

La référence : une fonction archivistique à part entière¹

EDWIDGE MUNN et DENISE RIOUX

ABSTRACT The authors present a report on the discussions that took place during a conference organized in November 1997 by the Division of Research Services at the National Archives of Canada on issues connected with reference. The conference program dealt with four major themes: services to researchers at the dawn of the year 2000, the indexing and description of documents, protection of the rights of authors and their research, and archival service to researchers. The authors summarize the concerns of the participants, who came from diverse working environments and had varying experiences and conceptions of public service. The wealth of these discussions and the importance of the questions which were raised clearly demonstrate that reference is a fundamental part of the archival function.

RÉSUMÉ Les auteures présentent un compte rendu des propos échangés lors d'un colloque organisé en novembre 1997 par la Division des services aux chercheurs des Archives nationales du Canada et portant sur les problèmes reliés à la référence. Le programme de la conférence traitait de quatre grands thèmes : les services aux chercheurs à l'aube de l'an 2000, l'indexation et la description des documents, la protection des droits d'auteur et la recherche, et l'archivistique au service des chercheurs. Les auteures font ressortir les préoccupations des conférenciers qui provenaient de divers milieux de travail et avaient des expériences et conceptions variées du service au public. La richesse de ces débats et l'importance des questions que soulève la référence au sein de la profession démontrent bien qu'elle constitue une fonction archivistique à part entière.

Pris dans l'engrenage des quarts de travail d'un bureau de la référence et des demandes de renseignements qui ne peuvent souffrir de délais, l'archiviste à la référence ne s'offre que trop rarement le temps de prendre un peu de recul pour réfléchir à sa profession. Les conférences, les séminaires, les cours portent généralement sur les fonctions dites traditionnelles des archives, à savoir l'acquisition, le traitement et la description des documents, et abordent accessoirement les questions reliées au service de la référence. Cette absence de débats tant théoriques que pratiques est d'autant plus déplorable que nous assistons depuis quelques années à une recrudescence d'intérêt pour la recherche en dépôt d'archives. La référence serait-elle l'enfant pauvre de l'archivis-

tique ? Pourtant, elle est l'une des raisons d'être des dépôts d'archives ; aux Archives nationales du Canada, elle fait même partie du mandat législatif de l'institution et à ce titre, elle devrait être considérée non pas comme subsidiaire aux activités d'acquisition et de traitement, mais comme une fonction à part entière du processus archivistique. La théorie a toutefois ceci de particulier qu'elle ne correspond pas toujours à la réalité ; on peut donc se demander quelle place est effectivement laissée à la référence et quel rôle elle est appelée à jouer.

Ces interrogations sont à l'origine de la conférence organisée le 1^{er} novembre 1997 par la Division des services aux chercheurs des Archives nationales du Canada et intitulée « Les archivistes et leurs publics. Nouveaux moyens, nouvelles approches ». ² Nous voulons ici donner un aperçu des propos qui ont été présentés et échangés au cours de cette journée. Les conférenciers – des archivistes d'institutions publiques et privées, des historiens, des professeurs en archivistique et en bibliothéconomie, des chercheurs autonomes – provenaient de divers milieux de travail et avaient donc des expériences et des conceptions variées du service au public. Le colloque s'articulait autour de quatre grands thèmes : les services aux chercheurs à l'aube de l'an 2000, l'indexation et la description des documents, la protection des droits d'auteur et la recherche et l'archivistique au service des chercheurs. Les compressions budgétaires, qui touchent à la fois les ressources financières et humaines, la démocratisation et la hausse de la clientèle, l'augmentation souvent vertigineuse de la masse des documents à traiter, l'impact de la révolution technologique, plus précisément informatique, l'implantation des *Règles pour la description des documents d'archives (RDDA)* et ses conséquences sur l'élaboration des outils d'accès, toutes ces préoccupations ont servi de toile de fond aux débats de la journée. Quelles qu'aient été les positions et les méthodes de chacun, tous poursuivaient un même objectif : celui de faciliter l'accès des documents aux chercheurs.

Au terme d'une journée de discussions, il est assez gênant de constater que les archivistes à la référence exercent une fonction archivistique somme toute mal définie, dont le cadre de responsabilités et les rapports avec les chercheurs varient d'un établissement à l'autre. Des conférenciers ont avancé des éléments de réponse qui nous permettent d'ébaucher quelques définitions, certaines plus traditionnelles que d'autres. En général, ils considèrent l'archiviste comme un chercheur par interposition, qui doit rester en contact direct avec les utilisateurs en faisant des recherches avec et pour eux. La relative complexité du traitement archivistique fait de l'archiviste un médiateur obligé entre les archives et les chercheurs, le transforme en sorte de courtier de l'information à qui incombe la responsabilité de créer une interface conviviale pour l'utilisateur des archives. Ce rôle de l'archiviste est cependant remis en cause par la tendance actuelle qui veut accroître l'autonomie du chercheur et le rendre moins dépendant de l'archiviste. Mais d'autres conférenciers évo-

quent encore l'archiviste d'autrefois, détenteur et transmetteur du savoir, sorte de « gardien du trésor » qui dispense ses connaissances aux « chercheurs sérieux » ; ils reconnaissent toutefois que cet idéal est suranné, que les dépôts d'archives doivent de nos jours composer avec d'énormes quantités de documents et que l'archiviste, conséquemment, dispose de moins en moins de temps à consacrer aux chercheurs, rendant ainsi essentiel le recours aux instruments de recherche. Recours imparfait, selon certains conférenciers, puisque ces outils ne pourront jamais égaler le service offert autrefois en personne par l'archiviste, à une époque où les fonds étaient moins volumineux et moins nombreux.

À l'opposé, on retrouve l'archiviste qui se consacre uniquement à la référence, qui n'acquiert ni ne traite les documents. Plusieurs le perçoivent comme un préposé, qui met des barrières entre le chercheur et « le vrai archiviste » ; d'autres lui voient jouer un rôle d'éducateur auprès du public, un rôle de communicateur d'information ou encore de navigateur, d'internaute expérimenté. Ce modèle d'archiviste-généraliste, de conception assez récente, nous semble avoir été imposé par les nouvelles réalités du monde archivistique, notamment le virage technologique, la hausse du nombre d'utilisateurs, l'augmentation du volume de documents à traiter et l'implantation du concept de guichet unique au sein de l'appareil gouvernemental. Plutôt que d'entretenir une certaine nostalgie du rôle traditionnel de l'archiviste et d'envisager les solutions adoptées comme pis-aller, nous pensons qu'il serait plus bénéfique pour les services d'archives et pour les archivistes de se tourner résolument vers de nouvelles approches adaptées à cette réalité. Pour cela, il faut bien sûr connaître ses usagers,³ et bien mesurer leurs besoins.

Or, les études approfondies dans ce domaine sont rares et les méthodes de collecte de renseignements plutôt ponctuelles et aléatoires. Il y aurait deux façons de prendre le pouls du public : l'une, traditionnelle et subjective, se fait par l'entremise de l'archiviste, l'autre, récente et quantitative, par l'entremise du chercheur. Dans la méthode usuelle, l'information est colligée directement par l'archiviste, qui, de par son contact privilégié avec les chercheurs, se trouverait le mieux placé pour les connaître. On peut aussi faire des analyses par types d'usagers (universitaires, généalogistes, chercheurs du dimanche, etc.), mais on pourrait déceler là une certaine stratification hiérarchique et élitiste. Ces moyens de cerner les types de clientèles et leurs besoins sont certes valables mais limités et risquent de montrer une vision tronquée de la réalité. Ils doivent être conjugués à d'autres méthodes d'évaluation qui tiennent davantage compte de l'opinion des intéressés, à savoir les chercheurs. Dans cette optique, les conférenciers préconisent deux approches. La première, directe, consiste à obtenir l'information des usagers, qui déterminent eux-mêmes leur degré de satisfaction. La seconde, indirecte, passe par l'élaboration de grilles d'analyse permettant d'évaluer le genre de questions posées et les réponses données, et de mesurer la portée de ces questions (sont-elles précises ou

générales ?). On peut aussi mener des enquêtes diverses pour estimer les forces et les faiblesses des instruments de recherche, en sondant la clientèle. Ces sondages, inscrits dans un programme plus large d'études sur les usagers, doivent être tenus de façon continue ou à période fixe, ce qui signifie qu'ils doivent être intégrés dans la prestation des services offerts.

Plusieurs conférenciers ont sonné l'alarme en indiquant qu'il est grand temps que l'on s'interroge sérieusement sur les besoins de la clientèle. Sans vouloir ironiser, il semble que la référence nage dans le flou : parce qu'elle est mal définie, on ne sait pas trop quel rôle elle doit ou ne doit pas jouer ; parce que la clientèle est mal cernée, on ne sait pas trop non plus exactement à qui on répond ; mais apparemment, tout le monde prétend avoir une idée très précise des moyens de rendre les documents plus accessibles. On peut cependant se demander si les outils de recherche mis à la disposition des chercheurs sont effectivement conviviaux. Selon certains, seuls les outils qui sont dérivés du principe du respect des fonds et de son corollaire, le principe de la provenance, présentent les meilleures garanties de repérage de l'information. C'est grâce à l'application de ces principes fondamentaux que peut être préservé le contexte de création des documents, lequel redonne son plein sens à l'information et rend possible le développement d'outils « modulables » ou « adaptables, » c'est-à-dire qui répondent non plus uniquement aux besoins d'une clientèle précise, mais à ceux d'une grande variété de chercheurs.

Sans remettre en question les théories archivistiques de base longuement éprouvées, il y aurait sans doute lieu de raffiner les concepts entourant la création d'outils de recherche en se basant sur une analyse plus pointue des questions posées par les chercheurs. Conséquemment, il faut aussi s'interroger sur ce que ce changement amènerait dans la conception de ces outils. Par la force des choses, ceux-ci ne seraient plus nécessairement centrés sur la nature même du document, mais plutôt sur la question posée.

Cette idée de façonner les instruments de recherche en fonction d'une meilleure évaluation des besoins des chercheurs est également implicite dans les réserves émises quant à l'application des *Règles pour la description des documents d'archives*. Si tous les conférenciers ont fait l'éloge de la normalisation, plusieurs sentent en même temps le besoin de souligner le danger que l'on s'en tienne uniquement à une application restreinte des normes, c'est-à-dire qui se limiterait aux seules descriptions générales dites de « haut niveau ». La tendance à recourir à un vocabulaire spécialisé et à des normes abstraites tout en développant des descriptions de moins en moins précises et détaillées ne peut que rendre les chercheurs plus dépendants des archivistes. Cette tendance risque de creuser le fossé entre les archivistes, qui se concentrent sur l'intégrité du fonds d'archives, et les chercheurs, qui veulent surtout retracer des parties de fonds ou des documents précis et ont donc besoin de descriptions plus détaillées, dites de « bas niveau », difficiles à normaliser. Le défi est d'établir un pont entre les deux niveaux de description.

Il faut toutefois se rendre à l'évidence que les institutions ne sont plus en mesure de supporter les coûts reliés à la production d'instruments de recherche précis et détaillés. Dans ce contexte, la création d'un système d'indexation constitue sans aucun doute une approche intéressante, mais qu'il reste encore à explorer et à implanter dans le domaine archivistique. L'application des principes d'indexation ne réglerait pas nécessairement tous les problèmes de repérage, mais augmenterait les possibilités de recherche par mots-clés. Par ailleurs, l'indexation au niveau le plus bas possible représente une mesure de normalisation que chaque dépôt d'archives se doit d'adapter en fonction des besoins de ses usagers et des ressources disponibles pour en assurer la mise en œuvre.

Complément des méthodes de normalisation et d'indexation, l'automatisation est devenue sans conteste la nouvelle panacée qui laisse miroiter la possibilité d'améliorer l'accès à distance, de recruter de nouvelles clientèles et de créer des outils de recherche plus performants. Toutefois, s'il faut louer les bienfaits de cette nouvelle technologie, il est important de se méfier des idées préconçues dont une des plus véhiculées veut que toute l'information soit gratuite et facilement disponible quelque part sur Internet ; cette fausse impression laisse entendre que ceux qui ont pour métier de faciliter l'accès à l'information, donc par extension les archivistes, deviendraient de moins en moins nécessaires. Il n'est pas question ici de remettre en cause l'utilité de l'informatique appliquée aux archives, mais il serait bon de toujours se rappeler que ce n'est pas parce qu'une institution est « branchée » que le chercheur comprendra mieux son rôle et son fonctionnement. Plusieurs ont souligné qu'on fait preuve de naïveté en croyant que les ordinateurs vont automatiquement faciliter l'accès aux documents de façon instantanée et concrète, ce qui serait par ailleurs possible en autant que l'on construise des mécanismes de repérage des documents numérisés. Cette étape, cruciale et incontournable, est malheureusement aussi très coûteuse en temps et en argent. Il est aussi bien illusoire de penser qu'avec le développement des techniques de numérisation des documents, l'ordinateur constituera la seule et unique solution aux problèmes associés à la recherche de l'information. Il faudra toujours avoir recours à la salle de référence ... non virtuelle pour couvrir toutes les possibilités de documentation. Dans notre démarche vers la conquête de l'informatique, n'oublions pas non plus ceux qui n'y ont pas accès. Jusqu'à quel point seront-ils marginalisés ? On doit donc envisager les futurs services de référence dans une perspective où moyens informatiques et outils traditionnels se compléteraient judicieusement.

La mise en œuvre et la gestion de systèmes informatisés ne relèvent pas non plus de la magie. Malheureusement, beaucoup d'institutions ont encore tendance à sous-estimer les efforts requis pour mettre en place des systèmes de descriptions informatisés. La nouvelle technologie exige bien plus qu'un simple contrôle sur la forme des descriptions et sur le langage documentaire ; elle

appelle en fait à l'établissement de véritables politiques pour garantir la cohérence et l'intégrité du système. Les produits informatisés devraient nécessairement accroître les possibilités de repérage et contenir autre chose qu'une sorte de copie conforme des descriptions de haut niveau. Dans une salle de référence réelle, des professionnels orientent les chercheurs vers les bons outils ; dans un environnement virtuel, les descriptions contextuelles ne peuvent vraiment prendre tout leur sens que lorsqu'elles sont clairement reliées à un système d'indexation et à des outils de recherche précis et détaillés, qui amènent les chercheurs assez loin pour leur permettre d'augmenter significativement leur autonomie. De la même façon, la migration et la mise en format de données descriptives dans un système informatisé s'accompagnent d'un laborieux exercice d'adaptation au nouvel environnement, qui permettra aux chercheurs « éloignés » d'utiliser seuls et à bon escient le matériel présenté. Quelle serait d'ailleurs l'utilité de développer des outils informatiques qui, comme ceux déjà en place, nécessitent l'assistance de professionnels et ne diminuent pas vraiment l'obligation de se déplacer pour faire avancer sa recherche ? Le chercheur s'en rendrait-il compte qu'il ne tarderait pas à abandonner ce moyen pour revenir aux services traditionnellement mis à sa disposition pour obtenir les renseignements voulus. Que vaudrait donc pareil effort dans une perspective où les ressources sont de plus en plus limitées ?

L'idéal serait donc de créer des salles de référence où descriptions traditionnelles sur papier et outils informatisés se côtoient et se complètent, pour mieux répondre aux besoins des chercheurs. Selon certains, on ne peut y arriver sans élaborer des mécanismes qui permettraient de mieux arrimer la référence aux autres fonctions archivistiques, en augmentant la polyvalence des archivistes et en instaurant entre eux une meilleure collaboration. Collaboration et polyvalence serviraient ainsi en quelque sorte de moteur au développement d'une meilleure entente, étape nécessaire à l'acceptation d'objectifs communs. En fait, cette idée résume bien la question fondamentale que la plupart des conférenciers ont senti le besoin d'exprimer, à des degrés divers : est-il possible de développer des services aux chercheurs adéquats sans élaborer une stratégie d'acquisition et un système de contrôle intellectuel solidement alignés sur les besoins des chercheurs ?⁴ Pour ceux-ci, la finalité des processus d'acquisition, de conservation et de description passe par l'amélioration de l'accès aux documents.

Force nous est de reconnaître que si cette problématique est juste, elle n'est toutefois pas nouvelle. Ces idées font en effet généralement partie d'un discours archivistique qu'il est habituel d'entendre, une sorte d'idéal auquel tout archiviste aspire, celui de rendre le plus possible les documents accessibles. À la lumière des discussions, il est cependant clairement ressorti que pour les archivistes qui sont quotidiennement confrontés aux demandes des chercheurs, des efforts supplémentaires sont nécessaires pour vraiment atteindre cet idéal. On peut aussi se demander si cette difficulté d'arrimer la référence

aux autres fonctions archivistiques provient de l'imprécision de son rôle plutôt que d'un manque de polyvalence ou de collaboration. On a généralement tendance à considérer la référence comme un corollaire des fonctions traditionnelles d'acquisition et de conservation, et non pas comme une fonction égale. D'autres malentendus découlent de cette imprécision. Plusieurs croient que la centralisation des services de référence a pour conséquence d'éloigner l'archiviste du chercheur. C'est donc dire qu'on ne considère pas les spécialistes qui travaillent à la référence comme des archivistes, ce qui sous-entend qu'on ne peut être archiviste que si l'on est directement associé aux tâches d'acquisition, de classification et de conservation.

À tous ces problèmes de description, de repérage, d'automatisation, et de définition de la profession s'ajoute l'épineuse question des droits d'auteur. Les conférenciers ont surtout parlé du lobby qui s'est exercé à l'époque pour obtenir des modifications au projet de loi C-32 ; adopté tel quel, il aurait rendu presque impossible la recherche en dépôt d'archives. C'est donc dire toute l'importance de ce lobby, qui a permis de développer des alliances inattendues entre spécialistes ; alors qu'au départ les bibliothécaires étaient perçus comme les alliés naturels des archivistes, ils se sont distancés voire opposés à ces derniers. Les conférenciers ont souligné les interventions rapides et massives des généalogistes, les pressions soutenues des historiens et le leadership des archivistes.

Le colloque a permis de constater qu'il est impératif de développer une vision engageante, voire stimulante, du rôle joué par les archivistes auprès des chercheurs. On doit également reconnaître que les centres d'archives sont en train de vivre une importante période de transition en ce qui a trait à la production des outils de recherche, que ce soit par la normalisation des descriptions, l'élaboration de systèmes d'indexation plus précis, une plus grande informatisation ou grâce à une meilleure collaboration entre professionnels. L'occasion serait donc belle d'engager les débats nécessaires afin de mieux définir le rôle de la référence et les besoins des chercheurs, préalables au développement de meilleurs moyens d'accès aux documents d'archives.

Il existe certes plusieurs façons d'envisager la référence. Nous retenons particulièrement celle formulée dans l'ouvrage *La pratique archivistique française*, dans lequel les auteurs définissent les archivistes à la référence comme de véritables « vulgarisateurs de la mémoire collective », qui ont pour mission de transmettre le patrimoine archivistique au public :

« (...) il [l'archiviste] lui faut mettre le patrimoine archivistique à la portée du public en lui donnant les moyens intellectuels de le comprendre et de l'assimiler comme sien et, en retour, savoir écouter la perception qu'en a le public et sa façon de s'approprier cette part de son identité ».⁵

À l'instar des archivistes français, il faut toutefois bien comprendre que

vulgarisation n'est pas synonyme de médiocrité, comme plusieurs le perçoivent faussement. Le travail de vulgarisation ne remet pas en cause le caractère scientifique des établissements archivistiques et les exigences de rigueur reliées à la diffusion du patrimoine. Il ne se limite pas simplement à donner accès aux documents, ne se réduit pas qu'à leur simple exposition publique. Étymologiquement, vulgariser signifie échanger, partager, dialoguer avec le public ; dans le contexte des archives, cela signifie diffuser à la population, lui faire partager sa mémoire collective.⁶ Cette vision rejoint celle des archivistes qui perçoivent les archives comme de véritables institutions culturelles et non comme de simples pourvoyeuses de services gouvernementaux. L'équilibre nécessaire entre ces deux pôles constitue, il nous semble, le véritable enjeu des débats tant attendus.

Notes

1 Les propos des auteurs n'engagent en rien les Archives nationales du Canada.

2 Le programme de la conférence traitait des quatre thèmes suivants :

- les services aux chercheurs à l'aube de l'an 2000 (Louise Gagnon-Arguin de l'Université de Montréal, Rénauld Lessard des Archives nationales du Québec et Louise Roy-Brochu des Archives de la ville d'Ottawa);
- l'« accès-sujet » : aurait-on oublié les chercheurs ? (Allen Doiron des Archives provinciales du Nouveau-Brunswick, Michèle Hudon de l'Université de Montréal et Ronnie-Gilles Leblanc du Centre d'études acadiennes)
- la protection des droits d'auteur et la recherche : incompatibilité ? (René Bouchard de Patrioine Canada, Jean Dryden de l'*Association of Canadian Archivists* et Jim Miller de la Société historique du Canada)
- l'archivistique au service des chercheurs (Barbara Craig de l'Université de Toronto, Ronald Labelle du Centre d'études acadiennes, James Lambert de l'Université Laval, et Patricia Power, chercheure indépendante).

Certaines des communications données à la conférence sont publiées dans le présent numéro d'*Archivaria*.

3 Le vocabulaire employé par les conférenciers est en quelque sorte révélateur de la perception qu'ils ont des personnes qui se rendent à leurs dépôts d'archives. Pour les désigner, certains – les archivistes praticiens particulièrement – utilisent le mot « chercheur », d'autres – les universitaires en archivistique surtout – les mots « usager », « client », ou « utilisateur », ces derniers termes correspondant plus à la récente orientation vers la prestation des services et au courant de démocratisation de la fréquentation des archives.

4 Il faut noter que certains théoriciens dissocient ces deux fonctions : les éventuels fonds d'archives sont évalués selon des critères intrinsèques au mandat de leur créateur, indépendamment des intérêts des chercheurs qui varient d'une époque à l'autre, alors que la description des fonds d'archives se fait en fonction des besoins des chercheurs. Pour une analyse détaillée des différentes théories à ce sujet, le lecteur pourra consulter l'article de Terry Cook, « What is Past is Prologue : History of Archival Ideas Since 1898, and the Future Paradigm Shift », *Archivaria* 43 (printemps 1997), pp. 17-63.

5 Direction des archives de France, *La pratique archivistique française* (sous la direction de Jean Favier, assisté de Danièle Neirinck) (Paris, 1993), p. 417.

6 Ibid.