



L'approche client aux archives de la ville de Brossard

Cynthia Couture, analyste en gestion de documents et des archives

Réseau des archives du Québec
4 novembre 2009

Sommaire de la présentation

- Le contexte
 - Ancienne ville de Brossard et gestion des documents et des archives (1977-2001)
 - Fusion / défusion (2002-2005)
 - Nouvelle ville de Brossard (depuis janvier 2006)

- Types de clients
 - Clients « archives »
 - Clients « gestion de documents »

- L'approche client de la ville de Brossard
 - Description
 - Bénéfices



Ancienne ville de Brossard et gestion des documents et des archives (1977 – 2002)

- Fondée en 1958 (2008 : 50^{ème} anniversaire)
- 1977 : création du service de la gestion des documents et des archives (volonté de la direction générale)
- Plan de classification et calendrier de conservation pour chaque unité
- Microfilmage de nombreuses séries de documents
- Indexation des documents (microfilmés et papier) dans une base de données

Fusions / défusions (2002 – 2005)

- 2002 : Fusion de plusieurs municipalités du Québec pour former de nouvelles « grandes villes »
- 2006 : Défusion de la ville de Brossard
- Aujourd'hui : 73 000 citoyens; 200 employés
- Employés aux archives : 1 analyste, 1 technicienne et 1 commis à la numérisation

Types de clients

(depuis janvier 2006)

- Clients « archives » (Employés de toutes les unités administratives (70%) et citoyens (30%))
 - Plans de maisons lors de rénovation (ex. mur porteur)
 - Dossiers de permis de construction (ex. rénovation sans permis)
 - Dossiers et plans – contrats de génie (ex. localisation tuyau)
 - Transactions immobilières (golf)
 - Ententes entre la ville et les partenaires (ex. Centre d'entraînement du canadien)
 - Séances du conseil
 - Règlement (ex. bruit)
 - Demandes d'information (ex. date d'ouverture de rue)
 - Demandes concernant l'histoire de Brossard (ex. exposition, livre souvenir)

Types de clients (suite)

(depuis janvier 2006)

- Clients « gestion de documents » (Employés)
 - Plan de classification
 - Règles de conservation
 - Gestion des documents numériques
 - Courriels
 - Gestion interne des dossiers,
 - etc.

Exemple de structure informatique dans Windows avant l'implantation du plan de classification

1er niveau : Répertoire nommé WP

2ème niveau : Répertoire nommé LCVCLOI

3ème niveau : Répertoire nommé GEN

4ème niveau : Répertoire nommé ACTLOI

5ème niveau : Répertoire nommé
ACTSPORT

Donc 5 « clic » avant d'entrer dans les
documents de l'unité

L'approche client des archives de la Ville de Brossard

- Approche élaborée dans l'ancien Brossard et qui se poursuit dans le nouveau Brossard
- Découle d'un constat : dans une ville l'archiviste n'est pas obligatoire
- Obligatoire : la ville doit avoir un greffier et le greffier est responsable des archives (Article 85 de la *Loi sur les cités et villes*, L.R.Q., chapitre C-19)
- Si nous ne sommes pas "obligatoires", nous sommes tout de même "essentiels"

L'approche client des archives de la Ville de Brossard : trois composantes

- Être en contact rapproché avec la clientèle
- Être disponible, répondre rapidement et avoir une attitude client
- Être crédible

Être en contact rapproché avec la clientèle

- Pour connaître les besoins
- Pour connaître les clients
- Pour connaître les activités et surtout le vocabulaire
-Doit être fait avec toutes les unités
- ...Doit être fait en continu dans le temps

Être disponible, répondre rapidement et avoir une attitude “client”

- Il faut que ce soit “facile” d’aller aux archives
- Répondre au client : notre priorité
(tout le reste passe après)
- Toujours améliorer notre temps de réponse
- Avoir une attitude “client” : créer un bon contact, briser l’image négative de l’archiviste

Être crédible

- Donner des réponses exactes et précises
- + bonnes réponses = + crédibilité
- Les archives doivent devenir “La” référence

Bénéfices : les archives sont utiles et importantes

- Bureaux près de nos clients (et non au sous-sol)
- Facilité à implanter un plan de classification
- Facilité à vendre nos projets les plus fous
- ... pour toujours mieux répondre aux besoins des clients

En conclusion

Tout n'est jamais parfait...

Mais...

Une approche client permet de faire des archives un incontournable dans une ville

Merci !