

Module 11, section 2 : La communication administrative aux services versants

Jeanne MALLET

Bruno RICARD

Élisabeth VERRY

7/10/2019 28/12/2024

A dark gray diagonal graphic element that starts from the bottom left corner and extends towards the top right, covering the lower half of the page.

Table des matières

Objectifs	4
Introduction	6
1. Définition	7
2. Qui a le droit d'accéder ?	8
2.1. Le producteur des archives/le service versant	8
2.2. Tout le monde dans le service producteur ou versant a-t-il accès aux archives ?	9
2.3. La hiérarchie a-t-elle accès aux archives ?	9
2.4. Police, justice et autres autorités	9
2.5. La personne concernée	10
2.6. Comment s'y retrouver ?	10
Exercice : 2.7. Exercice-exemple	10
3. Les outils de recherche	12
3.1. La mémoire infailible du secrétariat	12
3.2. Outils de recherche du service producteur ou versant	12
3.3. Le bordereau de versement établi par le service versant	13
3.4. Les outils de recherche établis par les archives	13
4. Organisation matérielle de la communication sur place	14
4.1. Dans les magasins	14
4.2. Dans une salle de lecture	14
5. Organisation matérielle de la communication avec déplacement	16
5.1. La sortie des archives	16
5.2. Procédures de suivi et réintégrations	17
6. Les recherches pour les services producteurs ou versants	18
6.1. Se substituer au service producteur ou versant ?	18
6.2. L'archiviste a-t-il le droit de regarder dans un dossier ?	19
6.3. Avantages/inconvénients	19

7. Evaluation des connaissances	20
1. Exercice : Question n° 1	20
2. Exercice : Question n° 2	20
3. Exercice : Question n° 3	20
4. Série de quiz.....	20
Mentions légales	22

Objectifs



Description du module :

Conserver les archives n'aurait pas de sens si celles-ci n'étaient pas destinées à être utilisées, soit pour les besoins de la recherche dans toutes les disciplines et notamment l'histoire, soit pour l'enrichissement de la vie culturelle, soit pour fournir matière de preuve du droit des personnes et des biens.

En archivistique, le terme communication regroupe l'ensemble des données et actions qui permettent aux archives d'être consultées. Il s'agit à la fois de données théoriques, telles que la connaissance des délais réglementaires qui régissent la communicabilité des documents, des procédures qui assurent leur protection lors de leur consultation et des principes juridiques attachés à leur communication et à leur réutilisation numériques. Mais il s'agit aussi de considérations pratiques telles que l'aménagement des espaces de travail, l'organisation de l'information du public, de la délivrance des documents et de la surveillance de leur utilisation.

Après une première section d'introduction posant les principes généraux de la communication des documents, ce module se décompose donc en trois groupes de sections : le premier groupe explore l'environnement théorique de la communication : les droits du service producteur (communication au service versant), les droits du public (en tant que citoyen, en tant que chercheur avec une approche comparée de la législation de plusieurs pays francophones), l'encadrement humain d'information et de conseil. Le deuxième groupe s'attache aux conditions matérielles de la communication : l'organisation des espaces et leur aménagement, le circuit du document déplacé de son lieu de rangement à la table du chercheur, les services, notamment ceux de reproduction, qui prolongent et facilitent la consultation. Une dernière section est enfin consacrée à la consultation en ligne, mode de communication essentiel dans les sociétés contemporaines qui ne cesse de connaître de nombreux et importants développements de même que la réutilisation numérique des archives dont l'encadrement juridique a fait l'objet d'importantes et récentes réflexions consignées de façon détaillée en conclusion de ce module.

Le but du module est de :

- Présenter l'enjeu majeur que représentent la communication et la réutilisation des archives dans la démarche archivistique
- Faire connaître les principes et règles à respecter pour que la communication et la réutilisation des archives soient efficaces, transparentes, respectueuses des droits des différentes parties et assurent à tous un égal accès aux archives
- Exposer les conditions d'une bonne organisation matérielle et humaine

L'apprenant doit être en mesure de :

- Comprendre et appliquer les règles de la communication et de la réutilisation des documents
- Dispenser au public une information la plus complète possible sur les ressources documentaires conservées et les conditions de leur accès et de leur exploitation
- Mettre en place une organisation matérielle adéquate, adaptée à la taille de son service et à la nature des documents communiqués
- Optimiser la gestion humaine des personnels affectés à cette mission

Positionnement :

Ce module consacré à la communication et à la réutilisation, quatrième maillon de la chaîne archivistique, se situe dans le plan général après les modules dédiés à la collecte, à la conservation et au traitement des documents. Il est préférable de l'étudier après avoir pris connaissance du module sur la législation. Il doit naturellement être prolongé par le module consacré à la valorisation et à l'exploitation culturelle des documents.

Conseils d'apprentissage :

L'apprenant s'efforcera de progresser de manière régulière, en assimilant les prescriptions indiquées comme essentielles. Dans les chapitres pratiques, il retiendra les suggestions qui lui paraissent conformes aux possibilités de sa situation vécue, les modes d'organisation pouvant varier selon les circonstances locales et les moyens mis à la disposition de l'archiviste. Il veillera toutefois à faire la différence entre les règles de fonctionnement qui s'imposent en toute circonstance pour garantir efficacité et transparence dans la communication et à la réutilisation des archives, et les possibilités optionnelles d'organisation décrites.

Introduction



Objet de la section

Cette section traitera la communication des archives

- aux services versants,
- aux autres personnes habilitées dans l'organisme.

Portée du cours

- les archives publiques,
- mais aussi privées.

Les administrations et organismes publics sont soumis à certaines règles (en particulier de continuité administrative) que nous aborderons ici.

Ceci dit, les entreprises et organismes privés ont intérêt à élaborer eux-aussi des règles pour la communication interne des documents.

Pour cette raison cette section peut aussi être utilisée par des archivistes œuvrant dans un cadre privé.

Notions abordées dans d'autres modules ou sections de ce module

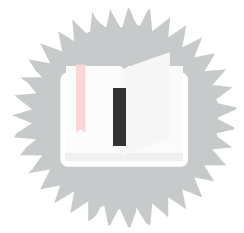
- le versement : bordereau de versement et autres instruments de suivi,
- la communication des documents au sein même de l'administration publique
- l'organisation matérielle de la communication : fantômes, outils de suivi.

Remarques : diversité des situations

La fréquence et les modalités de la communication aux services versants dépendent de chaque service d'archives :

- de son histoire
- de ses missions
- de sa politique.

1. Définition



La « communication administrative » (entre le service d'archives et le service producteur) permet au service versant de disposer d'un accès privilégié aux documents conservés dans les services d'archives définitives. A fortiori, l'accès aux documents conservés dans les services d'archives des administrations ou services (hôpitaux, greffes des tribunaux...) est également facilité.

? Exemple

Un service d'archives médicales est intégré dans l'hôpital. Ce service reçoit les dossiers des patients à leur sortie de l'hôpital. Son activité principale consiste à communiquer les dossiers quand les patients reviennent. Les dossiers sont retournés au service d'archives complétés des nouveaux documents établis lors du séjour du patient. Souvent ce sont les archivistes qui complètent le dossier (résultats d'examen ou comptes rendus arrivés tardivement).

? Exemple

Un service d'archives de type patrimonial qui conserve principalement des archives de l'époque médiévale et moderne

Il est le plus souvent extérieur à l'administration dont dépend le service versant. Les relations avec les services versants ou leurs lointains héritiers sont rares et ne concernent pratiquement jamais le travail courant du service versant. Les dossiers empruntés ne sont surtout pas remis à jour.

Notes !

Q Remarque

Bien entendu il existe toute une gamme de situations entre ces deux exemples extrêmes.

Mais **il n'y a pas de hiérarchie de valeur entre eux**. Chacune des deux situations citées en exemple a ses avantages et ses contraintes.

2. Qui a le droit d'accéder ?



Introduction

Qui ?

- le producteur des archives/le service versant,
- tout le monde dans le service versant,
- la hiérarchie,
- police, justice, inspection,
- la personne concernée ?

Comment s'y retrouver ?

2.1. Le producteur des archives/le service versant



Attention

Le service versant des archives n'en est pas toujours le producteur (cas très courant des archives "abandonnées" lors d'une réorganisation des locaux et qui sont versées par le service qui prend possession des locaux).

En direction des services producteurs ou versants, les services d'archives pratiquent la communication administrative. Elle se situe en dehors des règles de communicabilité. Elle ne peut être demandée que par le service versant ou producteur (celui-ci fera son affaire de toute demande par un service tiers). Il en découle que les communications administratives concernent essentiellement des archives intermédiaires non encore librement communicables au public.

On dit couramment : "**Le producteur des archives ou le service versant a toujours accès à ses archives**". Mais qui est-il ?



Exemple

Prenons un dossier de personnel : qui en est le producteur ?

C'est le bureau du personnel, mais pas madame X qui s'en occupe ni même madame Y qui est le chef du bureau. Car si madame X part en retraite ou madame Y change de service, elles n'y auront plus accès.

Et ce seront madame Z, nouvelle gestionnaire ou sa nouvelle responsable, qui y auront accès.

Il s'agit là du principe de la **continuité administrative**.

Et si le bureau du personnel disparaît, ses attributions seront reprises. Il alors faut raisonner en terme de **fonctions administratives**.

On le voit, l'accès du producteur des archives est plus complexe qu'il n'y paraît. Continuons...

2.2. Tout le monde dans le service producteur ou versant a-t-il accès aux archives ?

Bien entendu, nous parlons surtout ici des dossiers contenant des informations "**sensibles**" : ceux qui concernent le personnel, les administrés, certains dossiers financiers ou politiques.

En fait les règles d'accès aux archives devraient être les mêmes que les règles qui existent dans le service producteur/versant pour les dossiers en cours. Pour cela il est impératif de connaître ces règles, au besoin en les demandant au responsable du service, par écrit. Ce document figurera dans le dossier du service.

Les règles s'appliquent au **personnel titulaire** mais aussi au **personnel vacataire ou contractuel**, à condition qu'il soit aussi **autorisé par le responsable du service** ; il faut être particulièrement vigilant sur ce point.

Se pose aussi la question des **personnes missionnées** par le service producteur/versant.

? Exemple

Un juriste consultant qui va étudier une procédure

Il faut toujours vérifier auprès du service producteur/versant quels documents la personne missionnée doit consulter dans le cadre de sa mission et pour combien de temps.

En cas de doute, il faut adresser le dossier au responsable du service.

2.3. La hiérarchie a-t-elle accès aux archives ?

Les supérieurs hiérarchiques directs du service producteur ont les mêmes droits d'accès que les agents du service producteur. Dans ce cas, la pratique la plus courante est de communiquer le dossier demandé au responsable du service producteur/versant, tout en informant le demandeur.

Pour toute autre personne, il est d'usage de passer par le responsable du service producteur/versant qui organisera la communication selon les droits en vigueur pour la communication de ses dossiers.

Cette pratique implique de s'assurer que le service producteur/versant suit bien la circulation du dossier pour éviter les pertes.

2.4. Police, justice et autres autorités

Dans certains cas des autorités de police, de justice ou autres peuvent accéder à des archives non encore librement communicables et qui n'ont été ni produites ni versées par eux.

? Exemple

Dans le droit français :

- la **police** peut accéder aux archives
 - dans le cas d'un flagrant délit (cas plutôt rare)
 - sur commission rogatoire d'un juge ;

- d'une façon plus générale, les **juges d'instruction** ont un large accès aux archives ;
- ont aussi accès aux archives dans l'exercice de leurs fonctions :
 - l'administration fiscale
 - les médecins inspecteurs de la santé publique
 - les autorités administratives indépendantes (par exemple en France, la Commission des opérations de bourse)
 - les officiers publics et ministériels.



Attention

Cet accès a lieu **dans l'exercice de leurs fonctions** : par exemple, un médecin inspecteur de la santé publique n'a pas à consulter des archives non communicables (le dossier de personnel de son voisin de palier) qui n'entreraient pas dans ses missions !

2.5. La personne concernée

La personne concernée peut accéder à **son propre dossier** qui est dit "**dossier nominatif**".



Exemple

L'employé dont le dossier personnel est conservé au bureau du personnel ou des ressources humaines, peut y avoir librement accès.

2.6. Comment s'y retrouver ?

Les règles de communicabilité au sein de chaque service doivent être **écrites**.

On peut par exemple profiter de la **première demande** pour vérifier qu'elles existent et pour les établir le cas échéant.

Il est important de suivre les **changements** au sein de l'administration. Pour cela un **annuaire** de bonne qualité, si possible en ligne est un outil précieux.

Dans le doute, ne jamais hésiter à vérifier auprès du chef du service producteur ou versant.

Exercice : 2.7. Exercice-exemple

Question

Qui a le droit de consulter le dossier de Madame E., géré par Madame H. et versé aux archives ?

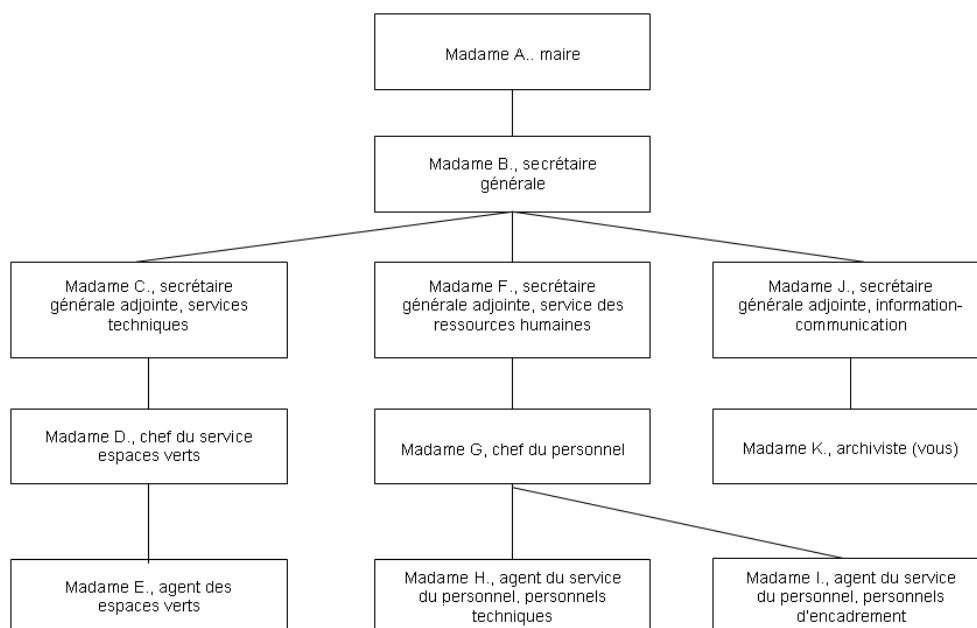


Image 1 Qui a le droit de consulter le dossier de Madame E., géré par Madame H. et versé aux archives ?



3. Les outils de recherche

Introduction

Est-ce que la mémoire infailible de la personne chargée du secrétariat peut être considérée comme un instrument de recherche du service versant ? Nous allons voir pourquoi éliminer tout de suite cette solution dangereuse.

En revanche il est des outils précieux :

- le bordereau de versement qui est l'outil établi par le service producteur/versant ;
- les outils de recherche établis par les services d'archives.

3.1. La mémoire infailible du secrétariat

C'est un merveilleux outil de recherche que la secrétaire... Elle - moins souvent il - est là depuis le début, elle se souvient de tout, elle est irremplaçable !

Oui, mais un beau jour, elle a la mémoire qui flanche, part en congé, quitte le service, part en retraite...

Donc la mémoire infailible de la secrétaire est un outil sympathique, mais surtout, pour éviter une catastrophe, cela ne doit pas être le seul...

Pourquoi ne pas utiliser cette magnifique mémoire pour écrire l'essentiel ?

3.2. Outils de recherche du service producteur ou versant

Au fur et à mesure, un service peut développer des outils de recherche pour retrouver ses dossiers :

- **avantage** : ils conviennent parfaitement à ses besoins ;
- **inconvénients** : souvent une nouvelle personne montera de nouveaux outils de recherche.

Il entre dans la mission de l'archiviste, une fois les archives versées, de :

- **veiller à ce que ces outils de recherche ne soient pas détruits**
 - par manque de place,
 - ou parce que les dossiers sont partis aux archives ;
- **recommander la précision** : "versé aux archives", à laquelle il faut impérativement ajouter :
 - quand ?
 - quel versement ?
 - quel numéro dans le versement ?
- **tenter d'obtenir que ces outils de recherches soient confiés aux archives** malgré les inévitables blocages psychologiques
 - soit par duplication quand c'est possible,
 - soit les originaux.

3.3. Le bordereau de versement établi par le service versant

Le bordereau de versement est **l'outil de recherche primordial** (lien avec module 3).

Il doit être **rédigé en fonction des besoins de recherche du service producteur/versant**.

Écueils à éviter :

- avoir 150 bordereaux de versements se présentant sous la forme : "Dossiers du personnel parti, de A à Z" ;
- avoir de véritables romans-feuilleton.



"Dupont Isidore, né à Valognes (Manche) le 17 mars 1893, titulaire du certificat d'études obtenu en 1905 à Cherbourg, entré dans l'administration comme garçon de bureau stagiaire, etc."

Quoique moins grave qu'un trop grand laconisme, ce type de bordereau fait perdre un temps précieux au service versant et peut les dissuader de verser à nouveau.



Le bordereau de versement sera régulièrement perdu par le service versant. Tous les archivistes en ont retrouvé dans des versements ultérieurs... Il est donc recommandé d'en faire des copies à la demande ou de les mettre, par exemple, sur l'intranet pour qu'ils soient vite retrouvés.

3.4. Les outils de recherche établis par les archives

Ces outils sont relativement nombreux :

- les **bordereaux révisés**, vérifiés et corrigés (lien: voir le cours sur les versements) qui doivent être envoyés au service producteur/versant ;
- en cas de refonte, une table de concordance (ancienne cote/nouvelle cote et nouvelle cote/ancienne cote) est indispensable ;
- les **fichiers d'indexation**,
- les **états de versements**,
- les **outils de localisation et de gestion** des collections.

4. Organisation matérielle de la communication sur place



Introduction

Un agent d'un service producteur/versant a besoin de consulter un dossier émanant de son service déjà versé aux Archives.

Peut-il aller se servir lui-même dans les magasins où sont rangés les documents au même titre que le personnel des archives ou doit-il consulter dans la salle de lecture ?

4.1. Dans les magasins



Un agent du service versant vient, se sert des documents dont il a besoin et les consulte sur place ou les emporte.

Il s'agit d'une pratique dangereuse :

- elle traduit presque toujours un manque d'outils de recherche ;
- elle met le service d'archives dans la position d'un simple lieu de stockage ;
- elle amène une dilution des responsabilités ;
- il est difficile de revenir en arrière.

Cette pratique doit être soigneusement encadrée et on doit y mettre fin le plus rapidement possible, en tenant compte des usages établis, des susceptibilités et des contraintes matérielles.

4.2. Dans une salle de lecture



Il peut s'agir de la salle de lecture commune, d'une salle particulière ou même d'un bureau.

Le représentant du service versant doit se voir offrir toutes **facilités** pour effectuer son travail : collection des bordereaux de versements, photocopies gratuites, etc.

Les sorties et réintégrations de documents se font alors par le personnel de la salle de lecture ou par un membre du service, selon les procédures habituelles.

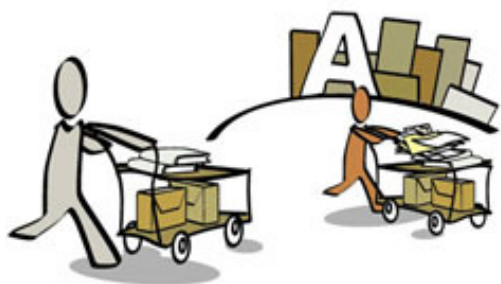
Cette situation est la meilleure :

- les documents sont préservés ;
- la qualité du travail du personnel des archives peut être reconnue ;
- le représentant du service versant consulte les archives dans de bonnes conditions.

5. Organisation matérielle de la communication avec déplacement



Introduction



Les dossiers d'archives peuvent-ils sortir pour être consultés dans les bureaux du service producteur/versant ?

Et cela dans quelles conditions ?

Comment se passent les réintégrations ?

5.1. La sortie des archives

Toute demande doit être **enregistrée** dans le registre général du courrier et/ou dans un registre spécial.

Puis suivent les opérations de :

- **vérification** dans le dossier du service versant pour voir si le demandeur est autorisé à avoir communication des archives demandées ;
- confection d'une fiche de déplacement, appelée aussi **fantôme** ;
- **enregistrement** du prêt, avec une date de retour prévue ;
- établissement d'un reçu signé par l'emprunteur.

L'**envoi** des documents est un moment important qui présente des risques de perte ou de dégradation ; plusieurs possibilités se présentent (toujours contre reçu) :

- si le demandeur est dans le même bâtiment, il est possible de lui demander de passer prendre les documents ;
- envoi d'un coursier ;
- courrier interne.



Le courrier postal est à proscrire en raison des risques de perte.

Toujours vérifier

- que le document parviendra dans les bonnes mains sans traîner dans des lieux non sécurisés ;
- qu'il a bien atteint son destinataire par :
 - accusé de réception,
 - appel téléphonique.

5.2. Procédures de suivi et réintégrations

Il faut souvent procéder à des rappels réguliers.

Il convient de bien penser à l'enregistrement du retour du document avant les procédures de réintégration.



Certains dossiers :

- ne reviennent pas ;
- reviennent modifiés (ce qui n'est pas à autoriser) ;
- reviennent dans d'autres versements !

En conclusion :

- une grande rigueur est nécessaire ;
- autant que possible, privilégier l'envoi de photocopies !

6. Les recherches pour les services producteurs ou versants



Introduction

Deux questions se posent :

- l'archiviste doit-il faire les recherches à la place du service versant ?
- l'archiviste a-t-il le droit de regarder les dossiers ?



6.1. Se substituer au service producteur ou versant ?

Sauf si c'est explicitement la mission du service d'archives, un service d'archives ne se substituera pas au service versant pour effectuer des recherches.

Pourquoi ?

- Le service d'archives n'a pas à lui seul les compétences réunies de tous les services versants.
- Le service d'archives n'a que les dossiers versés par les services versants et ne peut donc garantir l'exhaustivité de la réponse.

Mais il peut fournir des éléments.

? Exemple

Un service d'archives ne fera pas une reconstitution de carrière, mais il peut envoyer à l'administration tous les arrêtés se trouvant dans un dossier de personnel.

S'il en manque parce que le dossier est incomplet, c'est au service du personnel à s'en apercevoir.

Il est préférable de transmettre autant que possible des **photocopies** et non des originaux.

6.2. L'archiviste a-t-il le droit de regarder dans un dossier ?

Posée à plusieurs archivistes, cette question recevra des réponses d'évidence mais différentes !

- "Évidemment oui", répondra l'archiviste qui gère des archives définitives, "sinon comment ferais-je pour rédiger un inventaire ?"
- "Évidemment oui", répondra l'archiviste chargé des archives courantes et intermédiaires / "records manager", "sinon comment ferais-je pour faire les recherches ?"
- "Évidemment non", répondra l'archiviste hospitalier, "seul le service médical en a le droit."

Dans le cas de services d'archives intégrés aux services versants, **la réponse dépend des règles de l'organisme**. Il est important que ces règles soient établies et écrites.

Cependant, de manière générale, l'archiviste est soumis au secret professionnel et peut donc consulter les documents à condition de ne pas en divulguer le contenu.

6.3. Avantages/inconvénients

Avantages des recherches :

- les dossiers ne sortent pas des archives ;
- le service versant en est d'ordinaire très content.

Inconvénient :

- cela prend beaucoup de temps !

7. Evaluation des connaissances



1. Exercice : Question n° 1

Question

Puis-je facturer les communications aux services versants ?

2. Exercice : Question n° 2

Question

Un chef de service, haut placé dans la hiérarchie, mais qui ne me semble pas habilité à obtenir communication du dossier, me demande un dossier. Que dois-je faire ?

3. Exercice : Question n° 3

Question

J'ai réclamé un dossier envoyé en communication avec déplacement et l'on m'a répondu que le dossier avait été remis en circulation pour être à nouveau fréquemment utilisé et par conséquent gardé dans le service d'origine. Que dois-je faire ?

4. Série de quiz

Exercice 1

La communication aux services versants

Associer les énoncés avec le bon terme.

Les producteurs d'archives (service versant)

Les règles d'accès

Les supérieurs hiérarchiques

Les personnes concernées par un dossier personnel

La police et la justice

Dans certains cas elles / ils peuvent accéder à des archives non librement communicables qui n'ont été ni produites, ni versées par elles / eux.	Elles / Ils peuvent accéder à leur propre dossier.	Elles / Ils transfèrent régulièrement dans un service d'archives, à titre intermédiaire ou définitif, les archives produites ou reçues par leur service dans le cours normal de leurs attributions.	Elles / Ils ont les mêmes droits d'accès que les agents du service producteur.	Elles / Ils déterminent dans le service dans quelles conditions les membres du personnel peuvent accéder aux documents produits.
--	--	---	--	--

Exercice 2

Parmi les outils de recherche suivants, lequel est à déconseiller?

- ☐ Bordereau de versement
- ☐ Fichier d'indexation
- ☐ État de versement
- ☐ Mémoire de la secrétaire
- ☐ Outils de localisation et de gestion

Exercice 3

Au stade d'archives intermédiaires, il arrive qu'un agent du service ait à consulter un document qui se trouve déjà dans le service d'archives.

Parmi les choix suivants, quel est le meilleur endroit pour qu'il puisse consulter le document ?

- ☐ Le magasin
- ☐ La salle de lecture
- ☐ Son propre bureau, après qu'on lui a envoyé le document
- ☐ Où bon lui semble

Mentions légales



©AIAF - PIAF