

Les marges d'optimisation numérique de la relation aux usagers

Bénédicte Grailles



PROGRAMME
ET
INSCRIPTION



Sommaire

- Enquête à partir des sites
- Un exemple de *User-education* : les fiches d'aide à la recherche
- Un guichet unique est-il possible ?
- Un service jugé indispensable : la numérisation à la demande
- Informer le public autrement ?

Points de vue de services

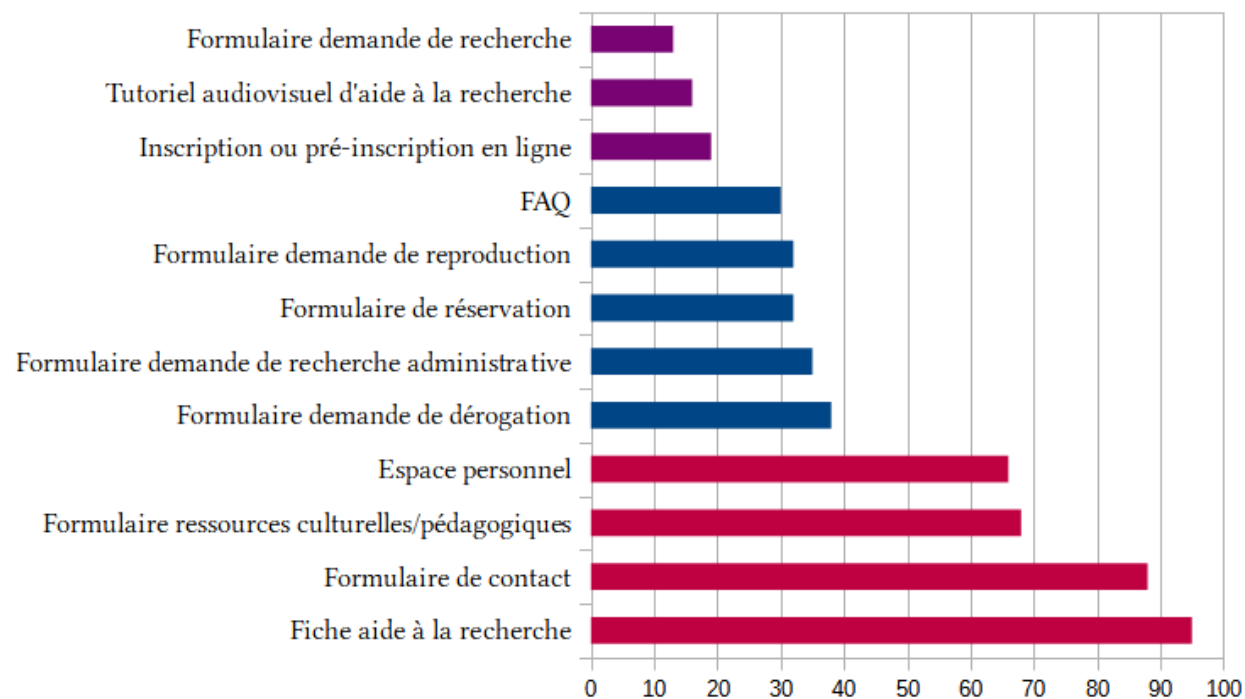
Service A

Réponses en 3 ou 4 jours : les gens s'arrêtent d'eux-mêmes

Service B

Délai systématique de
2 mois : une même personne ne dépassera pas 5 à 6 demandes par
an

Dispositifs les plus fréquents en AD



Enquête 2RU sur les sites internet d'AD, 2022

Les fiches d'aide à la recherche

Archives départementales

Totalité des sites

Jusqu'à 63 fiches dans un service

généalogie, histoire locale, histoire d'un lieu ou d'une maison etc.

Archives municipales

85 % des sites des AM

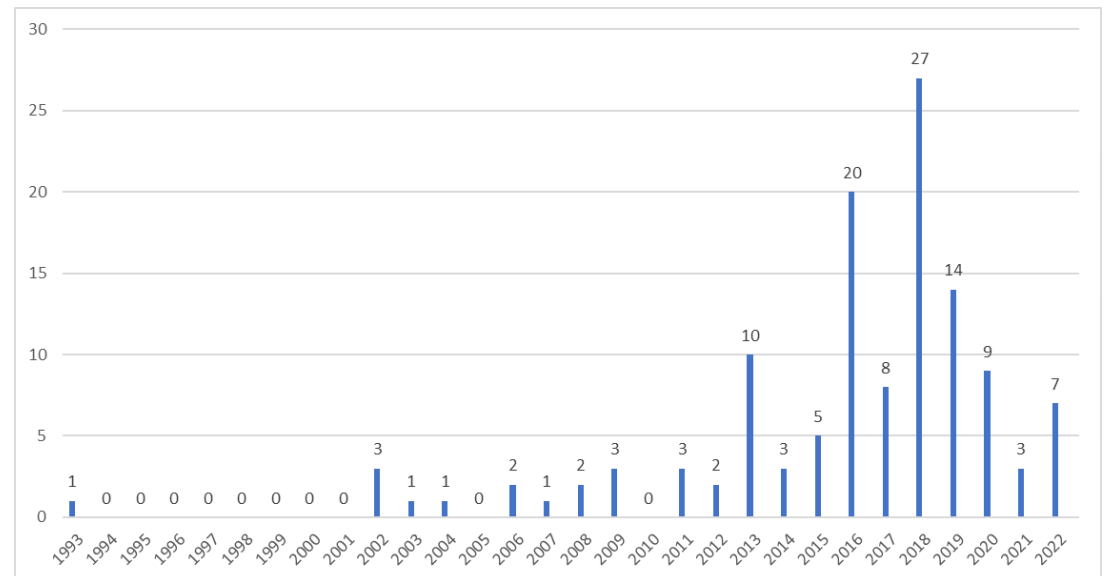
généalogie, urbanisme, délibérations etc.

Points d'attention

- Des noms différents :
identification complexe
- Redondance
- Mise à jour difficile
- Contenus variables
 - Processus de recherche
 - État des sources
 - Les deux



Dénominations des fiches sur les sites (1992-2022)



Nombre de fiches par année (1992-2022)

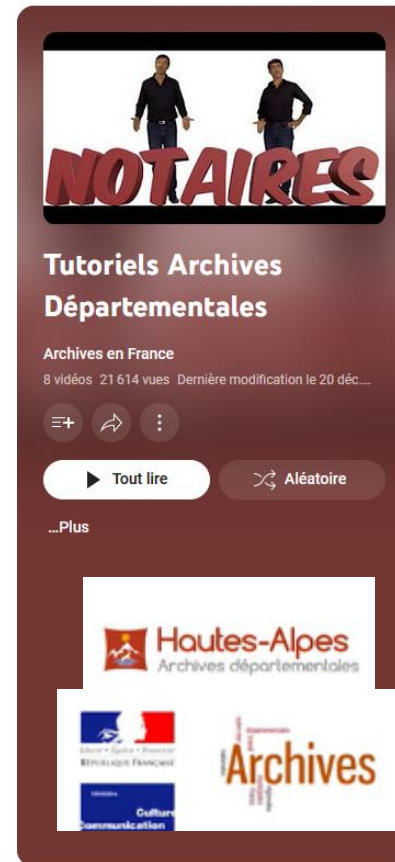
Les fiches d'aide à la recherche en ligne sur les sites des archives départementales, M2 2022-2023

Pistes

- Distinguer les aides méthodologiques des états des sources
- Partager, co-construire ou centraliser les fiches
- Programmer les révisions
- "Pousser" leur visibilité sur le site
- Illustrer : « quand on en a jamais vu, on n'en a aucune représentation »

www.youtube.com/@archivesenfrance552

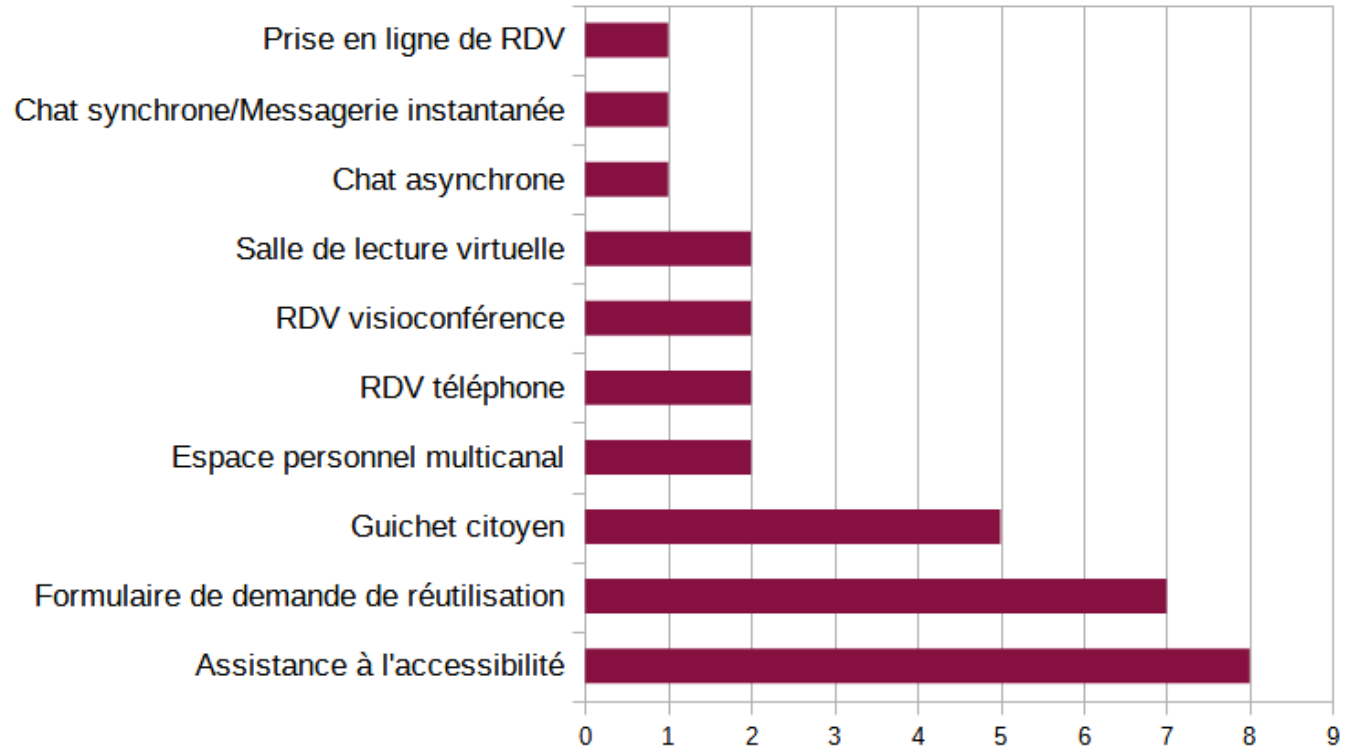
Archives départementales est une chaîne regroupant les ressources vidéo produites par les services d'archives départementales de France, 8 vidéos, 105 661 vues



- 1 **Tutoriel recherche foncière**
Archives en France • 18 k vues • il y a 7 ans
3:09
- 2 **Tutoriel servitude**
Archives en France • 9,3 k vues • il y a 7 ans
3:06
- 3 **Tutoriel notaires**
Archives en France • 21 k vues • il y a 7 ans
3:55
- 4 **Tutoriel hypothèques**
Archives en France • 15 k vues • il y a 7 ans
4:43
- 5 **Tutoriel enregistrement foncier**
Archives en France • 12 k vues • il y a 7 ans
5:19
- 6 **Tutoriel contrôle et insinuation**
Archives en France • 7,1 k vues • il y a 7 ans
4:10
- 7 **Tutoriel cadastre napoléonien : quels documents ?**
Archives en France • 10 k vues • il y a 6 ans
4:00
- 8 **Tutoriel cadastre napoléonien : cas pratique**
Archives en France • 10 k vues • il y a 6 ans
5:22

Un guichet unique est-il possible ?

« Nous, ce qu'on attend du public, c'est que, lui, fasse les recherches. Pour l'utilisateur dans une démarche administrative, on est un genre de guichet où il a une demande et il attend qu'on lui fournisse l'information »



Les dispositifs les moins fréquents en AD.
Enquête 2RU sur les sites internet d'AD, 2022

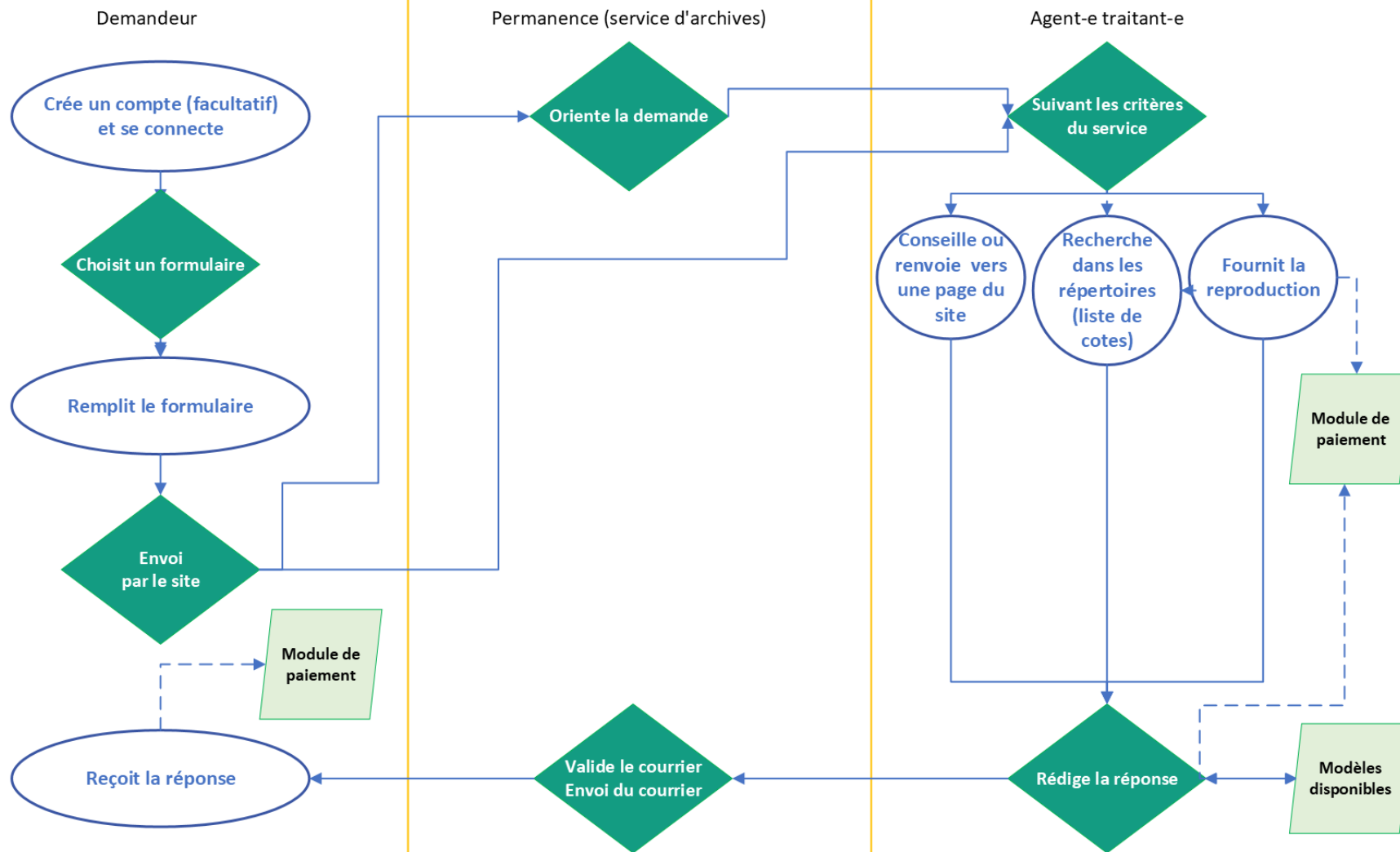
De la conversation au multicanal

Gestion des relations aux usagers GRU

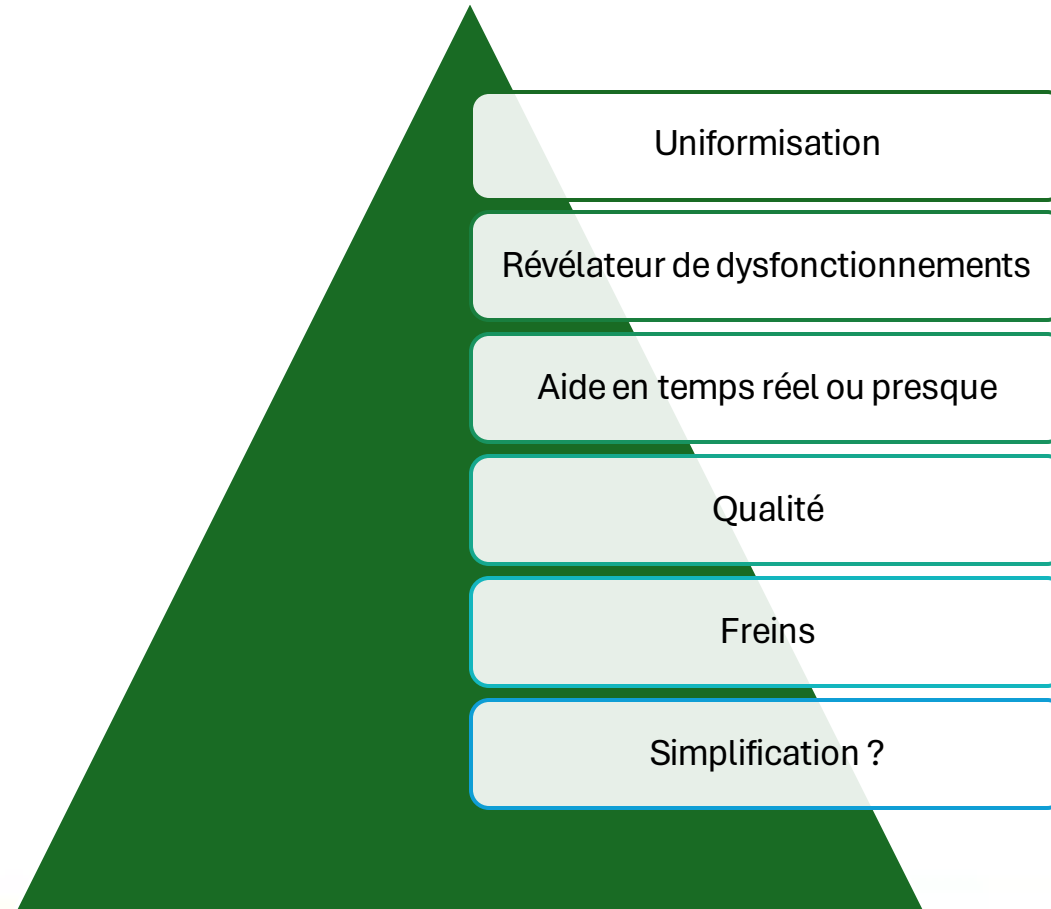
- Centraliser les flux d'informations et d'échanges avec les usagers
- De manière asynchrone
- Logique de ticket, ouvert 24 h/24 et 7 jours sur 7

Chat ou messagerie instantanée

- Transmission en temps réel de messages
- Synchrone
- Immédiateté
- Un exemple :
 - 1 à 2 messages par jour
 - Des pics (site)
 - Généalogie



Traits communs



Objectifs

Outil de transformation des métiers

- « cela dépoussière les pratiques »
- « on peut réinterroger les pratiques »

Indicateurs à portée de clics

- outil de contrôle de l'activité des services et/ou des agents
- Visibilisation de l'activité

Outil d'industrialisation

- modélisation des procédures
- formulaires
- pré-rédaction des réponses
- Qualité « on gagne aussi en qualité par la transparence »

Points d'attention

Ruptures de charge

Logique de guichet

Sens
donné à
son
activité

Dysfonctionnements /
difficultés sous-
évalués

Contexte
technique

Organisation
matérielle

Volume

SIA

Demande de
document /
d'acte

Recherche
complexe

« Dans quelle
mesure
l'archiviste
n'est-il pas là
aussi pour
aider les gens
à faire valoir
leurs droits
même si ils ne
savent pas
qu'ils ont ces
droits ? »

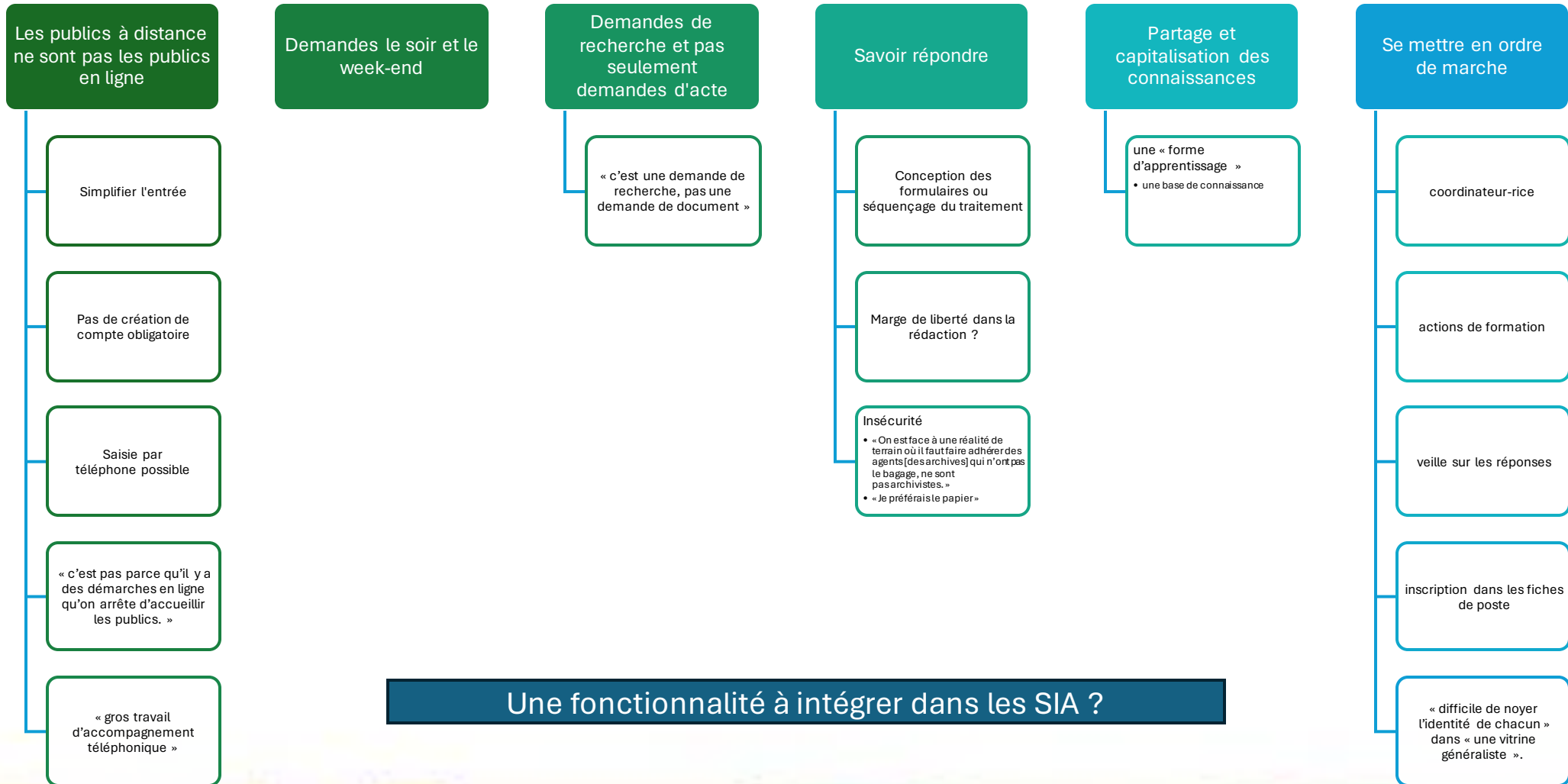
« On est
content quand
ça fonctionne
et que les
gens sont
heureux. »

Téléphone

« noyé[s] dans
les
notifications »

Connexions
entre SI
difficiles

Quels possibles ?



Une fonctionnalité à intégrer dans les SIA ?

Un service jugé indispensable : numérisation à la demande

Non-conditionnalité

Engagement à fournir des images sans préjuger de la pertinence de la demande et sans fixer de contraintes

Archivistes

- « J'ai l'impression que plus on leur en donne plus ils en veulent »
- « pour moi c'est un nouveau public qu'on ne touchait pas avant en salle de lecture »

Module de paiement en ligne nécessaire

Compte France Connect (utile mais pas suffisant)



Usagers

- « J'essaie de ne pas abuser »
- « Tant qu'on ne me dit rien, je continue ! »

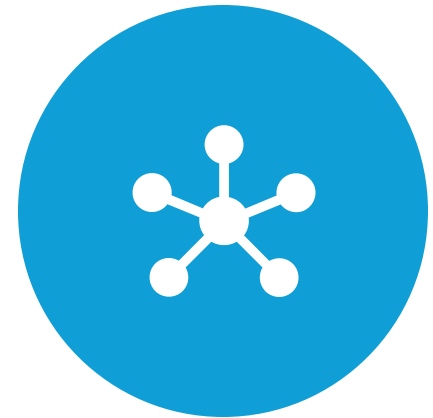
Informier le public autrement



CO-NAVIGATION



RDV VISIO / VISIO
CONSEIL



RÉSEAUX SOCIAUX

Conclusion

