

Usagers et politiques des services

Patrice Marcilloux



PROGRAMME
ET
INSCRIPTION



PSC, PSCE, PCSEES etc.

Le Projet Scientifique et Culturel a-t-il de l'avenir ?

Marie-Hélène Joly *



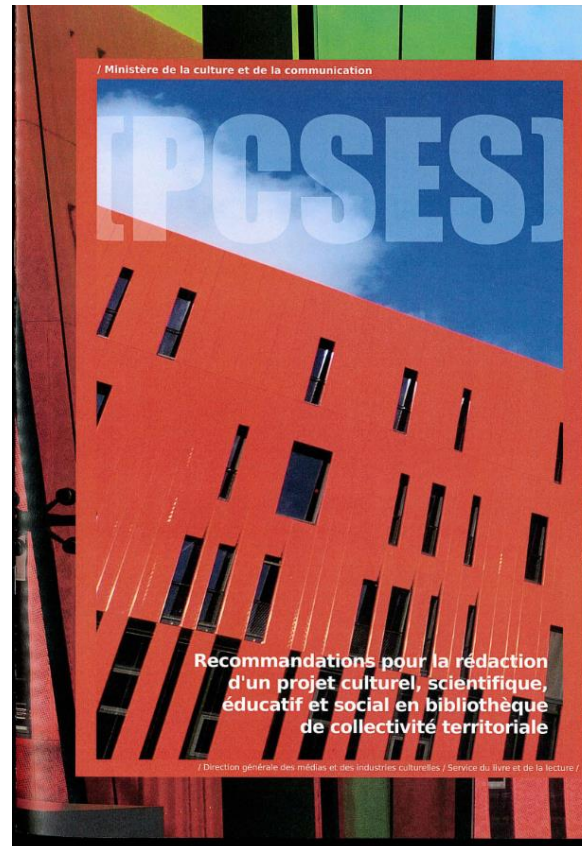
Au musée d'histoire de Nantes, le château des ducs de Bretagne est le premier objet de la collection.
© Musée d'histoire de Nantes

L'auteur qui a porté la politique de Projet Scientifique et Culturel au sein de la Direction des Musées de France pendant plusieurs années revient ici sur la définition et l'histoire de cet outil, rappelant ses objectifs initiaux tout en mettant en valeur ses capacités d'adaptation et en pointant la nécessité actuelle de son évolution.

La démarche de Projet Scientifique et Culturel (dit « PSC » dans le jargon professionnel) a été initiée par la Direction des Musées de France (DMF) pour encadrer le formidable mouvement d'épanouissement des musées qui a caractérisé les années 1980-1990 : créations de musées, constructions et rénovations de bâtiments, professionnalisation des personnels et des pratiques, augmentation spectaculaire des publics, grandes expositions toujours plus coûteuses et plus fréquentées, démarche marketing...

Les musées changent beaucoup depuis deux ou trois ans et le contexte évolue encore plus vite. Les contraintes économiques de plus en plus fortes depuis quelques années ont mis un terme aux « vingt glorieuses » des musées (même si la structure « musées » est encore largement portée par les acquis de cette période) et la crise économique profonde qui s'annonce, encore imprévisible au moment où cet article a été commandé, constitue une menace supplémentaire. Est-ce à dire que cette démarche de projet conçue dans un contexte de fort développement va s'avérer (ou serait d'ores et déjà) caduque et inadaptée aux évolutions présentes ? C'est tout l'enjeu de la présente réflexion : exposer l'intérêt de la démarche de projet présumée jusqu'à présent, mais aussi évaluer si elle mérite d'être poursuivie.

* Marie-Hélène Joly est conservatrice générale du patrimoine, ancien chef de l'inspection générale des musées, et actuellement conservatrice du musée d'histoire de Nantes
marie-helene.joly@chateau-nantes.fr



Les projets de service des Archives

Partager : [f](#) [t](#) [e](#) [s](#)

Date : 18 mars 2024



© Archives du Rhône

Le projet de service ou projet de direction – appelé aussi projet scientifique et culturel (PSC), projet scientifique, culturel et éducatif (PSCE), plan d'action, plan de développement, projet d'établissement... – est un **projet pluriannuel stratégique** qui dessine les perspectives et enjeux d'un service d'archives dont il couvre les grandes missions (les 4C).

Introduction

Dispositif d'enquête

Une approche textométrique à partir d'un corpus issu des 28 PSCE disponibles sur le portail France Archives en 2022 :

- prétraitement des fichiers PDF avec l'outil Parser de la bibliothèque Tika pour obtenir des fichiers au format txt
- nettoyage des fichiers obtenus grâce au module de prétraitement mis au point dans le cadre du programme Pêlemél (Plate-forme d'exploitation, de livraison et d'évaluation des méls)
- utilisation des logiciels Hyperbase et IRaMuTeQ ainsi que de la fonction LexiCo du logiciel Sonal.

Dispositif d'enquête

- Observation directe non participante à découvert du processus d'élaboration du PSCE de deux services d'archives départementales complétée par deux entretiens avec des membres d'un des deux services observés
- Un entretien dans un autre service d'archives départementales ayant réalisé un PSCE : direction et responsable du service des fonds
- 16 entretiens dans un autre service d'archives départementales ayant réalisé un PSCE : direction et ensemble des agents
- Rapports de recherche collectifs d'étudiants de M2 et notamment *Les offres en direction des publics dans les projets de service d'archives en France* et *L'aide aux usagers dans leurs démarches administratives dans les services départementaux et nationaux en France*.

I. Les PSCE : quel discours de politique générale ?



PROGRAMME
ET
INSCRIPTION



La fabrique des PSCE

archivistes.org
association des archivistes français

> FORMATIONS > GESTION DE SERVICE, GESTION DE PROJET

2 jours, 16 et 17 novembre 2023

CONSTRUIRE UN PROJET DE SERVICE DANS LE
DOMAINE DES ARCHIVES

Lieu : AAF (8 rue Jean-Marie Jégo 75013 PARIS)

Prix : 700 € (premier repas offert, les autres sont libres)

Durée : 12 heures (6 heures par jour)

Horaires : 09h30-12h30 et 14h-17h

Niveau : expert

Bulletin d'inscription : à [télécharger](#) et à renvoyer par mail, signé par votre service formation à l'adresse assistant_formation@archivistes.org

Conditions générales d'inscription et de participation : [les consulter](#)

Vos contacts pédagogiques :

– Léonor Fantel, responsable du centre de formation

– Axel Guittard, assistant formation

Il est possible de s'inscrire jusqu'à 15 jours avant la formation.

Construire un projet de service dans le domaine des archives

⇒ 18 et 19 novembre 2024, Paris (AAF)

Objectifs : savoir construire un projet de service à partir de l'analyse des enjeux de son organisation, mener une analyse stratégique sur les forces et faiblesses de son service, proposer et conduire un plan d'action.

- ⇒ **Prérequis** : être en responsabilité de service ou chargé d'une fonction Archives
- ⇒ **Public** : responsables de services ou de fonctions Archives

La fabrique des PSCE : structuration de la réflexion dans trois services

Service A	Service B	Service C
Répondre aux enjeux de la conservation	Rapport au territoire	Du temps pour le classement
Identifier et collecter pour mieux diffuser	Politique envers les publics	La salle de lecture : creuset fertile
Conserver le public au cœur de nos actions	Ancrage dans le numérique	Le lien direct archives-citoyens
Un acteur visible au service du territoire	Sauvegarde du patrimoine	L'émotion : langage universel, chance, danger
Conserver et conforter la dynamique d'équipe		Complémentarité accueil physique-accueil numérique
		Inclusion, vulgarisation
		Langues et cultures régionales
		Quelles histoires raconter à quel public ?
		Les fondamentaux métiers : viser l'exigence ou l'excellence ?
		Laboratoire et expérimentation
		La masse d'archives face au choix des archivistes

La fabrique des PSCE : un exemple de consultation des usagers

Questionnaire en salle de lecture

Questionnaire auprès des membres de l'Association des amis des archives

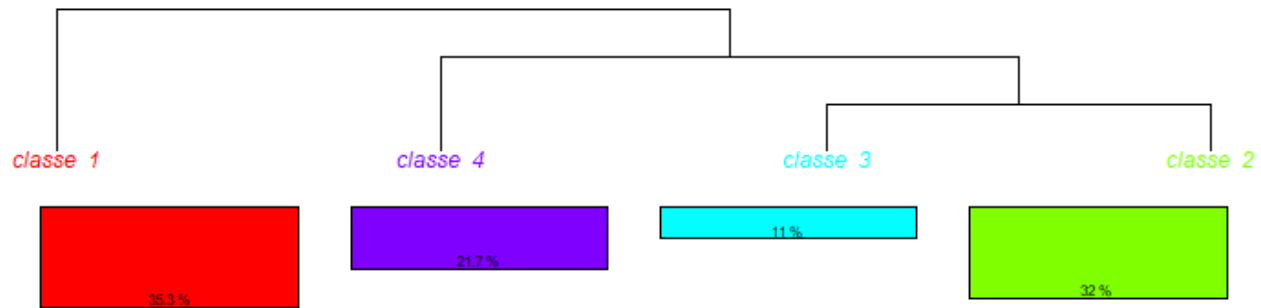
Entretiens avec les présidents et bureaux de 5 associations partenaires

Entretien avec un généalogiste professionnel

Entretiens avec des membres de la direction départementale de l'Education nationale

Entretiens avec des membres d'un service en charge des personnes âgées

De quoi parlent les PSCE ?



histoire
national
pari
guerre
université
français
association
exposition
source
science
siècle
éducation
institut
monde
art
centre
mondial
point

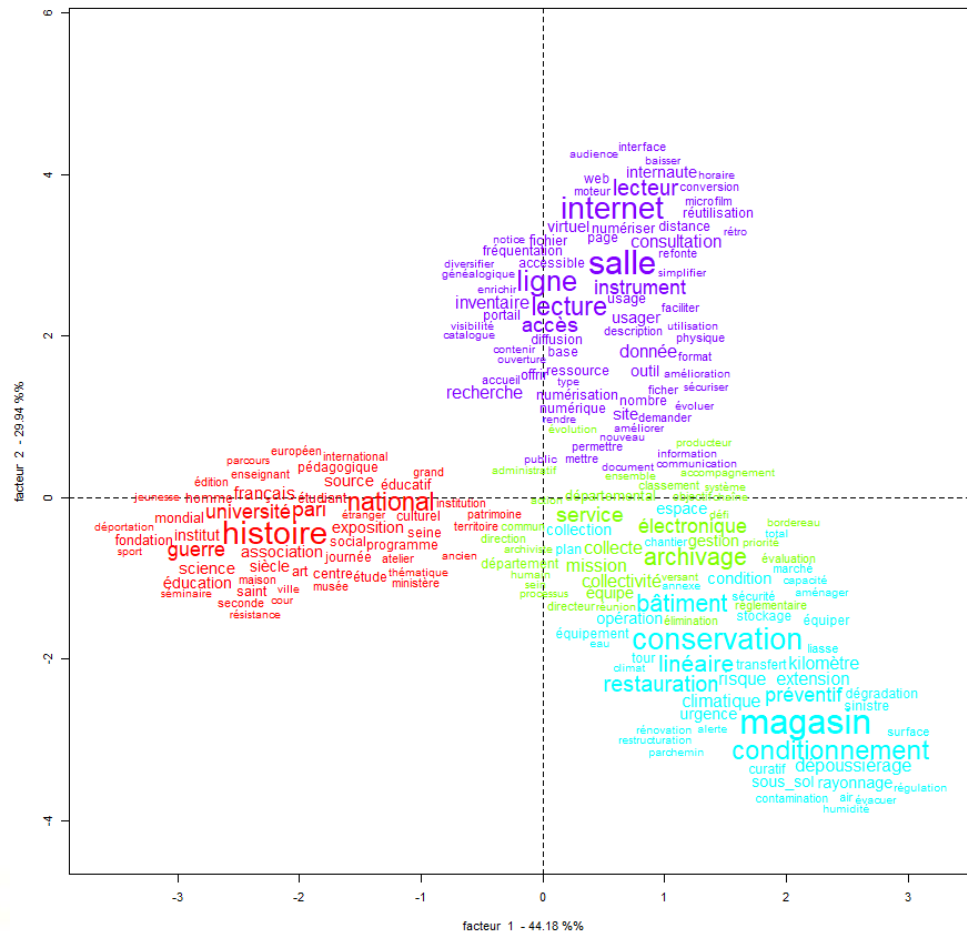
salle
internet
ligne
lecture
lecteur
accès
instrument
consultation
inventaire
recherche
donnée
site
internaute
usager
image
outil
virtuel

magasin
conservation
conditionnement
bâtiment
linéaire
restauration
préventif
dépoussiérage
extension
kilomètre
risque
climatique
condition
sanitaire
reconditionnement
sous_sol
rayonnage

archivage
service
électronique
mission
collectivité
collecte
équipe
gestion
agent
départemental
compétence
charger
moyen
code
département
contrôle
objectif

Classification selon la méthode Reinert obtenue via Iramuteq. Seuls ont été retenus les noms, adjectifs et verbes.

Le discours des PSCÉ : analyse factorielle des correspondances



Analyse factorielle des correspondances obtenue via Iramuteq. Seuls ont été retenus les noms, adjectifs et verbes.

Le public au cœur : quelle unanimité ?

- « Remettre le public au cœur des actions, c'est pas partagé par tout le monde » (Observation)
- « Placer le public au cœur des actions, c'est peut-être trop direct » (Observation)
- « Je vais encore entendre dire qu'il y en a que pour les publics » (Observation)
- « Les archivistes, et les gens derrière » (Entretien dir. AD)
- « Ici, il y a quand même une forme de séparation entre les gens qui écrivent les inventaires et les gens qui sont censés s'en faire les médiateurs auprès des chercheurs » (Entretien dir. AD)
- « C'était d'autant plus difficile » (Entretien dir. AD)
- « La scission entre les fonds et les publics, je pense que c'est pareil partout » (Entretien agent salle de lecture)
- « Moi, combien de fois, on m'a dit « vous vous amusez ». Oui, t'es jaloux ? » (Entretien agent salle de lecture)

Hésitations de professionnalité

- « Du coup, quelle identité, quelle image on construit de nous-même ? » (observation)
- « Un service public, ça me suffit ; un établissement culturel peut-être ? » (observation)
- « Alors qu'est-ce qui nous différencie ? » (observation)
- « On n'a pas besoin d'une définition, on est nous, on est les AD, c'est tout » (observation)
- « Moi, je sais pourquoi je fais ce métier, je sais ce qui me plaît et je fais un lien assez fort entre une vision du monde et mon métier et du coup je crois que je cherche à insuffler ça. Je me sens faire partie d'un domaine plus large culturel, patrimonial etc. je sais pas si c'est le cas de toute mon équipe et j'essaie d'insuffler ça » (entretien dir. AD)
- « On est ici pourquoi ? » (entretien dir. AD)

Être archiviste c'est classer ?

- « Qu'est-ce qu'un classement finalement ? » (observation)
- « Un stagiaire qui fait une liste, c'est un début de classement, un classement débuté ? » (observation)
- « Reprendre le classement commencé par quelqu'un d'autre, c'est compliqué. C'est pas une punition, c'est une vraie inscription dans le projet d'établissement » (observation)
- « Je comprends pas, je suis archiviste, je classe les fonds qu'on me donne. J'en aurai d'autres ? D'autres qui n'en font pas en feront ? » (observation)
- « Si on confie des classements à des gens qui n'y arriveront pas, on n'avance pas » (observation)
- « On peut se replier sur le classement, mais ça n'est pas tenable » (observation)

Être archiviste, c'est faire des expositions ?

- « Les expositions étaient très demandées dans la boîte à idées » (observation)
- « Ce n'est pas le cœur absolu » (observation)
- « Ne pas faire ce qui se fait ailleurs » (observation)
- « Les expositions, c'est pas prioritaire, compte tenu de tout ce qu'on a à faire, c'est pas prioritaire » (observation)
- « Montrer des originaux, c'est important » (observation)
- « C'est quand même l'ouverture » (observation)
- « C'est quand même un moyen de faire parler des archives » (observation)
- « C'est être vivant, pas une crotte poussiéreuse. Et puis c'est fédérateur. Être vivant, pas sous perfusion, sous les versements » (observation)

Le paravent réglementaire

- « Les archives sont là réglementairement »
- « Les collectes sont réglementaires, c'est différent des musées où on construit un récit à partir des collections »
- « Les missions régaliennes nous définissent »
- « Oui, voilà! »

II. Public rêvé, plublic segmenté, jusqu'où aller ?



PROGRAMME
ET
INSCRIPTION



Public rêvé : les étudiants

- « On a toujours pensé que les étudiants devaient être privilégiés parce que leur travail a une utilité sociale, les généalogistes c'est moins clair » (entretien dir. AD)
- « Ils n'ont peut-être pas fait des études pour être à notre service » (entretien généalogiste)
- « il y a une séparation des mondes » (entretien généalogiste)
- « l'impression qu'il y a des choses plus importantes à faire avec les archives » (entretien généalogiste)
- « En finir avec une certaine idée, parce qu'on moque souvent le public entre archivistes en disant ben voilà « ils pensent qu'il suffit qu'on appuie sur un bouton pour trouver Mme Michu » oui, mais peut-être que s'ils nous posent la question comme ça, peut-être que ce serait intéressant d'adapter nos instruments de recherche à cette demande. Est-ce qu'elle est illégitime ? » (entretien dir. AD)

La segmentation des publics des archives : à l'excès ?

administration

institution

partenaire

professionnel

officier public ministériel

scolaire

bureau

usager

association

particulier

chercheur

généalogiste

citoyen

internaute

étudiant

collège

amateur

adolescent

famille

public familial

enseignant-chercheur

jeune

public actuel

public empêché

public particulier

handicapé

nouveau public

primaire

secondaire

public masculin

public cible

public éloigné

public touristique

public spécifique

élève

public nombreux

public différent

public peu mobile

public peu familiarisé

primo-arrivants

public local

public métropolitain

public du département

public initié

public averti

public large

public de la salle

public scientifique

public captif

public moins captif

public des réseaux sociaux

public majoritaire

public élargi

public spécialisé

public touché

public adulte

public recentré

public visé

public physique

public externe

public professionnel

public intéressé

internaute

habitué

habituel

fidèle

individuel

public lointain

prison

public national

public international

La segmentation des publics des archives : à l'excès ?

lecteur physique

curieux

déposant

donataire

en quête de droits

savant

public ancien

public nouveau

usager

utilisateur

éloigné

étranger

public exigeant

public du territoire

public à distance

représentant (des publics)

visiteur

enseignant

communauté enseignante

journaliste

érudit

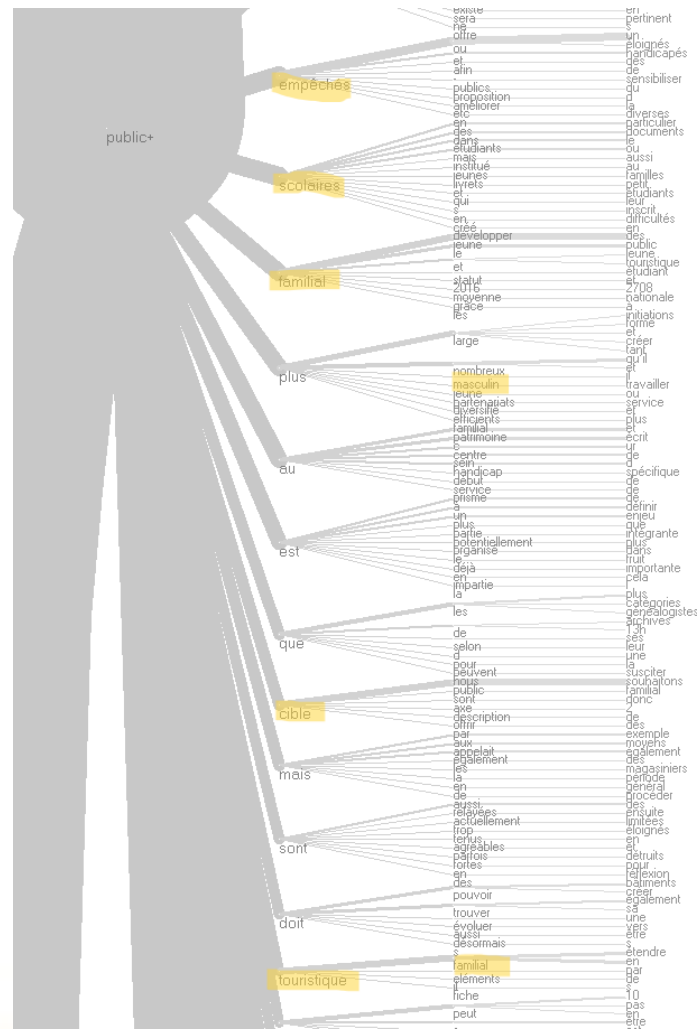
scientifique (au sens chercheur)

archéologue

personne âgée

Recensement des
co-occurrences de
public

La segmentation des publics des archives : à l'excès



Jusqu'où aller ?

- « On m'a demandé des archives sur la sexualité au Moyen-Âge, que fallait-il faire ? » (observation)
- « C'est pas notre travail de répondre à ce type de questions » (observation)
- « C'est le rôle des historiens » (observation)
- « A l'époque des documents, c'était pas un sujet » (observation)
- « Si quand même, parce que l'indexation permet de trouver les femmes » (observation)
- « Il y a un vrai malaise en salle de lecture sur les recherches administratives. Au bout de quatre heures, on leur dit d'écrire » (observation)
- « En salle de lecture, il y a un rôle social » (observation)
- « Pour les services fiscaux, il y a une vraie demande. Il y a eu tellement de réorganisations que parfois on sait des choses qu'ils ignorent eux-mêmes » (observation)