuse des casiers à l'entrée sur lesquels sont présentés les règles de la salle de lecture, regards hésitants face aux procédures, nervosité perceptible lors des premiers échanges (tics et rires nerveux). L'archiviste intervient alors comme un médiateur rassurant, présentant les règles de fonctionnement, les démarches à suivre et les obligations réglementaires. Il n'est pas rare que la première demande exprimée soit précisément celle d'une explication du fonctionnement du service, avant même l'énonciation de l'objet de la recherche. Un étudiant s'est par exemple présenté uniquement pour découvrir le fonctionnement des archives suivant les recommandations d'un de ses professeurs.



[graphique 8 : Manifestations de nervosité observées lors des interactions](#)

Au-delà de cette première médiation, l'archiviste joue un rôle d'orientation documentaire. Nombreux sont les lecteurs, en particulier les novices, à se présenter sans connaissance du fonds qu'ils doivent consulter. L'archiviste oriente vers les bonnes sources et leur permet de mieux cerner ce qu'ils recherchent.

L'archiviste doit parfois cerner ce que demandent les lecteurs et les aiguiller voire effectuer la recherche lui-même. Par exemple, un lecteur s'est présenté en salle à la recherche de la date de modification de la façade d'un immeuble, l'archiviste l'a alors orienté vers les fonds de l'urbanisme et les dossiers de déclaration de travaux.

Selon la nature de la demande, l'archiviste explique plus ou moins en détail son cheminement afin que les lecteurs puissent si nécessaire effectuer les recherches en autonomie. Cette fonction pédagogique est particulièrement précieuse dans un contexte où les règles de description archivistique, les logiques de classement et la diversité des fonds peuvent constituer des obstacles importants pour les non-initiés.

D'autres lecteurs se présentent plutôt à l'archiviste pour trouver de nouvelles pistes pour leurs recherches. Ainsi, un groupe d'étudiants travaillant sur l'histoire d'un bâtiment s'est présenté en ayant déjà repéré des cotes. Après avoir commandé quelques documents, ils ont interrogé l'archiviste afin d'obtenir d'autres pistes pour leur recherches. Il les a alors orientés vers le fonds de l'architecte ayant conçu le bâtiment. Ce type d'accompagnement souligne la capacité de l'archiviste à mobiliser sa connaissance fine des fonds conservés et à les utiliser pour aiguiller les lecteurs.

L'archiviste ne se contente d'ailleurs pas des sources contenues dans son service, il lui arrive régulièrement de renvoyer les lecteurs vers d'autres services pour compléter leurs recherche notamment vers les archives départementales.

L'archiviste approfondit bien souvent (comme on le voit sur le graphique 9) les recherches pour le lecteur pendant que celui-ci consulte les documents et lui propose ses nouvelles pistes. Cette dynamique d'approfondissement se retrouve également dans les échanges écrits. Il arrive qu'un archiviste, après avoir répondu à une demande, identifie d'autres dossiers susceptibles d'intéresser le demandeur. Il les mentionne alors dans sa réponse en laissant à l'utilisateur le soin de demander une communication complémentaire. Par ailleurs, si la personne ne s'est pas adressée au bon service d'archives, il peut lui fournir le bon contact. Cela illustre là encore le rôle d'interface entre les différents acteurs du monde archivistique.



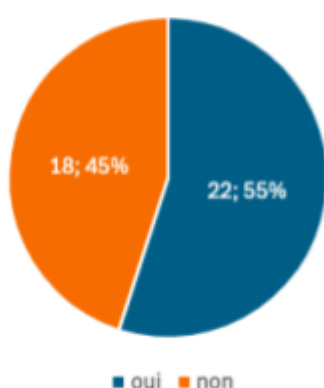
[graphique 9 : Actions de recherches des archivistes observées](#)

Enfin, l'archiviste contextualise les documents pour en faciliter la compréhension. Ainsi, lorsqu'un lecteur fait une recherche sur un bâtiment mais ne trouve aucune information, c'est lui qui expliquera au lecteur que la rue dans laquelle se trouve le bâtiment portait un autre nom à la date à laquelle il fait sa recherche. Ce type de précision, cruciale pour la bonne interprétation des sources, montre que l'expertise de l'archiviste dépasse la simple transmission d'un contenu : il assure l'intelligibilité et la mise en contexte, apportant ainsi une véritable valeur ajoutée à la recherche. L'archiviste guide donc l'utilisateur dans les subtilités et les pièges qui existent.

3.2.3. Un chercheur

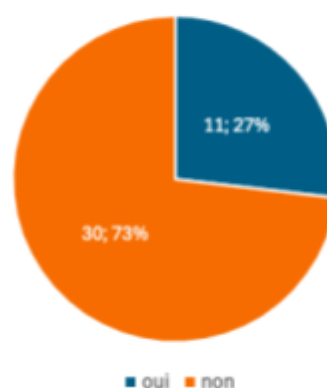
Dans de nombreux cas, l'archiviste ne se contente pas d'orienter les usagers : il prend une part active, voire déterminante, dans la conduite des recherches documentaires. Comme le montre le graphique 10, les archivistes réalisent eux-mêmes les recherches dans plus de la moitié des situations observées. À l'inverse, les lecteurs les assurent seuls dans seulement 27% des cas (graphique 11). Ce déséquilibre témoigne du rôle prépondérant de l'archiviste dans l'accès effectif à l'information.

Recherches effectuées par l'archiviste pour les cas de recherches documentaire



graphique 10 : Recherches effectuées par l'archiviste pour les cas de recherches documentaire

Recherches effectuées par le lecteur en salle de lecture



graphique 11 : Recherches effectuées par le lecteur en salle de lecture

Toutefois, cette implication peut être modulée selon l'affluence en salle de lecture. En période de forte fréquentation, les archivistes peuvent inviter plus facilement les lecteurs à réaliser eux-mêmes leurs recherches ou à revenir ultérieurement pour bénéficier d'un accompagnement plus approfondi. Cette orientation vers plus d'autonomie peut également s'expliquer par le caractère personnel de la recherche : dans certains cas, seul le lecteur est en mesure d'identifier précisément ce qui est pertinent pour lui.

Dans le cadre des demandes écrites, l'archiviste assure souvent l'intégralité du processus de recherche. Il identifie les cotes et recherche lui-même les documents demandés. Lorsque cela est possible, ceux-ci peuvent être directement envoyés par mail. Le lecteur est alors presque totalement déchargé de la recherche d'autant plus qu'à l'exception de certaines demandes de services versants les demandes ne contiennent pas les cotes des documents. Ce travail peut parfois s'avérer complexe et nécessiter plusieurs étapes de vérification. En

témoigne cette demande d'acte de décès où le demandeur n'a qu'une idée approximative de la date de décès. L'archiviste a dû consulter les tables décennales pour identifier la date exacte de l'événement et localiser l'acte correspondant.

Les services versants font par ailleurs l'objet d'un traitement prioritaire. Ceux-ci se rendent en salle de lecture seulement quand cela est nécessaire. Lors des observations seule une personne de l'état civil s'est présentée. Elle était présente pour apposer les mentions marginales. La réalisation de ce travail explique la nécessité de se déplacer.

Les recherches concernant les services versants sont en général effectuées directement par les archivistes, ces derniers mettant à profit leur connaissance fine des fonds pour répondre rapidement et efficacement à des demandes souvent techniques ou urgentes.

Ainsi, que ce soit en présentiel ou à distance, l'archiviste se positionne comme un intermédiaire actif, dans le processus de recherche, assumant des fonctions bien au-delà de la simple communication des documents.

3.2.4. Gardien des documents

Outre ses fonctions d'accompagnement et d'orientation, l'archiviste exerce un rôle essentiel de surveillance et de préservation des documents. Il veille à l'application stricte des règles en salle de lecture. Ce rôle de gardien implique une vigilance constante face aux risques de dégradation, de perte ou de manipulation inappropriée des documents. Pour cela, il dispose du règlement de la salle de lecture : un seul article à la fois est communiqué et l'archiviste doit veiller au retour des documents avant d'en communiquer d'autres limitant ainsi le risque de confusion ou de substitution ou de vol. La configuration de la salle permet une surveillance visuelle efficace. De plus, les usagers doivent se conformer à des consignes précises : il leur est interdit d'introduire des objets susceptibles de nuire à l'intégrité des documents (ciseaux, stylo ...).

Ces règles qui peuvent sembler contraignantes pour les usagers non familiers des archives, nécessitent une approche pédagogique de la part de l'archiviste. Il doit en effet faire preuve de diplomatie pour assurer leur bonne compréhension et acceptation. Dans plusieurs situations observées, des rappels ont été nécessaires, notamment pour empêcher les lecteurs de se servir eux même. Pour pallier cela, l'archiviste a dû installer une barrière de guidage pour matérialiser les limites d'accès et éviter toute ambiguïté.

Toutefois, l'archiviste ne fait pas preuve systématiquement de rigidité. Il adopte une

posture pragmatique et contextuelle, en tenant compte des circonstances spécifiques. On peut par exemple citer cette lectrice qui arrive en salle de lecture quelques minutes après la fin des levées de documents. L'archiviste la prévient que les levées sont terminées cependant comme elle connaît déjà les cotes qu'elle désire consulter et qu'il y en a très peu, l'archiviste propose de demander au magasinier s'il veut bien tout de même aller les chercher. Le magasinier accepte ce qui a permis à la lectrice retardataire de trouver les informations qui l'intéressaient. Cet exemple illustre la souplesse avec laquelle l'archiviste peut s'adapter aux demandes, sans compromettre la sécurité des fonds.

À l'écrit comme en salle de lecture l'archiviste doit plus que jamais garantir la protection des données. Il revient à l'agent de vérifier que la personne effectuant la demande a bien le droit de consulter les documents sollicités, voire de les reproduire. Cela implique une connaissance fine des délais de communicabilité, des régimes de dérogation et des modalités de reproduction. Ainsi, qu'il soit en salle de lecture ou à distance, l'archiviste incarne une autorité de régulation et de médiation garante du respect des règles tout en assurant un accès encadré à l'information.

3.2.5. Une oreille attentive

La souplesse comportementale dont l'archiviste peut faire preuve, joue un rôle crucial dans l'instauration d'un climat apaisé, notamment dans les relations potentiellement conflictuelles ou émotionnellement chargées. Elle permet de désamorcer des tensions naissantes, comme en témoigne le cas de la lectrice arrivée quelques minutes après la dernière levée de documents. D'abord agacée par le refus initial, elle a vu son irritation s'atténuer presque instantanément lorsque l'archiviste lui a proposé une solution adaptée, traduisant une intelligence relationnelle précieuse dans le contexte du service public.

Dans certains cas, la relation entre le lecteur et l'archiviste dépasse la stricte dimension documentaire pour toucher à des enjeux personnels profonds notamment dans le cadre de démarches administratives ou d'histoire personnelle. Parfois pour expliquer sa demande, l'usager dévoile une partie de son parcours de vie et de son histoire. Dans les recherches administratives, il arrive parfois démuné et seul le document trouvé lui permettra de faire valoir son droit. Ces moments sont propices à l'expression de désarroi, de tension ou de grande émotion pour le lecteur. On peut par exemple citer, le cas de cette femme qui se présente pour consulter des plans d'un quartier. Après quelques questions de l'archiviste pour

l'orienter au mieux elle finit par expliquer les larmes aux yeux qu'elle cherche à faire protéger des arbres centenaires qui menacent d'être abattus dans son quartier. Elle cherche ainsi à prouver que leur existence est ancienne et qu'ils font partie du patrimoine de la ville. Ce type de moment, bien que rare, exige de l'archiviste une posture à la fois accueillante et ajustée. Loin de rester dans une neutralité froide, il manifeste une compassion discrète, capable d'apaiser et reconnaître la dimension affective de certaines démarches.

Cette qualité d'écoute ne relève pas seulement de la bienveillance ; elle constitue un levier d'efficacité professionnelle. En étant attentif à l'état émotionnel de ses interlocuteurs, l'archiviste peut ajuster son accompagnement, approfondir les recherches et nouer une relation plus sereine. L'observation montre que, face à des lecteurs manifestement nerveux ou déstabilisés, les archivistes semblent plus facilement fournir de l'aide à la personne dans sa recherche en approfondissant plus volontiers les recherches.

Cette écoute attentive permet aussi à l'archiviste de mieux cerner les attentes. En effet, les demandes des lecteurs peuvent évoluer au fil des questions de l'archiviste. Par exemple, un lecteur se présente dans la salle de lecture en disant rechercher des informations sur les collaborateurs pendant la seconde guerre mondiale. Au fil des questionnements, cette demande évolue et le lecteur demande maintenant des informations sur les collaborateurs ayant reçu la francisque. Ce processus d'affinement, rendu possible par une écoute active et un questionnement pertinent illustre le rôle central de l'archiviste dans la formulation même de la demande.

En revanche, cette dimension relationnelle et empathique est nettement moins perceptible dans le cadre des demandes écrites. Celles-ci se présentent le plus souvent sous une forme directe et opérationnelle, formulées de manière à ce qu'une réponse puisse être apportée sans interaction approfondie. L'absence de contact humain immédiat limite la possibilité d'exprimer voire de percevoir les affects.

3.3. Comment se construisent les dynamiques sociales et émotionnelles autour de la consultation des archives ?

Les interactions qui se jouent en salle de lecture relèvent de dynamiques sociales et professionnelles complexes, façonnées à la fois par l'expérience des usagers, leur posture mais aussi par l'attitude de l'archiviste. La manière dont le lecteur entre en relation avec le service

varie sensiblement selon son degré de connaissance du service : les lecteurs réguliers se présentent généralement avec assurance, déclinent leur nom, commandent directement les cotes souhaitées ou précisent leur recherche. À l'inverse, les néophytes adoptent souvent une démarche plus hésitante. Certains arrivent et demandent d'abord à se renseigner sur le fonctionnement puis formulent leur demande. D'autres n'osent formuler leur besoin que lorsque l'archiviste les sollicitent par une formule d'accueil ouverte (« En quoi puis-je vous aider ? »). Les personnes venant à titre professionnel ont tendance à procéder de manière très formelle en se présentant et donnant d'emblée le motif de leur venue.

D'autres contactent les archives en amont pour s'assurer de la présence des documents recherchés, voire obtenir les cotes avant leur visite, ce qui fluidifie les interactions sur place.

Une fois les documents arrivés, l'archiviste remet le dossier en main propre ou l'apporte à la table de travail, profitant souvent de ce moment pour rappeler les consignes essentielles : un article à la fois, signature du bon de retour, interdiction du flash pour les photographies, ... À la fin de la consultation, en l'absence de nouveaux documents à fournir, il est fréquent que l'archiviste s'enquiert du résultat. Cette sollicitation donne souvent lieu à des échanges enthousiastes lorsque la recherche a été fructueuse, ou à des discussions autour des pistes alternatives quand ce n'est pas le cas.

L'agencement spatial de la salle (voir schéma 1) conditionne également les dynamiques d'échanges. L'organisation en U facilite les travaux collaboratifs et les interactions entre lecteurs. Mais la proximité avec la banque d'accueil peut restreindre la confidentialité des échanges, tandis que certains postes informatiques échappent à la surveillance directe de l'archiviste. Ce dernier point est perçu comme une zone de vigilance pour le personnel. Un détail significatif témoigne de l'impact de l'espace sur la relation : lors de la dernière séance d'observation, le retrait de la vitre en plexiglas installée pendant la pandémie de Covid a été salué par plusieurs lecteurs habitués, qui ont exprimé leur satisfaction de ne plus interagir à travers une barrière physique. Ce changement, aussi symbolique que pratique, marque la volonté de réhumaniser la relation entre le lecteur et le personnel. L'archiviste franchit d'ailleurs régulièrement l'espace de sa banque pour se rendre auprès des lecteurs, répondant ainsi aux besoins de conseil et d'orientation tout en atténuant la distinction hiérarchique implicite induite par la configuration des lieux.

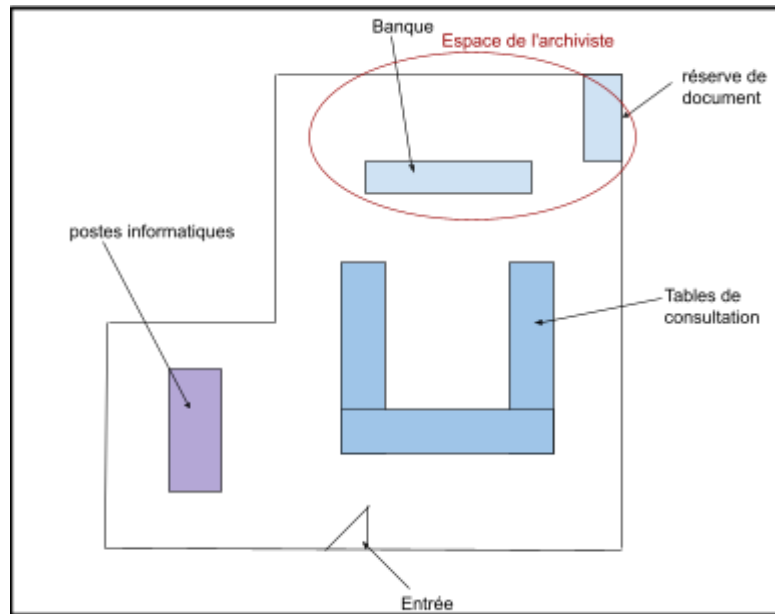


Schéma 1 : Organisation de la salle de lecture

Dans les groupes, des dynamiques internes s'installent rapidement : un leader émerge, centralisant les interactions avec l'archiviste, formulant les demandes, apportant des précisions, se renseignant sur le fonctionnement. Les autres membres, plus discrets, soutiennent par des gestes ou des acquiescements.

Ces interactions peuvent s'étendre à d'autres usagers : l'observation a montré que certains lecteurs interviennent pour suggérer des sources, des ouvrages ou des pistes de recherche, contribuant à créer un espace d'échanges et de socialisation. À titre d'exemple, on peut citer le cas d'un groupe d'étudiants qui travaille sur l'histoire d'un bâtiment, un premier lecteur intervient après l'échange avec l'archiviste pour conseiller un ouvrage de la bibliothèque sur l'architecte, un autre est alors intervenu pour conseiller un second ouvrage qui évoque le bâtiment.

La dynamique relationnelle concerne également les services versants. Les échanges avec ces interlocuteurs, souvent observés par écrit, sont marqués par leur brièveté et leur formalisme allégé. Ils se limitent bien souvent aux formules de politesse classique et au contenu demandé. Les demandes sont généralement bien définies, parfois accompagnées de cotes précises.

L'expression des émotions constitue un autre élément structurant de la vie de la salle de lecture. Comme le montre l'[annexe 8](#), les lecteurs semblent exprimer davantage d'émotions dans les échanges que les archivistes. Cela n'exclut pas, toutefois des réactions émotionnelles

du côté des archivistes, plus discrètes mais non dénuées d'impact. Il a été observé que dans les rares cas où l'archiviste manifeste de l'agacement le lecteur est invité à faire les recherches lui-même. L'archiviste n'approfondit pas les recherches de son côté comme il peut le faire dans d'autres situations.

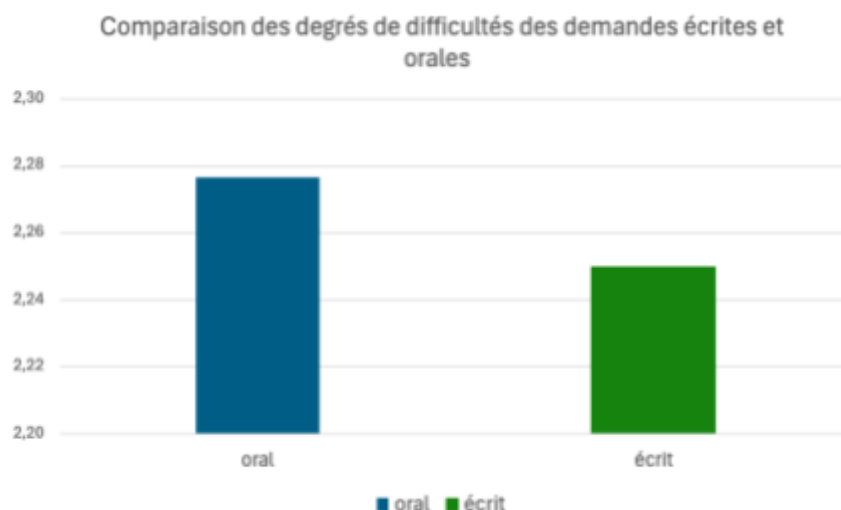
Il a pu aussi être observé à quelques reprises que les lecteurs expriment des émotions face au document. Une scène marquante illustre cette dimension : une lectrice venue consulter les plans d'un architecte se retrouve confrontée à des formats très importants, déployés sur plusieurs tables avec l'aide de l'archiviste et du magasinier. Impressionnée, elle manipule les documents avec une extrême précaution, du bout des doigts et questionne à plusieurs reprises sur la manière correcte de les consulter. Cette scène, empreinte de respect quasi sacré envers les archives, souligne l'aura matérielle de certains documents et le rôle de l'archiviste dans leur médiation, ici incarnée par sa présence constante durant la consultation et ses encouragements.

3.4. Y a-t-il une différence entre la salle de lecture et les réponses écrites ?

Les thématiques de recherche varient sensiblement entre les demandes écrites et la salle de lecture. Il semble en effet que les publics ne soient pas tout à fait les mêmes. Les recherches universitaires et les démarches visant à faire valoir un droit motivent plus souvent une venue en salle de lecture. À l'inverse, les demandes, liées à l'histoire personnelle (notamment la généalogie), ainsi que celles émanant des services versant sont plus fréquemment adressés par mail. Cela s'explique probablement par le fait que les généalogistes résident souvent loin du service et que leurs demandes sont généralement très ciblées. Les étudiants, en revanche, ont fréquemment besoin de consulter un grand nombre de documents, ce qui les incite à se déplacer s'ils ne sont pas numérisés. Concernant les recherches administratives, leur caractère urgent et la nécessité d'un accompagnement personnalisé peuvent justifier une présence physique.

La nature de la relation qui s'établit diffère également selon le mode de contact. À l'écrit, la dimension d'écoute et de dialogue disparaît totalement laissant place à une relation factuelle et ciblée. En revanche, le rôle de l'archiviste en tant que chercheur est particulièrement sollicité.

Les demandes écrites, nous l'avons vu, sont souvent formulées dès le début de manière plus précise que celles formulées en salle mais cela ne signifie pas qu'elles soient forcément plus simples à traiter. Comme l'indique le graphique ci-dessous, les demandes observées en salle présentent, selon notre échelle d'évaluation, un degré moyen de complexité de 2,28 contre 2,25 pour celles reçues par écrit. Le test de comparaison de moyennes (voir [annexe 9](#)) ne révèle pas de différence significative. On peut donc conclure que la difficulté des recherches ne dépend pas du canal par lequel les demandes sont formulées.



[graphique 12 : Comparaison des degrés de difficultés des demandes écrites et orales](#)

Enfin, il convient de souligner que certaines demandes écrites nécessitent malgré tout un accueil physique : soit pour consulter les documents repérés par l'archiviste, soit pour affiner la recherche. Le lecteur peut également échanger par téléphone avant d'envoyer un mail. Ce qui est le cas de la demande évaluée comme la plus difficile de notre échantillon (5/6). Cela témoigne de la complémentarité entre accueil à distance par téléphone et présence en salle, et souligne la nécessité du contact humain dans certaines situations.

Les observations menées au sein du service d'archives ont permis de mettre en lumière la richesse et la complexité des interactions entre archivistes et publics. Derrière les gestes techniques et les procédures réglementaires, se joue un véritable travail relationnel, d'accompagnement, d'interprétation des demandes et de médiation.

Si dans certains cas le rôle de l'archiviste peut paraître superflu notamment lorsqu'il est juste présent pour commander les cotes, il s'avère dans de nombreux cas un maillon indispensable de la recherche. Il guide, accompagne un cheminement et son investissement va bien au-delà

de la simple recherche. Il effectue un véritable service public. Il n'agit pas tel un robot, l'aide qu'il prodigue est empreinte d'empathie avec une volonté manifeste de répondre au mieux à la demande. Il semble moins sujet à l'expression émotionnelle que le lecteur mais reste malgré tout un humain avec sa propre expérience sensible comme en témoigne l'agacement qu'il peut manifester dans certaines situations sans que cela n'empêche le lecteur d'effectuer sa recherche, l'accompagnement que fournit alors l'archiviste est seulement plus limité.

Il apporte un éclairage grâce à ses connaissances des fonds mais son degré d'expertise reste général alors que les lecteurs ont souvent une expertise dans un domaine spécifique ce qui rend les interactions entre lecteurs qui ne se connaissent pas encore plus précieuses et enrichissantes. Cette entraide est favorisée par l'aménagement de l'espace qui paraît encourager les échanges.

L'archiviste communal oscille entre plusieurs rôles : hôte d'accueil, interprète, guide, facilitateur parfois même chercheur ou soutien moral. Il adapte ses réponses et sa posture en fonction des demandes formulées, du degré d'autonomie du chercheur et dans une moindre mesure selon la modalité d'échange. Contrairement à ce que nous pensions observer, il n'y a pas de différences de difficulté entre des demandes écrites et orales. L'archiviste à l'écrit effectue donc des recherches que nous pourrions qualifier de moyennement difficiles tout comme l'archiviste en salle de lecture. Notre échantillon de demande écrite est assez restreint donc cette non-différence est à prendre avec un certain recul. Il nous semble tout de même que les demandes sont mieux formées par le public à l'écrit qu'à l'oral. Ce dernier ayant sûrement eu le temps de structurer son idée. De plus, les demandes très complexes semblent avoir fait l'objet d'interactions orales avant l'échange écrit.

Ainsi, face à la diversité des publics et des demandes, l'archiviste communal fait preuve comme nous nous y attendions d'une grande adaptabilité. Il parvient le plus souvent à trouver un équilibre entre les aspects réglementaires, les enjeux de service public et la création d'une relation profondément humaine.

CONCLUSION

Ce travail s'inscrit dans la lignée des travaux qui présentent la variété des missions des archivistes communaux. Il souligne à quel point l'archiviste est plus qu'un simple intermédiaire qui permet aux personnes de consulter les documents : il accompagne un cheminement.

Les mutations de notre société et notamment le développement du numérique affecte les missions de l'archiviste mais ne diminue pas la nécessité de son travail bien au contraire et ce même dans sa mission de communication. Il adapte sa pratique aux évolutions de son environnement. Les archivistes sont d'ailleurs en quête d'amélioration constante comme en témoignent les nombreux retours d'expérience concernant des dispositifs d'accueil mis en place ou encore la lecture des projets scientifique culturel et éducatif (PSCE) des services d'archives.

Le public bénéficie d'un accompagnement personnalisé. Ainsi l'archiviste ne répondra pas de la même manière à un service de sa commune qu'à un généalogiste car les besoins et la relation n'est pas les mêmes.

Ce travail montre également que la salle de lecture reste un espace indispensable des archives où se joue une sorte de médiation culturelle et citoyenne. Les rapports humains semblant nécessaires pour la résolution de certaines questions.

Ce travail tente d'aborder la dimension sensible des archives et du travail archivistique. Cette dimension est de plus en plus reconnue dans la pratique. Le vécu des archivistes restant tout de même peut évoquer sans doute de par la position qu'ils occupent. Peut-être existe-t-il chez les personnes travaillant au guichet des administrations un devoir implicite de retenue de l'expression émotionnelle.

Néanmoins, ce travail comporte des limites, la durée des observations est assez courte et a eu lieu seulement le premier et le dernier jour d'ouverture au public dans la semaine. De même les demandes écrites sont plus anciennes que les observations. Le contexte a été considéré comme identique mais cela est tout à fait discutable.

Il pourrait être intéressant de comparer nos observations avec des observations réalisées dans un service de plus petite taille. Par exemple dans une ville moyenne voir même

une petite ville car on peut supposer qu'avoir un soutien d'autres archivistes pourrait avoir un effet sur la relation entre archiviste et lecteur.

Il pourrait aussi être intéressant de comparer la salle de lecture d'archives départementales et communale car nous l'avons vu la proportion des publics accueillis varie, tout comme la taille des espaces d'accueil ainsi que les fonds conservés. De plus, dans de nombreux cas le personnel qui travaille en salle de lecture d'archives départementales n'effectue pas d'autre mission que l'accueil du public. Cela pourrait donc affecter la relation.

En conclusion, ce mémoire a permis d'affirmer le rôle essentiel de l'archiviste et de la salle de lecture. Il soulève de nouvelles questions : Comment prendre en compte le vécu des archivistes afin d'assurer un épanouissement optimal ? Comment continuer à concilier accessibilité, qualité d'accueil et impératifs réglementaires dans un contexte de mutation permanente et de demande de plus en plus pointue et personnalisé ?

ANNEXES

ANNEXE 1 : GRILLE D'OBSERVATION

Éléments observés	Archiviste	Usager
Expressions faciales		
Sourire		
Haussement de sourcils		
Froncement de sourcils		
Rougisement		
Pleur / larme		
Fronce le nez		
Hochement de tête		
Regard		
Interrogateur		
Surpris		
Fuyant		
Recherche l'approbation		
Recherche un soutien extérieur		
Ton		
Rire nerveux		
Rire		
Cri de joie		
Cri de colère		
Exclamation		
Chuchotement		
Voix tremblante		
Agacement		
Locution		

Éléments observés	Archiviste	Usager
Reformulation		
Répète		
Questionnement		
Résume ce qui est dit		
Invite à poursuivre		
Humour		
Excuses		
Mouvements		
Tic nerveux		
Effet de miroir		
Geste de réconfort		
Recul		
Se met au même niveau que l'autre interlocuteur		
Souffle		
Baille		
Montre		
Actions		
Propose d'aller dans une autre salle		
Renvoi vers une autre personne		
Renvoi vers un autre service		
Demande de repasser		
Approfondi les recherches		
Recherche dans le service		
Recherche en dehors du service		
Prend des notes		

ANNEXE 2 : DÉFINITION DES INDICATEURS DE LA GRILLE

EXPRESSIONS FACIALES

Sourire : les muscles de la bouche de la personne se contractent de manière à étirer la bouche. Cette action peut engager les muscles des yeux. Les sourires en réponse à un autre sourire ne sont pas comptabilisés.

Haussement de sourcils : les sourcils de la personne se relèvent sur son front suite à la contraction des muscles faciaux. Si cela s'accompagne d'un écarquillement, ne pas coder.

Froncement de sourcils : les sourcils de la personne se rapprochent suite à la contraction des muscles faciaux.

Rougisement : le visage de la personne devient rouge. Cette teinte peut être légère comme très visible.

Pleur / larme : la personne émet des larmes ou a les larmes aux yeux.

Fronce le nez : les muscles du nez de la personne se contractent.

Hochement de tête : la personne effectue un mouvement de tête de haut en bas ou de gauche à droite. S'il s'agit de manifester son écoute coder comme invite à poursuivre.

REGARD

Interrogateur : la personne ne semble pas comprendre. Souvent, un des sourcils se lève.

Surpris : les yeux de la personne s'écarquillent, cela peut s'accompagner d'un haussement de sourcil et d'une bouche légèrement ouverte. Dans ce cas coder uniquement le regard surpris.

Fuyant : la personne détourne le regard et semble mal à l'aise voir hésitante.

Recherche l'approbation : la personne semble rechercher un contact visuel avec la personne avec qui elle est en échange.

Recherche un soutien extérieur : la personne semble chercher du regard de l'aide ou l'approbation chez une autre personne que celle avec qui elle est en échange. Bien souvent, la personne se tourne pour chercher ce soutien.

TON

Rire : expression de la gaieté par un mouvement de la bouche, accompagné d'expirations saccadées plus ou moins bruyantes.

Rire nerveux : rire qui paraît faux, qui ne semble pas relever de la joie.

Cri de joie : son ou mots perçant émis par la voix exprimant un enthousiasme.

Cri de colère : son ou mots perçant émis par la voix exprimant de la colère.

Exclamation : interjection ou phrase qui traduit une émotion vive.

Chuchotement : paroles prononcées à voix basse.

Voix tremblante : le son de la voix présente de brusques variations de hauteur et d'intensité.

Agacement : la personne emploie un ton plus sec, plutôt abrupt.

LOCUTION

Reformulation : intervention qui indique ce que la personne a compris de ce qui a été dit ou exprimé verbalement ou physiquement par l'autre personne.

ex: « Si je comprends bien vous recherchez ... »

Répète : la personne répète la phrase ou des mots de l'autre personne.

Questionnement : la personne pose une ou plusieurs questions.

Résume ce qui est dit : la personne condense en quelques phrases ce qui a été dit précédemment en reprenant les informations principales

ex: « Donc en résumé il faut que je me rende sur le site des archives départementales et que je demande ... »

Invite à poursuivre : la personne encourage l'autre à continuer et manifeste ainsi son écoute. En cas de hochement de tête codé uniquement invite à poursuivre.

ex: « hum hum », « je vois »

Humour : la personne fait une blague, une plaisanterie.

Excuses : la personne demande pardon, manifeste son regret.

MOUVEMENT

Tic nerveux : mouvements involontaires, rapides, parfois stéréotypés.

ex: la personne se ronge les ongles ou se gratte frénétiquement le bras

Effet de miroir : la personne reproduit inconsciemment le comportement, la posture ou l'attitude de la personne avec elle interagit.

Geste de réconfort : la personne effectue un mouvement dans le but de réconforter la personne. Il peut s'agir d'une main sur l'épaule comme montrer quelque chose.

Recul : la personne se déplace rapidement vers l'arrière.

Se met au même niveau que l'autre interlocuteur : la personne se déplace pour se mettre à la même hauteur que son interlocuteur.

ex: l'archiviste se baisse vers la table pour être à la hauteur du lecteur

Souffle : la personne expulse l'air de sa bouche en faisant du bruit.

Baille : la personne ouvre largement la bouche à la suite à une contraction involontaire des muscles faciaux.

Montre : la personne indique quelque chose, soit en présentant directement l'objet soit en l'indiquant de sa main.

ex : la personne montre un bout de papier à l'archiviste

ACTION

Propose d'aller dans une autre salle : la personne propose d'aller dans une autre salle où il y a moins de monde.

Renvoie vers une autre personne : la personne est adressée vers quelqu'un d'autre. Le plus souvent on lui donne les coordonnées de cette personne.

Renvoie vers un autre service : la personne est adressée à un autre service.

ex: « vous devriez vous rendre aux AD ils auront sans doute ce que vous cherchez »

Demande de repasser : la personne propose à l'autre de revenir un autre jour.

ex : « vous devriez revenir quand vous aurez plus d'informations, il y aura sans doute des documents plus précis qui vous intéresseront »

Approfondi les recherches : l'archiviste effectue d'autres recherches pour le lecteur pendant que celui consulte des documents afin de lui proposer d'autres pistes.

Recherche dans le service : l'archiviste recherche sur le logiciel métier et dans les inventaires.

Recherche en dehors du service : l'archiviste recherche des éléments en dehors de son service d'archives.

ex: l'archiviste cherche un document sur le site des archives départementales pour aiguiller le lecteur.

Prend des notes : la personne prend par écrit les informations pertinentes.

ex: l'archiviste note le thème de la recherche de la personne

ANNEXE 3 : EXEMPLE DE FICHE D'OBSERVATION

[REDACTED]

recherche info bâtiment
lecteur: 1 répondant: 1

avance détermine

L: bj venu 15 ans
A: Ah ... inscription

A: savez ce que vous cherchez? → Demande la
L: donne sujet avec adresse précise info d'inscr
ou des cartes dans mémoire

A: très bien donnez les mcs

L: dit

A: Hum je n'ai rien

L: HS culs tend son papier avec les

A: faites mcs

A: ce livre prend IR papier

L: se mesure à lui même "portant..."

A: montre ou il cherche
note feuille recherche
L: A Recherche mcs

A: Vraie commande?

L: hoché tête

apporte, explique, règle photo, signature

L: rapporte, trouve autre chose
A: propose autre chose
L: réfléchit récapitule ce que propose A
accepte

consulte 11.

A: avez pu trouver ?

L: oui grâce à " vraiment merci "

A: histoire pas léger rire

ANNEXE 4 : EXEMPLE DE GRILLE D'OBSERVATION REMPLIE

Observation X

Éléments	Description
Nombre de demandeurs	1
Nombre de répondants	1
Demande	informations sur un bâtiment
Type de recherche	non précisé
Note de l'interaction	Se présente comme venu il y a longtemps; réinscrit ; donne son sujet; à trouver des cotes dans un mémoire de recherche mais introuvable par l'archiviste; l'archiviste recherche dans l'IR papier et montre comment faire; recherche ensemble

Éléments observés	Archiviste	Usager
Expressions faciales		
Sourire		
Haussement de sourcils		1
Froncement de sourcils		
Rougisement		
Pleur / larme		
Fronce le nez		
Hochement de tête		1
Regard		
Interrogateur		

Éléments observés	Archiviste	Usager
Surpris		
Fuyant		
Recherche l'approbation		
Recherche un soutien extérieur		
Ton		
Rire nerveux		
Rire	1	
Cri de joie		
Cri de colère		
Exclamation		
Chuchotement		1
Voix tremblante		
Agacement		
Locution		
Reformulation		
Répète		
Questionnement		
Résume ce qui est dit		
Invite à poursuivre		
Humour		
Excuses		
Mouvements		
Tic nerveux		

Éléments observés	Archiviste	Usager
Effet de miroir		
Geste de réconfort		
Recul		
Se met au même niveau que l'autre interlocuteur		
Souffle		
Baille		
Montre		
Actions		
Propose d'aller dans une autre salle		
Renvoi vers une autre personne		
Renvoi vers un autre service		
Demande de repasser		
Approfondi les recherches	1	
Recherche dans le service	2	1
Recherche en dehors du service		1
Prend des notes	1	

ANNEXE 5 : ÉCHELLE D'ÉVALUATION DE LA DIFFICULTÉ DES DEMANDES

1 :

réponses demandant moins d'effort

aucune connaissance, compétence ou expertise spécialisée

aucune consultation de ressource n'est nécessaire

Exemples :

- « A qui dois-je m'adresser si je veux donner les archives de mon association ? »
- « Puis-je prendre en photo les documents ? »
- « Je voudrais consulter le 3E 124

2 :

nécessite plus d'effort que 1

ne nécessitent que des connaissances, des compétences ou une expertise spécifique minimale

peut nécessiter une consultation de ressources minimales

nécessite une seule étape de recherche

Exemple :

- « Je voudrais consulter l'acte de décès de mon arrière grand mère survenue le 3 août 1911 »
- « Je voudrais le dossier de permis de construire n°12345 »

3 :

demande relativement précise

l'archiviste doit identifier la typologie pertinente, la date, le numéro de dossier

la stratégie de recherche est assez simple (peu d'étapes de recherches)

Exemple :

- « Je voudrais le dossier de permis de construire de l'immeuble du 14 rue des étoiles »

4 :

demande peu précise ou avec un nombre important de documents

plusieurs typologies doivent être utilisées

la stratégie de recherche comprend plusieurs étapes

Exemple :

- « Je voudrais faire l'histoire de ma maison »

5 :

demande imprécise, l'archiviste doit poser plusieurs questions pour préciser la demande

plusieurs sources sont utilisées y compris en dehors du service

la stratégie de recherche comprend de multiples étapes et divers cheminements sont possibles

- « Je cherche des informations sur Léon Dupont »

6 :

demande imprécise, celle-ci se précise au fur et à mesure des questions et des consultations

plusieurs sources nécessaires

des sources extérieures peuvent être employées

la stratégie de recherche est très complexe et peut nécessiter l'appel à une personne avec des connaissances spécialisées

- « Je voudrais des informations sur la danse des esclaves »

ANNEXE 6 : RÉCAPITULATIF DES OBSERVATIONS

Interaction	Date	Nombre de demandeur	Nombre de répondants	Intervenant extérieur	Demande	Cadre de recherche	Inscription	Recherches par l'archiviste	Recherche par le lecteur	Score de difficulté
1	Lundi 10/03/2025	1	2	0	permis de construire	?	déjà	non	non	1
2	Lundi 10/03/2025	1	1	0	cotes	professionnel	oui	non	non	1
3	Lundi 10/03/2025	1	2	0	cotes	?	déjà	non	non	1
4	Lundi 10/03/2025	1	1	0	cotes	?	déjà	non	non	1
5	Lundi 10/03/2025	1	1	0	acte d'état civil	genealogie	oui	oui	non	3
6	Lundi 10/03/2025	2	1	0	dossier de travaux	administratif	non	oui	non	2
7	Lundi 10/03/2025	1	1	0	annuaire des services de X	?	?	oui	oui	2
8	Lundi 10/03/2025	1	1	0	cotes	etudiant	non	non	non	1
9	Lundi 10/03/2025	2	2	0	histoire d'un batiment	etudiant	oui	non	oui	3
10	Lundi 10/03/2025	2	2	0	destination d'un batiment	administratif	oui	oui	non	3
11	Lundi 10/03/2025	1	2	0	date de construction d'un batiment	?	oui	oui	non	4
12	Lundi 10/03/2025	1	2	0	plan d'un batiment	administratif	oui	oui	non	4
13	Lundi 10/03/2025	1	1	0	fonctionnement ; histoire d'un batiment	etudiant	oui	oui	non	4
14	Jeudi 13/03/2025	1	2	0	plans de bâtiments	?	oui	oui	non	4



Interaction	Date	Nombre de demandeur	Nombre de répondants	Intervenant extérieur	Demande	Cadre de recherche	Inscription	Recherches par l'archiviste	Recherche par le lecteur	Score de difficulté
15	Jeudi 13/03/2025	1	1	0	fonctionnement ? ; commande de cote		oui	non	oui	1
16	Jeudi 13/03/2025	1	1	0	permis de construire	?	déjà	oui	non	3
17	Jeudi 13/03/2025	2	2	0	cotes	?	déjà	non	oui	1
18	Jeudi 13/03/2025	1	1	0	depot d'affiche pour un evenement de genealogie	pas recherche	non	non concerne	non concerne	1
19	Jeudi 13/03/2025	1	2	0	histoire d'un batiment ; permis de construire	?	déjà	oui	non	5
20	Jeudi 13/03/2025	1	1	0	collaborateur pendant la seconde guerre mondiale ; collaborateur ayant reçu la francisque	?	oui	oui	oui	6

Interaction	Date	Nombre de demandeur	Nombre de répondants	Intervenant extérieur	Demande	Cadre de recherche	Inscription	Recherches par l'archiviste	Recherche par le lecteur	Score de difficulté
21	Jeudi 13/03/2025	1	2	0	jouet a X	etudiant	déjà	oui	non	4
22	Jeudi 13/03/2025	1	1	0	documents pour un atelier theatre	professionel	déjà	non	non	1
23	Jeudi 13/03/2025	4	1	2	histoire d'un bâtiment ; cotes	etudiant	oui	oui	non	4
24	Jeudi 13/03/2025	1	1	0	cotes	etudiant	déjà	non	oui	1
25	Lundi 17/03/2025	1	1	0	cherche l'exposition des AD	pas recherche	non	non concerne	non concerne	1
26	Lundi 17/03/2025	1	1	0	plan d'un bâtiment	etudiant	oui	oui	oui	3
27	Lundi 17/03/2025	1	1	0	histoire d'un quartier	?	oui	oui	non	5
28	Jeudi 20/03/2025	1	1	0	informations sur un ancien maire	professionel	déjà	non	non	1
29	Jeudi 20/03/2025	1	1	0	plan de permis de construire	professionel	oui	oui	non	2



Interaction	Date	Nombre de demandeur	Nombre de répondants	Intervenant extérieur	Demande	Cadre de recherche	Inscription	Recherches par l'archiviste	Recherche par le lecteur	Score de difficulté
30	Jeudi 20/03/2025	1	2	0	ouvrages de la bibliothèque	?	oui	non	non	2
31	Jeudi 20/03/2025	1	2	0	permis de construire	professionnel	oui	oui	non	2
32	Jeudi 20/03/2025	1	1	0	cotes	etudiant	déjà	non	non	1
33	Jeudi 20/03/2025	1	1	0	cotes	?	déjà	non	oui	1
34	Jeudi 20/03/2025	4	1	0	evenement sportif	etudiant	oui	oui	oui	6
35	Jeudi 20/03/2025	1	1	0	cotes	?	déjà	non	non	1
36	Jeudi 20/03/2025	1	1	0	informations	etudiant	oui	non concerne	oui	1
37	Lundi 24/03/2025	1	1	0	plan	?	oui	non	non	1
38	Lundi 24/03/2025	1	1	0	histoire d'un bâtiment	?	déjà	oui	non	3
39	Lundi 31/03/2025	1	1	0	histoire d'un bâtiment	?	oui	oui	oui	3
40	Lundi 31/03/2025	1	1	0	cotes	?	déjà	non	non	1
41	Lundi 31/03/2025	1	1	0	vient voir une personne	pas recherche	non	non concerne	non concerne	1



Interaction	Date	Nombre de demandeur	Nombre de répondants	Intervenant extérieur	Demande	Cadre de recherche	Inscription	Recherches par l'archiviste	Recherche par le lecteur	Score de difficulté
42	Lundi 31/03/2025	2	1	0	vient chercher des cartons de la région	pas recherche	non	non concerne	non concerne	1
43	Lundi 31/03/2025	1	1	0	proposition de don	pas recherche	non	non concerne	non concerne	1
44	Lundi 31/03/2025	2	1	0	archives des communes	administratif	non	oui	non	1
45	Lundi 31/03/2025	1	1	0	complete l'etat civil	service versant	non	non concerne	non concerne	2
46	Lundi 31/03/2025	2	1	1	histoire d'un bâtiment	?	oui	oui	non	5
47	Lundi 31/03/2025	1	1	0	presse	?	oui	non	non	1



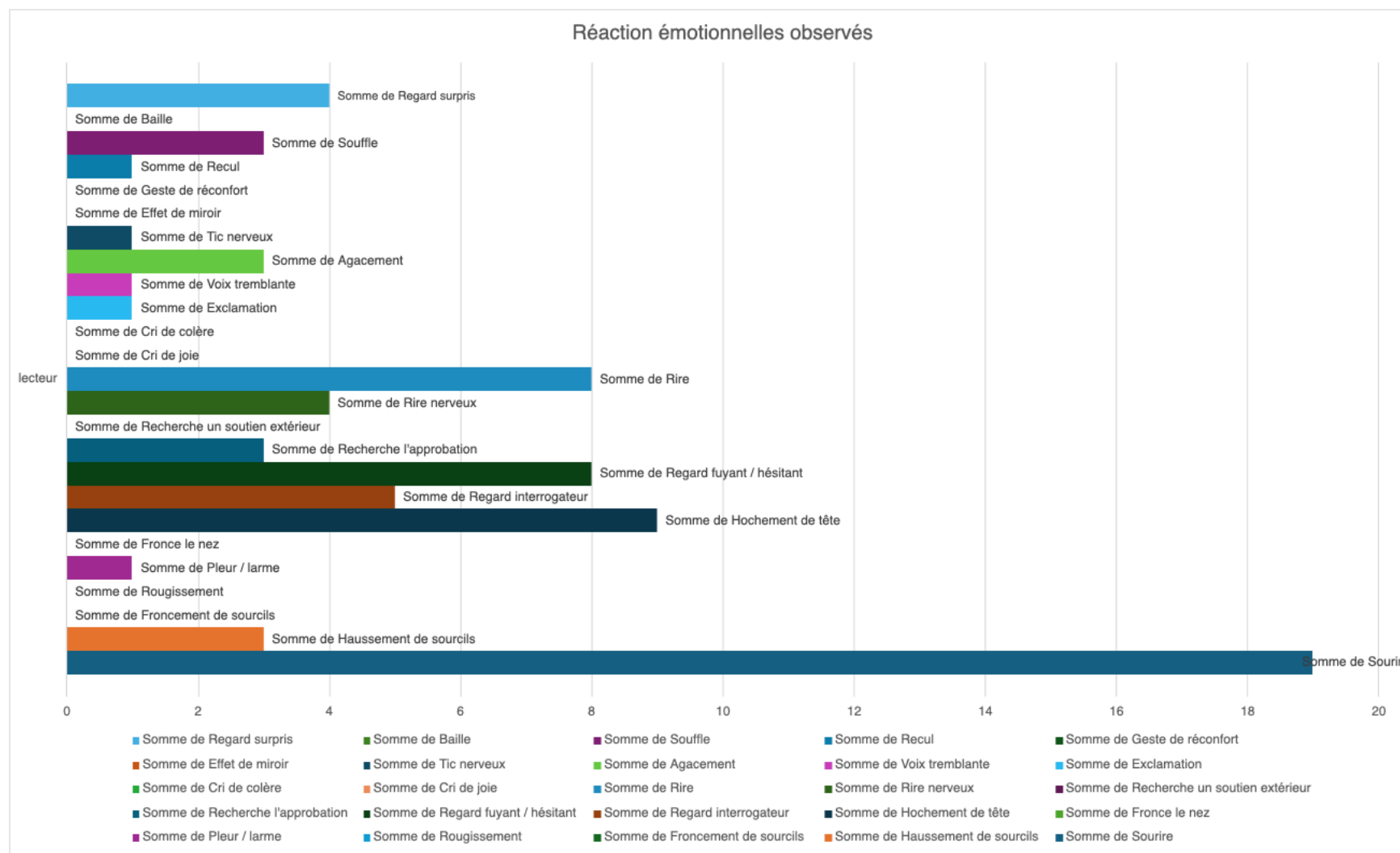
ANNEXE 7 : RÉCAPITULATIF DE L'ÉCHANTILLON DES DEMANDES ÉCRITES

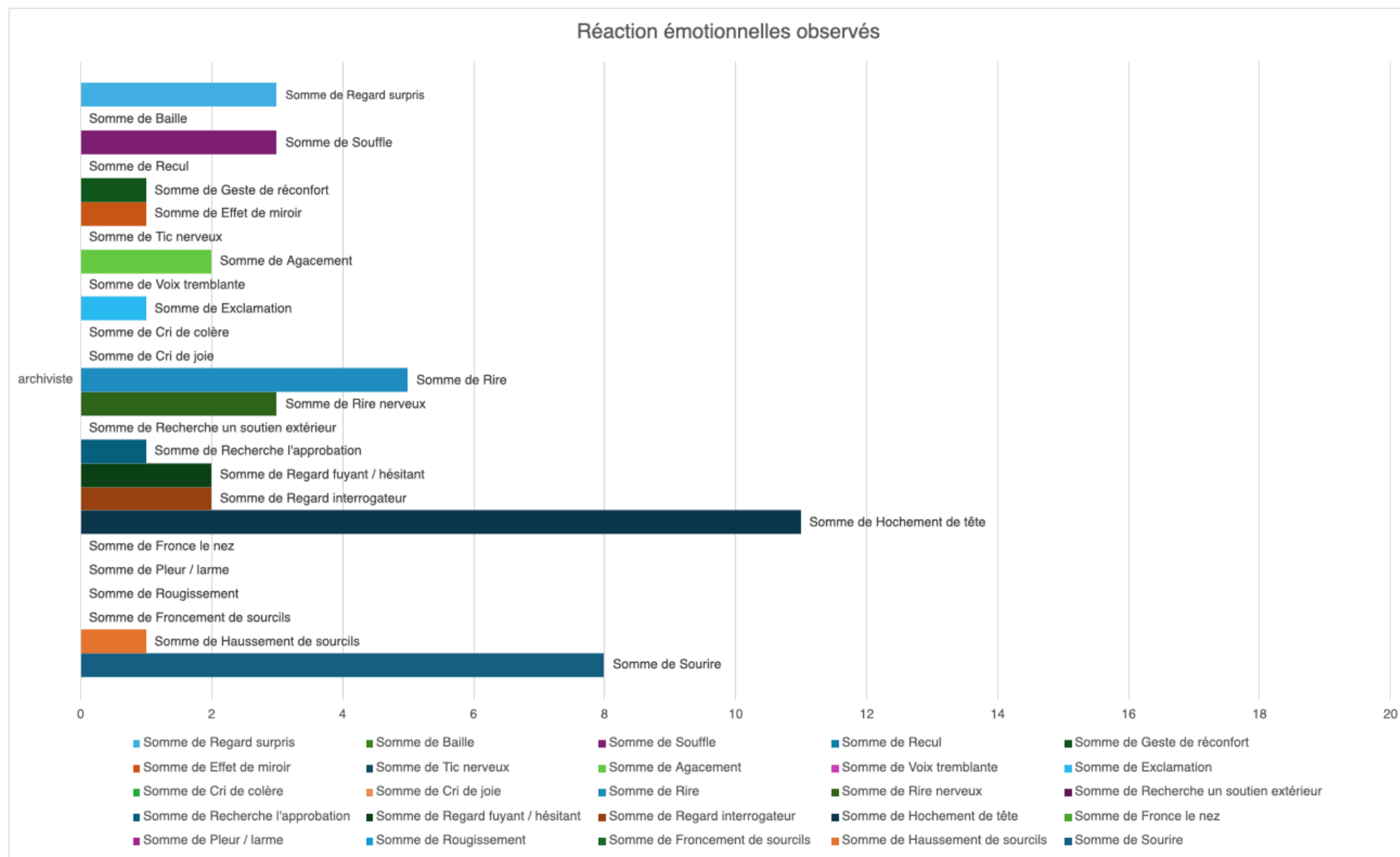
n°	Date	Durée (jours)	Échanges	Objet	Demande	Cadre	Chose demandé	Résultat	Pièce jointe	Score de difficulté
1	04/10/2022	inconnue	1	Recherche d'un permis de construire	foncier	inconnu	acte	favorable	non fourni	3
2	28/09/2022 - 13/10/2022	15	2	demande d'acte	histoire de personne	généalogie	acte	favorable	fourni	3
3	20/10/2022 - 20/10/2022	0	2	demande de document	funéraire	service versant	acte	favorable	fourni	2
4	27/09/2022 - 26/10/2022	29	2	Demande informations Jean Dupont*	histoire de personne	professionnel	acte	partiellement	part fourni	5
5	22/11/2022 - 23/11/2022	1	2	Acte de d'EcEs 1957	histoire de personne	généalogie	acte	favorable	fourni	2
6	11/11/2022 - 24/22/2022	13	2	Demande de rdv pour consultation archives	autre	inconnu	rendez-vous	non concerné	non concerné	1
7	25/11/2022 - 28/11/2022	3	2	demande d'actes de d'EcEs et titre de concession	funéraire	service versant	acte	favorable	fourni	2
8	29/11/2022	inconnue	1	Votre demande d'acte d'Etat civil	histoire de personne	généalogie	acte	favorable	fourni	2
9	03/11/2022 - 30/11/2022	27	3	demande actes d'EcEs et naissance	histoire de personne	généalogie	acte	favorable	fourni	2
10	22/11/2022 - 06/12/2022	14	2	Recherche facture	facture	service versant	acte	défavorable	non fourni	3
11	09/12/2022 - 12/12/2022	3	2	Copie acte de notoriété après d'EcEs de Monsieur Paul DURAND*	acte notarié	professionnel	acte	défavorable	non fourni	1
12	30/11/2022 - 12/12/2022	12	2	Demande de PC sur le 12 Rue principale 34567 COCORICOCITY - Pierre MARTIN*	foncier	professionnel	acte	favorable	non fourni	2
13	14/12/2022 - 14/12/2022	0	2	Concernant une demande d'acte de d'EcEs	histoire de personne	service versant	acte	favorable	fourni	2
14	17/12/2022 - 19/12/2022	2	3	Contact site Ville de Gothmancity*	autre	généalogie	info	non concerné	non concerné	1
15	15/12/2022 - 22/12/2022	7	2	Naissance de Marie BERNARD en 1910*	histoire de personne	généalogie	acte	partiellement	fourni	2
16	21/12/2022 - 29/12/2022	8	6	VENTE THOMAS/PETIT*	foncier	professionnel	acte	favorable	fourni	3

* les noms ont été modifiés



ANNEXE 8 : RÉACTIONS ÉMOTIONNELLES OBSERVÉES CHEZ LES LECTEURS ET CHEZ LES ARCHIVISTES





ANNEXE 9 : MESURE DE LA DIFFÉRENCE ENTRE LES SCORES MOYENS DE DIFFICULTÉ

Ci-dessous la capture d'écran de la sortie du logiciel R-studio permettant de vérifier s'il y a une différence entre les moyennes

```
Console Terminal × Background Jobs ×
R 4.4.3 · /cloud/project/

> by(difficulte$`degré de diffuculté`,difficulte$groupe,describe)
difficulte$groupe: 1
  vars  n mean  sd median trimmed  mad min max range skew kurtosis  se
X1    1 47 2.28 1.54      2    2.08 1.48   1  6    5 0.87    -0.5 0.22
-----
difficulte$groupe: 2
  vars  n mean  sd median trimmed  mad min max range skew kurtosis  se
X1    1 16 2.25  1      2    2.14 0.74   1  5    4 1.03    1.11 0.25
>
> # un de nos échantillon est de petite taille (<30) donc
> # nous utilison le test non paramétrique de Mann-Whitney
> # nos hypothèse sont :
> # - H0 : il n'y a pas de différence significative entre la moyenne
> #   du groupe observation (1) et celle du groupe écrit (2)
> # - H1 : il y a une différence significative entre la moyenne
> #   du groupe observation (1) et celle du groupe écrit (2)
>
> wilcox.test(difficulte$`degré de diffuculté`~difficulte$groupe,alternative = "less")

Wilcoxon rank sum test with continuity correction

data:  difficulte$`degré de diffuculté` by difficulte$groupe
W = 336, p-value = 0.2569
alternative hypothesis: true location shift is less than 0

Warning message:
In wilcox.test.default(x = DATA[[1L]], y = DATA[[2L]], ...) :
  cannot compute exact p-value with ties

>
> # la p-value est de 0,2569
> # ce qui est > 0,05 donc il y a 5% de chance de se tromper en ne rejetant pas H0
> # on ne peut rejeter H0
> # donc il n'y a pas de différence entre les moyennes
> |
```

Remarque : # désigne les commentaires

TABLES DES ILLUSTRATIONS

Table des graphiques

graphique 1 : Variation du nombre d'interactions observée en fonction du jour.....	63
graphique 2 : Nombre d'observations en fonction des jours.....	64
graphique 3 : Thématiques de venues observées.....	64
graphique 4 : Cadres de recherches documentaires observées.....	65
graphique 5 : Cadres des demandes écrites.....	66
graphique 6 : Thématiques des demandes écrites.....	67
graphique 7 : Nombre de personnes inscrites en salle de lecture lors de l'observation.....	69
graphique 8 : Manifestations de nervosité observées lors des interactions.....	70
graphique 9 : Actions de recherches des archivistes observées.....	71
graphique 10 : Recherches effectuées par l'archiviste pour les cas de recherches documentaire.....	72
graphique 11 : Recherches effectuées par le lecteur en salle de lecture.....	72
graphique 12 : Comparaison des degrés de difficultés des demandes écrites et orales.....	79

Table des schéma

Schéma 1 : Organisation de la salle de lecture.....	77
---	----

TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	1
L'archiviste communal dans ses interactions avec le public : entre information et accompagnement.....	3
1. Les archivistes communaux.....	4
1.1. Missions.....	4
1.2. Spécificités.....	6
1.3. Évolutions du métier.....	9
1.4. Représentations et perceptions du métier.....	11
2. Le public.....	14
2.1. Domaines d'accueil du public.....	15
2.1.1. L'action culturelle et éducative.....	15
2.1.2. Le site internet.....	16
2.1.3. La salle de lecture.....	18
2.2. Les différents types de recherche.....	19
2.2.1. Recherche généalogique et historique.....	19
2.2.2. Recherche administrative.....	21
2.2.3. Recherche universitaire, recherche scientifique.....	22
2.2.4. Recherche à titre professionnel.....	23
2.2.5. Communications internes.....	24
3. Interagir avec le public en salle de lecture.....	25
3.1. Contraintes.....	25
3.2. Dispositifs d'accueil spécifique.....	27
Bibliographie.....	31
État des sources.....	39
Les archivistes communaux dans leurs relations aux usager.....	41
1. Émotions et relations humaines dans la pratique archivistique.....	43
1.1. Les relations entre archivistes et usagers.....	44
1.2. Émotions et pratique archivistique.....	46
1.3. Le vécu des archivistes.....	50
2. Méthode.....	56
2.1. Les terrains.....	56
2.2. Matériel.....	57
2.3. Déroulement du recueil des données.....	60
2.4. Méthodes d'analyse.....	61
3. Analyse.....	63
3.1. Description des données.....	63
3.2. Quel est le rôle de l'archiviste ?.....	67

3.2.1. Un hôte d'accueil.....	67
3.2.2. Un guide.....	68
3.2.3. Un chercheur.....	72
3.2.4. Gardien des documents.....	73
3.2.5. Une oreille attentive.....	74
3.3. Comment se construisent les dynamiques sociales et émotionnelles autour de la consultation des archives ?.....	75
3.4. Y a-t-il une différence entre la salle de lecture et les réponses écrites ?.....	78
Conclusion.....	81
Annexes.....	83
Annexe 1 : Grille d'observation.....	83
Annexe 2 : Définition des indicateurs de la grille.....	85
Annexe 3 : Exemple de fiche d'observation.....	88
Annexe 4 : Exemple de grille d'observation remplie.....	90
Annexe 5 : Échelle d'évaluation de la difficulté des demandes.....	93
Annexe 6 : Récapitulatif des observations.....	95
Annexe 7 : Récapitulatif de l'échantillon des demandes écrites.....	100
Annexe 8 : Réactions émotionnelles observées chez les lecteurs et chez les archivistes.....	101
Annexe 9 : Mesure de la différence entre les scores moyens de difficulté.....	103
Tables des illustrations.....	104
Table des matières.....	105
Engagement de non plagiat.....	108

RÉSUMÉ

Ce mémoire interroge les interactions des archivistes en salle de lecture des archives communales. La première partie présente l'état des connaissances sur le métier d'archiviste communal : ses spécificités, les caractéristiques du public qu'il accueille ainsi que ses contraintes et comment il y fait face. La seconde partie propose de questionner les dynamiques relationnelles et les stratégies mises en place par l'archiviste communal en contact du public en réalisant des observations et en analysant des demandes écrites.

Mots-clefs : archives communales, lecteur, archiviste, public, observation, salle de lecture, interactions, émotions

ABSTRACT

Insert the title of your dissertation

This master's project examines the interactions of archivists in the reading room of municipal archives. The first part presents the state of knowledge on the profession of municipal archivist : its specificities, the characteristics of the public it receives as well as its constraints and how it copes with them. The second part proposes to question the relational dynamics and the strategies implemented by the municipal archivist in contact with the public by carrying out observations and analyzing written requests.

Key words : municipal archives, reader, archivist, public, observation, reading room, interactions, emotions

ENGAGEMENT DE NON PLAGIAT

Je, soussignée Éloïse Poirot,

déclare être pleinement consciente que le plagiat de documents ou d'une partie d'un document publié sur toutes formes de support, numérique ou papier, constitue une violation des droits d'auteur ainsi qu'une fraude caractérisée. En conséquence, je m'engage à citer toutes les sources que j'ai utilisées pour écrire ce mémoire.

signée par l'étudiante le 27 / 05 / 2025

**Cet engagement de non plagiat doit être signé et joint
à tous les rapports, dossiers, mémoires.**

Présidence de l'université
40 rue de rennes – BP 73532
49035 Angers cedex
Tél. 02 41 96 23 23 | Fax 02 41 96 23 00

