Séminaire des Archives de France – Troyes, 29 septembre 2022

"Les publics au cœur de la politique des Archives”

Introduction en séance plénière

Julie Deslondes, Directrice des Archives du Calvados

Le sujet de départ de cette carte blanche était les publics en ligne, mais nous avons très vite abordé des problématiques plus larges, assez riches pour mériter une journée complète.

Nos échanges ont porté sur le volume croissant des recherches à caractère individuel. Ces recherches difficiles à définir (le terme de “recherches par correspondance”, bien qu’obsolète, reste souvent usuel), mais qui constituent aujourd’hui un fait majeur de notre travail.

La tension entre présentiel et virtuel était aussi au cœur de nos préoccupations, mais nous avons vite constaté notre impossibilité à découper notre journée selon cette division puisque la même demande peut nécessiter plusieurs modes de médiation (téléphone, salle de lecture, courrier, mail, téléservice), d’où le terme choisi de relation au public “multimodale”.

Nous avons essayé de nous mettre dans la peau d’un usager (terme assez malheureux mais difficile à remplacer), et d’exprimer sa demande à la première personne. Le tout forme un kaléidoscope qui a pour ambition de nourrir le partage d’expériences et peut-être d’engager des voies de travail concrètes.

Je souhaite ici participer modestement à lancer les débats en dégageant quelques pistes inspirées des échanges préparatoire à cette carte blanche, comme de mon expérience qui je l’espère rejoindra en partie la vôtre.

20 ans après la mise en ligne de l’Etat Civil

Je suis assez âgée pour avoir connu les salles de lectures saturées du vrombissement des lecteurs de microfilms, avec des plannings pris d’assaut par les généalogistes.

Nous connaissons cette histoire : l’aventure de la mise en ligne de l’Etat civil ; et une fois ce travail colossal achevé, les salles de lecture soudainement vidées. Je suis assez âgée pour avoir été naïvement heureuse de concevoir des salles de lecture immenses et des meubles de microfilms en libre accès, sans avoir tout à fait anticipé la révolution qu’opérait la mise en ligne. J’ai vécu plusieurs sauts technologiques dans l’élaboration de nos inventaires et j’ai connu les réponses aux usagers sous format papier, les échange de bobines entre service, les questionnements sur le prix des photocopies, en attendant ceux sur la reproduction numérique...

Et j’ai souri plus d’une fois à la remarque régulière de nos habitués : “maintenant que tout est en ligne, on vous dérange moins”. Aucun de nous ne regrette vraiment le flot de généalogistes venus dérouler les mêmes sempiternelles bobines et à qui nous n’apportions aucune valeur ajoutée. Mais en réalité, nous sommes toujours “dérangés”, plus à distance, mais avec des questions toujours plus nombreuses et complexes... un tonneau des Danaïdes de questions, à la fois extrêmement répétitives (les mêmes jugements de divorce, les mêmes actes de naissance et de mariage, les mêmes dossiers d’ASE, les mêmes actes de notaires) mais jamais suffisamment identiques pour que leur traitement puisse être automatisé.

Une chose n'a pas changé : l'importance de rendre accessible. Mais les conditions de cette mise à disposition ont été bouleversées. Elle se fait désormais massivement en ligne, en grande partie de manière autonome. Et pourtant, l'usager ne trouve parfois qu'une infime part de ce qui peut l'intéresser, et, des documents importants pour lui peuvent rester "cachés" : non parce que ces archives seraient "interdites", mais parce que les inventaires ne sont jamais assez précis, assez intelligibles. Et parce que la masse des épreuves à passer (comprendre que c'est chez nous, dépasser la crainte du lieu nouveau et bardé de règles complexes, virtuelles ou non) est parfois insurmontable, et d'autant plus si le sujet est personnel...

20 ans après la mise en ligne de l'Etat Civil et alors que des sources toujours plus nombreuses s'y sont ajoutées, il faut l'accepter une bonne fois pour toute : nos mises en ligne ne seront jamais assez complètes ni assez intuitives pour éviter de devoir accompagner de multiples recherches individuelles, d'autant plus nombreuses que les portails rendent l'information à portée de clic ou presque, le tout étant dans ce "presque".... Le travail appelle le travail. Plus nos sites sont visibles, plus nos aides à la recherche sont claires, plus nous avons de demandes ! Constatation faite encore récemment après la publication de pages sur l'histoire des propriétés, qui loin de diminuer le volume de demandes en aidant le lecteur, suscite un petit flot de nouvelles recherches...

Les leçons de la pandémie

Le lecteur-internaute n'est pas ce lecteur invisible qui ne nous "embête plus" et qui cherche tout seul. Il n'a pas non plus fait disparaître le lecteur physique.

La pandémie a confirmé que toute la numérisation du monde ne viderait pas entièrement nos salles, quand bien même on le souhaiterait. Nous ne pouvons pas numériser toutes nos ressources sur le modèle des plateformes de films, disponibles moyennant finances. Nous ne pouvons pas réduire en "data ouvertes" exploitables de manière automatique la complexité du patrimoine conservé. Nous ne pouvons pas nous substituer à l'ensemble des recherches complexes et sinueuses qui ne peuvent se faire qu'en salle. En revanche, nous pouvons éviter de contraindre un usager à faire 100 km pour un document de 3 pages parfaitement transmissible par voie électronique.

La pandémie a aussi rappelé que le droit français ne faisait pas de différence de nature entre les usagers, réalité à la fois irritante et parfaitement cohérente avec un Etat de droit.

Elle nous a enfin confirmé que nous étions un service essentiel, et que nous ne devions pas abuser de notre monopole de fait.

Que veulent nos usagers ?

Les catégories traditionnelles des demandes (les "chercheurs et universitaires", les "particuliers à la recherche d'un droit", les "généalogistes") cachent des réalités assez floues pour perdre les agents chargés de les enregistrer à des fins statistiques. La différence entre "la recherche administrative" (supposée légitime ?) et la "recherche généalogique" (superflue ?) est spécieuse dès qu'on la confronte à l'expérience vécue.

Il y a les chasseurs d'ancêtres passionnés, exigeants, comme tous les habitués. Ce sont eux qui ont répondu à l'enquête sur la mise en ligne que nous présentera Brigitte et qui participent aux comités d'usagers au côté des historiens professionnels. Ils sont pratiquement eux-mêmes des professionnels et ont peu besoin de notre aide. Ils veulent seulement toujours plus d'images mises en ligne, toujours plus d'indexations.

Il y a ceux à la recherche d'un droit, dans un conflit plus ou moins confus avec un voisin, et qui n'auront de repos qu'après nous avoir raconté le détail de cette affaire incompréhensible qui les amène à rechercher des documents introuvables. Mais quelle victoire lorsqu'on déniche dans un dossier appelé cryptiquement "droit d'option", la preuve qu'un homme est déjà français...Quel plaisir quand un

usager, cherchant un acte de notaire au hasard pour une vente, le trouve et vient nous dire triomphalement de jouer au loto le soir...

Il y a tous ceux qu'on ne "voit" que par téléphone ou mail ; les papis et mamis à qui on a offert un ordinateur pour un anniversaire et pour qui chaque découverte est une victoire sur leur âge, sur le numérique.

Et il y a enfin la foule de ceux à la recherche de leurs racines et de leur histoire familiale. Recherches intimes, souvent douloureuses, parfois vitales. Recherches en constant accroissement dans une époque qui a donné une visibilité à ces souffrances ordinaires. Citoyens espérant grâce aux archives tromper leur deuil, ou résoudre un traumatisme ancien. Et nous serons un jour ce "généalogiste", dont la grand-mère vient de mourir, et qui veut tout ramasser, mêmes les plus infimes miettes, de ce qu'elle a laissé derrière elle. J'ai été moi-même une de ces quémandeuses de mémoire, fébrile et gênée, ne sachant comment aborder sans indisposer "mon" affaire, qui était toute ma vie à ce moment-là.

Je pense à un monsieur durant les Journées du patrimoine, qui me demande comme par pure curiosité, "avez-vous des choses sur les procès après la guerre" et qui en réalité, veut savoir si nous avons le dossier d'épuration de son grand-père. Une jeune femme venue consulter les attendus du jugement d'adoption de sa mère, différents du récit familial. Une autre, qui trouve dans un dossier d'étranger la photo d'une mère qu'elle n'a jamais bien connue...

En salle de lecture, je rentre parfois les épaules quand je vois arriver ces lecteurs néophytes, nerveux, portant le poids de l'histoire complexe qu'ils viennent déposer...Mais je sais quel sera leur bonheur s'ils trouvent, et les petits cadeaux qui en sont le témoignage : une bouteille, une boîte de dattes venue d'Afrique du Nord, des chocolats, des mercis en pagaille...

Nous avons tous ce type d'histoires à raconter. Je pense aussi à Caroline Piketti, qui avait décrit bien mieux que moi tout cela dans son ouvrage "Je cherche les traces de ma mère : chroniques des archives". Une collègue me disait il y a un an qu'elle avait le sentiment que son travail avait une mission sociale, au sens le plus noble du mot, et l'idée m'avait paru à la fois neuve, et juste. Ce sens de ma mission, il ne m'a pas été enseigné à l'Ecole des chartes ou à l'INP ; je l'ai découvert sur le tas, entre émotion et circonspection.

Les limites à poser face à la demande

Circonspection...parce qu'il n'est pas non plus question de répondre à tout, et cette recherche de la limite nous occupe beaucoup.

Notre pays a décidé qu'il était légitime de répondre à ces demandes, et je pense que c'est à son honneur. Il a fixé aussi des règles : répondre toujours même de manière succincte ; communiquer dès que c'est possible ; ne pas financiariser outre mesure ce qui doit rester un devoir de l'administration vis-à-vis des administrés. Mais cette question de la financiarisation est bien sûr posée.

Moyennant finances ou non, répondre à chaque demande individuelle peut nous éloigner du but général. Nous devons rester attentifs à l'augmentation régulière du volume de ces recherches dans un monde où l'on attend toujours plus de réactivité et d'immédiateté. Mais qu'il est difficile de tracer la frontière entre ce qui est "abusif" ou non... A l'heure des recherches "google like", l'usager n'a pas toujours conscience de la difficulté de certaines demandes...

Il ne serait certes pas légitime de numériser et d'indexer tous les registres de notaires, de conserver toutes les photos de classe, de décrire au nom toutes les cartes d'anciens combattants...mais force est de constater que lorsque nous entrons un peu dans cette logique, nous sommes submergés de remerciements. Le travail collaboratif ou associatif est une piste, qu'il convient d'orienter et d'encadrer au mieux, pour partager la tâche dans une approche moins descendante.

Il faut aussi écouter les retours de nos équipes, au plus proche des usagers. Certains ressentent ces attentes comme consubstantielles de leur mission et y puisent une grande motivation. D'autres au contraire les perçoivent comme anxiogène et sans fin. Tous attendent que nous fixions une politique et une organisation, et que nous leur apportions la formation nécessaire.

Intérêt particulier et intérêt général

Je voudrais conclure en soulignant que cette somme d'intérêts particuliers à protéger n'est pas antinomique d'un intérêt historique plus large.

En traitant la masse de dossiers d'étrangers anonymes, on trouve un jour le témoignage en 1945, avec sa photo, de Joseph Bornstein, rescapé des camps, hébergé chez un pharmacien de Livarot et père d'une future première ministre...

Toute mon équipe n'était pas enthousiaste à l'idée d'indexer au nom les registres de la grande guerre, mais quelle récompense de trouver en un clic, "ukrainien", un poilu originaire de Kherson, enrôlé volontaire dans le Calvados et mort pour la France...

Quel plaisir de trouver au détour d'une demande d'un Anglais, dont la mère désormais sénile tomba amoureuse d'un allié en 44, le récit heure par heure du 6 juin pour les accouchées de la maternité de Bénouville, à 500 mètres de Pegasus Bridge.

Je nourris l'espoir qu'exhumer ces noms, c'est donner un sens à ces destins, contribuer à réparer parfois les torts causés par l'Etat, et éclairer souvent notre histoire commune. Ce sujet qui avait commencé comme une réflexion sur la mise en ligne de nos ressources est donc devenu aussi pour moi une réflexion sur notre métier, son sens, et sa noblesse.

Après avoir beaucoup parlé de moi (et j'espère de nous), j'en reviens à nos usagers, qui souhaitent donc tout à la fois (liste non exhaustive) :

- Disposer de ressources en ligne pour ne pas avoir à se déplacer
- Trouver une réponse, plus ou moins « tout de suite »
- Bénéficier d'une orientation personnalisée
- Partager et contribuer

J'espère que cette journée nous éclairera aussi bien sur cette demande que sur la manière d'y répondre au mieux avec les moyens qui sont les nôtres, et je passe la parole à ma chère collègue, Brigitte Guigueno.