

Élaboration d'une stratégie de valorisation des archives des tpg

**Travail de Master réalisé par :
Delphine THONNEY**

**Sous la direction de :
Caroline LEIBENGUTH, archiviste du Département des
Finances du canton de Genève**

Genève, le 17 août 2020

**Sciences de l'information
Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

Déclaration

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 17 août 2020

Delphine Thonney

Remerciements

Je tiens à remercier Madame Cynthia Schneider pour sa collaboration motivante et sa bonne humeur, ce fut un véritable plaisir de travailler avec elle.

Je remercie également Madame Sophie Heurtault-Malherbe pour son soutien au projet et sa bienveillance, et Madame Anne Hornung-Soukup pour son attachement aux archives et plus largement à l'histoire de Genève et de l'entreprise des tpg.

Je remercie Madame Caroline Leibenguth d'avoir été la directrice de ce travail et d'avoir su me faire confiance tout le long et Madame Christine Tourn d'avoir accepté d'être l'experte de ce travail.

Pour leur accueil et leur sincère intérêt, je remercie Madame Nathalie Brodard, Madame Heather Heywood, Madame Isabel Pereira, Madame Chantal Renevey-Fry ainsi que Monsieur Laurent Christeller, Monsieur Jean-Philippe Coppex, Monsieur Giovanni Ferro-Luzzi, Monsieur Claude Girel, Monsieur Mathieu Logeais, Monsieur Cédric Noir, Monsieur Gilbert Ploux et Monsieur Henri Roth.

Un remerciement spécial pour Monsieur Jean-Daniel Zeller pour sa relecture attentive et son écoute patiente.

Je remercie Monsieur Michel Cottin pour ses conseils et son enthousiasme pour la recherche en archivistique.

Je remercie Monsieur et Madame Pascal et Marie-Madeleine Rendu pour leurs encouragements et de leur gentillesse.

Finalement, je remercie ma mère, Madame Vera Thonney et mon père, Monsieur Bernard Thonney, ainsi que mes frères, Monsieur Stéphane Thonney, Monsieur Jérôme Thonney et ma sœur, Madame Florence Thonney, de leur affection, leur confiance et leur soutien indéfectible durant toutes mes années d'études.

Et je dédie ce travail à Monsieur Oliver Rendu. Grâce à son soutien inconditionnel et ses mots de réconfort et d'encouragement, ce travail a pu voir le jour.

Résumé

Les transports publics genevois (tpg) sont les héritiers de plus d'un siècle d'histoire de la mobilité à Genève et succèdent à de nombreuses compagnies privées. Devenue régie publique en 1977, l'entreprise possède de nombreuses archives, mais ne s'est dotée d'une archiviste qu'à partir de 2013. Ce travail de Master, mandaté par les tpg, aborde ainsi la question de la valorisation de ces archives. Bien que les tpg soient financés en partie par le canton de Genève, ces archives se retrouvent dans un contexte spécifique qu'est celui des archives d'entreprise. Tiraillées entre les résultats que doit réaliser l'entreprise et sa mission de conservation de la mémoire, les archives des tpg doivent se faire une place, non seulement à l'intérieur de l'entreprise, mais également en tant qu'institution cantonale.

C'est dans cette optique que ce travail traite de la valorisation des archives des tpg. Une étude de cas en plusieurs étapes a été réalisée. Une typologie des fonds a été mise en place afin de connaître et de pouvoir envisager les possibilités de valorisation des pièces, que ce soit des campagnes de numérisation ou des publications régulières sur internet et les réseaux sociaux. Ensuite, des entretiens avec différents groupes de personnes ont été menés. Le premier groupe, constitué d'employées des tpg, a permis de mieux comprendre et cerner les besoins des archives à l'interne de l'entreprise. Le deuxième groupe est constitué d'utilisateurs des archives. Les résultats de leurs entretiens ont permis de mettre en avant les attentes qu'ils avaient vis-à-vis des archives des tpg, notamment un inventaire détaillé des fonds ou encore des expositions qui présentent l'histoire des tpg et du canton de Genève. Le dernier groupe est constitué par des archivistes professionnels qui réalisent des actions de valorisation pour leur institution respective. Ces entretiens ont été l'occasion d'entendre leurs précieux conseils.

La partie suivante est une compilation de propositions d'actions de valorisation qui se veut être adaptée à la réalité des archives des tpg, mise en avant par l'étude de cas. En passant par la création d'une page internet, par la création de comptes sur les réseaux sociaux, par l'organisation de journées éducatives ou d'expositions, ou encore par la publication régulière d'articles en lien avec l'histoire des tpg ou de la pratique archivistique, les possibilités sont nombreuses et variées, avec à chaque fois différents publics ciblés.

Finalement, ce travail se termine par une proposition de politique de valorisation aux normes des tpg, qui met en avant les principes fondamentaux qui doivent sous-tendre toute action de valorisation des fonds de l'entreprise.

Mots-clés

transports publics genevois ; tpg ; archives ; archives d'entreprise ; établissement de droit public ; valorisation ; diffusion ; communication ; marketing ; étude de cas ; politique de valorisation ; Genève

Avant-propos

Ce travail est l'aboutissement de trois années d'études à la Haute École de Gestion de Genève en vue de l'obtention d'un Master en sciences de l'information.

La rédaction de ce travail correspond également à la fin d'un contrat de travail de l'auteure, Delphine Thonney, avec les tpg. Pendant deux ans (de l'été 2018 à l'été 2020), l'auteure a travaillé à temps partiel aux archives des tpg en tant qu'archiviste auxiliaire. C'est pour cette raison que certaines informations sont issues de son expérience personnelle (notamment la rédaction de la politique de valorisation des archives historiques) et des informations recueillies auprès des collaborateurs (notamment l'historique des archives et de la constitution des fonds). Il s'agit du reflet de la mémoire collective de l'entreprise.

De plus, il faut souligner que la rédaction du travail s'est déroulée pendant une période délicate de pandémie mondiale due au virus du Co-vid 19. Les conséquences sont pour ce travail des changements dans la manière de collecter des données. En effet, les bibliothèques étaient alors fermées pendant une longue période et des rencontres pour les entretiens étaient simplement impossibles. C'est ainsi que de nombreuses lectures sont issues de publications disponibles sur internet et que les entretiens ont été réalisés par visioconférence ou par téléphone. Bien qu'il soit important de les rappeler, aucune de ces solutions de mitigations n'a eu de conséquences néfastes sur le présent travail.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Avant-propos.....	iv
Liste des tableaux	vii
Liste des abréviations et acronymes	viii
1. Introduction.....	1
1.1 L'institution : les tpg.....	1
1.1.1 Le mandant : les archives des tpg.....	2
1.2 Problématique	2
1.3 Objectifs.....	3
1.4 Revue de littérature.....	4
1.4.1 Références sur la théorie de la valorisation	4
1.4.2 Axe « contexte des archives tpg ».....	5
1.4.3 Axe « la pratique de la valorisation ».....	7
1.4.4 Axe « communication et nouvelles technologies »	8
2. Contexte	10
2.1 Bref historique des tpg.....	10
2.1.1 Bref historique des archives	11
2.2 Institution de droit public et tutelle.....	12
2.3 Cadre juridique.....	12
2.4 Rôles et Responsabilités	13
2.5 Archives d'entreprise.....	14
3. Étude de cas	17
3.1 Méthodologie.....	17
3.1.1 La conceptualisation	17
3.1.2 La planification	18
3.1.3 La collecte de données	19
3.1.4 L'interprétation et diffusion des résultats	19
3.2 Parties prenantes	20
3.3 Identification des fonds : typologie	20
3.3.1 Choix des critères	23
3.3.2 Les archives en chiffres.....	24
3.4 Analyse des besoins aux tpg	26
3.4.1 Résultats des entretiens.....	26
3.5 Analyse des besoins des utilisateurs.....	28
3.5.1 Résultats des entretiens.....	29

3.6	Analyse des retours des valorisants	31
3.6.1	Résultats des entretiens.....	31
3.6.2	Conseils	32
3.7	Conclusion intermédiaire	33
4.	Valoriser les archives.....	35
4.1	Définition et enjeux	35
4.2	Importance de la communication.....	37
4.3	Contexte : la communication aux tpg.....	39
4.4	Objectifs et bénéfices de la valorisation	39
4.4.1	À l'interne	39
4.4.2	À l'externe.....	41
4.4.3	Pour quel public ?	42
4.5	Autres exemples de valorisation des archives des transports.....	44
4.5.1	Exemples nord-américains : STM et New York Transit Museum	44
4.5.2	Exemple français : SNCF	45
4.5.3	Exemple suisse : CFF	45
4.5.4	Exemples romands	46
4.6	Les moyens de valorisation et de communication des archives.....	46
4.6.1	Actions de valorisation numériques.....	47
4.6.2	Actions de valorisation traditionnelles.....	50
4.6.3	Actions de valorisation virtuelles et réelles	51
5.	Proposition de Politique de Valorisation des Archives historiques des tpg (PVArch)	55
5.1	Valeurs	55
5.2	Mission	55
5.3	Objectifs.....	55
5.4	Cadre légal.....	55
5.5	Moyens	56
6.	Conclusion	57
	Bibliographie	58
	Annexe 1 : Cahier des charges	66
	Annexe 2 : Formulaire de consentement	76
	Annexe 3 : Questionnaires d'entretien.....	77
	Annexe 4 : Typologie des fonds d'archives historiques	79
	Annexe 5 : Résumé des retours des entretiens avec les utilisateurs....	84
	Annexe 6 : Tableau de comparaison	93
	Annexe 7 : Résultats visuels de l'analyse des fonds et des collections	94
	Annexe 8 : Visuels des entretiens avec les archivistes valorisants	97

Liste des tableaux

Tableau 1 : Les différents éléments de la planification méthodologique	18
Tableau 2 : Caractéristiques des employés tpg interrogés	26

Liste des abréviations et acronymes

AEG : Archives d'État de Genève ;

AGMT : Association genevoise du musée des tramways ;

AGF : Assurances générales de France ;

AHICF : Association pour l'histoire des chemins de fer (France) ;

BGE : Bibliothèque de Genève ;

CA : Conseil d'administration (entité interne aux tpg) ;

CD : Collège de direction (entité interne aux tpg) ;

CCR : Société du chemin de fer routier Carouge – Croix-de-Rozon ;

CFF : Chemins de fer fédéraux suisses ;

CGA : Compagnie genevoise d'autobus ;

CGOG : Compagnie générale des omnibus de Genève ;

CGTE : Compagnie genevoise des tramways électriques ;

CIG : Centre d'iconographie de Genève ;

DG : Direction générale (entité interne aux tpg) ;

DI : Département des infrastructures ;

DIP : Département de l'instruction publique ;

E : Exploitation (domaine d'activité interne aux tpg) ;

Faq : Foire aux questions ;

F&G : Finances et gestion (domaine d'activité interne aux tpg) ;

GV : Société du chemin de fer Genève – Veyrier ;

HES : Haute école supérieure ;

HUG : Hôpitaux universitaires de Genève ;

IMAD : Institut de maintien, d'aide et de soins à domicile ;

I&B : Infrastructures et bâtiments (domaine d'activité interne aux tpg) ;

LArch : Loi cantonale sur les archives publiques (Genève) ;

LIPAD : Loi cantonale sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (Genève) ;

LOIPD : Loi cantonale sur l'organisation des institutions de droit public (Genève) ;

LPD : Loi fédérale sur la protection des données ;

MBC : Transports de la région Morges-Bière-Cossonay ;

MI : mètre linéaire ;

MVC : Marketing, vente et communication (domaine d'activité interne aux tpg) ;

NStCM : Chemins de fer Nyon-Saint-Cergue-Morez ;

OBA : Office des bâtiments (Genève) ;

OCGC : Office cantonal du génie civil (Genève) ;

OCSIN : Office cantonal des systèmes d'information et du numérique (Genève) ;

OCT : Office cantonal des transports (Genève) ;

OCV : Office cantonal des véhicules (Genève) ;

RGPD : Règlement général sur la protection des données (Union européenne) ;

RH : Ressources humaines (domaine d'activité interne aux tpg) ;

SIG : Services industriels de Genève

SIT : Système d'information et de télécommunication (domaine d'activité interne aux tpg) ;

SJ : Service juridique (service interne aux tpg) ;

SNCF : Société nationale des chemins de fer français ;

STM : Société de transport de Montréal ;

T : Technique (domaine d'activité interne aux tpg) ;

TL : Transports publics de la région lausannoise ;

TPB : Transports publics biennois ;

TPF : Transports publics fribourgeois ;

tpg : transports publics genevois (selon la nouvelle charte, l'acronyme se fait en minuscule) ;

TPN : Transports publics de la région nyonnaise ;

TransN : Transports publics neuchâtelois ;

TRAVYS : Transports Vallée de Joux, Yverdon-les-Bains, Sainte-Croix ;

TS : Compagnie générale des tramways suisses ;

UM : unité matérielle ;

UNIGE : Université de Genève ;

VE : Compagnie de chemin de fer à voie étroite ;

VMCV : Vevey-Montreux-Chillon-Villeneuve

1. Introduction

1.1 L'institution : les tpg

Acteur majeur de la mobilité sur le canton de Genève, les transports publics genevois sont issus d'une longue tradition de sociétés de transports en commun dans la ville et dans sa périphérie. En effet, dès la fin du 19^e siècle, de nombreuses compagnies se lancent dans le business du transport de personnes. Or, en 1900, apparaît un nouveau protagoniste : la Compagnie genevoise des tramways électriques, la CGTE. Née de la fusion de nombreuses compagnies plus petites, cette entreprise ne cessera de prendre de l'ampleur, jusqu'à la fin des années 1970 où elle changera de nom et de statut pour devenir les transports publics genevois, les tpg. Cette étape marque un changement considérable : l'entreprise obtient le monopole du transport de voyageurs sur le canton¹. Le cadre d'actions des tpg est défini avec l'État dans le contrat de prestations. Dans ce contrat renouvelé tous les cinq ans, le budget, les projets, les objectifs et le calendrier sont définis. Ce document permet le suivi des activités par les autorités (transport public genevois 2020a). C'est également dans ce contrat que la mission des tpg est décrite. Selon la page web (transport public genevois 2020a) :

« Les tpg ont pour mission de contribuer à la gestion de la mobilité sur le territoire, en proposant une offre de transport de qualité dans le respect des principes du développement durable. Ils visent dans toutes leurs actions l'excellence au service de la collectivité publique. »

Les tpg sont dirigés par un collège de direction (CD), présidé par le directeur général, Denis Berdoz, et par un conseil d'administration (CA), présidé par Anne Hornung-Soukup. Ensuite, les tpg s'organisent en sept domaines d'activités et une direction générale (DG), (transport public genevois 2020c):

- Ressources humaines (RH) ;
- Systèmes d'information et de télécommunication (SIT) ;
- Finances et Gestion (F&G) ;
- Marketing, ventes et communication (MVC) ;
- Technique (T) ;
- Exploitation (E) ;
- Infrastructures et bâtiments (I&B).

En outre, il faut ajouter que les tpg ont plusieurs filiales dont les archives peuvent être conservées dans les mêmes locaux que les archives tpg au siège de l'entreprise. Selon la page web consacrée à cette question (transport public genevois 2020b), il y a :

- TP Publicité SA, société qui gère les espaces publicitaires sur et dans les véhicules des tpg et des transports publics lausannois (TL) ;
- tpg France, société qui gère les relations avec les communes françaises voisines ;
- tpg vélo SA, société qui gère un système de vélo en libre-service ;
- TP2A, société qui gère les transports publics transfrontaliers de la commune d'Annemasse ;

¹ Pour plus d'informations sur l'histoire des tpg, voir le point 2.1

- Téléphérique du Salève, société qui gère et exploite le téléphérique du Salève ;
- Fondation de prévoyance en faveur du personnel des tpg, fondation pour prémunir la précarité due à la vieillesse, la maladie ou le décès du personnel tpg.

1.1.1 Le mandant : les archives des tpg

Lorsque l'on parle des archives des tpg, les appeler « service » pourrait être considéré comme un abus de langage. En effet, en termes d'emploi, les archives sont pourvues d'un seul poste fixe et depuis 2018, d'un poste de « premier emploi », c'est-à-dire un contrat à durée déterminé pour étudiant d'une durée maximale de deux ans. À l'interne, les archives ne sont pas considérées comme un service. Cependant, à cause de la polysémie du mot « archives », nous avons parfois décrit l'ensemble des collaborateurs assignés aux archives comme un « service », pour bien les différencier des pièces d'archives ou encore du local de rangement des archives. Et c'est bien ce « service » d'archives qui est le mandant de notre travail.

En tant qu'institution de droit public, les tpg sont soumis à de nombreuses lois, notamment la loi sur les archives publiques du Canton de Genève, LArch. Cette loi stipule que la régie doit se doter d'un ou d'une archiviste. C'est en 2013 qu'arrive la première archiviste de l'entreprise, Cynthia Schneider. Au sein de l'entreprise, les archives, qui dépendaient historiquement du service juridique (SJ) et de l'unité de la direction générale (DG), se situent actuellement dans le domaine d'activité Finances et Gestion (F&G).

1.2 Problématique

Comme nous l'avons souligné plus haut, ce travail est un mandat des archives des tpg. La situation actuelle des archives de l'entreprise ne permet pas de faire de la valorisation et de la diffusion d'archives, comme il serait souhaitable. Par faute de temps, la valorisation des archives de la régie publique est souvent écartée au profit d'autres tâches archivistiques, par exemple l'évaluation. Les raisons sont multiples : faute de moyens, manque de personnel et de temps, etc. En outre, il faut également préciser que cette fonction essentielle des archives est peut-être la plus délicate de par sa nature. En effet, arrivant en bout de chaîne, il ne peut y avoir de valorisation sans appréciation des fonds, sans évaluation préalable des pièces, sans classification, etc. Ne dépendant pas d'un agenda précis, ce mémoire a créé l'occasion de remettre la valorisation au centre du débat et offre l'opportunité de voir ce qui peut être fait pour faire avancer la question. Cette problématique est d'actualité, car l'entreprise est en pleine mutation. En effet, un projet d'envergure est actuellement mis en place pour la gouvernance documentaire. Cette étude marque donc le point de départ d'une réflexion profonde sur les archives. Le but d'une telle étude est de rendre à terme les archives plus visibles à l'interne et à l'externe. La sensibilisation à l'importance de la création d'un patrimoine documentaire à l'interne permettra de mieux comprendre et de mieux valoriser le travail accompli. Le but de ce mémoire est de proposer des actions de mise en valeur, de diffusion des archives et de produire un document stratégique pour comprendre les enjeux, les rôles et responsabilités des différentes parties prenantes de la valorisation des archives au sein des tpg. Pour faire cela, nous avons compilé dans une revue de littérature les références importantes concernant le sujet de la valorisation et des différents thèmes que nous avons développés, afin de dresser un état de la recherche. Puis, nous avons survolé le contexte historique et légal qui sous-tend la création et la situation des fonds d'archives tpg. Ensuite, nous avons fait une étude de cas en nous basant sur la méthodologie issue de l'ouvrage de 2016 de Fortin et Gagnon. Nous avons premièrement analysé la situation avec l'aide des collaborateurs et de potentiels utilisateurs, puis nous avons pris la température dans d'autres

institutions genevoises faisant de la valorisation et enfin nous avons examiné les fonds et les pièces présentes. Le chapitre suivant est consacré à la valorisation et aux actions réalisables. Pour finir, nous trouvons une proposition de politique de valorisation des archives qui constitue un document stratégique. Tous ces éléments combinés nous ont permis de poser un regard d'ensemble sur la problématique et de nous poser les bonnes questions : est-ce que la valorisation des archives peut devenir plus importante sans péjorer les autres fonctions archivistiques ? Est-ce que plus de ressources peuvent permettre d'offrir plus de reconnaissance aux services d'archives et à leurs missions ? Est-ce que la méconnaissance des archives et de leurs missions peut être résolue par une meilleure visibilité ? Est-ce qu'une meilleure visibilité des archives ne profite qu'au service des archives ?

1.3 Objectifs

Avant même le début de notre étude, les objectifs ont été définis d'entente avec la représentante du mandant, Cynthia Schneider. De ces discussions, nous avons réalisé un cahier des charges qui a été validé par toutes les parties prenantes (mandant/direction du mémoire). C'est sur ce document que nous basons ce point (voir Annexe 1). Nous avons identifié trois objectifs principaux, ainsi que trois objectifs spécifiques plus pratiques. Les objectifs principaux de cette recherche sont :

- La réalisation d'une analyse des besoins archivistiques dans le cadre de l'étude de cas au sein des tpg. C'est grâce à cette analyse des besoins que nous pourrions discerner les vrais problèmes et les bonnes solutions pour la mise en valeur des archives historiques des tpg.
- La prise de conscience vis-à-vis du travail accompli par l'archiviste des tpg afin d'asseoir la posture des archives dans l'entreprise. Parmi les objectifs, il est le plus complexe à évaluer et à mesurer. Pourtant, c'est bien le but d'un travail comme celui-ci que de pousser à la réflexion sur la question du rôle et de la place des archives en entreprise².
- La rédaction d'une compilation de propositions de mise en valeur appropriées à l'environnement genevois et au contenu des fonds d'archives. Venant après l'étude de cas, la rédaction de cette liste mettra en avant l'interprétation des données recueillies et l'analyse de l'auteure vis-à-vis de la situation particulière.

Ces trois objectifs forment l'essentiel de ce travail de Master et jouent le rôle de pierre angulaire de son évaluation. Du point de vue des objectifs spécifiques, nous avons choisi des objectifs plus pratiques, comme :

- La rédaction d'un document qui placera ce travail sur un plan stratégique, c'est-à-dire une politique de valorisation des archives.
- La rédaction d'une synthèse des souhaits des utilisateurs interrogés.
- La rédaction d'une typologie des fonds d'archives.

De ces objectifs spécifiques, seule la politique de valorisation des archives se trouvera dans ce travail, les autres documents seront placés dans les annexes.

² Les tpg ne sont pas une entreprise de droit privé, mais une institution de droit public, sous tutelle étatique. Pourtant, le contexte dans lequel évolue le « service » des archives se rapproche grandement d'un contexte « d'archives en entreprise ».

1.4 Revue de littérature

Cette revue de littérature est une sélection des plus importantes références selon nous. Elles ont été classés selon des thématiques, puis par ordre chronologique.

1.4.1 Références sur la théorie de la valorisation

L'action culturelle aux Archives, Elisabeth Gautier Desvaux

Référence complète : GAUTIER DESVAUX, Elisabeth, 1988. L'action culturelle aux Archives. *La Gazette des archives* [en ligne]. 1988. N°141, pp. 218 – 236. [Consulté le 19 avril 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/doc/AsPDF/gazar_0016-5522_1988_num_141_1_3098.pdf

Résumé : Cet article est composé de deux parties : une première sur le public des archives et sur son évolution depuis la fin de la 2e Guerre mondiale, une seconde sur les actions culturelles aux archives, leur évolution, leurs modalités et les acteurs en jeu. Dans la première partie, l'auteure fait écho du changement observé grâce à des études d'utilisateurs, dans les salles de lecture et à leur conclusion : le grand public s'intéresse aux archives et aux offres culturelles. Puis, dans la deuxième partie, Gautier-Desvaux explicite quelques outils à disposition des archivistes : l'amélioration de l'accueil, l'utilisation des méthodes pédagogiques, les formations aux outils de recherche ou encore la rencontre du public là où il se trouve. Par la suite, l'accent est mis sur les acteurs de la médiation et sur l'évolution du métier. L'auteure finit en affirmant que la médiation culturelle doit être pensée avec les autres fonctions d'un service d'archives et qu'elle ne doit pas prendre le pas sur "la collecte et le classement du patrimoine documentaire".

Commentaire personnel : Bien qu'assez ancien, cet article est pour nous essentiel, car il pose les bases de la médiation culturelle et de la valorisation d'archives. Le point le plus pertinent pour notre travail est la deuxième partie sur les outils disponibles pour promouvoir la culture dans un centre d'archives. On peut également relever l'ironie d'un texte de la fin des années 1980 qui appelle à l'évolution du métier. On constate alors qu'il n'y a qu'une constante : l'évolution nécessaire des pratiques archivistiques.

La diffusion, Normand Charbonneau.

Référence complète : CHARBONNEAU, Normand, 1999. La diffusion. IN : COUTURE, Carol (ed.). *Les fonctions de l'archivistique contemporaine*. Québec : Presses universitaires du Québec, 1999, pp. 373 – 428. Collection Gestion de l'information, ISBN 2-7605-0941-9

Résumé : Il s'agit ici d'un chapitre sur la thématique de la diffusion des archives dans la monographie dirigée par Carol Couture, réel manuel des différentes fonctions de l'archivistique. Le chapitre commence par un état de l'art sur la question et traite des différentes problématiques en lien avec la question de la diffusion, comme les liens entre conservation et diffusion, ou encore de la place de la diffusion vis-à-vis des autres fonctions de l'archivistique. Puis, l'auteur se penche sur la question du public, ou « clientèle » comme il la nomme. Viennent ensuite les aspects pratiques de la diffusion, de son organisation à sa réalisation, en lien notamment avec internet (à son début). L'auteur continue son propos sur un point qu'on peut qualifier de légal et d'éthique : la communicabilité des archives avec les restrictions à respecter. Le chapitre se termine par une réflexion globale sur la place de la diffusion dans l'archivistique et sur le besoin incontestable de collaboration.

Commentaire personnel : Ce chapitre est sans nul doute une référence sur le point de la diffusion des archives (voir l'explication de la différence diffusion/valorisation au chapitre 4). Bien qu'écrit à la fin des années 1990, la théorie édictée et les définitions sont toujours valables actuellement. Essentiel pour la rédaction de notre chapitre 4 consacré à la valorisation, il s'agit d'un excellent argumentaire en faveur de la diffusion, car l'auteur parle explicitement des avantages et des possibilités de visibilité offertes par celle-ci. De plus, son point pratique nous explique en détail le « comment » de la diffusion avec les moyens et les méthodes. Finalement, il est intéressant de voir que l'auteur souligne le besoin de planification, car c'est justement les objectifs de notre travail.

La valorisation des archives. Une mission, des motivations, des modalités, des collaborations : enjeux et pratiques actuelles, édité par Françoise Hiraux et Françoise Mirguet.

Référence complète : HIRAUX, Françoise, MIRGUET, Françoise (éds), 2012. *La valorisation des archives. Une mission, des motivations, des modalités, des collaborations : enjeux et pratiques actuelles*. Louvain-la-Neuve : Éditions Academia. Publications des archives de l'Université catholique de Louvain. ISBN 9782806100597.

Résumé : Cet ouvrage rassemble des textes de communications présentées lors d'un colloque organisé par l'Université catholique de Louvain en 2010, qui avait pour thème la valorisation des archives. Les articles, écrits par des spécialistes de toutes nationalités, abordent différentes problématiques, telles que les missions et les enjeux de la valorisation (Françoise Hiraux), l'utilisation du numérique (Jean-Luc Brackelaire, Nicola Mazzanti, François Burgy), les publics à atteindre (Martine Cardin, Xavier Laubie), la dimension politique (Marie-Laurence Dubois) et quelques cas pratiques de valorisation de par le monde (Diane Baillargeon, Michel Molitor, Helen Wallenda, Jacqueline Kavanach, Jean-Marie Yante).

Commentaire personnel : Ce recueil d'articles est une base pour aborder la problématique de la valorisation d'archives. Il donne un état des réflexions au début des années 2010, alors que le Web est déjà bien ancré dans les pratiques. L'article de Françoise Hiraux est une bonne synthèse générale pour le sujet, tandis que Martine Cardin rentre plus dans les détails des pratiques à mettre en œuvre. Les exemples internationaux sont de bonnes sources d'inspiration pour des institutions diverses. Nous pouvons seulement regretter l'absence du thème de la valorisation des archives d'entreprise.

1.4.2 Axe « contexte des archives tpg »

L'archiviste d'entreprise : portrait d'un homme nouveau, Sylvie Dessolin Baumann

Référence complète : DESSOLIN BAUMANN, Sylvie, 1991. *L'archiviste d'entreprise : portrait d'un homme nouveau*. *La Gazette des archives* [en ligne]. 1991. N°154, pp. 147 – 176. [Consulté le 27 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_1991_num_154_1_3210?q=L'archiviste+d'entreprise:+portrait+d'un+homme+nouveau

Résumé : Cet article propose de mettre en lumière les différentes évolutions qu'a opérées le métier d'archiviste d'entreprise durant les décennies précédant les années 1990. L'intérêt pour les archives d'entreprise s'est éveillé à partir de l'après-guerre, ce qui a eu pour effet de voir émerger des politiques de conservations avec une optique patrimoniale. Ce secteur a pu bénéficier de l'expérience des archivistes publics, tout en adaptant leurs méthodes à leur contexte particulier. L'auteure dresse alors un tableau des éléments importants qui caractérisent ces archives : typologie spécifique ; rôle des archives d'entreprise et usages

qu'en font les entreprises ; situation de ces services vis-à-vis de la loi ; puis, finalement, elle termine sur la description de ce nouveau métier, avec toutes les tâches qui lui incombent.

Commentaire personnel : Cet article est une référence pour tout ce qui concerne les archives d'entreprise. Bien que datant de 1991, il reste encore aujourd'hui d'actualité, tant les problèmes et les éléments qu'il soulève se retrouvent chez tous les jeunes services d'archives, comme celui des tpg. Il est particulièrement intéressant de relever le long processus de mise en place d'un service d'archives dans une entreprise, lorsque celle-ci n'en possédait que des rudiments. Ce processus doit être suivi par une communication efficace tant à l'interne, vers la direction, qu'à l'externe, vers le public. Cet article est un véritable plaidoyer pour le métier d'archiviste d'entreprise qui doit autant s'occuper des fonds historiques que de son image à l'intérieur de son organisation.

Les archives historiques des Caisses d'épargne prospective et valorisation d'une mémoire d'entreprise, Raymond Dartevelle

DARTEVELLE, Raymond, 1994. Les archives historiques des Caisses d'épargne prospective et valorisation d'une mémoire d'entreprise. *Entreprise et histoire* [en ligne]. 1994. 1994/3 n°7, pp. 159 – 169. [Consulté le 20 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-entreprises-et-histoire-1994-3-page-159.htm>

Résumé : Cet article est un exposé de l'historique des Caisses d'épargne de France au début des années 1990. Les différentes fusions et déménagements n'ont pas permis une cohérence de traitement des archives. L'auteur divise les archives en 3 catégories : les documents essentiels à la marche des affaires (procès-verbaux du conseil d'administration, etc.) ; les documents comptables ; les autres documents. L'auteur soulève un problème dans la création des archives : le manque de séries dû à la grande autonomie de traitement des archives courantes et intermédiaires. Toujours selon l'auteur, ceci empêcherait l'historien de réaliser des travaux quantitatifs. Finalement, Dartevelle estime que la valorisation est une très bonne idée, mais incite à la prudence vis-à-vis des particularités régionales des différents fonds d'archives.

Commentaire personnel : Tout comme l'article précédent, ce papier nous permet de cerner les problèmes qu'on trouve aux archives et le manque de temps pour le traitement des pièces d'archives. L'intérêt aussi se trouve dans le sujet : les caisses d'épargne. Loin des entreprises de transport, et pourtant, elles ont marqué leur région et ont été obligées d'évoluer selon la situation socio-économique, tout comme les tpg. On peut voir ici des parallèles intéressants pour notre problématique. Bien que le texte soit vieux, il est encore bien d'actualité.

Archives des assurances : gestion de la preuve ou valorisation patrimoniale ? Catherine Berton

Référence complète : BERTON, Catherine, 2009. Archives des assurances : gestion de la preuve ou valorisation patrimoniale ? *La Gazette des archives* [en ligne]. 2009. 2009-1 n°213, pp. 119 – 127. [Consulté le 17 avril 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/docAsPDF/gazar_0016-5522_2009_num_213_1_4539.pdf

Résumé : L'introduction de l'article est un historique des fusions d'entreprises qui ont mené à la création des assurances générales de France (AGF). La suite est la présentation des archives et des différents fonds. L'auteure continue son discours en soulevant un point capital pour les archives d'assurances : la fonction de fournir des preuves. La suite de l'article explique l'orientation quasi exclusive des archives vers les besoins internes. En effet, les recherches

historiques sont majoritairement internes et la page web des archives est une page intranet. Finalement, l'auteure qui reconnaît l'importance de la valorisation à l'interne, explique qu'il ne faut pas pour autant exclure le monde extérieur et parle d'accueil de chercheurs et de publications.

Commentaire personnel : Cet article nous permet de mieux comprendre la question des archives en entreprise. Bien que n'étant pas une entreprise privée, c'est bien dans ce contexte très particulier qu'évoluent les archives des tpg. On peut voir que la question de la valorisation est surtout importante à l'interne. De plus, on constate que la valorisation est secondaire vis-à-vis de la fonction de « fournir des preuves ».

Histoire des transports publics dans le Canton de Genève, Gilbert Ploujoux

Référence complète : PLOUJOUX, Gilbert, 2010 – 2012 – 2015 – 2018. *Histoire des transports publics dans le Canton de Genève*. Genève : édition du Tricorne. 4 vol. ISBN 978-2-829303-21-0 (vol.1) ; 978-2-940450-18-3 (vol.2) ; 978-2-940450-39-8 (vol.3) ; 978-2-829310-00-3 (vol.4)

Résumé : Cette série d'ouvrages retrace l'histoire des transports publics dans le canton de Genève depuis le XIX^e siècle jusqu'à l'année 2018. De premières lignes d'omnibus au Léman Express, chaque livre couvre une période historique bien précise et met en lumière les différentes compagnies qui tentèrent de s'implanter dans le canton, leurs évolutions et leur fusion, pour terminer sur les tpg, fondés en 1977 en tant que régie publique. Ploujoux décrit de manière précise les enjeux qu'ont représenté et représentent toujours les transports publics à Genève, tant du point de vue politique, que urbanistique, social, etc.

Commentaire personnel : Ces livres sont la référence concernant l'histoire de la mobilité à Genève. Véritable somme de connaissances, ils présentent des données précises de manière factuelle et structurée, qui pourront servir à tout historien qui souhaiterait s'intéresser au sujet. Ces livres offrent une vraie perspective historique à notre travail et permettent de contextualiser la création des différents fonds d'archives que nous traitons dans ce travail. Avec ces quatre volumes, Ploujoux offre également un bel exemple de la richesse des fonds conservés par les tpg et de la potentialité que ceux-ci renferment pour de futures recherches.

1.4.3 Axe « la pratique de la valorisation »

Le public des archives et ses contrastes, au crible de plusieurs enquêtes, Brigitte Guigueno

Référence complète : GUIGUENO, Brigitte, 2016. *Le public des archives et ses contrastes, au crible de plusieurs enquêtes*. *La Gazette des archives* [en ligne]. 2016. 2016-4 n°244, pp. 173 – 182. [Consulté le 17 avril 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/docAsPDF/qazar_0016-5522_2016_num_244_4_5420.pdf

Résumé : Selon l'auteure, on peut voir une évolution des publics en archives en parallèle de l'évolution des pratiques de consultation : du lecteur en salle au curieux friand de médiation culturelle pour arriver à l'internaute. Pour Brigitte Guigueno, il faut savoir repenser ces nouveaux modes de consultations et les demandes de médiations culturelles en accord avec les politiques budgétaires plus sévères et avec l'évolution des technologies. Dans la suite de son article, l'auteure passe en revue quelques études réalisées à l'échelle nationale en France. Les résultats de ces études sont discutés et mis en comparaison pour montrer l'avancée ou le recul de certaines pratiques des usagers des archives. Avec ces comparaisons d'études, l'auteure propose une nouvelle typologie du public. Finalement, Guigueno réaffirme

l'importance pour les services d'archives de se repositionner vis-à-vis des autres institutions culturelles.

Commentaire personnel : Selon nous, il s'agit d'un bon article pour traiter les données de notre étude de cas : il nous permet de voir comment organiser les données et comment les interpréter. Au-delà de la méthode qu'il propose, il offre également des informations pertinentes et récentes sur les divers publics des archives. Bien que ces études proviennent de France, nous pensons que des parallèles peuvent être réalisés avec les publics des archives des tpg.

La valorisation : mutation(s) dans le temps long, Elodie Belkorchia

BELKORCHIA, Elodie, 2016. La valorisation : mutation(s) dans le temps long. *La Gazette des archives* [en ligne]. 2016. 2016-4 n°244, pp. 193 – 206. [Consulté le 17 avril 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/docAsPDF/gazar_0016-5522_2016_num_244_4_5422.pdf

Résumé : Il s'agit d'un article récent qui pose les bases de la pratique avec notamment une définition des différents termes associés à la valorisation. Après une explication de ce que l'auteure entend par valorisation, elle décrit la complémentarité de cette pratique avec les autres fonctions archivistiques. Citant l'article de Martine Cardin issu du livre *La valorisation des archives : une mission, des motivations, des modalités, des collaborations. Enjeux et pratiques actuelles* de Françoise Hiraux et Françoise Mirguet, l'auteure reprend et élabore les trois étapes de la mise en valeur d'archives : consultation, diffusion (ici compris comme communication) et valorisation. Selon Belkorchia, la valorisation est une « actualisation de contenus ». L'article finit sur l'évolution de la profession d'archiviste et sur l'importance des partenariats.

Commentaire personnel : Cet article est pour nous une très bonne entrée en matière dans le sujet qui nous intéresse : la valorisation. Grâce à un historique de la pratique de la valorisation et à des définitions claires, il aide à prendre en main le sujet et à se situer. Article assez récent, il prouve que la question est bien d'actualité. Selon l'auteure, grâce à la valorisation, un cercle vertueux se met en place, ce qui démontre la complémentarité de cette fonction avec les autres fonctions archivistiques. Ce point est particulièrement intéressant pour notre sujet, car il jette une toute autre lumière sur cette question et sur ses bénéfices. De plus, cet article soulève un point important sur l'évolution du métier et en parallèle sur l'évolution de la formation.

1.4.4 Axe « communication et nouvelles technologies »

La diffusion des archives ou les 12 travaux des archivistes à l'ère numérique, Yvon Lemay et Anne Klein

Référence complète : LEMAY, Yvon, KLEIN, Anne, 2012. La diffusion des archives ou les 12 travaux des archivistes à l'ère du numérique. *Les cahiers du numérique* [en ligne]. 2012. 2012/3, vol. 8, pp. 15 – 48. [Consulté le 5 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2012-3-page-15.htm>

Résumé : Cet article passe en revue les différents défis que doivent tenter de relever les archivistes, à l'époque du numérique et dans le contexte canadien, lorsque ceux-ci abordent la question de la diffusion/valorisation de leurs fonds. La difficulté principale est de s'en sortir dans un monde numérique en perpétuel changement, que ce soit au niveau de l'accessibilité, des pratiques ou du public à atteindre. C'est de ce contexte que tirent les deux auteurs une liste de 12 travaux que doivent relever les archivistes qui pratiquent la valorisation.

Commentaire personnel : Cet important article de 2012 propose des réflexions importantes sur l'impact du numérique sur la diffusion des archives. De cette vision d'ensemble, il est possible pour différentes institutions, telles que les tpg, de tirer des réflexions et d'orienter les tâches à effectuer à l'avenir : des collaborations efficaces ; prendre en compte la dimension émotionnelle des archives pour les actions de valorisation ; bien connaître son public ; etc. Les archivistes doivent ainsi saisir les opportunités qu'offre le numérique pour faire évoluer la pratique, tout en conservant son éthique de base, à savoir la conservation d'une mémoire collective et la diffusion du savoir.

Marketing de l'Art et de la Culture, Dominique Bourgeon-Renault, Stéphane Debenedetti et Anne Gombault

Référence complète : BOURGEON-RENAULT, Dominique, DEBENEDETTI, Stéphane, GOMBAULT, Anne, PETR, Christine, 2014. *Marketing de l'Art et de la Culture*. Paris : Dunod. 312 p. ISBN : 978-2-10-070818-5.

Résumé : L'ouvrage est composé de deux parties : une première partie plus transversale qui s'attèle à définir les théories marketing adaptées aux spécificités des activités culturelles et une deuxième partie sur les enjeux liés à chaque domaine spécifique. Dans la première partie, la théorie comportementale des divers consommateurs est explicitée, tout comme la bonne marche à suivre selon les principes de marketing pour faire une étude de public. La deuxième partie est divisée en trois chapitres : les arts du spectacle vivant, le patrimoine culturel et les industries culturelles (livre, film et musique enregistrée).

Commentaire personnel : Ce livre est pour nous une référence en termes de communication et de marketing. Expliquant les notions de ces deux domaines, il permet aux professionnels de la culture d'aller au-delà des préjugés sur le marketing qui est souvent assimilé au « consumérisme de masse ». La deuxième partie est également importante, notamment le point consacré aux spécificités marketing du patrimoine culturel.

Les archives ont beaucoup à gagner d'une présence plus active sur les médias sociaux, Laurent Christeller

Référence complète : CHRISTELLER, Laurent, 2015. Les archives ont beaucoup à gagner d'une présence plus active sur les médias sociaux. *Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare* [en ligne]. 19 octobre 2015. [Consulté le 5 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://vsa-aas.ch/les-archives-ont-beaucoup-a-gagner-dune-presence-plus-active-sur-les-medias-sociaux/#comments>

Résumé : Il s'agit d'article de synthèse qui explique l'importance d'une présence des services d'archives sur les réseaux sociaux. Issu d'une traduction d'un article de blogue de Julian Marquina, cet article est constitué en deux parties. La première partie insiste sur l'enjeu de la présence des services sociaux sur internet, plus particulièrement sur les médias sociaux, comme les blogues de professionnels, Twitter, Facebook etc. Expliquant les raisons d'un désintérêt, l'auteur pousse les archivistes à surmonter les obstacles, car les bénéfices sont importants. La deuxième partie de l'article s'intéresse aux différents médias sociaux identifiés et sur les actions à entreprendre selon le média.

Commentaire personnel : Cet article bien que bref et synthétique nous offre une vue d'ensemble sur les différents réseaux sociaux et leur utilisation. La première partie nous permet d'argumenter sur l'intérêt d'une présence sur le web et la seconde nous offre une perspective des possibilités de communication en classant les médias selon leurs objectifs.

2. Contexte

2.1 Bref historique des tpg

L'histoire des transports publics à Genève est intimement liée à l'histoire de la ville et du canton. La révolution industrielle de la deuxième moitié du XIX^e siècle amène à un agrandissement de la ville de Genève qui s'émancipe de ses fortifications en les démolissant. De nouveaux quartiers sont construits à l'emplacement des anciens faubourgs, tandis qu'à l'extérieur, la banlieue se développe de manière moins ordonnée, traduisant un manque de vue d'ensemble de la part de l'État. En effet, lors de ces agrandissements, les voies ferrées et l'accès à la ville par transport public ne sont jamais pris en compte (Ploujoux 2010).

Le déplacement en ville se fait principalement à pied, même si certains riches bourgeois possèdent leurs propres calèches. À partir de 1860, on voit apparaître les premières structures permettant la circulation d'omnibus à traction hippomobile et en 1862, la première ligne de tramway. L'exploitation de ces lignes se fait par des compagnies privées qui reçoivent des concessions de la part de l'État, dont on peut citer par exemple la Compagnie générale des omnibus de Genève (CGOG) (Ploujoux 2010). Les premiers projets de tramways apparaissent dès 1855, mais ne se concrétisent qu'en 1862 avec la ligne à voie unique reliant la Place de Neuve au Marché de Carouge (Ploujoux 2010). En ce qui concerne la campagne genevoise, il faudra attendre 1887 pour voir une ligne de chemin de fer relié Genève à Veyrier, exploité par la Société du chemin de fer Genève-Veyrier (GV).

La fin du XIX^e siècle voit l'émergence de la Compagnie genevoise des tramways électriques, soutenu financièrement par un important groupe de banques londoniennes, et qui va progressivement racheter certaines compagnies privées, comme la Compagnie générale des tramways suisses (TS), ou la Société genevoise de chemins de fer à voie étroite (VE). La CGTE va étendre rapidement le réseau en en faisant le plus grand de Suisse. La CGTE va alors traverser les deux guerres mondiales non sans difficulté. La Première Guerre freine drastiquement la croissance et la crise financière de 1929 amène la compagnie au bord de la faillite (Ploujoux 2012). Ces difficultés financières vont pousser la CGTE à supprimer et à abandonner l'exploitation des lignes de trams, notamment après la Deuxième Guerre mondiale, au profit de l'autobus et du trolleybus. Cette décision est soutenue par le monde politique qui met en avant le trafic individuel motorisé. La situation s'est tellement dégradée que l'on considère que le tramway est un moyen de transport à supprimer à Genève ; l'État doit à plusieurs reprises éponger les dettes de la CGTE, ce qui va l'amener à en devenir l'unique actionnaire (Ploujoux 2015). En 1977, l'État place la CGTE sous le statut de régie d'État et change son nom. C'est la naissance des « transports publics genevois », tels que nous les connaissons encore aujourd'hui. Une prise de conscience est faite dans le milieu politique qui tente de freiner l'anarchie du trafic automobile. De nombreux investissements sont faits et ceux-ci aboutissent à la reconstitution d'une ligne de tramway en 1992 (Ploujoux 2015).

Les tpg, ainsi que le canton de Genève, font face à la fin du XX^e siècle et au début du XXI^e siècle à de nouveaux défis, comme l'augmentation de la population et des travailleurs en provenance de France voisine ou du canton de Vaud. De nombreux investissements sont faits en 1992 et 2011 pour augmenter l'offre et la mobilité. Selon Ploujoux, malgré l'image de l'entreprise plutôt négative auprès de la population et le manque de soutien d'une partie du monde politique, la fréquentation du réseau augmente ostensiblement (Ploujoux 2018). Ce

développement des décennies 2000 et 2010 va être parachévé par la mise en place du plus grand réseau transfrontalier européen, le « Léman Express ».

2.1.1 Bref historique des archives

L'histoire des archives et de leur constitution est profondément liée à l'histoire de l'entreprise. Comme nous l'avons expliqué, au début de l'histoire des transports publics à Genève, coexistaient plusieurs compagnies. Elles furent par la suite toutes assimilées en une seule grande compagnie privée, la Compagnie genevoise des tramways électriques (CGTE). C'est pour cette raison que les archives de ces compagnies se retrouvent aux tpg. La croissance de l'entreprise fut telle qu'un nouveau siège fut construit. Abandonnant son site historique de la Jonction, les tpg s'installèrent au Bachet-de-Pesay sur la commune de Lancy en périphérie de la ville. Ce déménagement, essentiel pour la croissance de l'entreprise, fut une vraie catastrophe pour les archives de l'entreprise, mais également pour celles des compagnies qui l'ont précédée. Ces archives étaient jusqu'alors toutes conservées sous les toits sans traitement, quel qu'il soit. Malheureusement, au lieu de tout déménager dans les nouveaux locaux, une partie des archives des tpg et des anciennes compagnies a été débarrassée dans des bennes à ordures. Seuls quelques passionnés de transports ont pu récupérer des pièces ainsi jetées. Celles-ci se trouvent actuellement, soit toujours en mains de particuliers, soit dans les fonds de l'association genevoise du musée des tramways (AGMT).

Après le déménagement, les archives des tpg étaient partiellement gérées par le secrétariat central, tout comme l'ensemble des flux documentaires. Placé au centre de l'entreprise avec une mission transversale, le secrétariat central a, pour la première fois de l'histoire des tpg, pu commencer la création du patrimoine historique de l'entreprise. Malheureusement, ce service a été remanié et les différentes tâches ont été distribuées parmi les nombreux domaines d'activités. L'archivage et la préservation des pièces historiques n'ont cependant été transmis à aucun service parce qu'il s'agissait de tâches plutôt « annexes ». Les documents n'étant pas traités par des professionnels de l'information, le classement des pièces a été fait selon une logique « bibliothèque », non organique, c'est-à-dire que le contexte de production de beaucoup de pièces d'archives a été perdu. C'est ainsi qu'on retrouve des collections aux archives des tpg.

Dès son arrivée, l'archiviste a eu beaucoup à faire, car les documents actifs ainsi que les archives intermédiaires et historiques étaient en plein chantier. Il a fallu d'abord mettre en place une gestion documentaire pour les documents actifs et semi-actifs à travers notamment la création d'un calendrier de conservation. Puis, il a fallu décider du sort des archives historiques : les conserver sur place ou les verser systématiquement aux archives d'état de Genève (AEG). Le choix a été de les conserver sur place afin de garder le patrimoine de l'entreprise au plus proche. Cependant, le traitement des archives historiques est venu dans un deuxième temps. En ce qui les concerne, un système de versement avec bordereaux a été mis en place. Une des premières étapes a été de verser le plus grand nombre possible de pièces historiques afin de les préserver et de les placer sous la seule responsabilité de l'archiviste. Afin d'aller au plus vite, les pièces ont été versées telles quelles, le reconditionnement devant arriver après. Cependant, n'étant pas considérée comme prioritaire et étant chronophage, cette étape de préservation a pris du retard et de nombreuses pièces historiques sont encore conservées dans les classeurs et dossiers d'origine dans des conditions inadaptées à la préservation à long terme. Pendant l'été 2019, un grand projet de réaménagement des locaux a eu lieu. Les locaux ont été pourvus d'armoires mobiles (de type

« compactus ») flambant neuves et les archives ont été rassemblées selon leur cycle de vie. Désormais, les archives intermédiaires sont toutes placées au troisième sous-sol et les archives historiques au deuxième sous-sol dans un local plus grand et dont l'accès a été sécurisé. Ce rassemblement des archives en un seul lieu facilite leur traitement, leur classement et leur reconditionnement.

2.2 Institution de droit public et tutelle

Selon la loi cantonale sur l'organisation des institutions de droit public (LOIPD), le canton de Genève comprend 23 institutions de droit public. La LOIPD définit l'institution de droit public comme : « entité autonome décentralisée créée pour effectuer des tâches d'intérêt général et instituée par la législation cantonale [...] » (LOIPD 2017, art.1 al.a). Au sein de ces dernières se trouvent des institutions bénéficiant de fonds alloués par l'état, ce sont les établissements de droit public. La LOIPD les décrit ainsi : « organisation administrative disposant d'un ensemble de moyens affectés durablement à l'exécution d'une tâche déterminée [...] » (LOIPD 2017, art.1, al.b) . Il existe 6 établissements de droit public sur le canton de Genève :

- Les services industriels de Genève (SIG)
- Les hôpitaux universitaires de Genève (HUG)
- L'aéroport international de Genève
- L'institution de maintien, d'aide et de soins à domicile (IMAD)
- L'hospice général
- Les transports publics genevois (tpg)

En tant qu'établissement de droit public, ou régie, les tpg sont sous la surveillance de l'État de Genève, plus précisément sous la tutelle du Département des Infrastructures (DI). Ce département dirigé à l'heure actuelle par le conseiller d'État, Serge Dal Busco, supervise les grandes infrastructures du canton comme le réseau ferroviaire ou routier et son développement afin de répondre à la croissance démographique et économique du canton (République et canton de Genève 2020a). Selon la page internet consacrée aux missions du département (République et canton de Genève 2020b), le DI est composé de 5 offices :

- Office cantonal des transports (OCT)
- Office cantonal du génie civil (OCGC)
- Office cantonal des véhicules (OCV)
- Office des bâtiments (OBA)
- Office cantonal des systèmes d'information et du numérique (OCSIN)

2.3 Cadre juridique

Les tpg sont soumis à de nombreuses lois cantonales, fédérales et même européennes. Parmi ces lois qui forment le cadre juridique de l'entreprise, nous avons déjà cité la loi cantonale sur l'organisation des institutions de droit public (LOIPD), lors de notre point 2.2. Nous allons ici

poursuivre sur les autres lois qui forment cette fois-ci le cadre juridique spécifique dans lequel évoluent les archives des tpg.

Au niveau européen, on peut citer le règlement général sur la protection des données (RGPD). Ce texte de loi est issu de la législation européenne, et bien que la Suisse n'en fasse pas partie, il s'applique aux institutions de droit public, notamment aux tpg. La raison en est son champ d'application très large ; en effet, ce règlement régit le traitement des données personnelles de toute personne résidant dans l'Union européenne, peu importe où dans le monde.

Au niveau fédéral, il n'y a pas de loi régissant la gestion des archives publiques. Cependant, il existe une loi traitant de la question des données personnelles : la loi fédérale sur la protection des données (LPD). Les centres d'archives, comme celui des tpg, sont souvent appelés à traiter des documents contenant des données personnelles et cette loi fédérale pose les premiers jalons de la gestion de ces données.

Au niveau cantonal, il y a deux lois essentielles pour le cadre juridique des archives :

- La loi cantonale sur les archives publiques (LArch) : véritable référence juridique sur le canton, cette loi et son règlement d'application sont essentiels pour les services d'archives qui entrent dans le champ d'application comme les établissements de droit public (art.1). Cette loi a pour but de préserver le patrimoine documentaire historique produit sur le canton au sein d'institutions publiques.
- La loi sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (LIPAD) : cette loi est composée de deux volets : la protection des données personnelles et la transparence. Son champ d'application s'étend à toutes les institutions de droit public du canton. Dans le contexte des archives, cette loi est importante, car elle permet aux citoyens de demander accès aux documents (les restrictions y sont également explicitées).

2.4 Rôles et Responsabilités

Au sein des tpg, on trouve un poste fixe d'archiviste, un poste à contrat déterminé d'archiviste auxiliaire et un répondant documentaire dans chaque domaine d'activité y compris la direction générale. Nous l'avons déjà explicité plus haut, les archives des tpg ne forment pas un service à part entière dans l'organigramme des tpg. Le rôle de l'archiviste est double parce qu'il lui faut s'occuper de mettre en place une gestion des archives courantes et intermédiaires et de traiter, conditionner et classer des archives historiques en vue de leur conservation à long terme. L'archiviste auxiliaire a, comme son nom l'indique, une fonction de soutien des tâches qui incombent à l'archiviste. Sous la responsabilité de cette dernière, le poste de l'archiviste auxiliaire est réservé à des étudiants en sciences de l'information. Quant aux répondants documentaires, leur rôle est actuellement de faire le relai entre les domaines d'activités et l'archiviste. Dans le cadre du projet de gouvernance documentaire en cours, l'idée est de faire évoluer la position du répondant documentaire pour qu'il/elle puisse mieux soutenir les efforts réalisés en vue d'une meilleure gestion des documents. Une redéfinition de ce rôle est en discussion.

Suite à la décision de conserver les archives historiques au sein de l'organisation (voir le point 2.1.1), la gestion et le traitement des archives courantes, intermédiaires et historiques sont de la responsabilité des tpg. Dans le cas où les tpg ne pourraient plus gérer les archives

historiques, les archives d'État de Genève (AEG) prendraient le relai. La responsabilité des archives courantes et intermédiaires incombe aux différents domaines d'activités, et lors du versement, la responsabilité revient à l'archiviste. Cette situation est assez complexe et difficile à faire comprendre aux collaborateurs ; le vrai problème est l'absence de conscience collective concernant la nécessité de gérer les archives intermédiaires. Souvent vue comme une tâche annexe et chronophage, la gestion des documents produits et/ou reçus en entreprise est délaissée. Cette situation oblige très souvent l'archiviste à être proactive et à s'occuper elle-même des archives courantes et intermédiaires pour éviter une perte dans le futur patrimoine documentaire de l'entreprise. La conséquence de cette problématique est qu'un déséquilibre se forme entre le temps passé à la gestion des archives intermédiaires et le temps consacré aux archives historiques qui exigent pourtant beaucoup de temps.

2.5 Archives d'entreprise

Le contexte des archives des tpg est particulier. Les archives sont à la fois issues d'une entreprise encore en activité, régie par une logique économique, et à la fois issues d'un établissement de droit public soutenu par des fonds publics. La problématique des archives d'entreprise est une question intéressante. En effet, selon Sylvie Dessolin Baumann, ces archives sont littéralement « hors-la-loi », c'est-à-dire qu'elles ne sont pas soumises à la législation cantonale et que leur traitement est au bon vouloir des entreprises privées (Dessolin Baumann, 1991). Pourtant, les fonds d'archives issus de l'industrie sont autant de traces économiques d'une région. Leur potentiel historique est, par conséquent, grand. Pour la plupart des moyennes et petites entreprises, l'investissement dans une gestion adaptée des archives est trop important (Christeller 2015), seules quelques grandes entreprises ont compris que le patrimoine documentaire est à conserver selon des normes et des règles archivistiques, par exemple l'entreprise suisse Nestlé (Aenis 2014 ; Länzlinger 2014).

Un des problèmes récurrents dans la création d'un patrimoine documentaire en entreprise est le manque de cohérence dans le traitement et le conditionnement des pièces d'archives, comme en témoigne Raymond Dartevelle, dans son article sur les fonds d'archives des Caisses d'Épargne de France au début des années 1990, en expliquant l'historique complexe de création de la Caisse d'Épargne de France et ses conséquences pour les fonds d'archives.

« Les déménagements successifs, une trop forte rationalisation, souvent à l'origine de tris drastiques, l'indifférence au passé et aux « vieux papiers inutiles », fortement répandue dans les années 60-70, provoquèrent dans de nombreux sites – comme d'ailleurs dans de nombreuses autres entreprises – des destructions inconsidérées (parfois 100%), ou bien l'abandon des dossiers laissés en vrac, dans des caves, des greniers, voire des locaux ne présentant pas les conditions élémentaires de sécurité pour la bonne conservation des archives. » (Dartevelle 1994, p. 160)

Dans cet article, Dartevelle explique que les différentes entités qui sont à l'origine de la Caisse d'Épargne de France, ayant une grande autonomie vis-à-vis de leurs archives, ont souvent choisi d'externaliser leur traitement. Avec les déménagements, les destructions sauvages et la sous-traitance de la gestion et du stockage des archives, on perçoit les problèmes que peut représenter la constitution des fonds d'archives d'une entreprise privée.

Issues de différents commerces et industries, ces archives sont souvent soumises à une logique de profits. Comme leur « maison-mère » est elle-même régie par une logique financière, les archives d'entreprise doivent s'adapter à leur environnement et apprendre à défendre leurs apports dans un langage fait de « bénéfices » et de « retours sur

investissement ». Ainsi, les archives d'entreprise sont en constante recherche d'amélioration afin de montrer leur utilité auprès des collaborateurs et de consolider leur posture vis-à-vis de la direction. Or, les archives en entreprise et leur valorisation ont d'autres rôles importants à jouer. Selon Laurent Christeller (2013), archiviste de la banque Pictet, la collecte des archives en entreprise et leur valorisation interne permettent de transmettre la culture d'entreprise :

« L'exigence de mise en valeur des archives à l'interne revêt également un aspect culturel : les archives d'entreprise représentent en effet une véritable plus-value pour la préservation et la transmission de la culture d'entreprise. »

On le voit, les archives d'entreprise, une fois valorisées, offrent aux nouveaux et aux anciens collaborateurs une vue sur l'histoire de l'entreprise et promeut la culture organisationnelle d'une institution. Cette prise de conscience peut faire naître un sentiment d'appartenance, voire de loyauté auprès des salariés. Ces sentiments face à la valorisation d'archives ne sont pas chiffrables, pourtant, ils sont essentiels pour une entreprise avec un fort tournus de personnel (Christeller 2013). Toujours selon le même auteur, les archives en entreprise jouent également un rôle de promotion à l'externe. En effet, grâce à la collaboration avec le service de communication et de marketing, les archives historiques peuvent promouvoir l'entreprise en illustrant son histoire : une entreprise avec une longue histoire est une entreprise stable et solide. Tous ces éléments sont essentiels dans les marchés économiques où la concurrence est très forte (Christeller 2013).

Pour de nombreux archivistes d'entreprise, la volonté de réaliser de la valorisation est bien là, mais le problème reste à savoir comment. C'est dans ce contexte qu'émerge le mouvement de « marketing de contenu historique » de Dominic Larochelle. L'auteur, collaborateur de l'entreprise de conseil *Chuck & Co*, a écrit deux articles qui explicitent la bonne approche à adopter pour réaliser de la valorisation d'entreprise qui ait du sens pour l'entreprise elle-même. Le premier article, rédigé pour le blogue *Convergence*, explicite les 8 tactiques à utiliser pour être sûr de faire de la valorisation avec une plus-value. Selon l'auteur, les diverses tactiques sont des éléments solides pour commencer à valoriser ces archives : « 1. Établir une trame narrative efficace [...] ; 2. Miser sur les moments marquants [...] ; 3. Miser sur la continuité [...] ; 4. Miser sur la rupture [...] ; 5. Inclure les employés actuels et anciens [...] ; 6. Miser sur les bons coups [...] ; 7. Miser sur les moins bons coups [...] ; 8. Utiliser les technologies numériques à leur plein potentiel [...] » (Larochelle 2019). Ces différentes approches sont autant de pistes pour les archivistes d'entreprise. Le deuxième article intitulé « marketing de contenu historique : exploiter l'histoire pour valoriser votre entreprise » est directement publié, sans date, sur le site de l'entreprise de conseil *Chuck & Co*. Dans cet écrit, l'auteur explicite son point de vue et nous parle de la dimension émotive des pièces d'archives.

« C'est lorsqu'elle est liée à une campagne publicitaire ciblée et à une trame narrative bien ficelée que l'archive acquiert une charge émotive significative. C'est cette charge qui fera en sorte de toucher les clients. » (Larochelle)

Tous ces éléments de marketing et de communication appliqués aux archives prouvent que celles-ci peuvent avoir un rôle majeur pour le commerce d'une entreprise et pour son image. Au-delà de l'utilisation à des fins promotionnelles, que ce soit auprès des clients ou auprès des collaborateurs, les archives jouent un autre rôle encore, celui de garant de la preuve. Catherine Berton explique cette question dans son article de 2009 sur les archives des Assurances générales de France (AGF). L'essentiel de son argumentaire s'étend sur la question de l'utilité des archives en entreprise et notamment la fonction de gestion de preuve. Grâce à des recherches historiques internes, les archivistes sont capables de fournir des

documents en cas de litige. Cette capacité est essentielle pour une entreprise comme une assurance : « La gestion de la preuve est fondamentale pour prouver l'utilité des archives historiques comme instrument du droit de la preuve en premier lieu. » (Berton 2009, p.127). Toujours selon l'auteur, la valorisation des archives d'entreprise doit avant tout se concevoir à l'interne, car elle répond aux besoins des collaborateurs (Berton 2009, p.125). Cependant une focalisation de la valorisation à l'interne ne veut pas dire une fermeture et un rejet du monde extérieur.

« La valorisation des archives est également une mission du service, en priorité tournée vers la satisfaction des besoins des salariés et de l'entreprise grâce aux expositions ou au site intranet. La mise en valeur des archives historiques est également assurée grâce à l'accueil de chercheurs ou à la participation à des numéros spéciaux et articles de presse. » (Berton 2009, p.127)

La gestion de la preuve et la satisfaction des collaborateurs que ce soit à travers des recherches historiques internes ou des expositions sont des cartes importantes à jouer par les archivistes d'entreprise pour démontrer une fois pour toutes leurs apports et leur importance au sein d'une organisation.

Finalement qu'en est-il pour les archives des tpg ? À la différence des archives d'entreprises privées, les archives des tpg sont concernées par la LArch et deviennent ainsi des archives publiques. Cependant, le contexte de production de ces documents est bien celui d'entreprise et que la constitution des fonds est aussi complexe que le soulève Dartevelle pour les archives des caisses d'épargne (Dartevelle 1994). La question du déménagement mal géré pour les archives est également pleine de sens. Elle montre qu'il ne s'agit pas d'un problème spécifique à l'entreprise ou à Genève, mais bien d'un problème lié à l'époque et à la façon dont on percevait les archives. L'image de « vieux papiers inutiles » utilisée par Dartevelle est significative (Dartevelle 1994). Tout comme pour les archives d'entreprises privées, les archives des tpg sont en constante justification de leur utilité et de leur posture au sein de l'organisation. Grâce aux recherches historiques internes fournissant des documents de preuve et les recherches historiques externes débouchant sur des publications, elles démontrent leur potentiel aux managers et aux décideurs. Malheureusement, on peut noter que trop peu de communication tournée vers les collaborateurs est réalisée, ce qui engendre une méconnaissance des activités de ce service.

3. Étude de cas

3.1 Méthodologie

Pour analyser la situation des archives des tpg, nous avons décidé de faire une recherche scientifique, c'est-à-dire une recherche qui s'inscrit dans une démarche systématique d'acquisition de connaissances (Fortin, Gagnon 2016) et plus précisément une recherche appliquée, car nous avons souhaité traiter d'un problème pratique. Vis-à-vis des méthodes utilisées, il s'agit de faire une étude avec des données qualitatives qui sont avant tout des données narratives. Du point de vue de son objectif, notre travail est une étude exploratoire et plus particulièrement une étude de cas. Cela nous a permis d'observer et de récolter des données sur une situation particulière à travers plusieurs sources. Afin d'avoir une vision d'ensemble de la question, nous avons choisi plusieurs approches (entretien et observation) et plusieurs axes (interne et externe). Cependant, nous avons considéré ces éléments comme des phases de notre étude. Ainsi, nous avons décidé de faire un survol de la réalité des fonds présents aux archives, de faire une analyse des besoins au niveau de l'entreprise elle-même, de faire une recherche sur les souhaits des utilisateurs potentiels et de récolter des conseils de différents archivistes actifs dans la valorisation. Ces quatre phases forment notre étude sur laquelle nous allons fonder notre argumentaire et nos conclusions.

3.1.1 La conceptualisation

Selon la méthodologie de Fortin et Gagnon, toute recherche scientifique est composée de cinq étapes essentielles à la construction d'une démarche et d'un argumentaire solide : la conceptualisation, la planification méthodologique, la collecte des données, l'interprétation des résultats et la diffusion des résultats. Ainsi, pour débiter cette étude, nous avons travaillé sur les éléments conceptuels qui sont partagés par toutes les phases de notre recherche. Nous avons tout d'abord défini le sujet de recherche, c'est-à-dire la valorisation des archives historiques aux tpg. Après avoir esquissé la question préliminaire avec les concepts clés et la population, nous avons pu formuler les questions de recherche que nous avons mentionnées dans notre problématique.

Puis, nous avons délimité le cadre de recherche en nous centrant sur les archives historiques de l'institution de droit public que sont les tpg. Tous ces éléments nous ont permis de mieux comprendre le problème de recherche : étant donnée la situation avec une seule employée pour les archives intermédiaires et historiques, et le retard dans le traitement des archives historiques dû à son arrivée tardive (par rapport à l'histoire de l'entreprise), la valorisation des archives historiques aux tpg est quasiment inexistante, si ce n'est un peu à l'interne lors de recherches. Les études sur le sujet des archives d'entreprise et la théorie de l'archivistique contemporaine tendent à démontrer l'importance de la valorisation, car elle permet la création d'un sentiment d'appartenance à l'entreprise et consolide, voire justifie, la position de l'archiviste au sein de son institution (Christeller 2013). Nous pensons que plus de ressources humaines et plus de temps alloué au traitement des archives historiques et à leur valorisation permettront d'asseoir l'archiviste dans sa position et créeront une nouvelle image de l'entreprise comme un acteur majeur de l'histoire du canton. Le but de cette étude, comme expliqué plus en amont dans le point « objectifs 1.3 », est de proposer des solutions pour une mise en valeur des archives historiques des tpg, que ce soit grâce aux nouvelles technologies ou à travers des actions de valorisation plus traditionnelles.

3.1.2 La planification

Ensuite, nous avons élaboré la planification de notre étude. Cette étape a été plus complexe que la précédente, car, réalisant une étude composite, les éléments de la planification ne sont pas les mêmes dans les différentes phases de notre étude. Premièrement, afin de mettre toutes les parties prenantes d'accord, nous avons réalisé un cahier des charges (voir Annexe 1). Après cela, nous avons réfléchi aux données que nous souhaitons récolter et nous nous sommes penchés sur la question des variables de l'étude et de la population. Les variables, comme explicitées dans l'hypothèse, sont : les moyens alloués aux archives (variable indépendante) et le regain d'intérêt et la visibilité (variables dépendantes). Comme nous l'avons souligné en amont, notre étude est hybride et c'est grâce à ses différentes sources de données que nous pouvons apercevoir la globalité de la question de la valorisation des archives historiques des tpg. C'est pour cette raison qu'il n'y a pas une seule population cible, mais bien quatre, comme c'est également le cas pour l'échantillon. Pour mieux visualiser les différences, nous avons choisi de les illustrer dans un tableau.

Tableau 1 : Les différents éléments de la planification méthodologique

Phases	Population	Population cible	Population accessible	Échantillon : taille	Choix de la méthode de collecte
Analyse des besoins	Toutes personnes travaillant aux tpg	Toutes personnes travaillant aux tpg et collaborant avec les archives	L'archiviste des tpg et la responsable du site internet (communication des tpg)	Non-probabiliste : intentionnel ³	entrevues
Souhaits des utilisateurs	Toutes personnes intéressées par des archives	Toutes personnes intéressées par les archives des tpg	Les derniers usagers des archives	Non-probabiliste : intentionnel / accidentel ⁴	entrevues
Conseils des « valorisants »	Tous professionnels des archives réalisant de la valorisation	Tous professionnels des archives réalisant de la valorisation à Genève	Les archivistes réalisant de la valorisation à Genève avec qui nous avons pu entrer en contact	Non-probabiliste : accidentel	entrevues

³ « Non-probabiliste » (opposé à probabiliste) : qui n'est pas issu du hasard, de techniques de sélection aléatoire ; « Intentionnel » : qui est issu d'un choix raisonné et justifié.

⁴ « non-probabiliste » : qui n'est pas issu du hasard, de techniques de sélection aléatoires ; « accidentel » : qui est choisi dans ce qui est accessible à un moment donné à un lieu donné, choix de convenance.

Typologie des fonds	Tous les éléments présents aux tpg	Tous les fonds d'archives identifiés et toutes les collections présentes aux tpg	Les fonds d'archives identifiés	Non-probabiliste : intentionnel	observations
----------------------------	------------------------------------	--	---------------------------------	---------------------------------	--------------

3.1.3 La collecte de données

À travers nos différentes phases de notre étude de cas, nous avons choisi deux méthodes de collectes de données : l'entretien, ou entrevue, et l'observation. Concernant les entrevues, nous avons mené trois différents entretiens semi-dirigés selon la phase de notre recherche. Pour chacune des phases, nous avons rédigé des questionnaires spécifiques (Annexe 3). La durée des entrevues a été estimée à trois quarts d'heure, voire une heure. Initialement, nous avions souhaité organiser ces entretiens en présentiel, malheureusement l'actualité nous a obligés à passer par visioconférence et seul un entretien a pu être réalisé en face à face. Avant l'entretien, nous avons envoyé un formulaire de consentement à tous les participants (Annexe 2). Ce document est inspiré de ce qu'a réalisé Sandrine Anderfürhen dans son travail de Master (Anderfürhen 2018). Une fois le document signé, un rendez-vous a été agendé. Tous les entretiens ont pu être enregistrés avec le consentement oral des participants. Ces enregistrements ont servi ensuite aux transcriptions par écrit des entretiens. Concernant notre phase d'observation des archives, nous avons préparé un tableau que nous avons rempli au fur et à mesure. Le tableau comprend des critères que nous avons préalablement choisis (point typologie 3.4.3). Nous sommes allés dans le local des archives à plusieurs reprises et, compactus après compactus, nous avons noté nos observations. Nous avons appelé ce tableau « typologie des fonds » (Annexe 4).

3.1.4 L'interprétation et diffusion des résultats

Cette étape de la recherche scientifique se concentre sur les données et principalement sur l'action de leur donner du sens, l'interprétation. Lorsqu'on fait une étude quantitative, on peut interpréter les données en termes de chiffres, en termes de statistiques. Ici, notre étude est qualitative. Nous avons récolté des données textuelles à interpréter, ce qui veut dire que nous ne pouvons pas faire de statistiques. En revanche, nous pouvons extraire des données des thèmes et des catégories qui nous aideront à formuler une théorie (Fortin, Gagnon 2016). C'est ainsi que sans faire de statistiques à proprement parler, nous avons pu analyser les données de la typologie en les illustrant en graphiques (voir point 3.4.3.2), mais avant de pouvoir bien analyser les données, nous avons dû les préparer, c'est-à-dire rédiger les transcriptions des entretiens et les faire valider par les participants, et, pour la typologie, compléter le tableau. Une fois ce processus de préparation achevé, le tableau complété ainsi que les transcriptions validées par les participants ont été discutés dans le chapitre 3 consacré à l'étude de cas. Ces éléments ont été utilisés comme matières premières de notre argumentaire développé dans les chapitres suivants. Finalement, toujours selon la méthodologie de l'ouvrage de Fortin et Gagnon, la dernière étape de la recherche scientifique est la diffusion des résultats, comme une publication, un article, etc. (Fortin, Gagnon 2016). C'est au travers de notre mémoire de Master et de la défense publique de ce dernier que nous allons diffuser les résultats de notre recherche scientifique.

3.2 Parties prenantes

Pour cette étude, il y a trois parties prenantes : le mandant, la mandataire et les sujets d'étude. Le mandant est les tpg, plus précisément les archives des tpg. En tant que mandants, ils ont fourni l'accès aux locaux, notamment les locaux d'archives, ainsi que l'accès aux coordonnées des usagers déjà venus aux archives (grâce à la fiche d'utilisateur). Ils ont également permis à la mandataire l'utilisation de leurs ressources matérielles et informatiques. En outre, l'archiviste des tpg a participé activement à la réalisation du cahier des charges qui a été revu et validé par la direction du mémoire. La mandataire est Delphine Thonney, l'auteure de ce mémoire. C'est elle qui a réalisé les observations et les entretiens qui ont permis de collecter les données pour l'étude. Pour ce travail, elle n'a pas été rémunérée. Cependant, elle a travaillé pendant deux ans aux archives des tpg et l'organisation de l'entreprise, les problématiques et l'historique des archives ne lui sont pas inconnus. Ces connaissances acquises au long des années sont particulièrement présentes dans le chapitre dédié au contexte.

Les dernières parties prenantes de notre recherche sont les sujets de l'étude de cas qui, comme nous l'avons expliqué, a été composée par des observations et des entretiens. Les observations se sont concentrées sur les objets inanimés que sont les pièces d'archives. Quant aux entretiens, ils ont été réalisés avec des personnes de différents horizons : des collaboratrices tpg ; des personnes externes ayant un intérêt pour les archives des tpg ; des archivistes du canton de Genève qui participent à l'offre culturelle ou qui proposent des services internes de valorisation à leur organisation. Parmi les personnes interrogées internes aux tpg, on peut citer une collaboratrice travaillant aux archives et une collaboratrice travaillant à la communication. Pour les usagers potentiels, nous avons pu interroger sept personnes : deux issues du monde académique, trois auteurs de livres retraçant l'histoire de la mobilité à Genève et deux passionnés de transports urbains. Enfin, au sein des archivistes travaillant sur le canton et ayant accepté de participer à notre étude, nous avons pu compter sur le témoignage de quatre personnes : une personne employée par une entreprise privée suisse, une personne travaillant au sein d'une organisation internationale et deux personnes travaillant pour des services d'archives publiques. Toutes ces personnes ont permis de fournir les données de l'étude de cas, mais elles n'ont pas participé à l'interprétation des données ; cette étape a été réservée à la mandataire.

3.3 Identification des fonds : typologie

En archivistique contemporaine, la typologie est décrite par le *Dictionnaire terminologique archivistique* (2002) comme : « Toute appellation qui définit la forme diplomatique ou matérielle d'un *document*, et qui constitue un élément de sa *description* ». Selon les auteures Louise Gagnon-Arguin et Hélène Vien, une typologie est un outil de classement des documents selon le type d'information contenue sur le support, ainsi il y a sept types : 1. Les documents constitutifs ; 2. Les documents de réunion ; 3. Les documents de direction ; 4. Les documents des ressources humaines et de relations de travail ; 5. Les documents de communication ; 6. Les documents comptables et financiers ; 7. Les documents juridiques (Gagnon-Arguin, Vien 1999). Pour Desplanques Le Goff dans son article sur l'utilisation de typologie pour les fonds d'entreprises, une typologie est essentielle lors de l'évaluation d'un fonds. Elle permet une vue d'ensemble sur celui-ci et sur les documents (Desplanques Le Goff 1995). La typologie est un point de départ important pour toute analyse de fonds en entreprise.

« Une bonne connaissance de la typologie est aussi indispensable pour mettre en valeur les fonds d'entreprise et les munir d'instruments de recherche, et la pratique archivistique confirme le théorème que nous énoncerons comme suit : un bon instrument de recherche résulte d'un bon classement, qui résulte d'une bonne collecte, qui résulte d'une bonne connaissance de la typologie, qui résulte d'une bonne appréhension du producteur d'archives. » (Desplanques Le Goff 1995, p. 48)

À titre d'exemple, on peut citer le projet de valorisation des fonds d'archives de la société des arts de Genève débuté en 2015 qui a été réalisé en deux phases : une phase d'évaluation des archives et une phase de traitement des archives (Wenger 2018). La première étape du projet a été réalisée avec une typologie et un inventaire (Wenger 2018). Ainsi, on le voit bien, réaliser une typologie est un bon moyen de commencer à traiter un fonds.

Cependant, nous avons choisi de faire une typologie un peu différente. Au lieu de nous concentrer sur le contenu, nous avons voulu observer le contenant, le support. Ce choix s'est fondé sur les objectifs de notre étude et sur les limites de temps. En effet, nous avons réalisé une typologie des fonds et non d'un fonds. Analyser le contenu des pièces dépassait le cadre de notre étude. Il s'agit d'une première étude sur les fonds tpg et il faut la concevoir comme une porte d'entrée sur la réalité des archives de l'institution. Ce mémoire permettra de mettre en lumière ce qu'il reste à accomplir et les travaux qu'il faudra envisager.

Ainsi, notre étude de cas nous a amenés à nous interroger sur le contenu matériel des archives des tpg. En effet, comment proposer des actions de valorisation adaptées si on ne sait pas ce que contiennent les archives ? Nous avons alors réalisé une typologie des fonds et, comme nous l'avons souligné, il ne s'agit pas là d'un inventaire à la pièce, ni d'un récolement, mais bien d'un survol du matériel contenu. Pour ce faire, nous avons élaboré une liste de critères. Le choix des critères, expliqué plus loin, a été basé sur l'utilité et sur le temps à disposition pour réaliser l'étude. Nous avons par la suite réalisé nos observations directement sur les pièces dans les locaux des archives. Il s'agit là de la phase d'observation de notre étude de cas. En premier lieu, nous avons vu qu'au sein des archives historiques des tpg se trouvent fonds et collections. La grande différence entre un fonds et une collection est la manière de constitution des deux entités. Le fonds respecte l'ordre et le classement originel du producteur, c'est pour cette raison qu'on dit qu'il est organique. À l'inverse, la collection est remaniée après le don du producteur et évolue selon un ordre donné. Elle est ainsi non-organique. Pourquoi alors avoir des collections au sein d'archives ? La raison est historique. Comme nous l'avons expliqué dans notre point sur le contexte des archives des tpg, la présence d'une archiviste professionnelle n'est effective que depuis 2013 et jusqu'alors les documents ayant une valeur historique et/ou patrimoniale étaient conservés et triés par une unité, aujourd'hui disparue, qu'était le secrétariat central. Les collaborateurs et collaboratrices de cette unité ont jadis organisé et classé les documents à valeur secondaire selon une logique de bibliothèque créant ainsi des collections. Le choix de l'archiviste depuis 2013 a été de ne pas modifier ces collections et de les continuer. Une autre raison pour la présence de collections est justement le manque de professionnel de l'archivistique pendant de nombreuses années. En effet, le contexte de production de certaines pièces s'étant perdu au fil des années, seule la création de collections était possible. C'est le cas notamment pour la collection de trophées des associations de loisirs des tpg.

Les archives tpg comptent 9 collections différentes : la collection des publications et des articles de presse ; la collection des titres de transport ; la collection des travaux académiques ;

la collection des vêtements de travail ; la collection des trophées des associations de loisir ; la collection de recueils de pièces officielles de compagnies de transports suisses ; la collection des pièces officielles ; la collection Durwang-Primatesta et la collection Zilweger. Parmi ces collections, deux sont en cours de création : la collection des vêtements de travail et la collection des trophées des associations de loisir. De plus, certaines collections sont encore ouvertes et continuent ainsi leur accroissement : la collection des publications et des articles de presse, celle des titres de transport, celle des travaux académiques ainsi que celle des pièces officielles. Les trois collections restantes (recueils de pièces officielles de compagnies de transports suisses, Durwang-Primatesta et Zilweger) sont closes, leur taille ne variera donc plus. Étant donné ces nombreuses différences, réaliser une typologie des collections n'est pas possible et c'est pour cette raison que les observations sur les collections sont restées superficielles.

Nous avons ainsi fait le choix de nous concentrer sur les fonds historiques présents dans les locaux d'archives des tpg. Les archives contiennent les fonds des anciennes compagnies qui ont précédé les tpg (voir le point 3.4.1), mais également le fonds encore ouvert des tpg. Comme nous l'avons expliqué plus haut, la création des tpg au 1^{er} janvier 1977 a marqué la fin de la CGTE et le changement de régime, d'entreprise privée à institution de droit public. Ce changement a modifié beaucoup de choses notamment du point de vue légal et financier. Cependant, du point de vue des collaborateurs et de leurs réalisations, le changement n'a pas été aussi marqué. En effet, on retrouve encore des documents datant d'après 1977 avec en-tête CGTE. C'est pour cette raison que la séparation du fonds CGTE et du fonds tpg n'est pas aisée, car de nombreux versements contiennent des documents d'avant et d'après 1977. Faire une séparation des fonds CGTE et tpg nous aurait obligés d'aller à la pièce. Par manque de temps, mais également parce que cela dépassait nos objectifs de travail, nous ne l'avons pas fait. Cependant, comme certains versements ne contiennent aucun document antérieur à 1978, nous avons pu esquisser le début du fonds tpg. Ainsi, nous avons le fonds CGTE-tpg, comprenant des documents des deux compagnies, et le fonds tpg, comprenant uniquement des documents tpg. Il va sans dire que le processus d'identification et de délimitation des fonds est essentiel et qu'il devra être réalisé afin de permettre un traitement archivistique adapté à chaque fonds.

Parmi les fonds présents dans les archives des tpg, on en retrouve de différentes périodes et de différentes tailles (en mètres linéaires):

- Le fonds de la Compagnie générale des tramways suisses (TS), (1876 - 1900) : 0.2 ml
- Le fonds des omnibus (Compagnie anglaise C.Burn), (1859 – 1861) : 0.01 ml
- Le fonds de la Société genevoise de chemin de fer à voie étroite (VE), (1888 - 1900) : 0.74 ml
- Le fonds de la Société du chemin de fer Genève – Veyrier (GV), (1887 - 1956) : 3 ml
- Le fonds de la Compagnie Veyrier – Collonges-sous-Salève, (1892 - 1930) : 0.11 ml
- Le fonds de la Société du chemin de fer routier Carouge – Croix-de-Rozon (CCR), (1907 – 1952) : 2.3 ml
- Le fonds de la Compagnie genevoise des autobus (CGA), (1928 – 1976) : 1.4 ml

- Le fonds de la Société du chemin du fer du Salève, (1892 – 1935) : 0.04 ml
- Le fonds de la Société d'autobus Jura-Salève, (1925 – 1960) : 0.11 ml
- Le fonds Michel Buffo : 43 ml
- Le fonds Unireso, (2004 – 2019) : 4.9 ml
- Le fonds TP-Publicité, (1998 -) : 26.4 ml
- Le fonds de la Compagnie genevoise des tramways électriques et des transports publics genevois (CGTE-tpg), (1900 –) : 270.07 ml
- Le fonds tpg, (1977 – encore ouvert) : 120.3 ml

Certains fonds remontent au 19^e siècle. Leur ancienneté en fait des fonds extrêmement importants pour les archives des tpg, mais explique également leur taille menue. En effet, plus les années séparent les documents d'un traitement archivistique adéquat par un professionnel, plus les risques de perte et de destruction sont grands. Concernant les tpg, c'est plus qu'un risque, car, nous l'avons vu avec l'histoire de l'entreprise et son grand déménagement du début des années 90, c'est exactement ce qui s'est passé. Les pertes parmi les archives de ces compagnies sont littéralement inconcevables, car, ne sachant pas ce qui a été débarrassé, nous ne saurons jamais ce que contenaient ces fonds ni leur réelle taille.

3.3.1 Choix des critères

Pour réaliser notre typologie des fonds, nous avons décidé de prendre quelques critères afin d'éviter de rentrer trop dans les détails et de réaliser un document du type inventaire. Nous avons ainsi choisi 4 critères, 3 sous-critères et 9 sous-sous-critères. Les critères s'organisent comme cela :

- Nom : il s'agit du premier élément à connaître sur un fonds d'archives. Il est essentiel qu'il soit bien connu et mis en avant afin de différencier les fonds entre eux.
- Dates extrêmes : afin de connaître la chronologie des différents fonds et de mieux saisir les étapes qu'ils ont parcourues.
- Taille (ml) : cet élément nous permet de nous rendre compte de l'espace nécessaire pour le stockage du fonds. Comme la pratique archivistique le veut, cet élément est mesuré en mètre linéaire (ml).
- Unité matérielle (UM) : ce critère désigne tous les éléments qui composent un fonds et permet d'avoir une vue d'ensemble. La précision quant à la nature de ces éléments est apportée par le sous-critère, intitulé « type ».
 - Nombre : ce sous-critère permet de visualiser la quantité de pièces à l'intérieur du fonds ; il est associé au « type » d'unité matérielle.
 - Numérisable (oui / non / confidentiel) : cet élément nous permet plus loin de répondre à la question de la numérisation. Savoir qu'un fonds est entièrement numérisable, nous permet d'argumenter en sa faveur dans le cas d'une campagne de numérisation. Pour ce sous-critère, il y a trois possibilités de réponses : oui, non et confidentiel. Les réponses « non » sont consacrés

uniquement aux objets. La réponse « confidentiel » convient aux documents issus des ressources humaines ou du service juridique pour lesquels la confidentialité est de rigueur.

- Type : ce sous-critère est essentiel, car c'est lui qui nous permet de mieux savoir ce qu'on trouve dans les différents fonds. Pour les sous-sous-critères, nous avons choisi de les définir le plus simplement possible.
 - Boîte d'archives : toute boîte d'archives d'une largeur de 10 cm (env.) ;
 - Classeur : tout porte-document comprenant des anneaux d'attache retenant les documents ;
 - Livre : tout ensemble de documents reliés et recouverts ;
 - Dossier : tout porte-document sans anneaux d'attache ;
 - Boîte de diapositives : toute boîte adaptée au stockage de diapositives ;
 - Support audiovisuel : tout objet considéré comme support d'information audio ou audiovisuel ;
 - Carton : toute boîte de rangement dépassant les 10 cm de largeur ;
 - Tas : tout ensemble de documents non reliés et empilés ;
 - Objet (identification) : tout objet considéré comme tel et non comme support d'information.

Tous ces critères nous ont permis de cartographier les différents fonds présents aux archives. Nous avons voulu créer des éléments de descriptions assez génériques afin de pouvoir assurer la reproductibilité de notre étude. Grâce à ces éléments issus de l'observation, nous avons pu élaborer l'interprétation des données, ce qui nous permettra de définir plus loin dans notre travail les axes de la valorisation à mettre en place.

3.3.2 Les archives en chiffres

Grâce à toutes les données de la typologie, nous pouvons faire apparaître les grandes lignes de notre analyse des fonds. Nous avons commencé par comparer leur taille. Cette comparaison, illustrée par le graphique 1 de l'annexe 7, nous permet de mieux comprendre comment s'organisent les espaces des locaux des archives. On voit bien que les fonds des anciennes compagnies représentent peu de mètres linéaires : le plus grand fonds est celui de la Compagnie Genève-Veyrier et mesure 3 ml. Et pourtant, d'un point de vue historique, ils sont primordiaux. On peut également apercevoir que le fonds le plus important est celui non délimité CGTE-tpg avec environ 284 ml. Il va sans dire que lorsque le fonds CGTE-tpg sera traité, les 284 ml seront redistribués dans le fonds tpg et dans le fonds CGTE qui sera alors à créer. Dans les 284 ml de ce fonds, il faut aussi compter les dix meubles à plans remplis de plans et de dessins d'archives. Nous avons estimé le métrage linéaire des meubles à plans à 14,60 ml, en utilisant uniquement la longueur des meubles (146 cm) en ignorant la largeur (70 cm) et la profondeur (110,5 cm). Parmi les archives des tpg, il se trouve trois fonds ouverts : le fonds tpg, le fonds Michel Buffo et le fonds TP-Publicité, ce qui signifie que les données concernant la taille de ces fonds sont évolutives. Le deuxième fonds important est le fonds tpg avec ces 144 ml. On peut également noter qu'il s'agit du fonds ouvert dont la croissance est

la plus forte. Il faut encore relever que le fonds Michel Buffo, issu d'un don, et non d'un versement interne ou d'une filiale, est intéressant, car il est imposant en termes de taille (43ml), ce qui prouve que les archives des tpg sont capables d'accueillir les dons privés, peu importe leur importance.

En outre, hormis la taille, nous avons voulu savoir de quoi se composent matériellement les fonds. C'est là que le terme « typologie » prend tout son sens, car nous avons observé les types de supports présents dans les fonds ; c'est aussi à ce moment-là que le choix des critères d'observation est crucial, tout particulièrement le critère « unité matérielle » et son sous-critère « type ». Cette étape nous permet de nous rendre compte du travail de reconditionnement qu'il reste à faire et nous offre également un aperçu de ce qui peut être numérisé dans le cas où une campagne de numérisation est mise en place. Nous avons choisi d'illustrer les unités matérielles observées avec un histogramme qui représente la présence de tel ou tel type d'unité matérielle (UM) en pourcentage sur l'ensemble du fonds (graphique 2 de l'annexe 7). Ainsi, on peut se rassurer de voir que la plupart des fonds contiennent des boîtes d'archivage adaptées à l'archivage à long terme. On observe également que la présence de livres est plus importante dans les fonds des anciennes compagnies. Cet élément peut s'expliquer par l'ancienne habitude de relier certains procès-verbaux en des volumes afin de les préserver. Du côté des fonds plus récents, on retrouve un fort pourcentage de classeurs, inadaptés à la conservation à long terme, qui s'explique par le manque de temps alloué au reconditionnement des archives versées. On voit ici une conséquence directe du manque de ressources humaines et comment cela affecte les pièces d'archives. De plus, on peut s'intéresser à la présence plus marquée qu'ailleurs de supports audiovisuels dans les fonds CGTE-tpg et tpg. Comme pour tout support audiovisuel, leur lecture se fait à travers un biais, un lecteur. S'il y a quelques lecteurs aux archives (notamment le lecteur microfilm, ou encore le lecteur de diapositives), il n'en existe pas pour tous les supports. On peut alors se demander quel est l'intérêt de la conservation de ces pièces d'archives.

Grâce à ces observations, nous avons pu évaluer la quantité des pièces d'archives numérisables. Comme nous l'avons expliqué, lors du point 3.3.1 sur le choix des critères, nous avons évalué la possibilité de numérisation de chaque versement grâce à un sous-critère : la réponse « oui », indique que le versement est entièrement composé de texte et/ou d'images et que la communication de ces derniers n'est pas restreinte ; la réponse « non » indique qu'il s'agit d'objets ; et la réponse « confidentiel » indique que le versement est composé de textes et/ou d'images, mais qu'il existe des restrictions de communication. Nous avons ensuite fait la somme de toutes les réponses et nous avons choisi de figurer les réponses avec un *pie chart* ou graphe en secteur en français (figure 3 de l'annexe 7). On peut ainsi voir que la plupart des fonds et des versements qui les composent sont numérisables avec une écrasante majorité (72%), les documents confidentiels représentent 17% et les objets seulement 11%. Cette information permet d'argumenter en faveur de campagnes de numérisation.

Enfin, après avoir regardé l'espace occupé par les fonds, nous avons souhaité voir quelle était la taille des collections (graphique 4 de l'annexe 7). Malheureusement, comme nous l'avons précédemment écrit, deux collections sont en cours de création et ne peuvent donc pas être mesurées (collection des vêtements de travail et collection des trophées des associations de loisirs des tpg). On peut ainsi voir que la collection des publications et des articles de presse est la plus importante avec près de 40 mètres linéaires. Cependant, il faut également noter que les données de tailles des collections suivantes sont évolutives, car elles sont encore en cours de constitution.

3.4 Analyse des besoins aux tpg

Avant de pouvoir entrer dans le vif du sujet, nous avons souhaité discuter de la collecte de données. En effet, seules quelques personnes internes à l'entreprise nous ont répondu, car, et c'est une réalité, peu de personnes sont concernées par la question des archives et les pratiques archivistiques aux tpg. C'est pourquoi nous n'avons pu interroger que deux personnes.

En premier lieu, nous avons observé nos participants afin de mieux les connaître et de comprendre leurs motivations. Grâce à la question 1 centrée sur eux, nous avons pu récolter quelques données. Il s'agit de deux collaboratrices travaillant aux tpg avec plus de 5 ans d'expérience au sein de l'organisation. Toutes les deux sont âgées de moins de 45 ans et toutes les deux ont eu accès à une éducation universitaire.

Tableau 2 : Caractéristiques des employés tpg interrogés

Caractéristiques	Employés tpg
Nombre	2
Sexe (M / F)	M : 0% ; F : 100%
Âge	Entre 37 et 42 ; moyenne : 39.5 ans
Années au sein des tpg	Entre 17 et 7 ans ; moyenne : 12 ans
Niveau d'études	Universitaire : 100%

Ces données nous permettent de voir que malgré un âge moyen ne dépassant pas 40 ans, la moyenne d'année d'expérience aux tpg dépasse les 10 ans. C'est la preuve que les collaboratrices tpg connaissent bien l'institution et sont, dans l'ensemble, satisfaites de leurs conditions de travail.

3.4.1 Résultats des entretiens

Comme expliqué en amont, cette étape a été constituée de deux entretiens. Malgré la qualité des entretiens et l'intérêt des personnes interrogées, nous devons reconnaître que l'analyse des réponses, essentielle à ce moment-là de l'interprétation, ne nous a pas permis de sortir des schèmes généraux. En effet, deux avis ne constituent pas une généralité.

Pour analyser et interpréter les entretiens (voir les questions dans l'Annexe 3), nous avons utilisé une méthode de standardisation des réponses. Nous avons d'abord divisé les questions en sous-question. Puis, nous les avons classées selon deux types : ouvert, avec des réponses libres, ou fermé, avec des réponses standardisées. Pour opérer ce processus, nous avons en premier lieu simplifié les réponses, puis nous les avons homogénéisées, ce qui nous a permis de voir apparaître des schémas de réponses. Homogénéiser des réponses, c'est choisir une terminologie pour celles-ci, mais aussi écarter certains termes (les synonymes), par exemple : choisir le mot « inventaire en ligne » et écarter les termes « catalogue », « liste en ligne », « document listant les pièces sur internet », etc.

La question 1 étant utilisée pour mieux connaître les participants, l'entretien commence à proprement parler à la question 2 qui concerne l'entreprise elle-même. Pour les deux personnes interrogées, l'importance de l'entreprise et son impact historique sont indéniables. Ce qu'on peut noter ici, c'est l'attachement des deux employées à leur organisation. La question suivante se concentre sur les archives et les manques de connaissance à leur sujet que ce soit à l'interne ou à l'externe. Pour les participantes, c'est une réalité, mais elles divergent sur la façon d'y remédier. Pour l'une des participantes, il faut élaborer un plan de communication à l'interne avec des publications, des présentations et une présence sur intranet plus importante, et il faut à l'externe offrir une visibilité accrue aux archives sur le site internet de l'organisation, participer à des groupes de travail entre professionnels de l'information et contacter des enseignants ; et pour l'autre participante, un partenariat de grande envergure avec le canton pourrait fortement aider les archives. Ensuite, nous avons demandé l'avis des participantes pour savoir si l'utilisation des archives à de fins marketing pour l'entreprise serait une bonne idée. Les réponses font état d'une réalité : « c'est déjà fait », mais une des participantes avoue que c'est assez limité, car il s'agit d'une publication Facebook de temps en temps. La question 5 est une question ouverte qui interroge sur les manques aux archives. Les réponses sont très intéressantes. Si une des participantes s'évertue à lister ce qui fait défaut (ressources humaines supplémentaires, du temps pour compléter l'inventaire et un budget), l'autre nous répond d'un « tout » global plein de sens. Les questions suivantes (6 et 7) s'intéressent aux solutions qui peuvent être adoptées dès maintenant et sur l'utilisation des réseaux sociaux. Les propositions de valorisation à mettre en place dès aujourd'hui doivent être simples et rapides (pour une implémentation facilitée) :

- Alimentation de la base de données et sa mise en ligne
- Page descriptive des archives sur le site intranet et internet
- Mise en ligne de photographies numérisées

L'utilisation des réseaux sociaux est, pour les participantes, une bonne idée, car elle est déjà en place (utilisation de Facebook). Cependant, aucun autre réseau social n'est cité. Finalement, les deux dernières questions portent sur l'intérêt de collaboration à l'interne et à l'externe. Pour les deux personnes interrogées, les collaborations internes sont importantes, notamment entre le service des archives et le service de communication. Cependant, leurs avis ne s'accordent pas sur la question de la forme de la collaboration. L'une propose de faire évoluer la forme suivant les objectifs escomptés de la collaboration, alors que l'autre estime qu'un rendez-vous par mois pour faciliter la communication entre les deux services serait une bonne base. Sur les collaborations à l'externe, les deux personnes interrogées pensent qu'il s'agit d'une bonne idée. Elles proposent une liste intéressante de partenariats comme piste à creuser :

- Groupe de travail entre professionnels
- Contact avec des archivistes des entreprises de transports de Suisse
- Partenariat avec la ville de Carouge en vue d'une exposition
- Partenariat avec le canton

3.5 Analyse des besoins des utilisateurs

Tous les résultats des entretiens des utilisateurs se trouvent dans un document d'annexe (Annexe 5) à l'attention de l'archiviste des tpg. Ce document était un objectif spécifique de notre travail de Master. Tout comme pour l'analyse des besoins aux tpg et avant de pouvoir discuter des résultats d'entretien (voir les questions Annexe 3), nous avons souhaité analyser les différents utilisateurs qui ont répondu à nos questions. Pour cela, nous avons aussi élaboré un tableau qui se trouve dans notre document de synthèse (Annexe 5). Catégoriser les participants de notre étude nous permet de mieux les comprendre et les résultats de ces observations nous permettront d'envisager une communication adaptée aux usagers, à l'image des études de public réalisées pour des besoins marketings. Selon Dominique Bourgeon-Renault et ses compères, les études de public ont cinq objectifs : 1. « Décrire le public de l'offre » ; 2. « Comprendre le vécu du public effectif » ; 3. « Chercher et donner les sens » ; 4. « Évaluer la performance des actions menées » ; 5. « Prévoir les types et niveaux de consommation » (Bourgeon-Renault, Debenedetti, Gombault, Petr 2014, p. 123). Ainsi, pour les auteurs du livre *Marketing de l'Art et de la Culture*, le premier point est particulièrement important, car le public des actions culturelles est divers et varié.

« La difficulté rencontrée pour la qualification du public s'explique par la pluralité des publics simultanément présents. Le public culturel est très hétérogène : il n'est pas « un », mais au contraire pluriel. C'est face à cette hétérogénéité que l'étude marketing prend tout son sens. » (Bourgeon-Renault, Debenedetti, Gombault, Petr 2014, p. 124)

Nous avons choisi de les classer par différentes caractéristiques : nombre ; sexe ; âge ; domaine professionnel ; origine de l'intérêt pour les archives des tpg ; si la personne est déjà venue aux archives des tpg et quand. Cette étape est appelée la segmentation du public. Elle permet d'aller plus loin d'essayer de comprendre ce qui influence l'utilisation et l'intérêt pour les archives (Bourgeon-Renault, Debenedetti, Gombault, Petr 2014)

Le nombre d'utilisateurs interrogés n'est pas élevé (7 personnes). Or, c'est le témoin d'une réalité, peu de personnes connaissent les archives des tpg, ce qui induit que peu y viennent. Le point le plus délicat était la catégorie « origine de l'intérêt ». En effet, nous avons imposé trois réponses possibles : passion des transports urbains, recherche académique et préparation d'une publication. La difficulté résidait dans la différenciation entre « passion pour les transports urbains » et « préparation d'une publication », car de nombreux passionnés écrivent des articles et des billets de blogues sur leur sujet de prédilection. Nous avons opté pour une séparation au niveau de la portée de la publication : seule une personne ayant publié à proprement parler, un livre ou une monographie, peut obtenir comme origine de sa venue « préparation d'une publication ». Ainsi, les articles en ligne et les billets de blogues ne sont pas considérés pour cette catégorie, et leurs auteurs entrent dans l'origine « passion des transports urbains ». Hormis ce point délicat, les caractéristiques choisies sont plutôt standards. Grâce à ces dernières, on observe que l'entièreté des utilisateurs sont des hommes, dont la moyenne d'âge dépasse 50 ans, et qui proviennent d'horizons professionnels variés. Sans surprise, l'entière majorité des personnes interrogées sont déjà venues aux archives des tpg, puisque nous avons pris contact avec elles grâce aux fiches utilisateurs des archives des tpg. Ce qu'il faut noter également, c'est que la plupart des participants sont venus avant l'arrivée de l'archiviste en 2013. Cet élément est primordial, car il montre que les utilisateurs ne reviennent pas souvent, et ce, peu importe leur ressenti de l'expérience.

3.5.1 Résultats des entretiens

Afin de bien analyser et interpréter les réponses de nos participants, nous avons utilisé la même méthode de standardisation des réponses que pour l'analyse des entretiens avec les collaboratrices tpg, en l'appliquant à toutes les réponses données par les participants, quelle qu'elle soit. Cependant, afin de ne pas perdre l'originalité de chaque réponse aux questions fermées, nous avons mis en avant les notions utilisées par les participants pour étayer leurs propos. Sur nos quinze questions et sous-questions, nous en avons identifié six ouvertes (question 1 ; 4 b) ; 5 c) ; 6 b) ; 7 ; 8) et le reste est composé de questions fermées. Comme prévu dans notre cahier des charges, toutes ces interprétations des données se retrouvent dans un document de synthèse à l'attention des archives des tpg (Annexe 5). Ce document leur permettra de mieux cerner leur « clientèle ». Afin d'illustrer au mieux les réponses des utilisateurs, nous avons inséré des graphes en secteur, *pie chart*, à l'intérieur du document. Ces figures qui dessinent les réponses en pourcentage ont l'avantage d'offrir une compréhension en un coup d'œil.

Les trois premières questions portent sur l'appréciation des tpg par les utilisateurs et on observe qu'une très forte majorité des interrogés apprécie les tpg (72%) : les participants estiment que les tpg ont un rôle important à jouer pour Genève (86%) et que leur rôle a été considérable pour le développement du canton (86%). La question suivante et ses sous-questions (questions 4 a) – d)) sont centrées sur la relation entre l'utilisateur et les archives des tpg. La question 4 b) est intéressante, car elle montre les raisons qui ont poussé les utilisateurs à venir aux archives. Il faut compter trois raisons principales : la préparation d'une publication ; les recherches académiques ; l'illustration de sites internet. Les deux sous-questions suivantes s'intéressent à l'expérience utilisateur : comment l'ont-ils vécu ? souhaitent-ils la revivre ? Les réponses à ces deux questions sont extrêmement encourageantes pour les archivistes. En effet, aucun participant ne déplore son accueil. Au contraire, la majorité des réponses, c'est-à-dire 57%, se compose de « excellent » et « bien ». La réponse « moyen » représente 43 % des réponses. 86% des personnes interrogées déclarent souhaiter revenir aux archives. La question 5 et ses deux sous-questions se penchent sur la problématique de la présence des archives sur internet. On remarque que si la création d'un site internet est plébiscitée (100% des réponses en faveur), la question des réseaux sociaux divise un peu plus. En effet, seules 2 personnes affirment qu'elles s'abonneraient à un flux si les archives s'inscrivaient sur un réseau social. La raison de cette réponse négative est explicitée à la sous-question suivante : la plupart répondent ne pas s'intéresser aux réseaux sociaux et les autres affirment que « cela manque de sérieux » et que « cela dépend grandement du réseau social en question ».

Dès la question 6, on se tourne vers des actions de valorisation plus traditionnelles, comme les expositions. Lorsqu'interrogés s'ils souhaitaient voir une exposition réalisée avec des pièces d'archives des tpg, les participants répondent sans l'ombre d'un doute « oui » (100% des réponses en faveur). Les sujets et thématiques qu'ils souhaiteraient voir sont plus variés. Ainsi, on peut citer comme réponses (entre parenthèses, le nombre d'occurrences de la réponse) :

- Développement du réseau, son coût et sa politique (1)
- Histoire orale de l'entreprise (1)
- Toutes les thématiques (2)

- L'image et la communication des tpg (1)
- Développement du réseau en lien avec les développements de Genève (2)
- Histoire des véhicules (1)
- Comparaison du développement des transports publics avec d'autres villes (1)
- De la découverte (1)

Ce qui est intéressant de noter est la réponse « toutes les thématiques » citée par deux fois, prouve qu'il s'agit là de vrais passionnés. Les dernières questions sont plus tournées vers l'utilisateur et sa vision des archives. En effet, nous avons souhaité avoir leur avis et c'est au travers de la question 7 que nous leur avons demandé ce qui fait le plus défaut aux archives des tpg actuellement. « Un inventaire en ligne » est la réponse de 5 personnes. Enfin, la dernière question interroge les participants sur ce qui peut être fait ou mis en place afin de rendre les archives plus attrayantes. Pour cette question, les réponses sont diverses et variées (entre parenthèses, le nombre d'occurrences de la réponse) :

- Facebook (1)
- Expositions (2)
- Publications (1)
- Site internet *user-friendly* (3)
- Communication sur les réseaux sociaux (1)
- Vidéo explicative du fonctionnement des archives (1)
- Plus d'archivistes en poste aux tpg (1)
- Des locaux adaptés (1)
- Un inventaire (1)
- Marche à suivre pour accéder à des archives (1)
- Partenariat avec la Bibliothèque de Genève (BGE) et le Centre d'iconographie de Genève (CIG) (1)
- Mise à disposition de photographies (1)
- Contacts avec les associations d'histoires locales de la région (1)
- Partenariat avec l'office cantonal de la statistique (1)
- Contacts avec les différentes facultés de l'Université de Genève (UNIGE) : histoire, géographie, etc. (1)
- Organisation d'une journée de conférence sur la thématique de la mobilité avec perspective historique (1)

Toutes ces réponses nous permettent de mieux comprendre les usagers : ce qui les intéresse, ce qui les pousse à faire des recherches aux archives et ce qu'ils souhaitent avoir comme prestations et services. Cependant, nous avons souhaité aller un peu loin en essayant de comprendre les raisons de certaines réponses. Pour cela nous les avons croisées avec ce qu'on connaît de nos utilisateurs (voir tableau 2). Il est intéressant de croiser la date de la venue des utilisateurs aux archives des tpg (avant ou après 2013) et leur appréciation du service (question 4 c)). On peut voir ainsi que ceux qui sont venus après 2013 font partie des réponses « excellent » et « bien ». Ceci est la preuve de l'amélioration et de la qualité de la

prestation depuis l'arrivée de l'archiviste. Ensuite, à la question 5 b) qui interroge sur un possible souhait des usagers de voir les archives sur les réseaux sociaux, la réponse est non à 71%. La raison de ce désintérêt marqué est peut-être à chercher dans l'âge des participants. En effet, nous formulons l'hypothèse qu'une moyenne d'âge au-dessus de 50 ans pourrait expliquer cette réticence. Finalement, il faut également noter que notre échantillon, n'étant composé que d'hommes, ne change rien au type de communication prévue pour les archives ni aux services. La comparaison avec les études de marché de marketing s'arrête là. Si les spécialistes du marketing utilisent toutes les informations d'un échantillon pour orienter la communication à des fins de vendre plus, les archives restent un lieu où la question du genre d'une personne ne change absolument rien. De plus, cet échantillon est un témoin d'un état de fait, d'une réalité : les hommes sont plus enclins à se passionner de transports publics.

3.6 Analyse des retours des valorisants

Après avoir étudié ce qui se trouve aux tpg et avoir interrogé les utilisateurs des archives, nous avons souhaité avoir l'avis de professionnels sur la question de la valorisation. Pour cela, nous avons mené des entretiens avec quatre archivistes travaillant dans le canton de Genève. Comme auparavant, nous avons utilisé la question 1 pour obtenir des informations génériques sur nos participants. Parmi les personnes ayant accepté de répondre à nos questions se trouvent trois femmes et un homme. Tous ont plus de 10 ans d'expérience dans leur profession. On peut également relever qu'ils sont en poste dans différentes institutions : une personne en entreprise privée, une personne dans une organisation internationale, et deux personnes au sein de l'État de Genève. On peut le voir, le panel est assez restreint, mais bien varié.

3.6.1 Résultats des entretiens

Tout comme pour les autres entretiens, nous avons appliqué la méthode de standardisation des réponses. Pourtant, il faut noter que ce questionnaire (voir annexe 3) comprenait plus de questions ouvertes que les autres. Ici, la difficulté a été de bien homogénéiser les réponses sans perdre le sens et l'intention du participant. Dès la deuxième question, nous avons voulu avoir l'avis « à chaud » des participants sur la question de la valorisation et nous leur avons demandé de nous fournir une définition personnelle de ce concept. Ce qui est extrêmement intéressant est de voir les différentes façons d'aborder la question. Voici une synthèse des réponses :

- Faire connaître au grand public notre histoire ;
- Montrer à l'interne l'histoire d'une entreprise afin de construire un sentiment de loyauté ;
- Rendre accessibles les données ;
- Promouvoir les documents en créant des outils de recherche, des index ;
- Accueillir les chercheurs et leur permettre d'exploiter les sources ;
- Donner envie aux gens d'approfondir certaines thématiques ;
- Communiquer à l'extérieur et utiliser les archives à des fins marketing.

Les deux questions suivantes (questions 3 et 4) sont beaucoup plus pratiques, car nous leur avons demandé de chiffrer en temps de travail et en financement le coût de la valorisation. Pour le temps de travail, deux personnes nous ont expliqué que 20% de leur temps passe dans la valorisation. Une personne n'était pas en mesure de nous donner un chiffre et la dernière personne interrogée nous a expliqué qu'elle comprenait beaucoup d'activités sous le terme valorisation, comme l'inventaire, le classement ou encore le tri. C'est pour cette raison qu'elle estime que 70 à 80 % de son temps est alloué à la valorisation. Les questions suivantes s'intéressent à leur pratique personnelle de la valorisation et des actions qu'ils ont pu réaliser. On leur a demandé : quelles sont les dernières actions de valorisation que vous avez réalisées ? Les réponses ont été multiples, comme nous le montre la figure 1 de l'annexe 8.

La question 6 interroge les participants sur les retours qu'ils ont reçus. Tous font état de bons retours de la part des collaborateurs, qu'ils soient nouveaux ou de longue date, et de la part de personnes externes : chercheurs, historiens, journalistes ou encore collègues archivistes. Pour les quatre archivistes interrogés, les bénéfices de la valorisation sont indéniables. À la question 7, nous avons voulu connaître les canaux de diffusion que ces professionnels de l'information utilisent. Ce qu'il faut remarquer est que de nombreuses institutions utilisent plusieurs canaux de communication, ce qui explique la variété présentée dans le graphique 2 de l'annexe 8.

À la question 8, nous avons interrogé nos participants sur leurs inspirations. Ce qui est frappant c'est que tous affirment s'inspirer d'autres actions de valorisation réalisées par d'autres institutions, mais aucun participant n'a les mêmes réponses qu'un autre. On voit ainsi apparaître comme exemple :

- La Médiathèque du Valais à Martigny
- Les Archives nationales de France
- Les Archives nationales du Royaume-Uni (*The National Archives*)
- La plateforme Rero
- La Bibliothèque de Genève (BGE)

3.6.2 Conseils

L'objectif d'interroger des professionnels était pour nous principalement la collecte d'informations sur la valorisation au quotidien et la collecte de conseils pour bien commencer. Grâce aux quatre personnes avec lesquelles nous nous sommes entretenus, nous avons pu avoir un panel d'avis et de pratiques. Ce point est issu de la dernière question posée aux participants de l'étude, la 9 : « Avez-vous des conseils pour des institutions qui souhaiteraient faire de la valorisation ? ». Tout comme pour les définitions personnelles de la valorisation (question 2), nous avons ici un exemple d'avis divers et variés qui comprennent chacun un concept essentiel.

Premier conseil : essayer de saisir toutes les opportunités comme un anniversaire ou un événement et utiliser la politique « des petits pas » afin de ne pas se perdre dans de trop grands projets. Ce conseil met en avant une valorisation externe à moindre coût financier et humain. En effet, en accentuant sur les petites actions, un archiviste qui souhaite se lancer dans la valorisation pourra plus facilement obtenir l'accord de sa direction et évitera les projets chronophages et trop coûteux.

Deuxième conseil : s'intégrer dans son organisation en utilisant les compétences internes, notamment en termes de communication, et en gardant de bons contacts avec sa hiérarchie. Ce conseil est très intéressant pour les tpg. Comme nous l'avons vu, les archives des tpg se trouvent dans un contexte d'« archives d'entreprise », ce qui signifie que les archives sont un service qui fait partie d'un tout. Utiliser les ressources internes est un conseil bien avisé afin de minimiser les coûts. De plus, le maintien de bonnes relations avec la direction d'une institution est capital afin de mener à bien tout projet. Ce conseil accentue la dimension interne de la valorisation qui est aussi importante qu'une valorisation pour un public externe.

Troisième conseil : prendre son temps et ne rien précipiter en définissant correctement ses objectifs et son public cible, afin d'intégrer sa stratégie dans celle de l'entreprise. Les archives au sein d'une organisation sont des départements comme les autres qui doivent s'intégrer à leur milieu en respectant la culture d'entreprise en vigueur. Comprendre les objectifs des archives dans la politique interne de son organisation est nécessaire. Pour cela, il faut être sûr de ce qu'on veut faire et prendre son temps est indispensable. Pour les archives des tpg, ce conseil est pertinent, car nous l'avons vu dans l'analyse des besoins, le temps est une ressource qui manque pour les archivistes. Voilà un argument supplémentaire pour expliquer aux décideurs que l'organisation des archives et l'élaboration d'un plan demandent du temps.

Quatrième conseil : susciter la curiosité et amener le public plus loin grâce à l'histoire et se reposer sur des collaborations, en exploitant des ressources d'autres institutions, afin d'élargir aussi la visibilité. Le but de la valorisation est d'ouvrir la culture à tout un chacun et, pour ce faire, il faut savoir intéresser les curieux et se mettre dans l'air du temps. Comme nous l'avons vu dans l'analyse des besoins, les collaborations sont considérées comme un bon moyen de faire de la valorisation. Ce qu'on voit également c'est que les collaborations offrent des bénéfices aux deux partenaires, en soulageant d'un côté une institution en manque de compétences ou de financements et de l'autre en offrant de la visibilité aux deux institutions. Relevons encore que ces deux conseils poussent à s'orienter vers l'extérieur, vers le public et vers d'autres institutions patrimoniales.

3.7 Conclusion intermédiaire

Ainsi se conclut notre étude de cas sur les archives des tpg. La première étape a été pour nous d'examiner les fonds et les supports présents aux archives. Nous avons pu voir grâce à la typologie des fonds le travail qu'il reste à accomplir vis-à-vis notamment du tri, du classement et du reconditionnement des fonds. Malgré la diversité des fonds, nous avons également vu que la plupart des pièces d'archives sont des documents papier ou des photographies et sont ainsi aptes à la numérisation. Cette phase de distinction entre objets numérisables et non numérisables a été très importante par rapport à notre objectif de formuler des actions de valorisation adaptées (voir point 4.6). La deuxième étape a consisté à analyser les besoins aux tpg en interviewant des collaboratrices. Grâce à ces entretiens, nous avons pu voir le niveau d'attachement à l'entreprise, mais aussi les manques conséquents au niveau de la pratique des archives. La question des collaborations est vue comme une bonne solution, ce qui montre l'ouverture opérée par les employées et la volonté d'évolution. Puis, nous avons interrogé les utilisateurs des archives. Leurs réponses nous ont permis de mieux comprendre leurs besoins et leurs envies en termes de valorisation et de services. Cependant, leur souhait d'avoir un inventaire en ligne devient très rapidement un souhait d'accès direct aux données, aux documents d'archives. On remarque qu'ils ne perçoivent pas l'envers du décor et l'ampleur de la tâche de la mise à disposition. Enfin, nous avons pu discuter avec des archivistes de

différentes institutions du canton et nous avons vu les avantages certains de la valorisation. Le but n'était pas d'avoir une liste exhaustive des actions culturelles réalisées à Genève, mais bien d'avoir quelques pistes et conseils, ce qui a été le cas. Loin d'être une tâche annexe, la valorisation représente un certain taux d'activité dans leur cahier des charges, ce qui prouve que l'on peut faire de la valorisation sans empiéter sur les autres tâches archivistiques essentielles. Grâce à leurs bons conseils, nous avons aussi pu voir que la valorisation n'a pas besoin d'être coûteuse pour être efficace et appréciée par le public qu'il soit interne ou externe. Finalement, nous avons vu que la valorisation des archives réalisées à l'interne d'une entreprise profite à l'entièreté de celle-ci et que la visibilité des archives, sur internet notamment, n'est plus un luxe, mais une réalité à notre époque.

Quant à notre regard sur l'étude de cas, nous remarquons qu'il s'agit vraiment d'un début pour la valorisation des archives aux tpg et que les données collectées sur les fonds devront être approfondies en détail. D'une typologie des fonds, il faudra passer à une typologie de chaque fonds, puis à un inventaire. Nous pouvons également souligner l'implication très marquée des archives des tpg, dans ce travail. Cependant, le manque de communication interne entre services provoque un manque d'implication et de connaissance de la part du reste de l'entreprise. C'est ce qui explique l'échantillon faible de personnes interrogées à l'interne. Est-ce que, dans l'état actuel des choses, si nous avions interrogé plus de personnes des tpg, aurions-nous vraiment eu des résultats différents ?

4. Valoriser les archives

4.1 Définition et enjeux

Un des éléments de l'archivistique contemporaine à prendre en compte est la polysémie de certains termes. Si le mot « archives » en lui-même revêt plusieurs réalités comme les pièces des fonds, les locaux ou encore la pratique de l'archivistique, il en va de même pour le mot « valorisation ». Une des différences majeures réside dans l'interprétation européenne et dans celle canadienne du terme. Au Canada, on parle plus facilement de « diffusion d'archives ». La diffusion est une des huit fonctions de l'archivistique contemporaine décrite dans le livre de référence *les fonctions de l'archivistique contemporaines* sous la direction de l'auteur renommé Carol Couture. On compte ainsi : l'analyse des besoins, la création, l'évaluation, l'accroissement (l'acquisition), la classification, la description et l'indexation, la diffusion et la préservation (Couture (dir.) 1999). Ainsi, dans cet ouvrage, Normand Charbonneau dépeint la diffusion comme :

« La diffusion est l'action de faire connaître, de mettre en valeur, de transmettre ou de rendre accessible une ou des informations contenues dans des documents d'archives à des utilisateurs (personnes ou organismes) connus ou potentiels pour répondre à leurs besoins spécifiques. » (Charbonneau 1999, p. 374)

Pour Yvon Lemay et Anne Klein (2012), auteurs de l'article *la diffusion des archives ou les 12 travaux des archivistes à l'ère numérique* qui parle de la situation canadienne, la diffusion englobe une réalité vaste où la valorisation est alors comprise comme une étape.

« En tant que fonction archivistique, la diffusion comprend plusieurs facettes comme la communication (l'accès aux documents), la valorisation (les activités éducatives et culturelles), l'exploitation (l'utilisation des documents d'archives à diverses fins), la référence (l'aide aux chercheurs) et la promotion (autant des fonds et des services d'archives que de l'archivistique). » (Lemay, Klein 2012, p. 18)

Cependant, en Europe, la valorisation tend à prendre un sens plus large. Si le mot ne se trouve pas dans le Dictionnaire de terminologie archivistique (2002) parce qu'y sont préférées les expressions « exploitation » et « mise en valeur », il est pourtant bien présent dans la littérature professionnelle. Selon Martine Cardin (2012), valoriser c'est faire connaître les archives et en faciliter l'exploitation. Toujours selon l'auteure (2012, p.35), les deux termes dépeignent en réalité les mêmes fonctions : « [...], la valorisation et la diffusion semblent recouvrir les mêmes activités dans les deux traditions. ». En 2016, l'auteure Élodie Belkorchia (2016, p.199) décrit la valorisation en quelques mots : « La valorisation est une actualisation des contenus qui peut aller de la simple éditorialisation au développement de projet plurimédia. ». De plus, autour du terme « valorisation » gravitent d'autres mots qu'il faut également prendre en compte, par exemple « médiation culturelle ». Selon Françoise Hiraux (2012, p.19), cette expression en vogue représente « l'espace de relations entre des publics et des expressions artistiques, des patrimoines, des connaissances. ». Pour Jean-Philippe Accart (2011), l'expression « médiation culturelle » accentue le côté relationnel d'une activité culturelle :

« La médiation est avant tout une mise en relation du public et des collections, elle se traduit par un transfert d'informations : renseignements, orientation, aide, recherche d'information et de documents, formation à l'information ... »

Parmi les termes connexes à la notion de « valorisation », on peut aussi entendre parler de « mise à disposition » ou de « mise en valeur ». Cependant ces termes désuets ne reflètent pas tout à fait cela. Selon François Burgy (2012, p. 175) :

« La dernière fonction intervenant dans la gestion de la chaîne archivistique était alors la mise à disposition, à l'époque où les Archives étaient encore étroitement liées à l'érudition historique. Quant à la mise en valeur, elle était perçue comme une sorte de prolongement de la mise à disposition des archives et prenait le plus souvent la forme de publication d'inventaires ou de sources. »

Ces expressions maintenant sont dépassées, car l'archiviste ne peut plus être un simple gardien de la mémoire, il doit également en faire la promotion comme nous l'expliquent Normand Charbonneau, Florian Daveau, François David et Frédéric Guiliano dans leur article *la diffusion et la mise en valeur des archives : l'archiviste devenu entrepreneur* de 2015. Pour ce travail, nous avons choisi d'utiliser le terme valorisation, car, comme l'explique François Burgy (2012), ce mot sous-entend la notion de valeur et de plus-value.

La pratique de la valorisation a connu une intensification ces dernières années. Déjà en 1988, Elisabeth Gauthier-Devaux notait une croissance dans les pratiques culturelles aux archives, et ce constat perdure comme nous l'affirme Isabelle Chave (2012, p.52): « [...] C'est surtout depuis un demi-siècle que la valorisation des archives a connu un développement vraiment significatif. ». Ces changements de pratiques vont de pair avec un changement dans les pratiques professionnelles des archivistes.

Les raisons de la demande du public de plus en plus importante pour du contenu culturel s'expliquent par plusieurs événements : l'accès au temps libre pour les loisirs, une retraite plus longue, et malheureusement, des périodes plus courantes de chômage longue durée (Gauthier Desvaux 1988). Selon Belkorchia (2016, p.205), ces changements provoquent un bouleversement au sein du public où « l'érudit laisse peu à peu la place aux généalogistes et aux amateurs d'histoire ».

Selon le module de formation à la valorisation du Portail International Archivistique Francophone (PIAF), qui propose des cours de théorie archivistique confectionnés par des professionnels de l'information, les enjeux de la valorisation sont au nombre de trois, résumés en trois verbes : éduquer, témoigner et cultiver (Ursch, Guigueno, Laubie 2019). Ainsi, peut-on lire dans l'introduction du module que les archives permettent « d'agir sur l'éducation, la formation et la culture à tous les âges de la vie, de porter témoignage et d'offrir au public un nouveau regard sur le monde et de nouveaux centres d'intérêt et de développement personnel. » (Ursch, Guigueno, Laubie 2019). Mais il faut comprendre qu'il existe des enjeux qui dépassent les trois tâches explicitées ci-dessus au sein d'un centre d'archives. Selon Torello, la valorisation a des impacts bien plus importants sur la profession et la société, car elle « encourage l'exercice des droits démocratiques », elle « valorise la profession et l'institution » et elle « rend accessibles » les pièces d'archives à tous (Torello 2019). Pour l'auteure du travail de Bachelor intitulé *La valorisation dans les archives cantonales et communales en Suisse : pratiques actuelles, enjeux et bénéfices* qui cite François Burgy (2012), la valorisation fait connaître à tous les archives et permet une prise de conscience de leur importance vis-à-vis de la mémoire collective (Torello 2019). De plus, elle rappelle que la valorisation offre un contact bien plus direct entre l'utilisateur et la pièce d'archives et entre l'utilisateur et l'archiviste même. Enfin, la valorisation rend accessibles les archives de deux

façons : physiquement et, grâce aux explications et à la médiation, intellectuellement (Torello 2019).

Pour une entreprise ou une organisation où les archives ne sont pas la mission première, la dimension de reconnaissance de la fonction est d'autant plus importante. Ainsi, selon Chambefort et Georges (2016), la reconnaissance des compétences offre un nouveau statut à l'archiviste, celui d'expert. En outre, la valorisation provoque la naissance d'un « cercle vertueux, rappelant en ce sens la complémentarité des missions archivistiques. » (Belkorchia 2016, p. 196). De plus, la nouvelle visibilité offerte par la valorisation permet d'obtenir plus de moyens pour les archives : « Les actions de médiation qui rencontrent un public large sont un levier dans l'obtention de moyens nécessaires au développement des archives en personnel, bâtiment, fonctionnement. » (Belkorchia 2016, p. 196).

4.2 Importance de la communication

Ici comme dans de nombreux cas en archivistique, il est bon de redéfinir le terme afin de débiter notre discours sur de bonnes bases. La communication aux archives peut signifier toutes les actions mises en place afin de permettre aux usagers de venir dans les locaux, ce qui peut comprendre aussi tout ce qui est de la communicabilité des documents : les restrictions légales, les délais de protections, etc. L'article de Gérard Ermisse (2008) dans le manuel *la pratique archivistique française* explique en détail quelles sont les étapes de la communication des archives. L'expression est bien explicitée dans le module 11 des cours en ligne du PIAF :

« 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 numérique. 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. » (Verry, Ricard, Mallet 2019)

Cependant dans un usage plus populaire, la communication se rapporte à toute action pour faire connaître un produit et/ou un service en utilisant un langage choisi et une identité visuelle reconnaissable. La communication est souvent synonyme de publicité et de marketing. C'est dans ce sens que nous avons choisi de comprendre le mot « communication ».

Nous l'avons déjà évoqué en amont, les pratiques au sein des centres d'archives ont beaucoup évolué ces cinquante dernières années et l'offre culturelle s'est étoffée avec la création de nombreux centres dédiés à la culture, comme des musées. C'est ce que Bourgeon-Renault nomme « la patrimonialisation du monde » et qui explique l'évolution des pratiques.

« Il résulte de ce mouvement de patrimonialisation du monde un changement des missions, aujourd'hui plurielles, des institutions du secteur [n.d.l.r. culture]. Traditionnellement centrées sur une mission de conservation des artefacts culturels, elles se sont progressivement focalisées sur une mission d'accueil des publics avec des fonctions complémentaires d'éducation, d'accessibilité, de loisirs et de divertissement. » (Bourgeon-Renault, Debenedetti, Gombault, Petr 2014, p. 202)

Pour Elodie Belkorchia (2016), l'utilisation de la communication et des médias est une étape obligée du développement du métier d'archiviste liée à l'évolution de la société et des usages. Mais, il faut rester attentif au fait que cette communication et ce mouvement vers l'extérieur doivent être réactualisés régulièrement. Pour de nombreux archivistes, la tâche semble trop

proche d'une logique de consommation et de rentabilité et s'éloigne des principes d'ouverture et de gratuité des services et biens culturels que représentent les archives. On peut voir ainsi apparaître une méfiance vis-à-vis du marketing. Pour Bourgeon-Renault, Debenedetti, Gombault et Petr (2014), ce sentiment naît de l'opposition entre art et commerce, théorisée par le sociologue français Pierre Bourdieu. Cependant, l'utilisation de publicité est vitale pour faire vivre et faire connaître des expositions ou des activités éducatives (Gauthier Desvaux 1988).

En allant plus loin, l'utilisation des théories de marketing permet non seulement de faire connaître une action de valorisation quelle qu'elle soit, mais offre aussi l'occasion de montrer les compétences des archivistes et l'intérêt de conserver des archives (Hiroux 2012).

La pratique de la communication est une profession à part entière et n'est pas une nouvelle fonction de l'archivistique. Pourtant, il est essentiel de bien comprendre son importance et sa signification. Bourgeon-Renault, Debenedetti, Gombault et Petr la décrivent ainsi (2004, p. 65):

« [...] la communication fabrique et entretient la réputation du créateur ou des organisations artistiques et/ou culturelles auprès des tutelles (continuité des financements), de la profession dans son ensemble et notamment des pairs (coproduction), des prescripteurs (critiques, médias) et enfin des publics finaux. Elle véhicule le positionnement voulu, l'identité externe, la marque. »

Selon les auteurs du livre *Marketing de l'Art et de la Culture* (2014), la communication a deux objectifs principaux : informer et éduquer. Au-delà de ces deux objectifs, il ne faut pas oublier que la communication est aussi là pour susciter l'envie de voir/participer aux actions culturelles proposées (Bourgeon-Renault, Debenedetti, Gombault, Petr 2014).

Par ailleurs, l'utilisation de médias sociaux pour atteindre ces objectifs est particulièrement adaptée (Bourgeon-Renault, Debenedetti, Gombault, Petr 2014). Pour bien communiquer, il faut savoir utiliser les éléments à disposition à bon escient, comme les photographies et les sentiments qu'elles suscitent (Länzlinger 2014). C'est ce que les spécialistes en science de l'information appellent la dimension émotionnelle des archives (Hiroux 2012 ; Lemay, Klein 2012). Cette dimension est présente peu importe le type de valorisation choisie et elle opère un rapprochement plus fort encore entre l'utilisateur qui regarde la pièce et le service d'archives qui montre la pièce, parce que cela le touche sur un niveau bien plus personnel, plus intime. C'est ce que Lemay et Klein décrivent dans la « 'charge émotionnelle' à forte concentration d'évocation » (Lemay, Klein 2012, p. 29).

Pour réaliser des actions de valorisation en utilisant la communication, l'archiviste doit, soit s'appuyer sur des compétences communicationnelles internes, si elles existent, soit il doit s'adapter à cette nouvelle évolution. Les universités et les écoles ont bien compris ce changement et c'est pour cette raison qu'on voit apparaître de nouveaux cours centrés sur la création de contenus audiovisuels pour les futurs archivistes (Belkorchia 2016). Mais si les archivistes des générations passées ont de la peine avec ces modifications profondes, la nouvelle génération d'archivistes apprécie ces changements (Charbonneau, Daveau, David, Giuliano 2015).

Quant à savoir quel type de communication utiliser, Bourgeon-Renault, Debenedetti, Gombault et Petr proposent d'utiliser la théorie marketing, appelée *Unique Selling Proposition* qui met en avant le principe d'unicité (2014, p. 66) : « [...] l'unicité des artefacts culturels, mais aussi unicité de l'organisation, des publics visés, de la situation géographique, de l'accessibilité en

général, le challenge est de transformer ces éléments en bénéfices perçus comme uniques par les publics [...] ».

Un autre avantage de la communication, grâce au rapprochement entre les parties, est que les archivistes peuvent être là où le besoin est signalé. Cette mobilité de l'archiviste permet une réponse rapide et claire à toutes les demandes (Charbonneau, Daveau, David, Giuliano 2015).

Comme toutes étapes, la communication doit se doter d'un document de référence pour s'assurer de la cohérence du propos et de la réalisation des objectifs, comme nous le démontre l'article d'Audrey Bongard (2016) sur la stratégie de communication pour un service particulier au sein de la bibliothèque de l'EPFL. Ce document est issu d'une analyse des besoins et doit être régulièrement mis à jour (Belkorchia 2016).

Enfin pour conclure ce point sur la communication, les mots de synthèse de Bourgeon-Renault, Debenedetti, Gombault et Petr nous semblent tout à fait adaptés (2014, p. 240) :

« Le marketing permet de valoriser le patrimoine auprès de son environnement et ainsi de le faire vivre. Il souligne sa pertinence et son intérêt pour les publics, développe son attractivité en même temps que ses ressources. Utilisé à bon escient, c'est-à-dire au service des missions définies par le site, il ne constitue pas un danger [...], mais bien un atout. »

4.3 Contexte : la communication aux tpg

Aux tpg, il existe un service de communication interne et externe au sein du domaine d'activité marketing, Ventes et Communication (MVC). Malgré des recherches dans les politiques internes publiées sur intranet, nous n'avons pas trouvé de politique générale de communication. Cet élément nous a surpris et nous a obligés à concevoir nos propositions sans. Cependant, nous pensons qu'il y a des normes et des règles à respecter en termes de communication et c'est pour cette raison que nous insistons sur le fait qu'il faudra dans toutes les étapes et dans toutes les actions de mise en valeur avoir l'accord des collaborateurs en charge de la communication. Seules des collaborations entre services offriront à ces solutions de valorisation une véritable cohérence communicationnelle, qui est si importante de nos jours, afin de permettre à une organisation de se démarquer des autres et d'affirmer son identité. La communication est un métier à part entière et les archives des tpg peuvent se reposer sur les savoir-faire et les compétences internes, comme le suggérait un des archivistes interrogés lors de nos entretiens (voir point 3.6.2).

4.4 Objectifs et bénéfices de la valorisation

Nous avons pu apercevoir dans notre point définition et enjeux (4.1) que la valorisation a plusieurs objectifs et plusieurs finalités. Nous avons décidé de les reprendre en détail et de les classer selon leur orientation : interne à l'entreprise ou tournée vers l'externe. Il s'agit de finalités qui peuvent être volontaires et affichées ou qui ont des conséquences bénéfiques non prévues au départ.

4.4.1 À l'interne

4.4.1.1 Effets sur la profession

Au sein d'une institution où les archives ne font pas partie des priorités, l'archiviste peut se sentir ignoré et mécompris. Pour Toppé (2015, p. 117), il en incombe à l'archiviste de communiquer et recommuniquer avec les différents services afin d'être vu et entendu :

« L'archiviste ressent parfois la désagréable impression de passer son temps à expliquer ce qu'il est, ce qu'il fait en définitive à justifier son existence et l'intérêt de son travail. Ceci étant posé l'archiviste sait qu'il a de nombreux atouts à faire valoir et qu'il gagne à apprendre à communiquer. »

C'est pour cette raison que la valorisation tient une place importante, car elle bénéficie grandement à la profession. Premièrement, en mettant en avant les pièces historiques conservées avec soin, le spécialiste des archives offre une nouvelle vision sur son métier, sur ses compétences et sur ses missions. Cela permet de reconnaître sa place et son savoir-faire (Belkorchia 2016, p. 196).

En plus d'offrir de la reconnaissance, la valorisation peut aussi justifier la présence des archives dans une entreprise en illustrant son importance. Cette fonction donne du sens aux autres fonctions archivistiques essentielles en gestion documentaire (Charbonneau, Daveau, David, Giuliano 2015). Pour Hiraux (2012, pp.13-14), la valorisation fait « prendre conscience de l'importance des archives » et ce « à tous les étages de la vie sociale ». De plus, une valorisation régulière permet de mettre en avant le service d'archives en tant que centre de compétences. Cet élément permet d'argumenter, face aux décideurs, de meilleures conditions pour le service, comme une augmentation des budgets ou l'embauche de personnel (Belkorchia 2016). Offrir de la visibilité au centre d'archives grâce à des pièces d'archives qui y sont conservées est la manière la plus efficace de montrer aux dirigeants que les archives ont une importance capitale pour une organisation (Charbonneau 1999).

4.4.1.2 Effets sur les collaborateurs d'une entreprise

La valorisation d'archives a des effets internes sur les archivistes, mais également sur les collaborateurs. Selon Laurent Christeller (2013), archiviste de la banque Pictet et Cie, les actions de valorisation à l'interne ont permis de transmettre la culture institutionnelle. Suite au développement du secteur et à l'augmentation du personnel, la valorisation a permis de combler les manques en termes de culture d'entreprise et de sentiments d'appartenance.

« Pour la première fois de son histoire, l'entreprise se retrouve confrontée à un déficit de culture interne parmi les nouvelles générations d'employés. La mise en valeur des archives devient alors un moyen idéal de communiquer une culture et un passé commun, créateur de cohésion et d'efficacité. » (Christeller 2013)

Communiquer sur l'histoire de son entreprise peut faire naître un sentiment de loyauté. Nous l'avons vu dans notre étude de cas, les collaborateurs tpg sont conscients de l'importance de l'entreprise et y portent un regard positif. La valorisation permettrait d'aller encore plus loin en inspirant un profond respect pour ce que représentent les tpg. En outre, pour les employés, la mise en valeur des archives offre la possibilité de revoir des documents parfois oubliés, voire de retravailler dessus (réutilisation des données) (Chambefort, Georges 2016).

Parmi les bénéfices de la valorisation, comme nous l'avons déjà évoqué, Élodie Belkorchia (2016, p.196) explique également des effets à long terme sur les autres tâches de l'archivistique, elle parle alors de « cercle vertueux ». En effet, pour les collaborateurs, le fait de voir ce qui peut être réalisé avec les archives peut aider d'autres tâches comme la collecte d'archives, le traitement des archives avant le versement, ou encore le don (Chambefort, Georges 2016). La valorisation devient alors un « moteur d'exemplarité » (Belkorchia 2016, p. 196). La valorisation aide à l'archivage, mais permet également de souligner l'importance des tâches de préparation avant versement, soulignant au passage l'importance du travail du collaborateur. L'auteure, Élodie Belkorchia, l'explique ainsi (2016, p 196) :

« Valoriser les fonds, c'est aussi valoriser les agents, donner du sens au travail de classement, de description, ouvrir à la polyvalence en envisageant l'ensemble de la chaîne archivistique de la collecte à la rencontre avec le public. Elle donne à voir l'aboutissement de tâches indispensables, mais parfois envisagées au quotidien comme fastidieuses »

Relever le travail d'un collaborateur, c'est s'assurer de son « implication future » (Charbonneau 1999, p. 387).

4.4.2 À l'externe

4.4.2.1 Image de l'institution

La littérature professionnelle s'étend grandement sur les bénéfices à l'interne de la valorisation. Cependant, les bienfaits de la valorisation se voient également à l'extérieur. En effet, en mettant en valeur le patrimoine historique de l'organisation, les archivistes assurent la renommée du service des archives et de l'organisme dont ils émanent (Charbonneau 1999). Pour le directeur du « programme Transparence et de l'Open Data » de la SNCF, Guillaume Leborgne, interrogé par Michèle Battisti (2017), partager ce patrimoine, c'est enrichir l'entreprise. Ainsi, on voit que la transmission de savoir qu'opère la valorisation d'archives influe grandement sur la façon dont le public externe perçoit l'entreprise dans son ensemble. Dans le cas de la banque Pictet, Laurent Christeller (2013) explique que la valorisation joue un rôle prépondérant, car elle permet d'insister sur la stabilité et la longévité de l'entreprise. Ces éléments sont vitaux dans le secteur tellement compétitif de la banque : « [...] la tradition et l'histoire d'une entreprise plus que bicentenaire sont un vrai gage de stabilité et de confiance pour sa clientèle. » (Christeller 2013).

4.4.2.2 (Ré)Affirmer l'existence des archives

Parmi les conséquences bénéfiques de la valorisation, on peut noter l'affirmation, ou la réaffirmation, de l'existence d'un centre d'archives. Avant même d'accéder à la renommée, il s'agit de dire : ce centre d'archives existe et se trouve à votre disposition. Dans notre cas, trop peu de gens connaissent l'existence des archives des tpg. Les raisons de leur ignorance sont multiples : il s'agit d'une toute petite unité (une personne en poste fixe et une personne en contrat à durée déterminée) dont l'existence remonte à sept ans, ce qui est peu à l'échelle de l'entreprise, mais il faut également noter le manque de présence sur internet, la page web consacrée à l'histoire de l'institution ne faisant aucune mention de l'adresse mail (archives@tpg.ch) qui existe et permet de contacter les collaborateurs des archives. La valorisation, sur internet notamment, permettrait donc d'affirmer, ou de réaffirmer, si besoin, que ces archives sont ouvertes au public et qu'elles sont consultables gratuitement.

En outre le public, la valorisation fait connaître les archives auprès des autres professionnels des archives. Grâce à une meilleure visibilité, les partenariats et les collaborations pourraient se créer plus facilement.

4.4.2.3 Création d'une communauté

Selon ce que nous avons pu voir, l'analyse des besoins précède toute action de mise en valeur. Grâce à cela, la valorisation permet de mieux connaître son public. Par exemple, en communiquant sur les réseaux sociaux et en réactualisant les contenus régulièrement, les archives sont en mesure de voir ce qui plaît, et de réajuster facilement les contenus en fonction des réactions. En restant à l'écoute des « followers », il est alors possible de créer des communautés. Utilisant le pouvoir d'émouvoir des pièces d'archives, les réseaux sociaux sont

de belles plateformes pour communiquer avec son public et provoquer des réactions positives. Nous l'avons vu dans notre étude de cas, il existe bien une communauté de passionnés de transports publics à Genève. Créer une relation avec ces passionnés permettrait de s'assurer de leur soutien et de leur participation, ce qui représente un point important pour pérenniser la valorisation au sein des tpg.

4.4.2.4 Relations avec l'autorité de tutelle

Finalement, la valorisation et la communication des archives peuvent aussi aider à soigner les relations entre les institutions culturelles et les pourvoyeurs de financements : « [...] La communication institutionnelle s'avère ainsi particulièrement importante à destination des différents financeurs de l'organisation. » (Bourgeon-Renault, Debenedetti, Gombault, Petr 2014, p. 234). Nous l'avons vu dans notre chapitre 2, les tpg sont sous l'autorité de tutelle du Département des Infrastructures du canton de Genève (DI). L'entente entre les deux entités est un enjeu capital et il est intéressant de voir que la communication, plus particulièrement la communication des archives des tpg, peut aider, à un certain niveau, à faire perdurer les bonnes relations de travail, en soulignant les actions patrimoniales de l'entreprise auprès de l'État, que ce soit par des publications ou des expositions.

4.4.3 Pour quel public ?

Les objectifs de la valorisation sont multiples, tous comme les publics auxquels s'adressent les différentes formes de mise en valeur des pièces historiques. C'est pour cette raison que nous avons souhaité nous concentrer sur cette question et proposer une base théorique à notre chapitre 4.6 sur les propositions de valorisation aux tpg en exposant certaines méthodes d'appréhension des publics.

Nous l'avons expliqué en amont, les changements de notre société (plus de temps libre, retraite plus longue, etc.) ont eu une grande incidence sur la demande d'animations culturelles. On le voit, le public et ses attentes sont au cœur des évolutions du métier et de l'offre (Bourgeon-Renault, Debenedetti, Gombault, Petr 2014).

Pour Bourgeon-Renault, Debenedetti, Gombault et Petr (2014), il y a deux ensembles de publics selon l'orientation de l'action : les publics finaux, à qui s'adresse la valorisation, et les autres publics, corollaires, qui ne sont pas visés directement par la valorisation, comme les financiers, les dirigeants, les politiques, etc. Notre point se veut uniquement sur les publics finaux. Selon les auteurs de l'ouvrage *Marketing de l'Art et de la Culture* (2014), il existe trois problématiques à prendre en compte lorsqu'on s'adresse aux publics des actions culturelles : 1. Appréhender les différences des publics potentiels et leurs souhaits afin de les voir venir, ou revenir ; 2. Rendre accessibles de façon physique, intellectuelle ou sociale les actions de valorisation ; 3. Prendre en compte la dimension « vivre une expérience », demandée par le public. Ainsi, ces trois problématiques structurent les objectifs de la valorisation dans le milieu culturel. Cependant, parler d'un public final est trompeur, il s'agit en réalité des publics, des usagers, des lecteurs. Il y a plusieurs profils à prendre en compte.

Les publics destinataires de la communication et de la valorisation d'archives ont beaucoup évolué ces dernières années comme le montrent les nombreuses études de publics réalisées, en France notamment (Guigueno 2016 ; Ciosi 2013). Le premier public des archives, les lecteurs, a considérablement baissé, comparé aux nouveaux publics, que sont les personnes souhaitant participer aux animations culturelles et les internautes, dès la popularisation d'internet, il y a environ 30 ans (Guigueno 2016). La question des internautes est pertinente,

car les habitudes et les comportements de ce public récent sont moins documentés. Ce qui est intéressant de voir est le passage d'internet au monde réel et inversement (Bourgeon-Renault, Debenedetti, Gombault, Petr 2014). Ainsi, le public présent sur internet peut se montrer intéressé à venir voir dans les locaux une exposition ou suivre un atelier. Ils sont un public qu'il ne faut pas sous-estimer.

Par rapport aux différents publics, il existe plusieurs méthodes de segmentation. Ces différentes façons de segmenter les publics des archives permettent de voir et de comprendre qui sont les personnes qui y viennent. Ainsi, les études se sont beaucoup penchées sur le public des salles de lecture (Ciosi 2013). De ces études ressortent cinq profils principaux, liés à l'activité entreprise aux archives : 1. Les généalogistes ; 2. Les scientifiques ; 3. Le personnel des services versants ; 4. Les usagers faisant des recherches administratives ; 5. Les autres (Ciosi 2013).

Face à ces profils, Brigitte Guigueno (2016) propose une autre typologie des publics des archives, basée sur la fréquence des visites et sur les intentions de recherche : 1. Les « réguliers monoactivité », il s'agit du public qui revient faire la même tâche à chaque visite ; 2. Les « réguliers multiactivités », il s'agit de personnes qui reviennent, mais diversifient leur choix d'activités ; 3. Les « visiteurs ponctuels », ce sont les usagers qui viennent pour une recherche spécifique ; 4. Les « primovisiteurs avec intention », utilisateurs pour la première fois des archives, ils viennent avec un objectif bien spécifique ; 5. Les « primovisiteurs passants », il s'agit de personnes qui découvrent les archives et les offres culturelles.

Les archivistes eux-mêmes différencient les personnes qui visitent les archives, selon Laure Ciosi (2013). Ils parlent alors en paires opposées : « historien » et « non-historien » ; « publics spécialisés » et « grand public » ; « professionnel » et « amateur » ; « initié » et « novice » (Ciosi 2013). On le voit bien, ces catégories mettent l'accent sur les différences de compétences des personnes (Ciosi 2013).

Une autre méthode de catégorisation des publics est l'utilisation qui est faite des archives par les personnes. Le concept du public direct et du public indirect est apparu dès les années 1985 et le but était d'essayer d'appréhender les publics qui ne viennent pas eux-mêmes aux archives, mais qui s'informent grâce à des travaux réalisés par des personnes qui y sont venus (Roy 2007). Les personnes ayant visité les archives créent alors le public direct, et leurs lecteurs, leurs auditeurs ou toutes autres personnes intéressées par leurs travaux deviennent le public indirect (Roy 2007). La compréhension de la notion de public direct et indirect a cependant un peu évolué et s'est un peu ouverte. Actuellement, on aussi dit que toute personne qui visite les expositions et qui participe à des ateliers constitue du public indirect, car elle rencontre l'archive par l'entremise de la médiation culturelle de l'archiviste. Laure Ciosi (2013) liste ainsi les personnes qui font partie du public indirect :

« Les visiteurs d'expositions in situ / hors les murs ; les lecteurs des publications ; les auditeurs de colloques, de conférences, de lectures ; les spectateurs ; les festivaliers ; les participants à des ateliers (hors scolaires) ; les scolaires (de la maternelle à l'université) ; les publics numériques (qui utilisent les sites Web des archives et les autres outils multimédias que les services proposent). »

À noter que le travail du public direct est vital pour les archives, car il permet de mieux faire connaître les archives elles-mêmes et leur intérêt (Roy 2007). Cependant, le public indirect représente également un enjeu majeur pour les centres d'archives, car à bien des égards, il

s'agit d'un public stratégique qui, par son intérêt, met en lumière l'importance des archives pour les dirigeants et pour la société en générale (Roy 2007).

« Développer l'intérêt de cette clientèle indirecte présente des avantages multiples. Du point de vue de la mission des organismes publics, cette clientèle vient conforter les notions de transparence et de démocratisation du savoir. Il s'agit également d'une clientèle stratégique à l'heure des compressions budgétaires, puisque les institutions qui démontreront leur présence, leur rôle et leur importance sociale auprès d'un public plus large seront sans doute celles qui s'en sortiront le mieux. » (Charbonneau, Daveau, David, Giuliano 2015, pp. 230-231)

Parmi les publics discrets et pourtant prometteurs, Brigitte Guigueno (2016) relève l'importance du public des « simples curieux ». Poussé par l'envie de découverte, ce public représente un petit pourcentage dans les études de publics des archives. Or, il a un grand potentiel (Guigueno 2016).

Enfin, les méthodes classiques de segmentation par dénominateurs sociodémographiques sont aussi très utiles pour comprendre les utilisateurs des archives. Selon les études compilées dans son article, Brigitte Guigueno (2016) fait le portrait générique des visiteurs des centres d'archives : il s'agit principalement d'hommes dont l'âge moyen varie entre 54 ans pour les lecteurs et 60 ans pour les internautes. Par rapport à ces données sociodémographiques et les observations menées sur les usagers des tpg, il y a de fortes similitudes entre notre situation et celle décrite en France (voir point 3. 5).

4.5 Autres exemples de valorisation des archives des transports

Ce chapitre est consacré à un survol d'autres entreprises de transport public dans le monde afin de voir si elles ont mis en place un traitement de leurs archives et, si oui, comment elles le valorisent. Nous regarderons du côté de l'Amérique du nord avec les exemples de Montréal et de New York. Puis, nous nous intéresserons à la France et en particulier à la SNCF. Pour finir nous regarderons ce qui se fait en Suisse, tant au niveau national avec les CFF, qu'au niveau cantonal avec certaines entreprises romandes.

4.5.1 Exemples nord-américains : STM et New York Transit Museum

Nous avons choisi ces deux exemples, car ils constituent de bonnes inspirations pour les tpg. Tant la Société des transports de Montréal (STM) que le New York Transit Museum⁵ possèdent des services d'archives qui peuvent accueillir des lecteurs et les guider dans la consultation des fonds. Les deux institutions possèdent une page internet dédiée à ce service sur laquelle on retrouve les coordonnées (adresse postale, numéro de téléphone, adresse e-mail, etc.) afin d'organiser un rendez-vous. Notons que l'on ne retrouve pas d'inventaire détaillé en ligne de leurs fonds, mais que la STM a quand même publié une liste des principaux fonds disponibles à la consultation.

Outre ce travail de mise à disposition des archives et de leur promotion sur le site internet des institutions respectives, on trouve le New York Transit Museum sur pas moins de cinq réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, Flickr et Tumblr) ! Tous n'ont pas le même taux d'abonnés, mais ce vaste panel leur permet de toucher un large public. Ces pages, actives quotidiennement pour ce qui est de Facebook, Twitter et Instagram, présentent majoritairement des photographies anciennes ou récentes accompagnées de petits textes

⁵ Le New York Transit Museum est une sous-division de la Metropolitan Transportation Authority qui est en charge des transports publics dans l'État de New York.

explicatifs sur un événement historique lié à l'entreprise. Précisons que le New York Transit Museum reste avant tout un musée qui doit attirer des visiteurs. C'est dans cette optique qu'il exploite les archives et leur potentiel émotionnel.

La STM quant à elle ne possède pas de compte Facebook ou Twitter uniquement dédié aux archives et à l'histoire de l'entreprise. Ils concernent la communication générale de l'entreprise notamment sur les mesures sanitaires et leurs changements. En revanche, leur compte Instagram sert à publier uniquement des photographies, toutefois plutôt récentes.

En résumé, ces deux entreprises utilisent les réseaux sociaux pour faire la promotion de leurs services, transports de personnes pour la STM et activités culturelles pour le Transit Museum, mais ne négligent pas pour autant leur histoire et leur patrimoine.

4.5.2 Exemple français : SNCF

Les archives de la SNCF constituent un autre très bon exemple d'une valorisation avancée. On trouve sur le site internet de l'entreprise une page consacrée au service d'archives qui liste en quelques mots les fonds consultables les plus importants, comme les documents opérationnels et officiels, les sources généalogiques, les fonds iconographiques, etc. Notons que l'on ne trouve pas d'inventaire détaillé sur leur site internet. Cette page permet également d'accéder à « l'Open archives » de la SNCF, site sur lequel il est possible de consulter et de télécharger plusieurs milliers de photographies et de documents officiels qui ont été numérisés et mis en ligne, ainsi que de voir des expositions virtuelles depuis son ordinateur.

De plus, la SNCF possède un compte Twitter sur lequel elle poste régulièrement des photographies et des informations relatives à son patrimoine avec le mot-clé *#PatrimoineSNCF*.

Cette présence importante sur Internet n'est pas le seul moyen de valorisation que met en œuvre la SNCF. En effet, on trouve dans la littérature scientifique de nombreux articles concernant ses archives, leur création, leur développement, les problèmes archivistiques rencontrés, etc., et ce, depuis les années 1990 (Rat 1999 ; Sander, Passalacqua 2011 ; D'Angio-Barros 2015). Particulièrement consciente de son patrimoine, la SNCF a donc mis en œuvre des actions de valorisation depuis des décennies afin, non seulement d'entretenir l'image de l'entreprise, mais également de stimuler la recherche scientifique à son sujet en lien avec l'Open Data (Battisti, 2017). Dans la mouvance des années 1980 qui a vu la naissance de nombreuses autres associations en lien avec les archivistes des entreprises, la SNCF met en place l'Association pour l'histoire des chemins de fer en France (AHICF), afin de « donner un cadre aux études faites et à faire, constituer la mémoire collective du génie ferroviaire français, en France même et dans les pays où il s'exerce » (Polino, 2009, p. 175).

4.5.3 Exemple suisse : CFF

Si l'on observe la situation en Suisse, on se rend compte que moins d'efforts ont été faits. Les CFF possèdent tout de même un pôle dédié à son histoire, appelé *CFF Historic*, qui possède son propre site internet sur lequel on trouve toutes les informations de contact nécessaires pour communiquer avec le service. Leur site liste également les principaux fonds consultables que sont les fonds d'archives historiques, les fonds photographiques et audiovisuels et les fonds de la Société suisse de construction de locomotives et de machines. Notons l'existence d'un site internet *scope* qui permet de parcourir jusqu'à la pièce, l'inventaire des archives de

l'entreprise, ce que l'on ne retrouve pas chez d'autres institutions que nous avons vues précédemment.

Le pôle *CFF Historic* possède un compte Facebook sur lequel on trouve, à l'instar du New York Transit Museum, des photographies et des petits textes sur l'histoire. Ce compte est actif de manière hebdomadaire. À l'inverse de la SNCF, on ne trouve pas de publications scientifiques s'intéressant spécifiquement aux archives des CFF.

4.5.4 Exemples romands

Nous pouvons terminer ce chapitre en regardant ce qui se fait au niveau romand⁶ par des entreprises qui s'occupent soit de lignes spécifiques, soit des transports dans une région. Nous nous sommes cantonnés à la Suisse romande par souci de simplicité et pour conserver une échelle comparative restreinte. Nous avons donc recherché sur les sites internet respectifs si l'on trouvait des informations sur l'histoire de la compagnie et/ou d'un éventuel service d'archives (Annexe 6) avec pour but d'observer ce que l'on trouve sans pousser les recherches trop loin. Nous n'avons donc pas pris contact avec les entreprises pour savoir précisément ce qu'il en était, nous nous contentant de la communication informationnelle présente sur internet.

Le constat est sans appel. Bien que certaines compagnies possèdent une page sur leur site retraçant leur histoire, aucune ne mentionne un service d'archives ni un mail pour contacter directement un archiviste. On peut dès lors se demander si ces entreprises emploient des archivistes, quel traitement est réservé aux documents, où sont-ils conservés (dans les locaux de l'entreprise ou versés aux archives cantonales ?), etc. Il y a un vrai manque de transparence concernant les archives.

De plus, au niveau de la pratique archivistique, on ne trouve aucune publication sur le traitement des archives de ces compagnies, ni sur RERO⁷, le réseau romand des bibliothèques de Suisse occidentale, ni sur *arbido*⁸, revue professionnelle suisse pour archivistes, bibliothécaires et documentaliste, ou encore sur RESSI⁹, la revue électronique des sciences de l'information.

On remarque donc que la situation des tpg se retrouve ailleurs en Suisse romande et qu'elle n'est pas un cas isolé. Ce travail propose donc quelques idées pour améliorer cette situation aux tpg, mais nous avons aussi l'espoir qu'il puisse inspirer d'autres compagnies de Suisse romande.

4.6 Les moyens de valorisation et de communication des archives

Pour rédiger nos propositions de valorisation, nous nous sommes inspirés de nos lectures issues de la littérature scientifique et professionnelle et des données collectées lors de l'étude de cas, c'est-à-dire les réponses des entretiens, la typologie des archives et les conseils de professionnels. Nous avons ainsi sélectionné les actions culturelles qui semblent les plus adaptées à la situation des tpg. Puis, nous avons choisi de positionner nos propositions vis-à-vis du public touché en utilisant les informations du point 4.4.3, et de leur apposer un délai de

⁶ Remarquons que le canton du Valais n'est pas représenté dans la liste, car c'est la filiale *CarPostal* qui est en charge de l'exploitation des lignes valaisannes.

⁷ https://explore.rero.ch/fr_CH/rero

⁸ <https://arbido.ch/fr/>

⁹ <http://www.ressi.ch>

réalisation : court terme (1 – 2 ans), moyen terme (3 – 5 ans), long terme (plus de 5 ans). Il s'agit de recommandations personnelles.

Les propositions sont divisées en trois groupes : les propositions issues des solutions numériques ; les actions de valorisation traditionnelles, c'est-à-dire réalisables dans le monde réel avec des productions tangibles (comme un article papier) ; et les autres qui peuvent être à la fois virtuelles et réelles.

4.6.1 Actions de valorisation numériques

Nous l'avons vu à maintes reprises, la présence des archives sur internet est devenue incontournable. Dans ce point, nous allons expliciter quelles sont les solutions à envisager pour que les archives des tpg soient plus visibles sur la toile.

4.6.1.1 Site internet

La première étape semble une évidence, mais il est néanmoins important de la rappeler : il s'agit de la présence sur internet, que ce soit à travers une page web sur le site internet des tpg ou un site internet propre aux archives des tpg. Les retours des entretiens avec les utilisateurs nous ont montré que c'est un élément plébiscité, à condition qu'il ait son utilité (point 3.5.1). En effet, les réponses des participants à l'étude font état d'un souhait partagé de voir un site internet sur lequel on retrouve un inventaire, et pourquoi pas, des pièces d'archives numérisées. Mais, au-delà du simple site ou d'une simple page utile, il s'agit également de faire de cette plateforme une expérience agréable pour l'utilisateur, en d'autres termes, de travailler sur l'*user experience design* (ou la conception conviviale orientée vers l'usager). Quant à savoir comment mettre les archives numérisées en ligne, il faut prendre en compte leur propre classement (Cadorel 2015). C'est pour cela qu'obtenir des résultats satisfaisants entre conventions de lecture d'un site internet et normes d'organisation archivistique est une tâche délicate, mais importante lors de la création d'un site (Cadorel 2015). De plus, les avantages d'un site internet dépassent les simples souhaits des usagers ou des archivistes. En effet, un site internet permet de répondre aux demandes citoyennes de transparence de plus en plus importantes (Battisti 2017, Ferradou-Fine 2011). Cet élément, très souvent utilisé en politique, peut aider à l'argumentaire en faveur d'un investissement pour une présence sur internet (page web ou site). Parmi les fonctionnalités du site, on pourrait reprendre quelques idées, suggérées pendant nos entretiens (point 3.5.1), de mettre en place une vidéo d'explication d'utilisation des fonds ou encore une newsletter annonçant les développements et modifications du site. On pourrait ainsi toucher un public plus large, comme les facultés universitaires ou encore des associations d'histoire locale sur le thème des transports, à l'image de ce qui est fait en France avec l'Association pour l'histoire des chemins de fer (AHICF) (Polino 2009).

La question du public est donc essentielle pour un site internet, bien qu'assez paradoxale, car, d'une part, la création d'un site doit se faire en adéquation avec les publics visés, et d'autre part, le site permet de toucher un plus large public, jusqu'alors inconnu. La prise en compte des publics finaux permet d'adapter les choix de technologies ou encore d'organisation d'un site lors de son élaboration (Cadorel 2015). Ainsi, les publics auxquels s'adresse cette action de mise en valeur sont multiples : il peut s'agir du public direct (s'il s'y trouve un inventaire et/ou des numérisations) ou encore du public indirect (s'il y a des expositions virtuelles, par exemple). Cela dépendra des objectifs du site et des moyens alloués à sa réalisation.

Ce genre d'entreprise est un grand projet pour un centre d'archives. C'est pourquoi nous nous référons aux conseils des professionnels de l'information, qui préconisent de prendre le temps nécessaire à la réflexion (point 3.6.2), et que, par conséquent, il s'agit d'une action de valorisation qui demande un long terme de réalisation (au minimum 5 ans). En effet, il ne faut pas négliger les phases de préparations comme la rédaction du cahier des charges ou la réalisation d'une étude de public cible.

4.6.1.1.1 *Campagne de numérisation*

L'objectif final des archives est, d'abord et avant tout, la conservation à long terme des sources de l'Histoire. Malheureusement, cette tâche est inexorablement impossible. Cependant, on peut retarder cette fin. La numérisation par exemple peut jouer ce rôle, car elle permet de conserver des documents fragilisés par le temps et dont la consultation n'est plus possible (France Archives 2019b). Depuis les années 1990, des programmes de numérisation ont vu le jour et, grâce à internet, les documents numérisés ont pu être diffusés à un large public, ce qui a révolutionné le monde des archives (Bruant 2016). Si pendant longtemps, le support microfilm permettait la consultation des documents sans les abîmer, le numérique par sa qualité, son coût et sa facilité d'utilisation a supplanté le microfilm devenu obsolète (Luquet 2007). Cependant, si la numérisation est maintenant bien répandue, il ne faut pas oublier de prendre en compte son coût qui n'est pas des moindres (Humair 2008). En effet, ce type de projets demande de nombreuses étapes préalables à ne pas négliger, notamment la première : la rédaction d'un cahier des charges (Cadorel 2015 ; Luquet 2007).

Nous avons pu voir dans notre étude de cas que la majorité des documents des fonds d'archives sont numérisables (point 3.3.2). De plus, le souhait de pouvoir accéder à distance et à toute heure à des documents est exprimé à plusieurs reprises par les utilisateurs des archives (point 3.5.1). Nous pensons qu'une campagne de numérisation serait envisageable à condition d'avoir un site internet, et que cela intéresse le public direct, c'est-à-dire des historiens et des scientifiques. Comme nous l'avons dit, ce type de projet demande de nombreuses étapes, et nous pensons qu'il faudrait au minimum 5 ans après la mise en place d'un site dédié pour voir apparaître des archives numérisées en ligne.

4.6.1.1.2 *Production participative (crowdsourcing)*

Parmi les propositions de valorisation, certaines sont soumises à d'autres. C'est ainsi que la production participative, ou *crowdsourcing*, ne peut être envisagée sans un site internet et sans une certaine quantité de documents numérisés (campagne de numérisation). La production participative est un ensemble de pratiques réalisées par des internautes externes à l'organisation pour créer du contenu, ou ajouter une plus-value à un fonds d'archives (Brulotte 2020 ; Archives France 2020). Les pratiques concernées peuvent être très variées et demander un niveau d'implication faible ou important de la part des internautes (Gueye 2018). Parmi l'ensemble des pratiques, Sokhna Gueye (2018) nous propose un panorama d'options, parmi lesquelles nous pouvons relever les plus pertinentes pour les tpg : l'ajout de documents et de photographies, l'identification de documents, l'annotation collaborative ou encore l'indexation collaborative. Cependant, laisser des inconnus « travailler » sur des fonds n'est pas toujours bien vu par la communauté des archivistes, certains craignant le manque de sérieux et de méthodes (Blaise-Groult, Bruant, Le Clerc, Lelievre, Roy 2017). Pour pallier ces problèmes, certains services d'archives proposent des tests de paléographie aux potentiels participants (Beaume, Vesson 2007). Pour Brulotte (2020), les erreurs peuvent arriver, mais la mise en place de procédures de vérifications réalisées par des spécialistes permet de

rassurer les plus réticents. Les avantages du *crowdsourcing* sont indéniables, car cela permet de valoriser des fonds en les rendant plus visibles à tous, et ce, malgré le manque de temps, de moyens financiers et de ressources humaines (Brulotte 2020). Cela permet en outre de « combler le retard » (Brulotte 2020).

Cet argument est particulièrement pertinent pour les archives des tpg, car, nous l'avons vu avec l'arrivée tardive de l'archiviste et le manque de moyen général (point 3.4.1), des difficultés peuvent survenir. Enfin, ce type de valorisation d'archives pourrait intéresser un public direct constitué de scientifiques, d'historiens et même pourquoi pas de curieux. Puisqu'il s'agit d'un projet soumis à deux autres réalisations (site internet et numérisation), il va sans dire que la création d'une plateforme de participation collaborative est à prévoir à long terme.

4.6.1.2 Réseaux sociaux

Les nouvelles technologies et internet ont provoqué, au début des années 2000, l'avènement des médias sociaux. Les médias sociaux sont un ensemble de plateformes pour converser et interagir sur le web. Au sein des médias sociaux se trouve un sous-groupe : les réseaux sociaux (Courant, Halais, Rio, Scheffer 2017). L'intérêt du public pour les réseaux sociaux est conséquent et les professionnels des archives doivent apprendre à les utiliser (Christeller 2015). Si en Suisse, les médias sociaux ne sont pas très utilisés par les services d'archives, il en va autrement au Canada et en France (Courant, Halais, Rio, Scheffer 2017 ; Héту 2011). Les avantages des réseaux sociaux sont certains : effet « porte-voix », dons plus nombreux, ou encore modernisation de l'image de l'organisation (Courant, Halais, Rio, Scheffer 2017 ; Christeller 2015 ; Héту 2011). L'atout des réseaux sociaux, vu leur grande popularité, est de se rapprocher des publics, c'est-à-dire aller chercher les publics là où ils se trouvent, et même d'aller plus loin : en intéresser de nouveaux (Courant, Halais, Rio, Scheffer 2017 ; Héту 2011). Cependant, ce type de mise en valeur a aussi un revers de la médaille : l'investissement en temps doit être important, car il s'agit de faire des mises à jour régulières, tout en veillant à respecter les codes de la communication sur ces plateformes (Héту 2011). Cependant, avant de s'y intéresser, il faut savoir quel réseau social choisir, car en effet, il en existe plusieurs types qui ont tous des spécifications, comme la publication, le partage, le réseautage et la discussion (Charbonneau, Daveau, David, Giuliano 2015). En France, le réseau le plus utilisé est Facebook, puis arrive en deuxième position Twitter (Courant, Halais, Rio, Scheffer 2017). Suivant la stratégie de communication, certains réseaux sociaux sont plus recommandés. Ainsi, lorsqu'on souhaite partager principalement des photographies affublées de petits textes, Twitter semble parfaitement adapté (Lefort 2018). Selon les retours d'expériences, il est recommandé de se contenir à un ou deux réseaux sociaux afin de ne pas se perdre (Courant, Halais, Rio, Scheffer 2017 ; Christeller 2015).

Pour les archives des tpg, ces actions de valorisation seraient idéales, car elles ne demandent pas la mise en place d'une plateforme coûteuse, et l'investissement en temps, qui doit être quotidien, n'a pas besoin d'être long. Pour un centre d'archives en manque de moyens (humains et financiers), les réseaux sociaux peuvent fortement aider à offrir une valorisation pertinente et à rendre les archives plus visibles. Quant à savoir quel réseau choisir, nous pensons qu'il s'agit aussi d'un choix à faire à l'interne, car il faut que la personne qui l'utilise ait de l'aisance à son utilisation. Nous pensons donc qu'une page Facebook, pour publier des petits textes agrémentés d'images de véhicules ou de la ville serait envisageable pour les archives des tpg. De plus, pour publier aisément des images et des photographies, un compte Instagram - réseau social qui a le vent en poupe – serait une opportunité d'ouverture vers un

public plus jeune et plus connecté. Bien qu'il ne s'agisse pas d'un élément demandé lors des entretiens (point 3.5.1), la présence des archives des tpg sur les réseaux sociaux est, selon nous, une étape essentielle dans le développement de la valorisation des archives. Enfin, nous pensons que ce type de projet peut être réalisé assez rapidement (court terme).

4.6.1.3 Blogue de l'archiviste

Considéré comme un média social, le blogue, ou *blog*, permet d'écrire de petits articles sur différentes thématiques selon les envies. Utilisés par de nombreux professionnels des archives, les blogues offrent la possibilité de communiquer sur des thématiques liées aux archives, mais aussi sur la profession d'archiviste (Chambefort, Georges 2016). Pour beaucoup, ce média donne l'opportunité de dialoguer, voire d'interpeller les autres professionnels dans un cadre moins rigide qu'une publication dans une revue scientifique. De nombreux blogues sont hébergés sur des sites du type *worldpress.com*, faciles d'utilisation et de prise en main. La mise en place d'un blogue professionnel ne demande donc pas des compétences spécifiques en informatique.

Nous pensons que ce genre de valorisation est l'occasion d'une meilleure communication avec d'autres professionnels. Les archives des tpg n'ont qu'un emploi fixe et la possibilité de discuter avec des collègues, par l'intermédiaire d'un article de blogue, est intéressante, car elle offre de nouvelles perspectives d'ouverture. Selon notre point de vue, le public serait alors composé uniquement de spécialistes, mais, selon les thématiques traitées, il est possible d'intéresser des personnes internes aux tpg. Une telle pratique peut se mettre en place assez rapidement, dans les 1 à 2 ans (court terme).

4.6.2 Actions de valorisation traditionnelles

4.6.2.1 Cycles de conférences

Hors internet et les nouvelles technologies, il est des actions de valorisation qui sont essentielles pour participer au développement des sciences et de la culture, notamment la participation ou l'organisation de cycles de conférences. Cette proposition d'action de valorisation se veut exprès tournée vers le monde académique. Nous l'avons vu dans notre étude de cas, les universitaires s'intéressent aux fonds tpg. Cependant, trop peu connaissent l'existence des archives et c'est pour cette raison qu'aller à la rencontre de ce public dans les événements auxquels il participe est une bonne idée. Pour aller plus loin, il serait également possible d'organiser des séances de découverte et d'explications de la marche à suivre aux étudiants novices qu'ils proviennent des facultés d'économies, d'histoires ou encore de géographie (Chambefort, Georges 2016). Pour ce faire, il faut entreprendre ce genre de projets avec des partenaires, tels que les universités ou encore les hautes écoles supérieures (HES). Sur la question des partenariats et des collaborations avec d'autres entités, de nombreux auteurs appellent les archivistes à sauter le pas et de nombreux retours d'expérience nous démontrent les bienfaits d'une telle entreprise (Charbonneau 1999 ; Charbonneau, Daveau, David, Giuliano 2015 ; Champagne 2017). Ce genre de projet peut amener de la visibilité et un nouveau public de jeunes historiens aux archives des tpg. Cette proposition a été mentionnée dans l'étude de cas par les utilisateurs qui estiment que des conférences rendraient les archives des tpg plus attrayantes (point 3.5.1). La réalisation d'un cycle de conférences prend beaucoup de temps et demande beaucoup d'investissement de la part des archivistes, nous pensons que donc c'est un projet réalisable à moyen terme.

4.6.2.2 Journées éducatives

Les journées éducatives sont à considérer comme les cycles de conférences (partenariats et longue préparation), mais pour un autre public. L'action éducative a une longue histoire aux archives, notamment en France où, dès 1950, c'est une des premières actions de valorisation réalisées par des archivistes (France Archives 2019a ; Hiraux 2012). Rappelons-nous que parmi les raisons d'être de la valorisation se trouvent les trois maîtres-mots : éduquer, témoigner et cultiver. Ce genre de projets remplit parfaitement le rôle d'« éduquer ». Le but de l'action éducative aux archives est de permettre à l'écopier de voir de ses propres yeux une pièce d'archives, comme « une trace authentique de l'action humaine » (Ursch, Guigeno, Laubie 2019). Ainsi, nous proposons de réaliser ces journées d'accueil des écopiers et étudiants aux archives des tpg, avec le partenariat du Département de l'Instruction Publique (DIP), voire directement avec des enseignants intéressés. Les avantages sont certains, mais il y a aussi des inconvénients : il faut déjà trouver la collaboration pertinente pour les archivistes et pour le public et, de plus, ce genre de pratiques demande beaucoup de temps. En termes de public, nous avons parlé des écopiers, public jeune, mais ce genre de journées peut englober tous les niveaux (Ursch, Guigeno, Laubie 2019). Enfin, l'organisation de journées à contenu éducatif est à prévoir sur le moyen terme.

4.6.3 Actions de valorisation virtuelles et réelles

4.6.3.1 Publications internes / externes

Les publications sont des actions de valorisation bien connues des archivistes, qu'elles soient publiées sur papier, ou sous format numérique. Le but des publications est de faire connaître les centres d'archives, leurs pratiques et les documents qui s'y trouvent (Charbonneau 1999). Il y a deux types de publications possibles aux tpg : les publications internes et les publications adressées au grand public. L'intérêt et la plus-value de ces deux publications sont différents : il s'agit pour les publications internes de rendre visible le service d'archives et de montrer aux collaborateurs et aux décideurs ce qui est réalisé aux archives, tandis que pour les publications externes, il s'agit de rendre les archives visibles pour les chercheurs et reconnaissables par les pairs. Les thématiques abordées dans ces écrits peuvent varier du simple billet d'explication sur une pièce historique à un article détaillé sur la pratique de l'archivistique. Nous pensons que publier des petits articles à caractère historique dans le journal d'entreprise (Reflets) est un bon début de valorisation à l'interne. Les publications externes, quant à elles, peuvent aborder les questions de pratiques des archives à travers notamment des retours d'expérience, un article dans la revue *arbido* serait un bon exemple. Par ces différentes publications internes et externes, les publics touchés deviennent alors variés : des collaborateurs aux autres professionnels des archives. Dans notre étude de cas, la publication externe d'articles a été mentionnée comme un élément attrayant pour un les centre d'archives (point 3.5.1), et la publication interne est la deuxième pratique de mise en valeur la plus réalisée à Genève (après l'exposition) (point 3.6.1). Ce genre de mise en valeur des archives est tout à fait réalisable sur un court terme, dès demain même si l'inspiration vient !

4.6.3.2 Expositions

4.6.3.2.1 Expositions en réel

L'exposition est une action de mise en valeur incontournable pour les centres d'archives. Nous l'avons vu plus haut, la valorisation est particulièrement effective lorsqu'elle utilise les archives elles-mêmes, ainsi quoi de mieux qu'une exposition pour parler des archives et les montrer (Charbonneau 1999). Comme les journées de conférences ou éducatives, les expositions sont

des projets qui demandent des collaborations. En effet, pour une exposition réussie, il faut les compétences de muséographes, de graphistes, de spécialistes de la communication, etc. (Charbonneau 1999). De plus, il faut un espace d'exposition et les archives des tpg n'en possèdent pas (à l'exception d'une petite galerie dans le bâtiment de la Jonction). L'auteur de l'article de référence sur la diffusion, Normand Charbonneau, insiste sur le besoin de nouer des partenariats spécialement dans un contexte de restrictions budgétaires (Charbonneau 1999). Les projets de ce type ne sont pas uniquement pour le public externe, mais visent aussi les décideurs et les financiers d'une organisation (Charbonneau 1999). Montrer à l'interne ce qu'il y a de beau et d'intéressant aux archives est toujours bénéfique pour les professionnels et peut permettre de débloquer des fonds. L'exposition est l'action culturelle la plus répandue en France (Ursch, Guigueno, Laubie 2019), mais, nous l'avons vu dans nos entretiens, aussi à Genève (point 3.6.1). De plus, une exposition peut être réalisée peu importe les moyens à disposition et peu importe le nombre de pièces que l'on souhaite mettre en scène (Ursch, Guigueno, Laubie 2019). Pourtant, il faut noter que ces actions demandent un temps considérable et un investissement personnel important. Nous pensons qu'une exposition sur les archives des tpg serait un événement remarquable pour faire évoluer la vision qu'à l'entreprise et le grand public des archives. De plus, nous avons vu que la demande des utilisateurs est là (point 3.5.1). Mais une telle démarche est à prévoir à long terme.

4.6.3.2.2 Expositions virtuelles

Comme la production participative (point 4.6.1.1.2), les expositions numériques ne peuvent exister sans un site internet (lieu de l'exposition), et sans une certaine quantité de pièces numérisées à exposer. Les expositions numériques sont des pages internet illustrées de nombreuses photographies commentées sur une thématique bien précise. Il ne s'agit pas de recréer une salle d'exposition et de se balader à l'intérieur, à l'image de *Google Map*, mais cela ressemble plus à un article de vulgarisation dont l'essentiel du propos est très bien illustré par des lettres, des photographies ou encore des enregistrements audiovisuels. Nous pouvons citer en exemple, les expositions virtuelles de la SNCF, visitables sur le site des archives ouvertes SNCF¹⁰, ou encore celles du New York Transit Museum¹¹, qui va encore plus loin en créant une page internet par exposition virtuelle. Nous avons là deux parfaits exemples de réalisation d'exposition en ligne. Nous avons pu voir que tous les usagers des archives interrogés sont intéressés à l'idée de voir une exposition (point 3.5.1). Si leurs avis se sont portés sur des expositions en réel, nous pensons tout de même que ce type d'exposition a de grandes chances de les intéresser. Outre les participants à l'étude, ce type de mise en valeur des archives a l'avantage d'attirer le public indirect, c'est-à-dire de simples curieux. De plus, ce genre d'activité peut aider à rajeunir le public des archives, car ce sont les jeunes qui apprécient les expositions virtuelles (Weber Berney, Simmonet Chatton). En suivant les conseils des professionnels avec lesquels nous nous sommes entretenus, nous pensons que l'exposition virtuelle peut nous permettre de susciter la curiosité du public et de lui offrir une vraie découverte (point 3.6.2). Cependant, comme toutes les actions de valorisation dont nous avons déjà parlé et parce qu'il ne peut y avoir d'exposition virtuelle sans présence sur le web et sans pièces numérisées, nous estimons le délai de réalisation à long terme (plus de 5 ans).

¹⁰ <http://openarchives.sncf.com/expositions>

¹¹ <https://www.nytransitmuseum.org/exhibits-collections/exhibits/>

4.6.3.3 Campagne de collecte de la mémoire de l'entreprise (archives orales)

Toutes les actions de valorisation ne sont pas uniquement tournées vers le public extérieur. Cette proposition montre qu'une valorisation à l'interne peut aussi être bénéfique pour l'entreprise. La collecte des archives orales d'une entreprise est l'occasion d'aller interroger d'anciens collaborateurs et des collaborateurs encore en emploi sur leur rapport à l'entreprise et sur les évolutions de leurs métiers. Il s'agit d'enregistrer uniquement par audio les réponses et les discussions (Mathieu 2008). Selon nous, cette action est hybride, à la fois numérique et à la fois en présentiel : en effet, pour une meilleure conservation du son, les enregistrements sont réalisés sur un support numérique (Mathieu 2008) ; or, les entretiens sont uniquement faits en face à face, en présentiel. Une campagne de collecte de la mémoire des employés apporte une nouvelle lumière sur l'histoire de l'entreprise et de ses développements et permet également de revaloriser les différents corps de métiers à l'interne. C'est l'occasion de parler de l'entreprise avec des mots empreints d'émotions (Polino 2008). À l'image de ce qui a été réalisé en France dans les années 2000, à l'initiative de l'AHICF et de la SNCF, nous pensons qu'une campagne de collecte des archives orales autour d'une problématique d'actualité serait bénéfique aux archives, à toute l'entreprise et à l'histoire des transports collectifs en général. Cependant, il faut prendre garde à bien préparer ces projets, car ils durent dans le temps et coûtent beaucoup d'argent (Polino 2008). En effet, une fois les archives collectées, il faut les mettre à disposition du plus grand nombre et c'est à ce moment que la présence d'un site internet est indispensable. Ce genre de matériaux et de sources intéresse principalement les historiens, mais peu aussi intéresser à l'interne les collaborateurs (Chambefort, Georges 2016). Ce projet s'inscrit dans un temps très long (au minimum 10 ans), car il faut prévoir la réalisation d'une plateforme de partage, comme un site internet, puis l'ensemble du projet, de la préparation de la thématique à la sélection des supports numériques.

4.6.3.4 Réseau de collaboration

À cheval entre le numérique et le monde réel se trouve cette dernière proposition : un réseau de collaboration entre archivistes des entreprises des transports en commun de Suisse. Cette idée est née de la situation actuelle aux tpg (seule une personne est en poste fixe) et de la comparaison avec les autres compagnies de Suisse romande (où aucune information n'a pu être trouvée sur les sites internet respectifs des entreprises de transport). En effet, nous pensons que la situation d'isolement que vit l'archiviste des tpg n'est pas un cas unique en Suisse. Nous pensons que créer un réseau d'entraide professionnelle offrirait à tous les professionnels qui se trouvent dans cette situation la possibilité de dialoguer, d'échanger et pourquoi pas d'imaginer des projets en commun. Nous avons vu que l'archiviste d'une entreprise de transport en commun est une personne face à une entreprise. La création d'un groupe de travail permettrait de donner plus de poids aux demandes des archivistes au sein d'une organisation. La collaboration entre professionnels des sciences de l'information n'est pas une nouveauté au sein de l'Association Suisse des Archivistes (AAS). Il existe un groupe de travail pour les archivistes des entreprises privées (Gisler 2007). Ainsi, nous estimons qu'un tel projet pourrait intéresser au sein de l'AAS qui pourrait alors le soutenir et l'encadrer. Quant à la forme que ce projet peut prendre, nous avons imaginé une page internet avec différentes informations regroupées, soit en forum où chacun peut poser sa question, ou plus simplement dans une foire aux questions (faq). De plus, on peut imaginer des rencontres annuelles avec des conférences et des tables rondes, avec, pourquoi pas, des publications issues des discussions. Cette proposition a l'avantage de décroiser les archives et les archivistes des compagnies de transports publics en Suisse en permettant des collaborations et des

discussions. Un tel projet demande du temps et de l'investissement personnel, mais semble être une solution pertinente tant les enjeux pour le développement des bonnes pratiques archivistiques en Suisse sont nombreux. Bien qu'importante, cette action de valorisation est plus une valorisation des archivistes et des pratiques que des archives elles-mêmes et c'est pour cette raison que le public principal est composé uniquement de professionnels externes à l'entreprise. De plus, il faut noter que cette idée a été suggérée lors de l'analyse des besoins (point 3.4.1). Quant à savoir quand on peut envisager de réaliser ce réseau, nous pensons qu'on peut débiter dès maintenant en prenant contact avec l'AAS ainsi qu'avec d'autres compagnies de Suisse.

5. Proposition de Politique de Valorisation des Archives historiques des tpg (PVArch)¹²

Issue de l'analyse des besoins et des données de l'étude de cas sur les archives des tpg, cette politique présente les grandes lignes de la conduite de la valorisation des archives aux tpg. Cette politique doit être en accord avec les valeurs de l'entreprise et respecter la mission et les objectifs de celle-ci. Le champ d'application de la politique est l'ensemble des archives historiques des tpg.

5.1 Valeurs

Les valeurs qui soutiennent la valorisation des archives historiques des tpg sont :

- Partage de connaissances afin de transmettre à tous l'histoire des transports en commun sur le canton de Genève ;
- Accessibilité afin de garantir le droit à tous d'exploiter les archives dans la limite du cadre légal ;
- Transparence afin de mettre en avant les réalisations issues de fonds publics ;
- Réutilisation afin de prendre part à la recherche scientifique et à l'Histoire.

5.2 Mission

La mission de la valorisation des archives des tpg est d'offrir de la visibilité aux archives des tpg, de contribuer à soutenir l'image des tpg, de participer au rayonnement de la culture sur le canton de Genève et de développer les sciences économiques, sociales, géographiques et historiques sur le canton de Genève.

5.3 Objectifs

Pour tous les publics sans aucune distinction, il incombe aux collaborateurs tpg en charge des archives historiques de :

- Informer : communiquer sur les possibilités de consultation des archives et sur les actions culturelles à venir ;
- Éduquer : offrir la possibilité de travailler et d'apprendre grâce aux archives ;
- Cultiver : prendre part à l'offre culturelle du canton de Genève ;
- Intéresser : savoir se montrer pertinent et actuel pour le public.

5.4 Cadre légal

La valorisation des archives des tpg est soumise au même cadre légal que les archives des tpg :

- Loi cantonale sur les archives publiques (LArch) ;
- Loi cantonale sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (LIPAD).

¹² Ce document est réalisé selon les usages internes aux tpg de rédaction des politiques. Il doit être court, contenir de grandes lignes du sujet énoncé et se placer au niveau stratégique, c'est-à-dire qu'il ne contient aucun élément opérationnel.

5.5 Moyens

Le traitement des archives historiques est de la responsabilité de l'archiviste. La communication, interne et externe, est de la responsabilité du service de communication. L'archiviste et le service de communication doivent collaborer sur la question de la valorisation des archives historiques.

La valorisation des archives historiques doit être multicanal, c'est-à-dire qu'elle est réalisée à travers des actions de valorisations traditionnelles et numériques.

6. Conclusion

Ce travail de master, mandaté par les archives des tpg, a été l'occasion de nous pencher sur la question de l'histoire des transports publics à Genève à travers un bref historique, et de mieux comprendre le contexte de l'entreprise, mais également celui des archives. En effet, nous l'avons vu, une tension existe entre, d'un côté, l'entreprise et ses préoccupations financières, et de l'autre, l'obligation légale de constituer et préserver son patrimoine documentaire. Pour mener à bien notre étude, nous avons réalisé une étude de cas sur les archives des tpg.

Grâce aux différentes étapes de cette étude, nous avons pu voir la nécessité d'une meilleure communication au sein des tpg en faveur des archives. Relevons aussi la question des collaborations qui a été très souvent mentionnée comme un élément capital dans le développement de l'offre culturelle. Que ce soit auprès des universitaires, des écoliers ou encore des musées, les archives des tpg doivent se montrer proactives dans la recherche de partenariat. Les résultats de notre étude de cas montrent qu'il y a beaucoup à faire et que la demande est réellement présente, mais qu'il manque des ressources notamment humaines. Pourtant, soulignons qu'il est tout à fait possible de réaliser de la valorisation sans désavantager les autres fonctions archivistiques essentielles. Grâce à notre recherche dans la littérature scientifique, nous avons pu esquisser la question complexe de la valorisation par rapport à l'archivistique contemporaine et ses liens avec la communication et la technologie, notamment internet. Cependant, on peut regretter une certaine frilosité vis-à-vis des sciences du marketing et de la communication. Il ne s'agit pas de tirer des profits de la valorisation d'archives, mais d'utiliser les outils bien rôdés de ce domaine afin de créer des actions culturelles qui sachent toucher le public cible. Ce que la valorisation amène en termes de bénéfices, de plus-value, n'est plus à négliger ; en effet, pour les archivistes, il faut apprendre à embrasser cette fonction d'actualisation, voire de réactualisation, des archives pour se placer au sein de l'institution et, plus largement, de la société. Les archives doivent apprendre à se faire leur place et leur réputation dans l'entreprise. Pour cela, la valorisation offre de la visibilité et de la crédibilité non seulement aux archives, mais aussi à l'institution, par des actions spécifiques, notamment des publications internes, des journées thématiques d'études, une présence sur internet ou encore des expositions en partenariat avec des institutions culturelles genevoises, dont la réputation n'est plus à faire. Quant aux propositions, il faut noter que ce sont quelques idées qui, selon nous, sont pertinentes à court et long terme, mais restons conscients que plus les technologies évoluent et plus les possibilités seront variées. Finalement, nos propositions restent classiques. Nous ne sommes pas allés loin dans ce que peut offrir la technologie parce que nous pensons qu'il faut commencer par des actions simples et bien balisées, avant de se montrer créatifs et innovants. Le point final de nos propositions de valorisation est la politique qui place les enjeux sur un plan stratégique et qui offre une direction unique pour toutes actions potentielles de valorisation. Malheureusement, il faut relever le manque d'instructions internes de rédaction d'une politique. Le véritable objectif de cette politique est de produire des actions culturelles en cohérence avec les valeurs et la mission des tpg. Enfin, nous pensons que notre travail de Master est véritablement une porte d'entrée sur le sujet de la valorisation des archives historiques aux tpg. La suite de cette recherche serait alors l'élaboration d'un projet pour mettre en place certaines de nos recommandations.

Bibliographie

ACCART, Jean-Philippe, 2011. La médiation : vers de nouvelles opportunités pour les métiers de l'information documentaire. *Arbido* [en ligne]. 2011. 2011/4. [Consulté le 14 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://arbido.ch/fr/edition-article/2011/kommunizieren-wir/la-mediation-vers-de-nouvelles-opportunités-pour-les-métiers-de-linformation-documentaire>

AENIS, Tania, 2014. Planung eines Besucherzentrums der Nestlé mit integriertem Unternehmensarchiv. *Arbido* [en ligne]. 2014. 2014/3. [Consulté le 27 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://arbido.ch/fr/edition-article/2014-1/kulturerbe-der-wirtschaft-kollektives-gedächtnis-patrimoine-culturel-économique-mémoire-collective/planung-eines-besucherzentrums-der-nestlé-mit-integriertem-unternehmensarchiv>

ANDERFUHREN, Sandrine, 2018. *L'entreprise à l'heure de la gouvernance informationnelle : le cas d'un bureau d'architecte*. Genève : Haute école de Gestion. Travail de Master. [Consulté le 31 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/323488?ln=fr>

ANGIO-BARROS, Agnès d', 2015. Les déménagements à la SNCF. *La Gazette des archives* [en ligne]. 2015. N°238, pp. 149-153. [Consulté le 21 juin 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2015_num_238_2_5267

BATTISTI, Michèle. « Diffuser le patrimoine informationnel d'une entreprise, c'est lui donner de la valeur ». Entretien avec Guillaume Leborgne. *I2D – Informations, données & documents* [en ligne]. 2017. N°2, pp. 12 – 14. [Consulté le 21 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-etdocuments-2017-2-page-12.htm>

BEAUME, Florence, VESSON, Valéry, 2007. L'indexation collaborative aux archives départementales de l'Ain. *La Gazette des archives* [en ligne]. 2007. 2007-3 n°207, pp. 107 – 114. [Consulté le 20 juin 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2007_num_207_3_4418?q=I%27indexation+collaborative

BELKORCHIA, Elodie, 2016. La valorisation : mutation(s) dans le temps long. *La Gazette des archives* [en ligne]. 2016. 2016-4 n°244, pp. 193 – 206. [Consulté le 17 avril 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/docAsPDF/gazar_0016-5522_2016_num_244_4_5422.pdf

BERTON, Catherine, 2009. Archives des assurances : gestion de la preuve ou valorisation patrimoniale ?. *La Gazette des archives* [en ligne]. 2009. 2009-1 n°213, pp. 119 – 127. [Consulté le 17 avril 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/docAsPDF/gazar_0016-5522_2009_num_213_1_4539.pdf

BLAISE-GROULT, Marie, BRUANT, Christelle, LE CLERC, Jean-Yves, LELIEVRE, Pierrick, ROY, Emmanuelle, 2017. Archives et pratiques collaboratives en ligne, l'âge mûr ?. *La Gazette des archives* [en ligne]. 2017. N°245, pp. 257-286. [Consulté le 1 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2017_num_245_1_5532

BONGARD, Audrey, 2016. Une stratégie de communication pour le service de formation personnalisée de la Bibliothèque de l'EPFL. *Ressi.ch* [en ligne]. 31 décembre 2016. N°17. [Consulté le 21 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.ressi.ch/num17/article_127?fbclid=IwAR33fcdME-OJ1mjZXsSfJ0O9zYtZgbGGy_e-rXzhEjS8ndesaeJsu0FfEpg

BOURGEON-RENAULT, Dominique, DEBENEDETTI, Stéphane, GOMBAULT, Anne, PETR, Christine, 2014. *Marketing de l'Art et de la Culture*. Paris : Dunod. 312 p. ISBN : 978-2-10-070818-5.

BRUANT, Christelle, 2016. Chercher autrement dans les fonds numérisés : contributions du public et rôle de l'archiviste. *La Gazette des archives* [en ligne]. 2016. N°244, pp. 209-222. [Consulté le 1 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2016_num_244_4_5424

BRULOTTE, Éric, 2020. Production participative dans les archives. *Convergence. Le blogue de l'Association des archivistes du Québec* [en ligne]. 30 mars 2020. [Consulté le 30 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://archivistesqc.wordpress.com/2020/03/30/participation/>

BURGY, François Marc, 2012. La valorisation des archives : à propos du Web, de la démocratie et du bonheur archivistique. In : HIRAUX, Françoise, MIRGUET, Françoise. *La valorisation des archives. Une mission, des motivations, des modalités, des collaborations : enjeux et pratiques actuels*. Louvain-la-Neuve : Éditions Academia. 2012. pp. 175 – 184. ISBN 9782806100597.

CADOREL, Sarah, 2015. Archives sur Internet : quels rôles pour l'archiviste ? *La Gazette des archives* [en ligne]. 2015. N°239, pp. 141-149. [Consulté le 1 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2015_num_239_3_5339

CARDIN, Martine, 2012. La valorisation des archives. Pourquoi ? Pour qui ? Comment ? IN : HIRAUX, Françoise, MIRGUET, Françoise (éds). *La valorisation des archives. Une mission, des motivations, des modalités, des collaborations : enjeux et pratiques actuels*. Louvain-la-Neuve : Éditions Academia, 2012. Pp.33 – 49. Publications des archives de l'Université catholique de Louvain, ISBN 9782806100597.

CHAMBEFORT, Hélène, GEORGES, Margot, 2016. Quelle politique de valorisation des fonds dans un service d'archives intermédiaires en soutien à un organisme de recherche ? *La Gazette des archives* [en ligne]. 2016. 2016-3 n°243, pp. 79 – 90. [Consulté le 17 avril 2020] Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/docAsPDF/gazar_0016-5522_2016_num_243_3_5379.pdf

CHAMPAGNE, Michel, 2017. Les archives définitives à la Division de la gestion de documents et des archives de l'Université de Montréal : accroissement, traitement, diffusion. *Archives* [en ligne]. 2017. Volume 46, n°2, pp. 61 – 80. [Consulté le 6 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.7202/1040380ar>

CHARBONNEAU, Normand, 1999. La diffusion. IN : COUTURE, Carol (éd.). *Les fonctions de l'archivistique contemporaine*. Québec : Presses universitaires du Québec, 1999, pp. 373 – 428. Collection Gestion de l'information, ISBN 2-7605-0941-9

CHARBONNEAU, Normand, DAVEAU, Florian, DAVID, François, GIULIANO, Frédéric, 2015. La diffusion et la mise en valeur des archives. L'archiviste devenu entrepreneur. In : GAGNON-ARGUIN, Louise, LAJEUNESSE, Marcel (éds). *Panorama de l'archivistique contemporaine. Évolution de la discipline et de la profession. Mélanges offerts à Carol Couture*. Québec : Presses de l'Université du Québec. 2015. Pp. 219 – 237. ISBN 9782760543379.

CHAVE, Isabelle, 2012. Pourquoi valoriser les archives. La problématique en 2010. In : HIRAUX, Françoise, MIRGUET, Françoise. *La valorisation des archives. Une mission, des motivations, des modalités, des collaborations : enjeux et pratiques actuels*. Louvain-la-Neuve : Éditions Academia. 2012. pp. 51 – 64. ISBN 9782806100597.

CFF HISTORIC, 2020. *CFF Historic* [en ligne]. [Consulté le 10.08.2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.cffhistoric.ch/>

CFF HISTORIC, ARCHIVES ET COLLECTIONS, 2020. *CFF Historic, archives et collections* [en ligne]. [Consulté le 10.08.2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.sbbarchiv.ch/suchinfo.aspx>

CHRISTELLER, Laurent, 2015. Les archives ont beaucoup à gagner d'une présence plus active sur les médias sociaux. *Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare* [en ligne]. 19 octobre 2015. [Consulté le 5 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://vsa-aas.ch/les-archives-ont-beaucoup-a-gagner-dune-presence-plus-active-sur-les-medias-sociaux/#comments>

CHRISTELLER, Laurent, 2013. Archives Pictet : deux politiques de communication d'un patrimoine genevois privé. *Arbido* [en ligne]. 2013. 2013/1. [Consulté le 2 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://arbido.ch/fr/edition-article/2013/privatarchive/archives-pictet-deux-politiques-de-communication-dun-patrimoine-genevois-privé>

CIOSI, Laure, 2013. *Étude sur la politique des publics et ses partenariats fonctionnels dans le réseau des archives municipales, départementales et régionales en France métropolitaine*. Paris : Ministère de la Culture et de la Communication. 50 p. [Consulté le 1 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/62545-la-politique-des-publics-dans-les-services-d-archives>

COURANT, Hugues, HALAIS, Jérémie, RIO, Chantal, SCHEFFER, Julie, 2017. Les archives sur les réseaux sociaux : parce que vous le valez bien. *La Gazette des archives* [en ligne]. 2017. N°245, pp. 227-239. [Consulté le 1 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2017_num_245_1_5530

COUTURE, Carol (dir.), 1999. *Les fonctions de l'archivistique contemporaine*. Québec : Presses universitaires du Québec. Collection Gestion de l'information, ISBN 2-7605-0941-9

DARTEVELLE, Raymond, 1994. Les archives historiques des Caisses d'épargne prospective et valorisation d'une mémoire d'entreprise. *Entreprise et histoire* [en ligne]. 1994. 1994/3 n°7, pp. 159 – 169. [Consulté le 20 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-entreprises-et-histoire-1994-3-page-159.htm>

DESPLANQUES LE GOFF, Armelle, 1995. Typologies et fonctions ou comment aborder les fonds d'archives d'entreprises. *La Gazette des archives* [en ligne]. 1995. N°168, pp. 36 – 49. [Consulté le 29 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_1995_num_168_1_4263?q=Typologies+et+fonctions+ou+comment+aborder+les+fonds+d'archives+d'entreprises

DESSOLIN BAUMANN, Sylvie, 1991. L'archiviste d'entreprise : portrait d'un homme nouveau. *La Gazette des archives* [en ligne]. 1991. N°154, pp. 147 – 176. [Consulté le 27 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_1991_num_154_1_3210?q=L'archiviste+d'entreprise:+portrait+d'un+homme+nouveau

DIRECTION DES ARCHIVES DE FRANCE, 2002. Dictionnaire de terminologie archivistique. *Francearchives.fr* [en ligne]. 2002. 2007. [Consulté le 13 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://francearchives.fr/file/4f717e37a1befe4b17f58633cbc6bcf54f8199b4/dictionnaire-de-terminologie-archivistique.pdf>

EMRISSE, Gérard, 2008. La communication des archives. IN : FAVIER, Jean, NEIRINICK, Danièle (dir.). *La pratique archivistique française*. Paris : Archives nationales, 2008, pp. 365 – 414. ISBN 9782860003223

FERRADOU-FINE, Bernadette, 2011. L'apport d'un site internet institutionnel en termes de valorisation et de transparence des archives d'un établissement public : l'expérience de l'agence de l'eau Adour-Garonne. *La Gazette des archives* [en ligne]. 2011. 2011-3 n°223, pp. 89 – 103. [Consulté le 20 juin 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2011_num_223_3_4843?q=%27apport+d%27un+site+internet

FORTIN, Marie-Fabienne, GAGNON, Johanne, 2016. *Fondements et étapes du processus de recherche : méthodes quantitatives et qualitatives*. 3^e édition. Montréal : Chenelière éducation. 518p. ISBN : 9782765050063

FRANCE ARCHIVES, 2020. Pratiques collaboratives : les internautes acteurs aux côtés des services d'archives. *Francearchives.fr* [en ligne]. 10 juin 2020. [Consulté le 13 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://francearchives.fr/article/26288084%20>

FRANCE ARCHIVES, 2019. Historique, fonctionnement et missions des services éducatifs et pédagogiques. *Francesarchives.fr* [en ligne]. 22 janvier 2019. [Consulté le 5 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://francearchives.fr/de/article/81983156>

FRANCE ARCHIVES, 2019. Numérisation du patrimoine. *Francearchives.fr* [en ligne]. 31 mai 2019. [Consulté le 13 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://francearchives.fr/fr/article/37769>

GAGNON-ARGUIN, Louise, VIEN, Hélène. *Typologie des documents des organisations. De la création à la conservation*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec. 1999, 432 p. ISBN 2760509435

GAUTIER DESVAUX, Elisabeth, 1988. L'action culturelle aux Archives. *La Gazette des archives* [en ligne]. 1988. N°141, pp. 218 – 236. [Consulté le 19 avril 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/docAsPDF/gazar_0016-5522_1988_num_141_1_3098.pdf

GISLER, Johanna, 2007. Le répertoire en lignes des fonds d'archives d'entreprises en Suisse et au Liechtenstein. IN : FILLIEUX, Véronique (éd.). *Les archives d'entreprise : entre gestion patrimoniale et veille technologique*. Louvain-la-Neuve : Éditions Academia. 2007, 166 p. ISBN 9782872098705.

GUEYE, Sokhna, 2018. *L'intelligence collective au service de la valorisation des archives numériques publiques*. Lyon : Université de Lyon. Travail de Master. [Consulté le 21 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68713-l-intelligence-collective-au-service-de-la-valorisation-des-archives-numeriques-publiques.pdf>

GUIGUENO, Brigitte, 2016. Le public des archives et ses contrastes, au crible de plusieurs enquêtes. *La Gazette des archives* [en ligne]. 2016. 2016-4 n°244, pp. 173 – 182. [Consulté le 17 avril 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/docAsPDF/gazar_0016-5522_2016_num_244_4_5420.pdf

GUIGUENO, Brigitte, 2009. Introduction générale aux modules 11 et 12 : les publics des archives. *Portail international archivistique francophone* [en ligne]. 14 mars 2018. [Consulté le 5 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.piaf-archives.org/se-former/introduction-aux-modules-11-12>

HÉTU, Dominique, 2011. Médias sociaux : l'expérience de Bibliothèques et Archives nationales du Québec (BAnQ). *Arbido.ch* [en ligne]. 2011. 2011/4. [Consulté le 13 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://arbido.ch/fr/edition-article/2011/kommunizieren-wir/médias-sociaux-lexpérience-de-bibliothèque-et-archives-nationales-du-québec-banq>

HIRAUX, Françoise, 2012. La valorisation des archives. Une mission, des motivations, des modalités, des collaborations : enjeux et pratiques actuels. IN : HIRAUX, Françoise, MIRGUET, Françoise (éds). *La valorisation des archives. Une mission, des motivations, des modalités, des collaborations : enjeux et pratiques actuels*. Louvain-la-Neuve : Éditions Academia, 2012. Pp.9 – 19. Publications des archives de l'Université catholique de Louvain, ISBN 9782806100597.

HIRAUX, Françoise, MIRGUET, Françoise (éds), 2012. *La valorisation des archives. Une mission, des motivations, des modalités, des collaborations : enjeux et pratiques actuels*. Louvain-la-Neuve : Éditions Academia. Publications des archives de l'Université catholique de Louvain. ISBN 9782806100597.

HUMAIR, Jacques-André, 2008. Numériser pour valoriser le patrimoine. *Arbido.ch* [en ligne]. 2008. 2008/2. [Consulté le 13 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://arbido.ch/fr/edition-article/2008/die-wirtschaft-der-neuen-medien/numériser-pour-valoriser-le-patrimoine>

LAROCHELLE, Dominic, 2019. 8 tactiques pour valoriser les archives d'entreprise. *Convergence. Le blogue de l'Association des archivistes du Québec* [en ligne]. 18 mars 2019. [Consulté le 20 mars 2020]. Disponible à l'adresse : https://archivistesqc.wordpress.com/2019/03/18/archives_en_entreprise/

LAROCHELLE, Dominic. Marketing de contenu historique : exploiter l'histoire pour valoriser votre entreprise. *Chuck&Co* [en ligne]. [Consulté le 20 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <https://chucketco.com/marketing-de-contenu-historique/>

LÄNZLINGER, Stefan, 2014. Biens visuels culturels dans les archives d'entreprises. *Arbido* [en ligne]. 2014. 2014/3. [Consulté le 27 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://arbido.ch/fr/edition-article/2014-1/kulturerbe-der-wirtschaft-kollektives-gedächtnis-patrimoine-culturel-économique-mémoire-collective/biens-culturels-visuels-dans-les-archives-dentreprises>

LEFORT, Lise, 2018. *Valorisation des photographies contenues dans les archives de la justice et la police fribourgeoises. Proposition d'une procédure de sélection, de description et de diffusion par les nouveaux médias* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de Master. [Consulté le 20 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <http://doc.ero.ch/record/323499>

LEMAY, Yvon, KLEIN, Anne, 2012. La diffusion des archives ou les 12 travaux des archivistes à l'ère du numérique. *Les cahiers du numérique* [en ligne]. 2012. 2012/3, vol. 8, pp. 15 – 48. [Consulté le 5 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2012-3-page-15.htm>

Loi cantonale du 1^{er} décembre 2000 sur les archives publiques (LArch ; B 2 15). *Site officiel de l'État de Genève* [en ligne]. 1^{er} décembre 2000. Entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2001. [Consulté le 20 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : [https://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_b2_15.html#:~:text=B%202%2015%20-%20Loi%20sur%20les%20archives%20publiques\(LArch\)](https://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_b2_15.html#:~:text=B%202%2015%20-%20Loi%20sur%20les%20archives%20publiques(LArch))

Loi cantonale du 5 octobre 2001 sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (LIPAD ; A 2 08). *Site officiel de l'État de Genève* [en ligne]. 5 octobre 2001. Entrée en vigueur le 1^{er} mars 2002. [Consulté le 23 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_a2_08.html

Loi cantonale du 22 septembre 2017 sur l'organisation des institutions de droit public (LOIPD ; A 2 24). *Site officiel de l'État de Genève* [en ligne]. 22 septembre 2017. Entrée en vigueur le 1^{er} mai 2018. [Consulté le 23 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_a2_24.html

Loi fédérale du 19 juin 1992 sur la protection des données (LPD ; 235.1). *Confédération suisse* [en ligne]. 19 juin 1992. 1^{er} mars 2019. [Consulté le 23 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19920153/index.html>

LUQUET, Jean, 2007. Diffuser et préserver : pourquoi le numérique révolutionne les archives. *La Gazette des archives* [en ligne]. 2007. N°207, pp. 199-207. [Consulté le 1 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2007_num_207_3_4425

MATHIEU, Christine, 2008. Comment conserver les archives orales, théories et pratiques. *La Gazette des archives* [en ligne]. 2008. 2008-3 n°211, pp. 81 – 89. [Consulté le 17 avril 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/docAsPDF/gazar_0016-5522_2008_num_211_3_4483.pdf

MÉGARD, Cécile, 2015. *Propositions de valorisation et de diffusion des archives Zschokke SA, une grande entreprise suisse de construction* [en ligne]. Carouge : Haute École de Gestion de Genève. Travail de Bachelor. [Consulté le 6 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/258026>

NEW YORK TRANSIT MUSEUM, 2020. *New York Transit Museum* [en ligne]. [Consulté le 10.08.2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.nytransitmuseum.org/>

NYON-ST-CERGUE-MOREX (NSTCM), 2020. *Nyon-St-Cergue-Morex* [en ligne]. [Consulté le 10.08.2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.nstcm.ch/>

NOUGARET, Roger, 2009. Les archives d'entreprises en France en 2009. *Entreprises et histoire* [en ligne]. 2009. 2009/2 n°55, pp. 67 – 73. [Consulté le 20 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-entreprises-et-histoire-2009-2-page-67.htm>

OPEN ARCHIVES SNCF, 2020. *Open archives SNCF* [en ligne]. [Consulté le 10.08.2020]. Disponible à l'adresse : <http://openarchives.sncf.com/>

PLOUJOUX, Gilbert, 2010 – 2018. *Histoire des transports publics dans le Canton de Genève*. Genève : édition du Tricorne. 4 vol. ISBN 978-2-829303-21-0 (vol.1) ; 978-2-940450-18-3 (vol.2) ; 978-2-940450-39-8 (vol.3) ; 978-2-829310-00-3 (vol.4)

POLINO, Marie-Noëlle, 2009. Comités d'histoire et archives : l'exemple de l'Association pour l'histoire des chemins de fer en France (AHICF). *La Gazette des archives* [en ligne]. 2009. N°213, pp. 171-190. [Consulté le 1 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2009_num_213_1_4546

POLINO, Marie-Noëlle, 2008. Annexe. La démarche d'une association : les collectes d'archives orales de l'AHICF et leur diffusion (2002 – 2008). *La Gazette des archives* [en ligne]. 2008. 2008-3, n°211, pp. 149 – 161. [Consulté le 6 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2008_num_211_3_4491

RAT, Jean-Michel, 1999. Les archives du personnel de la SNCF. *La Gazette des archives* [en ligne]. 1999. N°186-187, pp. 199-202. [Consulté le 21 juin 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_1999_num_186_1_3587

Règlement du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 sur la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD ; 2016/679). *eu-lex.europa.eu* [en ligne]. 27 avril 2016. 25 mai 2018. [Consulté le 23 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679>

République et canton de Genève, 2020. Département des Infrastructures (DI). *Ge.ch* [en ligne]. 2020. [Consulté le 23 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ge.ch/organisation/departement-infrastructures-di>

République et canton de Genève, 2020. Département des Infrastructures (DI). Nos missions. *Ge.ch* [en ligne]. 2020. [Consulté le 23 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ge.ch/organisation/departement-infrastructures-di/nos-missions>

ROY, Julie, 2007. Les usagers indirects des archives : d'un concept théorique à son application dans les études d'usagers. *Archives* [en ligne]. 2006 – 2007. Volume 38, n°2, pp. 119 – 142. [Consulté le 21 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.archivistes.qc.ca/revuearchives/vol38_2/38_2_Roy.pdf

SANDER, Agnès, PASSALACQUA, Arnaud, 2011. Entretiens. Questions sur les archives ferroviaires. Entretien avec Henri Zuber (SNCF). *Flux* [en ligne]. 2011. N°85-86, pp. 105-109. [Consulté le 21 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-flux1-2011-3-page-105.htm>

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (STM), 2020. *Société de transport de Montréal* [en ligne]. [Consulté le 10.08.2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.stm.info/fr/a-propos/decouvrez-la-STM-et-son-histoire/archives-de-la-stm>

SOCIÉTÉ NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANÇAIS (SNCF), 2020. *SNCF* [en ligne]. [Consulté le 10.08.2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.sncf.com/fr/groupe/patrimoine/archives-de-sncf>

TOPPE, Gilbert, 2015. *Éducation aux archives : théorie, pratique et valorisation*. Paris : L'Harmattan. 150 p. ISBN 9782343060941.

TORELLO, Laure, 2019. *La valorisation dans les archives cantonales et communales de Suisse : pratiques actuelles, enjeux et bénéfices* [en ligne]. Carouge : Haute école de Gestion de Genève. Travail de Bachelor. Disponible à l'adresse : http://doc.rero.ch/record/327927/files/tb_torello_laure_def.pdf.

TRANSPORTS DE LA RÉGION MORGES-BIÈRE-COSSONAY (MBC), 2020. *Morges-Bière-Cossonay* [en ligne]. [Consulté le 10.08.2020]. Disponible à l'adresse : <https://mbc.ch/>

TRANSPORTS DE LA RIVIERA VAUDOISE (VMCV), 2020. *Transports de la Riviera vaudoise* [en ligne].]. [Consulté le 10.08.2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.vmcv.ch/>

TRANSPORTS PUBLICS BIENNOIS (TPB), 2020. *Transports publics biennois* [en ligne]. [Consulté le 10.08.2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.vb-tpb.ch/fr/actualite/>

TRANSPORTS PUBLICS FRIBOURGEOIS (TPF), 2020. *Transports publics fribourgeois* [en ligne]. [Consulté le 10.08.2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.tpf.ch/>

TRANSPORTS PUBLICS GENEVOIS, 2020. Cadre et mission des tpg. *tpg.ch* [en ligne]. 2020. [Consulté le 19 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.tpg.ch/fr/cadre-et-mission>

TRANSPORTS PUBLICS GENEVOIS, 2020. Le groupe tpg. *tpg.ch* [en ligne]. 2020. [Consulté le 19 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.tpg.ch/fr/cadre-et-mission>

TRANSPORTS PUBLICS GENEVOIS, 2020. Organisation des tpg. *tpg.ch* [en ligne]. 2020. [Consulté le 19 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.tpg.ch/fr/cadre-et-mission>

TRANSPORTS PUBLICS LAUSANNOIS (TL), 2020. *Transports publics lausannois* [en ligne]. [Consulté le 10.08.2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.t-l.ch/>

TRANSPORTS PUBLICS NEUCHÂTELOIS (TransN), 2020. *Transports publics neuchâtelois* [en ligne]. [Consulté le 10.08.2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.transn.ch/>

TRANSPORTS PUBLICS NYONNAIS (TPN), 2020. *Transports publics nyonnais* [en ligne]. [Consulté le 10.08.2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.bustpn.ch/>

TRANSPORTS VALLÉE DE JOUX, YVERDON-LES-BAINS, SAINTE-CROIX (TRAVYS), 2020. *Transports Vallée de Joux, Yverdon-Les-Bains, Sainte-Croix* [en ligne]. [Consulté le 10.08.2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.travys.ch/>

URSCH, Jacqueline, GUIGENO, Brigitte, LAUBIE, Xavier, 2019. Module 12 – valorisation des archives. *Portail international archivistique francophone* [en ligne]. 30 octobre 2019. [Consulté le 6 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.piaf-archives.org/se-former/module-12-valorisation-des-archives>

VERY, Élisabeth, RICARD, Bruno, Mallet, Jeanne, 2019. Module 11 – communication des archives. *Portail international archivistique francophone* [en ligne]. 7 octobre 2019. [Consulté le 6 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.piaf-archives.org/se-former/module-11-communication-des-archives>

WEBER BERNEY, Alexandra, SIMONET CHATTON, Françoise. Enquête sur les manifestations culturelles organisées par la Bibliothèque cantonale et universitaire-Lausanne. *Arbido.ch* [en ligne]. [Consulté le 13 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://arbido.ch/fr/edition-article/enquête-sur-les-manifestations-culturelles-organisées-par-la-bibliothèque-cantonale-et-universitaire-lausanne>

WENGER, Sylvain, 2018. Conserver et valoriser les archives de la Société des Arts de Genève. *Ressi.ch* [en ligne]. 20 décembre 2018. N°19. [Consulté le 21 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.ressi.ch/num19/article_153?fbclid=IwAR1EXAv73VY3zHqsVRz5WxNWKtKEnWNW1qbbySpTyukKhP2DMsCFpzfLh8

Annexe 1 : Cahier des charges

**Élaboration d'une stratégie de valorisation des
archives des tpg**

Cahier des charges du mémoire de Master en Sciences de l'information

par :

Delphine THONNEY

Mandante : Madame Cynthia SCHNEIDER

Directrice du mémoire : Madame Caroline LEIBENGUTH

Genève, le 19 mars 2020

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Sciences de l'information

Résumé

Ce présent travail est un cahier des charges pour le mémoire de Master, intitulé « élaboration d'une stratégie de valorisation des archives des tpg ». Dans ce document, le mandat de travail est expliqué grâce à des définitions de termes et des précisions sur la nature du mandat. Le mandat est également intégré dans son contexte afin de bien comprendre les enjeux du travail. Des objectifs généraux et spécifiques sont formulés d'entente avec toutes les parties prenantes afin de bien délimiter la portée du futur mémoire de master. Puis, la méthodologie du travail est explicitée mettant en avant les différentes étapes du travail. Finalement, un préplan de travail est proposé avec des dates clés qui forment des jalons.

Mots-clés

Transport public ; archives ; valorisation ; politique de communication ; Genève

1. Parties prenantes

1.1 Mandante

Cynthia Schneider : Première et seule archiviste des tpg, Cynthia Schneider a commencé en 2013. Dès lors, elle a dû mettre en place des outils de gestion documentaire comme le calendrier de conservation et des règles d'archivage. Manquant de moyens pour valoriser les fonds d'archives, elle est à l'initiative du projet. Son rôle sera d'assister le travail de la mandataire (à travers des entretiens, des échanges de mails etc.) et de formuler le plus précisément ses attentes et ses besoins. L'évaluation finale du mémoire ne sera pas réalisée par Cynthia Schneider.

Adresse courriel : schneider.cynthia@tpg.ch

1.2 Mandataire

Delphine Thonney : Étudiante en dernière année de master en sciences de l'information à la HEG, Delphine Thonney a été mandatée par les tpg pour réaliser une étude sur la valorisation de leurs fonds d'archives historiques. Cette étude fera l'objet d'un mémoire écrit qui, s'il est validé, marquera la fin du master.

Adresse courriel : delphine.thonney@etu.hesge.ch

1.3 Directrice du mémoire

Caroline Leibenguth : Chargée de cours à la HEG, Caroline Leibenguth occupe le poste d'archiviste au sein du département des finances du Canton de Genève. Son domaine de prédilection est principalement l'étude des archives courantes et intermédiaires. Son rôle est de guider et conseiller la mandataire dans la réalisation de son mémoire de fin d'études, mais également d'évaluer le travail accompli et d'assister à la défense.

Adresse courriel : caroline.leibenguth@etat.ge.ch

1.4 Expert externe

Le choix de l'expert externe (à la HEG) n'a pas encore été réalisé, car cette personne n'intervient qu'à la fin du travail. En effet, en parallèle de la directrice du mémoire, cet intervenant aura la charge de noter le mémoire de fin d'études et d'assister à la défense.

2. Mandat

Dans ce travail de mémoire mandaté par les transports publics genevois (tpg), l'étudiante propose d'élaborer une stratégie de valorisation des archives des tpg en accord avec l'archiviste responsable, Cynthia Schneider. Ce travail se veut à la fois une recherche à travers des entretiens semi-dirigés, des questionnaires et une étude minimaliste des fonds d'archives, tout en comparant les réalisations de valorisation d'autres institutions. L'étudiante proposera des moyens de valorisation pertinents en lien avec la mission des archives et en accord avec les principes de la politique de communication générale des tpg. À la fin de ce travail, une politique de communication des archives des tpg sera réalisée. Il s'agira d'un document stratégique indépendant sur la base des conclusions amenées en amont, utile pour les archives des tpg pour garder clairs les objectifs et régulièrement mis à jour par un membre du service des archives des tpg. C'est un document qui placera le travail de fond de ce mémoire sur un plan stratégique et de gouvernance documentaire.

2.1 Contexte

L'histoire des transports en commun à Genève commence dès la fin du XIX^e siècle. À la fin des années 1970, la CGTE (Compagnie genevoise des Tramways Électriques) issue de la fusion des différentes compagnies privées de transport en commun devient les tpg. Malheureusement, il faudra attendre les années 2010 pour que cette institution de droit public se dote d'un archiviste. Le travail de fond sur les archives est immense pour constituer des inventaires et pour traiter ces fonds d'archives, mettant de côté une valorisation, qui reste donc à faire. Ce travail servira de base pour promouvoir à l'interne le service des archives dans le but de sensibiliser les collaborateurs à ce sujet, et à l'externe pour mettre en lumière l'histoire de l'entreprise auprès du public et d'attirer des chercheurs à travailler sur les riches fonds des tpg qui constituent une part importante du passé de Genève.

2.2 Origine

Ce travail trouve son origine dans la continuité de la mise en place d'une gouvernance documentaire au sein des tpg. Étant une régie de droit public sous la tutelle du Département des infrastructures, les tpg sont soumis à un certain cadre légal, notamment à la LArch. Ainsi, ils sont tenus d'avoir un ou une archiviste qui gère leur patrimoine historique. Cependant, actuellement il y a un manque de moyens pourvus au service des archives. Cela bouscule l'ordre des priorités et pousse en avant la gestion des documents actifs et semi-actifs au détriment des archives historiques. Ce travail est une opportunité pour l'archiviste, Cynthia Schneider, de poursuivre une des missions premières des archives qui est la valorisation et le partage de connaissances. En effet, ce mémoire n'est pas lié à un événement précis, mais à une volonté de respecter la mission de valorisation des archives. Cependant, la valorisation des riches fonds ne consiste pas uniquement à faire connaître le service, mais également à donner une image positive de l'entreprise qui, au-delà de sa fonction de transport public, fait partie du patrimoine de la ville et du canton de Genève. Ayant le soutien de la Présidente du conseil d'administration, il s'agit désormais de montrer ce qui est fait à la direction et ainsi débloquent des fonds afin de mettre en place les propositions qui seront faites dans ce travail.

2.3 Définitions

- **Élaboration** : par élaboration, il faut comprendre toute étape de création entre l'étude préalable (recherche documentaire), l'analyse (l'analyse des besoins, le benchmarking, etc.), la formulation et la rédaction formant un tout cohérent.
- **Stratégie** : par stratégie, il faut comprendre la mise en place d'un plan d'actions détaillant des mesures coordonnées adaptées aux fonds d'archives, aux besoins des archivistes et des utilisateurs selon les moyens à disposition. Le but de ce plan d'action est d'atteindre un objectif de visibilité pour les fonds des archives (externe et interne) et de reconnaissance pour le service des archives (interne). Ces mesures s'inscrivent dans un moyen ou long terme.
- **Valorisation** : par valorisation, il faut comprendre toute action visant la mise en valeur et la visibilité au sein de l'entreprise et à l'externe de pièces d'archives issues des fonds tpg. Ce processus permet d'augmenter la valeur du travail accompli par le service des archives et des pièces mêmes d'archives.

2.4 Nature du mandat

La nature du mandat est multiple, car il s'agira d'un travail théorique, pratique et avec une dimension technique. Théorique, car il sera d'abord question de faire des lectures et des recherches documentaires, puis de prendre appui sur des analyses d'autres institutions pour trouver des solutions adaptées. Cependant, il faudra également procéder à une analyse des besoins et une typologie générique des pièces d'archives, ce qui met ce travail sur un plan pratique. Finalement, il faudra aussi regarder ce qu'il est possible de faire avec la technologie actuelle, ce qui rendra ce travail plus technique.

2.5 Les attentes

Pour la mandante Cynthia Schneider, les attentes de ce travail sont la réalisation d'un mémoire qui servira de base au développement du service des archives, à de nouvelles propositions d'offres de valorisation des pièces d'archives pour les utilisateurs et à la rédaction d'une politique de communication des archives mettant en avant la mission, les valeurs et la vision du service en question. En outre, ce travail offrira une meilleure connaissance des activités des archives des tpg à l'interne.

2.6 Les contraintes

Comme ce travail est un mandat des tpg, l'étudiante devra se soumettre aux exigences légales et réglementaires qui régissent les tpg comme la politique interne de communication des tpg. Une des contraintes principales sera de bien cerner et évaluer les moyens financiers mis à disposition des archives des tpg. Une autre contrainte importante sera l'implication, ou non, des collaborateurs tpg concernés par ce travail. Sans un engagement et une implication importante des collaborateurs, le travail d'analyse avancera péniblement.

3. Objectifs généraux (pour la fin du mémoire de master)

- Faire une analyse des besoins des tpg au niveau archivistique :
Cet objectif sera essentiel pour ce travail de mémoire. En effet, il consistera à la récolte de données pour ensuite proposer des solutions de valorisation au plus proche des besoins des tpg. Les données seront issues d'entretiens avec l'archiviste des tpg, avec des utilisateurs et avec des experts. Pour compléter l'analyse des besoins, une typologie générique des pièces d'archives sera également réalisée.
- Mettre en lumière le savoir-faire d'archiviste afin de permettre la reconnaissance du métier au sein des tpg :
Cet objectif, orienté interne aux tpg, permettra de revaloriser le métier afin d'avoir les moyens nécessaires à la valorisation de l'héritage de l'entreprise. En effet, en rédigeant ce mémoire, l'auteure argumentera sur la nécessité et l'importance du travail de l'archiviste au sein d'une organisation. Cet argumentaire permettra d'ouvrir les consciences sur la préservation et le rôle majeur du patrimoine d'entreprise offrant reconnaissance et visibilité au métier d'archiviste au sein des tpg.
- Proposer des solutions de valorisation du patrimoine des tpg adaptées au regard de ce qui est fait dans des institutions similaires en Suisse :
Cet objectif sera réalisé après l'analyse des besoins. En effet, une fois les données collectées, il faudra voir ce qui est fait ailleurs et ce qui peut être fait grâce aux nouvelles technologies. Il sera alors possible de formuler des propositions de valorisations inspirées.

3.1 Objectifs spécifiques

- Rédiger un document stratégique : une politique de communication des archives :
Cet objectif spécifique sera réalisé à la fin du travail et clôturera le mémoire. Il s'agira de composer une politique de communication pour les archives des tpg en prenant en considération la politique générale de communication des tpg et les spécifications du service des archives comme sa mission, ses valeurs et ses objectifs.
- Rédiger une synthèse des attentes des utilisateurs des archives des tpg :
Cet objectif spécifique sera la conclusion des entretiens avec les utilisateurs. Demandé par les archives des tpg, ce sera un document analytique et concis. Il servira de base pour compléter les propositions de valorisation adaptées et sera placé dans les annexes du mémoire.
- Rédiger une typologie des documents des archives des tpg :
Cet objectif spécifique sera une étape dans l'analyse des besoins. En effet, avec les entretiens semi-dirigés, la typologie des documents contenus dans les fonds nous permettra de mieux appréhender ce qui se trouve dans les fonds et ainsi d'adapter

des propositions. La typologie des documents sera un document synthétique qui sera constitué de critères préalablement choisis et justifiés. Ce document réalisé comme support aux propositions de valorisation ne se trouvera pas dans le mémoire, mais dans les annexes.

4. Méthode

4.1 État de l'art

La première étape de l'étude sera une recherche documentaire approfondie et des lectures d'articles et de références dans le domaine de la valorisation de fonds d'archives. Cette recherche documentaire sera suivie d'une première bibliographie ; en effet, la bibliographie de ce travail sera évolutive et se complètera tout au long du travail. La version finale de la bibliographie sera dans la version finale du mémoire. Finalement, grâce à la bibliographie, l'auteure rédigera un état de l'art qui fera partie du point consacré à la méthodologie dans la version finale du mémoire. L'état de l'art reprendra une partie des articles et des ouvrages de référence en le résumant et en les commentant en quelques pages (maximum 10 pages).

4.2 Analyse de l'existant

Une fois les lectures réalisées, l'auteure commencera la partie pratique de l'étude par l'analyse de l'existant. Pour analyser l'existant et les besoins des usagers, il faut réaliser une collecte de données. Premièrement, ces données seront issues d'entretiens semi-dirigés et/ou de questionnaires. Les entretiens semi-dirigés seront ensuite reportés par écrit (verbatim) et validés par les personnes interrogées. Les comptes rendus de ces entretiens seront disponibles en annexe du travail final.

Deuxièmement, les données seront issues d'analyses et d'études génériques des fonds afin de produire une typologie des pièces d'archives. Il s'agira d'une liste (Excel ou autre) recensant les pièces selon certains critères (définis plus tard dans le travail) par exemple le support, le format, etc.

Troisièmement et seulement si besoin, les données seront issues de contacts avec des experts de la valorisation de pièces d'archives, c'est-à-dire de note de téléphone ou encore de courriel.

4.3 Benchmarking

Une fois les données collectées, l'auteure se propose de faire une comparaison avec d'autres institutions. Il s'agira en premier lieu de choisir les institutions à étudier et de justifier ces choix. Puis une fois les choix faits, il faudra étudier les moyens mis en œuvre par ces institutions et les canaux de communication utilisés. De ces analyses sortiront de premières propositions de valorisation, puis une recherche approfondie et une veille technologique permettront de compléter ces propositions pour offrir une vue plus globale sur ce qui se fait et ce qui peut se faire en matière de valorisation d'archives.

4.4 Proposition de solutions

Finalement, l'auteure formulera des propositions en adéquation avec les moyens financiers, humains et matériels des archives des tpg, adaptées aux types de pièces recensées dans les fonds, et également adaptées au souhait la direction. Ces propositions formeront la stratégie des archives des tpg, c'est-à-dire les mesures d'amélioration ayant pour but d'offrir de la visibilité aux fonds d'archives des tpg et la reconnaissance du service des archives sur le long terme.

5. Préplan de travail

Les dates encadrant le travail de mémoire de master pour la filière science de l'information :

- 20 février 2020 : début du travail de mémoire
- 17 août 2020 : reddition du travail de mémoire
- Avant le 15 septembre 2020 : défense du travail de mémoire

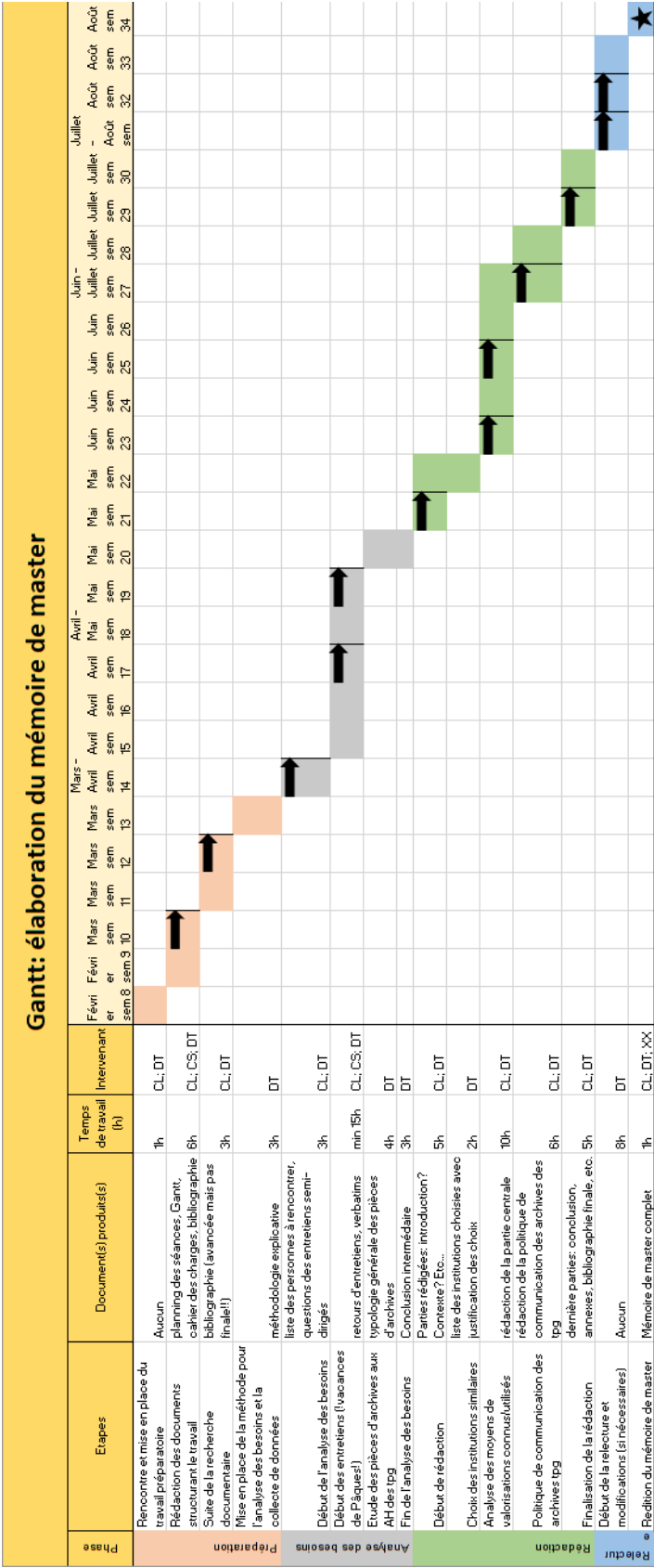
Afin de mieux jalonner ce travail, un planning de séances entre l'étudiante et la directrice a été proposé. Il s'agit uniquement de vendredi, l'heure devra être fixée avant chaque séance :

- 21 février 2020
- 6 mars 2020
- 20 mars 2020
- 3 avril 2020
- 24 avril 2020
- 8 mai 2020
- 22 mai 2020
- 5 juin 2020
- 19 juin 2020
- 3 juillet 2020
- 17 juillet 2020
- 31 juillet
- 7 août 2020

Un diagramme de Gantt a également été réalisé par l'étudiante (voir annexe pour le format image et pièce jointe pour le format Excel).

Annexe

Annexe 1 : Diagramme de Gantt



Annexe 2 : Formulaire de consentement

Formulaire de consentement

Entretien

L'entretien est réalisé en présentiel ou par contact virtuel. Le nombre de participants est limité à deux : l'entretenu (vous) et l'entretenu(e) (l'étudiante). Il dure environ une heure. Une fois l'entretien fini, l'entretenu(e) rédige un résumé qui vous sera envoyé pour relecture. Nous vous prions de bien vouloir valider ce document dans les 7 jours après réception dudit document.

Inconvénients à participer à ce projet

- Le temps alloué à l'entretien ;
- Le temps alloué à la relecture du résumé.

Avantages à participer à ce projet

- Partage de votre avis personnel ;
- Partage de vos souhaits ;
- Contribution à une étude ;
- Aide à la construction de bonnes pratiques de valorisation des archives des tpg.

Confidentialité

Nous nous engageons à protéger la confidentialité des informations partagées lors des entretiens. Ces informations seront uniquement utilisées pour cette étude et seront accessibles uniquement aux personnes responsables de la recherche. Votre identité ainsi que vos données personnelles seront connues des responsables de la recherche uniquement, mais à aucun moment elles ne seront communiquées à un tiers. Si besoin, des citations et passages d'entretiens seront utilisés dans le travail de mémoire, mais uniquement si elles restent anonymes. Les résumés des entretiens, tout comme les notes prises lors de ces entretiens, seront conservés de manière confidentielle, mais ne feront pas partie du mémoire de fin d'études.

Fin d'études et résultats

Un mémoire de Master en sciences de l'information de la Haute Ecole de Gestion de Genève (HEG) marquera la fin de l'étude et permettra de communiquer les résultats de la recherche. Ce mémoire sera rendu le 15 août 2020 et il pourra, selon l'appréciation de la directrice de recherche, être publié ultérieurement.

En apposant ma signature, je déclare que je consens à participer au travail de Master « **Élaboration d'une stratégie de valorisation des archives des tpg** », projet mandaté par les tpg et approuvé par les responsables de l'enseignement du Master en sciences de l'information. J'ai pris connaissance :

- Des objectifs de l'étude ;
- Des inconvénients et avantages de l'étude ;
- L'usage qui sera fait des résultats.

De plus, je peux à tout moment demander des compléments d'information et me retirer de l'étude.

Signature du participant

Signature de la responsable du projet

Lieu et date _____

Lieu et date _____

Pour tout renseignement et question, vous pouvez vous adresser à Delphine Thonney : delphine.thonney@etu.hesge.ch

Annexe 3 : Questionnaires d'entretien

Accueil et présentation

Bonjour et bienvenu (e).

Je vous remercie d'avoir accepté de participer à cette étude qui porte sur la valorisation des archives des tpg. Je m'appelle Delphine Thonney et je suis étudiante en science de l'information à la HEG de Genève en dernière année de Master. En parallèle, je travaille depuis deux ans aux archives des tpg. Je suis mandatée par les tpg pour réaliser une étude sur les archives historiques de l'institution, plus précisément sur leur valorisation. Dans cette étude, nous allons analyser les besoins des archivistes, des utilisateurs et le type de pièces que l'on trouve aux archives afin de proposer des actions de mise en valeur adaptées. Les objectifs de cette étude sont de faire une analyse des besoins des archives des tpg, de mettre en lumière le travail qui y est réalisé et de proposer des solutions de valorisation adaptées.

Lorsque vous avez accepté de participer à cette étude vous avez signé un formulaire de consentement, je vous rappelle que ce formulaire stipule que cette étude n'est pas confidentielle, mais que vos données et que vos réponses le sont. Je souhaite enregistrer le son de cet entretien afin d'en faciliter la transcription, êtes-vous d'accord d'être enregistré ?

Je vais vous poser une série de questions, vous êtes libres de répondre comme il vous plait ou de ne pas répondre. Les questions seront ensuite compilées dans un document que je vous enverrai pour relecture et validation. Si vous souhaitez rétracter un propos, vous pourrez le faire à ce moment-là.

Pour les entretiens avec les collaborateurs tpg

Question 1 : Est-ce que vous pouvez me parler de vous et de votre parcours ? Depuis combien de temps travaillez-vous aux tpg ?

Question 2 : Selon vous, quelle est l'importance des tpg dans l'horizon genevois ? Et d'un point de vue historique ?

Question 3 : Beaucoup de méconnaissance (interne / externe) entoure les archives des tpg, selon vous comment y remédier ?

Question 4 : Avez-vous déjà entendu parler de marketing de contenu historique (MCH) ? Si oui, pensez-vous que de telles actions de communications seraient possibles pour les tpg ? Y voyez-vous des avantages ?

Question 5 : Selon vous quelle est LA chose qui manque le plus pour pouvoir faire une valorisation adéquate des archives ?

Question 6 : Quelles petites actions de valorisation pourraient être menées pour les archives ?

Question 7 : Des petites actions de valorisation en utilisant les nouvelles technologies et réseaux sociaux ?

Question 8 : Pensez-vous que la collaboration à l'interne peut aider à mettre en lumière les archives ? Sous quelle forme ?

Question 9 : Pensez-vous que la collaboration à l'externe peut aussi aider à rendre les archives plus visibles ? Sous quelle forme ?

Pour les utilisateurs potentiels des archives historiques des tpg

Question 1 : Est-ce que vous pouvez me parler de vous et de votre parcours ?

Question 2 : Quel regard portez-vous sur les tpg ?

Question 3 : Selon vous, quelle est l'importance des tpg dans l'horizon genevois ? Et d'un point de vue historique ?

Question 4 : Avez-vous déjà eu l'occasion de travailler / voir des archives des tpg ? Si oui dans quel cadre ? Et comment avez-vous vécu cette expérience ? Réitériez-vous l'expérience ?

Question 5 : Les archives des tpg n'ont pas de page internet, ou de compte sur un réseau social, si c'était le contraire, iriez-vous sur la page internet ? Ou sur le compte du réseau social ? Pour quelle raison ?

Question 6 : Si les archives des tpg organisaient un événement de présentation des pièces, comme une exposition, iriez-vous à cet événement ? Si oui, que souhaiteriez-vous voir ?

Question 7 : Selon vous, quelle est LA chose dont manquent les archives des tpg ?

Question 8 : Selon vous, comment rendre les archives des tpg plus attrayantes ?

Questions pour les archivistes réalisant de la valorisation d'archives

Question 1 : Est-ce que vous pouvez me parler de vous et de votre parcours ?

Question 2 : Que représente pour vous la valorisation ? Pouvez-vous me la décrire avec vos propres mots ?

Question 3 : Au quotidien combien de temps allouez-vous à la valorisation ?

Question 4 : Combien de ressources financières allouez-vous à cet exercice ? (Si vous pouvez le dire bien sûr)

Question 5 : Quelles sont les dernières actions de valorisation que vous avez réalisées ?

Question 6 : Quels sont pour vous les retours de la valorisation ?

Question 7 : Comment faites-vous faire connaître vos actions de valorisation ?

Question 8 : Pour vos actions de valorisation, vous inspirez-vous de ce qui est fait dans d'autres institutions ? Si oui lesquelles ?

Question 9 : Avez-vous des conseils pour des institutions qui souhaiteraient faire de la valorisation ?

Fin des entretiens

Je vous remercie d'avoir répondu à mes questions et d'avoir pris le temps pour cette étude. Je reviendrai dans quelque temps avec les réponses compilées pour votre validation. Ainsi je vais conclure l'entretien, encore une fois, merci de votre participation. Passez une belle journée, au revoir.

Annexe 4 : Typologie des fonds d'archives historiques

Typologie des fonds (archives historiques des tpg)									
N° de compactus	Lettre de travée (si besoin)	Fonds	Dates (si nécessaire)	N° de versement (si nécessaire)	Nombre UM	Numérisable (O/N/Conf)	Si Non, objet identifié: nom et objet non-identifié	taille cm	taille ml
1		Compagnie générale des tramways suisses	1876 - 1900		1 livre, 1 objet, 1 ba	O	photographie encadrée	20	0,20
		Compagnie des omnibus (Compagnie anglaise C.Burn)	1859 - 1861		1 dossier	O		1	0,01
		Société genevoise de chemin de fer à voie étroite	1888 - 1900		5 ba, 6 livres, tas	O		74	0,74
		Société du chemin de fer Genève - Veyrier	1887 - 1956		22 ba, 9 livres, tas	O		300	3,00
		Compagnie Veyrier - Collonges-sous-Salève	1892 - 1930		1 ba	O		11	0,11
		Société du chemin de fer routier Carouge - Croix-de-Rozon	1907 - 1952		16 ba, 4 livres, 1 classeur, tas	O		230	2,30
		Compagnie genevoise des autobus	1928 - 1976		10 ba, 12 livres, tas	O		140	1,40
		Société du chemin du fer du Salève	1892 - 1935		1 livre	O		4	0,04
		Société d'autobus Jura-Salève	1925 - 1960		1 ba	O		11	0,11
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12	A - B	tpg / CGTE	1899 - 2003	2018/05va	108 objets, 2 livres	O et N; N	cf. inventaire		6,00
	B	tpg	1995 - 2013	2020/02va (RH)	3ba	Conf		31	0,31
		tpg	2009	2020/03va	9 ba	O			0,90
		tpg	2001 - 2009	2020/04va	14 classeurs	O			1,00
		tpg	1990 - 2008	2019/10va	5 classeurs	O			0,50
		tpg	1991 - 2008	2020/06va (E - formation)	51 sav	O	Minicassettes (12), VHS (37), DVD (2)		1,00
	B - C	tpg	2005 - 2009	2020/05va (AO)	17 ba	O			1,50
	C	tpg	2008	2020/08va (SJ - contentieux)	10 ba	O			1,00
	C - F	TP-Pub	1985 - 2009	2020/09va (TP-Pub)	123 ba, 146 classeurs	O			26,40
13		tpg / CGTE	1952 - 2014	2020/07va (chantiers et manif)	64 ba, 58 classeurs	O			12,20
	A	tpg / CGTE	1950 - 2009	2020/01va	48 classeurs, 11 ba, tas	O			6,00
	B - H				227 ba, 81 classeurs, tas, 30 objets, 106 sav	O et N; O	VHS, K7, maquettes, sac de receveur, projecteur de diapositives		42,00
14	A - C	tpg		Grands formats - collection de publication	objets				
	B	tpg	NA	2016/03 va	1 objet	N	presse à sec (gauffreuse) pour logo		0,20
15-16	A-C	tpg		Meubles à plans (n°7 - 10)	(4 MP avec 8 tiroirs)	O		584	5,84
17	A - D	///		Collection de publications					
	D	///		Travaux de maturité professionnelle					
18	A - D	///		Collection de publications					
	A	tpg / CGTE	NA	2019/14va	80 objets	N	Tampons; support en bois à tampons		0,90
	D	///		Collection de recueils de pièces officielles de compagnies de transports suisses					
19	A - B	///		Collection des titres de transports					

20	A	Collection Zillweger		AP1 Zillweger	6 ba, 1 boîte de diapositives	O		58	0,58
	A - B	Collection Durwang-Primatesta		AP2 Durwang-Primatesta	objets	O		70	7,00
	B-D			AP3 Buffo (AP 2018/04)	142 ba, 2 dossiers	O		1372	13,70
21	A - D	fonds Michel Buffo	1980 - 2016	AP3 Buffo (AP 2018/04)	162 ba, 64 classeurs, 7 dossiers, 2 tas	O		2102	21,00
22	A - B			AP3 Buffo (AP 2018/04)	32 ba, 69 classeurs, 3 dossiers, 1 tas	O		834	8,30
	B-C	tpg	NA	Versements RH reconditionnés	82 ba	Conf		910	9,10
	D	tpg / CGTE	1911 - 1987	2013/02va	1 ba, 1 livre	O		13	0,13
		tpg / CGTE	1944 - 1987	2014/01va	1 dossier	O			0,01
		tpg / CGTE	1975 - 1991	2014/04va	1 ba	Conf			0,10
		tpg / CGTE	NA	2014/06vd	1 livre	O		1	0,01
							plaque commémorative		
		tpg	2000	2014/07va	1 objet	N		2	0,02
		tpg	1981	2014/11va	1 dossier	O		1	0,01
		tpg	1990 - 1992	2014/13va	1 ba	O			0,10
		tpg / CGTE	1949 - 1993	2014/53va	1 livre	O			0,01
		tpg	1940 - 2004	2015/02va (1/2)	8 ba	O		81,5	0,80
		tpg	2006	2017/01va	7 ba	Conf		74	0,74
		tpg	2007	2018/01va (RH)	12 ba	Conf			1,20
		tpg	2008	2019/05va (RH)	12 ba, 1 classeur	Conf		130	1,30
		tpg	2003	2014/54va	6 ba				
						Conf		60	0,60
		tpg / CGTE	NA	2014/55vd	9 sav	O	dvd	1	0,01
23	A	tpg / CGTE	1945	2014/60va	1 livre	Conf		1	0,01
		tpg	NA	2015/05va	1 ba	O			0,10
		tpg	2001 - 2004	2015/06vd	1 ba	Conf			0,10
		tpg	2004	2015/11va	6 ba	Conf			0,60
		tpg / CGTE	1961 - 2005	2015/12va	7 classeurs	O			5,25
		Unireso	1999 - 2004	2015/14va	3 dossiers	O			0,00
		tpg	1992 - 2007	2015/15va	tas	O			0,05
		tpg	1996 - 2003	2016/01va	1 ba	O			0,10
		tpg	1996 - 2011	2016/02va (RH)	2 classeurs, 1 dossier	Conf		16	0,16
		tpg / CGTE	NA	2016/04va	3 objets	N	jetons		0,01
					2 VHS (cassette), 10 cd, 1 ba				
		tpg	1991 - 2006	2016/06va		O			0,20
		tpg / CGTE	1974 - 2002	2016/07va	1 dossier	O		1	0,01
		tpg	2005	2016/08va	4 ba	Conf			0,50
		tpg	2016	AP 2016/03	1 dossier	O			0,01
		tpg / CGTE	1957 - 1999	2016/11va	1 ba	O			0,15
		tpg	1979 - 2007	2016/14va	1 dossier	O		1	0,01
		tpg	2005 - 2006	2017/02va	4 ba	O			0,40
		tpg	1994	2017/03va	1 dossier	O			0,00
		tpg / CGTE	1957 - 1968	2017/07va	1 dossier	O			0,02
		tpg	2006	2017/08va	6 ba	Conf			0,60
	D	tpg	NA	2017/09va	1 objet	N	appareil à rendre la monnaie	10	0,10
		tpg / CGTE	1970 - 1993	2017/10va	1 ba	O		10	0,10
		tpg	2003	2017/11va	2 classeurs, 1 dossier	O			0,15
		A - B	1997 - 2007	2016/12va	9 classeurs	O			0,80
		B	1890 - 1980	2014/35va	19 ba	O		200	2,00
		B - D	1986 - 2005	2016/05va	86 ba	O			15,00
		tpg / CGTE	1935 - 1994	2017/06va	8 ba, 10 classeurs	O			1,80
							cadres de sérigraphie; affiches; panneaux publicitaires		
		tpg	1992 - ?	2017/12va	7 classeurs, 10 objets, tas	O et N			1,00
		tpg	2001 - 2005	2017/13va (1/2)	34 classeurs	O		246	2,50
24	A								
		tpg	2001 - 2009	2017/04va (1/2)	11 ba, 18 classeurs, tas	O		252	2,50
	A - C				22 ba, 96 classeurs, 6 objets, 6 dossiers, 1 sav, tas				
		tpg / CGTE	1959 - 1994	2015/13va		O et N		947	9,50
	C - D	tpg / CGTE	1940 - 2004	2015/02va (2/2)	62 ba	O		700	7,00
		tpg	2007	2018/08va	1 ba	Conf		10	0,10
		tpg	1998 - 2010	2018/09va	1 ba, 7 classeurs	Conf			0,60
	D						têtes de perches; patins de rechange		
		tpg	1988 - 1996	2019/01va	9 objets, 1 livre	O et N		44	0,44
		tpg		2019/03va	3 objets	N	Porte jeton en cuir; jetons	5	0,05
		tpg / CGTE	1962 - 2012	2019/04va	1 dossier, 3 objets	O et N	Paire de lunettes; sifflet; porte jeton en cuir;	5	0,05

25	A	tpg	2007	2018/08va	5 ba	Conf		50	0,50
		tpg	1984 - 2007	2018/06va	3 ba, 5 classeurs, 1 sav	O	dvd		0,70
	A - B	tpg	1980 - 2007	2018/03va (RH)	69 classeurs, 9 ba	Conf			6,50
		Unireso	2001 - 2005	2017/13va (2/2)	13 ba, 9 classeurs, 2 dossiers	O		194	1,90
	B	tpg	2002 - 2003	2017/14va	7 classeurs, 1 dossier	O			0,25
		tpg	2000 - 2006	2017/15va	6 classeurs	Conf			0,50
		Unireso	1987 - 2007	2017/16va	3 cartons	O			3,00
	C	tpg / CGTE	NA	2018/02va	10 objets	N	sacoche; pinces à oblitérer; casquettes; jetons		0,50
26	A - B	tpg / CGTE	1970 - 2007	2018/07va	226 classeurs, 4 cartons, 27 ba, 2 dossiers, 8 sav	O	VHS		20,00
		tpg / CGTE	NA	2014/08va	37 ba, 12 classeurs, 10 livres, 3 dossiers, 3 boîtes à diapositives	O			6,00
	C - D	tpg / CGTE	1949 - 2004	2019/09va	210 ba, 100 classeurs, 25 dossiers, 3 livres, sav 13	O	Film, VHS, disquettes		35,00
27	A	tpg	2007 - 2012	2019/07va	1 ba, 19 classeurs	O			2,00
		tpg	1978 - 2017	2019/08va	154 ba, 73 classeurs, 68 dossiers, 8 livres, tas	O			26,00
28	B	tpg / CGTE	NA	2019/11va	1 ba, 1 dossier	O			0,20
	B - C	tpg	2001 - 2009	2017/04va (2/2)	27 ba, 342 classeurs, 4 dossiers, tas	O			28,00
29	A - C	tpg / CGTE	1960 - 2015	2017/17va	31 ba, 26 classeurs, 2 dossiers	O		54	5,40
		tpg	1992 - 2008	2019/06va	40 ba, 89 classeurs, tas	O			12,80
30	A - B	tpg	1977 - 1996	2019/12va	33 ba, 1 carton, 6 classeurs, 4 dossiers	O			5,00
		tpg / CGTE	1960 - 2006	2019/13va	32 ba, 27 classeurs, 10 dossiers	O		550	5,50
	C - D	tpg	1999 - 2007	2019/15va	6 ba, 2 classeurs	O			0,80
		tpg	1876 - 2013	2019/17va	307 ba, 397 classeurs, 20 dossiers, 106 livres, sav 44	O	VHS	8700	87,00
31	A	tpg / CGTE	1902 - 2003	2019/18va	130 ba	O			15,00
32	A - C	tpg / CGTE	1978 - 1985	AP 2020/01	4 objets	N	3 gobelets en étain, 1 fanion		0,20
33	C	tpg / CGTE	NA	2019/19va	1 ba, 1 classeur, 3 dossiers	O			2,00
34	D	tpg / CGTE	NA	2019/19va	1 ba, 1 classeur, 3 dossiers	O			2,00
35	tpg / CGTE	NA	2019/19va	1 ba, 1 classeur, 3 dossiers	O				2,00

Type d'UM par fonds									
Fonds	Boîte d'archives	Classeur	Livre	Dossier	Boîte de diapositives	Objet	Carton	Support audio-visuel	Nombre de tas
Compagnie générale des tramways suisses	1		1			1			
Compagnie des omnibus (Cie anglaise C. Bruns)				1					
Société genevoise de chemin de fer à voie étroite	5		6						1
Société du chemin de fer Genève – Veyrier	22		9						1
Compagnie Veyrier – Collonges-sous-Salève	1								
Société du chemin de fer routier Carouge – Croix-de-Rozon	16	1	4						1
Compagnie genevoise des autobus	10		12						1
Société du chemin du fer du Salève			1						
Société d'autobus Jura-Salève	1								
Michel Buffo	336	133		12					3
Unireso	13	9		5			3		
TP-Publicité	123	146							
tpg	568	719	9	83		25	1	64	6
CGTE - tpg	1193	1089	115	76	3	241	4	181	3

Collections aux archives tpg				
N°	nom	type (objets/papier)	Calcul de taille	taille (ml)
1	Collections des publications et des articles de presse	objets et papier	3662 cm; 36.6ml+ env. 3ml de goodies	40
2	Collection des travaux académiques	papier (uniquement)	76cm	0,76
3	Collection des titres de transports	objets et papier	537cm	5,4
6	Collection de recueils de pièces officielles de compagnies de transports suisses	papier (uniquement)	226.5cm	2,3
7	Collection des pièces officielles	papier (uniquement)	204cm	2
8	Collection privée Durwang-Primatesta	objets et papier	607cm	6
9	Collection privée Zillweger	objets (image)	58cm	0,58
4	Collection des vêtements de travail tpg et compagnies précédentes	objets (uniquement)		0
5	Collection des trophées des associations de loisir tpg et compagnies précédentes	objets (uniquement)		0

Listes des Unités Matérielles (UM)			
Nom	Définition	Largeur (cm)	Terme(s) écarté (s)
Boîte d'archives (ba)	Toute boîte d'archives d'une largeur de 10 cm (env.)	environ 10	Carton; boîte d'archives intermédiaires; boîte de reconditionnement
Classeur	Tout porte-document comprenant des anneaux d'attache retenant les documents	entre 3 et 10	
Livre	Tout ensemble de documents reliés et recouverts	variable	
Dossier	Tout porte-document sans anneaux d'attache	variable	fourre
Boîte de diapositives (bd)	Toute boîte adaptée au stockage de dispositives		
Objet	Tout objet considéré comme tel et non comme support d'information	variable	
Support audio-visuel (sav)	Tout objet considéré comme support d'information audio ou audio-visuelle	entre 1 et 5	CD, DVD, Casette, mini-cassette
Tas	Tout ensemble de documents non-reliés et empliés	variable	
Carton	Toute boîte de rangement dépassant les 10cm de largeur	variable	Carton banane

Annexe 5 : Résumé des retours des entretiens avec les utilisateurs

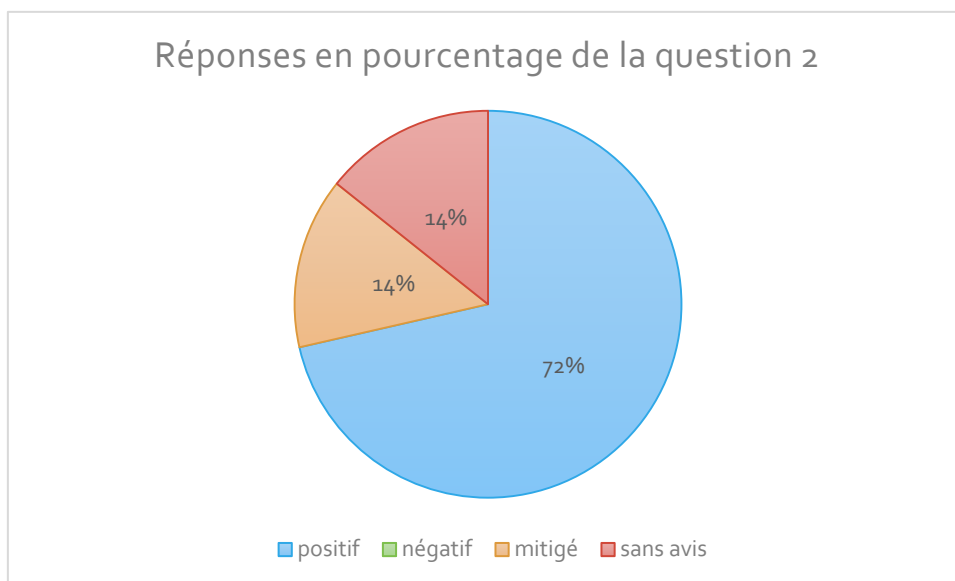
Tableau 1 : Aperçu des participants

Caractéristiques	Utilisateurs
Nombre	7 (personnes)
Sexe (M/F)	M : 100% ; F : 0%
Âge	Entre 34 et 77 ; moyenne : 54 ans
Domaine professionnel	Domaine des entreprises de transport : 2 Domaine académique : 3 Domaine étatique (fonctionnaire) : 1 Sans profession / retraite : 1
Origine de l'intérêt (passion des transports urbains ; recherche académique ; préparation d'une publication)	Passion des transports urbains : 28,5 % (soit 2 personnes) Recherche académique : 28,5% (soit 2 personnes) Préparation d'une publication : 43 % (soit 3 personnes)
Déjà venu aux archives des tpg (oui /non)	Oui : 100% ; Non : 0%
Avant ou après l'arrivée de l'archiviste en 2013 (avant / après)	Avant : 57% (c'est-à-dire 4 personnes) ; Après : 43 % (c'est-à-dire 3 personnes)

(ces données sont issues des réponses aux entretiens notamment à la question 1)

Question 2 : Quel regard portez-vous sur les tpg ? (Positif / négatif / mitigé / sans avis)

Réponses en chiffre : positif = 5 ; négatif = 0 ; mitigé = 1 ; sans avis = 1.

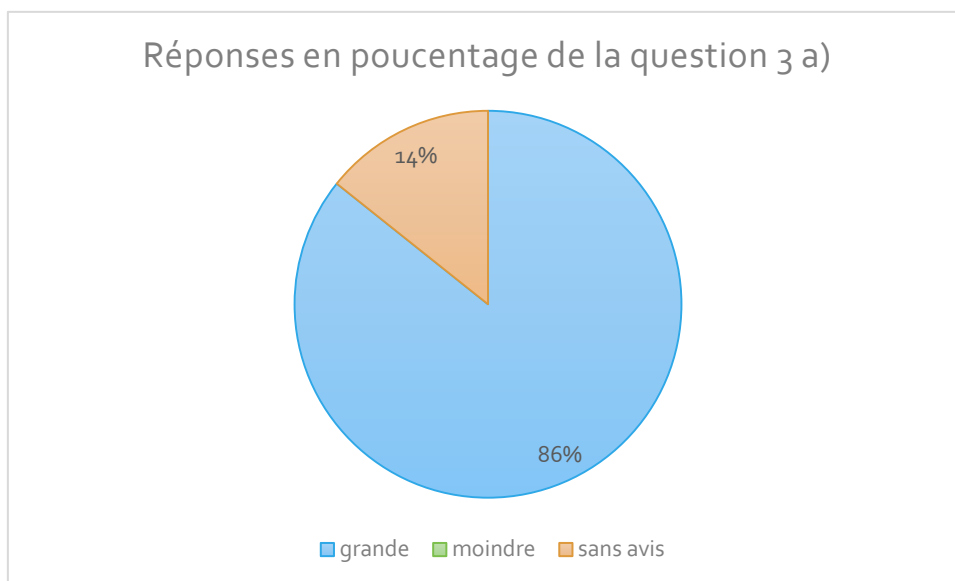


Notions citées en sus :

- Innovation
- Évolution
- Réseau des transports publics efficace
- Attachement au service public
- Améliorations toujours possibles
- Rôle important dans la politique de la mobilité à Genève

Question 3 a) : Selon vous, quelle est l'importance des tpg dans l'horizon genevois ? (grande / moindre / sans avis)

Réponses en chiffre : grande = 6 ; moindre = 0 ; sans avis = 1.

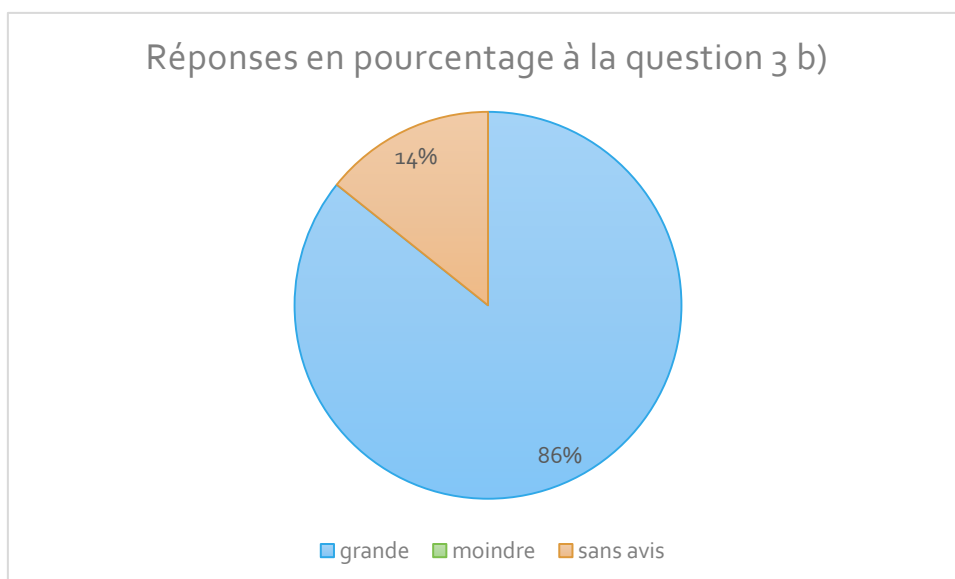


Notion citée en sus :

- Meilleure qualité de vie grâce aux tpg

Question 3 b) : et d'un point de vue historique ? (grande / moindre / sans avis)

Réponses en chiffre : grande = 6 ; moindre = 0 ; sans avis = 1.



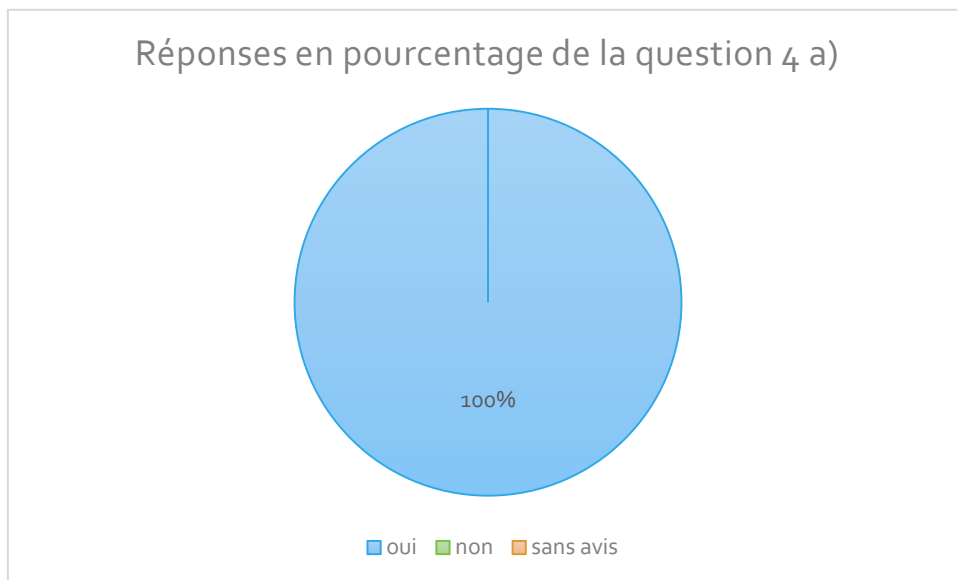
Notions citées en sus :

- Accompagnement de la modernité à Genève

- Lien fort avec le développement économique

Question 4 a) : Avez-vous déjà eu l'occasion de travailler / voir des archives des tpg ? (oui / non / sans avis)

Réponses en chiffre : oui = 7 ; non = 0 ; sans avis = 0.



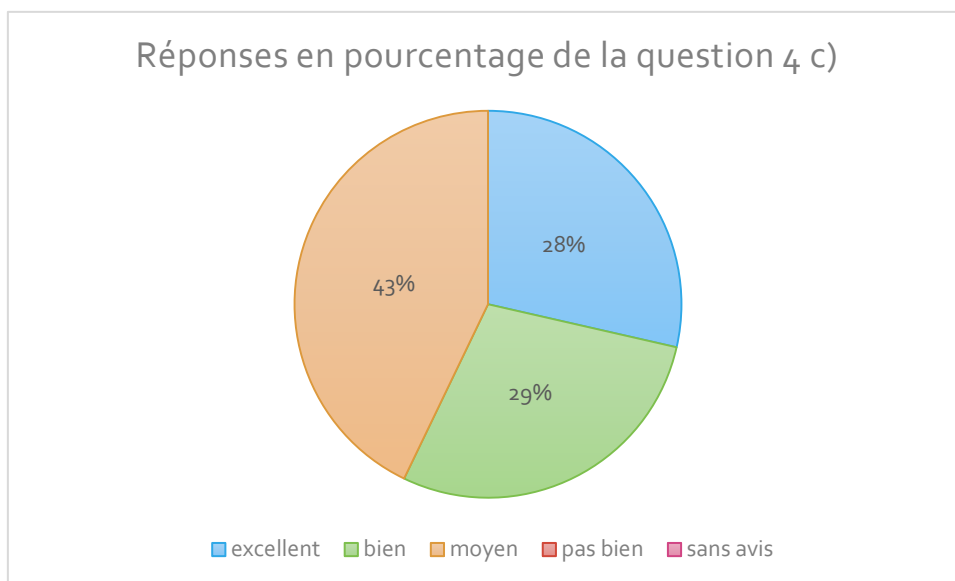
Question 4 b) : Si oui dans quel cadre ?

Réponses (nombre de personnes ayant cité cette réponse. ATTENTION : une personne peut citer plusieurs réponses) :

- Préparation d'une publication (4)
- Recherche en vue d'un travail académique (2)
- Illustration d'un site internet (1)

**Question 4 c) : Et comment avez-vous vécu cette expérience ?
(excellent / bien / moyen / pas bien / sans avis)**

Réponses en chiffre : excellent = 2 ; bien = 2 ; moyen = 3 ; pas bien = 0 ; sans avis = 0.

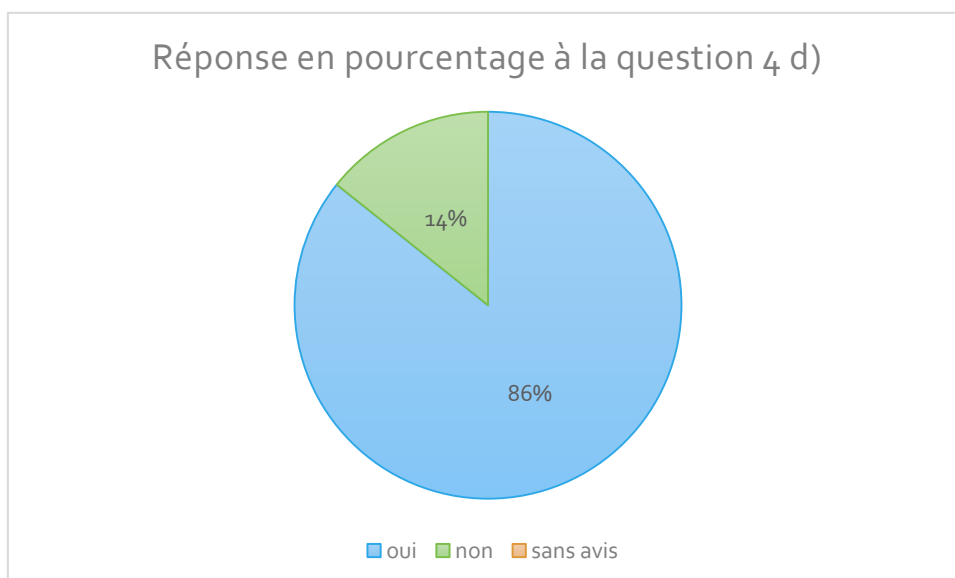


Notions citées en sus :

- Temps nécessaire accordé
- Présence appréciée de l'archiviste
- Recherches simplifiées
- Ouverture et transmission du savoir

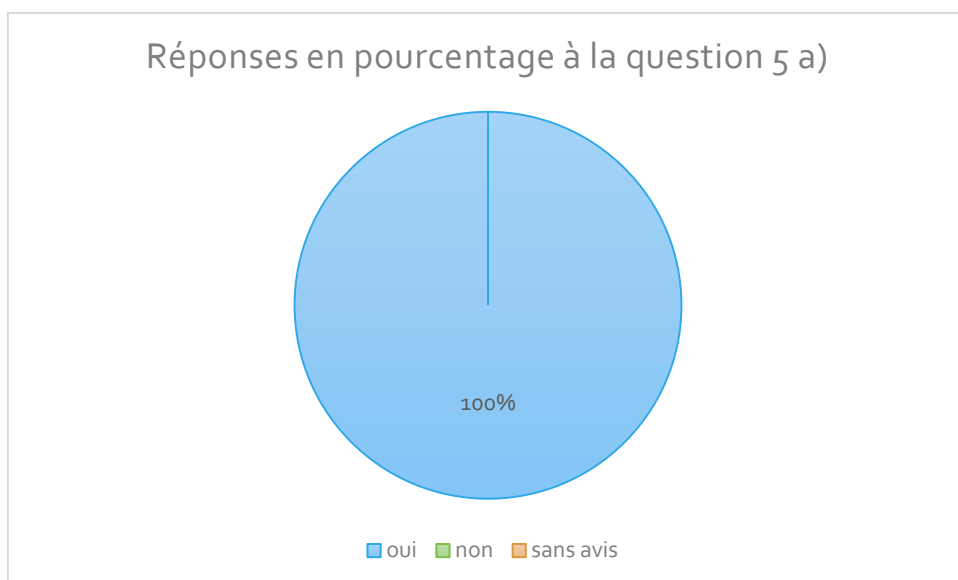
Question 4 d) : Est-ce une expérience que vous réitériez ? (oui / non / sans avis)

Réponse en chiffre : oui = 6 ; non = 1 ; sans avis = 0.



Question 5 a) : Les archives des tpg n'ont pas de page internet, ou de compte sur un réseau social, si c'était le contraire, iriez-vous sur la page internet ? (oui / non / sans avis)

Réponses en chiffre : oui = 7 ; non = 0 ; sans avis = 0.

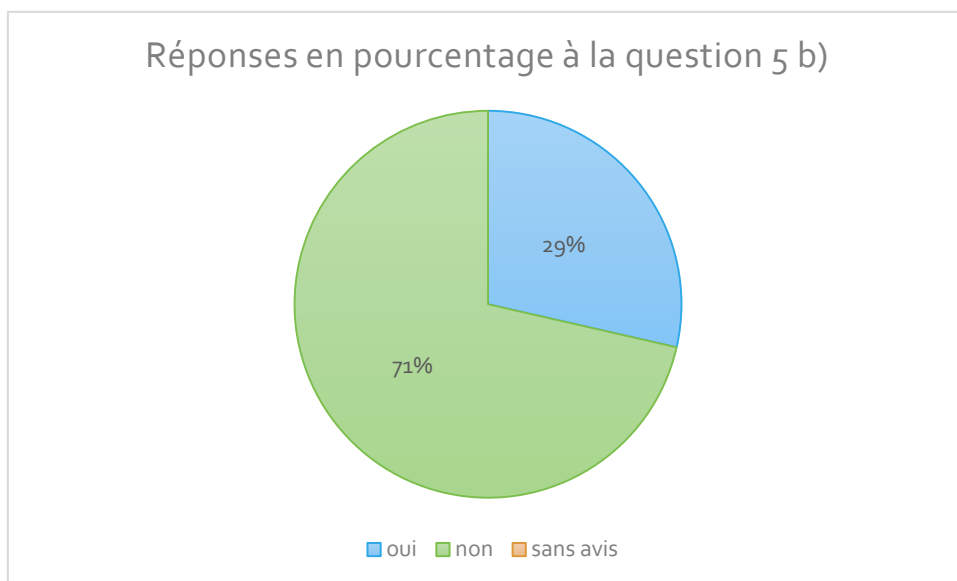


Notions citées en sus :

- Besoin d'un site utile (avec renseignements, etc.)
- Avec inventaire en ligne
- Archives numérisées
- Besoin d'aide aux chercheurs

Question 5 b) : Ou sur le compte du réseau social ? (oui / non / sans avis)

Réponses en chiffre : oui = 2 ; non = 5 ; sans avis = 0.



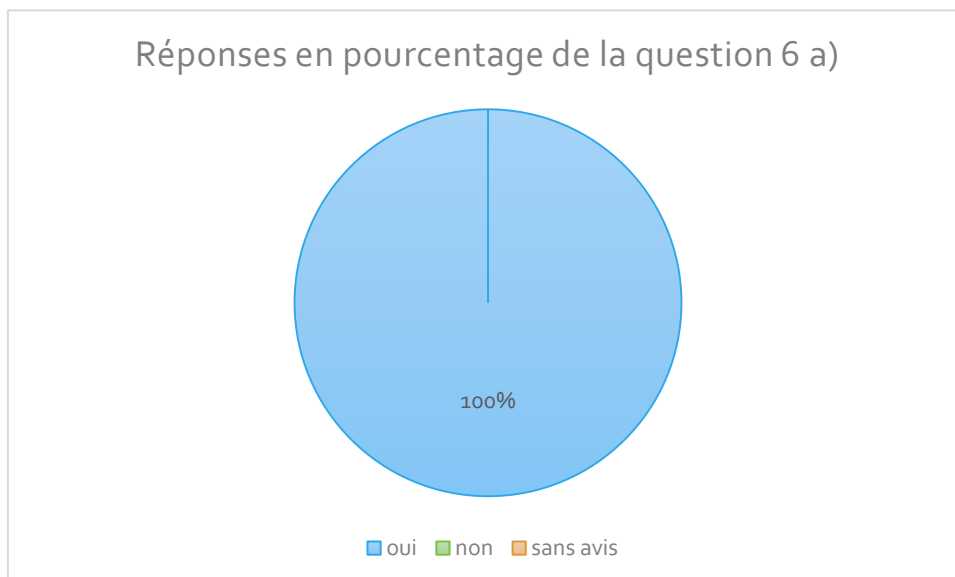
Question 5 c) : Pour quelle raison ?

Réponses (nombre de personnes ayant cité cette réponse. ATTENTION : une personne peut citer plusieurs réponses) :

- Pas d'intérêt pour les réseaux sociaux (4)
- Manque de sérieux des réseaux sociaux (1)
- Cela dépend grandement du réseau social choisi (1)
- Sans avis (1)

Question 6 a) : Si les archives des tpg organisaient un événement de présentation des pièces, comme une exposition, iriez-vous à cet événement ? (oui / non / sans avis)

Réponses en chiffre : oui = 7 ; non = 0 ; sans avis = 0.



Question 6 b) : Si oui, que souhaiteriez-vous voir ?

Réponses (nombre de personnes ayant cité cette réponse. ATTENTION : une personne peut citer plusieurs réponses) :

- Développement du réseau, son coût et sa politique (1)
- Histoire orale de l'entreprise (1)
- Toutes les thématiques (2)
- L'image et la communication des tpg (1)
- Développement du réseau en lien avec les développements de Genève (2)
- Histoire des véhicules (1)
- Comparaison du développement des transports publics avec d'autres villes (1)
- De la découverte (1)

Question 7 : Selon vous, quelle est la chose dont manquent les archives des tpg ?

Réponses (nombre de personnes ayant cité cette réponse. ATTENTION : une personne peut citer plusieurs réponses) :

- Un inventaire en ligne (5)
- Un site internet (1)

Question 8 : Selon vous, comment rendre les archives des tpg plus attrayantes ?

Réponses (nombre de personnes ayant cité cette réponse. ATTENTION : une personne peut citer plusieurs réponses) :

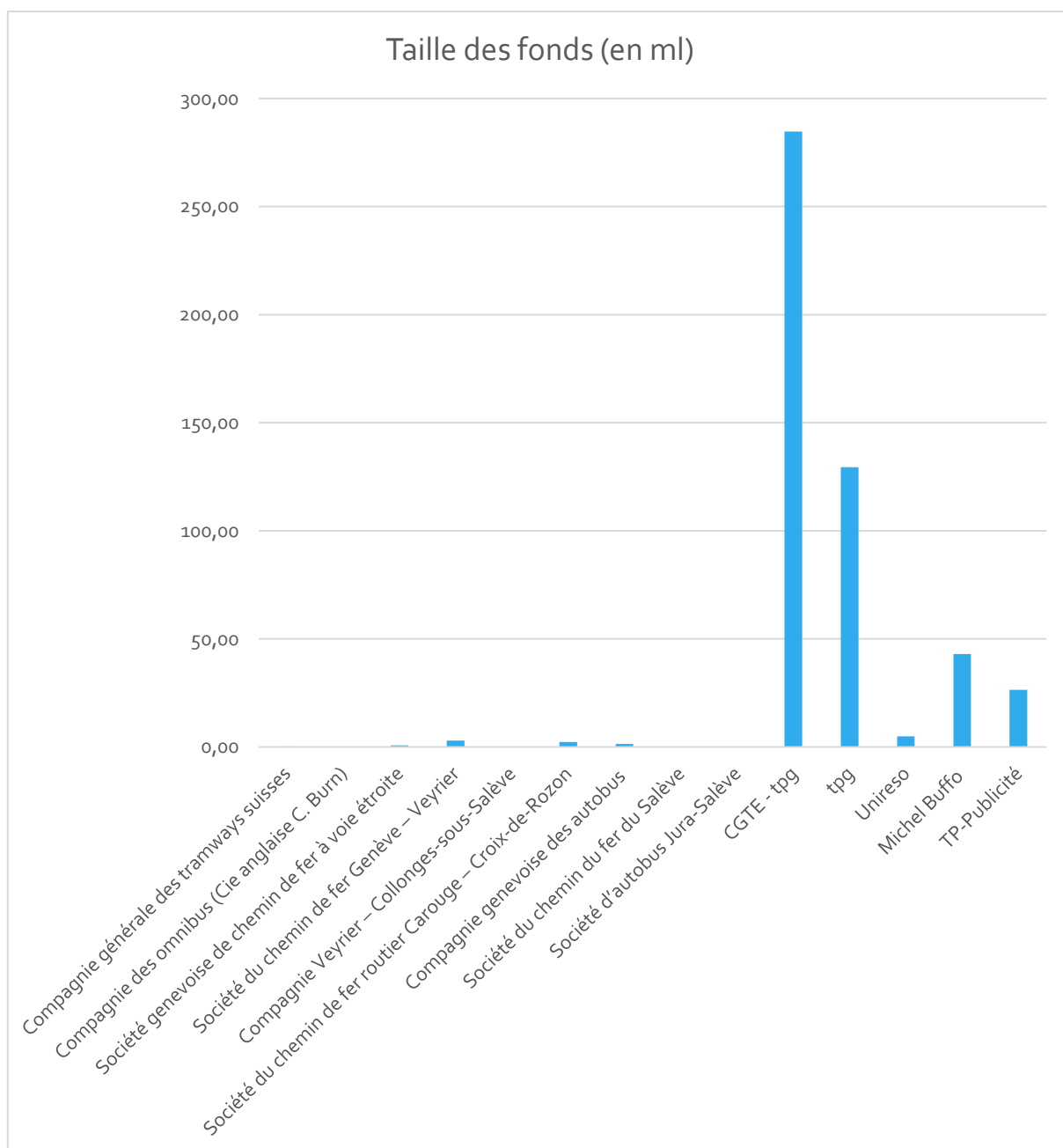
- Facebook (1)
- Expositions (2)
- Publications (1)
- Site internet *user-friendly* (3)
- Communication sur les réseaux sociaux (1)
- Vidéo explicative du fonctionnement des archives (1)
- Plus d'archivistes en poste aux tpg (1)
- Des locaux adaptés (1)
- Un inventaire (1)
- Marche à suivre pour accéder à des archives (1)
- Partenariat avec la BGE et le CIG (1)
- Mise à disposition de photographies (1)
- Contacts avec les associations d'histoires locales de la région (1)
- Partenariat avec l'office cantonal de la statistique (1)
- Contacts avec les différentes facultés de l'UniGe : histoire, géographie, etc. (1)
- Organisation d'une journée de conférence sur la thématique de la mobilité avec perspective historique (1)

Annexe 6 : Tableau de comparaison

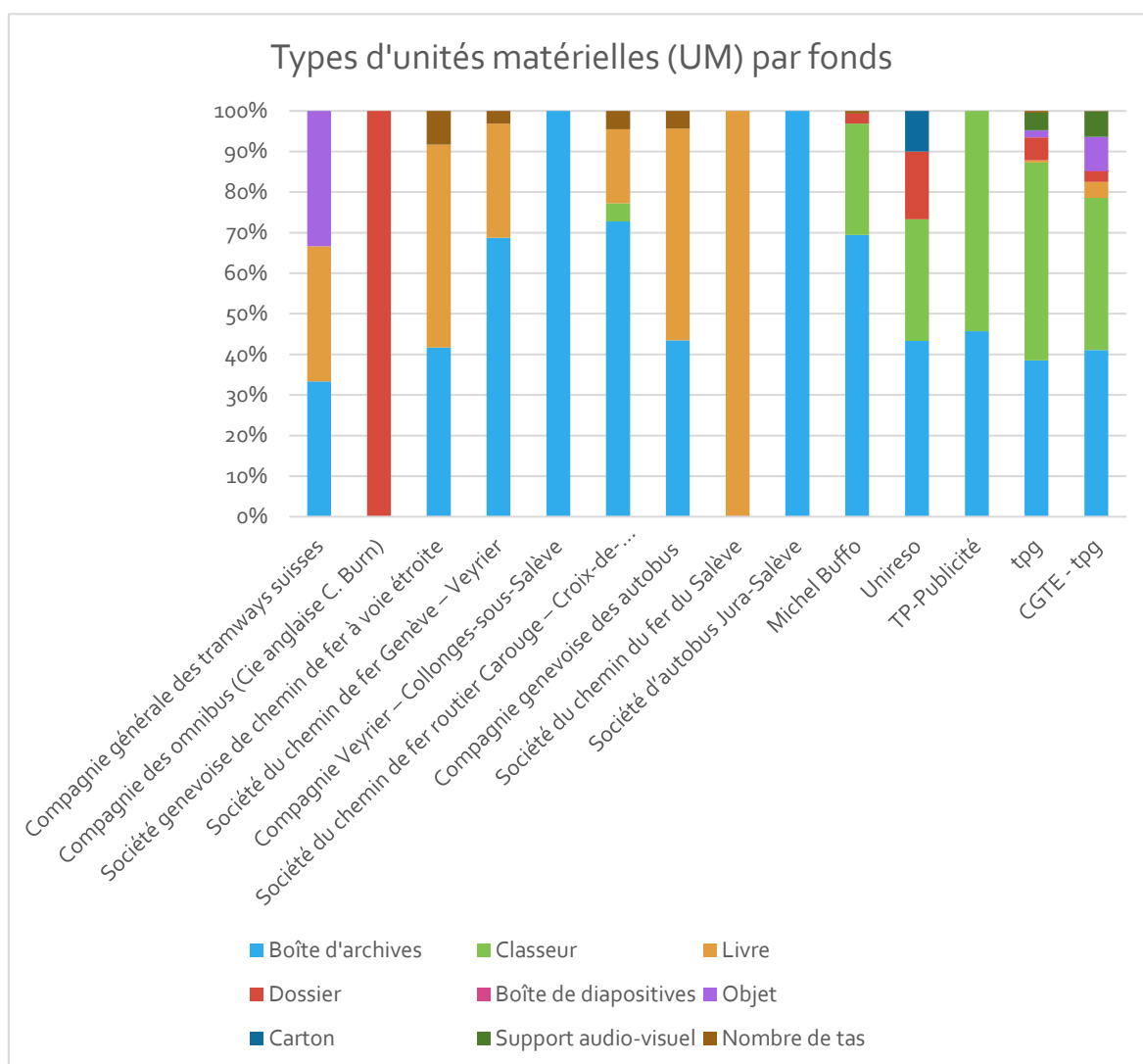
Comparaison avec des compagnies de transports publics (CTP) en Suisse romande					
N°	Nom de la compagnie	Canton	Mention de l'histoire sur le site internet (O/N)	Mention des archives sur le site internet (O/N)	Présence d'un email de contact vers les archives (O/N)
1	Transports publics lausannois (TL)	Vaud	Oui	Non	Non
2	Transports publics fribourgeois (TPF)	Fribourg	Oui	Non	Non
3	Transports publics neuchâtelois (TransN)	Neuchâtel	Non	Non	Non
4	Transports de la Riviera vaudoise (VMCV)	Vaud	Oui	Non	Non
5	Transports publics nyonnais (TPN)	Vaud	Oui	Non	Non
6	Transports publics biennois (TPB)	Berne	Non	Non	Non
7	Morges-Bière-Cossonay (MBC)	Vaud	Oui	Non	Non
8	Nyon-St-Cergue-Morez (NSTCM)	Vaud	Oui	Non	Non
9	Transports Yverdon (TRAVYS)	Vaud	Oui	Non	Non

Annexe 7 : Résultats visuels de l'analyse des fonds et des collections

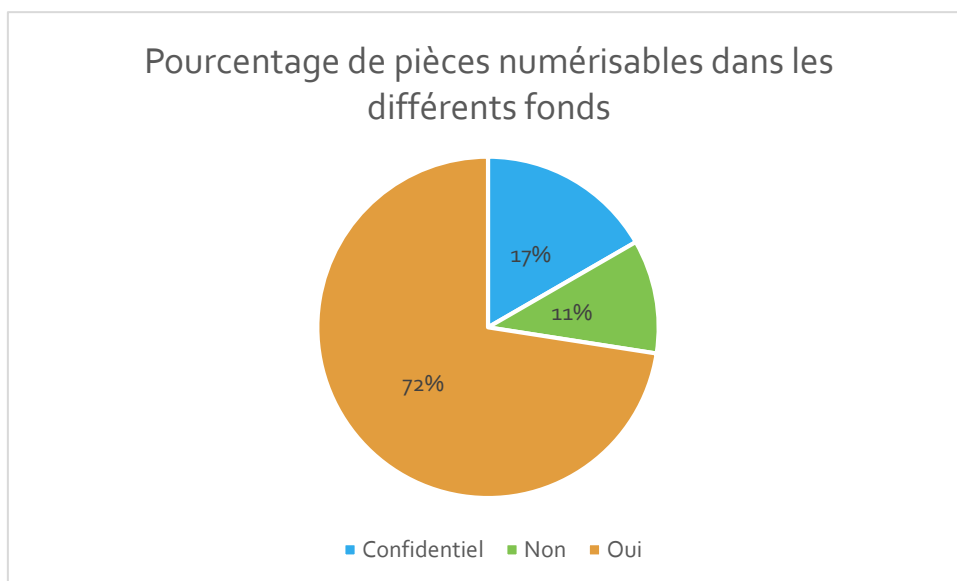
1. Graphique comparatif de la taille des fonds (en ml)



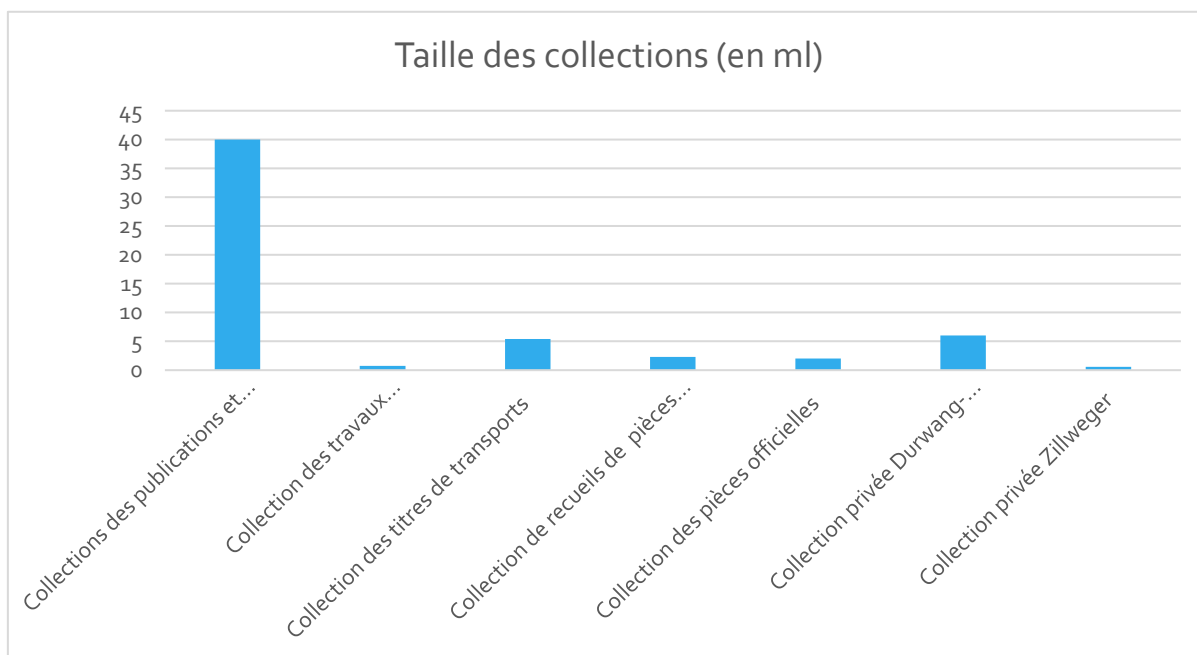
2. Graphique de la répartition en pourcentage des types d'UM dans chaque fonds



3. Figure illustrant le pourcentage de pièces numérisables dans les différents fonds

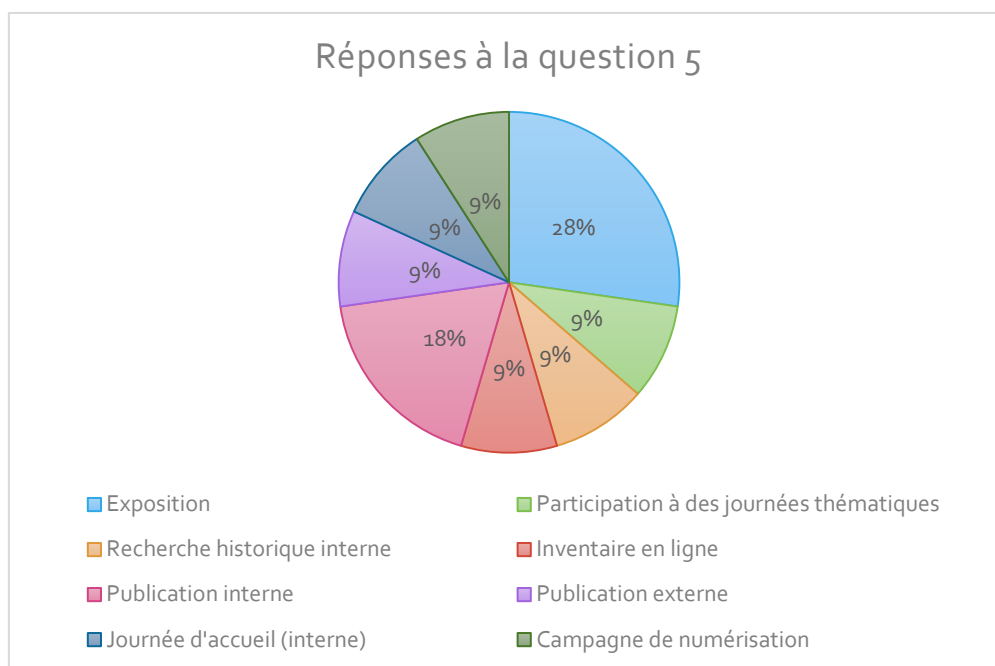


4. Graphique des tailles des collections (en ml)



Annexe 8 : Visuels des entretiens avec les archivistes valorisants

1. Figure illustrant les dernières actions de valorisation réalisées



2. Graphique des différents canaux de communication utilisés

