

La référence et la recherche

*Une vision holistique d'une interface**

James Lambert

INTRODUCTION: UNE VISION HOLISTIQUE DE LA FONCTION DE LA RÉFÉRENCE¹

Depuis une vingtaine d'années le système archivistique est en cours de transformation. Du début à la fin, depuis la création des documents jusqu'à leur exploitation, les façons de faire sont remises en question. Dans ce contexte, les professionnels qui exercent ces fonctions sont appelés à se questionner. Leur formation et perfectionnement ainsi que leur manière d'envisager leur travail sont réétudiés selon de nouveaux critères.

Étudier l'exercice de la fonction de la référence sans le placer dans ce contexte archivistique de remise en question serait un non-sens car la fonction de la référence est l'aboutissement du système archivistique, mais elle est encore plus que ça. Les préoccupations de la référence devraient infuser les manières d'exercer toutes les autres fonctions archivistiques. On se dit alors que parmi les moyens à prendre afin que le service de la référence puisse répondre adéquatement aux demandes des utilisateurs et des utilisatrices se trouvent notamment un bon calendrier de conservation, un traitement des fonds respectueux du principe de provenance, des normes de description qui tiennent compte des besoins de la recherche. Il faut reconnaître que la manière de pratiquer les autres fonctions archivistiques doit toujours être présente à l'esprit de l'archiviste de la référence. C'est ça, une vision holistique de la référence dans le cadre archivistique.

Ce n'est là par contre qu'une partie d'une véritable vision holistique de la référence car celle-ci est aussi la zone privilégiée d'interface avec le système de la recherche. Ainsi, l'exercice d'une fonction de référence doit aussi tenir compte des principes et des méthodes de la recherche.

* Cet article reproduit le texte d'une conférence présentée dans le cadre d'une rencontre du GARM, tenu à l'Université Concordia les 14 et 15 septembre 1991. Les opinions exprimées dans ce texte sont celles de l'auteur et ne représentent pas le point de vue officiel de la Division des archives de l'Université Laval.

LES FONDEMENTS DE LA REMISE EN QUESTION ARCHIVISTIQUE

Le système archivistique comporte deux intrants: les documents (l'offre) ainsi que les utilisateurs et les utilisatrices (la demande). Depuis quelques décennies les archivistes se trouvent de plus en plus aux prises avec l'explosion des uns et l'éclatement des autres. La bureaucratisation de la société, combinée au développement des technologies, a augmenté de manière époustouflante la production et la reproduction de documents tout en ajoutant une plus grande variété de supports documentaires².

Cette explosion de l'offre est en partie responsable de l'éclatement de la demande. Devant ce volume et cette variété de sources, les utilisatrices et les utilisateurs traditionnels, les historiennes et les historiens se sont spécialisés³. Le questionnement historique des documents est devenu plus varié, plus complexe et plus serré. De plus, se sont ajoutées à cette clientèle traditionnelle, d'autres sortes de clients et clientes. Pour différentes raisons, qui vont de possibilités accrues d'exploitation commerciale à la démocratisation de la société, en passant par l'aliénation sociale et la recherche de racines et de valeurs fondamentales, une nouvelle clientèle, d'origine variée et avec des demandes inédites, se présente dorénavant dans les salles de consultation. Elle comprend des gestionnaires et gens d'affaires, des généalogistes et des journalistes, des cinéastes et activistes, des écrivains et musiciens, des architectes et... archivistes. Ainsi, côté demande comme côté offre, L'environnement archivistique a changé radicalement depuis 20 ans.

L'ÈRE DE L'INFORMATION

Ce nouvel environnement est tellement particulier qu'on lui a donné un nom, l'ère de l'information, car, grâce à l'abondance de l'information et au perfectionnement des moyens de la traiter, l'information est devenue plus que jamais la base du pouvoir. C'est en bonne partie pour cela que les sociétés démocratiques ont consacré et ont consigné, notamment dans des lois sur les archives et l'accès à l'information, la notion du droit à l'information et à la protection des renseignements personnels. L'accès libre et équitable aux services archivistiques est devenu un droit social et la réalisation de cet accès un devoir professionnel⁴.

Depuis ses débuts, l'archivistique a su s'adapter aux changements environnementaux et de paradigmes sociaux⁵. Initialement un service de protection des droits du souverain, il est devenu, avec la Révolution française, un service de protection des droits du citoyen. Quand l'appareil étatique s'est bureaucratisé au 19^e siècle, l'archivistique a répondu avec les principes du respect des fonds et de la provenance. Quand la production documentaire a explosé au milieu du XX^e siècle, l'archivistique s'est armée des outils de la gestion documentaire que sont le calendrier de conservation et le cadre de classement uniforme afin de faire sa part dans la recherche de «l'efficacité administrative». Maintenant qu'à l'aube du 21^e siècle, la clientèle s'éclate devant l'explosion de l'information, la discipline doit fourbir ses armes afin de favoriser «l'accès à l'information» et «la rentabilité».

Et ce ne sont pas là les seuls facteurs de défi de l'ère de l'information. De nouvelles technologies offrent non seulement de nouveaux types d'archives, en

l'occurrence audiovisuelles et informatiques, mais aussi de nouvelles possibilités d'exploitation dans l'effort de rencontrer les demandes d'une clientèle élargie. Il faut les connaître et peser leur potentiel.

La bourse publique s'est resserrée au moment où les demandes sur les services archivistiques ont augmenté. Les ressources requises pour rencontrer cette demande doivent venir ou bien du secteur privé ou bien de fonds publics convoités aussi par d'autres services. Quelle que soit la source de financement donc, les services d'archives doivent maintenant démontrer leur pertinence, faire voir leur importance sur le «marché» social en compétition avec les autres types de services.

LA MISSION DE L'ARCHIVISTIQUE: LES APPROCHES INFORMATIONNELLE ET UTILISATRICE

D'aucuns disent que c'est en inscrivant l'archivistique dans les sciences de l'information et les services d'archives dans le courant de la gestion de l'information que sera établie la pertinence de l'archivistique dans l'ère de l'information⁶. D'autres disent que cela se fera en plaçant l'utilisation au cœur des préoccupations archivistiques; ainsi, faudrait-il inverser l'affirmation traditionnelle qui place la communication des documents au bout d'une série de fonctions archivistiques et la mettre en tête de liste avec les autres fonctions comme conditions permettant de rendre les documents accessibles⁷. En fait, il s'agit là de deux expressions d'une même position: dans l'ère de l'information, les services d'archives se feront juger (et financer) selon leur capacité de fournir les informations dont les utilisateurs et les utilisatrices ont besoin.

Les tenants des approches informationnelle et utilisatrice formulent deux critiques principales de la pratique archivistique actuelle, une plus fondamentale que l'autre. Certains disent que les services d'archives ne font pas voir suffisamment leur importance sociale et qu'il vaut mieux démontrer la signification de la recherche qui se fait à partir des archives⁸. Il s'agit là essentiellement d'un appel à des programmes de diffusion et de marketing plus efficaces, mais ce n'est pas une critique des fondements du fonctionnement archivistique. D'autres affirment qu'à moins d'un changement fondamental dans la perception du fonctionnement archivistique la profession se marginalisera. Ainsi une auteure a affirmé récemment que les archives «ne jouent pas un rôle essentiel dans la communauté sociale»⁹. Pour ces critiques il faut que les archivistes cessent de se voir comme gardiens et gardiennes de documents et deviennent communicateurs et communicatrices de l'information. Il faut valoriser une plus grande utilisation des services d'archives en les rendant aussi accessibles au grand public que ne le sont les musées et les bibliothèques¹⁰. D'aucuns iront jusqu'à redéfinir le concept du fonds d'archives afin de faciliter l'accès à l'information¹¹. Le principe directeur derrière ces positions est qu'il faut rattacher les archives aux besoins, aux goûts et à l'expérience actuels¹² de la même manière que font les musées dans la préparation de leurs expositions ou des historiens dans la définition de leur problématique de recherche.

LA MISSION DES ARCHIVES: L'APPROCHE MÉMORIELLE

D'autres auteurs, sans nier l'importance de placer l'utilisateur et l'utilisatrice au cœur du système archivistique, s'alarment que les tenants d'une nouvelle identité archivistique se font si peu de soucis de l'autre intrant dans le système archivistique: le document¹³. Ils s'inquiètent que les fondements de la pratique archivistique que constituent les principes du respect des fonds et de la provenance, tous les deux établissant les pratiques de conservation des documents, soient menacés dans un effort de rendre les archives plus accessibles à une clientèle peu habituée aux pratiques archivistiques et formulant ses besoins en termes de sujets plutôt qu'en termes de la provenance des documents. Pour eux, il n'est pas suffisant de donner accès à l'information, il faut aussi fournir le contexte de cette information afin de permettre une pondération de sa valeur pour la recherche. Pour ces archivistes la meilleure manière de gérer les informations à partir des archives et de servir les intérêts des utilisateurs et utilisatrices passe par le raffinement des principes fondamentaux de la gestion des archives (et reste donc centrée sur les documents) tout en éduquant le public au fonctionnement du système archivistique.

En effet la mission des archives est plus profonde que la simple gestion de l'information. Les centres de documentation et les bibliothèques gèrent de l'information reçue de l'extérieur pour ses utilisateurs et ses utilisatrices. Ils sont en quelque sorte des banques de données. Un service d'archives, par contre, gère de l'information reçue pour une bonne part de l'intérieur par et pour ses créateurs. Il ne fait pas qu'emmagasiner des informations; par son intervention dans la création, la sélection, le traitement, la conservation et la communication de l'information consignée, il constitue la mémoire dynamique d'une société, d'une collectivité, d'un organisme et même d'une activité. Témoin des caractéristiques physiques, du comportement ou du fonctionnement, ainsi que des valeurs et des finalités du créateur des archives, cette mémoire n'est pas morte, elle est organique. Elle est un reflet de l'identité du créateur des archives et, en procurant un sens aux connaissances et à l'expérience, elle constitue un facteur intégrant de l'action présente et future¹⁴.

L'UTILISATION DES ARCHIVES DANS L'APPROCHE MÉMORIELLE

L'approche mémorielle, comme l'approche «gardien des documents» met l'accent sur le créateur des archives plutôt que sur l'utilisateur, mais elle n'exclut pas l'idée d'utilisation. Au contraire, elle considère le créateur des archives, à quelque stade que ce soit de leur vie, comme le premier utilisateur auquel s'ajoutent des utilisateurs et des utilisatrices venant de l'extérieur. Reprenant les arguments des archivistes gardiens des documents, cette approche réaffirme l'importance des principes archivistiques fondamentaux pour le maintien du contexte des informations comme élément essentiel à toute utilisation, administrative et scientifique des archives¹⁵.

Là où l'approche mémorielle se distingue d'une approche informationnelle ou utilisatrice, c'est qu'elle n'insiste pas sur une utilisation immédiate ou actuelle de l'information. Elle considère que des documents peuvent avoir une signification mémorielle potentielle tout en n'ayant pas une pertinence actuelle évidente. Il reste que le processus mémoriel est en partie une fonction du présent. L'individu

consigne en mémoire (souvent inconsciemment) un événement à partir de son expérience actuelle, influencée qu'elle est par son expérience passée (mémoirelle). En archivistique le processus mémoriel (qui est de moins en moins inconscient) se déroule inspiré par les préoccupations actuelles; sinon, il ne constituera pas un reflet fidèle d'identité. Autrement dit, sera conservé ce qui a au moins un potentiel d'utilisation actuel puisqu'il est considéré significatif dans le contexte actuel et qu'il est à toutes fins pratiques impossible de déterminer la signification d'un document à partir uniquement d'une valeur future hypothétique.

L'ARCHIVISTIQUE ET LA RECHERCHE: LIENS ET RÔLES

L'archivistique et la recherche (qu'elle soit administrative ou «scientifique») vivent une relation symbiotique. L'archivistique établit les conditions documentaires et constitue la mémoire (du moins en partie) qui rendent la recherche possible; la recherche fournit la raison d'être (même dans une perspective mémoirelle) de l'archivistique, car si la société n'avait pas besoin de mémoire elle n'aurait pas besoin d'archives¹⁶. De plus, dans une perspective mémoirelle, l'archivistique et la recherche participent au même processus culturel qui est de rendre compte de l'holisme de l'expérience humaine en reconnaissant que le passé a façonné le présent et que le présent façonnera l'avenir et deviendra le passé¹⁷.

Dans une telle perspective il serait hasardeux de tirer trop fermement la ligne de séparation des rôles car à l'interface, ce n'est pas deux solitudes qui se rencontrent mais une dynamique qui s'établit. Ainsi une des meilleures façons de constituer la mémoire et de placer l'utilisateur ou l'utilisatrice au cœur du processus archivistique serait d'en faire un participant ou une participante dans la mission archivistique. Il s'agit alors de l'impliquer directement dans la formation des archivistes: dans l'établissement des processus gestionnaires et des outils administratifs et opérationnels qui encadrent le travail archivistique ainsi que dans la réalisation des diverses fonctions depuis la gestion de la création jusqu'à celle de la communication. Examinons les possibilités.

La formation des archivistes

La formation des archivistes devrait les rendre conscients que, s'ils jouent ou non un rôle administratif, au-delà de cela ils jouent finalement un rôle culturel de constitution de la mémoire. Il faudra renforcer cette idée en impliquant constamment dans la formation des archivistes différents types d'utilisateurs et d'utilisatrices qui témoigneront de leur usage de cette mémoire. Mais il faudra surtout impliquer ceux et celles qui font un usage intensif des archives, notamment les administrateurs, les généalogistes et les historiens.

Les processus gestionnaires et les outils administratifs et opérationnels

Avant de regarder de plus près comment la clientèle peut être impliquée dans le fonctionnement d'un centre d'archives, il convient de remarquer que chaque centre d'archives se doit de bien connaître sa clientèle afin qu'elle soit adéquatement représentée dans le processus consultatif et que ses besoins parti-

culiers soient présents à l'esprit du personnel qui exerce les diverses fonctions. L'acquisition de cette connaissance passe par une étude des usagers qui peut être ponctuelle ou continue et qui détermine au moins le statut des clients (institutionnel ou non institutionnel, professionnel ou amateur, etc.), le sujet, l'intensité, la nature, l'objet et les résultats de leurs recherches, les types de documents qu'ils consultent et le degré de leur succès et de leur satisfaction.

Les utilisatrices et les utilisateurs doivent être impliqués, par le biais de comités d'archives par exemple, dans la planification du travail archivistique (y compris l'allocation des ressources), dans l'établissement des priorités, politiques, procédures, normes et règles touchant chaque fonction archivistique et dans le développement de systèmes opérationnels, manuels ou automatisés — car ce sont tous des facteurs d'encadrement qui influencent fortement la constitution et l'accès à la mémoire.

La création de l'information

S'ils agissent dans la gestion de la création de l'information — gestion de la correspondance, des formulaires et des rapports ou le développement de systèmes informatisés, par exemple — les archivistes travailleront normalement avec l'utilisatrice ou l'utilisateur administratif, mais ils devraient aussi consulter l'utilisatrice et l'utilisateur scientifique qui hériteront un jour d'une partie de l'information créée. L'archiviste doit aussi s'impliquer en consultant sa clientèle scientifique dans la création de l'information automatisée comme par exemple la structuration de l'information. Il y a tout de même des limites, même serrées, à l'intervention des utilisateurs et des utilisatrices scientifiques car la constitution de la mémoire doit être un acte essentiellement organique et dépendre avant tout de l'organisme créateur.

L'acquisition et la sélection

Dans l'acquisition de fonds d'archives institutionnels, la clientèle administrative est normalement consultée lors de l'établissement des délais de conservation. Ainsi, la mémoire de l'organisme est d'habitude bien protégée. Par contre, la mémoire non administrative peut être mieux protégée qu'elle ne l'est actuellement dans les calendriers de conservation en impliquant, par le biais d'un comité des archives, la clientèle scientifique pour conseiller l'archiviste sur les préoccupations actuelles et l'évolution de la recherche ainsi que sur les types de documents qui seront requis pour supporter ces recherches. La clientèle scientifique doit jouer un rôle essentiellement similaire dans les programmes d'acquisition de fonds privés. À partir des connaissances acquises grâce à l'étude de sa clientèle, un centre d'archives sera en mesure de mieux cerner les domaines de spécialisation ainsi que les stratégies d'acquisition qu'il doit poursuivre afin de satisfaire aux besoins grandissants de documentation de sa clientèle. C'est aussi en consultation avec leur clientèle que les centres d'archives doivent déterminer leur place spécifique dans les réseaux de centres d'archives. Cela permettra d'augmenter l'efficacité de fonctionnement général des centres par la rationalisation de leurs acquisitions.

Le traitement (le tri, la classification, le classement et la description)

L'élimination des documents par le tri entraîne une perte d'information et constitue une limite hypothétique à la recherche. L'archiviste qui fait le tri doit en être conscient et effectuer cette fonction de la manière la plus efficace possible pour la recherche. Parfois, dans des cas particuliers, il peut décider de faire appel aux utilisateurs et aux utilisatrices. C'est de cette façon que les ANQ sont parvenues à établir des critères de tri acceptables pour les archives judiciaires.

La classification des documents d'un fonds (et leur classement subséquent) se fait normalement en suivant l'ordre originel des documents afin de préserver le contexte des informations essentiel à une détermination de leur valeur pour la recherche. Dans les cas toutefois où il est impossible de déterminer l'ordre originel, il vaut mieux classer un fonds de manière à privilégier sa consultation plutôt que son classement¹⁸. Ainsi, une classification par fonction ou par période facilite la recherche et une classification par type de document simplifie le travail de l'archiviste. Aussi, dans la mesure du possible (très limitée, certes), il faudrait confier le travail de classification à des archivistes ayant une expérience de la recherche en archives ou au personnel du service de la référence qui est en contact continu avec les chercheurs. Il serait même souhaitable dans certains cas d'impliquer l'utilisateur spécialiste comme consultant lors de l'établissement du plan de classement.

C'est souvent lors du traitement d'un fonds que sont établies les restrictions à sa consultation. L'archiviste a le devoir en général de plaider la cause de l'utilisateur devant le créateur/donateur pour une accessibilité la plus large possible à la consultation. Il a aussi le devoir de maintenir les restrictions justifiées et de les expliquer à l'utilisateur.

Enfin, c'est l'instrument de recherche, confectionné dans le cadre du traitement qui constitue le lien le plus visible et direct entre l'utilisateur et les archives. Comme la classification (qu'il devrait suivre de près, d'ailleurs) l'instrument de recherche doit être préparé par des archivistes familiers avec la recherche ou habitués à travailler avec les utilisateurs et les utilisatrices, tel le personnel du service de la référence. L'instrument de recherche doit, d'habitude par le biais d'un index, faire le pont entre une classification selon la provenance et une recherche selon le sujet. Vu la variété et l'évolution constante de la recherche, cet index doit employer des descripteurs à la fois souples et précis. Enfin, l'instrument de recherche devrait diriger l'utilisateur ou l'utilisatrice vers d'autres sources complémentaires. Dans certains cas, l'utilisateur spécialiste peut aussi être impliqué dans la préparation de l'instrument de recherche, notamment dans la rédaction de l'introduction historique.

La conservation

Si l'utilisateur ou l'utilisatrice a un faible rôle à jouer dans la conservation des documents, l'archiviste soucieux de placer le chercheur au centre de ses intérêts fera en sorte que les préoccupations de la conservation physique des documents entravera le moins possible leur consultation. D'ailleurs la technologie de reproduction de documents a tellement évolué qu'il ne reste aujourd'hui que

peu de contraintes de conservation qui justifient la fermeture d'accès à l'information que contiennent les documents.

La diffusion

La diffusion a été et reste une fonction négligée du programme archivistique, préoccupé qu'il est toujours par l'acquisition et le traitement des documents. Ne pas assumer pleinement cette fonction constitue une abdication en bonne partie du rôle éducatif et culturel des archives, rôle qu'ont si bien assumé les bibliothèques et les musées. Dans un programme centré sur l'utilisateur, cette fonction n'est pas moins importante que les autres puisqu'elle invite et favorise l'exploitation de ce qui a été si soigneusement acquis, traité et conservé à cette fin. En même temps la diffusion, par l'image qu'elle crée des archives et par la sensibilisation du public envers les archives qu'elle favorise, peut aider à assurer l'acquisition du soutien moral et financier nécessaire à la réalisation de la mission des archives qui est de constituer la mémoire à des fins d'utilisations diverses. Enfin, la diffusion doit permettre à l'archiviste d'éduquer le public utilisateur au fonctionnement particulier d'un centre d'archives afin qu'il puisse éventuellement travailler dans une salle de référence avec autant d'aise que dans une bibliothèque. Les moyens de diffusion n'ont de limites que celles de la créativité: expositions, publications, portes-ouvertes, la formation des utilisateurs et des utilisatrices dans les salles de classe ou lors de colloques ou de réunions, projets conjoints avec d'autres services culturels, etc. Dans l'exercice de certains de ces moyens — dans la présentation d'une exposition ou la préparation d'une publication, par exemple — l'archiviste est amené à jouer lui-même directement le rôle d'un utilisateur en ce qu'il interprète ouvertement ou discrètement ce qu'il présente. Ici encore, il ne faut pas trop délimiter les rôles respectifs de l'archiviste et de l'utilisateur. Alternativement, il serait parfois préférable d'engager la collaboration d'un utilisateur-spécialiste dans ce genre de projet de diffusion.

En fait, les utilisateurs et utilisatrices ont un rôle capital à jouer dans la diffusion puisqu'ils constituent autant de témoins auprès d'un public peu sensible aux archives et à leur valeur véritable. En faisant voir clairement aux détenteurs des bourses publiques et privées combien la recherche est basée sur l'utilisation des archives, les utilisatrices et les utilisateurs travaillent pour eux-mêmes puisqu'ils participent à la continuité de la mémoire dans laquelle ils puisent leur inspiration et leurs informations. Plusieurs moyens existent d'engager la coopération des usagers. Entre autres, par le biais d'un comité d'archives on peut les impliquer dans la planification du programme du centre mais plus particulièrement dans cette partie concernant la diffusion.

Enfin chaque centre d'archives doit établir son propre programme de diffusion en fonction de son mandat et de sa mission et en fonction de sa clientèle telle qu'elle lui a été révélée par une étude des usagers. C'est seulement de cette manière qu'il peut assurer l'efficacité de sa diffusion.

La communication

Quoiqu'il y ait un lien très serré entre la diffusion et la communication, il vaut la peine de regarder celle-ci de plus près. La communication est une fonction à part quoiqu'elle soit intégrée dans tout le processus archivistique de constitution

de la mémoire à des fins d'exploitation. Si au fond, elle n'est qu'un autre moyen de favoriser l'exploitation de la mémoire, elle constitue aussi l'interface privilégiée, et dans sa composante qui s'appelle la référence, l'interface directe, avec les utilisateurs et les utilisatrices. C'est pour cela qu'encore plus que les autres fonctions, celle-ci doit bénéficier de l'implication des utilisateurs et utilisatrices dans la planification et l'exécution des tâches. Que ce soit dans l'accueil des chercheurs, dans la conception des outils de repérage de l'information, tels les index ou les guides thématiques, dans la constitution d'un centre de documentation, dans les procédures de reproduction des documents, dans la disposition physique de la salle de consultation ou dans quelque autre élément que ce soit de la fonction de la communication des archives, l'avis des utilisateurs et utilisatrices est d'une aide précieuse et le contact direct qu'a l'archiviste lui donne un accès privilégié à cet avis. C'est pour cela d'ailleurs que l'étude des usagers devrait se faire dans le cadre de la fonction de la référence. C'est aussi pour cela que l'archiviste de la référence est une des meilleures voies de communication entre l'utilisateur et l'appareil administratif du centre d'archives.

Les moyens suggérés dans mes remarques précédentes de placer les utilisateurs et utilisatrices au centre des préoccupations archivistiques aideront à réduire sinon à éliminer les barrières systémiques à l'exploitation de cette partie de la mémoire que constituent les archives. Pour que ces moyens fonctionnent toutefois, il faut que par le biais d'une étude des usagers, le centre d'archives connaisse sa clientèle et s'efforce d'en inclure une représentation fidèle dans l'un ou l'autre des moyens pris pour l'impliquer dans le processus archivistique. Même là, un centre d'archives travaillant tout seul n'arrivera pas à satisfaire ses utilisateurs et utilisatrices; c'est seulement en faisant partie d'un réseau d'archives qui partage non seulement les informations mais aussi les valeurs et les techniques, qu'il aura des chances de réussir.

Un centre d'archives qui aura, dans le respect de sa mission de constitution d'une mémoire, impliqué sa clientèle dans la gestion générale de son fonctionnement et qui fait partie d'un véritable réseau des archives aura tout fait selon une vision holistique à rendre la communication de ses archives, et plus spécifiquement par le biais de la référence, aussi efficace que possible. Il est clair que si tout fonctionne bien en aval, cela fonctionnera bien au bout.

LA RÉFÉRENCE ET LA RECHERCHE: LIENS ET RÔLES

L'archivistique est un travail qui consiste en une série plus ou moins chronologique d'opérations effectuées sur les documents: leur création, leur acquisition, leur traitement, leur conservation, leur diffusion et leur communication. Ces opérations sont intégrées dans un système organique et dynamique de sorte que, par exemple, l'acquisition affecte la communication et la communication affecte l'acquisition.

La recherche est un travail qui consiste, du moins dans sa manifestation la plus développée, en une série plus ou moins chronologique d'opérations effectuées sur un problème: c'est-à-dire la définition de la problématique, la détermination de la méthodologie, la recherche des données, leur analyse et la rédaction de l'étude. Ces opérations sont intégrées dans un système organique et dynamique de

sorte que, par exemple, la problématique oriente la recherche des données, qui peut, dépendant des résultats, réorienter la problématique.

Le chercheur définit sa problématique à partir d'une préoccupation actuelle, que cette préoccupation soit pratique ou théorique, administrative, personnelle ou scientifique. Ce constat est capital, car si l'archiviste veut axer ses façons de faire d'une manière éclairée sur les besoins des usagers il doit s'efforcer de constituer la mémoire d'une époque, d'un organisme ou d'une activité qui respecte à la fois l'intégrité et la spécificité de cette époque, de cet organisme ou de cette activité et les préoccupations de la société dans laquelle vivent les usagers. C'est de cette manière qu'il réussira à constituer une mémoire vivante et pertinente. En suivant cette direction il répondra nécessairement aux besoins futurs de la recherche, car ces besoins seront, comme les besoins actuels, une fonction des préoccupations de leur époque.

Le chercheur détermine sa méthodologie (la deuxième étape dans le système de la recherche) en fonction de sa problématique et des possibilités documentaires. Si le chercheur connaît bien sa problématique, il connaît souvent moins bien la documentation, et c'est là où un dialogue s'établit, une interface se crée entre la recherche et l'archiviste. Si le chercheur arrive à se faire une idée des possibilités documentaires de par l'information diffusée sur les archives, c'est souvent seulement en consultant les documents eux-mêmes qu'il peut confirmer leurs possibilités. L'archiviste, qui connaît souvent les documents au-delà de ce que peut révéler le système de repérage, peut lui servir de guide ou de conseiller à ce stade dans son travail ainsi que dans la recherche des données.

Dans les deux prochaines étapes de son travail, la recherche et l'analyse des données, le chercheur a besoin de pouvoir juger de la signification des données, c'est-à-dire de leur valeur pour sa recherche. Le document n'est pas un contenant passif de données; il reflète, dans son contexte, la raison d'être et les processus de la création de ces données. C'est ce contexte de la création des données qui en fait des informations de valeur ou de peu de valeur dans le contexte d'une recherche quelconque. C'est donc la rencontre du contexte de la création des documents, conservés selon le système archivistique par les principes de respect de fonds et de la provenance, avec le contexte de la recherche des données (ce contexte étant la problématique et la méthodologie) qui déterminera le succès ou l'échec d'une recherche dans son propre contexte administratif, personnel ou scientifique¹⁹.

La référence constitue donc la croisée de chemins de ces deux systèmes (voir tableau) et la nature de la rencontre est symbiotique et dynamique.

ARCHIVISTIQUE

Création

Acquisition

Traitement

Conservation

Diffusion

Communication
(Service de la référence)

Problématique	Méthodologie	Recherche (Consultation des archives)	Analyse de données	Rédaction
---------------	--------------	---	--------------------------	-----------

La référence ressemble à la rencontre d'un patient et de son médecin qui cherchent tous les deux la résolution d'un problème. De plus en plus, en médecine, la tendance est de rendre le patient l'artisan de sa propre guérison en l'impliquant par exemple pleinement dans le dépistage de sa maladie et dans l'application du remède. A la référence, un processus similaire existe. Par un questionnement qui fait appel à des techniques de communication interpersonnelle et qui dépend de la nature de la recherche, l'archiviste fait un «dépistage» du problème²⁰. Ensuite, suivant une explication du fonctionnement du système archivistique qui lance la recherche, il implique le chercheur dans l'application du système par un jeu d'outils de repérage qui, idéalement, rend le chercheur pratiquement autonome.

Mais l'utilisateur en archivistique sera-t-il jamais tout à fait autonome de sorte que, comme le souhaite certains auteurs prônant une nouvelle approche en archivistique, la consultation en archives ne sera plus une rencontre entre la chercheuse ou le chercheur individuel et l'archiviste?²¹ Peut-être un jour (encore lointain) quand seront établis un véritable réseau archivistique, une normalisation largement répandue des instruments de repérage et des procédures de la référence et une utilisation généralisée de certaines innovations technologiques. D'ici là, et peut-être même au-delà, la fonction de la référence restera une consultation, un dialogue entre deux spécialistes résultant en un échange d'informations en vue de la résolution d'un problème de recherche. D'un côté le chercheur ou la chercheuse qui explique sa problématique et sa méthodologie (et le niveau de complexité des deux variera selon le type de recherche) augmentera les chances de l'archiviste de l'orienter vers les sources les plus pertinentes. De l'autre côté, l'archiviste qui prend bien le temps de renseigner et d'orienter le chercheur initialement le rendra plus en mesure de diriger sa recherche de façon autonome. Par orientation il faut entendre non pas les renseignements pratiques du genre comment fonctionne le

système de la photocopie. Il s'agit plutôt de renseignements qui permettent au chercheur, selon les besoins particuliers de sa recherche, de *comprendre* l'organisation et le fonctionnement du système archivistique en général et du centre d'archives en particulier. Il s'agit, par exemple, du système de classification des fonds, présenté de façon structurée, des systèmes de description et de repérage des documents partant du plus général et allant au plus spécifique et des renseignements spécialisés sur, par exemple, le type de gestion des documents pratiquée à l'époque ou dans l'organisme pertinent à la recherche. La rencontre individuelle permet donc l'orientation et l'éducation du chercheur et le type d'orientation et le degré d'éducation dépendront de l'expérience du chercheur et de la nature de sa demande. Ainsi, selon le cas, l'archiviste peut être amené à jouer le rôle d'un auxiliaire ou même d'un conseiller de recherche grâce à ses connaissances des possibilités et des limites d'exploitation des fonds. Quoique ce ne soit pas normalement son rôle, l'archiviste peut, à partir de ses connaissances des sources et dans des cas particuliers, exprimer son avis à propos d'une méthodologie envisagée sinon d'une problématique posée²².

PROSPECTIVE, OU COMMENT PEUT-ON AMÉLIORER LES SERVICES DE RÉFÉRENCE?

Il y a au moins deux directions à suivre à l'avenir dans un effort d'améliorer les services de la référence: l'une est systémique, l'autre technologique.

D'abord, du côté systémique, une approche mémorielle aura pour effet de rendre tout le système archivistique sensible aux tendances de la recherche, ce qui résultera nécessairement dans une amélioration des services de la référence. La constitution d'une mémoire implique la préservation dynamique d'une identité, qui est en fait le produit de l'interaction entre la mission, le mandat, le fonctionnement et les caractéristiques physiques ou organisationnelles du créateur du fonds. Une mémoire vivante et organique est nécessairement le reflet dynamique en microcosme d'un univers particulier, d'une expérience vécue. C'est à travers ce vécu que sont exprimées les préoccupations d'une époque. En préservant la mémoire de ces préoccupations, l'archiviste ne se trompe pas quant à la valeur historique des documents qu'il ou qu'elle conserve pour la recherche dans le futur.

Il est à noter toutefois que cette mémoire n'est pas tout à fait un reflet fidèle du passé. Elle est formée aussi par les processus de sélection et de tri lors de l'acquisition et du traitement archivistiques des documents. Ces processus sont inévitablement influencés par les préoccupations actuelles de société représentées dans la personne de l'archiviste, ou dans l'outil du calendrier de conservation. Ce sont ces préoccupations actuelles de société qui sont les sources des problématiques de la recherche. Ces préoccupations actuelles seront d'autant mieux représentées dans la mesure où les utilisatrices et utilisateurs des services de la référence sont impliqués dans la mission archivistique. Il n'y a point besoin, selon une telle approche, d'essayer d'anticiper les préoccupations de la recherche dans «X» nombre d'années, un exercice qui mènera de toute façon à des résultats douteux. L'avenir naît dans le présent; en reflétant toujours les préoccupations d'un présent constamment en évolution vers l'avenir dans les programmes de gestion des documents administratifs et dans les acquisitions de fonds privés, le système archivistique anticipera effectivement cet avenir.

Deuxièmement, une amélioration systémique capitale sera celle de la normalisation de l'ensemble des fonctions archivistiques depuis la création des archives jusqu'à leur communication, en passant par la gestion de l'ensemble du système archivistique²³. La normalisation de la description est, bien sûr, déjà entreprise, mais elle ne réussira pas sans une normalisation de l'ensemble dans lequel elle se trouve. Éventuellement tout service de la référence devrait fonctionner à un degré de normalisation qui se rapprocherait sensiblement de celui qui caractérise les systèmes de références des bibliothèques et qui fait que, règle générale, les chercheurs se sentent à l'aise dans n'importe quelle bibliothèque. Il faut reconnaître toutefois qu'il y a des limites à la normalisation sans quoi l'archiviste risque de se priver d'une souplesse essentielle à la constitution d'une mémoire qui se caractérise en partie par sa spécificité.

Une autre amélioration systémique déjà en marche est le développement et le raffinement du réseau archivistique, particulièrement en ce qui concerne la gestion des centres d'archives. Que ce soit dans la coordination du développement de politiques, dans l'établissement de la coopération dans le domaine de la conservation ou dans la mise sur pied d'un système de prêt de documents, les résultats se feront sentir dans les salles de consultation. Le développement d'un réseau archivistique dépendra, toutefois, en partie du progrès qui se fera dans la normalisation des fonctions archivistiques et en partie de l'introduction qui doit se réaliser de nouvelles technologies prometteuses.

Quelques nouvelles technologies en particulier sont susceptibles dans un avenir assez rapproché d'améliorer la productivité archivistique en général et les services de la référence en particulier. Déjà plusieurs centres d'archives emploient l'informatique dans la description des documents, mais le questionnement direct des bases de données par les utilisateurs et utilisatrices reste chose rare²⁴. Ce processus continuera sans doute, et l'interrogation directe par les chercheurs sera introduite. De plus, l'emploi de l'informatique s'étendra à la création d'un catalogue collectif électronique, constamment mis à jour et formant partie intégrante d'un réseau archivistique. Ce catalogue permettra aux chercheurs de faire leurs recherches de sources partout à partir d'un centre d'archives ou même de chez eux²⁵. Il est à noter, toutefois, que cette informatisation massive passe aussi par la normalisation des fonctions archivistiques et l'établissement d'un véritable réseau d'archives.

D'ailleurs, à l'avenir, la recherche de sources sera facilitée par l'emploi de systèmes experts qui sont déjà en usage dans le monde médical, par exemple, pour le dépistage de maladies et dans le monde des affaires pour la résolution de problèmes et la prise de décisions. Un système expert est un outil informatique qui aide à résoudre un problème quelconque requérant l'emploi de la raison. Il fournit un jugement (ce qui implique des incertitudes) à partir de l'analyse de données, selon des procédures entrées en mémoire et employées selon les règles de la logique. Il offre des possibilités prometteuses notamment dans la planification et l'établissement d'horaires, dans le diagnostic, dans le transfert de connaissances (e.g. l'apprentissage) ainsi que dans la sélection, la classification et le classement des données. Ces systèmes augmentent de façon remarquable la productivité, permet à un personnel de moindre compétence de faire un travail normalement au-dessus de sa capacité et préserve la mémoire organisationnelle en normalisant les fonctions, réduisant ainsi l'impact de départs d'individus.

On prévoit que les chercheurs pourront bientôt adopter des systèmes experts afin de les aider dans la recherche de sources et dans l'analyse des données. Les chercheurs auront tendance de plus en plus à mettre des sources archivistiques en nombre massif sous forme électronique²⁶ et à se servir de systèmes experts dans l'analyse des données ainsi constituées. De plus en plus on verra les chercheurs travailler et échanger des informations uniquement à partir de ces bases de données. Cette tendance pourrait avoir pour effet d'augmenter initialement la fréquence des salles de consultation mais de la diminuer par la suite. Compte tenu des implications qu'aurait pareil développement pour les services de la référence et le droit d'auteur entre autres, il est important que les centres d'archives se préparent à ce changement²⁷.

Enfin, le repérage et l'exploitation des documents seront facilités par une autre innovation technologique actuellement en cours, c'est-à-dire, la reproduction en fac-simile électronique et la conservation sur médium vidéodisque ou disque numérique²⁸. Capables de réduire substantiellement l'espace de conservation (un disque de 12 pouces peut contenir au moins 80 000 images), ces disques permettront, dans les rares cas où cela est nécessaire, de préserver les originaux d'une utilisation excessive tout en réduisant le temps de repérage. Dans certains cas la reproduction permet d'améliorer la lisibilité de l'information contenue dans le document original. De plus, une catégorie de disque optique — appelée WORM («write once, read many times») — ne peut pas être effacée, ce qui augmente son attrait à des fins archivistiques. D'ailleurs, la lecture répétée d'un disque n'affecte pas la lisibilité des documents qu'il contient. De plus, les images sur disque optique sont stables, dit-on, pendant près de 100 ans; par contre, les disques sont lisibles seulement par des machines qui deviennent dépassées en beaucoup moins de temps. Enfin, le repérage par ordinateur est très rapide, et le système peut être relié à une imprimante, à un système COM, à un télécopieur ou à un système de courrier électronique pour reproduction sur place ou transmission à distance. Cette technologie est déjà employée ou en installation dans quelques centres d'archives au Québec afin d'assurer la conservation d'images, mais elle peut servir aussi à conserver des documents textuels. Une expérience dans un projet pilote aux National Archives and Records Service des États-Unis pour la gestion d'un fonds complet a conclu que son utilisation par les employés ne posait que peu de problèmes mais que le public général avait souvent de la difficulté à comprendre le design de l'écran et les instructions en menu²⁹. Cette expérience souligne encore une fois l'importance d'impliquer la clientèle dans les développements en archivistique.

Les technologies de l'avenir auront un impact certain sur les services de la référence. Elles faciliteront le repérage et la communication de l'information — même à distance — mais elles favoriseront aussi l'autonomie de la clientèle en permettant l'interactivité directe entre les utilisateurs et utilisatrices d'un côté et les systèmes de repérage et les archives de l'autre. En principe au moins, le personnel de la référence sera libéré d'une bonne partie du service à la clientèle et l'accès aux documents sera facilité³⁰.

Il y a sûrement d'autres moyens d'améliorer les services de la référence. Des stratégies taillées sur la spécificité de la clientèle, établie par une étude des usagers, ou des techniques perfectionnées d'interview des chercheurs peuvent aussi apporter des bénéfices nouveaux mais leurs possibilités sont plus limitées,

leur impact sera moins profond et leur emploi sera plus localisé. Elles sont par contre plus faciles à adopter et il est fort possible que c'est par elles qu'il faudrait commencer. Ce sont toutefois les améliorations systémiques et technologiques qui risquent de transformer les services de la référence et si l'on ne veut pas gaspiller nos efforts il faudra s'assurer de la participation de celui pour qui on les fait, c'est-à-dire le public utilisateur.

James Lambert L'auteur est archiviste de référence à l'Université Laval.

NOTES

1. Par une «approche holistique» du service de la référence, j'entends une approche qui aborde le service de la référence dans l'ensemble des systèmes de l'archivistique et de la recherche; autrement dit, j'étudie la partie dans le tout. En archivistique je crains les conséquences d'une spécialisation par fonction — poussée en partie par le système actuel de subventions au traitement de fonds — qui a pour effet d'isoler la pratique de certaines fonctions archivistiques des préoccupations des usagers. Le service de la référence m'apparaît comme l'interface de sorte qu'il y ait rencontre directe entre l'archiviste et l'usager tout le long du système. Il y a aussi lieu d'impliquer l'archiviste de la référence dans la gestion de l'ensemble des fonctions archivistiques. Par «l'approche mémorielle», j'entends une façon d'aborder l'archivistique qui considère la constitution de la mémoire comme sa finalité et la gestion de l'information organique et consignée comme un aspect du travail et un moyen de parvenir au but ultime de constitution de la mémoire.
2. Aux supports papier et pellicule (lui-même d'origine assez récente), s'ajoutent dorénavant la bande magnétique, le disque et la disquette informatique, le disque optique, le vidéodisque, etc.
3. Cette spécialisation est aussi le fruit d'autres facteurs, certains encore plus importants, dont la complexité croissante de la vie sociale qui a engendré de nouvelles problématiques, qui à leur tour ont donné naissance à de nouvelles méthodologies que viennent supporter des développements technologiques.
4. Ian E. Wilson, «Towards a vision of archival services» *Archivaria*, 31 (hiver 1990-1991), 91-92; Irène King, «La diffusion des archives au grand public: un objectif souhaitable et réalisable?» *Réflexions archivistiques* sous la direction de Carol Couture, 3 (avril 1991), p. 32; Gabrielle Blais et David Enns, «From paper archives to people archives: public programming in the management of archives», *Archivaria*, 31 (hiver 1990-1991), p. 102.
5. Sur ce point voir Barbara L. Craig, «What are the clients "Who are the products" The future of archival public services in perspective», *Archivaria*, 31 (hiver 1990-1991), 139-140.
6. Voir plusieurs textes dans *La place de l'archivistique dans la gestion de l'information: perspectives de recherche*, Symposium en archivistique tenu par le groupe interdisciplinaire de recherche en archivistique (Montréal, 1990).
7. T.L. Ericson, «Preoccupied with our own gardens: outreach and archivists», *Archivaria*, 31 (hiver 1990-1991), p. 116.
8. C'est essentiellement la position par exemple de Bruce W. Dearstyne dans «What is the use of archives? A challenge for the profession», *American Archivist*, 50 (hiver 1987): 76-87.
9. Michelle Dyke, «L'étude d'usagers: un outil essentiel à une approche marketing de l'archivistique», *Réflexions archivistiques* 3 (avril 1991), p. 4.
10. C'est la position de, entre autres, Blais et Enns, *op. cit.* et Wilson, *op. cit.*
11. Sylvain Sénécal, «Une réflexion sur le concept de fonds d'archives», *Archives*, 22, 3 (hiver 1991): 41-55.
12. King, p. 42; R. C. Jimerson, «Redefining archival identity: meeting user needs in the information society», *The American Archivist*, 54 (été 1989), p. 337.
13. Terry Cook, «Viewing the world upside down: reflections on the theoretical underpinnings of archival public programming» *Archivaria*, 31 (hiver 1990-1991), 123-134 qui prend une position très ferme, et Craig, *op. cit.* qui cherche à concilier les deux points de vue.
14. Martine Cardin et Jacques Mathieu, «Jalons pour le positionnement de l'archivistique», dans *La place de l'archivistique dans la gestion de l'information: perspectives de recherche*, pp. 106-107, 100-113.

15. Pour l'importance du contexte de l'information dans l'utilisation des archives par l'administrateur, voir Jacques Boucher, «L'administrateur et l'archiviste: au delà de l'accès, l'intelligibilité des documents», dans *La place de l'archivistique dans la gestion de l'information: perspectives de recherche*, pp. 145, 149.
16. Hypothèse ridicule, bien sûr, quand on y pense, mais justement peu de gens y pensent.
17. King, p. 46. Pour ce qui est des liens avec l'histoire plus spécifiquement voir Cardin et Mathieu, p. 116; Michel Lalonde, «Archivistique et histoire: Quelques idées pour une approche systématique et prospective». *Archives*, 12, 4 (mars 1981): 33-37 et Jacques Ducharme, «L'archivistique au service de l'histoire et de l'historien» (Montréal, Service des archives de l'Université de Montréal, 1974).
18. Cette remarque vaut autant pour les systèmes de classification uniforme que pour la classification d'un fonds privé quelconque.
19. Le magazine *Macleans* du 23 septembre 1991 (p. 11) donne une bonne illustration de l'importance du contexte de la création de l'information pour la réussite ou l'échec d'une recherche. Ainsi, le prestigieux journal anglais, le *Manchester Guardian Weekly* dans un article critiquant la détérioration des normes d'éducation aux États-Unis a cité le non moins prestigieux *Washington Post* en affirmant que six étudiants américains sur dix croyaient que l'Ukraine était un organe sexuel. Ce que n'a pas remarqué l'écrivain du *Manchester Guardian Weekly*, c'est que l'article du *Washington Post* était en grande partie satirique. Il n'avait pas tenu compte de ce contexte dans son utilisation d'une donnée créée dans un but satirique, mais à laquelle il a conféré une valeur scientifique.
20. Voir, entre autres, sur cette question «Question — negotiation in the archival setting: the use of interpersonal communication techniques in the reference interview», *American Archivist*, 52 (hiver 1989): 40-50.
21. Voir par exemple Blais et Enns, p. 108 et Ericson, p. 117.
22. L'importance du rôle d'orienteur de l'archiviste de la référence est soulignée par deux incidents des dernières années aux États-Unis. Dans un cas la Franklin D. Roosevelt Library a été poursuivie en justice par un chercheur professionnel qui prétendait que la qualité de sa publication avait souffert parce qu'il n'avait pas reçu une direction suffisante de la part des archivistes de l'institution. Dans l'autre cas, un historien récipiendaire d'un prix pour la qualité de son travail tenait à remercier l'archiviste qui l'avait guidé vers la source, jusque là inexploitée, qui avait formé la base de sa recherche.
23. Voir sur ce dernier point un article à paraître dans la revue *Archives* par James Lambert et Louis Côté intitulé «Les outils de travail en archivistique. La politique d'acquisition: pourquoi, comment, critères et exemples».
24. Constatation résultant d'une enquête informelle auprès de plusieurs centres d'archives.
25. Wilson, p. 99; Anne Van Camp, «Shared electronic information networks», *Janus*, 1991.1, pp. 92-94. Aux États-Unis une telle base de données existe depuis quelque temps déjà. Le Research Libraries Information Network (RLIN) se sert du format de description MARC AMC (Machine Readable Cataloguing - Archives and Manuscripts Control). Le système relie non seulement fonds d'archives mais aussi collections de bibliothèques. Quoique très incomplet encore, il est déjà d'une utilité indiscutable. Il permet non seulement aux chercheurs de localiser des sources intéressantes pour leur recherches, mais aussi aux archivistes de développer des programmes d'acquisition complémentaires. Des projets d'avenir prévoient l'extension du système à inclure les collections de musées et son internationalisation.
26. Ce processus est déjà employé à une vaste échelle dans les sciences humaines.
27. Voir Avra Michelson. *Expert systems technology and its implications for archives* (Washington, National Archives and Records Administration, 1991), National Archives Technical Information Paper, no 9. En 1985, la National Archives and Records Administration, à Washington, a mis sur pied un projet pilote qui explore la possibilité de copier les stratégies de réflexion d'archivistes de la référence en ce qui a trait à leur technique d'inter-viewer leurs clients.
28. Le vidéodisque conserve des données analogues, le disque optique des données digitales, la différence se situant dans les techniques de «scanning» employées. Le vidéodisque s'emploie très bien dans la conservation d'images — des photographies et des films — tandis que le disque optique s'emploie avant tout pour la conservation de documents textuels.
29. Sur la reproduction digitale et le disque optique voir *Optical digital image storage system: project report* (Washington, National Archives and Records Administration, 1991).
30. Michel Quéting, «Vers de nouveaux outils de recherche: la mise en place de banques d'images», *Janus*, 1991.1: 87-91.