

# **La pratique archivistique versus les besoins des clientèles**

**Journée de formation annuelle  
RAQ**

**Le 4 novembre 2009**

**Carole Côté, coordonnatrice**

Division de la gestion des documents  
et des archives de la Ville de Québec

# Plan de la présentation

- 1. Les 2 mandats de la DGDA**
- 2. Le centre d'archives et ses clientèles**
- 3. La Déclaration de services de la Ville versus l'offre de services de la DGDA**
- 4. L'offre améliorée de services – Phase 1**
- 5. Principaux travaux entourant la mise en place du système amélioré- Phase 1**
- 6. L'offre améliorée de services – Phase 2**

# 1. Les 2 mandats de la DGDA

## 1. La DGDA : 2 mandats et 2 clientèles

<b>Gestion des documents administratifs</b>	<b>Gestion des documents d'archives</b>
<p data-bbox="291 519 794 572"><b>Clientèle interne</b></p> <ul data-bbox="166 733 884 1096" style="list-style-type: none"><li data-bbox="166 733 884 843">➤ Mise en place et maintien des outils de GD</li><li data-bbox="166 925 884 1096">➤ Mise en place et maintien des programmes en gestion documentaire</li></ul>	<p data-bbox="1083 519 1696 648"><b>Clientèles interne et externe</b></p> <ul data-bbox="967 705 1750 1348" style="list-style-type: none"><li data-bbox="967 705 1750 811">➤ Mise en place et maintien des outils en AH</li><li data-bbox="967 896 1750 1348">➤ Mise en place et maintien des programmes pour:<ul data-bbox="1078 1053 1624 1348" style="list-style-type: none"><li data-bbox="1078 1053 1373 1096">• Recueillir</li><li data-bbox="1078 1115 1306 1158">• Traiter</li><li data-bbox="1078 1176 1402 1219">• Conserver</li><li data-bbox="1078 1238 1624 1280">• Rendre accessibles</li><li data-bbox="1078 1299 1541 1342">• Mettre en valeur</li></ul></li></ul>

# La DGDA: 2 lieux

## Centre d'archives de Gabrielle-Roy

- Pour les documents traités (3 km)
  - magasins spécialisés pour archives
  - salle de consultation clientèle interne et externe

## CDSA de D'Estimauville

- Pour les documents semi-actifs et inactifs en attente de traitement (7km)
  - magasins adaptés aux SA
  - salle de consultation clientèle interne

## **2. Le centre d'archives et ses clientèles**

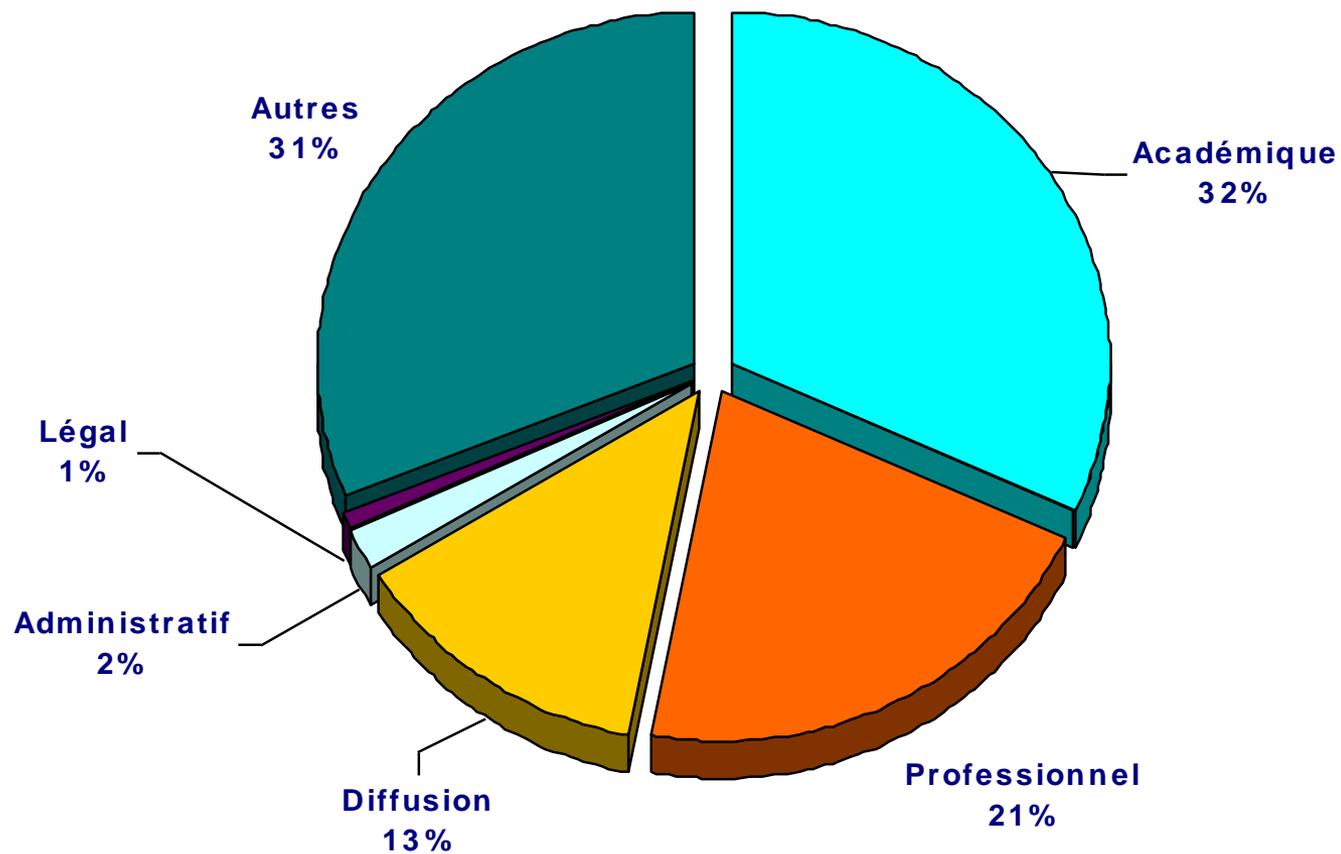
# Le centre d'archives

- **3 km de documents textuels de provenance institutionnelle**
- **200 000 documents cartographiques et dessins architecturaux**
- **100 000 documents iconographiques**
- **200 000 microformes**
- **2 000 documents audiovisuels**
- **100 fonds d'archives privées**

# La clientèle

- **Administration**
- **Historiens, ethnologues, muséologues**
- **Étudiants : université, CEGEP**
- **Journalistes, chercheurs, auteurs, éditeurs**
- **Avocats et notaires, arpenteurs**
- **Citoyens**
- **Visiteurs étrangers**

# Motifs de recherche



### **3. La Déclaration de services de la Ville versus l'offre de services de la DGDA**

# La déclaration de services

- Démarche qui s'est inscrite dans le plan stratégique 2004-2008 de la Ville
- Enjeu 5 : Amélioration des processus des services à la clientèle
  - Optimisation et simplification des processus
- Établit les principes sur lesquels est basée l'offre de services axée sur le client

# Déclaration de services versus l'offre de services

## Processus à améliorer :

1. Processus de recherche :  
instruments de recherche
2. Processus de reproduction :  
format numérique
3. Processus de demande de  
diffusion publique

# 1. Processus de recherche: instruments de recherche

## Principales lacunes

- **Diversité et nombre d'instruments de recherche papier et format numérique (150)**
- **Diversité des outils informatiques**
  - 4 applications pour la gestion des archives
  - Normalisation : aucune, en partie pour certains
- **Accès aux outils et instruments de recherche informatisés**
  - En partie et en salle seulement
- **Accès aux archives numérisées**
  - En partie et en salle seulement
  - Programme de numérisation non efficient
- **Absence de site Web DGDA**

## 2. Processus de reproduction : format numérique

### Principales lacunes

- **Lourdeur du processus de reproduction**
  - pas de numériseur pour traiter en régie
  
- **Lacunes dans les normes et procédures**
  - calibrage des équipements
  - procédure de numérisation
  - formulaire de demande de reproduction
  
- **Tarifification obsolète**

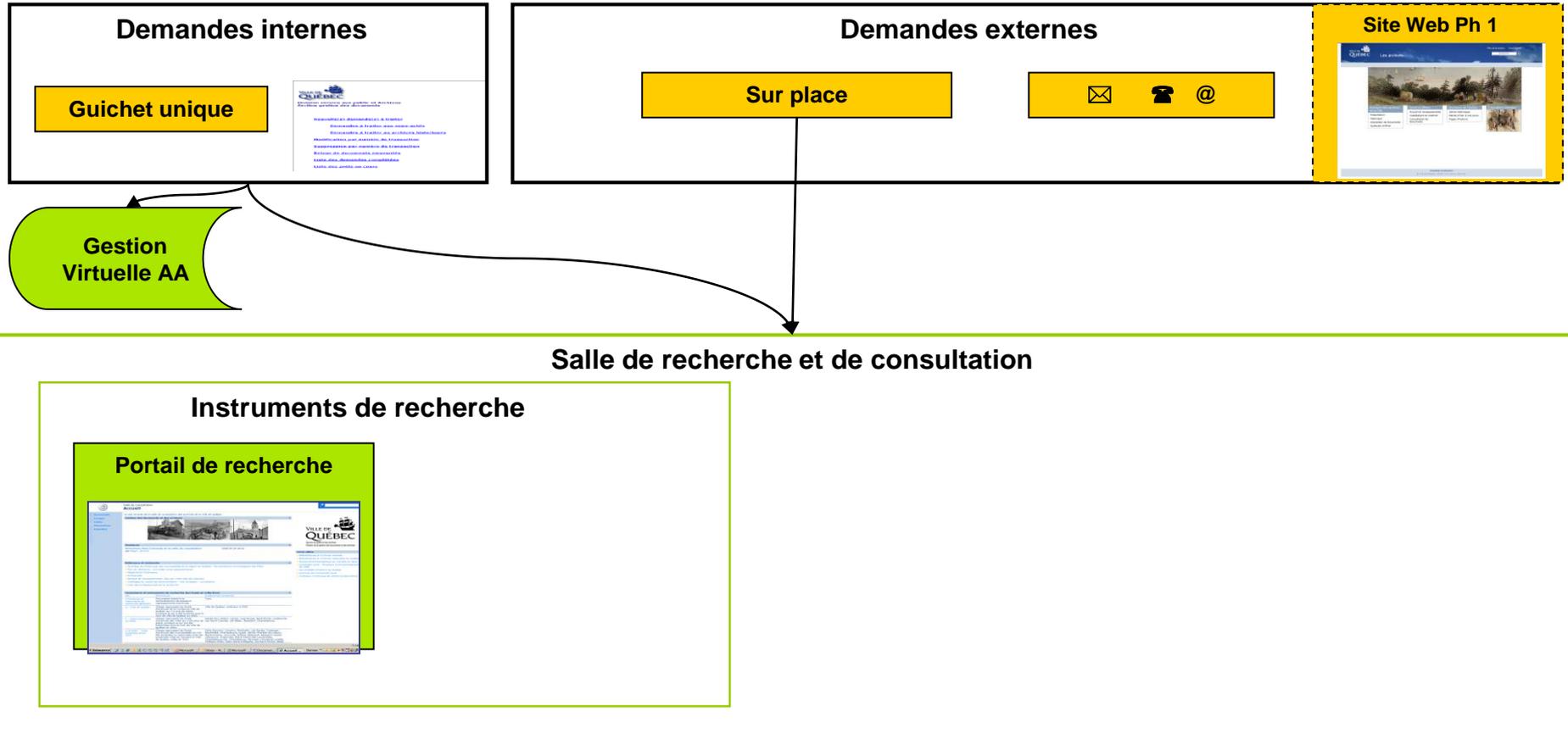
# 3. Processus de demande de diffusion publique

## Principales lacunes

- **Lourdeur du processus**
- **Outils administratifs obsolètes**

## **4. L'offre améliorée de services – Phase 1**

# Système actuel de services à la clientèle des archives historiques





Salle de consultation

## Accueil

- Lancement rapide
- Documents
  - Images
  - Listes
  - Discussions
  - Enquêtes

Le site intranet de la salle de consultation des archives de la Ville de Québec

### Gestion des documents et des archives



### Annonces

**Bienvenue dans l'intranet de la salle de consultation** 2008-04-29 09:51  
par Bégin, Jérôme

### Référence et recherche

- Synthèse de l'histoire des municipalités de la région de Québec - Nomenclature chronologique des Villes
- Plan de référence - nouvelles zones géographiques
- Règlements municipaux
- Archiguides
- Banque de renseignements, liste par mots-clés des dossiers
- Catalogue du centre de documentation - mot de passe : consultation
- Liste des professionnels de la recherche

### Inventaires et instruments de recherche des fonds et collections

URL	Remarques	Organismes concernés
Inventaires et instruments de recherche généraux	Documents aidant à la compréhension de plusieurs regroupements d'archives	Tous
Q - Ville de Québec	Classe regroupant les fonds d'archives de la l'ancienne Ville de Québec qui n'a plus de statut juridique et qui a été fusionné sous le nom de Ville de Québec en 2002.	Ville de Québec, antérieur à 2002
F - Villes fusionnées en 2002	Classe regroupant les fonds d'archives des villes qui n'ont plus de statut juridique et qui ont été fusionnées sous le nom de Ville de Québec en 2002.	Sainte-Foy, Sillery, Vanier, Cap-Rouge, Saint-Émile, Loretteville, Lac-Saint-Charles, Val-Bélair, Beauport, Charlesbourg
A et M001 - Villes annexées avant 2002	Classe regroupant les fonds d'archives des municipalités qui ont été annexées ou fusionnées avec les anciennes villes qui forment la Ville de Québec créée en 2002	Saint-Sauveur, Limoilou, Montcalm, Les Saules, Duberger, Neufchâtel, Charlesbourg-Ouest, Sainte-Thérèse-de-Lisieux, Montmorency, Courville, Giffard, Beauport, Beauport-Ouest, Villeneuve, Orsainville, Notre-Dame-des-Laurentides, Charlesbourg-Est, Charlesbourg, Paroisse L'Ancienne-Lorette, Château-d'Eau, Saint-Gérard-Magella, Val-Saint-Michel, Bélair

### Liens utiles

- Bibliothèques et Archives Canada
- Bibliothèques et Archives nationales du Québec
- Dictionnaire biographique du Canada en ligne
- Université Laval - Mosaïque d'orthophotographies de 1948
- Les sociétés d'histoire de Québec
- Archives de l'Université Laval
- Collection numérique de cartes et plans BANQ



Salle de consultation

# Inventaires et instruments de recherche généraux

- Sélectionnez un affichage
- Tous les documents
  - Mode Explorateur
  - Présentation**

Nouveau document | 
 Télécharger un document | 
 Nouveau dossier | 
 Filtrer | 
 Modifier dans la feuille de données

Type	Nom
	Guide de dépôt publication <b>Nouveau!</b>
	Liste de repérage des séries d'importance version salle au 2009-03-26
	liste_libre-service_microfilms
	Liste_plan_ass_Incendie
	Plan de classification AH 29 novembre 2007

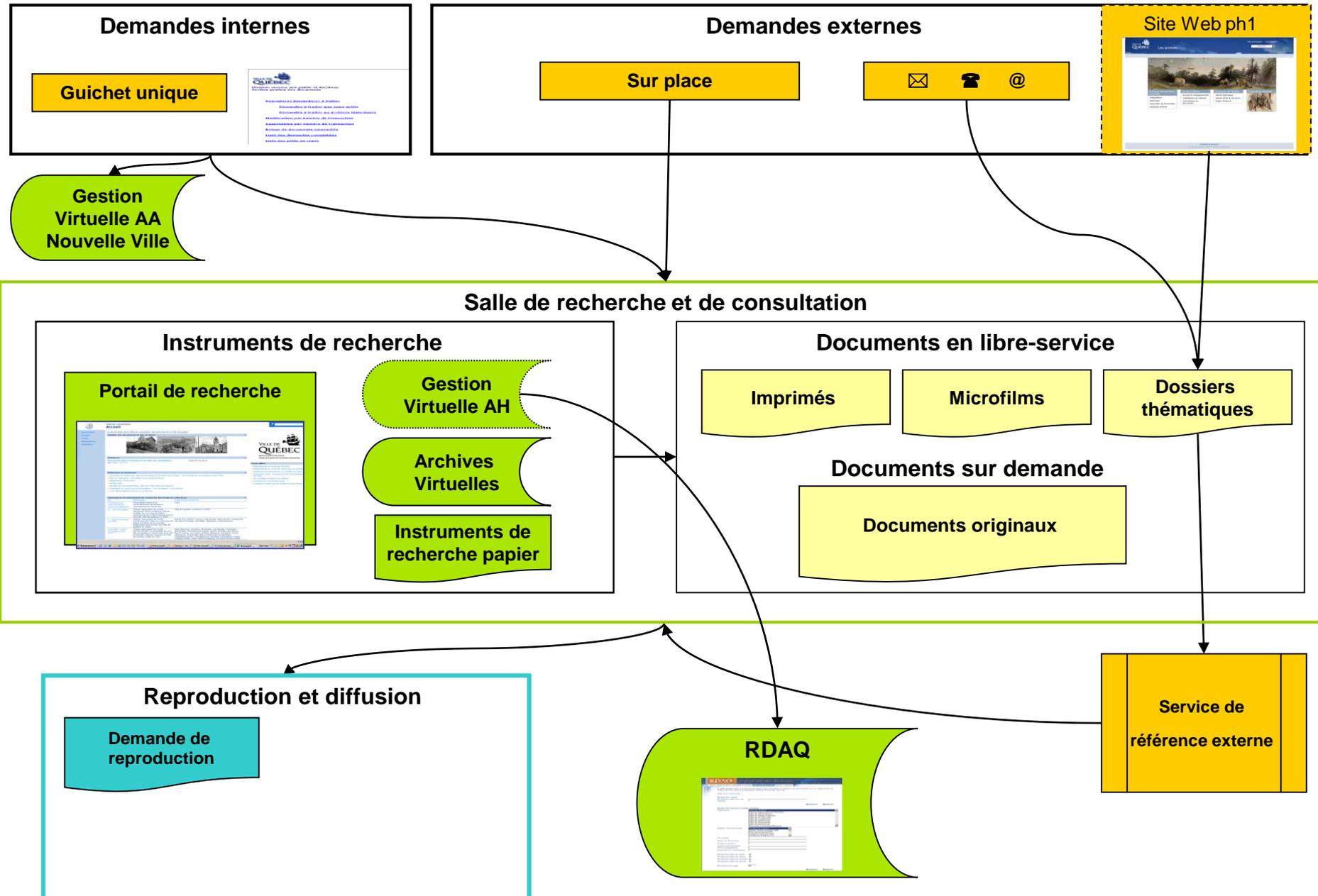
- Actions
- M'avertir
  - Exporter vers une feuille de calcul
  - Modifier les paramètres et les colonnes

# Guide des archives

## TABLE DES MATIÈRES

	Section
HISTORIQUE DES ARCHIVES DE LA VILLE DE QUÉBEC .....	11
MISSION ET SERVICES .....	13
PRÉSENTATION DU GUIDE .....	17
PLAN DE CLASSIFICATION .....	23
LEXIQUE .....	27
Q – Ville de Québec .....	Q
QP – Politique	
QP1 – Conseil .....	QP1
QP2 – Mairie .....	QP2
QP3 – Conseillers et conseillères .....	QP3
QA – Services administratifs	
QA1 – Secrétariat .....	QA1
QA3 – Direction .....	QA3
QA4 – Législation et affaires juridiques .....	QA4
QA5 – Ressources financières .....	QA5
QA6 – Ressources humaines .....	QA6
QA7 – Ressources mobilières et immobilières .....	QA7
QA8 – Ressources technologiques .....	QA8
QC – Services communautaires	
QC1 – Sécurité publique .....	QC1
QC2 – Sécurité incendie .....	QC2
QC3 – Santé et salubrité .....	QC3
QC4 – Loisirs et culture .....	QC4
QC5 – Communications .....	QC5
QC6 – Environnement .....	QC6
QC7 – Chômage et aide aux nécessiteux .....	QC7
QD – Services de développement	
QD1 – Aménagement du territoire .....	QD1
QD2 – Gestion des eaux .....	QD2
QD4 – Réseau routier et infrastructure .....	QD4
M1 – Annexions de l'ex-Ville de Québec	
M1-1 Saint-Sauveur .....	M1-1

# Système actuel de services à la clientèle des archives historiques



# DEMANDE DE REPRODUCTION

REQUÉRANTE		FACTURER À	
Prénom et nom _____		Prénom et nom _____	
Nom de l'organisme ou de l'entreprise _____		Nom de l'organisme ou de l'entreprise _____	
Adresse _____		Adresse _____	
Ville et province _____	Code postal _____	Ville et province _____	Code postal _____
Téléphone _____	Cellulaire _____	Téléphone _____	Cellulaire _____
Télécopie _____		Télécopie _____	
Courriel _____		Courriel _____	

J'accepte de payer, le cas échéant, les frais de reproduction pour les documents ci-dessous mentionnés selon la tarification en vigueur à la Ville de Québec. La reproduction d'œuvre ne doit servir qu'à des fins d'étude privée ou de recherche; tout usage de la reproduction à d'autres fins peut exiger l'autorisation du ou de la titulaire du droit d'auteur sur l'œuvre en cause. Les renseignements fournis seront mis à la disposition de l'auteur ou l'auteurs de l'œuvre, du ou de la titulaire du droit d'auteur ou de leur représentant ou représentante s'ils en font la demande. Je m'engage à traiter les reproductions reçues en conformité avec les dispositions de la **Loi sur le droit d'auteur**.

**Signature (obligatoire)** \_\_\_\_\_ **Date** \_\_\_\_\_

**De quelle façon désirez-vous que les numérisations vous soient remises?**

Sur CD-Rom par la poste

Par courriel (ou site FTP si trop volumineux)

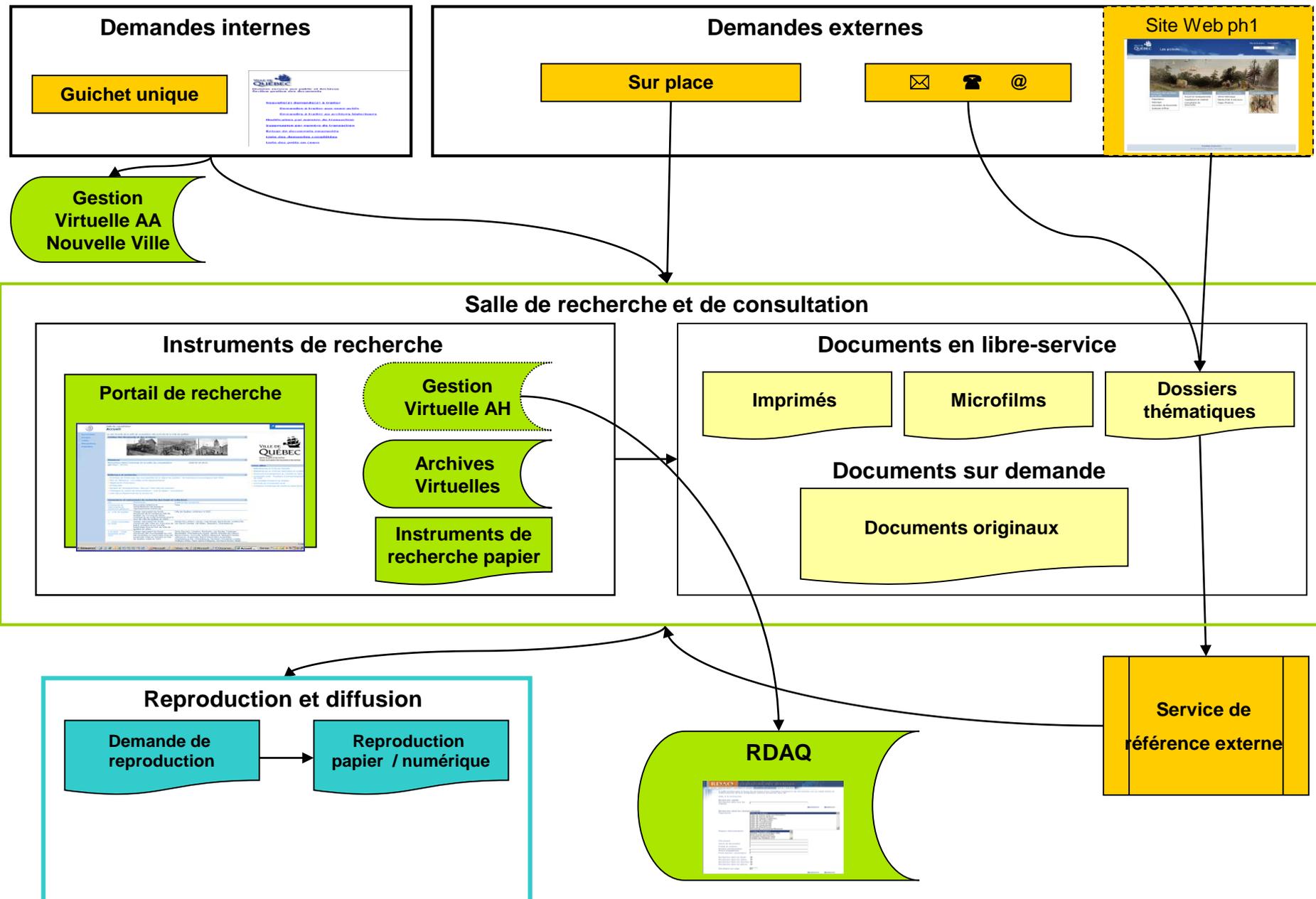
Sur CD-Rom au comptoir

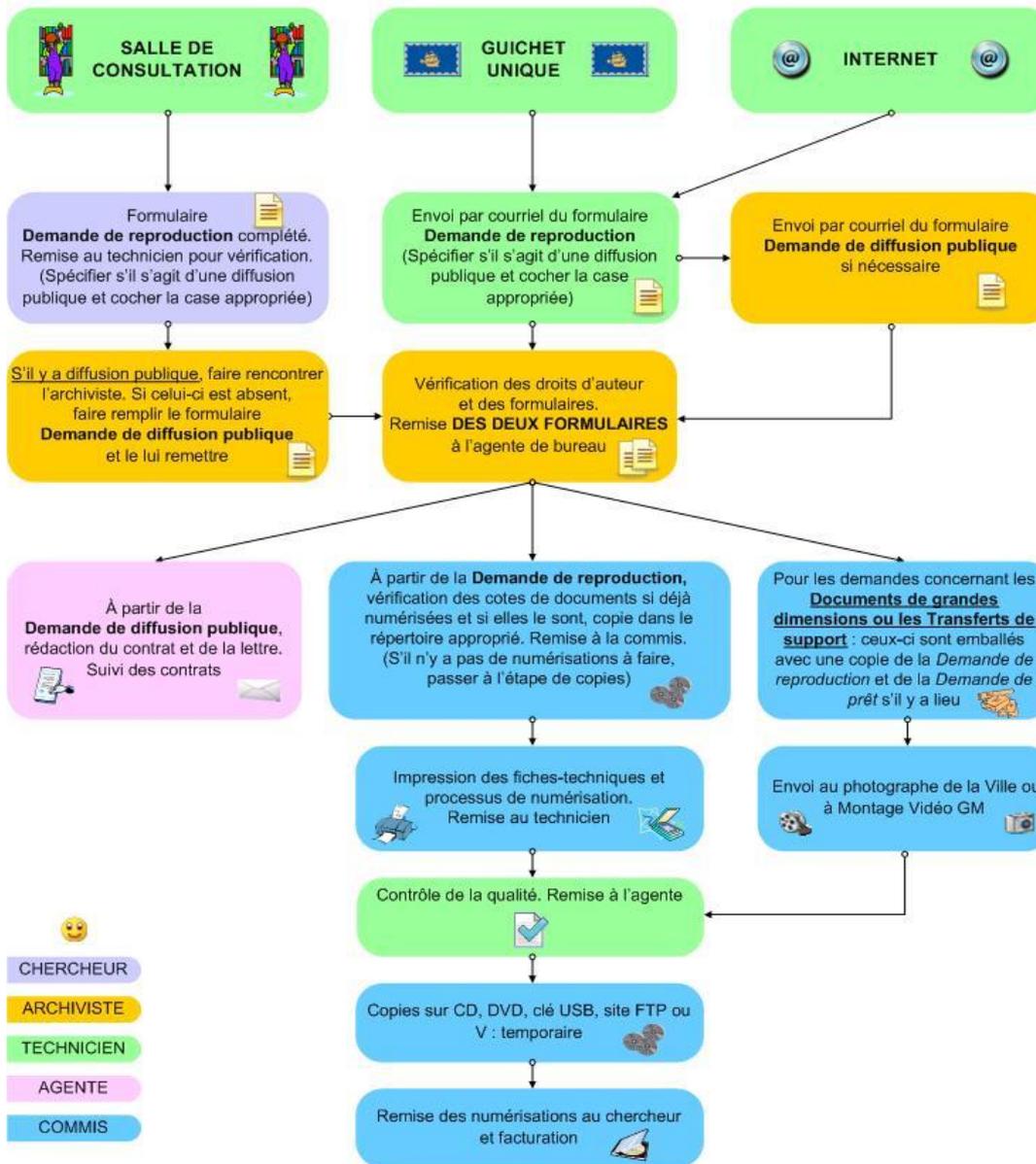
**Veillez remplir la section au verso afin de nous indiquer vos choix.**

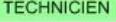
RÉSERVÉ À L'ADMINISTRATION				
<b>Vérification</b>		<b>Remis</b>	<b>Montant à payer</b> _____	
Reproduction seulement <input type="checkbox"/>				
Diffusion publique <input type="checkbox"/>		Par la poste <input type="checkbox"/>	Facturé par le Service des finances <input type="checkbox"/> Facturé par la Division <input type="checkbox"/>	
Droits vérifiés <input type="checkbox"/>		Par courriel <input type="checkbox"/>		
<b>Date</b>		Au comptoir <input type="checkbox"/>	Payé au comptoir <input type="checkbox"/> Sans reçu <input type="checkbox"/> Avec reçu no : _____	
Date de livraison au TIT _____	Initiales _____			Date _____
Date de retour des TIT _____				Par _____
Enregistrer dans : G:\Partage\Numérisations d'archives historiques\Numérisations en traitement				
Contrôle de la qualité <input type="checkbox"/>				



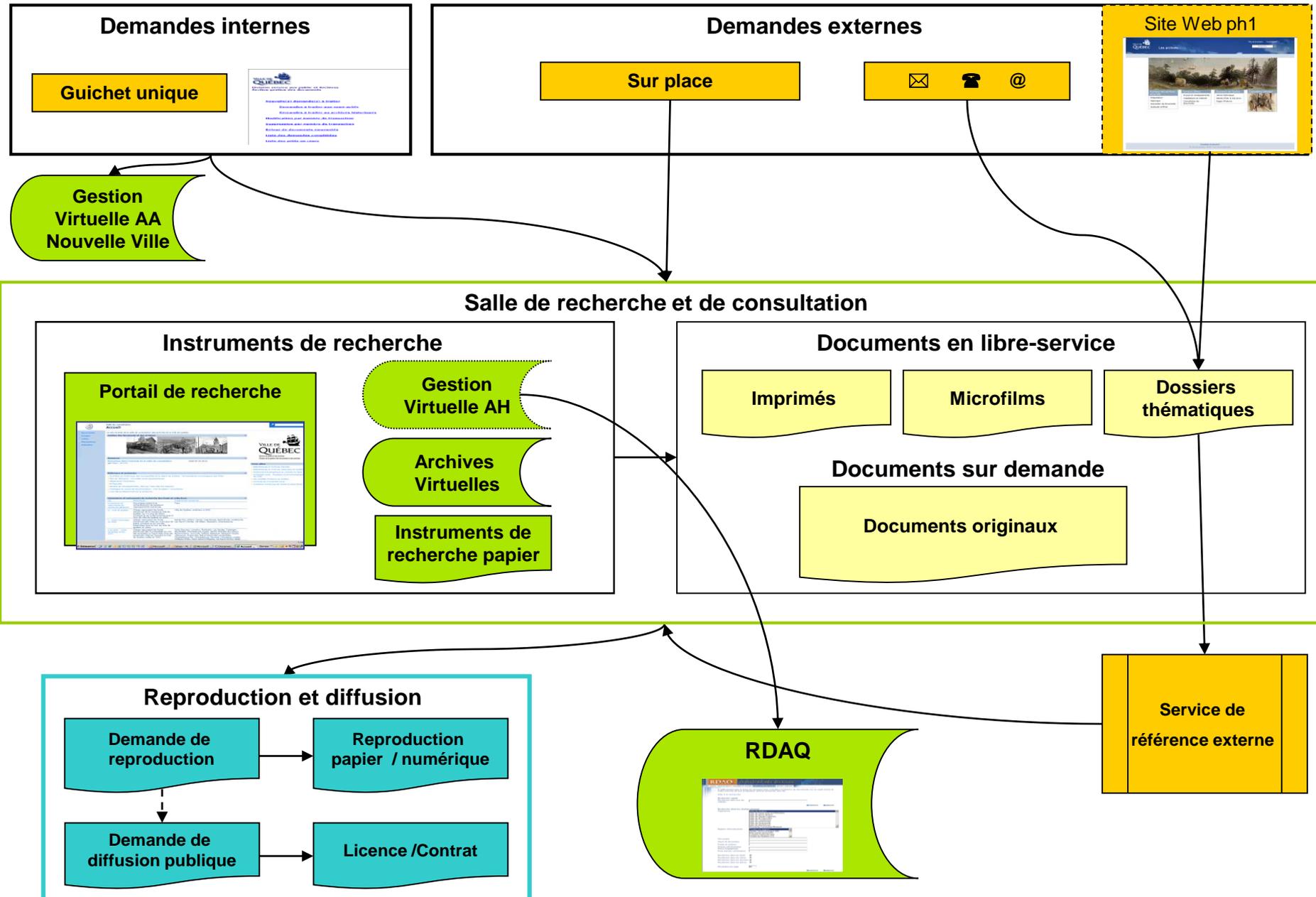
# Système actuel de services à la clientèle des archives historiques





-  CHERCHEUR
-  ARCHIVISTE
-  TECHNICIEN
-  AGENTE
-  COMMIS

# Système actuel de services à la clientèle des archives historiques





## CONTRAT CONCERNANT UNE LICENCE DE DIFFUSION - INTERNET -

### I. PARTIES

PARTIE CONCÉDANTE	PARTIE REQUÉRANTE
Nom : <b>Ville de Québec</b> , par <b>Jacques Dorais</b> Directeur Service du greffe et des archives Division de la gestion des documents et des archives	Nom : <b>Prénom, Nom</b> Titre <b>Nom de la compagnie</b>
Adresse : 350, rue Saint-Joseph Est, 4 <sup>e</sup> étage Québec (Québec) G1K 3B2	Adresse : XX XX (Québec) XX
Téléphone : (418) 641-6411, poste 4950 Télécopie : (418) 641-6702 Courriel : jacques.dorais@ville.quebec.qc.ca	Téléphone : XXX XXX-XXXX Télécopie : XXX XXX-XXXX Courriel : XXX@

### 2. OBJET DE LA LICENCE

La partie CONCÉDANTE, titulaire des droits d'auteur, accorde à la partie REQUÉRANTE une licence pour la reproduction du(des) document(s) d'archives ci-après décrit(s) pour les fins de diffusion sur le site Internet de « **Nom de la compagnie** » à l'adresse **www.....**

« **Numéros de négatifs** »

Ce(s) document(s) d'archives représente(nt) exclusivement celui(ceux) visé(s) par le présent contrat.

### 3. ÉTENDUE DE LA LICENCE

Cette licence est accordée pour une durée illimitée OU XX année(s) à compter de la date de la signature du contrat.

### 4. CONTREPARTIE

Cette licence est cédée gratuitement par la Ville de Québec. OU Un montant de 50 \$ est demandé pour la présente licence.

### 5. CONDITIONS PARTICULIÈRES

La partie REQUÉRANTE accepte les conditions suivantes :

- Cette licence est in cessible, non exclusive, et ne vise que le droit de reproduction du(des) document(s) sur le site Internet identifié à l'article 2 du présent contrat. Toute autre utilisation devra faire l'objet d'une nouvelle licence.
- La citation des reproductions de documents doit se faire selon la mention descriptive prévue à la page 4 de l'**Archiguide pour la diffusion publique d'archives historiques**. Les citations doivent paraître directement et de façon lisible sous la reproduction des œuvres ou sur une liste énonçant les illustrations ou références.
- Le mot « *détail* » ou « *extrait* » doit être ajouté dans la citation de la reproduction pour la diffusion d'une partie d'un document.
- La mention « REPRODUCTION INTERDITE/REPRODUCTION PROHIBITED » doit être inscrite de manière explicite dans le site Internet.

## **5. Principaux travaux entourant la mise en place du système amélioré - Phase 1**

# Travaux de normalisation

**La normalisation des  
instruments de recherche**

**Ou**

**Être ou ne pas être RDDA?**

**Voilà la question...que nous  
nous sommes posée.**

# Avantages de la normalisation versus services à la clientèle

Permet de :

- Structurer les descriptions et les rendre plus facilement repérables
- Assurer l'homogénéité des contenus
- Améliorer la lisibilité des instruments de recherche
- Obtenir des meilleurs résultats de recherche
- Rendre le chercheur plus autonome

# Quoi normaliser?

**Car tout ne peut ou ne doit  
être normalisé...**

# Quoi normaliser?

## Quels sont nos «best-sellers»?

- Instruments de recherche existants papier et numériques les plus consultés.
- Catégories de documents, collections, séries, etc. les plus consultées.

# Jusqu'où normaliser?

**L'évaluation des efforts à fournir versus les ressources actuellement disponibles a permis de:**

- **Déterminer le niveau de normalisation rentable pour l'organisation**
- **Évaluer le profit généré pour notre clientèle (valeur ajoutée)**

# Comment normaliser en limitant nos efforts?

- **Inventaire des instruments de recherche papier et numériques et cotation des efforts de normalisation**

**Relevé des instruments de recherche - ex-ville de Québec (GENERAL)**

Plan de classification Nom du fonds ou de la collection	Titre de l'instrument de recherche et date	Cote	Type	Diffusion (Manuscrit, tapuscrit, informatique) No publication	Nombre de pages (tapuscrit et/ou manuscrit)	Nombre d'enregistrements (informatique)	Localisation des pages introductives (word)	Documents constituant le corps de l'instrument de recherche	Ajout note concernant la numérotation erronée de l'index	Corrections (manuelles ou dans base ? À faire ou faites ?)	Cas de figure selon la procédure	Correction et conversion des documents Word	Correction et conversion des documents QVAH	Priorité
QD4 Réseau routier et infrastructure	Répertoire numérique détaillé de la série Réseau routier et infrastructure du fonds de la Ville de Québec	QD4	Répertoire numérique détaillé	Publication no 76		473	G:\Partage\Agentes de bureau\Céline Dion\Word\inst-rec\Publications\QD4 réseau routier - pages intro.doc	G:\Partage\Agentes de bureau\Céline Dion\Word\inst-rec\Publications\QD4 réseau routier - descriptions.doc	Non	non	1	Oui		1
QP1 Conseil	Répertoire sommaire de la série Conseil	QP1	Répertoire sommaire	Tapuscrit	156		À saisir		Non	non	4			2
	Inventaire sommaire des rapports du Comité administratif du fonds de la Ville de Québec	QP1-2	Inventaire sommaire	Informatique		16046	Non	Gestion Virtuelle AH : toute la série QP1-2 jusqu'aux pièces	Pas d'index, non	non	3			3
	Répertoire numérique détaillé de la sous-série Comités spéciaux du fonds de la Ville de Québec	QP1-3	Répertoire numérique détaillé	Publication no 75		121	G:\Partage\Agentes de bureau\Céline Dion\Word\inst-rec\Publications\QP1-3 comités spéciaux.doc		Non	non	1	Oui		1
	Répertoire numérique détaillé de la sous-série Conseil et comités du fonds de la Ville de Québec	QP1-4	Répertoire numérique détaillé	Publication no 85		1491	G:\Partage\Agentes de bureau\Céline Dion\Word\inst-rec\Publications\QP1-4 conseil et comités 17 fichiers		Non	corrections manuelles à faire (voir exemplaire de Martine Ménard)	4		À saisir dans Gestion Virtuelle AH, selon une classification à établir	2

# Comment normaliser en limitant nos efforts?

- **Inventaire des instruments de recherche papier et numériques et cotation des efforts de normalisation**
- **Saisie des instruments de recherche dans un gabarit pour 1<sup>er</sup> niveau de normalisation**

# Gabarit de saisie : Sous-série, Dossier et Pièce

## Pièce / Modèle saisie

<b>Cote</b>	Q   <b>S</b>   A5   <b>SS</b>   1CC   <b>SSS</b>   <b>D</b>   001-016   <b>P</b>												
<b>Niveau</b>	<input type="radio"/> Fonds <input type="radio"/> Série <input type="radio"/> Sous-série <input type="radio"/> Sous-sous-série <input checked="" type="radio"/> Dossier <input type="radio"/> Pièce												
<b>Type de document</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Textuel <input type="checkbox"/> Sonore <input type="checkbox"/> Cartographique, dessin d'architecture et <input type="checkbox"/> Iconographique <input type="checkbox"/> Informatique <input type="checkbox"/> Image en mouvement <input type="checkbox"/> Microformes												
<b>Titre propre</b>	Procès-verbaux												
<b>Date(s) de création</b>	1840-1919												
<b>Portée et contenu</b>													
<b>Étendue de l'unité archivistique</b>													
<b>Langue des documents</b>													
<b>Autres formats</b>	Microfilms nos 342, 343 et 344												
<b>Note générale</b>													
<b>Localisation(s)</b>	<table border="1"><tr><td><u>Bâtiment</u></td><td><u>Salle</u></td><td><u>Rangée</u></td><td><u>Section</u></td><td><u>Tablette</u></td><td><u>Position</u></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	<u>Bâtiment</u>	<u>Salle</u>	<u>Rangée</u>	<u>Section</u>	<u>Tablette</u>	<u>Position</u>						
<u>Bâtiment</u>	<u>Salle</u>	<u>Rangée</u>	<u>Section</u>	<u>Tablette</u>	<u>Position</u>								

# Comment normaliser en limitant nos efforts?

- Inventaire des instruments de recherche papier et numériques et cotation des efforts de normalisation
- Saisie des instruments de recherche dans un gabarit pour 1<sup>re</sup> normalisation des instruments de recherche
- Évaluer le potentiel des systèmes existants pour une intégration dans un système unique

# Évaluation des instruments de recherche versus mise en ligne possible

Caractéristiques Instruments de recherche	Plateforme	Données structurées dans BD	Interface de recherche	Catégories de documents concernés	Niveau de description	Possibilité visionner documents numérisés	Contenu normalisé RDDA	Possibilité de mise en ligne des contenus
<b>Module <i>Dossiers</i> de Gestion Virtuelle AA</b>	SQL WEB	Oui	Non	•Toutes catégories (inactifs en attente de versement de la nouvelle Ville seulement)	Dossier	Non	Non	Non •Accessible seulement au personnel de la ville
<b>Module <i>Contenants</i> de Gestion Virtuelle AA</b>	SQL WEB	Non	Non	•Toutes catégories (inactifs non versés des ex-villes)	•Contenant •Dossier	Non	Non	Non •Accessible seulement au personnel de la ville
<b>Gestion Virtuelle AH</b>	FileMaker	Oui	Non	•Textuels •Iconographiques (cas d'exception) •Cartographiques et architecturaux (cas d'exception)	Tous les niveaux	Oui	Oui	Oui, par fonctionnalité d'exportation XML
<b>Archives virtuelles</b>	FileMaker	Oui	Oui	•Iconographiques •Cartographiques et architecturaux	Pièce	Oui	En partie	Réseau local seulement
<b>Instruments de recherche papier</b>	Word	Non	N/A	Toutes catégories	Tous les niveaux	N/A	Non	•Reconnaissance de caractère •Recherche plein texte •Ressaisie planifiée
<b>RDAQ</b>	Oui	Oui	Oui	Toutes catégories	Tous les niveaux	Oui	Oui	Oui

# Travaux de numérisation

# Accès en ligne aux archives numérisées : priorités de numérisation

## Quoi numériser?

# Accès en ligne aux archives numérisées : priorités de numérisation

## La matrice décisionnelle

Un outil pour déterminer les priorités de  
numérisation

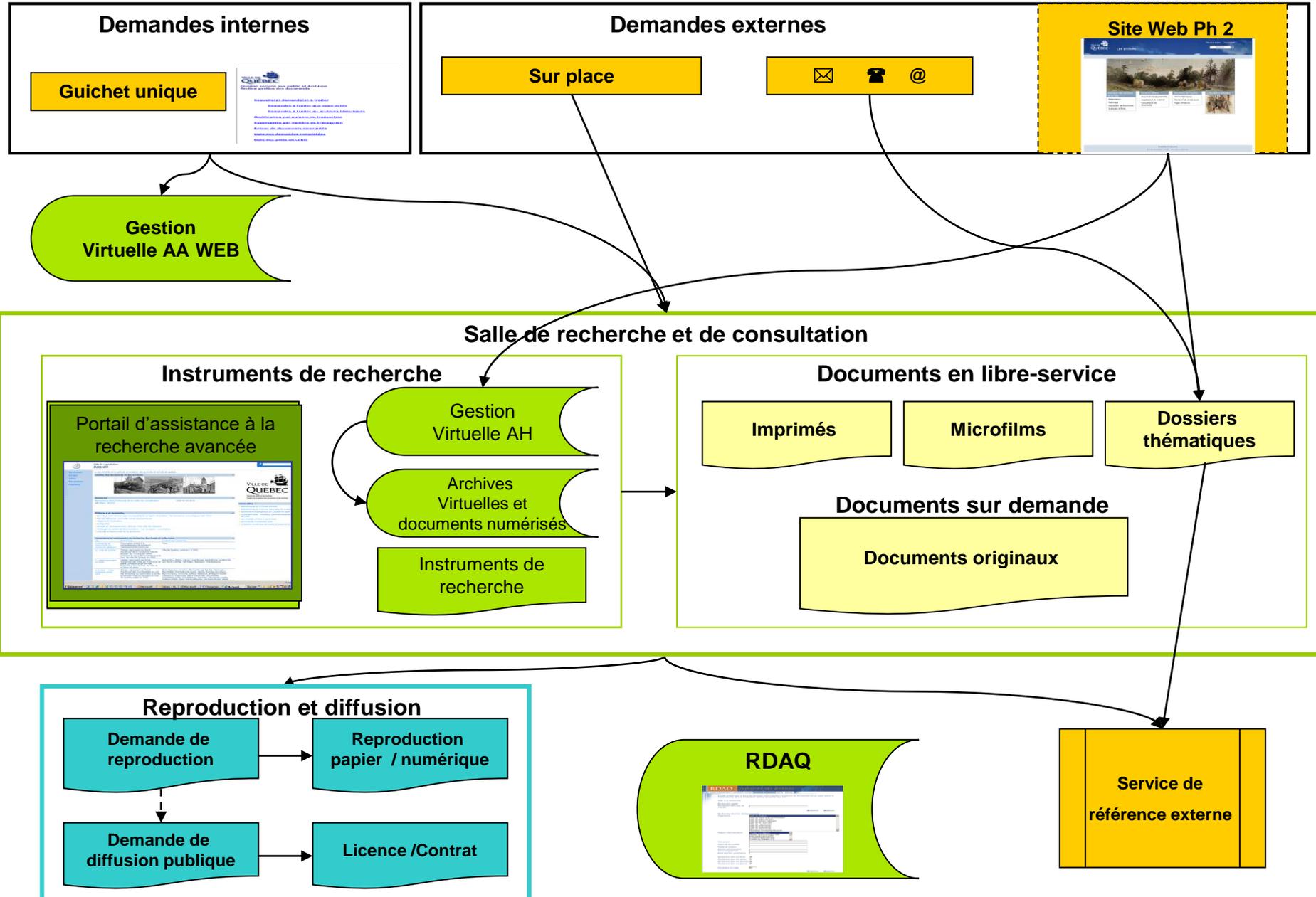


# Accès en ligne aux archives numérisées : priorités de numérisation

- Règlements de zonage et d'application courante des ex-villes
- Plans accompagnant les règlements de zonage des ex-villes
- Documents iconographiques déjà décrits
- Instruments de recherche papier
- Documents cartographiques et architecturaux déjà décrits
- Rôles d'évaluation de toutes les ex-villes
- Demandes de permis antérieures à 1930
- Plans accompagnant les demandes de permis

## **6. L'offre améliorée de services – Phase 2**

# Système projeté de services à la clientèle des archives historiques



**Merci!**