

# RECHERCHES ADMINISTRATIVES : QUELLES RÉPONSES ?

## RETEX ARCHIVES DU CALVADOS JULIE DESLONDES

Angers, 2024

Atelier « Préfigurer une permanence d'aide aux recherches administratives »



# LE MODÈLE DES ARCHIVES DU CALVADOS

- Gratuité complète : de la réutilisation, de la recherche et de la reproduction depuis 2021. La seule limite est notre capacité (humaine et technique).
- Un modèle « user-friendly » au cœur de notre projet de service : principe de réponse et d'aide **en fonction de nos moyens.**
- **Numérisation ou envoi du document déjà numérisé gratuitement lorsque c'est possible**
- **Pas de numérisation « à la demande »** : en cas de demande trop imprécise, ou portant sur des ensembles trop volumineux, l'utilisateur est invité à se déplacer.

# LES MOYENS MIS EN OEUVRE

- Un modèle qui s'appuie sur l'importance des fonds déjà numérisés ou mis en ligne
- 2 ETP sur l'atelier de numérisation
- Des recherches réparties sur l'ensemble des pôles
- Un outil de GRU depuis 2020.

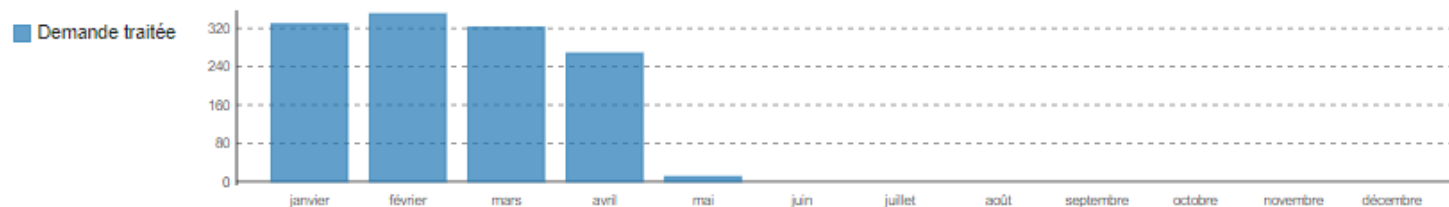
# L'OUTIL DE GRU « CONTACTEZ LES ARCHIVES »

- › Accès via la page d'accueil du site internet des Archives ou via le bouquet de téléservice du département
- › Choix de ne pas développer de formulaire dédié par type de recherche
- › Choix d'une automatisation limitée qui laisse une part importante de gestion à l'agent (pas de réponse type)
- › Transparent pour l'utilisateur qui doit seulement remplir un formulaire de contact. L'adresse mail des Archives lui est malgré tout communiquée en cas de difficulté.
- › Accès pour l'agent via une interface web paramétrée selon son profil (pôle, rôle) ou son propre paramétrage (possibilité de créer plusieurs vues selon ses besoins).
- › L'utilisateur peut joindre des justificatifs et les documents sont transmis en PJ ou via des liens wetransfer.

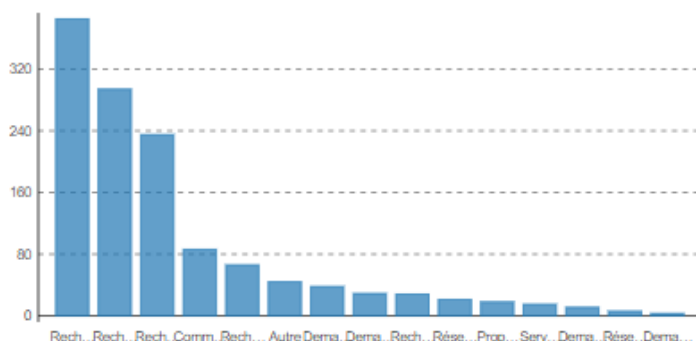
## Nombre de demandes traitées (année 2024)

1279

### Nombre de demandes traitées par mois



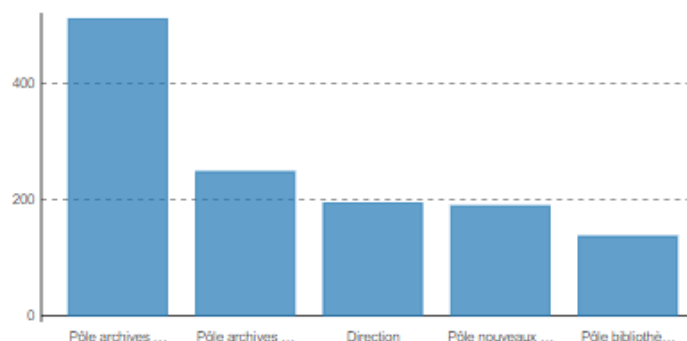
### Nombre de demandes traitées par qualification



### Nombre de demandes traitées par qualification

Recherche généalogique ou historique personnelle	385
Recherche administrative personnelle	294
Recherche professionnelle	235
Communications administratives	86
Recherche généalogique professionnelle	66
Autre	44
Demande de correction d'images sur le portail	38
Demande d'emploi/stage	29
Recherche universitaire	28
Réservation d'exposition itinérante	21

### Nombre de demandes traitées par affectation



### Nombre de demandes traitées par affectation

Pôle archives modernes et contemporaines	511
Pôle archives anciennes, des collectivités et des notaires	248
Direction	194
Pôle nouveaux usages, nouveaux publics	189
Pôle bibliothèque, iconographie, conservation	137
<b>Total</b>	<b>1279</b>

11:16:32.0

2024-04-30 09:39:21.0	12471072	Très bien	-	Oui	Oui	-
2024-04-28 11:03:41.0	12442458	Très bien	C'est super merci !	Oui	Oui	-
2024-04-27 18:52:52.0	12437898	Très bien	Simplement, vous remercier pour la clarté et pour l'utilité de la réponse, car elle permet de poursuivre les recherches sur un chemin bien indiqué. Tous mes encouragements.	Oui	Oui	-
2024-04-27 15:42:06.0	12435371	Très bien	très satisfait d'avoir vu ma demande satisfaite et très rapidement. Merci	Oui	Oui	-
2024-04-22 19:07:52.0	12378699	Très bien	Merci de m'avoir aidé dans ma recherche qui a pu franchir une étape décisive grâce à votre envoi rapide et bien ciblé.	-	Oui	-
2024-04-22 07:44:14.0	12367349	Très bien	-	Oui	Oui	-
2024-04-19 18:49:12.0	12346466	Très bien	-	Oui	Oui	-
2024-04-18 17:40:54.0	12334045	Très bien	-	-	-	-
2024-04-18 17:40:02.0	12334032	Très bien	Très réactive	Oui	Oui	-
2024-04-16 22:41:10.0	12310461	Très bien	Un grand merci pour ce service rendu.	Oui	Oui	-
2024-04-16 19:41:36.0	12308616	Très bien	Bravo aux Archives départementales du Calvados!	Oui	Oui	-
2024-04-16 17:18:22.0	12305678	Très bien	-	Oui	Oui	-
2024-04-11 16:39:36.0	12241138	Pas bien	-	-	-	-
2024-04-09 18:26:09.0	12223973	Très bien	Tout s'est super bien passé ! La réponse a été très rapide ! Merci beaucoup !	Oui	Oui	-
2024-04-08 19:00:42.0	12215015	Très bien	-	Oui	Oui	-
2024-04-08 15:45:21.0	12212884	Très bien	Je vous remercie infiniment pour les recherches effectuées et la rapidité de la réponse Très cordialement	Oui	Oui	-

Données recueillies en ligne sur ce site, entre le 7 mai 2023 et le 6 mai 2024, auprès de 179 internautes.

Indice de satisfaction global

9,7/10 <sup>?</sup>

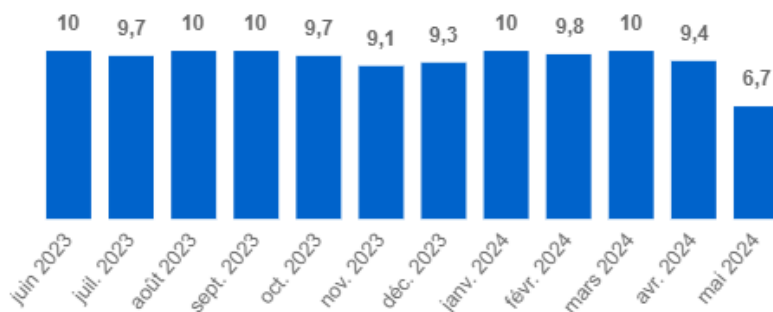
(179 avis)



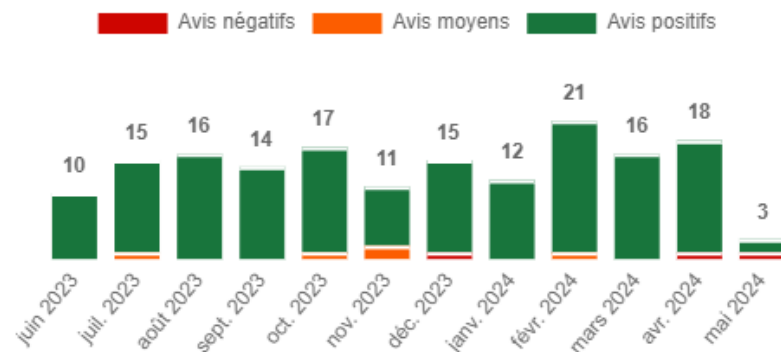
Répartition des avis

## Historique des avis

### Indice de satisfaction global (sur 10)



### Nombre d'avis



# UN OUTIL CENTRAL DU FAIT DE SES ATOUTS

- › Mise en œuvre sans impact pour l'utilisateur
- › Gestion des délégations et des absences
- › Validation de chaque demande par un responsable ayant délégation de signature
- › Suivi et traçabilité des demandes
- › Automatisation du chrono arrivée et départ et des statistiques
- › Visibilité du travail en interne et externe

L'objectif n'est pas d'industrialiser ou d'aller plus vite, mais de fluidifier le processus de répartition des demandes et de réponse, et de sécuriser le suivi jusqu'au retour usager et aux statistiques finales.



# UNE RÉPONSE MULTIMODALE À UNE DEMANDE COMPLEXE ET DIVERSE

- › Importance de l'articulation entre le téléservice, l'accueil téléphonique et l'accueil physique en salle de lecture, y compris pour le même usager et la même demande.
- › Importance de l'ergonomie et de la quantité d'information accessible de manière autonome par le lecteur, dont sujet de l'Etat Civil de moins de 100 ans et plus de 75 ans
- › Importance de la formation des agents et de la transversalité au sein de l'équipe.
- › Importance d'un dialogue en interne sur la politique générale de réponse (projet de service).
- › Possibilité d'externaliser certaines demandes via les permanences mensuelles du cercle de généalogie.

› **En conclusion, pas de guichet unique ou de solution miracle « clef en main », mais une stratégie globale de réponse, qui s'articule à tous les niveaux de la Direction.**

› **Ce qui doit être encore creusé :**

- La difficulté de répondre aux demandes sur les recherches foncières et à trouver le bon niveau de réponse selon la demande.
- Des équipes Archives contemporaines encore très sollicitées au pied levé en salle de lecture par les agents de permanence, et des demandes parfois non abouties en salle de lecture qui nécessitent de renvoyer à un traitement ultérieur.
- Les limites de l'outil de GRU :
  - › Une difficulté à historiser les demandes récurrentes par thématique (pas de métadonnées)
  - › Une difficulté à rebondir avec l'utilisateur de manière souple en cas de difficulté, et une impression relativement « impersonnelle » de la réponse (mais qui permet aussi de gagner du temps sur les itérations)
  - › Une difficulté à organiser la transversalité sur une demande complexe du fait du fonctionnement en workflow de l'outil.