



HAL
open science

Les mutations du travail archivistique dans les services d'archives départementales

Maëlle Moalic-Minnaert, Pauline Seiller, Vassili Rivron, Hélène Marche

► To cite this version:

Maëlle Moalic-Minnaert, Pauline Seiller, Vassili Rivron, Hélène Marche. Les mutations du travail archivistique dans les services d'archives départementales. Service interministériel des Archives de France; Département des études, de la prospective et des statistiques du ministère de la Culture. 2024. hal-04681040

HAL Id: hal-04681040

<https://hal.science/hal-04681040v1>

Submitted on 29 Aug 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial 4.0 International License

Une réforme numérique ?

Les mutations du travail archivistique dans les services d'archives départementales

Maëlle Moalic-Minnaert, post-doctorante au laboratoire CERREV, chercheuse associée au laboratoire Arènes

Hélène Marche, maîtresse de conférences en sociologie, Université de Caen Normandie / CERREV

Vassili Rivron, maître de conférences en sociologie, Université de Caen Normandie / CERREV

Pauline Seiller, maîtresse de conférences en sociologie, Université de Caen Normandie / ESO

Rapport de Recherche – juin 2024



CENTRE DE RECHERCHE
RISQUES & VULNÉRABILITÉS



UNIVERSITÉ
CAEN
NORMANDIE

Remerciements

À Brigitte Guigueno, Adjointe au sous-directeur du pilotage, de la communication et de la valorisation des archives, Service interministériel des Archives de France (SIAF)

À Jasmina Stevanovic, Chargée d'études en sciences sociales, Département des Etudes, de la Prospective, des Statistiques et de la Documentation (DEPS), Ministère de la Culture

À Armand Bourdon, stagiaire (Master 2 Sociologie / CERREV) qui a réalisé l'étude documentaire.

À Muriel Bollengier, Assistante administrative au CERREV / UNICAEN

À Dominique Hureaux, Service Communication, MRSH / UNICAEN

Et surtout, un grand merci à chacun-e des agent-es d'Archives départementales ! Ils et elles nous ont réservé un accueil chaleureux. En nous accueillant dans leurs bureaux, dans les salles de tri, dans les laboratoires de numérisation et en salle de lecture, en nous servant de guides dans les magasins et en nous proposant de les accompagner dans leurs démarches de collectes d'archives, ils et elles nous ont permis d'approcher un univers que nous ne connaissions jusque-là que très peu. Dans le cadre des entretiens, ils et elles nous ont généreusement livré leurs parcours et leurs expériences. Ce faisant, ils nous ont bien souvent donné envie de (re)venir en salle de lecture et / ou d'explorer les archives en ligne.

Au-delà de la démarche d'enquête, le travail de terrain a permis de belles rencontres, nous ne les oublions pas.

Sommaire

Remerciements	3
Sommaire	4
Index des figures et encadrés.....	5
Introduction.....	6
Chapitre 1. Saisir les mutations du travail archivistique par l'étude de quatre services d'archives départementales	16
I. Une enquête par entretiens et observations dans des services d'archives départementales.....	16
II. Une enquête déployée dans trois services supplémentaires	25
Chapitre 2. Les transformations du travail archivistique : dédoublement de la chaîne d'archivage, multiplication et technicisation des tâches	30
I. L'informatisation de la chaîne de traitement archivistique : les usages du logiciel métier	31
II. La prise en charge des archives publiques électroniques : une technicisation des tâches	45
III. Numérisation des documents : nouvelles tâches et reconfiguration des missions archivistiques	58
IV. Services d'archives en ligne : « communiquer » à l'ère d'internet.....	65
Chapitre 3. Numérique et (ré)organisation du travail	72
I. Archives numériques, espaces de travail et travail collectif	73
II. Du contrôle vers le contrôle à distance et l'autocontrôle : une autonomie au travail mise à l'épreuve par le numérique.....	80
Chapitre 4. Lieux et objets de la rencontre archivistique : le numérique au service du public et de la médiation culturelle	90
I. Un accueil des publics en salle de lecture réaffirmé, face à l'essor de la consultation à distance	91
II. Le public en ligne : entre mise à distance et accompagnement.....	101
III. Médiation culturelle et dispositifs de sensibilisation du public : des archives et un métier passionnants	110
Chapitre 5. Socialisations et légitimités professionnelles : une recomposition du groupe professionnel des archivistes ?	118
I. Une polarisation des légitimités professionnelles : des spécialistes de l'archive ancienne aux experts du numérique.....	119
II. Les émotions de l'archiviste dans le travail : une transformation nuancée du rapport au document et à la sélection des documents.....	130
III. Un groupe professionnel déstabilisé face au numérique au travail ?.....	139
Conclusion	148
Bibliographie	153
Table des matières	162

Index des figures et encadrés

Encadré 1 : L'informatisation dans les services d'archives : un processus au long cours	7
Encadré 2 : Réinscrire les usages du numérique dans l'histoire des Archives publiques	18
Figure 1 : Le dédoublement de la chaîne d'archivage	30
Encadré 3 : Numérisation des fonds : le renforcement d'une pratique d'externalisation préexistante	61
Figure 2 : Une complexité qui accroît les besoins d'accompagnement du public	100
Figure 3 : Timbre émis en 2021 pour le bicentenaire de l'École nationale des chartes	123
Figure 4 : Les Archives départementales : des organisations polarisées et hiérarchisées	129
Figure 5 : L'amour des archives dans les découvertes quotidiennes	133

Introduction

La littérature scientifique sur le monde des archives est largement dominée par la thématique du numérique. Celle-ci est présentée comme étroitement liée à un « tournant majeur du métier d'archiviste » (Cœuré et Duclert, 2019). Ce mouvement global est engagé transversalement par l'État central depuis les années 1990 (Bellon, 2022), et cette dynamique s'est renforcée à partir des années 2000, dans un contexte de « dématérialisation » de l'État largement mis en œuvre par les politiques publiques (Deville, 2023). Pour les archivistes, ce mouvement est multiforme, mais n'est pas révolutionnaire pour autant. Et c'est à la polysémie de la catégorie « réforme » que nous avons recours en l'employant en titre : une « réforme » est un processus de changement souvent pensé en opposition à une « révolution ». Les transformations du travail dans les archives s'inscrivent bien dans une réforme de l'État par le numérique, mais nous verrons que dans ces transformations se jouent aussi des mises à l'épreuve de normes, de croyances et de pratiques qui impliquent un retour aux fondamentaux pour redéfinir les contours du groupe professionnel.

Les archivistes dans la fonction publique sont, comme d'autres agents et agentes de service public¹, soumis à des logiques d'informatisation dès la fin des années 1970 (*cf.* encadré *infra*). Ce personnel est en outre affecté par l'introduction d'outils numériques d'une manière singulière par rapport à d'autres services publics : c'est la nature même des archives traitées au quotidien qui est transformée avec la prise en charge d'archives nativement numériques, ainsi que la manière d'effectuer les tâches centrales de la profession (regroupées sous les verbes collecter, classer, conserver, communiquer).

On peut en effet observer au moins quatre processus dans le travail archivistique dans lesquels l'introduction et le déploiement d'outils numériques jouent un rôle majeur, transformant les pratiques professionnelles et les représentations du métier :

- La mise en œuvre de la collecte et du classement des archives : la pratique archivistique se transforme sous l'effet d'usages de logiciels métiers complexes.
- La numérisation d'archives papier : à des fins de conservation et de communication, les archives papier sont de plus en plus souvent numérisées (scannées), même si la

¹ Dans le travail d'écriture, nous avons cherché à ne pas invisibiliser les femmes, d'autant plus que la morphologie sociale du groupe professionnel montre qu'elles sont nombreuses parmi les archivistes. Pour ce faire, des formulations épiciques ont été privilégiées (le personnel, les publics). Quand cela apparaissait nécessaire, nous avons déplié le sujet (les agents et agentes). Lorsque nous avons utilisé « les archivistes », l'accord s'est fait au masculin. Dans l'ensemble du texte nous avons retenu le principe de l'accord de proximité.

numérisation ne concerne encore qu'une petite fraction de documents. Ce dispositif peut être de grande envergure (numérisation de l'ensemble des registres d'état civil à destination des généalogistes par exemple) mais aussi prendre des formes plus ponctuelles (numérisation d'un document ou d'une série précise de documents sur demande d'un usager, pour des enjeux de conservation ou parce que la série est très demandée)

- Le traitement d'archives électroniques appelées aussi « nativement numériques ». La dématérialisation des services de l'État impliquant un essor des documents numériques, les archivistes publics sont amenés à les collecter et à les classer.
- La communication au public. Le public peut désormais accéder à un ensemble de ressources *via* le site internet (documents numérisés, outils de recherche de documents, expositions virtuelles, documents pédagogiques...) ou échanger directement, sur les réseaux sociaux ou par courrier électronique, avec les archivistes.

Encadré 1 :

L'informatisation dans les services d'archives : un processus au long cours

À partir des années 1990, le monde des archives publiques a connu une série d'évolutions liées à l'introduction de l'informatique en réseau. La gestion électronique des documents (GED) devient une thématique de la littérature professionnelle dès la fin des années 1970. Les années 1990 voient se développer des logiciels spécialement conçus pour le travail d'archivage. Ces derniers deviennent le support du traitement archivistique dans ses différentes phases : collecte, classement, conservation, communication. Les années 2000 constituent un tournant majeur puisque des logiciels dédiés à la gestion des archives se développent, dans une temporalité proche des prémices de la diffusion d'archives numérisées sur les sites internet des services d'archives. En 2003, 77 services d'archives départementales sur 96 en France métropolitaine disposent d'un logiciel informatique de gestion des archives ; en 2015, c'est la totalité des services d'archives départementales qui sont équipées d'un progiciel (Médar, 2016).

Dans les services d'archives, l'introduction du « numérique » s'opère donc sous ces quatre formes, qui seront décrites de manière détaillée dans ce rapport. Elle a des effets sur l'activité des archivistes à plusieurs titres, comme l'a montré la littérature professionnelle depuis les années 2000 (Banat-Berger, 2010 ; Guyon, 2015, 2020). On peut émettre l'hypothèse que ces mutations recomposent même leur « cœur de métier » (Dujarier, 2015) - à savoir le document d'archives en lui-même - et élargit leur *mandat* (Hughes, 1996 [1951]) par une participation spécifique aux dispositifs de dématérialisation des services publics. Et ces transformations du travail archivistique ont des effets sur leur rapport au travail et sur le groupe professionnel en

lui-même. Dans ce contexte, notre recherche propose de saisir les mutations du travail et les formes de recompositions des identités professionnelles des archivistes du secteur public. Nous proposons ainsi une sociologie du groupe professionnel des archivistes, pris dans des transformations du travail dépendantes de l'introduction d'outils et d'archives numériques. Par rapport aux études dont nous disposons sur ces questions, cette recherche présente deux singularités. Premièrement, elle cherche à saisir l'ensemble des aspects du travail des archivistes. En effet, les études sur les archivistes se concentrent souvent sur un seul aspect de l'évolution des manières de faire en matière d'archivistique : des enquêtes à propos des effets du numérique sur les liens avec le public scolaire ou plus généralement sur les impacts en termes de diffusion des archives peuvent être repérés (De Bideran, 2015 ; Lemay et Klein, 2012). D'autres travaux saisissent l'impact du numérique sur la profession uniquement sous l'angle restreint de la numérisation entendue comme la dématérialisation de documents (Potin, 2011). Nous cherchons ici à saisir de manière plus globale la reconfiguration des pratiques professionnelles que suscitent ces transformations. Deuxièmement, elle s'intéresse à l'ensemble des agents et agentes des services d'archives publiques (ici départementales) : catégories A, B et C, responsables de services comme magasiniers et magasinnières, etc. Loin de chercher à définir *a priori* qui est archiviste dans les services d'archives, cette question a été au contraire mise à l'épreuve du terrain. Profession ancienne et établie au sens où le *mandat* (les missions) et la *licence* (le droit d'entrée) (Hughes, 1996 [1951]) des archivistes sont définis de longue date (voir ci-dessous), les contours du groupe professionnel peuvent être amenés à se redéployer sous l'effet des transformations du travail. Prenant au sérieux la proposition théorique des sociologues interactionnistes, comme Hughes, Becker et Gold, à propos de l'étude de l'ensemble des segments professionnels dans les groupes, la « profession » archivistique est explorée par une étude de l'ensemble des métiers dans les services. Comment le monde professionnel des archivistes se recompose-t-il, et pour quels types de personnel, face à des mutations massives du travail et du contenu des missions ?

- *Une sociologie du groupe professionnel des archivistes*

Le monde professionnel étudié est hétérogène et constitué de divers segments professionnels aux statuts variés. En effet, dans les services d'archives publiques (ici, départementales), on trouve des conservateurs du patrimoine et attachés de conservation (catégorie A de la fonction publique, fonctionnaires d'État ou territoriaux, les services étant dirigés par des fonctionnaires de l'État, conservateurs du patrimoine), du personnel chargé d'études documentaires (catégorie A également), des assistants et assistantes archivistes ou secrétaires de documentation (de catégorie B) et des agents et agentes archivistes (catégorie C). La diversité des positions et des métiers internes au groupe nous a conduit à retenir la perspective interactionniste de la sociologie des groupes professionnels qui s'intéresse aux enjeux de professionnalisation, d'autonomie, de lutte pour son territoire professionnel, même pour les métiers qui n'étaient pas, jusqu'alors, considérés par la sociologie des professions (américaine notamment) comme des « professions » à part entière. En effet dans cette perspective en

sociologie, sont professions « des opérations intellectuelles associées à de grandes responsabilités individuelles », « tirés de la science et d'un savoir théorique », « qui comportent des applications pratiques et utiles », « transmissibles par un enseignement formalisé », tendant à « l'auto-organisation dans des associations », avec une « motivation altruiste » (Dubar, Tripier et Boussard, 2015, reprenant Cogan, 1953). Cette définition restrictive caractérise assez bien les archivistes les plus dotés dans l'espace professionnel étudié : les conservateurs et conservatrices du patrimoine et attachés de conservation, des fonctionnaires de catégorie A, titulaires d'un diplôme de l'École nationale des chartes ou de l'Institut national du patrimoine, dont l'utilité sociale ne semble pas à démontrer, dont les motivations sont bien souvent fondées sur des « ambitions altruistes » (Dubar, Tripier et Boussard, 2015). Mais elle ne permet pas de documenter l'ensemble des expériences du groupe professionnel des archivistes, entendu au sens de la définition par le métier, en tenant compte de l'hétérogénéité des carrières et des marchés professionnels (Vezinat, 2010).

En retenant plutôt la perspective d'une sociologie des groupes professionnels inspirée de l'interactionnisme (Demazière et Gadéa, 2009), on peut au contraire chercher à saisir comment différents segments se structurent à l'intérieur d'un groupe professionnel qui partage une même définition du métier, de son *mandat* (ses missions) et de sa *licence* (son droit d'entrée) (Hughes, 1996). Si une partie des archivistes a donc bien les attributs d'une « profession » au sens restreint du terme², nous souhaitons saisir comment cette fraction cohabite avec d'autres agents et agentes de statuts variés (notamment en termes de qualification et de position dans la division du travail) et quels sont les enjeux de professionnalisation dans le secteur. L'École nationale des chartes a longtemps eu le monopole de la formation des conservateurs et conservatrices, témoignant de la structure de la socialisation professionnelle de ces archivistes (Dubar, 2022). L'Institut national du patrimoine, qui ouvre au concours de conservateur, ne forme cependant plus aujourd'hui uniquement des « chartistes » dans la spécialité Archives, des candidats et candidates ayant préparé le concours par d'autres voies, notamment suite à la poursuite de masters en archivistique. La formation universitaire, qui s'est développée depuis les années 1990, a ainsi contribué à multiplier les voies d'accès aux métiers de l'archivistique, notamment du fait de la mise en place de concours d'attaché ou d'assistant de conservation de la fonction publique. Si la figure de conservateur ou conservatrice demeure valorisée dans l'espace professionnel, on repère aussi un processus de professionnalisation des différentes fonctions associées au traitement des archives (Cœuré, Duclert, 2019), dont les effets méritent d'être interrogés.

Etudier ces reconfigurations peut s'inscrire dans une réflexion plus générale sur « le numérique au travail » (Benedetto-Meyer, Boboc, 2021), déployée dans les analyses de

² Dans la sociologie des professions inspirée du fonctionnalisme, Les « professions » sont entendues au sens de celles qui sont établies de longue date, dont le droit d'entrée est codifié (le concours, le diplôme), qui ont des organisations professionnelles puissantes (qui contribuent à régir leur organisation et à réguler le groupe) et qui fondent leur légitimité sur une utilité sociale reconnue. Il s'agit bien souvent de positions assez prestigieuses dans l'espace social (les architectes, les juges, les avocats, les notaires, les médecins, etc.). Voir notamment Champy, 2009.

groupes professionnels variés, et attentive aux effets du travail sur les identités professionnelles. En définissant l'identité professionnelle comme « ce qui permet aux membres d'une même profession de se reconnaître eux-mêmes et de faire reconnaître leur spécificité à l'extérieur », supposant « un double travail d'unification interne d'une part, de reconnaissance externe d'autre part » (Ion, 1990, p. 91), nous étudions ici le groupe professionnel des archivistes en portant le regard sur ce qui se joue à l'intérieur du groupe face aux mutations du travail (segmentations, hiérarchisations, transformations des légitimités) et à l'extérieur du groupe (reconnaissance et image du groupe professionnel, interaction avec les autres groupes, rapport au public). Il s'agit en d'autres termes de saisir la manière dont se recompose le groupe face à un ensemble de transformations du contenu du travail (Vezinat, 2016).

- *Des mutations du travail imbriquées dans des processus de numérisation*

Dans le prolongement des analyses d'Anca Boboc, nous analysons les effets du numérique sur l'organisation du travail et sur le contenu même des tâches réalisées en rendant compte « de manière fine de l'activité des individus aux prises avec le numérique » (2017, p. 3). La littérature en sociologie du travail montre que l'introduction d'outils numériques a d'abord des effets sur le contrôle et l'organisation du travail (voir par exemple Muñoz, 2015 ; Nonjon et Marel, 2015 ; Le Lay, 2010). Elle est souvent associée à des logiques de « procéduralisation », de standardisation et d'automatisation qui laissent peu de place à l'autonomie dans le travail, en particulier dans les fractions dominées du salariat (Gaborieau 2017). Mais elle peut aussi, en d'autres espaces de travail, accroître l'autonomie du personnel, tout en renforçant le contrôle du travail effectué dans des logiques gestionnaires. Ainsi, le « numérique » constitue souvent un aspect de reconfigurations managériales plus globales (Boboc et Benedetto, 2021 ; Boboc, 2017), qui renforce la tension entre autonomie et contrôle, tension qui se déploie dans les mondes du travail (voir par exemple Durand, 2004). Dans la lignée de nombreux travaux (Le Lay, 2010 ; Muñoz, 2015 ; Benedetto-Meyer, 2017), nous formulons l'hypothèse que l'informatisation par l'usage de logiciels métiers spécifiques favorise le contrôle direct du travail effectué par les agents et agentes. Nous cherchons donc à documenter les éventuelles transformations de l'organisation du travail et de ses modes de contrôle dans les services d'archives publiques, inscrites dans un plus vaste mouvement tendant vers une administration électronique (Flichy et Dagiral, 2004).

On sait aussi que, dans certains secteurs professionnels, le numérique ne sert pas que les transformations de l'organisation du travail et de son contrôle par une standardisation des procédures, il a des effets directs sur le contenu du travail des agents et agentes. Autrement dit, il devient l'objet même de leur travail, ce qui peut impliquer des glissements en termes d'identité professionnelle³. Pour les archivistes qui sont au cœur de cette recherche, c'est le

³ Camille Dupuy montre que c'est le cas chez les journalistes web pour lesquels elle montre même un glissement de l'identité professionnelle vers celle de « travailleur du web » (Dupuy, 2013).

document même qui devient numérique tout comme la chaîne de traitement de ces archives (électroniques ou numérisées). Dans ce contexte professionnel spécifique, nous mettons à l'épreuve l'hypothèse d'une reconfiguration du travail archivistique face au document numérique. En d'autres termes, le travail archivistique à « l'ère numérique » ne serait pas la simple transposition du travail archivistique « traditionnel » d'une gamme d'outils à une autre et ne se verrait pas seulement complexifié par l'introduction de nouveaux outils ou l'apparition de nouvelles injonctions. Nous posons l'hypothèse d'une multiplication et d'une diversification des tâches, qui contribuent à élargir le « mandat » des archivistes (Hughes, 1996 [1951]), redessinant les missions et le « cœur de métier » de la profession (Slomian, 2017). Nous cherchons à voir si, et comment, la diversité des tâches peut aussi produire une surcharge de tâches, des confusions dans les attributions⁴ et conduire ainsi à des réévaluations symboliques des différentes tâches (à l'échelle des services mais aussi à une échelle plus individuelle), les travaux en sociologie du travail ayant montré que les technologies numériques peuvent aussi impliquer des tâches faiblement valorisées ou perçues comme trop distantes de l'activité initiale pour celles et ceux qui l'exercent (Boeglin-Henky, 2022 ; Dujarier, 2015 ; Pillon, 2016). Cette perspective prolonge les travaux portant sur l'essor du numérique dans le monde des bibliothèques qui ont montré des évolutions dans l'affectation des ressources humaines, lesquelles sont très liées à une réévaluation symbolique des différentes tâches (Roland, 2017).

Dans les services d'archives, la diversification du travail induite par le numérique tient aussi au traitement d'archives hétérogènes (archives anciennes, archives contemporaines, archives numérisées, archives à numériser, archives électroniques, etc.) Ainsi, la subsistance d'archives « papier » à côté des archives électroniques (Both, 2017) et leur inégale « numérisabilisation » (Potin, 2011) conduit à envisager le maintien de deux chaînes de traitement des archives, d'abord en fonction de la forme matérielle des archives (nativement numériques ou archives papier, voire audiovisuelles), ensuite en fonction de leur « potentiel numérique ». On peut dès lors se demander si cela s'accompagne d'un renouveau de la hiérarchisation des documents d'archives, en cherchant à saisir la place des archives numériques ainsi que des archives numérisables dans les représentations des archivistes. Comment les perceptions des archivistes face à la transformation de « l'archive, document d'histoire, en objet culturel et trivial » dans un contexte invitant à la numérisation (de Bideran, 2015 ; Elisaret 2008) viennent-elles travailler le traitement archivistique ? Saisir la diversification du travail par la variété des archives et de leur traitement nous semble d'autant plus nécessaire qu'il existe un rapport sensoriel particulier des archivistes à l'archive, en écho aux études qui explorent l'évolution du rapport des chercheurs et chercheuses en histoire à leurs sources sous l'effet du numérique (Clavert, Muller, 2019). On peut se demander si l'essor du numérique ne contribue pas finalement à multiplier les contacts physiques et sensoriels du personnel d'archives avec les documents d'origine, en documentant notamment les face-à face entre les archivistes et les

⁴ Comme cela a été montré pour l'introduction des logiques par projet chez les enseignant.es (Le Floch, 2008).

documents nativement numériques, bases de données ou documents numérisés. Il semble intéressant d'envisager que l'investissement dont ces documents ont fait l'objet dans la phase de numérisation (préparation dans le cadre d'une numérisation extérieure, numérisation sur du matériel interne) crée un lien particulier de l'archiviste à ce fonds, notamment du fait de l'investissement passé pour son traitement.

Derrière l'ensemble de ces questionnements sur les mutations du travail, nous proposons de voir si l'idée du numérique prend le dessus sur les autres logiques de travail (Jemine, 2017), mais aussi les formes de maintien d'un rapport au travail traditionnel, proche du « cœur de métier » initial.

- *Autonomie, utilité sociale et enjeux de reconnaissance*

La structuration du groupe professionnel est dépendante de la place des archivistes dans un environnement plus global : quelle est leur autonomie dans cet environnement ? Leur place est-elle recomposée par cet ensemble de transformations des archives et du travail des archives ? Et ces transformations induisent-elles de nouveaux enjeux de reconnaissance pour la profession ? Le numérique contribue-t-il à un déni de reconnaissance et un déclin de l'autonomie professionnelle des archivistes ? On peut supposer que l'extension du *mandat*, et de l'expertise qui en découle, peut aussi être source de valorisation et de légitimité à l'extérieur du groupe, dans les rapports à l'institution, aux autres groupes professionnels avec lesquels les archivistes interagissent (services producteurs d'archives, services informatiques) ou dans leurs rapports avec le public.

Cela conduit à interroger le maintien d'une relative autonomie professionnelle des archivistes publics. Ce groupe professionnel est soumis aux cadrages nationaux, qui prescrivent notamment les injonctions aux dispositifs numériques. L'essor du numérique dans les services d'archives du réseau est étroitement lié à des textes législatifs (dont la loi n° 2000-230 du 13 mars 2000 portant adaptation du droit de la preuve aux technologies de l'information et relative à la signature électronique, et la loi 2016-925 du 7 juillet 2016 relative à la liberté de la création, à l'architecture et au patrimoine). La profession s'est ponctuellement mobilisée autour de l'adoption de lois pour en améliorer certains aspects, notamment à travers l'Association des Archivistes Français (AAF). Nous postulons que les injonctions en lien avec le numérique contenues les différents textes législatifs et notes de cadrage portées par les instances centrales – comme le SIAF – (plans de numérisation, collecte des archives numériques) font l'objet d'une réception contrastée au sein des services, entre appropriation, résistances et réinterprétation. Les directions des services d'archives auraient ainsi des marges de manœuvre conséquentes dans leur mise en œuvre (Lascoumes, Le Gales, 2005). Loin d'être seulement subie, la numérisation serait investie localement (Both, 2017), dans le cadre de la fonction publique territoriale qui fait l'objet de l'actuelle étude, mais aussi à l'échelle même de certains services. Ces appropriations différenciées de l'injonction à la dématérialisation construisent aussi des hiérarchisations (symboliques au moins) entre

services. Elles peuvent témoigner aussi de l'autonomie des archivistes dans les décisions qui concernent leurs missions, et notamment pour les fractions les mieux placées à l'intérieur du groupe (directions, directions adjointes, archivistes de catégories A membres de groupes de travail à l'échelle nationale).

Leur autonomie peut aussi être interrogée au regard des échanges avec d'autres groupes professionnels dans d'autres services. En analysant la recomposition des interactions avec l'extérieur dans le cadre des différentes phases du traitement archivistique, on pourra voir comment la profession se définit aussi par et dans ces interactions. De la collecte des archives nativement numériques à la mise en ligne d'archives numérisées sur les portails d'archives, en passant par la mise en œuvre de stratégies de conservation des fichiers numérisés, il apparaît d'abord central d'envisager les relations entre les archivistes et le personnel des services informatiques, alors que ce dernier se caractérise par une relative autonomie et une certaine capacité à imposer des modes d'organisation du travail (Berrebi-Hoffmann, 2012 ; Rousseau et Ruffier, 2014). Comment se rencontrent ces expertises et autonomies professionnelles singulières dans le cadre du traitement archivistique ? Quelles sont les formes de la division du travail entre ces groupes et leurs interactions concrètes ? Explorer la division du travail permet de saisir qui opère les choix qu'impliquent les dispositifs numériques et la manière dont se construisent des territoires professionnels. La reconfiguration de la division du travail est susceptible de venir réinterroger les contours de la profession archivistique, les sentiments d'appartenance et les mobilités professionnelles collectives.

Des questions relativement proches peuvent aussi se poser dans l'étude des relations de travail avec les services producteurs d'archives (des collectivités territoriales ou services déconcentrés de l'État principalement). Le travail des archivistes auprès de ces services semble largement reconfiguré par la multiplication d'archives électroniques dans un contexte de « dématérialisation » des services publics (des trois fonctions publiques : Etat, territoriale et hospitalière). La représentation de leur travail l'est aussi puisqu'on peut émettre l'hypothèse qu'ils incarnent des « experts de la dématérialisation » et conquièrent ainsi une légitimité professionnelle nouvelle.

Enfin, la construction de l'autonomie et de la légitimité de la profession archivistique à l'extérieur du groupe peut se réaliser dans les rapports au public. La profession archivistique se déploie dans un certain rapport au public et on sait que « l'environnement numérique [est] propice à la réaffirmation du rôle de médiateur de l'archiviste » (Lemay, Klein, 2012). Mais dans plusieurs espaces de travail, et notamment dans les services publics, il a été montré que le numérique peut aussi participer à la reconfiguration – voire à la dégradation — de la relation de service (Revil & Warin, 2019 ; Okbani, Camaji, & Magord, 2022 ; Pillon, 2016), contribuant parfois à remettre en cause le sens d'un métier et sa valeur sociale (Dujarier, 2015). Pour saisir la position des archivistes dans les relations avec le public, notre regard s'est porté sur la manière dont les archivistes se représentent ces lectrices et lecteurs numériques, plus nombreux mais non-identifiés et inégalement ancrés sur le territoire local. Il

s'agit non seulement de repérer une appréhension différenciée du public de la salle de lecture et du public « en ligne » mais aussi d'envisager les catégorisations de ce lectorat à distance opérées par les archivistes. Cet aspect s'inscrit dans une démarche plus globale visant à saisir comment la diffusion à grande échelle de documents numérisés redéfinit la mission de service public des archivistes. Pour prolonger ce questionnement, notre enquête a cherché à saisir en quel sens l'objectif de diffusion des archives « en ligne » imprègne l'ensemble du traitement archivistique (réflexion sur l'éventuelle numérisation de fonds lors de la collecte de fonds privés, repérage des documents numérisables durant la phase de classement, indexation pensée « pour l'internaute » en complément de l'instrument de recherche). En bref, nous documentons l'influence du public en ligne dans la définition des pratiques professionnelles.

Cette recherche vise à comprendre comment l'ensemble de ces interactions jouent sur l'identité professionnelle alors que les interactions semblent diversifiées du fait de l'introduction des dispositifs numériques et que les agents et agentes font face à un dédoublement de la chaîne de traitement archivistique. En explorant sur quoi se fonde leur légitimité professionnelle aux yeux des autres groupes (public, services informatiques, services producteurs d'archives), on peut chercher à voir s'il se dessine un éventuel processus de déprofessionnalisation des archivistes (Champy, 2014) par l'introduction et la multiplication de dispositifs et de documents numériques.

- *Division du travail et segmentations internes au groupe*

Le dernier axe de cette étude cherche à voir comment les enjeux numériques viennent, à leur tour, travailler l'unité de la profession. Si l'identité professionnelle se fonde souvent sur un travail d'unification du groupe, qu'en est-il pour les archivistes soumis à ces mutations du travail et des interactions au travail ? Du fait de l'émergence de nouvelles fonctions, nous formulons l'hypothèse d'un processus de recomposition de l'espace professionnel des archivistes qui a des effets sur la division du travail dans les services. Comment fonctionnent les échelles de légitimité et les formes de hiérarchisation internes au groupe dans la mise en œuvre des injonctions au numérique (travail de numérisation des documents, gestion des bases de données, organisation d'un archivage numérique intermédiaire, etc.) ? Dans le prolongement des perspectives d'E.C. Hughes, notre recherche analyse « le point de vue de toutes les catégories de personnes qui y sont impliquées, que leur position soit supérieure ou inférieure, qu'elles soient au centre ou à la périphérie du système » (Hughes, 1996 [1958]). Notre recherche analyse ainsi la division du travail dans les services et notamment des tâches qui impliquent l'usage explicite d'outils ou de supports numériques. Il s'agit donc de répondre à la question suivante : qui [quelles catégories de personnel] fait quoi, en termes de contenu du travail mais aussi d'élaboration des normes professionnelles ? Cette division du travail peut s'articuler avec des statuts et catégories dans la fonction publique, mais aussi avec des postes d'archivistes liés au type d'archives manipulées, et enfin avec des socialisations scolaires et professionnelles antérieures.

Cette perspective permet d'identifier le *dirty work*, « sale boulot » (Hughes, 1951, 1956) des archives, ou l'éventuelle « tâcheronisation » (Casilli, 2019) à l'ère du numérique. Les travaux sur les services d'archives permettent de localiser les tâches traditionnellement considérées comme ingrates, qu'elles relèvent du travail de conservation (dépoussiérage) ou du travail de communication (aller chercher les cartons dans les magasins.) (Both, 2017). Nous posons l'hypothèse que certaines tâches liées au numérique (numérisation en masse...) relèveraient désormais du « sale boulot » archivistique, celui qui est délégué à des groupes professionnels subalternes, ou externalisé ou qui, au sein même du groupe des archivistes de catégorie A, est donné en priorité aux plus jeunes, moins établis avec une position moins favorable dans l'espace professionnel. Notre recherche s'emploie à les identifier, à repérer la manière dont elles sont prises en charge, en interne (répartition entre plusieurs personnes, recrutement d'un ou une agente dédiée) ou confiées à des acteurs extérieurs aux services (externalisation, sous-traitance). De plus, l'émergence des besoins de traitement des archives nativement numériques est de nature à réactualiser la hiérarchisation symbolique des collections et des postes d'archivistes qui leur sont associés, notamment entre les pôles d'archives anciennes et d'archives contemporaines. Il s'agit donc de documenter la recomposition des hiérarchies symboliques entre des personnels relevant d'une même catégorie professionnelle, voire la mise en compétition entre différentes formes de légitimité liées au numérique.

La mise en lumière des nouvelles tâches liées au numérique est susceptible de s'accompagner de l'émergence de nouvelles figures professionnelles (Dupuy, 2013 ; Vauchez, 2019). Dans le monde des archives, l'essor du numérique génère de nouvelles tâches dont certaines peuvent apparaître éloignées des représentations du métier et dont il convient d'interroger la prise en charge au sein des services. Ces tâches sont diverses, qu'il s'agisse de la collecte des archives nativement numériques, de la numérisation au sens de dématérialisation des archives papier, de la gestion du logiciel métier qui permet entre autres de diffuser les archives numérisées ou encore la gestion des réseaux sociaux « en ligne ». De précédents travaux montraient une tendance à la spécialisation de ces tâches en relevant notamment une division générationnelle du travail : mais les missions en lien avec le numérique deviennent-elles vraiment la chasse gardée des jeunes archivistes, qui se tiendraient désormais à distance des archives papier (Both, 2017) ? Dans le contexte actuel, nous nous efforçons donc d'explorer dans quelle mesure les tâches en lien avec le numérique sont confiées à des personnes en particulier – lesquelles pourraient avoir un statut spécifique (e-archiviste...) – plutôt que disséminées dans les fiches de poste de l'ensemble des agents et agentes. Cette exploration est menée pour chacune des tâches en lien avec le numérique (collecte des archives numériques, numérisation, administration du logiciel de gestion des archives, diffusion en ligne, administration des publications sur les réseaux sociaux).

L'analyse de la division du travail sera aussi le support d'une réflexion sur les inégalités au travail et sur les segmentations professionnelles au sein du groupe, et ce même à position proche dans l'espace professionnel. On sait en effet que la réception du numérique, l'aisance dans l'appropriation des outils et le rapport aux dispositifs numériques varient en fonction des propriétés sociales et des enjeux de formation antérieure (Granjon, 2022).

Chapitre 1.

Saisir les mutations du travail archivistique

par l'étude de quatre services d'archives départementales

I. Une enquête par entretiens et observations dans des services d'archives départementales

Notre questionnement de recherche a nécessité d'avoir non seulement accès à l'organisation du travail dans le monde des archives, à ses formes de division mais également aux situations concrètes de travail ainsi qu'aux relations qui s'y déploient. Le dispositif retenu a donc articulé entretiens et observations dans les quatre services d'archives départementales retenus, en cherchant à faire varier la taille des services enquêtés⁵. Un de ces quatre services a été le support d'une monographie approfondie. La perspective ethnographique, impliquant insertion de longue durée sur le terrain et mobilisation d'observations et entretiens, nous a semblé d'autant plus nécessaire que la particularité de notre équipe de recherche est qu'elle est formée par des chercheurs aux spécialités complémentaires (sociologie du travail, sociologie politique, sociologie du numérique et sociologie des émotions) qui n'avaient jamais spécifiquement travaillé sur le monde professionnel des archives. Comme dans les démarches ethnographiques par familiarisation (Weber, Lambelet, 2006), nous avons donc cherché à renverser le handicap de l'extériorité en un atout d'objectivation : c'est parce que ce milieu nous était étranger qu'il a fallu élaborer des stratégies permettant de rendre compte du rôle de l'informatisation des services dans les dynamiques professionnelles spécifiques.

1. Monographie d'un service d'archives départementales

Notre questionnement de recherche a nécessité d'avoir non seulement accès à l'organisation du travail dans le monde des archives, à ses formes de division mais également aux situations concrètes de travail ainsi qu'aux relations qui s'y déploient. Une telle perspective implique le recueil d'un matériau dense et oriente donc vers une démarche monographique et ethnographique dans un service d'archives départementales. Ce service d'archives est localisé dans un département qui compte un peu plus de 600 000 habitant.es. La population de la ville universitaire au sein de laquelle est localisé le service est de plus de 100 000 habitant.es. Le

⁵ Pour des raisons d'anonymat, on ne citera pas les services en question.

service compte un peu moins d'une quarantaine d'agents et agentes au moment où débute l'enquête de terrain.

Les premiers échanges de l'équipe de recherche avec la direction de ce service d'archives ont eu lieu à l'automne 2021. Cette première phase de négociation de l'entrée sur le terrain s'est prolongée par une présentation de la démarche d'enquête sociologique à l'ensemble du service dans le cadre d'une réunion organisée à la mi-janvier 2022. Celle-ci marque le début de l'enquête proprement dite, qui est réalisée « à découvert » (la présence de la sociologue est annoncée en amont), soutenue par la hiérarchie locale et le SIAF et présentant des exigences d'anonymisation qui ont constitué un véritable défi à la méthode ethnographique. De cette réunion initiale et jusqu'à la mi-juillet 2022, la sociologue chargée du travail de terrain partage le quotidien du service d'archives trois jours par semaine. Un bureau sur place lui est mis à disposition. Elle se voit très rapidement intégrée à l'équipe du service, que ce soit à travers sa participation aux temps de travail, aux réunions ou aux temps de convivialité (pause-café, déjeuners...). L'enquête compte rapidement sur la participation volontaire des agents de toute catégorie qui remontent périodiquement des informations susceptibles de nous intéresser. Dans ce contexte, l'enquête se déploie à travers trois modalités que sont la collecte documentaire, l'observation et les entretiens semi-directifs. Nous présenterons donc la manière dont ces différentes techniques d'enquête ont été mises en œuvre et leurs apports respectifs pour la recherche.

2. Analyse documentaire sur le numérique dans les services d'archives

La collecte documentaire a débuté avant l'entrée sur le terrain proprement dite. Afin de se familiariser avec le monde des archives, les membres de l'équipe de recherche ont exploré un ensemble de sites internet de services relevant du réseau des archives de France. Ils ont ainsi pu récupérer un ensemble des documents variés comme le « cadre stratégique commun de modernisation des archives 2020-2024 »⁶ ou encore « Le cadre méthodologique pour l'évaluation, la sélection et l'échantillonnage des archives publiques »⁷. La littérature professionnelle émanant de l'association professionnelle – notamment *La Gazette des archives* partiellement disponible en ligne – a également fait l'objet d'une première exploration. Il en va de même des publications syndicales émanant des sections nationales archives de la CGT et de la CFDT. La lecture et la confrontation de ces premiers documents collectés ont permis un repérage des grands enjeux en lien avec le numérique auxquels le monde des archives se voit confronté dans la période contemporaine et de confirmer un constat effectué dans d'autres milieux : l'informatisation de ce monde professionnel est un processus long, dont les premières traces remontent aux années 1970 ! C'est également un processus complexe puisqu'il se dédouble dans des aspects très différents du métier, sans

⁶ <https://www.gouvernement.fr/cadre-strategique-commun-de-modernisation-des-archives-3042>

⁷ https://francearchives.fr/circulaire/CADRE_METHODO_2014_07

remplacer pour autant la chaîne de traitement papier qui lui préexistait. C'est enfin un processus largement inabouti, qui a certes vu plusieurs moments d'accélération, mais n'a pas d'horizon temporel d'achèvement.

Dès le début de l'immersion, ce corpus de documents qui relèvent du niveau national a pu être complété. Les premiers échanges informels avec les agents et agentes des archives sont aussi parfois l'occasion de se voir conseiller des lectures. Des archivistes nous ont confié des documents complémentaires et / ou nous ont orienté vers des rapports permettant de saisir l'histoire de l'informatisation ou le cadrage national actuel en matière de numérique. Nous avons ainsi pu accéder au « rapport Nougaret » (2017)⁸ présenté comme étant central dans l'histoire récente du numérique dans les services d'Archives. Si ces documents sont souvent riches d'informations, ils nous renseignent surtout sur les références cognitives des archivistes concernant l'évolution de leurs services et de leurs missions.

*Encadré 2 :
Réinscrire les usages du numérique dans l'histoire des Archives publiques*

Au printemps 2021, un stagiaire en master 2 de sociologie rejoint l'équipe de recherche. Il est présent quotidiennement dans le service d'Archives enquêté avec une double mission. Il est tout d'abord en charge d'une exploration longitudinale de la littérature professionnelle. Le corpus constitué comprend les sommaires des publications trimestrielles de l'association des archivistes français (AAF) : la revue La Gazette des archives sur la période de 1979 à 2022 et le bulletin intitulé successivement La lettre de l'AAF, La lettre des archivistes et Archivistes ! sur la période de 1991 à 2022. L'étude de cette littérature professionnelle permet de repérer l'évolution des sujets de préoccupation, des catégories de pensée et des transformations des services en lien avec le numérique.

Sa mission a ensuite consisté à analyser l'évolution des supports de communication externes du service. Le site internet et la page Facebook ont ainsi fait l'objet d'une exploration diachronique sur le moyen terme. Il s'agit de documenter l'évolution de la manière dont le service met en scène son activité, pour mieux cerner la particularité de la configuration observée par l'ethnographie.

Les conclusions de ces démarches d'analyse ont fait l'objet d'un rapport de recherche : Bourdon, Armand, Les archives, le métier d'archiviste et le numérique, CERREV, juillet 2022.

La présence en continu sur le terrain a permis de collecter des documents produits par le service d'archives, qu'il s'agisse d'éléments de communication à destination du public

⁸ <https://francearchives.fr/article/28204701>. Ce rapport a été étudié de manière approfondie dans le cadre du stage mené par Armand Boudon d'avril à juillet 2022.

(brochures de présentation, par exemple) ou de documents à usage interne. Parmi ces derniers, les organigrammes permettent de saisir l'évolution de l'organisation du service et de la place octroyée aux questions en lien avec le numérique qui serviront les démonstrations développées dans les prochains chapitres. Les comptes-rendus de réunions donnent à voir les échanges et les variations de positionnement vis-à-vis des enjeux numériques qui interrogent la profession. Les fiches de poste ont pu être étudiées ; elles invitent à explorer l'évolution des exigences vis-à-vis des nouvelles recrues. Enfin des guides pratiques concernant les différentes étapes du traitement archivistique (thesaurus, guide du récolement...) et les guides d'utilisation des outils numériques permettent de repérer l'appropriation, à l'échelle locale, des normes nationales. Ces documents sont appréhendés, en complément des observations participantes, afin de saisir des appropriations nuancées des normes édictées localement.

3. Observation des situations et des pratiques de travail

L'intérêt majeur de l'immersion ethnographique sur le lieu de travail réside dans la possibilité qu'elle offre d'approcher les différentes facettes du travail de manière répétée et de les inscrire dans le contexte plus global du service d'archives. Bien qu'il soit difficile de délimiter ce qui relève formellement de l'observation dans un contexte d'immersion, il est possible d'estimer que près de soixante demi-journées d'observation ont été menées.

Le service d'archives départementales étant segmenté en quatre pôles ayant en charge un type différencié d'archives, il a fallu intégrer ces différents espaces en parallèle. L'enthousiasme de certains ou certaines responsables de pôles face à la démarche d'enquête a facilité la réalisation des observations. Dans d'autres cas, ce sont les agents ou agentes qui nous ont individuellement ouvert les portes de leurs espaces de travail. Les différentes phases de la chaîne de traitement archivistique ont ainsi pu être observées pour l'ensemble des types d'archives de manière variée et complémentaire. En parallèle, des observations ont été menées au sein des services mutualisés entre les différents pôles – notamment le laboratoire de numérisation et la salle de lecture – et dans le contexte des réunions à l'échelle du service d'archives. Tout en cherchant à se faire transparente afin de saisir la scène de travail sans la perturber, l'ethnographe a ponctuellement adopté une posture d'observatrice participante afin de faciliter son intégration.

- *Accompagnement des services dans la gestion des archives courantes et intermédiaires*

Le pôle archives contemporaines a été observé dans le cadre de la démarche d'accompagnement des services (État et collectivités territoriales) dans la gestion de leurs archives courantes et intermédiaires. En amont des observations proprement dites, ces déplacements sur le terrain – en Centre hospitalier universitaire et dans des services déconcentrés de l'État – ont été l'occasion de conversations informelles avec les archivistes quant au caractère inégalement inabouti des réflexions autour de l'archivage électronique selon les administrations considérées. L'observation des échanges dans ces lieux met en

lumière la place inégale octroyée aux archivistes et à leur expertise en matière d'archivage papier et d'archivage électronique. L'aisance variable d'un ou une archiviste à l'autre face aux questionnements techniques, règlementaires et législatifs en matière d'archivage électronique retient également notre attention. Les observations dans les magasins d'archives de ces administrations permettent de repérer la manière dont les archivistes envisagent la conservation des documents papier et sa pérennité.

Une première façon d'ordonner la diversité des tâches dans lesquelles sont prises des opérations informatiques a été de les aborder à travers la division du travail, canonique dans le métier, dans ce qui ressemble à la fois aux principales missions et à une « chaîne de traitement » rationnelle du document versé aux archives : les « quatre C » : collecter, classer, conserver et communiquer. Nous l'empruntons — ci-dessous pour décrire les situations d'observation, ainsi que dans le chapitre 1 pour comprendre la rationalisation du travail autour d'une « chaîne numérique » de traitement du document ; nous verrons que cette chaîne de traitement ne recouvre pas totalement la diversité des tâches et ne permet pas de rendre totalement compte de l'organisation du travail d'archiviste et des formes d'appropriation du travail qui se recomposent autour des ressources numériques.

- *Collecte*

Concernant la démarche de collecte, nous avons pu suivre les archivistes depuis les échanges qui précèdent le don, le versement ou le dépôt de fonds jusqu'à la prise en charge effective des documents. Les temps de collecte constituent des espaces privilégiés pour saisir le rapport des archivistes aux archives en tant qu'objets. La participation à des collectes diverses – registres de notaires, fonds d'archives d'associations sportives – permet d'appréhender la place des archives électroniques dans les processus de collecte selon les types de fonds considérés. Les temps de collecte sont également un espace-temps durant lequel la question des archives électroniques est régulièrement évoquée. L'observation permet de recueillir, en situation, la parole des archivistes sur cette thématique. Des décalages de positionnement et de point de vue entre les archivistes et les services producteurs peuvent ainsi être repérés.

- *Classement*

Le classement nous a d'emblée été présenté comme « le cœur de métier ». De très nombreuses séquences de classement et d'élaboration des inventaires ont pu être suivies durant la période d'immersion. Observer ces opérations au sein des différents pôles et auprès d'une pluralité d'agents et agentes nous a permis de repérer des nuances de pratiques. Le caractère inégalement solitaire de la démarche de classement a retenu notre attention. Durant ces observations, nous sommes particulièrement attentifs aux rapports des archivistes avec les archives traitées ; il s'agit de saisir le rapport à la matérialité de l'archive : quelles sont les archives qui suscitent des précautions ? Une attention prolongée ? La mobilisation d'outils différenciés – logiciels bureautiques, logiciels métier – pour aboutir à la construction des

instruments de recherche est également considérée. Le niveau d'aisance des archivistes dans la manipulation de ces outils constitue un point d'attention lors des observations. Le rapport aux normes de classement et aux exigences en matière d'indexation – entre respect scrupuleux et mise à distance, entre interprétation et appropriation – est également saisi dans le contexte de l'observation. L'attention est, par ailleurs, portée sur les pratiques de sélection des documents qui seront ultérieurement numérisés en priorité.

- *Conservation*

Les démarches ayant trait à la conservation des documents sont de différentes natures, parfois disséminées et ou associées aux démarches de tri et de classement. Nous avons ainsi assisté aux procédures de dépoussiérage et de (re)conditionnement d'un certain nombre de fonds. Les précautions prises à l'heure de prendre en charge des documents spécifiques par leur format (grands formats), leur nature (photos, bandes audio...), peuvent être ainsi repérées. Ces démarches sont souvent l'occasion pour les archivistes de s'exprimer sur les nouveaux défis qui s'imposeront avec la prise en charge des archives numériques.

Nous avons suivi et participé à de grosses opérations d'entrées de documents ainsi qu'à une « opération pilon ». Le remplissage de la benne, le rangement en magasin, le refoulement sont autant d'opérations qui requièrent une mise à jour du récolement *via* le logiciel métier, une démarche à laquelle nous avons pu assister à plusieurs reprises : lors des grosses opérations mais également dans le prolongement des démarches de reconditionnement de fonds plus ou moins conséquents. Il s'agissait notamment d'explorer en quel sens la numérisation peut affecter les critères du pilon (ce qui doit être conservé ou non, en dépit de la numérisation).

La vérification quotidienne des taux d'humidité et des températures dans les magasins a également pu être appréhendée *in situ*. Notons que la question de la maintenance des infrastructures et des supports documentaires passe largement inaperçue pour les documents numériques qui sont sous-traités et stockés loin des regards des agents. Or les serveurs sont également soumis à ces enjeux de maintenance matérielle (refroidissement et taux d'humidité) mais aussi à de nouveaux enjeux de maintenance (logicielle). Dans les bâtiments d'archives départementales, l'équipement informatique semble « neutre » sur ce point : matériel silencieux (par rapport aux lecteurs de microfilm) et pas de préoccupations de maintenance sauf en cas de dysfonctionnement. La maintenance logicielle est partagée entre direction des systèmes d'information (DSI) et fournisseur du logiciel métier ; la maintenance matérielle est déléguée aux DSI.

- *Communication*

Le travail de communication des fonds a été observé de différentes manières. Une présence ponctuelle mais répétée en salle de lecture a permis de saisir les modalités d'accueil des publics. La focale a d'abord été resserrée sur la manière dont les demandes du public étaient reçues et traitées par les archivistes derrière la « banque de prêt ». La mobilisation du logiciel

métier et les déplacements en magasins qui s'ensuivent ont ainsi été l'objet de notre attention. Nous nous sommes par la suite concentrés sur les interactions entre les archivistes et le public présent en salle de lecture : les démarches d'aide à la recherche, le soutien apporté pour l'utilisation des bornes de commande des documents, les consignes données pour l'utilisation des appareils de numérisation ou les rappels concernant la manipulation des documents d'archives ont ainsi été observés *in situ*. À noter que notre présence sur le terrain d'enquête suit de peu une période de fortes restrictions en matière d'accueil du public, du fait de la crise sanitaire. Certaines modalités d'accueil peuvent donc être spécifiques à la période et ont vocation à se résorber. Sous d'autres aspects, la crise sanitaire est apparue comme un brutal accélérateur de pratiques qui vont au contraire s'instituer.

Au sein du service exploré, une pratique de réponse à des demandes émises à distance semble en plein essor avec la mise en place récente d'un logiciel de prise en charge des demandes. Nous nous sommes donc intéressés à la manière dont les archivistes mobilisaient ce logiciel pour traiter les demandes. Nous avons également accompagné des archivistes dans leurs démarches de recherche visant à répondre à des demandes d'internautes : repérage des documents via le logiciel métier, numérisation sur différents supports, rédaction des réponses sur le logiciel. Des interactions du personnel du service avec des « non-humains » – des machines et des documents – ont été ici l'objet de notre attention. Les échanges souvent informels des archivistes autour des demandes des internautes ont également pu être repérés et consignés.

Au-delà de la « communication » de documents demandés par le public, des actions de médiation visant à la valorisation des fonds sont venues progressivement s'agréger aux missions des services d'archives. Nous nous sommes joints à plusieurs visites du service, notamment à destination de publics scolaires (collèges, lycées ou université). Les ateliers à destination de ces mêmes publics scolaires proposés par le service d'action éducative ont également été l'objet d'observations. Dans ces contextes nous repérons les types d'archives présentées (originaux, facsimilés, archives numérisées) et la manière dont le numérique est ou n'est pas mobilisé dans le cadre de ces séquences.

- *Numérisation de documents*

En parallèle de ces observations qui relèvent de l'exploration des différentes étapes de la prise en charge de documents d'archives, le travail en lien avec les démarches de numérisation des archives, plus transversal, a également été observé.

La relation privilégiée établie avec une des chargées de numérisation nous a permis une présence régulière au sein du laboratoire de numérisation. Les nombreuses séquences d'observation dans cet espace ont permis d'appréhender finement la prise en charge de documents divers (photos, plaques de verre, registres de notaires, documents en 3D, cartes) à des fins de numérisation. L'utilisation par le personnel des différents outils de numérisation (scan, *copibook*, zeta, appareil photos) et des logiciels associés peut ainsi être documentée

finement. Notre attention s'est portée sur les gestes techniques de ces agentes dont la numérisation est la principale mission. Si le rapport des personnes en charge de la numérisation à ces « non humains » constituent un aspect essentiel de l'observation, la présence réitérée en salle de numérisation permet d'assister aux interactions entre ce segment professionnel et les autres agents et agentes du service. Les passages observés et les échanges entendus en ces lieux sont autant de données collectées riches d'enseignement sur la représentation du travail de numérisation au sein du service d'archives.

Si la plus grosse partie du travail de numérisation des documents n'a pas pu être observée, car sous-traitée à des entreprises spécialisées, nous avons ponctuellement participé à des séquences de travail permettant de collecter des données éclairantes sur le travail mené en amont des numérisations confiées à des prestataires (repérage et préparation des documents).

- *Réunions, coordinations et socialisations*

Les espaces de dialogue du personnel ont également fait l'objet d'observations répétées. Nous avons pu assister à plusieurs réunions de service ainsi qu'à des réunions thématiques (comité d'indexation, comité archives électroniques). Ces observations nous ont permis de repérer la place des enjeux liés au numérique et la pluralité des points de vue sur ces questions. Nous avons également été attentifs aux échanges à ce propos lors de la circulation du personnel au sein du service et en-dehors, comme lors de séances de travail collectif ou de moments de socialisation internes.

Les observations menées ont systématiquement fait l'objet de comptes rendus. Dans la majorité des cas, avec notre journal de terrain sur la scène d'observation, nous avons directement pris des notes permettant la description ultérieure des scènes de travail tout comme nous avons consigné les paroles des enquêtés. Quand le contexte ne se prêtait pas à une prise de notes « en direct » (collecte de documents, opération pilon...), nous avons différé la prise de notes. Les notes ont ensuite été reprises afin de proposer des comptes rendus analytiques accessibles à l'ensemble de l'équipe de recherche.

4. Des entretiens pour appréhender les trajectoires, les évolutions du métier et leurs représentations

En complément de ces observations, trente entretiens semi-directifs ont été menés entre la mi-avril et la mi-juillet 2022 au sein du service d'archives exploré. La quasi-totalité du service a donc participé à cette phase de l'enquête. Quelques personnes de l'équipe n'ont pas été sollicitées car les entretiens auraient été redondants au vu des échanges préalables très conséquents dans le contexte d'observations. Deux autres archivistes n'ont pas été intégrés à l'échantillon du fait de leur arrivée très récente dans le service. Enfin, trois agentes du service n'ont pas été conviées à s'exprimer dans le cadre d'un entretien du fait de la grande distance de leurs missions avec les documents d'archives et les outils qui sont liés à leur traitement (comptable, secrétaire, agente d'accueil). L'ensemble des personnes sollicitées a répondu

favorablement à la demande d'entretien. Les réserves de l'une d'entre elles vis-à-vis de la démarche ont été levées quand les précautions prises en matière d'anonymisation des propos lui ont été rappelées. Les personnes rencontrées en entretien sont donc représentatives des différentes catégories hiérarchiques (conservateurs et conservatrices du patrimoine, assistants et assistantes de conservation, magasiniers et magasiniers, agents et agentes archivistes...) présentes dans le service. La diversité de leur positionnement au sein des pôles permet d'appréhender les différentes étapes du traitement archivistique pour l'ensemble des types d'archives.

Les entretiens ont toujours eu lieu dans les locaux du service d'archives départementales. Le choix du lieu de l'entretien a été laissé aux personnes enquêtées. La moitié a préféré que l'entretien soit mené dans leur espace de travail. Ce choix était souvent justifié par la possibilité de « montrer » des fonds d'archives en cours de traitement ou des outils de travail. L'entretien est alors perçu comme s'inscrivant dans le prolongement direct des observations préalables. L'autre moitié a choisi de me rejoindre dans le bureau qui m'avait été octroyé lors de mon arrivée aux archives, justifiant parfois leur préférence pour cet espace en soulignant son caractère « plus sûr » en matière de confidentialité. Ce choix est parfois lié à l'envie de s'extraire de leur quotidien : « dans ton bureau, ça changera ! ». Les entretiens accordés sont globalement longs (entre 50 minutes et 3 heures). La grille d'entretien établie en amont vise à récolter des données complémentaires des observations. Les archivistes rencontrés ont été invités à s'exprimer sur une pluralité de thèmes :

- Attributs sociaux
- Socialisation : formation et expériences professionnelles
- Pratiques professionnelles, organisation du travail et conditions de travail
- Pratiques et représentations du travail en lien avec le numérique
- Rapport aux archives
- Rapports aux publics

Les entretiens s'apparentent à des récits de trajectoires professionnelles qui permettent de saisir la socialisation professionnelle et la place du numérique dans cette socialisation. Ils donnent l'occasion, en outre, de prolonger les observations en ce qui concerne le décryptage des pratiques professionnelles. Les transformations de celles-ci au cours de la carrière peuvent également être saisies. Enfin, les entretiens permettent de recueillir les représentations du métier et de ses évolutions récentes et à venir. Afin de repérer de nouvelles segmentations de la profession et une transformation éventuelle des hiérarchies symboliques internes, le guide d'entretien invitait à s'exprimer sur les tâches liées au numérique et sur le personnel qui les endosse, ainsi que sur leurs rapports à la diversité des formats d'archives. Les questionnements sur les publics permettent de situer les observations dans le moyen et le long terme et de saisir un éventuel renouvellement des catégorisations. Enfin, le recueil d'éléments

sur les trajectoires biographiques a pour objectif de relier les pratiques et les représentations du métier et de ses évolutions à des socialisations primaires et professionnelles. Les entretiens ont été systématiquement enregistrés et intégralement retranscrits. Les prénoms des personnes enquêtées ont été modifiés dans l'analyse afin de leur garantir l'anonymat.

II. Une enquête déployée dans trois services supplémentaires

Le protocole de recherche initial prévoyait que quelques entretiens (5) soient menés avec les directions d'autres sites d'archives départementales. L'objectif était de repérer d'éventuelles variations dans la manière d'appréhender les enjeux numériques et dans les dispositifs pratiques mis en place pour y répondre. Au fil de l'immersion sur notre terrain principal, les échanges avec les équipes nous ont convaincu de l'opportunité d'approfondir la démarche comparative. Les entretiens sur le terrain initial ont en effet permis de recueillir des éléments sur le fonctionnement et les pratiques numériques à l'œuvre dans d'autres services d'archives. Il nous a semblé en outre qu'une telle démarche faciliterait l'anonymisation des données mobilisées dans l'analyse.

1. Le choix des terrains complémentaires

Nous avons choisi de porter l'attention sur trois terrains complémentaires : trois services d'archives départementales. L'équipe de recherche a fait preuve d'un certain pragmatisme en privilégiant des services d'archives départementales dont l'accès pouvait être facilité par des jeux d'interconnaissance. La démarche exploratoire (exploration des sites internet et recoupement des informations disséminées dans les entretiens) nous a toutefois orienté vers des sites au sein desquels le rapport au numérique contrastait avec celui du terrain principal que ce soit en matière d'informatisation, de numérisation ou en ce qui concerne la prise en charge des archives électroniques, les services mettant en œuvre des politiques de numérisation ou accompagnant la montée en compétences du personnel sur l'archivage électronique de manière différenciée. Deux de ces services d'archives sont localisés dans des départements équivalents en termes de population à celui du service A (600 000 habitants). Le dernier service est localisé dans un département dont la population dépasse un million de personnes. Un des services est plus petit (moins de 30 agents ou agentes) que les deux autres (plus de 40 personnes, réparties dans les deux cas sur deux sites distincts).

2. Entretiens semi-directifs et observations ponctuelles

L'enquête qualitative sur les trois terrains a été menée entre juin et octobre 2022. Un premier échange téléphonique ou par courriel avec chaque directeur ou directrice de service a permis de planifier la venue de l'équipe de recherche. Sur chaque site, au moins un entretien semi-directif approfondi a été mené avec une personne membre de l'équipe de direction, afin de

comprendre l'organisation du service et de la chaîne de traitement archivistique et de saisir les principales orientations notamment en matière d'informatisation, de numérisation, de collecte des archives électronique et de mise à disposition en ligne des archives. Dans chaque cas, le ou la responsable des archives contemporaines a également été interrogée. Des entretiens ont également été systématiquement menés avec des archivistes en charge de la collecte des archives contemporaines directement concernés par le traitement des archives électroniques. Les personnes administratrices du logiciel métier ont aussi été interrogées. Le personnel en charge de la numérisation des documents en interne nous a aussi ouvert la porte des espaces de travail dédiés : ces temps d'observation ont été accompagnés d'entretiens parfois formalisés (enregistrés, appuyés sur le guide d'entretien), parfois plus informels. Enfin, les agents ou agentes en charge du site internet et/ou de la page Facebook des archives départementales ont également accepté un entretien sur les trois sites complémentaires, permettant ainsi de repérer les évolutions de la place faite au public. Nous pouvons ainsi documenter la mobilisation d'outils différents (machines de numérisations, logiciels de traitement des images) selon les sites d'Archives départementales. Entre les entretiens, nous avons pu mener quelques observations ponctuelles, en salle de lecture et dans d'autres espaces professionnels (salle de repas partagée, bureaux, salle de tri, etc.).

Au total, ce sont 16 entretiens qui ont été réalisés sur ces terrains complémentaires (respectivement 7, 5 et 4). Conformément à ce qui a été fait sur le premiers site d'enquête, les entretiens ont été retranscrits de manière systématique et les observations ont fait l'objet de comptes rendus. Sur ces sites complémentaires, nous n'avons rencontré en entretien que des personnels de catégorie A (n=11) et B (n=5); les agents et agentes de catégorie C ont été surtout rencontrées lors d'observations dans les laboratoires de numérisation.

3. La morphologie sociale du groupe d'archivistes étudié

- *Principales caractéristiques des personnes enquêtées*

Au total, sur les quatre sites enquêtés, nous avons réalisé des entretiens enregistrés avec 45 personnes. Parmi ces 45 personnes, nous en recensons 21 de catégorie A ; 13 de catégorie B ; 9 de catégorie C. Nous pouvons ainsi tirer un premier constat concernant notre population : l'activité des archives départementales nous a prioritairement été présentée par du personnel qualifié, qui a choisi cette carrière et occupe une position relativement favorable dans la division du travail.

Ce groupe est majoritairement féminin (28 femmes, 17 hommes) et la répartition hiérarchique par sexe est inéquitable : parmi les femmes, notre échantillon comporte à peu près autant de catégories A, B et C (10 de catégorie A, 10 de catégorie B, 8 de catégorie C), alors que les hommes sont surreprésentés dans les catégories A (11 de catégorie A, 4 de catégorie B, 1 de catégorie C et 1 stagiaire).

En termes de statuts, 7 des personnes rencontrées en entretien sont fonctionnaires d'État, 31 sont fonctionnaires de la fonction publique territoriale, 5 sont recrutées sous des statuts de contractuel et on compte 1 stagiaire. Les fonctionnaires d'État se concentrent dans la catégorie A, occupant principalement des postes de direction ou direction adjointe de services d'archives départementales, ou des responsabilités d'équipes. Les archivistes fonctionnaires d'État, qui occupent des responsabilités, appartiennent à un univers culturellement assez homogène, marqué par le passage par l'École des chartes : seul un membre d'une équipe de direction n'a pas fréquenté cette institution dans son parcours de formation, il est titulaire d'une licence d'histoire et d'un master patrimoine.

Inversement, parmi les 31 fonctionnaires territoriaux (dont 11 de catégorie A) seul l'un d'entre eux est conservateur et issu de l'École des chartes (un agent de catégorie A). Les 7 autres fonctionnaires territoriaux de catégorie A ont tous des diplômes de l'université : licences d'histoire (avec parfois des passages en classes préparatoires Khâgne et Hypokhâgne) et masters histoire, patrimoine ou archives. Chez les 8 fonctionnaires territoriaux de catégorie B, la formation est moins homogène : on repère des titulaires de diplômes de documentation, d'information-communication, voire du travail social, ou de diplômes d'histoire sans spécialisation archives ou patrimoine. Deux tendances contradictoires semblent même se dessiner pour ce segment de personnel : d'un côté l'incorporation de personnes non formées aux métiers de l'archivistique, qui apprennent « sur le tas » pour reprendre l'expression de l'une d'entre elles ; de l'autre, le déclassement de titulaires de masters spécialisés pourtant recrutés sur des postes de catégorie B, processus bien connu dans la fonction publique (Peyrin, 2019).

De façon plus transversale, pour le personnel de catégorie A de moins de 50 ans, le passage en classe préparatoire littéraire (« Hypokhâgne » ou « Hypocharte » et « Khâgne ») est fréquent avec 11 occurrences sur les 21 agents ou agentes de catégorie A, ce qui n'est pas le cas pour les archivistes de catégorie B. L'univers social et culturel du personnel de catégorie A semble donc être le plus homogène, marqué par des parcours sélectifs et l'appartenance à une élite scolaire dans des classes préparatoires et de grandes écoles qui structurent le pôle dominant de la méritocratie à la française (Pasquali, 2021). C'est parmi ces fonctionnaires d'État de catégorie A que l'on perçoit les mécanismes de reproduction de la noblesse d'État (Bourdieu, 1989) (parents médecins, chercheurs ou chercheuses au CNRS, scientifiques issus de grandes écoles). Mais il est significatif de signaler la présence d'un professionnel issu des classes populaires rurales.

Les 9 personnes de catégorie C de l'échantillon sont clairement les plus éloignées du monde des archives, en particulier en termes de formation : 2 ont eu des difficultés scolaires et achevé leur parcours scolaire au lycée ; 2 autres sont titulaires de BEP (sténodactylo ou agent administratif). Une petite fraction des agents et agentes catégories C est passée par la voie de l'enseignement supérieur dans des filières courtes : 2 en BTS (comptabilité ou secrétariat) ; 1 en DUT techniques de commercialisation. Et 8 personnes déclarent avoir été affectées aux

archives sans en avoir eu le choix : pour 6, c'était le seul poste disponible lors du concours ou d'une mutation, pour l'un d'entre eux, c'était une mutation forcée suite à des litiges dans un autre service départemental, pour une dernière, son arrivée sur le poste est une affectation pour raisons médicales. Seul un agent de catégorie C a postulé (et plusieurs fois) pour obtenir un poste en archives, ce qui faisait dire à une personne d'une équipe de direction qu'une partie des recrutements en catégorie C pouvait ressembler initialement en une « mise au placard », avant que le métier ne prenne également sens pour une partie d'entre eux, avec une formation en acte une fois recrutée.

- *Une organisation du travail relativement standardisée, des profils d'archivistes variés selon les services*

En dépit de l'homogénéité sociale et culturelle relevée à propos des archivistes de catégorie A, on observe des variations significatives de morphologie sociale d'un service départemental à l'autre. Ainsi, dans l'un des services, nous avons noté qu'il y avait plus de fonctionnaires de catégorie B sans diplôme en archivistique, ce qui peut partiellement s'expliquer par le fait qu'il s'agisse d'une population globalement plus âgée (formée avant que les masters spécialisés ne se développent) car les équipes y décrivent plutôt une logique de professionnalisation à l'œuvre adossée à des attentes en termes de formation. La tendance générale (bien ancrée dans les trois autres services étudiés) semble en effet de recruter des archivistes titulaires d'un diplôme en archivistique : le personnel recruté récemment a un master en archivistique, ce qui est moins le cas des personnes plus proches de la retraite qui n'ont le plus souvent pas de diplôme en archivistique, voire pas de diplôme en histoire, et moins le cas des agents et agentes de catégorie A, où le personnel plus âgé dans ces services est certes diplômé en histoire mais pas nécessairement dans des spécialités en archivistique.

La diversité des recrutements peut aussi être articulée avec le constat d'un traitement inégal des carrières et mobilités professionnelles. Ainsi, dans l'un de ces services, nous avons noté une plus forte mobilité interne (des fonctionnaires de catégorie B encouragés à passer des concours de catégorie A ; parfois des fonctionnaires de catégorie C pour des concours de B), sous l'impulsion d'incitations à la formation continue (il s'agit d'ailleurs d'un service où se déploie un discours sur la « montée en compétences » du personnel, notamment face aux outils numériques comme nous le verrons dans la suite du rapport).

Malgré des variations d'organigrammes selon les services, de grands principes ordonnent l'organisation du travail en équipes ou départements. Une première partition fondamentale distingue archivistes des archives anciennes (antérieures à la Révolution ; un pôle plutôt valorisé dans l'espace professionnel, comme on le montrera, qui est parfois associé au moderne) et archivistes des archives contemporaines (souvent à partir des années 1940). Ensuite, d'autres équipes sont en charge plus spécifiquement des publics sous différentes terminologies (médiation au public, nouveaux publics, etc.) et l'iconographie est parfois isolée du reste des archives et dédiée à une équipe. Ensuite, au sein de ces différentes équipes,

la division du travail s'effectue en fonction des affinités de périodes, du type d'archives traitées (fonds privés, état civil, fonds notariaux, etc.) et des secteurs de l'administration publique pour les archivistes contemporains (travail social et enfance, éducation, inspection du travail, etc.)

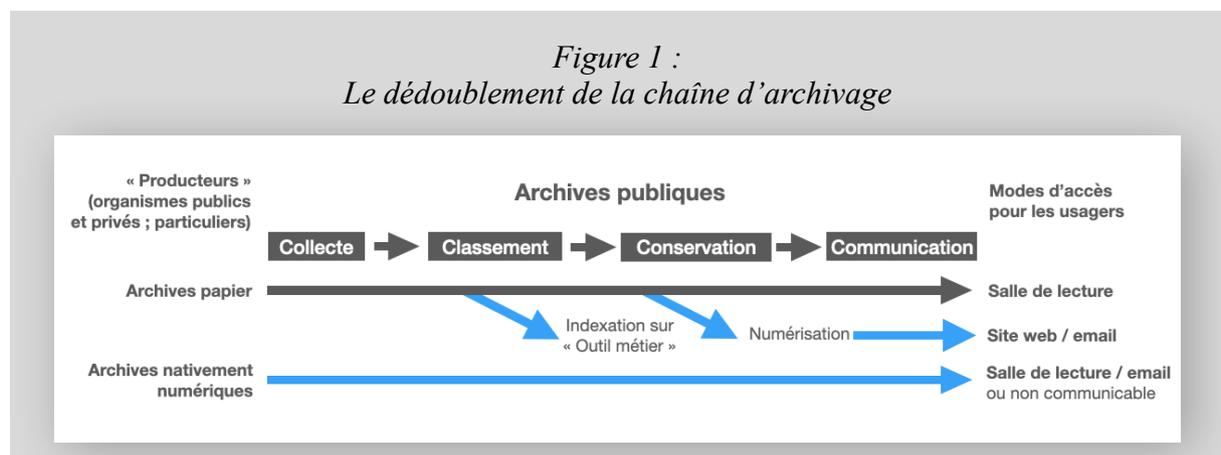
L'organisation du travail est aussi relativement standardisée en salle de lecture : l'ensemble du personnel de catégories A et B (sauf la direction dans un des services enquêtés) occupe le poste de Présidence de salle de lecture (avec un roulement), aux côtés d'un ou une agente de catégorie C, selon une répartition du travail impliquant recherche et renseignements pour le premier segment et organisation et mise à disposition pour le second segment. Il semble que seuls les agents ou agentes de numérisation et le personnel administratif ou d'entretien du bâtiment n'effectuent pas ces permanences en salle de lecture.

Chapitre 2.

Les transformations du travail archivistique : dédoubllement de la chaîne d'archivage, multiplication et technicisation des tâches

Conformément à ce qui peut être observé dans d'autres contextes professionnels (Adjiman, 2019 ; Dujarier, 2015), l'informatisation des outils et supports archivistiques tend à complexifier la chaîne de travail et transforme en partie certains postes dans les services. On repère une technicisation de certaines tâches, décrite parfois par les agent.es comme un alourdissement du travail. L'informatisation induit l'adoption par les services d'archives de logiciels métier dédiés au traitement archivistique dès les années 1990, mais également l'investissement dans des logiciels de gestion des demandes à distance et dans des portails internet susceptibles de transformer le travail de communication des documents. On peut observer un double dédoubllement de la chaîne de traitement archivistique. D'une part, dans une démarche de communication au public et de conservation des documents, les services ont d'abord dû numériser des fonds (en particulier les documents relatifs à la généalogie) — au sens strict du terme (les scanner) — pour les rendre plus facilement accessibles au public, une activité qui est regroupée sous la terminologie « numérisation ». Il s'agit là d'un premier dédoubllement de la chaîne de traitement des archives, puisqu'il s'ajoute à la procédure d'archivage papier. D'autre part, un second dédoubllement réside dans la prise en charge de toute une gamme de documents dits « nativement numériques » produits par les administrations dans un contexte promouvant la dématérialisation des services publics (Deville, 2023) : il s'agit alors de traiter des fichiers (sous des formats bureautiques et audiovisuels communs) ou des bases de données. On parle ici « d'archives électroniques ».

*Figure 1 :
Le dédoubllement de la chaîne d'archivage*



Ces doublages contribuent à reconfigurer concrètement les missions archivistiques. L'élargissement des tâches conduit à une reconfiguration de la division du travail dans les services d'archives, laquelle a des effets différenciés sur le personnel en fonction du poste occupé, de la catégorie (A, B et C) et de leurs socialisations professionnelles. La prise en charge de ces nouvelles tâches apparaît en effet très dépendante des positions hiérarchiques et sociales.

I. L'informatisation de la chaîne de traitement archivistique : les usages du logiciel métier

1. Des services équipés, des outils contournés

Composés de différents modules qui reprennent les grandes étapes de la chaîne de traitement archivistique, les logiciels métiers mobilisés sont sensés accompagner le travail. Ils balisent le chemin à emprunter par les archivistes ; ils peuvent donc être considérés comme la matérialisation de « dispositifs de procédés » (Dujarier, 2015). Les directions de service présentent ces logiciels comme étant pleinement appropriés par les différentes catégories d'archivistes. C'est le caractère largement « ordinaire » du logiciel dans le sens de « l'aboutissement d'un long processus d'adaptation, d'assimilation, d'appropriation et de reconnaissance de [leur] utilité » (Andonova, 2015) qui est donné à voir dans ces discours. Mais les observations témoignent d'appropriations parfois plus nuancées.

Les services d'archives enquêtés ont tous été équipés de logiciels métiers entre la fin des années 1990 et le milieu des années 2000. Les premiers logiciels métiers mis en place sont peu utilisés si ce n'est pour la communication des documents en salle de lecture. La deuxième génération de logiciels métier archivistiques, adoptés au début des années 2010, apparaît davantage en phase avec les besoins des services, l'ensemble des archivistes s'accorde à le dire :

« Vous ne faisiez pas de classement de description sur logiciel A⁹ ?

De mémoire non, je ne pense pas. Logiciel A ça commençait, mais moi je ne l'ai pas fait. [...] parce que moi Logiciel A, j'ai toujours refusé de remplir quoi que ce soit comme inventaire dans Logiciel A, parce qu'on passait plus de temps à faire l'inventaire dans logiciel A qu'à faire le classement. Il y a des limites quand même.

Parce que le logiciel n'était pas adapté du tout ?

⁹ Tous les noms de logiciels ont été modifiés.

Pas du tout. Quand on compare avec actuellement Logiciel B c'est le jour et la nuit. »
[Benoît, Responsable d'équipe archives anciennes, Catégorie A, 50 ans]

Si les modules proposés par les logiciels de la collecte à la communication sont globalement davantage utilisés que par le passé (« *Il faut dire que le logiciel s'est bien modernisé. C'est aussi pour ça que nous on est devenus beaucoup plus actifs* », dit ainsi un responsable de service), des variations conséquentes peuvent être repérées entre les services départementaux. À l'échelle nationale, les services sont d'ailleurs décrits bien souvent comme plus ou moins « avancés » sur ces enjeux. Dans certains services enquêtés, seules quelques fonctionnalités du logiciel métier sont utilisées :

« On utilise Logiciel B que pour le récolement, la communication en salle de lecture et puis c'est tout en fait et la collecte bien évidemment, voilà. Mais pour tout le reste, c'est-à-dire pour le classement, pour les instruments de recherche, pour la préparation de tableaux d'indexation, pour la préparation de l'autre document à numériser, à restaurer, tout ça, c'est des multitudes de fichiers [Excel] que vous avez, qui sont à disposition sur le réseau ». [Camille, attachée de conservation, archives anciennes, catégorie A, 42 ans]

Ainsi certains aspects de la prise en charge des archives ne sont pas envisagés *via* l'utilisation du logiciel métier. De plus, des insatisfactions sont exprimées à différentes échelles (les archivistes, les services, les directions). Ces insatisfactions s'incarnent parfois dans des projets de changement de logiciels métier à court ou moyen terme : un des quatre services explorés est en phase de transition vers un nouveau logiciel métier ; un autre envisage un changement de logiciel métier dans un délai de quelques années ; d'autres Archives départementales mobilisent l'ensemble des modules disponibles dans les logiciels de la collecte à la communication. Dans ce cas, les directions de service présentent ces logiciels comme étant pleinement appropriés : « Oui, je pense que les agents s'y sont assez vite mis », dit par exemple un membre de l'équipe de direction de l'un des services. Les archivistes présents au moment de l'acquisition du logiciel ont, pour la plupart d'entre eux, bénéficié d'une formation proposée par la société prestataire qui a développé le logiciel. Dispensée durant quelques jours, elle leur a permis d'acquérir les bases leur permettant de commencer à utiliser le logiciel. Les personnes recrutées après la mise en place du logiciel ne suivent pas de formation spécifique ; elles sont « formées sur le tas » : les échanges avec leurs collègues ou avec l'équipe d'encadrement sont au cœur de leur familiarisation progressive avec le logiciel métier. Dans un des services, un manuel est rédigé par la direction et un responsable d'équipe pour accompagner les pratiques professionnelles sur le logiciel métier, il est présenté comme une « Bible » par le personnel. Dans l'ensemble, ce sont les usages concrets du logiciel qui semblent permettre de se l'approprier. De grandes opérations collectives comme les démarches de mise à jour du récolement participent d'une appropriation accrue de l'outil dans les équipes :

« Est-ce que tu te souviens quand Logiciel B est arrivé en fait ?

Oui. On avait eu trois, quatre jours de formation.

Trois, quatre jours. Toi, tu avais trouvé ça simple ou... ?

Ça a été, puis de toute façon, ça ne sert à rien de se formaliser. De toute façon, on sait très bien que ce genre de chose, c'est en s'en servant que... Et puis en fait, on a été vite familiarisé parce qu'après, c'est vrai qu'on avait refait tout le récolement dessus quoi, le récolement des magasins, tu sais ?

Ah oui.

Donc on s'était séparés, chacun avait... Je ne sais plus combien de temps on avait travaillé dessus, on s'était séparés, on était par deux et on faisait des...

Ok, donc ça, ça avait aidé un peu à se familiariser avec... ?

Disons qu'au niveau du récolement, on comprend tout de suite quoi.

D'accord. Ok.

Oui parce qu'en fait, on notait sur les ordinateurs portables, et après je ne sais plus si c'était balancé ou si c'était repris, il y avait quelque chose. Mais comme on travaillait dans les magasins c'était sur... Oui.

Oui, sur les portables.

Ouais, voilà c'était ça. » [Leslie, agente archiviste, archives privées, catégorie C, 55 ans]

Ces démarches de formation sont loin de générer une conversion généralisée des archivistes aux procédures prévues par le logiciel métier. Pour une partie du groupe, le logiciel métier occupe une place centrale dans les procédures suivies pour la prise en charge des archives. Ainsi, il est parfois admis que les entrées de documents seront traitées *via* l'utilisation de la fonctionnalité « collecte » du logiciel et que la rédaction de « l'instrument de recherche¹⁰ » qui fait suite au classement d'un fonds est « saisi directement sur le Logiciel B¹¹ ». Ainsi, l'onglet « classement » du logiciel métier est ouvert sur l'ordinateur d'une agente lorsqu'elle s'attelle en salle de tri à l'élaboration de l'instrument de recherche du fonds d'archives d'une chocolaterie locale. Il s'agit alors de créer des niveaux et des sous-niveaux et de remplir des champs descripteurs prédéfinis. Seule une partie des champs descripteurs proposés par l'outil informatique est remplie. D'une façon analogue, un archiviste observé mène l'ensemble de l'« opération pilon¹² » en mobilisant la fonctionnalité « conservation » du logiciel métier ; celle-ci lui permet de repérer en magasin les documents devant être éliminés et de mettre à

¹⁰ Terme utilisé par les archivistes pour désigner l'inventaire qui énumère et décrit un ensemble de documents d'archives.

¹¹ Trois des quatre services explorés utilisent un même logiciel métier.

¹² Terme utilisé par les archivistes pour désigner les opérations d'élimination de documents d'archives.

jour le récolement¹³. L'observation du travail confirme la prégnance de l'utilisation du Logiciel B au cours des journées de travail. En situation d'entretien, les questions sur la mobilisation du logiciel semblent d'ailleurs décontenancer l'une de nos interlocutrices qui présente dans un premier temps comme une évidence le recours systématique à cet outil :

« Oui, oui. En fait, sur Logiciel B, on fait vraiment toute la chaîne [...] On fait aussi les entrées, les classements, la conservation, la communication. Donc toute la chaîne archivistique. Mais seulement effectivement sur Logiciel B), c'est beaucoup plus souple en fait. C'est très facile d'utilisation ». [Alix, assistante de conservation, catégorie B, 27 ans]

Pour certains ou certaines archivistes, le logiciel est devenu « invisible » en ce sens qu'il « [a] quitté la sphère des objets techniques énigmatiques¹⁴ » (Andonova, 2015), il est devenu un outil avant tout « utile » pour l'accomplissement de l'ensemble des tâches requises pour la prise en charge des archives.

D'accord. Et vous qui avez fait le début des classements sur... sur Word ou Excel est ce que faire un classement sur [logiciel de traitement des archives], ça change quelque chose en fait ?

Ben oui, il y a tout... Enfin le classement sur Word c'est un traitement de texte alors que là, effectivement, dès qu'il y a une action, et bien ça entraîne d'autres actions archivistiques qui fait que, une fois que c'est fini, bah tout est rentré par rapport à la cote etc. Oui, oui. C'est tout un ensemble, oui. Ça ne me viendrait pas... Ça ne me viendrait pas à l'idée de commencer un classement sur Word. [Benoit, attaché de conservation, archives anciennes, catégorie A, 55 ans]

Ce cas de figure d'utilisation massive du logiciel métier pour le traitement archivistique associée à une relative satisfaction vis-à-vis des fonctionnalités proposées ne concerne toutefois qu'un segment des archivistes. Il s'agit surtout d'archivistes en charge de fonds de taille modeste : des fonds d'archives anciennes, des fonds d'entreprises, des fonds d'archives familiales.

« Tu déplaces un niveau facilement sur un autre, tu peux changer ton plan de classement directement. Moi je le trouve intuitif, même si les niveaux en dessous et les niveaux au-dessus... Mais moi, c'est rentré, enfin voilà. Tu vois, c'est toujours perfectible, mais une fois que tu as compris la logique, c'est très modulable ». [Gilles, attaché de conservation, archives des notaires, catégorie A, 59 ans]

¹³ Opération consistant à dresser la liste topographique des articles conservés dans un service d'archives ou un fonds (cf. <https://www.archivistes.org/petit-glossaire-de-termes>).

¹⁴ Andonova Y. (2015), « De l'invisibilité des dispositifs numériques à la légitimation de la communication en entreprise », *Sociologies Pratiques*, 1 (30), p. 43-52.

Les fonctionnalités « classements » des logiciels métiers mobilisés dans les différents services apparaissent en revanche inadaptés pour l'élaboration d'inventaires ou d'instruments de recherche de fonds de grande ampleur. Pour le traitement des fonds d'archives modernes ou contemporaines, le personnel des archives a systématiquement recours à des logiciels bureautiques ; Excel dans l'immense majorité des cas mais aussi libre-office ou « *open refine* ». La prise en charge des fichiers d'un commissariat conduit ainsi une agente de catégorie C, au sein du pôle d'archives contemporaines, à remplir un fichier Excel de plusieurs milliers de lignes à partir de l'exploration de dossiers nominatifs. Le fichier sera par la suite rétro-converti afin d'être intégré dans la base de données du logiciel métier. Ce fonctionnement est répandu dans les équipes :

« C'est parce que moi je fais beaucoup de travail de rétro-conversion [saisir les données descriptives des archives], je vais chercher, j'bidouille les trucs les uns avec les autres, et c'est vrai quand tu bidouilles c'est plus facile de bidouiller dans Excel que de bidouiller dans [le logiciel de traitement des archives]. C'est lourd [logiciel de traitement des archives] en fait quand tu veux déplacer des niveaux, changer à chaque fois tu cliques, tu dis « ok j'enregistre, tu cliques ok j'enregistre » ok c'est long ça fait beaucoup de clics pour quelque chose que tu peux faire beaucoup plus rapidement sous Excel » [Thibault, attaché de conservation, chargé de mission numérique, agent de catégorie A, 35 ans]

Pour la plupart des archivistes en charge d'archives contemporaines, le « chemin emprunté » pour mener à bien la mission archivistique n'est pas celui proposé par le logiciel métier.

De même, dans les équipes qui traitent des fonds iconographiques, des fonds privés, certains archivistes mobilisent également des outils bureautiques classiques plutôt que d'œuvrer directement *via* les fonctionnalités du logiciel métier. Dans l'un des services explorés, le suivi des démarches de restauration est mené via l'utilisation de tableurs Excel jugés plus adaptés que le logiciel métier (l'ergonomie du logiciel est ici incriminée) ; un membre de l'équipe de direction d'un autre service rédige des inventaires de fonds familiaux sur des documents Word (du fait d'une maîtrise trop partielle du logiciel) ; dans un troisième service, la prise en charge de fonds de cartes postales par du personnel de catégorie C passe par le remplissage de tableaux Excel (compensant ainsi l'absence de formation en archivistique et de faibles compétences en informatique). En ce qu'ils visent à l'élaboration d'inventaires plus analytiques que descriptifs — conformément aux évolutions des normes archivistiques — les modules de classement et de description des logiciels métiers requièrent des compétences dont une frange des agents sont dépourvus :

« C'est vrai que c'est peut-être plus satisfaisant intellectuellement, parfois des descriptions très analytiques. Mais tous les agents ne peuvent pas faire ce travail

analytique, de dire “Là, je vais mettre ça comme ça, et puis là, ça dépend”. Voilà. Donc ça, autant des profils comme le mien, celui de Solène, ça va aller [les agents vont procéder au travail d’analyse et de description]. Mais des agents qui n’ont pas une formation initiale en archivistique, qui sont moins là-dedans, qui sont plus dans l’exécution, ils ont des consignes, ils les appliquent. Ils ne veulent pas avoir à être toujours remis en cause, à trop réfléchir, que ce ne soit jamais la même chose. Le fait d’avoir des descriptions qui sont plus descriptives, enfin de recopier une information au kilomètre, c’est plus facile. De donner à faire un travail, c’est plus accessible pour eux. Donc c’est vrai que parfois, on sent qu’on pourrait gagner un peu en descriptions plus pertinentes ou moins redondantes, ou avec un niveau... Mais comme l’archivistique, ça dépend du fonds, ça dépend de plein de choses, ce n’est pas facile pour un agent qui est moins formé, qui a un recul, un esprit critique moins fort, tu vois. Voilà. De vouloir avoir ce même niveau d’exigence, enfin c’est les mettre en difficulté et c’est les mettre dans une position inconfortable, et puis moins agréable aussi pour eux. Donc parfois, on est obligé d’avoir quand même des trucs un peu sériels, un peu toujours la même chose. Même si parfois, dans ces cas-là, il aurait fallu faire ci, ça. Tu vois ce que je veux dire ? [...] Alors tu vois, typiquement Christine, bon c’est Sarah ... Elle lui a dit « Tu recopies le titre des cartes postales, à peu près. Tu essayes de les ranger, quand même ». Elle dégrossit, mais on ne peut pas laisser la présentation du contenu avec des répétitions et juste le titre de la carte postale, ça n’a pas d’intérêt. » [Esther, attachée de conservation, 42 ans, archives iconographiques]

Cet extrait témoigne des distinctions qui structurent le monde professionnel des archives, en fonction des tâches accomplies, des statuts et de la formation initiale en archivistique qui permet de se saisir plus ou moins facilement du travail d’organisation et de présentation des archives¹⁵. Le recours des agents et agentes à d’autres outils que le logiciel métier pour accomplir certaines tâches n’est donc pas seulement lié à une distance aux outils numériques ou à des formes d’incompétence numérique ; les normes archivistiques étant directement intégrées d’une façon plus ou moins ergonomique au logiciel métier, c’est aussi la connaissance plus ou moins fine de ces normes (qui dépend de la place dans la division du travail et de la socialisation professionnelle) qui peut contribuer à tenir à distance du logiciel métier.

2. Des professionnalités éprouvées par le logiciel métier

Que l’utilisation du logiciel métier soit intensive ou plus restreinte, l’outil est largement questionné par les équipes. On peut identifier trois types de critiques. Tout d’abord, les critiques ayant trait à l’ergonomie ou à la lenteur du logiciel réunissent la quasi-totalité des archivistes rencontrés. Dans le contexte des observations, l’expression « ça mouline » est

¹⁵ Ces éléments seront abordés dans le chapitre 5 de manière plus détaillée.

employée de manière récurrente dans les équipes. Ce ralentissement de l'activité est vécu comme une pénibilité :

« Ça mouline oui [...] En plus pour chaque cote, on est obligé d'enregistrer et l'enregistrement c'est peut-être dix secondes, mais c'est dix secondes à attendre devant l'ordinateur [...] Ça n'avance pas trop. » [Julien, assistant de conservation, archives contemporaines, catégorie B, 35 ans].

Celles et ceux qui sont en charge des fonds de bibliothèque et des fonds iconographiques signalent, ensuite, un outil peu en phase avec les spécificités des fonds traités :

« Et ça ne s'est pas fait sans difficulté, parce qu'on est passé vraiment d'un bon logiciel bibliothèque à un logiciel d'archives et ça s'est fait au forceps, franchement, ça n'a pas été facile du tout. [...]. C'est-à-dire qu'un bouquin, c'est une fiche par bouquin, on ne peut pas se permettre de... C'est à la pièce. [...] Nous on fait deux notices, on fait une notice d'abord intellectuelle, [...] voilà et en dessous, on crée une notice spécifique à l'objet. [...] Et ça, le logiciel n'aime pas. » [Solène, assistante de conservation, en charge de fonds de bibliothèques, catégorie B, 36 ans]

Dans un service, un autre logiciel, dédié à l'iconographie et souvent utilisé en musées, a donc été acquis pour ces archives. Conformément à ce qui est communément observé suite à l'introduction de logiciels métier, il y a donc « frottement entre le plan et la réalité¹⁶ ». Le logiciel est conçu pour répondre à une situation-type, laquelle ne se présente aucunement dans le quotidien d'une partie des archivistes.

Des archivistes signalent, en outre, un outil qui ne serait pas en parfaite adéquation avec les normes archivistiques :

« Archivistiquement, normalement on n'est pas censé répéter les cotes. Mais là, on est obligé de passer outre les normes un peu archivistiques de non-redondance des informations parce que là l'outil fait que ma cote n'apparaît pas clairement sur ma notice. [...] On est obligé de bidouiller notre façon de faire archivistique pour pallier à l'outil ». [Sarah, Assistante de conservation en charge de fonds iconographiques, catégorie B, 33 ans]

Le traitement archivistique reconfiguré par l'outil informatique est en décalage avec la formation archivistique des agents et agentes. L'usage du logiciel métier contraint les archivistes à s'éloigner du mandat prescrit pour s'adapter à l'outil informatique. Ils et elles décrivent des situations de « bricolage ». Si leur expérience semble leur permettre de

¹⁶ Dujarier M.-A. (2015), *Le Management désincarné. Enquête sur les nouveaux cadres du travail*, Paris, La Découverte, p. 40.

surmonter la difficulté laquelle peut être associée à une « épreuve de professionnalité » (Ravon et Vidal-Naquet), les ajustements liés au logiciel métier transforment le rapport des agents aux tâches effectuées.

Globalement, est décrit un outil complexe, qui ne permet pas de réaliser l'ensemble des tâches archivistiques :

« Mais je trouve que nous avons un logiciel, mais certainement dans d'autres services d'archives, je trouve que c'est complexe de le faire évoluer et je trouve que c'est des freins pour certaines choses que... Par exemple, dans tout ce qui est édition, outil de visualisation, je trouve qu'on est vite bloqué. Il y a une lenteur, il y a... On n'est pas maître du jeu en fait. [...] Et moi j'ai été formée en documentation sur les logiciels documentaires. J'ai fait une formation continue en fait sur un an, je vous avais dit, en même temps que je faisais ma licence d'histoire, et c'était beaucoup d'informatique documentaire et je trouvais qu'on avait des logiciels qui étaient beaucoup plus souples. Et je pense que les logiciels d'archives, peut-être parce que c'est beaucoup plus complexe au niveau de la description, c'est plus fermé, c'est plus compliqué. » [Elisa, assistance archivistique, 50 ans]

Dans d'autres cas, c'est au contraire la remise en cause par le logiciel des manières de travailler jusque-là prédominantes qui vient percuter l'identité professionnelle des archivistes. Les démarches de classement et de description sont traditionnellement des « affaire(s) personnelle(s) » (Both 2017) ; elles sont historiquement décrites comme un espace dans lequel les archivistes bénéficiaient de larges marges de manœuvres (nous y reviendrons, notamment en chapitre 5). Une partie du groupe professionnel est attachée à cette démarche d'autonomie d'écriture des inventaires perçus comme des œuvres personnelles présentées avec fierté. Or certaines nouvelles normes archivistiques intégrées dans le logiciel, avec notamment une logique de synthèse et de segmentation des informations, réduit les attentes en termes de description et de contextualisation historique des fonds. L'organisation des éléments de description est standardisée et les espaces d'écriture sont relativement réduits. Certaines personnes enquêtées relatent leur sentiment de ne pouvoir de ce fait fournir une description assez précise et de rendre visible la complexité du fonds. Il en résulte une frustration communément repérée à la suite de l'introduction de formulaires dématérialisés, notamment dans le secteur de l'action sociale (Bœglin-Henky, M., 2022). Les tâches d'élaboration de l'inventaire dans le logiciel métier sont effectuées de manière mécanique. Pour certains agents et agentes, cette démarche est avant tout associée à une nécessité. Ces tâches deviennent une simple exécution de la tâche ou une simple routine et leur adhésion est partielle. Elles se distinguent en cela des premières étapes de la démarche de classement que sont l'ouverture des cartons d'archives et l'élaboration intellectuelle des plans de classement qui suscitent l'enthousiasme. L'accomplissement de tâches *via* des fonctionnalités du logiciel métier qui ne permettent pas toujours le respect des normes archivistiques et / ou des manières dont les

archivistes se projettent dans leur profession génère pour le personnel « une suspension de la sensation et de la pensée, au profit d'une réponse mécanique, insensibilisée, sans histoire ni mémoire ; une action précipitée et superficiellement élaborée au point de se confondre avec une simple routine ou une exécution de tâche » (Dujarier, 2015), également repérée dans d'autres champs professionnels à la suite de l'introduction de dispositifs et de procédés

3. Un groupe professionnel intégré à la construction des systèmes d'information numérisés ?

L'acceptation des systèmes d'information archivistiques étant étroitement liée à l'implication des utilisateurs et utilisatrices dans les processus de conception et d'ajustement de ces systèmes (Bour, 2019), il apparaît nécessaire de porter le regard sur la place faite à l'expression des besoins des archivistes vis-à-vis de cet outil pour comprendre le rapport ambivalent des agents et agentes aux logiciels métier. Les logiciels utilisés dans les services d'archives explorés sont développés par des sociétés prestataires privées¹⁷. À la fin des années 2010, dans le cadre d'une réinformatisation des services (changement de logiciel), le marché semble dominé par deux sociétés prestataires qui cherchent à répondre aux demandes prioritaires des services d'acquisition de nouvelles fonctionnalités et de simplification du système d'information¹⁸. Le choix des services d'archives apparaît donc restreint. Resserrer la focale sur les processus de paramétrage des logiciels métier et d'ajustements ultérieurs permet de repérer l'émergence au sein des services d'archives d'une nouvelle spécialisation ; celle d'archiviste en charge du suivi du logiciel métier. Inégale selon les positions hiérarchiques occupées, la participation des autres membres de l'équipe, principaux utilisateurs et utilisatrices du logiciel à la construction et aux ajustements du système d'information numérisé, est globalement limitée. Leur sollicitation apparaît très inégale.

- *Un objectif de normalisation des pratiques archivistiques déployé par les directions et institutions de référence*

Le dialogue établi avec la société prestataire est dans la plupart des cas le fait d'une équipe restreinte qui regroupe les membres de l'équipe de direction et un ou une archiviste « chargée de mission numérique » amenée à jouer un rôle clef dans la définition du paramétrage et des ajustements ultérieurs. À partir du milieu des années 2000, la montée en puissance de missions ayant un lien avec le numérique conduit les services d'archives départementales à créer des postes d'e-archivistes ou de chargés de mission numérique. Le déblocage de moyens financiers permettant la création de ces postes est largement associé à la prégnance de la

¹⁷ Une étude publiée en 2003 signalait la présence sur le marché d'une dizaine de logiciels métiers à destination du secteur archivistique. L'enquête tend à montrer le nombre restreint de produits, sur le marché, offrant les fonctions nécessaires à la gestion d'un service d'archives.

¹⁸ Dominique Naud (2020, 21 février). « Réinformatisation des archives départementales (2011-2018) : bilan et perspectives » 3/3. *Modernisation et archives*. Consulté le 23 avril 2024, à l'adresse <https://doi.org/10.58079/u5yi>

question de l'archivage électronique à la fin des années 2000 ou dans les années 2010 (*cf. infra*) :

« En fait, elle a été recrutée comme e-archiviste, car j'ai eu le droit de recruter sur l'archivage électronique. C'est l'argument qui a fait mouche ». [Aude, conservatrice, directrice d'un service d'archives départementales, catégorie A, 43 ans]

La création de postes visant la mise en place de procédures permettant la prise en charge d'archives numériques est légitimée par un contexte de modernisation de l'action publique où la question de l'archivage électronique prend de l'ampleur. Si, depuis le début des années 2000, l'organisation et la division du travail ont évolué dans les services d'archives (moins de « e-archivistes » et plus d'archivistes compétents sur l'ensemble de la chaîne de traitement), le développement de ces outils a constitué au départ un argument pour favoriser financements et recrutements dans certains services. Les missions confiées aux archivistes recrutés sur ces postes évoluent pourtant rapidement vers des missions visant la gestion informatisée d'archives au format papier. Dans les services, les personnes chargées de mission numérique et e-archivistes sont progressivement amenées à consacrer l'essentiel de leur temps à la mise en place d'un nouveau logiciel métier et ou de nouvelles fonctionnalités concernant la gestion informatisée de l'archivage (moteur de recherche, indexation...) :

« Et le poste d'Amélie a ripé de spécialiste d'archivage électronique à chef de projet mise en œuvre » [Marion, membre d'une équipe de direction d'un service d'archives départementales, 46 ans]

« Je lui ai tout de suite confié le système d'information archivistique avec le projet de moteur de recherche et progressivement également elle est devenue référente sur l'open data » [Aude, conservatrice, membre d'une équipe de direction d'un service d'archives départementales, catégorie A, 43 ans]

Ce privilège accordé à l'informatisation dans l'affectation des ressources a plusieurs origines. Il peut être relié au caractère encore restreint de la dématérialisation des procédures des services publics et à la prégnance des documents papier, au cours des années 2010 comme au début des années 2020. Cet investissement autour des enjeux d'informatisation peut aussi être compris comme l'un des pendants d'une démarche plus globale visant à la normalisation de certaines procédures du traitement archivistique. Ainsi, pour expliquer le choix qui est fait de refondre les systèmes d'information numériques des services, les équipes de direction soulignent le caractère antérieurement très hétérogène des pratiques en matière de description et de classement des archives. On observait en effet un décalage avec les normes édictées au niveau national — notamment la circulaire Archives départementales de 1998¹⁹ — et

¹⁹ Circulaire portant instruction sur le classement et la cotation des archives dans les services d'archives départementales (https://francearchives.gouv.fr/fr/circulaire/AD_98_8).

international — la norme ISAD G. Les logiciels métier des services d'archives s'imbriquent donc dans des logiques plus larges visant l'harmonisation du travail avec des normes préétablies (Borraz, 2005). Dans un contexte d'évolution des normes archivistiques, l'investissement autour du logiciel métier constitue autant une stratégie visant à dépasser ce qui est perçu comme un retard en matière de gestion informatisée des archives qu'une manière d'anticiper des évolutions futures en matière de prise en charge des archives lesquelles requerront un encodage généralisé des instruments de recherche :

« C'est pour ça qu'on veut bien construire nos instruments de recherche de façon à faciliter le passage au RIC20 après. On a bien en tête tout ça. Moi je me forme par ailleurs au web sémantique de façon perso parce que je veux pouvoir ensuite définir les bonnes orientations » [Aude, membre d'une équipe de direction d'un service d'archives départementales, catégorie A, 43 ans]

Dans une perspective de web sémantique, dans laquelle les instruments de recherche doivent être lisibles afin de pouvoir être reliés à d'autres ensembles de données, les démarches d'encodage des instruments de recherche constituent une priorité pour les services d'archives.

- *Les archivistes en charge des logiciels métier : un rôle central, une position marginale ?*

Les personnes en charge du suivi fonctionnel du logiciel métier et des relations avec le prestataire et d'activités afférentes (pilotage de la politique d'indexation) sont avant tout des personnes formées à l'archivistique. Titulaires de masters en archivistique ou conservateurs et conservatrices, ils et elles n'ont pas nécessairement bénéficié d'une formation spécifique en matière de gestion d'un système d'information²¹.

« Et vous y avez été formé dans votre formation ?

À l'informatique ? Pas du tout. Enfin, très peu. » [Jean, chargé de mission numérique, catégorie A, 40 ans]

Du point de vue de leur formation, les archivistes en charge du suivi des logiciels métiers ne se singularisent pas au sein des services. Ils et elles signalent une certaine appétence pour l'informatique. Contrairement à ce qui pouvait être observé dans les années 2000 et au début des années 2010 (Both, 2010), une certaine expérience en matière de mise en œuvre de logiciel métier et de suivi fonctionnel de celui-ci apparaît requise. Une socialisation aux questions d'informatique documentaire dans le contexte de postes occupés précédemment apparaît comme un élément déterminant dans l'accès aux postes :

20 « Records in context » (<https://francearchives.gouv.fr/fr/article/334841641>).

²¹ Les agent-es les plus récemment diplômé-es en archivistique signalent une initiation précoce mais succincte aux principes de l'informatique documentaire. Seul-es les agent-es ayant des parcours spécialisés et notamment le master « Technologies numériques appliquées à l'histoire » de l'École des chartes ont bénéficié d'une formation approfondie autour de ces questions de gestion informatisée des données archivistiques.

« Donc il y avait un petit logiciel au niveau des archives municipales et l'idée c'était, en créant un service commun, c'est d'avoir un nouveau logiciel et plus... et plus adapté d'un point de vue archivistique, mais aussi plus adapté, qui peut être mis à disposition aussi bien de l'intercommunalité que des communes membres. Donc du coup, j'avais réussi à obtenir ce budget-là. Donc, un marché, on avait, on avait retenu un logiciel. Et après la phase de déploiement et de reprise des données qui m'avait bien plu en fait, de travailler un peu sur les données numériques, etc. Et donc les archives de [nom du département] m'avaient plu de ce côté-là, sachant que je ne voulais pas non plus, comme on en voit beaucoup, des postes vraiment axés archivage électronique ». [Thibault, chargé de mission numérique, catégorie A, 38 ans]

Au sein des services d'archives départementales considérés, les compétences de ces archivistes sont mobilisées dans les phases d'acquisition d'un nouveau logiciel métier, dans le dialogue avec le prestataire autour des questions de paramétrage du logiciel, de mise en place du portail internet ou encore dans la mise en place des démarches d'indexation.

Dans le contexte des échanges avec les prestataires en charge du développement des outils informatiques, ils sont les « porteurs de la vision métier » (Bour, 2019). Dans la phase de conception du logiciel, les archivistes chargés de mission numérique, définissent les besoins, participant ainsi auprès du prestataire des « spécifications un petit peu, des paramétrages du logiciel » [Blandine, 50aine d'années, membre d'une équipe de direction, catégorie A]. Ces demandes s'expriment dans le cadre d'échanges réguliers, lesquels se déroulent sur des périodes relativement longues : « on a dû mettre en production en octobre 2014 et le choix du logiciel, je pense que ça s'est fait en avril 2013 *[sic]* » [Blandine, Membre d'une équipe de direction, 55 ans]. Par la suite, différentes modalités d'échanges peuvent être identifiées. Les critiques du logiciel énoncées par les archivistes dans le contexte du comité autour du logiciel métier, ou par le biais d'interpellations directes du chargé de mission numérique, sont prises en charge par ce dernier par le biais d'un envoi quotidien de « tickets d'assistance » sur une plateforme dédiée : « En fait, on a un système, un site Internet où on peut déclarer les anomalies, nos demandes, etc., des tickets, [...] » [Blandine, membre d'une équipe de direction, 55 ans]. On retrouve ici une configuration de dialogue avec le prestataire : en cas de difficulté, on ne peut joindre aucun interlocuteur direct et les agentes et agents se voient contraints d'utiliser un autre logiciel pour signaler les bugs et formuler des réclamations (Dujarier, 2015, p. 75). Il est attendu du ou de la chargée de mission une brève synthèse des difficultés rencontrées dans l'utilisation du logiciel ; une mission qui s'avère complexe quand les retours conduisent à une critique plus globale. L'outil d'assistance en ligne permet au représentant des archivistes de suggérer un affinage des fonctionnalités du logiciel plutôt qu'il n'autorise un véritable retour sur le cadrage ou sur le processus d'encodage mené en amont. La communication ascendante permise par la plateforme d'assistance est donc très encadrée et impersonnelle. En complément de cet enregistrement quotidien des demandes d'évolution émises par les utilisateurs et utilisatrices, le prestataire organise chaque année des journées

présentées comme « un temps de partage et d'échange entre utilisateurs »²². La société garde la mainmise sur l'organisation pratique de ces séminaires mais également sur leur cadrage cognitif. Outre une présentation très descendante des évolutions du logiciel envisagées, les journées de séminaire s'organisent autour de séquences thématiques dont le format varie. Des conférences de type magistral donnent exclusivement la parole au personnel de la société prestataire. Des « ingénieurs développement » de l'entreprise qui vend le logiciel de traitement des archives s'efforcent, par exemple, d'expliquer la complexité du web archivistique. Ces prises de parole sont annoncées comme des réponses aux questionnements des archivistes qui utilisent le logiciel. Les services d'archives ne sont toutefois nullement associés en amont à la définition du programme de ces journées. L'organisation matérielle des conférences ne tend pas, en outre, à favoriser les échanges : les membres des services d'archives sont assis face aux personnes intervenant, debout derrière un pupitre. Dans le cadre des visioconférences, les questions des archivistes participants ne sont pas transmises à l'intervenant ; elles sont prises en charge par une assistante. Ces configurations limitent tout échange approfondi. En complément des conférences, des ateliers plus interactifs sont toutefois proposés. Des membres des services d'archives sont invités à s'exprimer sur leurs pratiques et leurs besoins. Dans ce cas, les archivistes chargés de mission numérique des services explorés interviennent avec des homologues dans une table ronde portant sur les pratiques d'indexation. Les interventions ne suscitent pas d'interaction entre les archivistes réunis. L'articulation de ces temps d'échange autour de thématiques prédéfinies et fortement segmentées ne favorise pas une réflexion plus globale sur le logiciel métier. Il n'en reste pas moins que par leur participation à ces espaces-temps d'échange, les archivistes chargés de mission numérique occupent une place centrale dans le processus de construction des outils informatiques et des procédures de travail archivistique qui leur sont liées.

Aux côtés de l'équipe de direction, la personne chargée de mission numérique est l'unique membre de l'équipe qui se voit ouvrir les portes de ces espaces d'échange avec les concepteurs et développeurs des outils informatiques. La possibilité pour les principaux (futurs) utilisateurs et utilisatrices de l'outil de contribuer au projet informatique est donc inégale. Cependant, bien qu'exclue des contextes d'échanges avec le prestataire, une fraction des archivistes se voit toutefois ouvrir des espaces de dialogue avec le ou la chargée de mission numérique. Des espaces visant le recueil des besoins des futurs utilisateurs et utilisatrices sont mis en place :

« Ouais, ouais j'avais organisé des réunions au fur et à mesure, j'avais besoin de savoir ce qui était important qui n'y est pas aussi... » [Thibault, chargé de mission numérique, catégorie A, 38 ans]

On repère donc des espaces d'échanges pérennes – plus ou moins formels selon les services – autour des outils informatiques. Les « réunions de cadres » qui rythmaient traditionnellement

²² Blog de la société prestataire.

la vie du service se voient complétées par des instances thématiques visant la résolution de problèmes spécifiques. Dans l'un des services explorés, un « comité Logiciel » est mis en place. Animé par le chargé de mission numérique, il réunit des membres de chacun des pôles du service. Ces réunions sont un espace où s'expriment des évaluations du logiciel. Si ces instances sont officiellement ouvertes à toutes les catégories de personnel, le cadrage des échanges autour de la traduction informatique de principes archivistiques en pleine évolution, plutôt que des usages pratiques de l'outil, tend à maintenir en retrait les agents et agentes de catégorie C. En revanche, on remarque que les agents et agentes, toutes catégories confondues, n'hésitent pas à faire remonter directement à l'archiviste chargé de mission numérique ce qu'ils perçoivent comme des dysfonctionnements du logiciel métier.

« [...] Oui, je pense que c'est technique, c'est fonctionnel. Et je pense qu'au fur et à mesure on leur remonte ça. Mais il faut qu'au niveau fonctionnalité, ils arrivent à se mettre à jour, et ce n'est pas toujours évident, et ce n'est pas toujours le cas.

Quand tu dis, on leur remonte ? C'est-à-dire ?

C'est Thibault du coup.

Vous avez des échanges autour du logiciel B ?

Oui, assez. C'est plutôt informel. C'est plutôt les responsables des fonds, quand on a des soucis, quand on dit, là c'est bizarre, enfin, je trouve que ce n'est pas terrible, ça ne rend pas... Ce n'est pas compréhensible... Même nous, même pour nous, je trouve que ce n'est pas très compréhensible, alors je me dis, mais quelqu'un qui ne s'y connaît pas, il ne va pas... Là on l'a perdu. Je pense, vraiment. » [Sarah, assistante archiviste, archives iconographiques, catégorie B, 30 ans]

Quelles que soient les modalités de leur expression, la prise en charge des demandes émanant du personnel positionne les archivistes chargés de mission numérique dans une situation parfois inconfortable :

« Mais bon j'avais toujours le mauvais rôle (rires). Mais c'est encore le cas actuellement, je suis toujours obligé de mettre des priorités parce qu'en fait, sur un logiciel, mais je pense que ce soit le logiciel B ou un autre, c'est toujours... Il y a toujours plein de petites choses qu'on pourrait améliorer etc. Donc les collègues font remonter ça et je suis toujours obligé de prioriser ça dans un contexte plus global que les collègues n'ont pas, n'ont pas forcément ». [Thibault, chargé de mission numérique, catégorie A, 38 ans]

Du fait de leur rôle de traduction des demandes émanant du service et d'intermédiaire vis-à-vis de la société qui développe le logiciel, celles et ceux qui occupent ces postes dédiés aux enjeux numériques occupent une place spécifique au sein des services d'archives, plutôt

valorisée de ce point de vue. En effet, leurs collègues de catégorie A et B tendent à voir dans les démarches de suivi de l'informatisation une mission relevant de l'archivistique parfois définie comme une « mission centrale » [Esther, attachée de conservation, archives iconographiques]. Perçue comme « très spécialisée », cette mission suscite une certaine admiration du fait des compétences pointues et plurielles que requiert sa mise en œuvre : « Il essaie d'assimiler les termes pour les basculer, les traduire en système informatique. Ce n'est pas évident » [Pascale, agente archiviste, catégorie C, archives anciennes, 59 ans]. Le travail est toutefois jugé aussi « aride » [Karine, conservatrice, direction de service] et inconfortable d'un point de vue relationnel. La position du chargé de mission numérique est ainsi décrite : « Il est le réceptacle de l'ensemble des critiques sans avoir la main sur le logiciel » [Sarah, assistante archiviste, archives iconographiques, 30 ans].

Du côté du personnel de catégorie C, cette mission numérique apparaît assez énigmatique. Un certain nombre d'agents et agentes se révèle incapable d'explicitier le travail en lien avec le logiciel métier mené par le ou la chargée de mission numérique. Et l'archiviste sur ce poste se voit communément nier son appartenance à la profession archivistique par une partie des autres collègues du service, notamment les catégories C dont les tâches les éloignent plus fortement de ces questions. A leurs yeux, et comme cela a été repéré dans d'autres lieux de travail, les missions en lien avec l'outil informatique font partie des démarches perçues comme trop distantes de l'activité initiale et principale (ici, autour de la manipulation directe des archives) d'un secteur professionnel pour être pleinement valorisées (Bøeglin-Henky, 2022 ; Dujarier, 2015 ; Pillon, 2016).

II. La prise en charge des archives publiques électroniques : une technicisation des tâches

Si la question de la « gestion électronique documentaire » a occupé une place importante dans la littérature professionnelle des années 1990 (Boyer et Durand, 1992) et du début des années 2000, les numéros les plus récents des principales publications des réseaux professionnels archivistiques (Bourdon, 2022,) octroient une place grandissante à l'archivage électronique. La transformation de la chaîne de traitement archivistique sous l'effet de la transformation de la matérialité de l'archive semble encore inaboutie et très inégalement mise en œuvre selon les services considérés. La prise en charge d'archives électroniques (collecte, classement, communication...) apparaît diversement définie et déployée. Dans tous les cas, elle reconfigure assez largement le travail des archivistes, qui consiste aussi à conseiller les administrations, qui doivent harmoniser leurs choix de production documentaire et leurs pratiques d'archivage (1.2.1). Ce travail est largement mis en avant par les archivistes en entretien : « Le numérique nous oblige à travailler en amont » [Annie, agente de catégorie B,

service des archives publiques contemporaines, 55 ans], et dans le discours public²³. Leur travail se transforme également sous l'effet des enjeux techniques de prise en charge des archives électroniques (1.2.2.) qui sont appropriés de manière inégale au sein des services (1.2.3).

1. Un rôle de conseil et de prescription aux administrations

Si le contrôle scientifique et technique des archives produites par les services administratifs fait partie des obligations réglementaires des archivistes départementaux, les archivistes exercent en parallèle un rôle de conseil aux administrations. Dans le cadre de visites dans divers services, les archivistes s'efforcent « d'encourager les producteurs d'archives à tenir soigneusement leurs dossiers afin de les verser, le moment venu, dans un ordre qui facilite leur classement et leur inventaire » (Cœuré et Duclert, 2019). Les équipes en charge des archives publiques contemporaines visitent toujours les entrepôts d'archives intermédiaires des services et les locaux des études notariales, mais une part grandissante de ces visites est aujourd'hui consacrée à la question des archives électroniques. Les archivistes interrogent ainsi leurs interlocuteurs et interlocutrices des administrations sur la manière dont les données électroniques sont conservées (leurs supports), sur les métadonnées associées aux fichiers numériques et sur les choix opérés afin de garantir leur valeur probante et l'accès futur aux données. Les archivistes jouent donc un rôle dans les processus d'archivage intermédiaire des documents électroniques mis en œuvre par les administrations, et même en amont dans une réflexion sur les processus de dématérialisation, de la même manière qu'ils et elles interviennent dans les processus d'archivage intermédiaire des documents papier. Cependant, il ne s'agit plus seulement de s'assurer de la conservation matérielle de documents mais de garantir l'accessibilité future des documents archivés. Par conséquent, des connaissances nouvelles sont requises pour assurer l'accompagnement des services.

Dans ce contexte, les relations entre les archives départementales et certains services administratifs sont transformées par l'apparition d'activités inédites autour de l'archivage électronique. Avec certains services, notamment les services déconcentrés de l'État, les archivistes accompagnent les processus de dématérialisation :

« Donc ça consiste à être présent, à un petit peu voir comment se fait la bascule entre une gestion papier et une gestion numérique » [Bastien, chargé d'études documentaires, archives contemporaines, agent de catégorie A, 45 ans].

En entretien ou durant les observations, les archivistes en charge des fonds contemporains témoignent de la réception quasi quotidienne de courriels ou d'appels sollicitant leur expertise en matière de pré-archivage mais aussi de dématérialisation des procédures ou de choix d'outils de gestion électronique de documents. Ces archivistes participent ainsi à la

²³ Par exemple : Banat-Berger, F. (2010). « Les archives et la révolution numérique ». *Le Débat*, 158, 70-82.

production des archives électroniques et se voient désormais reconnaître un rôle de conseil et une expertise en la matière.

« Les services nous font vachement confiance sur la démat' [dématérialisation] et nous appellent, nous sollicitent et je trouve que ça nous sort de l'image du vieil archiviste qui est dans les vieux papiers. Et je trouve que ça nous donne une image plus moderne, d'expertise en fait ». [Annie, assistante archiviste, archives contemporaines, catégorie B, 55 ans]

Cependant, il n'est pas rare que des archivistes du département soient aussi tenus à l'écart de ces démarches de dématérialisation. Un archiviste signale par exemple la faible mobilisation des archives départementales par les services de la préfecture :

« [Mon collègue] n'a pas été intégré dans la réflexion sur la dématérialisation des dossiers et demandes de titres de séjour. Et il est arrivé après pour dire, arrêtez d'éliminer... ». [Jérémy, attaché de conservation, archives contemporaines, catégorie A, 45 ans]

Avec les services du conseil départemental, les archivistes sont plus systématiquement mobilisés dans les processus de dématérialisation du fait de l'appartenance à la même collectivité territoriale. Les services d'archives départementales proposent d'ailleurs aux services du département « beaucoup de temps d'échanges, de formations, d'accompagnements, d'explications » autour de l'archivage électronique [Agent de catégorie A, service des archives publiques contemporaines, 45 ans], l'objectif étant d'anticiper pour une prise en charge optimale des dossiers ultérieurement. En résumé, si les rapports aux administrations dans le cadre de l'archivage électronique sont diversifiés, le rôle de conseil des archivistes se voit globalement renforcé dans ce contexte et élargit leur mandat professionnel.

2. La technicisation de la prise en charge des archives publiques

La littérature professionnelle montre combien les archivistes anticipent les effets de la production d'archives électroniques par les services sur la collecte et le classement des archives électroniques et cherchent à se donner les moyens de prendre en charge un flux de documents (et non des lots). Cependant, dans la grande majorité des cas, la prise en charge d'archives électroniques demeure tâtonnante : un peu plus de la moitié des services d'archives départementaux sont à ce jour dotés d'un Système d'Archivage Électronique (SAE) permettant d'archiver ces documents (*Cf. infra*) et aucun des services explorés ne récupère pur l'instant de flux de documents numériques (uniquement des versements effectués d'une manière non automatisée). Les archivistes décrivent plutôt divers « bricolages » menés par les

services producteurs en matière de dématérialisation, lesquels complexifient la prise en charge des archives électroniques :

« Les dix inspecteurs de l'Éducation nationale (IEN) enregistraient de façon différente leurs fichiers. [...] Il fallait trouver un système, une arborescence, imposer une arborescence aux 10 IEN pour que les 10 secrétariats enregistrent de la même façon pour qu'après on puisse faire la petite moulinette pour le rentrer de façon facile. Ça, ça a mis 3 ans pour essayer de convaincre ». [Yann, assistant archiviste, archives contemporaines, catégorie B, 51 ans]

La diversité des archives électroniques et les ajustements nécessaires avec les différents services au sein de la collectivité complexifient la standardisation et la normalisation de la procédure de collecte. Dans les services d'archives explorés, la collecte des archives électroniques est donc une étape du traitement archivistique encore peu stabilisée, mais qui impose aux archivistes une expertise transversale nouvelle. La collecte d'archives électroniques étant encore limitée, le travail de tri et de classement de tels documents reste le plus souvent faiblement expérimenté par les archivistes départementaux. Ils et elles disposent toutefois d'outils (Archifiltre, Octave, etc.) permettant d'effectuer le classement de « vrac » électronique afin de traiter les archives électroniques dans une démarche assez proche de celle menée lors de la prise en charge de documents papier.

Par-delà une grande diversité de situations locales sur l'archivage électronique, la chaîne de traitement archivistique se voit donc transformée, pas tant sur les principes même du tri, que sur la réaffirmation par les archives départementales du principe et des techniques d'archivage, sur des types de documents pour lesquels les services producteurs manquent de repères. Par ailleurs, l'étape de classement considérée comme le « cœur de métier » archivistique évolue puisque, dans ce cadre, le classement se voit réduit à une reprise à la marge des choix opérés par les services versants.

L'intégration de l'archivage électronique aux projets de service au cours des années 2010 est toutefois très inégale. Deux grands cas de figure peuvent être repérés. Certains services font état d'un certain retard en matière d'archivage électronique eu égard à la priorité donnée à cet enjeu au niveau national. L'un des services enquêtés vient tout juste de mettre en place un SAE, un autre service ne disposait pas de SAE au moment de l'enquête. La mise à l'agenda de la question de l'archivage électronique peut, dans certains cas, avoir été longtemps reportée. Dans l'un des services, le personnel signale ainsi une faible prise en charge de leurs demandes visant à enclencher des démarches de prise en charge des archives électroniques :

« [...] Là, sur les archives numériques, on a... ça s'est relancé en 2020.

Oui.

Oui, après... Après, on a eu une période assez compliquée, sur les archives numériques, on ne nous avait pas vraiment orienté dans cette thématique-là.

C'est à dire, tu veux dire ?

Oui.

C'était pas une priorité ?

Non. Ce n'était pas une priorité. Donc du coup c'est vrai qu'on avait...

Tu veux dire entre 2017 et 2020 ?

Oui.

Il y a eu un petit flottement autour ?

De l'archivage électronique... Que ce n'était pas forcément intéressant, qu'il n'y avait pas dans les archives électroniques des choses intéressantes, que les services devaient gérer leur archivage électronique puisque c'était encore de la durée d'utilité administrative.

D'accord, donc c'était un peu renvoyé aux services [versants] ?

Oui, c'était un peu. C'est un peu la position qu'on... qu'on avait aux Archives du département.

Et donc il y a eu une évolution à partir de 2020 ?

2020 ouais, commence à arriver l'idée qu'il faut qu'on se préoccupe des archives numériques. Mais à tel point qu'en 2019, on s'est fait taper sur les doigts parce qu'on a voulu discuter avec l'informatique [...] » [Morgane, assistante archiviste, services des publics, catégorie B, 35 ans]

Certaines directions de services d'archives ont longtemps considéré qu'il n'y avait pas urgence à traiter les archives électroniques, du fait de la complexité de l'archivage électronique et dans la mesure où il existait d'autres priorités et où la masse d'archives électroniques n'avait pas été collectée. À l'inverse, dans d'autres services, des dynamiques autour de la prise en charge d'archives électroniques sont établies précocement. Le logiciel de traitement des archives électroniques est ainsi acquis par certains services dès le début des années 2010 parfois même avant que son utilité soit avérée :

« La difficulté c'est que la collecte d'archives électroniques ça se fait comme pour le papier au bout d'un certain temps et nous le temps... le temps n'était pas encore échu si vous voulez. Donc on avait travaillé sur le fait que tel truc allait tomber dans notre SAE mais il n'était pas encore à l'âge de tomber dedans » [Karine, directrice d'un service, catégorie A, quarantaine d'années]

Ces deux temporalités dans la réflexion et dans l'acquisition des outils nécessaires à la prise en charge des archives électroniques doivent être reliées à la diversité des rapports entretenus par les directions de service avec l'enjeu électronique. Les discussions essentiellement axées autour des enjeux d'archivage électronique lors du séminaire national des Archives de France, qui se tient à Dijon fin 2019, permettent que s'expriment des positions vis-à-vis de cet enjeu que l'une de nos enquêtées, directrice d'un service, décrit comme « la querelle des anciens et des modernes » :

« Moi je me souviens du séminaire de Dijon. En fait le séminaire de Dijon il a été quasiment intégralement axé sur le numérique parce que y' avait des enjeux à ce sujet-là à ce moment-là.

C'était en quelle année ?

En 2019, juste avant le confinement, à l'automne 2019. [...] Et je ne me sentais pas larguée du tout, c'est des choses que je manipule tous les jours. Mais la moitié de mes collègues, une bonne moitié, quand on discutait à table ils me disaient « mais ce séminaire on n'en peut plus en fait, c'est insupportable, on ne se sent pas concernés et on ne comprend rien. On ne comprend rien. » Et moi ça m'avait choquée parce que je me suis dit « on est en train de... de se séparer en deux groupes... » Et c'est pas parce que les gens sont contre l'archivage électronique c'est pas ça mais... à un moment donné...

Ça ne leur parle pas ?

Ouais... et puis je sais pas, les concepts... L'archivage électronique on peut aller dans des choses très techniques mais on peut aussi aller à un niveau... » [Karine, directrice d'un service, catégorie A, quarantaine d'années]

L'enquête ne permet pas véritablement de valider l'hypothèse d'une intégration précoce des enjeux d'archivage électronique qui serait liée à la jeunesse des membres de l'équipe de direction ou du service : dans le service de cette directrice, le personnel est d'ailleurs plus âgé que dans d'autres services enquêtés. Une faible socialisation aux enjeux d'archivage électronique dans le cadre de la formation tend à expliquer la priorité donnée à d'autres projets que l'archivage électroniques dans les années 2010 (accueil des publics en salle de lecture, gestion informatisée des documents, mise en place d'un site internet).

Une fois intégrées aux projets des services, les pratiques concrètes de collecte et de classement des archives contemporaines électroniques et les interactions avec les services producteurs sont assez largement effectuées par des archivistes de catégorie A. Les archivistes de catégories B des équipes d'archives contemporaines sont ensuite enrôlés dans ces démarches d'archivage électronique, tandis que les archivistes de catégorie C demeurent

exclus de telles missions. Cette division du travail est légitimée dans les services par la complexification du travail qu'induit l'archivage électronique²⁴ :

« Il y a d'ailleurs des agents qui ne font que du conditionnement... ou alors de la description mais alors de séries, il y a toujours une information qu'ils vont chercher toujours au même endroit et ces tâches-là dans le numérique, elles ont complètement disparu dans le sens où elles sont devenues très, très complexes ... et donc le tri, l'utilisation de LogAE [nom modifié du logiciel de traitement d'archives électroniques] franchement... alors que c'est des choses qui auparavant pouvaient éventuellement être confiées à des catégories C voire à des gens qui n'avaient jamais touché d'archives de leur vie .. Alors que là... » [Alexandra, chargée de mission numérique, agente de catégorie A, 42 ans]

Dans les équipes d'archives contemporaines, la division verticale du travail s'articule à une organisation fondée sur la thématique des archives traitées (secteur de la protection de l'enfance, secteur de l'éducation, de la justice, etc.). Pour chaque secteur, les archivistes sont donc confrontés à la fois à des fonds papiers et électroniques. Bien que des postes d'archivistes, dédiés à l'archivage électronique, se soient multipliés au début des années 2000, l'organisation du travail dans les services aujourd'hui ne cherche plus à isoler les aspects numériques du travail. Au contraire, pour les directions de service, chaque agent ou agente de catégorie A ou B doit pouvoir « monter en compétences » sur l'archivage électronique et prendre en charge tous types de documents :

« Si on fait... on va finir dans dix ans, quinze ans, vingt ans, je ne sais pas, par avoir quelqu'un qui va s'occuper de tout l'archivage puisqu'une grosse partie va être numérique et une réserve d'indiens qui va faire du papier et qui sera en voie de disparition. Et même si vous voulez dans la façon dont les gens se ressentent, enfin, se perçoivent eux-mêmes dans l'équipe, et bien on finit par avoir une distorsion entre celui qui maîtrise le numérique et ceux qui n'ont pas vocation à l'être parce qu'on ne leur demande pas. [...] Donc pour moi je me suis dit : à un moment donné il va falloir qu'on soit polyvalent sur le papier et le numérique et progressivement en montant en charge sur le numérique donc autant y aller tout de suite tous ensemble. » [Karine, équipe de direction d'un service d'archives, catégorie A, quarantaine d'années]

Cette organisation du travail s'explique d'abord par ce qui est perçu comme un mouvement induisant inéluctablement, à plus ou moins long terme, un essor des archives électroniques au détriment des archives papier. Elle est aussi fondée sur l'expertise « très forte », la « grande connaissance » que chaque personne a de « son » secteur ou domaine métier : « il [l'agent] connaît les collections, il connaît les services » dit ainsi une archiviste [agente de catégorie A,

²⁴ Ce constat d'une complexification du travail va à rebours de l'argument de la simplification, largement répandu, visant souvent à légitimer la diffusion d'outils numériques au travail.

service d'archives publiques contemporaines, 45 ans]. Ainsi, dans les services d'archives contemporaines, du fait de cette organisation « thématifiée », quasiment l'ensemble du personnel de catégories A et B exerce des tâches relevant de l'archivage électronique et mobilise un des systèmes d'information suite à une formation. Dans des services qui ont acquis plus récemment des SAE, on repère une démarche similaire de dissémination des compétences, même si seule une partie des archivistes en charge des archives contemporaines est formée à l'utilisation des outils numériques :

« J'étais seule et au moment de la formation initiale à l'outil en en discutant avec Aude, on a convenu ensemble que c'était déjà pas mal d'élargir un petit peu et ma foi, j'ai énormément apprécié. Le soulagement de pouvoir parler à quelqu'un en interne et même d'avoir l'objectif de temps en temps de se faire de points. Parce que sinon, tout seul, il y a un côté... comment dire ? une espèce de puits sans fond... On ne sait pas par quel bout le prendre. Donc du coup, deux collègues ont été formés, deux chargés de collecte, en même temps que moi donc Carla qui s'occupe du préarchivage du département et Eva qui s'occupe davantage de la partie collecte de l'État, des notaires » [Alexandra, chargée de mission numérique, catégorie A, 43 ans].

3. Des appropriations inégales de l'archivage électronique

Si la formation de l'ensemble des équipes en charge des fonds d'archives contemporaines constitue la règle dans l'ensemble des services explorés, les archivistes s'estiment inégalement dotés face à l'archivage électronique, ce que rappellent d'ailleurs leurs directions, justifiant ces inégalités principalement sur le mode de « l'appétence » ou de « l'aisance » avec l'informatique :

« Il y a des collègues qui sont plus ou moins à l'aise avec l'informatique. Mais ça c'est une partie de mon job aussi de leur fournir des outils qui sont... de les former non seulement au système d'archivage électronique mais aussi aux outils qu'on utilise pour pré-traiter la salle de tri virtuelle. Et je trouve... Je suis admiratif de plusieurs collègues qui sont vraiment montés en compétences sur ces sujets. » [Charles, membre de la direction d'un service, responsable des archives contemporaines, catégorie A, 52 ans]

Cette inégale familiarité aux outils de l'archivage électronique est parfois renvoyée à l'âge des agents et agentes et aux temporalités de leurs carrières. Dans les services où le personnel est jeune et récemment diplômé en archivistique, la « montée en compétences » ne semble pas perçue comme un problème. En dépit de son absence d'expérience en matière d'archivage électronique, un titulaire d'un master patrimoine de 35 ans est recruté début 2022 sur un poste d'archiviste contemporain dans le cadre duquel il suit les processus de dématérialisation d'un service du conseil départemental et prend en charge les archives électroniques : « il apprendra vite » signale la responsable du service. Dans un autre service, il est décidé de ne pas

« embêter » une collègue proche de la retraite en la formant au SAE. L'âge ne suffit pourtant pas à justifier ces différents rapports aux archives électroniques ; on trouve des éléments d'explication à ces appropriations différenciées dans les socialisations scolaires et surtout professionnelles des archivistes. Certaines et certains, distants au départ de ces outils, se sont formés au contact de leur direction lorsque cette dernière a impulsé un travail important sur l'archivage électronique. On perçoit ici le rôle majeur de l'environnement de travail dans l'appropriation de tâches en lien avec l'informatisation du travail (Slomian, 2017). À ce titre la trajectoire d'Annie est éclairante car elle témoigne du poids de la socialisation professionnelle dans son rapport au travail d'archivage électronique aujourd'hui :

« Moi je dirais qu'au conseil départemental et je dirais que peut-être ici, sans vouloir du tout me vanter, loin de là, mais je pense que je dois être celle qui a le plus travaillé sur la démat' [dématérialisation]. [...] La première fois qu'on a dématérialisé, je me souviens, donc moi évidemment je n'y suis pas allée toute seule, parce que je n'étais pas tout à l'aise. Et en plus, c'était avec le directeur, tout ça, du service, l'informatique, parce qu'évidemment nous on s'est beaucoup, beaucoup rapprochés de la DSI, avec le numérique, et moi avec la protection des données encore plus [elle a été en charge antérieurement d'une mission relative à la protection des données au conseil départemental], donc j'étais quand même assez proche de la DSI. [...] et c'est comme ça qu'on a eu des réunions régulières, notamment [le directeur adjoint, la directrice des AD] et moi. Et moi dans les services j'allais tout le temps avec [le directeur adjoint, la directrice des AD] ou tous les trois et du coup, je suis montée un peu comme ça en compétence et voilà. Et comme en plus, j'étais déléguée à la protection des données, j'étais assez proche de mes collègues de la DSI. [...] Donc j'avais quand même une proximité avec eux, mais en même temps, ce n'était pas un hasard, parce que c'est vraiment les services sociaux qui ont dématérialisé au département en premier. » [Annie, assistante archiviste, archives contemporaines, catégorie B, 55 ans]

La formation à l'archivage électronique peut aussi être permise par un cercle qui déborde les contours du service et de la hiérarchie directe sous la forme d'une socialisation horizontale, par des échanges réguliers avec les services informatiques du conseil départemental (DSI) ou avec d'autres services du département, qui cherchent à dématérialiser leurs documents.

Par ailleurs, dans les services, certains archivistes de catégorie A occupent plus que d'autres une position experte sur ces aspects du travail et sont identifiés à ce titre dans l'organisation. Ils et elles sont alors des figures centrales de la réflexion sur l'archivage électronique dans les équipes, mais aussi parfois à d'autres échelles, notamment dans des réseaux professionnels dédiés à ces questions (groupes de travail sur l'archivage électronique, Association des

archivistes français) où les échanges sur ces questions sont nombreux²⁵. Leur position experte sur l'archivage électronique s'explique par leurs trajectoires, dans lesquelles on perçoit les traces d'une formation spécifique à ces enjeux. Souvent, ce sont sur des postes antérieurs dans des institutions parisiennes que ces archivistes ont bénéficié de formations à l'archivage électronique (à la Cour des Comptes, à l'Agence de l'Eau, parfois aux Archives nationales ou encore au SIAF) avant de mobiliser ces compétences dans un service d'Archives départementales. Leurs formations antérieures sont en effet prisées dans ces services. Pour l'une de nos enquêtées de catégorie A, cette spécialité a d'ailleurs fonctionné comme une ressource dans le cadre d'une mobilité géographique espérée pour retourner dans sa région d'origine, puisqu'elle lui a permis d'obtenir un poste profilé « e-archiviste » ou « archivage électronique et numérique » :

« Du coup comme je cherchais à retourner dans ma région, j'ai eu ce poste-là et les opportunités d'emploi aujourd'hui se font quand même sur ce secteur-là en priorité. A priori je n'ai pas plus d'appétence sauf que maintenant, j'ai beaucoup plus de compétences, donc du fait, du coup, j'ai été recrutée et c'était un peu couru d'avance car c'était ma force ». [Alexandra, chargée de mission numérique, catégorie A, 42 ans]

Enfin, au cours de leur carrière professionnelle au sein du service d'archives départementales, leur spécialisation est renforcée par la participation régulière à des formations autour de l'archivage électronique proposées par le Service interministériel des Archives de France (SIAF). Des échanges avec des homologues d'autres services d'archives, le plus souvent à l'échelle régionale, parfois dans la perspective de mettre en place des outils communs de prise en charge des archives électroniques, peuvent aussi être repérés.

Dans les équipes qui s'occupent de l'archivage électronique, les conditions de formation et d'appropriation des normes de travail liées au numérique sont inégales. Aux côtés de ces figures professionnelles spécialisées dans le numérique, dont l'expertise est reconnue par leurs expériences antérieures, cohabitent des archivistes peu formés initialement qui apprennent « sur le tas », au contact des collègues et de leurs directions²⁶. La carrière et le rapport à la carrière contribuent donc à l'expression de segmentations professionnelles (Vezinat, 2012).

²⁵ Par exemple, en mai 2022, certain.es d'entre eux participent ainsi à une journée d'étude en ligne proposée par l'Association des archivistes français, intitulée « L'archivage électronique : quels changements pour l'archiviste ? ». ainsi qu'une journée d'études prévue en 2024 : "Conserver le numérique : pour quoi, pour qui ?"

²⁶ Dans un des services enquêtés, un guide visant à normaliser le travail d'archivage électronique a été créé à destination des agent.es, il est décrit comme une « Bible » par une archiviste.

4. Technicisation et externalisation de la conception et de la gestion du logiciel métier : des missions qui échappent à la profession ?

Les missions en lien avec le logiciel métier et l'archivage électronique entraînent un élargissement du mandat des archivistes, lequel s'incarne dans des logiques d'adjonction de tâches mais aussi de spécialisation (*cf. supra*). Toutefois la mise en place des outils dédiés aux missions numériques requiert un dialogue accru de ces archivistes spécialistes avec d'autres services : les services informatiques des collectivités et les prestataires développeurs des outils numériques.

La littérature sociologique montre que les transformations induites par le numérique peuvent avoir des répercussions sur l'équilibre des pouvoirs au sein d'une organisation : « On peut penser aux directions des systèmes d'information qui vont jouer un rôle déterminant dans les décisions d'équipement et dans le déploiement de nouveaux outils. Le renouvellement des technologies leur donne des marges de manœuvre et permet de conforter leur pouvoir. [...] À l'inverse, lorsqu'une direction opérationnelle ou fonctionnelle (ressources humaines, achats...) souhaite s'équiper de système d'information adapté à son activité, la DSI va lui opposer une méconnaissance des risques, de la sécurité ou de la fiabilité des outils. L'introduction d'un changement technologique implique alors coopération, négociation et alliance pour trouver une forme d'équilibre des pouvoirs et un mode de fonctionnement organisationnel satisfaisant » (Benedetto-Meyer et Boboc, 2021). Dans un rapport issu d'une enquête de l'Association des archivistes français réalisée en 1984 et publié dans *La Gazette des archives*²⁷, s'exprime la crainte de voir le personnel informatique occuper une place prépondérante dans la définition des procédures de travail. Dans un paragraphe intitulé « Qui décide ? l'informaticien ou l'archiviste ? », la nécessaire collaboration des archivistes et du personnel informatique dans la conception des logiciels est largement avancée :

« Or, l'informaticien apporte une technique d'analyse des tâches, devant laquelle on peut rester ébloui ; mais lorsqu'il affirme, comme je le lis dans le compte rendu d'une réunion régionale, qu'on peut compter sur l'enregistrement de 260 références de 180 caractères chacune par jour et par personne, je suis sceptique. Seul l'archiviste peut évaluer le temps de travail réel de tel ou tel membre de son personnel en fonction de ses aptitudes et de ses autres tâches. C'est lui, par exemple, qui va penser au temps à réserver à la relecture des enregistrements : qui va le faire ? A l'écran ou sur papier ? Quand ? »²⁸

Au moment de l'enquête, si les archivistes critiquent les outils de gestion informatique ou les outils de prise en charge des archives électroniques, peu d'entre elles et eux expriment la

²⁷ Naud Gérard, Surcouf Joël. « L'informatique aux Archives : faits, tendances, questions. Une enquête de l'Association des archivistes français ». In *La Gazette des archives*, n° 124, 1984. pp. 27-45.

²⁸ *Ibid.*

crainte d'une déléation de la mise en place des procédures archivistiques aux services informatique. Cette situation peut apparaître à première vue paradoxale dans la mesure où la place de ce groupe professionnel dans la conception des outils de prise en charge des archives semble s'être renforcée durant la dernière décennie. Alors que le développement de l'un des logiciels métier archivistiques les plus utilisés a longtemps été le fait d'un « club utilisateurs » composé de personnel des services d'archives, ils vont progressivement se tourner vers des prestataires privés pour construire leur système d'archivage électronique. Les prestataires intègrent initialement des archivistes de formation dans leurs équipes chargées de la conception des logiciels métier. Ce recours à des archivistes semble moins systématique au début des années 2020. L'influence des archivistes sur la définition des procédures de travail et leur réajustement apparaît en outre limitée du fait des modalités d'échanges entre les services d'archives et les prestataires. En dépit de l'affichage, par la société prestataire, d'une disponibilité au dialogue — « Nous sommes à la disposition des utilisateurs concernés [...] »²⁹ — la possibilité, pour les personnes utilisatrices, de discuter les choix techniques se voit désormais limitée par un encadrement organisationnel, technique et cognitif des échanges qui est assez restrictif.

On l'a vu, répondant à un « impératif participatif » (Rui, 2016) et s'inscrivant dans le prolongement d'un renouvellement des méthodes managériales (Bérout, 2013), le cadrage des « rencontres utilisateurs » par les prestataires qui mettent en œuvre le logiciel ne permet pas aux archivistes de faire des retours questionnant véritablement les choix d'ajustement du logiciel et de suggérer des évolutions. Contraints dans leurs possibilités d'exposer leur « savoir d'usage » auprès des concepteurs, les services d'archives se voient, en outre, laissés à distance des processus d'ajustement et d'innovation. Conformément à ce qui est observé dans le cas d'une démarche de conception « centrée utilisateurs » (Bour, 2019), les services d'archives ne se voient octroyer qu'un rôle informationnel et consultatif. Le recours à un prestataire pour la mise en place du logiciel métier place régulièrement les services d'archives dans une position dominée subissant les arbitrages de développement. En ce qui concerne le logiciel métier, le rôle de « faiseurs de dispositifs » revient ici à l'entreprise prestataire.

Les services d'archives doivent en outre, dans le cadre de leurs échanges avec les prestataires, prendre en considération le point de vue des services informatiques (DSI, DSN) des collectivités desquelles ils dépendent. Les missions des archivistes en charge du logiciel métier et de l'archivage électronique s'inscrivent en effet dans le cadre d'un dialogue avec les DSI : « Du coup nous en 2019, quand j'ai vu vraiment qu'on n'y arrivait pas, je me suis dit « allez hop », on oublie, on a discuté avec la DSI, la DSI était prête à nous suivre » [Alexandra, chargée de mission numérique].

Le dialogue et la déléation de certaines tâches aux informaticiens ou informaticiennes sont parfois vécus comme opportuns. Ainsi eu égard à l'implication chronophage requise par le

²⁹ Propos tenus lors de la présentation de la feuille de route du logiciel pour l'année 2022.

recours à un logiciel métier conçu dans le cadre d'un « club utilisateur » dans la période précédente, la prise en charge d'un certain nombre de tâches par la société prestataire est de ce point de vue jugée confortable. L'idée d'une judicieuse répartition des tâches entre le prestataire et les services d'archives semble dominer parmi les personnes directement concernées :

« Et après logB (logiciel de traitement des archives) ce deuxième travail là, par rapport à l'ensemble des clients, par rapport à une demande d'évolutions, ils voient si c'est un besoin qui répond, ou qui au contraire peut avoir des effets de bord [...] » [Thibault, chargé de mission numérique, catégorie A, 38 ans].

Le regard porté sur l'intervention des DSI dans le choix des logiciels archivistiques et dans le paramétrage de ces derniers est plus ambivalent. Dans certains cas, les relations semblent dominées par une certaine connivence ; la DSI est alors perçue comme une interlocutrice fiable avec laquelle le dialogue est aisé :

« On a de la chance, on a une super harmonie de travail avec la DSI.

Ça se passe bien ?

Oui. Moi ça a été un vrai plaisir. C'est indispensable. Je les ai faits beaucoup rigoler là parce qu'il y a trois semaines, ils étaient en arrêt maladie, du coup, je me suis sentie complètement abandonnée. C'est hyper important et en plus on travaille sur des gros projets de la structure, sur le moteur de recherche. Je suis la pendante de la DSI ici » [Alexandra, chargée de mission numérique, catégorie A, 43 ans]

Dans d'autres cas, l'harmonie apparaît moins évidente et il semble complexe de stabiliser une répartition des tâches entre les services informatiques du conseil départemental et les archivistes chargés de mission numérique du service d'archives de cette même collectivité. En effet, la peur de voir les DSI des conseils départementaux prendre une place grandissante dans la définition des procédures de travail archivistique transparait parfois. La crainte d'une perte d'autonomie des archivistes au profit d'une montée en puissance des métiers de l'informatique est ponctuellement associée à une critique des dynamiques coordonnées par des instances nationales :

« Je suis à peu près certain, mais je me trompe peut-être, c'est un avis à l'instant T, que ce seront plutôt des plateformes nationales de stockage avec des ingénieurs plutôt informaticiens qu'archivistes en réalité ». [Nicolas, attaché de conservation, archives contemporaines, agent de catégorie A, 35 ans]

On retrouve ici l'idée assez commune de l'outil numérique envisagé comme un « cheval de Troie » (Jemine, 2017 ; Benedetto-Meyer et Boboc, 2020) au service de projets organisationnels. Le numérique est parfois perçu comme une manière pour les collectivités

départementales de maintenir une capacité d'action vis-à-vis de services d'archives départementaux qui se positionnent comme des entités spécifiques au sein des collectivités, du fait notamment de leur direction par des agents relevant de la fonction publique d'Etat. D'une façon analogue, les outils numériques élaborés au niveau national deviennent, aux yeux de certains, une manière de contrebalancer les effets de la décentralisation qui ont permis aux services d'archives d'élaborer des projets spécifiques.

III. Numérisation des documents : nouvelles tâches et reconfiguration des missions archivistiques

Les impératifs de l'action culturelle associés à l'émergence du principe de la conservation préventive des documents font de la numérisation entendue comme la « dématérialisation » des documents sous forme d'image une démarche qui émerge au cours des années 1990, d'abord au niveau des archives nationales puis dans les services d'archives départementales. Ces services procèdent alors à la numérisation des registres d'état civil et des registres de matricule militaire (Potin, 2011). Dès lors, les archives papiers ne sont plus seulement collectées, classées, (re)-conditionnées, certaines d'entre elles sont également numérisées. Comme pour le microfilmage auparavant, la plupart des documents à numériser sont envoyés à des prestataires extérieurs. C'est le cas de fonds d'archives contemporaines dont le volume est très conséquent ainsi que des fonds d'archives anciennes dont la numérisation requiert un outillage spécifique (*cf.* Encadré, *infra*). D'autres fonds – moins volumineux et / ou ne pouvant pas être sortis du site des archives départementales – sont transmis en interne aux « laboratoires » ou « ateliers de numérisation ».

1. La numérisation dans la chaîne de traitement archivistique

Au sein de ces ateliers ou laboratoire de numérisation, la numérisation des documents est opérée sur différents types de machines selon le format des documents pris en charge. Les documents en trois dimensions ou de grand format sont photographiés parfois à l'aide d'une « plaque aspirante », les plaques de verre et les « négatifs » sont traités via l'utilisation de scanners tandis que les documents papiers sont le plus souvent numérisés via l'utilisation de machines dénommées « copibook » ou « digibook ». Le document numérisé est enregistré dans une base de données à partir de laquelle il sera par la suite éventuellement mis en ligne. Cette prise en charge a des conséquences sur l'ensemble de la chaîne de traitement archivistique. À la mission, centrale pour l'archiviste, de trancher entre ce qui doit être conservé et ce qui peut être détruit, vient s'ajouter, parfois dès la collecte, un nouveau critère de sélection et de hiérarchisation des documents : la question de leur potentielle numérisation. Par exemple, invités dans les locaux d'une association sportive pour récupérer des archives, les archivistes portent immédiatement leur attention sur des documents iconographiques dont la numérisation aurait un intérêt pour le public. Durant la phase de tri et de classement des

fonds, un certain nombre de documents – essentiellement des photographies – est mis de côté dans la perspective d’une éventuelle numérisation en interne.

Pour les numérisations qui requièrent l’intervention de prestataires extérieurs (*cf. infra*), la démarche de numérisation intervient souvent après que les documents aient été rangés en magasin. Une à deux fois par an, une liste des fonds à numériser dans le cadre de « campagnes extérieures » est établie. C’est souvent l’argument de la consultation qui est mobilisé dans le choix des numérisations, même si l’autonomie dont disposent les archivistes permet de sélectionner aussi des documents ponctuellement pour leur « valeur historique » (documents anciens, précieux ou spécifiques au territoire) :

« [...] Ce qui est très demandé ou ce qui est utile aux recherches. Qui n’est pas forcément très demandé mais une fois qu’il est en ligne il est beaucoup consulté. C’est des choses qu’on suggère souvent en salle de lecture pour débloquer les gens... Les gens souvent connaissent l’état civil mais ne connaissent pas forcément les sources annexes qui permettent d’être plus efficaces dans une recherche [...]

Donc ce que vous numérisez ce sont surtout les documents qui vont être très consultés ?

Oui, oui, oui. Après on peut mettre quelques documents... quoi que les documents prestigieux pas trop chez nous. Mais après on peut avoir quelques documents ponctuels [...] là pour la valeur historique » [Camille, attachée de conservation, archives anciennes, catégorie A, 42 ans]

Il importe alors de « préparer les documents » pour la future numérisation : les documents sont repérés en magasins et conditionnés dans la perspective de leur prise en charge par un prestataire. La préparation des documents requiert également une intervention sur le logiciel de traitement archivistique ; il importe d’y signaler l’absence temporaire des documents. Ce travail de préparation, qui s’ajoute aux tâches initiales des archivistes, prend du temps et est parfois perçu comme un alourdissement du travail :

« C’est très compliqué, on numérise tout le dossier. [...] C’est compliqué, parce que ça implique déjà de prendre le dossier, de le remettre dans un ordre correct [...] » [Stéphanie, service d’archives privées, catégorie B, 50 ans].

Une fois la numérisation effectuée, selon des délais variés – quelques jours à quelques semaines pour les documents pris en charge en interne, jusque parfois plus de six mois pour des fonds numérisés en extérieur –, les équipes d’archivistes procèdent au rangement des documents papier en magasin, et vérifient la qualité des numérisations. Les documents numérisés sont ensuite intégrés dans la base de données du logiciel métier. Il importe enfin de procéder au « rattachage » du document numérisé à la notice qui lui est associée dans le

logiciel métier et éventuellement d'autoriser son accès en ligne sur le site internet du service. La numérisation de documents papier constitue bien une extension des tâches par rapport aux documents papier et requiert une certaine polyvalence de la part des archivistes.

2. La prise en charge des tâches liées à la numérisation

Le travail de numérisation des archives — qui concerne les fonds de différentes périodes (contemporaines comme anciennes) — vient recomposer la division du travail dans les services. Au contraire de l'archivage électronique, le travail de numérisation des archives papier implique l'ensemble du groupe professionnel et donc des agents et agentes de statuts variés. Mais les tâches sont inégalement valorisées et réparties dans les services d'archives.

Tout d'abord, les « politiques de numérisation », qui relèvent notamment des choix de priorisation des documents à numériser (au vu des demandes croissantes du public ou pour des enjeux de conservation), sont pensées principalement par les directions ou par des responsables de services de catégorie A. Dans certains cas, une instance dédiée se réunit ponctuellement ; une date à laquelle il convient de « faire remonter les demandes de numérisation » est parfois fixée. Un certain flou entoure les démarches permettant d'établir la liste des fonds à numériser :

« Et après, en externalisation, j'ai tendance à penser que ça reste un peu au gré des opportunités, ce n'est pas bien. Mais ce n'est pas original, on numérise ce qui est fragile, très souvent demandé et faisable. Donc on numérise les plans, l'icono, les fonds anciens. » [Blandine, Membre d'une équipe de direction, catégorie A, 55 ans].

Les archivistes de catégories A ou B peuvent coopérer en suggérant la numérisation de séries :

« Et donc pour le choix des typologies documentaires à numériser et à mettre en ligne, nous on peut avoir une idée de par le contact quotidien, alors on en a moins là si ce n'est par correspondance des demandes du public. Donc on ressent un peu le pouls du public et on connaît un peu les typologies documentaires. Les gens chargés de la collecte et des fonds, enfin plus des fonds pour le coup, car la collecte c'est rare de mettre en ligne directement des choses qui viennent d'arriver mais les collègues des fonds et des classements, ils savent que tel fonds est intéressant. Par exemple, on a numérisé le 5 P donc c'est tout ce qui est « douane » donc ce sont des dossiers de navires XIX^{ème} siècle donc dans un département maritime en fait c'est assez important et donc ça à terme on pourra les mettre en ligne et ça c'est les collègues du service classement qui s'y connaissent et qui savent que cela peut être intéressant et voilà quoi. » [Bastien, chargé d'études documentaire, archives contemporaines, catégorie A, 43 ans]

Ces archivistes de catégorie A participent également aux échanges avec le prestataire et au pilotage de la préparation des documents à numériser. Des agents et agentes archivistes de catégorie C se voient confiée la mission d'extraire les documents des magasins et d'indiquer leur indisponibilité dans le logiciel métier. Le travail concret de numérisation des documents, dans les laboratoires de numérisation, fait également l'objet de formes de délégation conformément à ce qui est communément observé à l'heure de prendre en charge le « sale boulot » (Hughes, 1951). Ce travail de numérisation est présenté comme étant indispensable et central dans le traitement archivistique. Les entretiens donnent toutefois à voir globalement le caractère largement déprécié de cette fonction, cette activité étant présentée comme « démarche répétitive ». Dans leur immense majorité, le personnel des services tend à distinguer la numérisation des autres tâches d'exécution endossées par les agents et agentes archivistes : par rapport à ces dernières, le travail de numérisation offre des marges de manœuvre limitées en termes d'initiatives laissées au professionnel ou à la professionnelle. Les termes « fatigant », « abrutissant », « lourd » sont communément mobilisés par le personnel dédié à la numérisation (*cf. infra*). Les agents et agentes détaillent les douleurs physiques liées à la manipulation des archives et des machines. Or ces descriptions d'une pénibilité ancrée dans le quotidien de travail ne se retrouvent pas dans les récits des personnes occupant tout autre poste au sein des services d'archives. Pourtant, ces mêmes segments professionnels qui décrivent un travail désagréable en proposent parfois une image valorisante ; la valeur des machines sur lesquelles ils travaillent est rappelée, la préciosité des documents manipulée est mise en avant. On retrouve ici une représentation paradoxale du métier communément observée (Paugam, 2007). Celle-ci s'explique par les compensations – ici essentiellement symboliques – dont bénéficient celles et ceux qui numérisent les documents.

Cependant, toutes les numérisations ne sont pas faites en interne aux services d'archives ; différentes voies de délégation des tâches liées à la numérisation peuvent être identifiées et un certain nombre de tâches sont externalisées. La numérisation des fonds d'archives de grande ampleur est confiée à des entreprises extérieures.

Encadré 3 :

Numérisation des fonds : le renforcement d'une pratique d'externalisation préexistante

La numérisation tend à renforcer la pratique de sous-traitance de certaines tâches déjà présente dans la période antérieure. Ainsi si le microfilmage de l'un des services explorés était effectué sur des machines appartenant à la collectivité départementale, une communauté de religieuses bénédictines était en charge du travail de microfilmage :

« Parce que le matériel appartenait au conseil général à l'époque. Les bénédictines, elles faisaient la main-d'œuvre. Mais le matériel était mis à leur disposition et c'est nous qui devons gérer la maintenance du matériel, l'achat des produits, les consommables, les microfilms » [Gilles, attaché de conservation, archives anciennes, 59 ans].

Les agents et agentes décrivent les conditions difficiles dans lesquelles opérait le sous-traitant. Le travail de microfilmage est rapporté comme une opération solitaire impliquant de travailler dans l'obscurité une partie de la journée.

Aujourd'hui, pour les gros volumes de documents, c'est la totalité de la mission de numérisation qui est confiée à une entreprise extérieure. La numérisation des documents anciens et précieux est également menée par un sous-traitant. Les directions des services d'archives justifient cette délégation en mettant en avant l'absence de matériel adapté au sein des services d'archives, un matériel à la fois coûteux et dont les standards évoluent rapidement. Contrairement à ce qui a pu être observé dans d'autres contextes (Rousseau & Ruffier, 2014), l'enquête de terrain ne permet pas de repérer d'oppositions internes à ce recours accru à la sous-traitance.

Si le travail mené par ces sous-traitants fait l'objet de jugements – les numérisations étant jugées d'inégale qualité –, les travailleurs et travailleuses qui réalisent ces tâches sont assez peu présentes dans les discours des personnes enquêtées. À contre-courant de ce qui est communément observé (Rousseau, & Ruffier, op. cit.), les tâches externalisées ne sont pas perçues comme des démarches intéressantes qui échappent à regret aux agents des services. Dans certains cas leur délégation apparaît au contraire appréciée, ces tâches étant apparentées à un « sale boulot » :

« Quand je suis arrivé au début oui, il y a le 7R, c'est des registres matricules maritimes. Mais alors ils sont... ils sont épais comme ça, comme ça, ils sont très très lourds, et in-manipulables. J'en ai fait cinq ou six, et...

Ah tu les as faits ?

J'en ai fait et au bout d'une semaine j'ai dit je peux plus physiquement, je pouvais plus. Euh... donc le photographe en avait fait un ou deux je crois avant de partir, et le reste on avait mis, ils ont mis...

En externe ?

Voilà, quand c'est difficile pour nous ça peut partir en numérisation extérieure. »
[Gwendoline, agente de numérisation, catégorie C, 39 ans]

Le regard porté sur la prise en charge de la numérisation de documents d'archives anciennes est différent. Il n'est nullement associé à une délégation du « sale boulot ». Mené au sein même du service du fait de la préciosité des documents jugés « insortables », le travail de numérisation réalisé par des prestataires fait l'objet d'une certaine curiosité de la part du personnel interne. Certains et certaines – essentiellement des archivistes de catégorie A – viennent observer ponctuellement ce travail en train de se faire. Au-delà d'une certaine curiosité, l'objectif affiché de « voir comment ça se passe » laisse aussi entrevoir le contrôle du travail mené par les sous-traitants.

D'autres tâches sont confiées à du personnel dédié en interne. C'est le cas des tâches de numérisation au fil de l'eau qui sont effectuées dans les « ateliers » ou « laboratoires de numérisation » par des agents et agentes de catégorie C du service d'archives.

Dans chaque laboratoire de numérisation, on trouve des agents et agentes ou opérateurs et opératrices de numérisation. La numérisation constitue la tâche principale qui leur revient au

quotidien. Avant d'accéder à ces postes, ces personnes n'ont pas reçu de formation spécifique en matière de numérisation. Un attrait spécifique pour le numérique ne semble pas être un prérequis. Ainsi, une agente de numérisation se définit comme une « geek », quand une autre opératrice de numérisation manifeste une certaine aversion pour les outils numériques : « Teams, c'est comme Facebook, ça sert à rien, j'ai pas, j'utilise pas » dit par exemple une agente de numérisation de 38 ans. Les personnels qui accèdent à ces postes d'agent ou agente archiviste ont des parcours divers. Il s'agit parfois de personnes faiblement qualifiées n'ayant pas poursuivi leurs études au-delà de la scolarité obligatoire. Dans d'autres cas, ce sont des fonctionnaires de catégorie B issus d'autres services du conseil départemental et ayant fait face à des difficultés de santé au cours de leur carrière. Cette dernière catégorie manifeste plus souvent que les autres un attrait pour les outils numériques.

Les tâches de numérisation à proprement parler sont nombreuses ; elles relèvent à la fois de demandes ponctuelles des archivistes mais aussi de fonds plus conséquents à numériser sur le long terme, impliquant la gestion de temporalités qui s'entrecroisent. Ces tâches sont source de pénibilités importantes, notamment du fait de l'usage de certains outils comme le « Copibook » :

« Et puis voilà physiquement, s'il y a des photos qui attendent et que j'en ai marre d'être au Copibook, si physiquement ça devient compliqué et qu'on a envie de faire des plus gros gestes, et bien on va faire de la photo. [...] Ah ben quand on fait une demi-journée de photo, le soir on est rincé ! » [Gwendoline, Agente de numérisation, catégorie C, 38 ans]

En outre, le travail de numérisation s'effectue dans des espaces de travail clos et faiblement éclairés, ce qui constitue également une pénibilité.

Au sein des services, la pénibilité associée aux tâches de numérisation conduit à confier au personnel concerné des tâches complémentaires afin de diversifier les activités. Une partie de ce segment professionnel est chargé de répondre aux demandes des internautes qui rencontrent des difficultés dans leur utilisation du site internet (*cf. infra*). Le personnel de numérisation le moins qualifié se voit confier des tâches de rattachement d'images, de géolocalisation d'images ou de retrait des annexes de certaines numérisations.

En outre et toujours dans la perspective de soulager les agents et agentes de numérisation, parfois des « agents et agentes archivistes » ou « magasiniers et magasinnières » voient ces tâches de numérisation ajoutées à leurs fiches de poste. Dans l'un des services explorés, une personne de chaque équipe a ainsi été formée à l'utilisation des machines de numérisation durant l'année écoulée. Dans un autre service, une agente archiviste qui se consacrait jusque-là au reconditionnement des registres de notaires, prend en charge depuis peu l'ensemble des numérisations de ces documents :

« Donc c'est une personne qui lui est en situation de handicap ou qui numérise uniquement les notaires une demi-journée par semaine. Je lui laisse les notaires. C'est une opération de numérisation qui est lancée depuis 2016. Il connaît et en parallèle, puisqu'il gère aussi, en lien avec le service, les Fonds de notaires etcetera, il les conditionne et cetera donc du coup, il maîtrise bien son sujet » [Johanna, opératrice de numérisation, catégorie C, 50 ans]

Dans certains services, les agents et agentes de catégorie C des différents pôles sont également amenés à numériser des documents afin de répondre aux demandes à distance du public.

Bien que les tâches de numérisation soient plutôt dépréciées, leur adjonction aux fiches de poste des agents et agentes archivistes est présentée comme participant d'une polyvalence qui constitue un attendu des missions du personnel de catégorie C. L'encadrement déploie une rhétorique valorisant la diversité des tâches : « Les catégories C font un peu de tout. À la fois pour renforcer car on est en sous-effectif permanent ou temporaire mais aussi pour varier les missions et rendre les choses plus intéressantes », dit ainsi une directrice de service.

Le personnel directement concerné perçoit les tâches de numérisation comme chronophages en ce sens qu'elles requièrent des déplacements hors de l'espace habituel – dans les magasins d'archives mais également en salle de numérisation ou en salle de lecture. Ils et elles doivent en outre s'assurer de la disponibilité des machines de numérisation. Des négociations avec les personnes qui effectuent la numérisation sont parfois observées. Les tâches de numérisation sont vécues comme une interruption dans l'avancée du travail de classement. En ce sens, les tâches de numérisation participent à générer des situations de « dispersion au travail » dans lesquelles « la personne est fréquemment confrontée à des engagements multiples dans un empan temporel serré » (Datchary, 2011).

Du côté des archivistes de catégories A et B, elles et ils peuvent aussi être amenés à numériser directement des documents mais dans des proportions peu importantes, qui permettent d'utiliser bien souvent un scanner facile d'utilisation et rapidement accessible (dans le couloir, en salle de lecture ou dans un bureau, et non au laboratoire de numérisation), quand ce n'est pas directement avec leur smartphone : « Donc moi quand c'est moi, je ne fais pas de numérisation, parce que je ne sais pas utiliser le copibook. Donc je fais avec mon portable » [Agente de catégorie B, service des archives anciennes, 39 ans].

Bien que les machines manipulées et les outils mobilisés impliquent une maîtrise technique (gros scanners, logiciels de traitement de photographies, etc.), le personnel dédié à la numérisation est bien souvent formé « sur le tas » ; « c'était folklo ! » dit une agente en faisant référence à son entrée dans le poste sans formation préalable. Ces aspects fondent la numérisation du document comme un travail pénible et peu valorisé dans l'espace professionnel. D'une manière générale, le travail concret de numérisation des documents

apparaît comme un travail peu qualifié, qui n'implique pas de compétences spécifiques au secteur des archives (contrairement à la gestion d'archives électroniques, à la conception de la politique de numérisation ou à la manipulation d'une pièce précieuse pour sa numérisation). Cela n'empêche, et nous le verrons par la suite, que ces agentes de numérisation décrivent aussi des formes d'appropriation de leur travail selon des critères structurant les hiérarchies dans ce monde professionnel (*cf. chapitre 5*)

Cette distance aux spécificités du monde archivistique dans les tâches de numérisation peut expliquer aussi la diversité de leurs trajectoires : ce personnel est souvent issu d'autres services du conseil départemental ou de l'État et a pris un poste aux archives dans le cadre d'une mutation en deuxième partie de carrière. Ces trajectoires peuvent aussi expliquer qu'une partie de ce segment professionnel ne se définit pas comme archiviste (ou n'est pas définie comme tel dans les équipes), malgré leur manipulation quotidienne des archives (*cf. Chapitre 5*). Notons de plus que ces postes permettent rarement d'accéder à des mobilités professionnelles (sur des postes d'archivistes de catégorie B par exemple). Rares, de telles mobilités sont plutôt réservées à celles ou ceux qui ont des qualifications initiales dans d'autres secteurs³⁰, rappelant qu'en dépit du partage d'une position subalterne dans l'espace professionnel, les agents et agentes de catégorie C ne constituent pas un groupe homogène.

IV. Services d'archives en ligne : « communiquer » à l'ère d'internet

Le processus de « dématérialisation de l'État » promet la généralisation de démarches administratives en ligne, ce qui affecte également les archives départementales. À partir des années 2000, la « communication » des documents, mission fondamentale des services d'archives (Cœuré et Duclert, 2019), ne se fait plus seulement en salle de lecture mais également par mél et *via* les portails internet des services d'archives. Cela répond non seulement aux injonctions de transformation de l'État, mais également à l'évolution des pratiques des usagers et usagères : « si c'est pas sur internet, ça n'existe pas » [Blandine, membre d'une équipe de direction, 59 ans]. Une partie des services d'archives valorise également ses fonds sur les réseaux sociaux. « Communiquer en ligne » acquiert de ce fait un sens pluriel. Les tâches associées à ces démarches suscitent des processus de spécialisation professionnelles mais elles viennent également questionner et redéfinir les tâches d'une pluralité de personnes au sein des services.

³⁰ Une opératrice de numérisation est devenue agente de catégorie B dans le service. Elle détenait un diplôme de l'enseignement supérieur dans le champ du travail social.

1. Rendre accessibles des documents sur un portail internet : entre spécialisation et dissémination de tâches

Tous les services d'archives explorés publient désormais sur leurs sites Internet les inventaires des fonds et des choix de corpus numérisés. La mise à disposition en ligne des fonds d'archives et des inventaires est une mission qui bénéficie d'une grande légitimité au sein des services d'archives. Elle apparaît toutefois comme une tâche complexe et encore peu stabilisée :

« Et là le problème c'est en fait on a du mal à avoir une chaîne fluide entre « je numérise et je mets rapidement en ligne derrière », parce qu'en fait ça demande énormément de travail après, par rapport aux données, à l'indexation, la constitution de tableaux d'indexation, etc, pour faire des formulaires qui permettent d'aller chercher les images, voilà. » [Nicolas, attaché de conservation, archives contemporaines, catégorie A, équipe de direction, 35 ans].

L'enquête permet de repérer une pluralité de tâches associées à ces démarches et d'esquisser leur articulation. Si la technicisation progressive de certaines tâches liées à la mise en ligne des documents s'incarne dans une spécialisation de certaines missions, une adjonction de tâches intéressant l'ensemble des archivistes es peut aussi être repérée. En effet, les webmasters apparaissent de plus en plus archivistes dans ce contexte.

Les sites internet des services d'archives départementales permettent d'abord au public d'accéder aux inventaires (dits « instruments de recherche »). Durant la dernière décennie, les services d'archives ont œuvré afin de rendre disponibles en ligne des inventaires qui n'existaient jusque-là que sous la forme papier. Le recours aux logiciels pour la construction des inventaires transforme la forme de l'information donnée à voir au public en ligne. Faciliter l'accès du public à une information largement segmentée constitue un objectif énoncé :

« En fait, la spécificité des archives, mais ça c'est une vraie complexité par rapport à plein d'autres secteurs culturels, c'est cette description à plusieurs niveaux arborescents en fait. [...] Par rapport à un catalogue de musée, ou à un catalogue de bibliothèque, tout est un peu à plat en fait, les notices d'ouvrage. Et là en fait, on peut avoir des instruments de recherche qui peuvent aller jusqu'à dix ou quinze niveaux en fait, parce que tout est replacé dans le contexte, et ça en termes de description, en termes de techniques ouais c'est de rendre... Mais y compris sur le site Internet, de rendre cette complexité là à un moment donné. Et là on se reprend la tête car ce n'est pas encore complètement satisfaisant, sur l'état des fonds et la partie navigation sur l'état des fonds, qui n'est pas satisfaisante en l'état actuel. C'est un vrai défi de représenter sur un même écran, d'aller du niveau plus général jusqu'à un niveau extrêmement fin. Et que tout ça reste à peu près lisible et compréhensible. Et... Mais là par exemple, sur le

site internet, sur l'état civil, et bien vous avez... C'est organisé par commune, puis naissance, puis par année. Ce qui fait que des fois sur le site internet, l'intitulé de la notice c'est juste l'année. Si on la remplace pas, si on n'a pas les niveaux précédents... Mais ça avec la façon dont fonctionnent les moteurs de recherche, peut être que ça va être questionné aussi. Mais c'est vrai que ces descriptions à plusieurs niveaux, c'est techniquement, c'est cette spécificité de la description archivistique. Mais techniquement, forcément, ça fait que c'est... [...] C'est un défi » [Bastien, chargé d'études documentaires, catégorie A, 43 ans]

Les services d'archives explorés ont engagé une démarche visant à mettre en place un moteur de recherche permettant d'accéder aux notices des documents d'archives par le biais d'une recherche à facettes (recherche transversale dans les fonds en filtrant une collection de données *via* le cochage de plusieurs critères, « les facettes ») plutôt que *via* l'exploration des instruments de recherche déjà existants. Dans le premier cas, la personne usagère obtient une liste de références ordonnées (rapide, efficace et correspondant aux usages actuels du web) et dans le second elle explore les différents fonds (recherche plus longue, mais qui amène une meilleure connaissance des fonds et de leur classement). La disponibilité « en ligne » des archives numérisées implique que les documents soient importés depuis les bases de données des logiciels métiers et que le lien soit établi entre les instruments de recherche et les documents numérisés : « ensuite faut que je fasse le lien entre nos instruments de recherche et les images. Faut que je lui dise « telle cote, en fait, les images elles sont là ». [Jean, attaché de conservation, chargé de mission numérique, catégorie A, 40 ans]. On passe progressivement de la mise à disposition d'un certain nombre de documents sur un site internet à une mission d'organisation de la navigation du public sur « l'état des fonds » et les documents associés, laquelle nécessite une vue d'ensemble du processus archivistique.

Dans l'ensemble des services d'archives explorés, le suivi de la mise en place d'un portail permettant au public d'accéder à des documents d'archives en ligne et son administration sont confiées par la direction à un ou deux archivistes du service. Deux principaux cas de figure peuvent être repérés : dans certains services l'ensemble de l'administration du site internet est confié au chargé de mission numérique qui se consacre également à l'administration du logiciel métier (*cf. supra*) ; dans d'autres services, un webmestre — souvent de catégorie B — est en charge de la partie du portail visible par les utilisateurs et utilisatrices tandis que la personne chargée de mission numérique (*cf. supra*) est responsable des coulisses du portail internet et notamment de la mise en place du moteur de recherche. Dans le cadre des échanges avec un prestataire extérieur³¹, il revient aux archivistes chargés de mission numérique de proposer des solutions techniques permettant l'importation des documents sur le portail internet et leur valorisation en ligne. En lien avec la direction du service, le ou la chargée de

³¹ Dans la majorité des cas, il s'agit du même éditeur de logiciel que celui qui développe le logiciel métier.

mission numérique organise les échanges avec les équipes afin de définir les facettes disponibles dans le moteur de recherche. L'ordre d'apparition des résultats des recherches *via* le moteur de recherche (priorité donnée ou non aux notices de documents numérisés...) résulte ainsi d'un dialogue avec les collègues archivistes plus ou moins formalisé selon les contextes. Les archivistes chargés de mission numérique s'efforcent de lister les attentes en matière d'accès du public aux notices et dialoguent avec l'éditeur de logiciel afin de trouver des solutions logiques et techniques respectueuses des normes archivistiques. Celles-ci sont validées par l'équipe de direction du service d'archives. En outre, la manière dont les archives sont décrites a un impact central sur la possibilité pour le public de les retrouver sur le moteur de recherche. La personne chargée de mission numérique acquiert ainsi un rôle de prescription et d'administration des catégories d'indexation, vis-à-vis des archivistes en charge de l'élaboration des instruments de recherche.

Alors que l'administration du site internet a pu être par le passé une mission confiée à du personnel de catégorie B sans formation archivistique, elle devient un enjeu davantage intégré que par le passé et requiert des compétences pointues en matière d'archivistique :

« Le site internet hiérarchiquement, il est toujours ici parce que Johanna [Agente de catégorie B] elle fait à la fois le labo et le site internet mais concrètement, elle travaille avec la chargée de mission numérique et elle travaille avec Bastien [chargé d'études documentaires, catégorie A, chargé des publics, 43 ans] sur le site internet mais parce que les compétences maintenant elles sont là avec Alexandra [chargée de mission numérique]» [Aude, équipe de direction, catégorie A, 44 ans]

La relégation à des tâches annexes (*cf. infra*) d'archivistes peu diplômés qui jusque-là s'occupaient de l'administration du site internet est liée à une technicisation (à la fois informatique et archivistique) des missions ; elle est concomitante du lancement des projets de « moteur de recherche », lequel a un impact sur l'ensemble de la démarche archivistique.

2. Rendre les fonds accessibles en ligne : adjonction et redéfinition de tâches pour l'ensemble des agents

La mise en ligne des instruments de recherche et d'une partie des documents d'archives numérisés n'est pas sans incidence sur les activités de l'ensemble du personnel des services d'archives. L'objectif de rendre disponibles les instruments de recherche en ligne s'incarne non seulement dans une démarche de numérisation des inventaires papier mais également dans des démarches de rétro-conversion des inventaires Word et PDF dans des formats XML EAD importables dans les bases de données du logiciel métier. Les inventaires Word sont saisis dans le logiciel Excel et une arborescence est créée afin que les documents soient importés dans le logiciel de traitement des archives. Au sein des différents pôles, cette tâche est prise en charge conjointement par les archivistes des différentes catégories :

« Mes collègues [agentes de catégorie C] tapaient sous Excel et moi je transformais leur fichier Excel en document mais importable dans le logiciel avec des niveaux. Vous la connaissez la rétro conversion ? [...] Et mes collègues, elles, elles tapaient tout à la chaîne. Elles ne mettaient pas le nom du notaire, elles ne mettaient pas les minutes, elles mettaient les dates extrêmes c'est tout. Moi, il a fallu que je crée bien l'arborescence du truc. Et j'en ai attrapé, ça, c'est sûr, une tendinite, depuis j'ai une souris verticale, parce que la médecine du travail sont venus voir et tout un été, ça je m'en souviens, mais ça a été fait efficacement par mes collègues. Il faut voir le travail qu'elles ont fait. » [Gilles, attaché de conservation, catégorie A, 59 ans]

La perspective de la mise en ligne des inventaires invite à une reprise du travail mené antérieurement afin de le rendre diffusable. La priorité étant de favoriser l'accès du public aux notices des documents d'archives – et éventuellement aux images numérisées qui leur sont associées – *via* l'utilisation du moteur de recherche, les attentes de la direction en termes de description et d'indexation des fonds sont de ce fait plus conséquentes :

« Et que les gens, en fonction du type de recherche, soit très experts, soit très débutants, soit très vagues, trouvent l'information pertinente dont ils ont besoin facilement, voilà. C'est un défi énorme ». [Marion, membre d'une équipe de direction, catégorie A].

Dans les différents services explorés, des consignes sont données afin de mettre en place une indexation plus avancée des fonds traités. La description du document et de son contenu dans les métadonnées se doit d'être plus fine afin que les documents soient repérables par les lecteurs utilisant le moteur de recherche :

« Donc on a aussi indexé par lieu les documents iconographiques. Pareil, c'est hyper utile parce que les gens, encore une fois, s'ils me disent moi j'ai envie d'avoir des choses sur les falaises de ***, je vais chercher ***, déjà je vais avoir tout un panel de documents qui vont sortir et après je vais voir en tapant par mots clés, falaises, rochers, bord de mer, voir ce qu'il me sort un petit peu. Et c'est aussi pour ça que la description assez fine de ces documents-là est importante finalement.

C'est-à-dire qu'à chaque fois tu es obligée de rentrer les mots clés ?

Voilà, je vais quand même dire, sur ces photos-là je vois... Il y a les falaises ou c'est le bord de mer ou c'est le marché, ou c'est les courses hippiques, il faut être quand même assez précis ou c'est l'église de trucmuche. Là pour le coup, ça vaut le coup, parce que finalement c'est vrai qu'on nous demande de la précision à ce moment-là. Et si ce n'est pas décrit assez précisément, c'est perdu en fait. » [Sarah, assistante de conservation, archives iconographiques, catégorie A, 33 ans]

La perspective de la mise en ligne des inventaires a donc transformé les normes de prise en charge des nouveaux fonds d'archives. Elle implique également un travail de reprise des anciens instruments de recherche :

« Tu vois par exemple, il y a beaucoup de choses qui sont à reprendre, mais parce qu'aussi ils ont manqué de temps, parce que c'est vrai que ça prend énormément de temps. Je me rends compte qu'il y a beaucoup d'instruments de recherche qui doivent être repris parce qu'on a décrit très sommairement, mais c'est normal ce n'est pas une critique, voilà, je comprends on a fait avec les moyens, le temps qu'on avait, etc. Et puis des fois c'était aussi une demande peut-être des directions de moins rentrer dans le détail ou ce genre de choses, mais en fait des fois par exemple, on va avoir album photos, et dedans on va juste dire, c'est *** [ville] ou juste région de *** (ville) et puis moi, je ne sais pas ce que j'ai dedans. Donc en fait après, c'est inexploitable et moi je ne vais pas l'exploiter parce que je ne vais pas avoir le temps d'aller chercher dans tous les trucs pas décrits, voir si j'ai tel ou tel document. Et puis, c'est inexploitable parce que du coup ça ne ressortira jamais, les gens ne vont pas le trouver. C'est ça aussi vraiment l'enjeu aussi d'une description assez quand même fine, sans rentrer dans un détail monstrueux, mais il faut quand même qu'il y ait une armature, un plan de classement, il faut qu'il y ait des thématiques qui ressortent, etc. » [Sarah, assistante archiviste, fonds iconographiques, catégorie B, 33 ans]

En utilisant le logiciel métier, les archivistes vont accéder à des fonds d'archives traités antérieurement et compléter les notices afin de les rendre repérables par les utilisateurs du moteur de recherche. Des mots clefs sont ajoutés. Des cases peuvent également être cochées afin de garantir l'apparition des notices lors des recherches des utilisateurs du portail internet. Ainsi en raison de la mise en place d'une facette³² « document iconographiques », une attachée de conservation et une assistante archiviste du pôle « fonds iconographiques » se réunissent pour passer en revue des inventaires de fonds. Les notices sont ouvertes une à une afin de s'assurer que la mention « document iconographique » est bien présente.

Si les démarches de publication sur le portail internet détournent le ou la chargée de mission numérique du travail de classement conformément aux observations d'Anne Both (Both, 2010 ; 2017), il apparaît que le perfectionnement du moteur de recherche invite au contraire la grande majorité du personnel à faire du travail de classement et de description une tâche prioritaire. En ce qu'elle impose des retours en arrière, la mise en ligne des inventaires participe en outre d'une réactualisation de l'infinitude du travail archivistique (Both, *op. cit.*). Loin de remettre en cause le « cœur de métier » archivistique, la mise en ligne participe d'une valorisation du classement et de la description.

³² "La recherche à facettes donne aux utilisateurs et utilisatrices les moyens de filtrer une collection de données en choisissant un ou plusieurs critères (les facettes).

Par ailleurs, si le logiciel métier comme matérialisation de normes archivistiques renouvelées tend à intellectualiser le travail de construction des inventaires (*cf. supra*), la perspective de la mise en ligne des inventaires implique également des tâches de vérification répétitives ne pouvant aucunement être automatisées. Celles-ci s'ajoutent aux tâches habituelles des archivistes, qu'elles ou ils soient attachés de conservation, assistants archivistes ou agents archivistes. Avec les campagnes de numérisation des fonds d'archives à des fins de publication en ligne, les agents et agentes des différentes catégories vont, en outre, voir l'activité de rattachement d'images numérisées aux inventaires s'ajouter à leurs tâches habituelles. Du côté des archivistes de catégorie A et B, il s'agit essentiellement de raccrocher au fil de l'eau les documents numérisés d'un fonds en cours de traitement. Les archivistes de catégorie C peuvent être chargés du raccrochage de séries d'images numérisées conséquentes :

« Et le rattachement des images en fait, c'est quoi ? C'est les images qui ont été numérisées ?

On les insère sous médiathèque et après on les insère dans le logiciel métier en fait. Et après, on fait les liens entre la liasse et puis les images.

C'est pièce à pièce ?

Non, c'est par groupe. On peut faire par cent aussi. Déjà, c'est fastidieux. [...] Oui, je le fais en télétravail.

Ah oui, parce qu'il n'y a pas besoin d'avoir accès aux documents.

Non.

Tous les documents numérisés, ils sont mis dans un...

Dans un fichier qui est rebasculé accessible sous K.

Et donc après, vous reliez à chaque fois.

A chaque fois, on le rebasculé dans le logiciel métier parce qu'en fait on a deux... Dans le logiciel métier et sous K, on a les mêmes images en fait.

Et tout ce que vous rebasculez, donc après c'est accessible...

Oui, quand je fais le lien, voilà, c'est ça.

Directement ou... ?

On tape la cote et les images s'affichent. » [Pascale, agente archiviste, archives anciennes, catégorie C, 60 ans]

Si la personne chargée de mission numérique joue un rôle central dans l'opérationnalisation de la mise en ligne des documents archivistiques, l'aboutissement de la démarche requiert la mobilisation, en amont, de l'ensemble des équipes. En ce sens, « la mise en ligne » est moins une étape supplémentaire de la chaîne de traitement archivistique qu'un objectif qui irrigue les missions traditionnelles de l'ensemble du personnel du service.

Chapitre 3.

Numérique et (ré)organisation du travail

Ce chapitre propose d'explorer la manière dont le numérique contribue à (ré)organiser le travail au sein des services d'archives sans verser dans une logique de déterminisme technologique. Il s'agit de considérer la manière dont les choix d'outils numériques, leurs mises en place et leurs usages reconfigurent le travail concret des archivistes. La littérature scientifique montre que l'introduction d'outils numériques a des effets sur l'organisation et le contrôle du travail (Pillon, 2016 ; Muñoz, 2015 ; Nonjon et Marel, 2015 ; Le Lay, 2010). Deux grandes tendances en matière d'analyse des effets du numérique sur l'organisation du travail peuvent être repérées (Benedetto-Meyer et Boboc, 2021). D'abord, le numérique est souvent associé à des logiques de « segmentation du travail » (Muñoz, 2015), de « procéduralisation », de standardisation et d'automatisation qui laissent peu de place à l'autonomie dans le travail, et plus encore dans les mondes du travail subalternes. Les travailleurs et travailleuses se verraient dépossédées de leur activité et leurs marges de manœuvre seraient réduites, leurs possibilités de prendre des initiatives anéanties. S'assimilant parfois même à des robots, le sens trouvé dans le travail serait grandement affaibli (Gaborieau, 2017 ; Tranchant, 2018). Le numérique est alors perçu comme réduisant les marges de manœuvre dans les mondes ouvriers et leurs savoir-faire, prolongeant ainsi le mouvement de déqualification du « travail ouvrier » (Gaborieau, 2017). Quelques travaux identifient également un lien entre numérique et déqualification d'activités intellectuelles, dans les métiers de l'ingénierie par exemple (Petit, 2016 ; Paraponaris, 2017). L'autre perspective, plus rare au sein de la sociologie française, montre au contraire combien l'introduction du numérique au travail permet l'émergence de nouvelles compétences d'agencement, d'organisation, voire de collaboration (Benedetto-Meyer et Boboc, 2021). L'élargissement des tâches qu'induit le traitement d'archives électroniques et d'archives numérisées, ainsi que les transformations des formes de communication, viennent évidemment transformer l'organisation du travail à plusieurs titres. D'abord, les espaces et temporalités du travail sont reconfigurés. Ensuite, le collectif de travail, mais aussi les relations interpersonnelles au travail (qui sont partie prenante du rapport au travail) sont aussi recomposées sous le poids de ces mutations (3.1). Enfin le contrôle du travail prend aussi des formes renouvelées (3.2.).

I. Archives numériques, espaces de travail et travail collectif

Les travaux sociologiques montrent qu'en permettant de travailler à distance les uns ou les unes des autres, les outils numériques jouent sur les dynamiques collectives au travail. Les études portent essentiellement sur le télétravail (Vayre 2019, Schütz et Noûs, 2021) et mettent en lumière des logiques de reconfiguration des sociabilités professionnelles et d'individualisation du travail. Toutefois, l'introduction d'outils numériques s'articule parfois à une reconfiguration des espaces de travail au sein même de l'entreprise avec la mise à disposition d'espaces de travail collectifs plutôt qu'individuels (Jemine, 2017). Comment le numérique vient-il bousculer le travail archivistique, lequel est traditionnellement caractérisé par la coexistence de démarches par essence solitaires et de travaux collectifs ?

1. De la fin de la sociabilité spécifique des agents et agentes archivistes dans les salles de tri ?

Les travaux menés sur les services d'archives au début des années 2010 présentent les salles de tri comme des espaces de travail collectifs pour les catégories C. En leur sein s'opérait l'essentiel du travail de tri et de conditionnement des archives (Both, 2017). Les agents et agentes qui travaillent au sein du service depuis plusieurs décennies témoignent en effet des dynamiques collectives antérieures :

« Est-ce qu'avant il y avait davantage de dynamique collective ?

Oui. On était quatre à travailler sur le classement des archives communales oui. On était deux et deux. Donc on n'avait pas les mêmes communes, mais on...

Vous travailliez sur le même type de documents ?

Oui.

Mais ça, vous appréciez ce travail collectif ?

Oui. » [Pascale, agente archiviste, archives anciennes, catégorie C, 60 ans]

Les récits laissent entrevoir la double fonction des salles de tri collectives. Espaces d'apprentissage des démarches de tri — le travail collectif permettant une « écoute flottante » (Benedetto-Meyer et Cihuelo, 2016) qui participait de la formation du personnel —, les salles de tri étaient aussi un espace de sociabilité :

« [...] C'était sur des grands plans tu vois qu'on avait mis dans des grandes chemises, donc on se mettait par deux ou par trois. Et comme on était quatre, et bien on tournait. On ne se trouvait jamais avec la même personne. Et elle, elle faisait la même chose que nous. Ça veut dire qu'elle pouvait aussi bien faire la manutention qu'être sur l'ordinateur.

D'accord.

Donc, elle m'avait dit : oh oui, je trouve ça sympa. Et c'est vrai qu'en même temps, ça donne... Même des fois on rigolait cinq minutes quand on parlait d'autres choses »

[Leslie, agente archiviste, archives privées, catégorie C, 55 ans]

Cette sociabilité des salles de tri en ce qu'elle implique des agent-es relevant de la même catégorie peut s'apparenter à la « sociabilité d'atelier qui s'autonomise ainsi de la culture plus large de l'entreprise » (Renahy, 2010). Or les diverses transformations du travail impliquent que les séquences de travail collectif, notamment dans la salle de tri, sont plus rares que par le passé, ce que regrettent souvent ces agents et agentes archivistes. Aujourd'hui, comme les catégories A et B, ces agents et agentes disposent aussi d'un espace de travail individuel. Cette décollectivisation des espaces de travail est associée dans les discours à l'équipement progressif de l'ensemble des membres de l'équipe d'un poste de travail informatique. La configuration des locaux de certains services d'archives renforce en outre l'isolement d'une fraction d'agents et agentes. Certaines ne croisent pas un ou une collègue durant des journées entières : « si je veux être toute seule, je pourrais fermer mon bureau et voir personne » [Maude, agente archiviste, 47 ans, archives contemporaines, catégorie C].

Pour quelques personnes, la solitude peut être vécue comme un isolement et fait figure de repoussoir, ou alors est vécue comme un déclassement, voire participe d'une dégradation de l'image de soi en étant associée à une « mise au placard ». Mais ce n'est pas le cas pour la plupart de celles et ceux que nous avons rencontrés. Tout en déplorant la rareté des interactions avec des collègues et cherchant à réactualiser des démarches collectives (*cf. infra*), ces agentes et agents valorisent aussi le silence dans ces configurations de l'espace qui permet l'accomplissement des tâches archivistiques requérant le plus de concentration. Pour la grande majorité d'entre eux, disposer d'un bureau individuel est plutôt une source de satisfaction. Notons d'ailleurs que leurs bureaux sont assez communément personnalisés. Ils peuvent être décorés de photos familiales – plus rarement de photos de temps de convivialité entre collègues – et agrémentés de plantes vertes : « Mon bureau c'est celui avec plein de plantes vertes, tu verras, j'y passe du temps » (agente de catégorie C, 55 ans, archives privées). L'appropriation de l'espace se donne également à voir dans des démarches de réagencement du mobilier mis à disposition. Pour un personnel qui a exercé dans d'autres services du conseil départemental (services restauration des collèges par exemple), disposer d'un espace de travail individuel s'apparente à une forme d'ascension sociale. En permettant à chaque catégorie C de disposer d'un espace de travail individuel, attribut traditionnel des catégories A et B (Brochier, 2011), les outils numériques participent également d'un rapprochement symbolique entre les catégories de personnel.

2. Un travail solitaire inscrit dans l'ethos professionnel archivistique : le cas des archivistes de catégorie A.

Pour les archivistes de catégorie A, le numérique semble prolonger la dimension solitaire du travail. La construction des inventaires par les archivistes de catégorie A a toujours été une activité essentiellement solitaire (Both, 2017). La période de formation et les premières expériences professionnelles participent d'une socialisation à cette solitude dans le travail. Amaury, étudiant en master patrimoine, stagiaire dans l'un des services explorés, se voit attribué un bureau individuel à un étage du bâtiment sans autres collègues du service. Concentré sur le travail de classement qui lui a été confié, il lui arrive de ne croiser aucun collègue durant sa journée de travail. Les premières expériences professionnelles des titulaires de masters en archivistique, en particulier au sein de services d'archives municipales, sont bien souvent caractérisées par la solitude :

« [...] Enfin, il y avait des archives, mais en vrac dans un bâtiment où il n'y avait plus personne. Donc la commune avait fusionné avec notre commune, donc l'idée c'était de réunir les archives, de faire un travail de classement, voilà, donc là pour le coup, dans le dur quoi.

Et là, tu étais toute seule.

Oui, là j'étais toute seule.

Toute seule face à ces archives.

Voilà c'est ça. Et pendant trois ans, j'étais toute seule.

Un travail assez solitaire.

Oui. » [Solène, assistante archiviste, fonds de bibliothèque, catégorie B, 37 ans]

« En centre de gestion, en archives en communes, oui, j'étais... Je pouvais passer des journées, voire des semaines tout seul, où dans mon grenier je ne voyais personne. Là, quand tu vois la secrétaire, tu dis, c'est bon, c'est le bon Dieu que tu vois. » [Julien, assistant archiviste, archives contemporaines, catégorie B, 35 ans]

Au sein des services d'archives départementales, une frange conséquente des activités des personnes diplômées en archivistique est caractérisée par cette solitude :

« Mais ça reste un métier où tu travailles globalement assez seul quand même. Tu fais ton inventaire dans ton coin, voilà » [Julien, assistant archiviste, archives contemporaines, catégorie B, 37 ans]

Les outils informatiques et numériques tendent à renforcer les possibilités de travail solitaire pour ces archivistes. À l'inverse de ce qui est communément observé dans les entreprises au sein desquelles les innovations technologiques sont communément associées à la mise en

place « *d'open space* » (Benedetto et Boboc, 2021), les agents et agentes sont, à de rares exceptions près, réparties dans des bureaux individuels assez éloignés les uns des autres.

Si quelques rares archivistes récemment diplômés redoutent cette solitude et privilégient de ce fait des postes leur permettant de multiplier les contacts avec leurs collègues ou avec des personnes extérieures, notamment au sein des équipes dédiées à la prise en charge des publics, la plupart des archivistes issus de l'École des chartes, de l'INP ou d'autres formations en archivistique signalent au contraire un attrait pour cette solitude :

« Et c'est un travail très solitaire aussi, le classement.

Oui, moi c'est justement ça qui me plaît, c'est qu'à des moments tu es dans ta bulle tu es... Ça, j'aime ça.

Être face à tes documents.

Et puis avoir une certaine autonomie, et puis une autonomie aussi dans l'organisation de ton emploi du temps. » [Claire, Attachée de conservation, archives privées, catégorie A, 40 ans]

On retrouve chez ces archivistes catégorie A et B la même satisfaction que celle exprimée par les archivistes de catégorie C de disposer d'un espace de travail individuel, son « propre espace de tri », avec un ordinateur à proximité.

Cette expression des passions solitaires par une large frange des archivistes laisse entrevoir comment la solitude participe d'un alignement des missions, des fonctions, des positions et des appétences dans les archives. Les représentations dominantes des émotions archivistiques sont celles de passions solitaires nées du dialogue entre un érudit et des séries de documents dont il est l'un des rares spécialistes, capable tant de décoder un langage juridique dans des langues anciennes pour les fractions les plus qualifiées, que de situer des documents dans un dédale kilométrique d'étagères. Ce goût pour le face à face solitaire avec les documents d'archives est largement mis en scène dans les discours sur le travail :

« [...] moi je suis dans mon coin. Aucun réseau, aucun membre de quoi que ce soit. Je suis dans mon coin. Je suis vraiment l'archiviste à l'ancienne qui est dans son bureau et qu'on ne vienne pas déranger. [...] j'ai toujours voulu être archiviste depuis au moins l'âge de dix ans. [...] C'est inné. [...] Je rêvais la nuit de déambuler dans des fonds comme les nôtres. Ce n'était pas des cauchemars, la nuit, je rêvais de ça.[...] J'adore [aller en magasin] : je rentre chez moi. Et puis l'odeur de papier. Quand j'ai fait mon stage à 18 ans, j'avais déjà cette odeur que je découvrais, mais là, c'est le rêve pour moi. Je vais être mal à la retraite. » [Gilles, attaché de conservation, pôle archives anciennes, catégorie A, 59 ans]

Si elle ne concerne pas l'ensemble des archivistes, cette appétence pour le travail en solitaire qui se donne à voir dans les discours d'archivistes se retrouve parmi les différentes générations d'archivistes.

Le télétravail — facilité par le logiciel métier en ce qu'il permet de travailler tout en limitant les interactions avec des collègues — peut aussi être décrit positivement par les archivistes. Certains agents disent avoir aimé le télétravail aussi pour ces raisons et parcequ'il permet la « disparition des coulisses du travail » (Schütz, Noûs, 2021). Cette position, qu'on retrouve chez des archivistes de catégorie A et B n'est toutefois pas dominante et invite plus largement à questionner la reconfiguration des dynamiques collectives.

3. Les nouvelles formes du travail collectif

Malgré ce contexte d'un travail individualisé, des démarches formelles ou informelles visant à rétablir des logiques collectives peuvent être observées. Par exemple, sous couvert de l'initier au repérage d'image dans un fonds d'architectes, Leslie (agente archiviste de catégorie C, 55 ans, archives privées) invite Carole (agente de catégorie C, 54 ans, archives privées), nouvellement arrivée dans le service à travailler ponctuellement avec elle. Ce travail en binôme est validé par leur supérieure hiérarchique. Au sein des différents services, un fonctionnement des agents et agentes de catégorie C en binômes informels est communément observé. Si le numérique rend possible un travail isolé, il n'exclut pas la permanence de dynamiques plus officieuses de travail en commun.

Présentés comme des démarches collectives, on voit se mettre en place dans certains services des « chantiers de pôle ». Ces derniers sont décrits comme permettant de rompre la monotonie d'un travail de classement mené « en solitaire ». Ces séquences réunissent un collectif de travail autour d'un projet commun. La mise en œuvre de ces chantiers collectifs consiste ponctuellement en des temps de travail en commun dans une salle de tri. Ces moments suscitent beaucoup d'enthousiasme pour une partie des agents et agentes des services, notamment le personnel de catégorie B et C. Pourtant l'essentiel des chantiers collectifs consiste à prendre la suite d'un ou une autre collègue dans le classement du fonds d'archives sans même croiser physiquement cette dernière :

« Ça, c'est l'atelier collectif, mais est-ce que vous le faites ensemble ou en fait... ? »

Ça dépend. Parfois en fait on se positionne, on se dit ah tiens cette demi-journée-là je vais m'y mettre et puis parfois, il y a des collègues aussi qui s'y mettent donc on travaille ensemble Et puis parfois on est tout seul. » [Benjamin, assistant de conservation, archives contemporaines, catégorie B, 32 ans]

La collaboration autour d'un fonds consiste avant tout dans le remplissage d'un même fichier Excel disponible sur le serveur interne du service d'archives. Il s'agit de constituer le personnel des archives en « un collectif de travail » entendu comme « un ensemble

d'individus animés par une œuvre commune autorisant des pratiques individuelles en référence à des règles de métiers et à des régulations opératives » (Caroly, 2019). À l'échelle des archives, le logiciel métier semble être un point d'appui dans cette quête. Elle offre au personnel une « vue panoptique » ou une « visibilité généralisée » (Durand, 2004) sur le travail mené dans le service : la mobilisation du logiciel leur permet d'avoir une vision moins parcellaire du traitement archivistique. Quelles que soient les tâches qui leur sont assignées vis-à-vis d'un fonds d'archives, les archivistes peuvent, via le logiciel métier, suivre la progression de sa prise en charge ou repérer les opérations qui précèdent leur intervention (logique managériale du « *workflow* »). Ainsi, il n'est pas rare que les personnes en charge de la numérisation de documents s'inquiètent par la suite de savoir si ceux-ci ont bien été mis en ligne en recherchant des cotes dans le moteur de recherche.

Le logiciel métier permet aux archivistes de suivre la prise en charge d'un fonds d'archives mais également d'intervenir sur les mêmes fonds d'archives de manière simultanée. Au sein de certaines équipes de travail, il est ainsi usuel de « poursuivre un inventaire commencé par un autre agent », de « reprendre un instrument de recherche » pour « procéder à une indexation ». Par la vision plus globale du traitement archivistique qu'il permet, le logiciel métier vient appuyer une démarche de dépassement progressif d'un mode de fonctionnement basé sur la division et la parcellisation du travail. Le logiciel métier n'agit donc pas dans le sens communément observé d'une segmentation du travail (Muñoz, 2015). En s'imposant aux professionnels et professionnelles des services d'archives, le logiciel métier et les normes archivistiques qu'il incarne (*cf. supra*) tend à les réunir derrière un projet commun, transversal aux services.

4. Les outils numériques au fondement de nouvelles relations entre archivistes : faire participer ou enrôler ?

Au sein des services d'archives explorés, les enjeux liés aux outils numériques sont à l'origine d'une évolution des modes d'organisation internes. Tout d'abord, les réunions de services, les réunions d'équipes et les réunions de responsables d'équipes se voient complétées dans la période récente par des instances visant à discuter des enjeux liés aux outils numériques. Dans certains services, on relève ainsi l'existence de « comités logiciel métier » et ou de « comité archivage électronique ». Leur mise en place correspond le plus souvent à la nécessité d'échanger autour d'un enjeu ponctuel et ou précis. Au sein de l'un des services explorés, c'est un comité indexation qui voit le jour en 2021, son périmètre s'élargit progressivement avant que celui ne devienne le « comité logiciel métier » en 2022. Dans un autre service, l'habitude prise par les trois agentes de se réunir dans la perspective de se former aux usages d'un logiciel de traitement des archives électroniques s'institutionnalise progressivement donnant lieu à la mise en place d'un « comité archivage électronique ». Leur mise en place semble liée aux besoins des directions de services de recueillir un savoir d'usage ; leur pérennisation répond à une logique d'enrôlement des équipes autour d'options numériques.

Les comités « logiciels métier » sont des instances relativement larges. Ils réunissent des personnes relevant des différentes équipes constitutives du service. En ce sens, ces instances ne peuvent être pleinement assimilées aux espaces d'accompagnement au changement : des archivistes des différentes catégories A, B, C y prennent part, mais les personnes de catégorie C semblent toutefois en retrait dans ces espaces. Peu présentes numériquement³³, leur prise de parole y est, par ailleurs, extrêmement rare. Ces agents et agentes ne vont s'exprimer que lors d'un tour de table visant à appréhender les pratiques de chaque équipe en matière d'indexation. Lors de l'une des observations de ces réunions, nous relevons dans notre carnet d'observation :

Pascale est la seule agente de catégorie C présente ; elle suit avec attention les échanges. De temps à autre, en réaction aux prises de parole, elle se penche vers sa voisine (agente de catégorie B) pour donner son avis. Je la vois acquiescer. Elle ne prendra nullement la parole au cours des échanges. (Notes d'observation)

Cette faible participation contraste avec les prises de parole longues de certaines personnes participant à la réunion, essentiellement des responsables d'équipes. Si ces instances sont officiellement ouvertes à toutes les catégories d'archivistes, le cadrage des échanges autour de la traduction informatique de principes archivistiques, contribue à tenir à distance le personnel le moins qualifié en archivistique, qui ne se sent pas toujours légitime à intervenir sur ces questions. Les comités « archivages électroniques » sont davantage restreints encore : seuls des membres de la direction, la personne chargée de mission numérique et les archivistes de catégorie A et B en charge des fonds contemporains y participent. Ces comités sont des espaces dans lesquels s'expriment des besoins et des évaluations des outils susceptibles d'orienter les décisions futures. En ce sens, ils semblent participer d'une « décentralisation » relative de la prise de décision. Il convient toutefois de noter que l'existence de ces espaces d'échange autour d'enjeux numériques ne transforme pas en profondeur les rapports hiérarchiques au sein des services. Ces instances ne viennent nullement remplacer les espaces traditionnels que sont les réunions de services et les réunions d'équipes, lesquelles se déroulent selon des formats très descendants. Assistant à l'une de ces réunions de service, nous notons dans notre journal de terrain :

Le personnel est réuni dans la grande salle de réunion du service d'archives. Durant une heure trente, ils et elles font face à la direction du service. Seuls les membres de la direction s'expriment. L'avis de tel ou telle responsable d'équipe est ponctuellement (très rarement) sollicité ; la parole est très vite reprise par la direction [...] (note d'observation)

³³ Lors de la première séquence du comité que nous avons observée, une seule agente de catégorie C était présente parmi les 11 participant.es. Deux personnes de catégorie C participaient à la seconde séance du comité à laquelle nous avons assisté. Une douzaine d'agent.es participaient à la séance.

En outre, les comités mis en place autour des enjeux numériques visent au moins autant la prise en compte de l'expertise d'usage des archivistes qu'ils sont pensés comme des espaces permettant d'homogénéiser le point de vue du personnel du service autour des enjeux numériques et des nouvelles normes archivistiques. Présenté comme un espace d'appropriation et de discussion des fonctionnalités du logiciel métier, le comité « logiciel métier » permet de stabiliser les pratiques archivistiques. Ainsi, face aux critiques émises par des agents et agentes vis-à-vis des nouvelles normes archivistiques qui ne permettent pas de produire des descriptions de fonds détaillées, l'argument technologique est mobilisé par le chargé de mission numérique pour inciter les archivistes à se conformer aux normes en vigueur :

« Quand le RiC sera en place dans les logiciels, il n'y aura plus de choix possible, donc autant s'y conformer dès maintenant » [Thibault, chargé de mission numérique, catégorie A, 38 ans]³⁴.

En ce sens — et au-delà de la question de RiC dont l'adoption fait l'objet de débats à différentes échelles —, les fonctionnalités des outils numériques permettent l'enrôlement du personnel dans le processus de mise en place de nouvelles normes archivistiques.

II. Du contrôle vers le contrôle à distance et l'autocontrôle : une autonomie au travail mise à l'épreuve par le numérique

L'introduction d'outils numériques et le travail d'enrôlement des archivistes vers une certaine standardisation des pratiques professionnelles ne sont pas sans effet sur le contrôle du travail. Comme l'a largement montré la littérature sociologique sur le numérique au travail (Benedetto-Meyer et Boboc, 2021), le contrôle du travail est reconfiguré et peut mettre à l'épreuve l'autonomie professionnelle (Jemine, 2019).

1. Le logiciel métier : un outil de standardisation

Pour expliquer le choix qui est fait de refondre les systèmes d'information numériques des services, les équipes de direction soulignent le caractère antérieurement très hétérogène des pratiques en matière de description et de classement des archives. Que ce soit dans le travail de tri des fonds ou dans la construction et la rédaction des inventaires, les études menées sur les archivistes avant l'introduction massive des logiciels signalent combien ces démarches s'apparentaient à des « affaires personnelles » (Both, 2010). Les récits des archivistes laissent entrevoir la latitude dont ils et elles bénéficiaient dans la mise en œuvre de leurs missions. À titre d'exemple, les logiciels bureautiques mobilisés pour mener à bien le travail d'inventaire et de description étaient divers : Word, Excel... L'exploration d'instruments de recherche

³⁴ Observation d'une réunion du comité logiciel métier.

laisse entrevoir des variations très fortes. Certains archivistes développaient la description du contexte historique quand d'autres privilégiaient la description matérielle du fonds. Le caractère presque artisanal du travail archivistique et la forte dimension expressive du travail qui lui est liée sont inégalement perçus au sein des services : certains archivistes semblent regretter les faibles contraintes normatives qui pesaient alors sur le travail archivistique ; d'autres regardent avec un amusement les pratiques de description peu normées. Une directrice d'archives départementales signale ainsi :

« On peut dire qu'il y avait autant de manières de faire un inventaire que d'archivistes ; quand j'ouvre un ancien instrument de recherche j'arrive à savoir quel agent l'a élaboré ». [Aude, 43 ans, membre d'une équipe de direction, 43 ans]

Du côté des équipes de directions, ces variations en matière de description des fonds sont vécues comme un problème. Dans l'un des services enquêtés, la direction établit des « notes » à destination des agents et agentes afin de leur inculquer les nouvelles normes en termes de classement. Des réunions sont aussi organisées à ce sujet :

« [Il fallait] expliquer comment il fallait faire, pourquoi certaines pratiques devaient être abandonnées, pourquoi il fallait faire des instruments de recherche comme ci et pas comme ça [...] » [Aude, membre d'une équipe de direction, catégorie A, 43 ans].

Dans un autre service, un « chargé de mission normalisation » est embauché. Ce dernier a pour mission « de tracer un chemin bien bordé et que tout le monde suive le mouvement » explique une personne responsable de service. Les logiciels métier des services d'archives s'imbriquent donc dans des logiques visant l'harmonisation du travail avec des normes pré-établies difficilement discutables (Borraz, 2005). Les logiciels métier sont paramétrés afin d'encadrer le travail de manière stricte. Les marges de manœuvre laissées aux pôles constitutifs du service et aux archivistes sont limitées. Si le contrôle quotidien du travail par l'équipe d'encadrement apparaît allégé, il est bien présent à travers les logiciels métier dont le paramétrage rend inutile le contrôle ultérieur du travail. En ce sens, les logiciels métiers s'apparentent aux « dispositifs de procédés » constitutifs d'un « management désincarné » (Dujarier, 2015) et s'inscrivent dans une logique de remplacement des démarches de contrôle par des logiques d'autocontrôle (Boltanski et Chiapello, 1999 ; Durand, 2014).

2. Un renouvellement limité des modalités de contrôle du travail

La littérature sociologique a parfois montré comment les dispositifs numériques pouvaient devenir des outils de surveillance à disposition des équipes d'encadrement (West et Bowman, 2016). Par la visibilité généralisée du travail qu'ils rendent possible, les dispositifs numériques fourniraient aux managers les données leur permettant de contrôler, en temps réel, le travail mené par les équipes ; il est ainsi fait référence à un « *managerial shadowing* » par lequel les travailleurs et travailleuses seraient potentiellement contrôlés en permanence (Holt *et al.*, 2017 ; Cardon, 2016). Des travaux qui s'efforcent d'analyser l'appropriation des outils

numérique par les managers tendent à remettre en cause l'hypothèse d'une accentuation de la surveillance liée aux outils numériques (Jemine, 2017). Au sein des services d'archives, les possibilités technologiques de surveillance du personnel *via* le logiciel métier semblent effectivement sous-utilisées. La « visibilité généralisée » du travail (Durand, 2014) permise par le logiciel métier n'est toutefois pas sans conséquence sur les représentations de la surveillance du travail dans les services d'archives.

En entretien, les archivistes, même celles et ceux occupant les positions les plus subalternes, signalent une grande autonomie dans l'exercice de leur travail. La possibilité qui leur est offerte par l'équipement informatique de travailler dans un espace de travail individuel à distance de leur responsable direct, voire à leur domicile lorsqu'ils ou elles bénéficient du télétravail, est vécue comme un aspect valorisant du travail. Elle permet en particulier au personnel de catégorie C de bénéficier d'avantages bien souvent associés aux catégories supérieures :

« Tu vois l'avantage c'est qu'on est quand même assez libre d'avoir des coups de téléphone. Si t'as besoin d'appeler pour prendre un rendez-vous, comme ça. » [Alain, agent archiviste, archives contemporaines, catégorie C, 59 ans]

La liberté dont ils et elles disent bénéficier concerne également la définition de leurs missions et l'organisation quotidienne voire hebdomadaire de leur travail. Les tâches à exécuter sont définies dans le cadre d'échanges ponctuels, le plus souvent hebdomadaires avec leurs responsables hiérarchiques. Les agents et agentes évoquent les « propositions » qui leur sont faites et les possibilités d'énoncer des préférences :

« Parce que là, il n'y a pas longtemps, bah je crois quand elle est venue il y a une semaine ou je sais pas quoi, on en a parlé, elle a dit : Ah bah oui, je vais pouvoir vous proposer autre chose et je lui ai dit : oui, je pense qu'on n'a que l'embarras du choix et je lui ai dit « quelque chose, même un peu de grand et tout ça ne me dérange pas ». Elle m'a dit : « oui, oui je sais bien et tout ». En général, elle propose. » [Leslie, agente archiviste, archives privées, catégorie C, 55 ans]

Les personnes enquêtées décrivent toutes une grande latitude dans l'organisation de leurs journées et semaines de travail. Et l'observation du travail a effectivement permis de repérer des formes de liberté dans l'organisation de leur temps de travail : quelle que soit leur catégorie d'appartenance, les archivistes choisissent leurs créneaux de permanence en salle de lecture, planifient directement le temps de travail à consacrer au classement d'un fonds ou à la prise en charge des demandes à distance. Cela vaut également pour les personnes dédiées à la numérisation, qui semblent assez libres d'exécuter les travaux de numérisation dans l'ordre qui leur convient : « On gère comme on veut, ça c'est agréable » (Gwendoline, opératrice de numérisation, catégorie C, 38 ans). Cette autonomie dans l'organisation du travail, source de satisfaction, est généralement donnée à voir comme un atout majeur du service d'archives, en

regard d'expériences dans d'autres services du conseil départemental. Elle est également souvent associée dans les discours à un contrôle hiérarchique restreint :

« [...] Voilà. C'est... ici tu es tranquille. [...] Et franchement c'est bien, quoi. C'est bien. On n'est pas tout le temps derrière toi : t'as fait ci, t'as fait ça ? Même en circo on était... on avait tellement d'échéances, tellement de... que t'avais tout le temps tout le monde sur le dos. Qu'ici... Et puis ça te fait plaisir parce que quelque part on te dit voilà, tu as ce boulot là, mais on n'est pas en train de... comment dire... [...] Mais nous ben ils donnent le boulot, ils savent de toute façon que si on a un problème on va demander. [...] On fait confiance, c'est-à-dire qu'à partir du moment où on te fait confiance ben tu fais ton boulot consciencieusement. C'est tout un système relationnel. » [Sylviane, agente archiviste, archives anciennes, catégorie C, 52 ans]

Le travail ethnographique permet pourtant aussi de repérer la prégnance du contrôle hiérarchique dans le quotidien de ces agents et agentes archivistes. Il n'est ainsi pas rare que les séances d'observation du travail archivistique soient interrompues par la visite imprévue d'un ou d'une supérieure hiérarchique. Lors de leur journée hebdomadaire de télétravail, les agentes et agents sont presque systématiquement joints par leur hiérarchie : « Oui souvent la direction me téléphone pour savoir si ça se passe bien, ou comme ça... » (Maude, agente archiviste, 47 ans, archives contemporaines, catégorie C). Il est alors parfois suggéré à la personne de prendre en charge prioritairement un fonds plutôt qu'un autre et des suggestions quant aux modalités de remplissage de champs descripteurs peuvent être énoncées :

« Des fois on refait de choses, on voit des parties, enfin, sans modifier l'ordre interne, mais on revoit des intitulés, je leur pose des questions sur les éliminations. » [Claire, attachée de conservation, archives privées, catégorie A, 40 ans].

Le ton des échanges explique, semble-t-il, que ces visites ne soient pas associées par le personnel à des temps de contrôle du travail ou de remontrance :

« Si elle a besoin, ou c'est moi qui appelle, ou on s'envoie un message. Puis voilà, ça va, tu vois je veux dire, l'autre jour elle me dit : tu vas où en vacances ? Je vais à ****. Elle me dit : « ah ben moi j'y vais le week-end des vacances ! » Tu vois le genre. » [Alain, agent archiviste, archives contemporaines, catégorie C, 59 ans]

Le logiciel métier n'est évoqué comme un outil de contrôle que par une minorité d'archivistes de catégorie C, sans que la manière dont celui-ci puisse être réellement mobilisé pour suivre les avancées de leur travail soit très claire pour ces agents et agentes. En bref, la possibilité technique offerte par le logiciel d'un contrôle à distance de leur travail est évoquée sans susciter d'émoi particulier :

« *Et est-ce que Gilles, il peut suivre sur log B [logiciel métier] là où vous en êtes ? Il a vue sur... ?* »

Oui, oui, il peut voir. » [Pascale, agente archiviste, archives anciennes catégorie C, 59 ans]

L'élargissement de la possibilité du contrôle à d'autres collègues que leur supérieur hiérarchique direct — notamment aux membres de la direction du service — est parfois spontanément évoquée : « La direction a accès à ce que font tous les agents, ça fait bizarre » [Florence, agente archiviste, archives anciennes].

Cependant, cette inquiétude ne semble pas partagée largement. L'ensemble de leurs missions n'étant pas mené *via* l'utilisation du logiciel, des archivistes soulignent le caractère vain de velléités de contrôle via son utilisation : « Si je veux, la direction peut ne pas voir si je travaille ou pas. Si je mets Excel sur mon bureau toute seule, je lui dis “Je me suis fait un fichier Excel” » [Maude, agente archiviste, archives contemporaines, catégorie C, 47 ans]

Les échanges avec les archivistes en position d'encadrement donnent à voir combien le logiciel métier constitue moins un outil de contrôle permanent qu'un point d'appui pour assurer leur fonction de suivi du travail :

« Oui je peux suivre en direct. Après je t'avouerais que des fois je vais faire le point, je regarde rapidement un quart d'heure avant sa base pour avoir une idée, enfin voilà. » [Claire, attachée de conservation, archives privées, catégorie A, 40 ans]

On repère donc plutôt une sous-utilisation des possibilités de contrôle offertes par le logiciel métier. Ce logiciel métier est avant tout un outil auxiliaire qui participe d'une amélioration du travail d'encadrement des archivistes. L'idée d'une « alliance contrainte » du manager et des technologies lesquelles « lui permettraient d'accomplir ses tâches de manière plus efficace et efficiente » (Jemine, 2019) correspond davantage aux configurations observées que celle d'un logiciel métier qui ferait du manager « un être quasi omniscient dont la principale motivation serait la surveillance et le monitoring. » (*Ibid*). Toutefois la possibilité reste offerte à l'encadrement, mais également à l'ensemble des collègues, d'accéder au travail en train de se faire et au travail accompli.

3. L'organisation du travail de communication à distance

Le recours à de nouveaux outils pour l'accomplissement de certaines tâches est en revanche associé à une redéfinition des modalités de suivi du travail accompli. Ainsi dans l'un des services explorés le passage d'un mode de réponses aux demandes à distance du public *via* des méls à la mobilisation d'un logiciel dédié au suivi des requêtes semble avoir accru le contrôle par la hiérarchie.

Le fonctionnement par méls permettait à l'archiviste d'organiser la prise en charge les demandes selon son propre planning. Il était possible pour lui d'échanger avec les

demandeurs pour obtenir des informations complémentaires, sans en aviser son responsable d'équipe. En utilisant leur adresse mél professionnelle nominative pour transmettre leurs réponses, les archivistes échappaient à tout contrôle de la démarche poursuivie et des réponses apportées. La nouvelle organisation remet en cause ce dispositif. En effet, une fois les demandes réparties en interne, le ou la responsable peut suivre en direct leur prise en charge. Elle a notamment accès aux demandes complémentaires émises par l'archiviste. L'envoi d'une réponse nécessite la validation systématique de la hiérarchie. Si la majorité du personnel des services apprécie la rationalisation de la procédure permise par le logiciel, une petite partie repère un contrôle accru de leur travail dans ce cadre :

« [...] Je pouvais répondre de la part des archives. Je mettais toujours en copie le secrétariat pour qu'il voit, mais je pense pas que c'était vérifié. Maintenant en fait ils valident toutes nos réponses.

Ok, c'est un peu plus contrôlé.

Ah par contre, là c'est du contrôle pour moi.

Sur le logiciel de demande à distance ?

Oui, pour moi ça c'est du contrôle.

Toute question, même technique, à laquelle tu réponds...

Bah ils peuvent le... Normalement c'est eux [les responsables] qui valident.

Ce n'est pas toi qui valides ?

Non ce n'est pas moi qui va être chargée de....

Tu envoies la réponse ?

C'est le chef de service qui valide.

Et la direction, elle valide comme ça ?

Alors est-ce qu'elle lit tout ? J'en sais rien. Je pense que des fois elle ne doit pas avoir le temps. Mais c'est vrai qu'il y a un côté... » [Nadine, agente de numérisation, catégorie B, 62 ans]

La validation par les responsables n'a rien d'automatique. Il est très courant que les responsables demandent aux agents et agentes archivistes de poursuivre le traitement de la demande initiée plutôt que d'envoyer un mél standardisé indiquant l'impossibilité de répondre favorablement à la requête.

« Donc des fois elle nous contacte et dit : « t'as pas regardé... il faut aller peut-être chercher par ci. Elle nous donne des solutions. Ou pas... [Maude, agente archiviste, archives contemporaines, catégorie C, 47 ans, archives contemporaines]

D'autres responsables n'hésitent pas à reprendre en totalité la rédaction des réponses rédigées par d'autres :

« Donc ça déjà, je le récupère pour moi, parce que ce n'est pas Benoît qui va gérer ça et c'est moi qui vais répondre ce que j'ai envie de répondre. Parce que sinon, il va falloir que je corrige la sienne. Ce n'est pas la peine. Voilà. Hop. » [Gilles, attaché de conservation, archives anciennes, catégorie A, 62 ans]

Ce retrait de la mainmise des agents et agentes sur leurs échanges avec le public ayant formulé des demandes à distance, s'il n'est pas nécessairement nouveau et prenait d'autres formes lors des échanges non numérisés (courriers écrits, etc.), n'est pas sans susciter un certain agacement dû à un sentiment de dépossession :

« C'est très souvent. Et euh... et en plus il se trouve que la signature de la réponse c'est le chef d'équipe. C'est-à-dire que je formule une réponse, mais c'est signé ****[...] Et ça, ça pose aussi souci parce que beaucoup de personnes me disent : ben je croyais que c'était ****. Alors que c'est Cyril qui vous a répondu ! » [Cyril, chargé de médiation culturelle, catégorie A, 26 ans]

Chez celles et ceux qui regrettent ces reprises, c'est l'expertise professionnelle qui se voit alors remise en question dans le même temps que la personnalisation des échanges avec les publics extérieurs, nous invitant à interroger les éventuelles reconfigurations de l'autonomie professionnelle.

4. Les effets du numérique sur les dynamiques d'autonomisation des archivistes

Les travaux menés sur les services d'archives avant les années 2010 tendent à montrer l'autonomie professionnelle dont bénéficient traditionnellement les archivistes. Le travail de classement, tout comme les démarches menées par les agents et agentes de catégorie C pour répondre aux demandes à distance du public, sont même qualifiées « d'affaires personnelles » (Both, 2010). La maîtrise des procédures est telle que l'aide d'un tiers n'est nullement requise. Le caractère personnalisé de la prise en charge exclut en outre la possibilité qu'un ou une collègue prenne le relais en leur absence. Qu'en est-il dans un contexte d'introduction et de développement de divers outils numériques dans les services d'archives ? Si certains discours soutiennent que les technologies permettraient une plus grande autonomisation dans le travail, le rendant alors plus « émancipateur », des études en sociologie du travail donnent à voir « l'inégale distribution des capacités d'agir autonome » qui accompagne les changements technico-organisationnels notamment dans les sphères professionnelles (Lallement et Metzger, 2009). Au sein des services d'archives, si certains et certaines professionnelles se

sont appropriées des outils numériques, les évolutions technologiques en positionnent d'autres dans des situations de « dépendance » ou de « semi-autonomie » vis-à-vis de ces outils.

- *Dépendance et semi-autonomie dans l'usage des outils numériques pour une minorité d'archivistes*

Au sein des services d'archives, on peut trouver des agents et agentes dont l'autonomie dans la prise en charge des archives est remise en cause du fait des évolutions technologiques que sont l'informatique et l'archivage électronique. Ainsi, des personnels de catégorie C peinent à s'adapter au nouvel environnement organisationnel dans lequel le logiciel métier occupe une place centrale. Du fait de leur non-maîtrise d'un certain nombre de fonctionnalités du logiciel métier, ces personnes doivent s'en remettre à d'autres collègues pour l'accomplissement de certaines tâches. L'incapacité de certaines et certains agents à procéder à la rétro-conversion de leurs inventaires dans la base de données du logiciel métier les dépossède de la finalisation de leur travail :

« Du coup comment ça se passe quand tu as fini ton inventaire sur Excel pour le mettre sur le logiciel métier ?

Ben écoute, dans ce cas-là, je préviens Alain que j'ai fini et puis quand il aura le temps, il s'en occupera. » [Maude, agente archiviste, archives contemporaines, catégorie C, 47 ans]

Dans ce cas, les archivistes apparaissent dépendants d'autres collègues qui occupent des positions similaires dans l'organigramme mais disposent de compétences numériques plus conséquentes.

La même logique opère en ce qui concerne la prise en charge des archives électroniques. Des archivistes auparavant autonomes dans la collecte des archives des administrations relatent comment l'émergence des archives nativement numériques les contraignent à se faire accompagner par des collègues en cas de sollicitation par les services administratifs :

« La première fois qu'on a dématérialisé, je me souviens, donc moi évidemment je n'y suis pas allée toute seule, parce que je n'étais pas tout à l'aise ». [Annie, assistante archiviste en archives contemporaines, catégorie B, 55 ans]

La numérisation impose parfois de s'appuyer plus qu'auparavant sur des collectifs de travail plaçant les salariés de ce fait dans une situation de « semi-autonomie » (Lallement et Metzger, 2009). Cette situation ne semble toutefois pérenne que pour une minorité d'agents et agentes des services d'archives, essentiellement les personnes de catégorie C en fin de carrière. Pour ces dernières, le numérique vient accentuer une position dominée au sein de l'organisation, tandis que pour d'autres il s'accompagne d'une « montée en compétences » valorisée.

- *Des trajectoires d'autonomisation permises par le contexte socio-organisationnel.*

La plupart du personnel des services d'archives apparaît autonome dans les usages quotidiens des outils numériques. Il maîtrise en effet les principales fonctions des logiciels métier du fait d'un apprentissage sur le tas ou mené dans le cadre de formations dédiées. Conformément à ce qui est communément observé dans les entreprises (Benedetto-Meyer et Boboc, 2019 ; 2021) les équipes encadrantes œuvrent en ce sens en accompagnant l'appropriation des outils et en favorisant la participation à des formations :

« Ça faisait pas deux semaines que j'étais là que direct Claire m'a inscrite à une formation logiciel métier » [Carole, agente archiviste en archives privées, catégorie C, 56 ans].

Du fait de ces dynamiques d'apprentissages, pour ce personnel, le travail de « classement », comme celui de recherche visant à répondre aux demandes du public, demeurent bien des « affaires personnelles » (Both, *op.cit*). Le même constat peut être fait en ce qui concerne le rapport des équipes des archives contemporaines aux outils permettant la prise en charge des archives électroniques. Si leurs compétences ont pu paraître menacées d'obsolescence du fait de l'évolution des gestes techniques permettant la prise en charge de ces nouveaux formats d'archives, l'étude des trajectoires donne à voir des trajectoires qualifiées de « montées en compétence », leur permettant de s'adapter aux nouveaux outils (voir par exemple le cas de Annie, assistante archiviste de catégorie B citée précédemment sur ces enjeux). L'accompagnement proposé permet moins une « revalorisation professionnelle » (Brotcorne, Valenduc, 2009) qu'elle permet pour la plupart des archivistes (et notamment les assistants de conservation du patrimoine) le maintien de leur statut et de l'autonomie qui lui est liée.

- *Des archivistes spécialistes du numérique acteurs du changement technico-organisationnel.*

Au sein des services d'archives départementales, si les personnes spécialistes de l'archivage électronique ou de l'administration du logiciel métier (chargées de mission numérique) sont dans un rapport de dépendance vis-à-vis d'autres secteurs professionnels (informatique, prestataires etc. - *cf* chapitre 1) ; en interne, elles sont pleinement indépendantes dans leurs usages des outils numériques. Ceux-ci ne sont pas seulement maniés avec aisance, ils sont également le support de nouvelles expérimentations. En d'autres termes, les nouveaux outils sont appropriés et réinvestis. Envisager de nouveaux usages des outils numériques, leur dépassement ou leur ajustement est au cœur de leur activité :

« Voilà avec Cassandra on se fait des petites bidouilles, on essaie de trouver des petites astuces... » [Thibault, chargé de mission numérique, catégorie A, 37 ans].

Les outils numériques sont appréhendés comme un moyen d'aller plus loin dans la réflexion archivistique (*cf*. chapitre 5).

On voit donc que l'autonomie des agents et agentes des archives est travaillée par le numérique de manière très nuancée. La socialisation professionnelle antérieure aux enjeux numériques joue un rôle fondamental dans le maintien d'une autonomie dans un contexte de changement technologique. Il apparaît, en outre, que les conditions environnementales, et notamment l'organisation d'un accès à la formation, favorisent le maintien d'une autonomie au travail, en dépit de l'adoption d'outils numériques.

En somme, les effets des outils numériques sur la dimension collective du travail archivistique sont ambivalents. Si l'équipement informatique a progressivement réduit les temps de travail collectifs et ou en coprésence, l'utilisation d'un logiciel métier et les possibilités techniques offertes par cet outil tendent à renforcer le sentiment des archivistes de participer à un projet commun. Il semble en effet que les agents et agentes des archives départementales ne constituaient pas, dans la période antérieure, un collectif de travail entendu comme « un ensemble d'individus animés par une œuvre commune autorisant des pratiques individuelles en référence à des règles de métiers et à des régulations opératives ». En s'imposant au personnel de ces services, le logiciel métier et les normes archivistiques qu'il incarne tendent à les réunir derrière un projet commun, tout en ménageant les habitudes de travail solitaire et de manière plus nuancée l'autonomie dans le travail.

Chapitre 4.

Lieux et objets de la rencontre archivistique : le numérique au service du public et de la médiation culturelle

La communication constitue une mission archivistique au même titre que la collecte, le classement et la conservation. Les études menées sur les archivistes donnent à voir la centralité de cette mission dans les représentations du métier. À leurs yeux, la conservation des archives ne prend vraiment du sens que si leur accès mais aussi leur compréhension font aussi l'objet d'un partage (Both, 2017). Traditionnellement, ce travail de communication prend essentiellement place en salle de lecture, laquelle demeure au début des années 2010 « le nerf de la guerre » (Both, 2017). Répondre à des demandes par correspondance constitue également une tâche précocement prise en charge par les archivistes (Cœuré, Duclert, 2019). Au sein des services d'archives, ces missions sont menées « au nom du service public » (Both, *op. cit.*). Sur le terrain, le service au public est au cœur des discours et des descriptions du travail, dans un registre volontiers altruiste. Par cette prégnance du public dans la mission de communication des archives, certains aspects de la profession renvoient donc à un « métier de service ». Mais d'autres pans différenciés de la profession relèvent plus spécifiquement de la médiation culturelle, comme nous le verrons. Dans les deux cas, le recours aux outils numériques active de nouveaux ressorts dans le rapport des archivistes aux publics.

Dans le secteur culturel, l'usage des outils numériques dans le travail de mise en exposition est souvent mobilisé comme un moyen d'atteindre de nouveaux publics. Par son accès potentiellement ubiquitaire à des contenus associés à la culture légitime, il est parfois perçu comme une ressource pour la démocratisation de l'accès à la culture (Chevry Pebayle, 2019). Des travaux montrent toutefois que la transformation de la matérialité de l'exposition patrimoniale va souvent de pair avec une augmentation des coûts d'accès (matériel, compétences, temporalité), limitant de ce fait la diversification des publics (De Bideran, 2015). Dans d'autres secteurs professionnels, le numérique mobilisé comme support de la relation avec les publics est aussi perçu comme étant susceptible de dégrader l'accès au service et de remettre en cause la qualité de l'accompagnement par celles et ceux qui le réalisent (Dujarier, 2015 ; Okbani, Camaji et Magort, 2022).

Comment, alors, l'introduction d'interfaces numériques en réseau affecte-t-elle toute la gamme des relations des archivistes à leurs publics ? Après avoir examiné les conditions d'un maintien de l'accueil des publics en salle de lecture (4.1), nous examinerons les modalités

relationnelles induites par la requête et la communication des documents à distance (mél, portail) (4.2), avant d'étudier l'usage des supports et réseaux numériques dans un travail de médiation qui passe, là aussi, par un travail émotionnel et la mise en œuvre de dispositifs de sensibilisation autour de l'objet archive (4.3).

I. Un accueil des publics en salle de lecture réaffirmé, face à l'essor de la consultation à distance

Au sein des services d'archives explorés, le regain d'intérêt pour la question des publics se donne à voir dans l'évolution des organigrammes avec l'émergence au cours des années 2010 de collectifs dédiés « aux publics » et à leurs usages, et non plus seulement « à la salle de lecture ». Cela traduit une réflexion plus globale sur la démarche de communication et de valorisation des fonds. Cet élargissement du périmètre des services en charge des publics révèle une prise en compte des nouveaux modes de communication liés au numérique. Toutefois, celle-ci ne se traduit pas par une remise en cause fondamentale de l'accueil du public au sein des services d'archives. Le principe d'une superposition avec ajustements (Goody, 1979), plutôt que d'un remplacement des anciens modèles de communication, semble être la règle dans les quatre archives départementales explorées. Le numérique vient toutefois reconfigurer à la marge la prise en charge des publics en salle de lecture.

1. L'accueil des publics en présentiel, « nerf du métier »

Les travaux menés au sein des services d'archives départementales ces dernières années témoignent ainsi d'un investissement fort autour de l'accueil des publics en présentiel : généralement situées au cœur des bâtiments, les salles de lecture sont rénovées dans la perspective d'apporter davantage de confort au public. Au-delà de sa centralité dans l'architecture des bâtiments, l'importance accordée à la salle de lecture dans les projets de service se donne à voir dans les modalités d'organisation des permanences. Les permanences impliquent un roulement des Présidences de salle (réalisées par des archivistes de catégories A ou B) et la présence de personnels magasiniers. Ainsi, de manière tournante, les agents et agentes des services, tous statuts confondus, assurent ces permanences, selon un planning établi en amont.

Quelques rares archivistes voient dans l'accomplissement de cette tâche une perte de temps réduisant le temps consacré aux démarches de classement et de description sans toutefois remettre en cause la nécessité d'assurer des permanences :

« La salle, ça peut être des fois intéressant d'avoir en direct le lecteur. Mais pendant ce temps-là je ne fais pas... Mais c'est notre travail de faire la salle » [Gilles, Attaché de conservation dans le service d'archives des notaires, 59 ans].

L'immense majorité perçoit cette mission positivement. Le travail de communication en salle de lecture participe d'un sentiment d'appartenance à la communauté des archivistes. Les quelques personnes dispensées de cette tâche — le plus souvent pour des raisons médicales ou parce qu'elles occupent des postes de direction trop prenants — le regrettent :

« Moi je ne fais pas de salle de lecture à cause de ce problème de bras. Mais je peux aider les gens s'ils sont...

Ah oui, tu n'es pas sur le planning de la salle de lecture ?

Non, non. Je n'ai pas le droit.

Ça t'aimerait bien ?

Bah, j'ai toujours dit que je voulais bien. » [Nadine, chargée de numérisation, catégorie B, 61 ans]

Si la perspective de travailler collectivement réjouit le plus souvent les archivistes, les relations avec les lecteurs et lectrices donnent également du sens à une mission. Et la plupart des archivistes sont impliqués, de façon à ne jamais perdre de vue la finalité ultime de tout le reste du travail : rendre les documents accessibles au public. Mais la mise en œuvre apparaît aussi, par certains aspects, une source d'ennui. Face à une salle de lecture quasiment vide, une agente remarque avec un certain sarcasme : « on est trois, mais il n'y a personne, on attend » [Sylviane, agente archiviste en archives anciennes, catégorie C, 51 ans]. Un autre décrit une tâche qui, tout en ayant du sens, est peu enthousiasmante :

« C'est très ingrat mais c'est indispensable et c'est très bien que tout le monde y passe.

Ingrat dans quel sens ?

Parfois on attend, on ne fait rien, on s'ennuie, on est là pour répondre aux questions, pour répondre au téléphone, pour montrer la porte des toilettes... » [Yann, assistant de conservation en archives contemporaines, catégorie B, 52 ans]

Les archivistes rencontrés racontent facilement les échanges avec les lecteurs et lectrices autour de leurs recherches, et éprouvent, dans leur immense majorité, une grande satisfaction à voir les recherches aboutir :

« Oh oui, oui, parce que ça fait toujours plaisir, parce qu'on se dit quand même on travaille pour quelque chose, c'est sûr ! Mais bon, tout type de documents est sympa d'être sorti. Et puis si tu peux aider, si tu vas vraiment au bout de la recherche et que les gens trouvent vraiment, c'est vrai que... T'es content toi, t'as passé une bonne journée, eux ils sont contents, et toi t'es content. » [Leslie, agente archiviste, catégorie C, 55 ans]

En ce sens, les permanences en salle de lecture s'apparentent au « vrai boulot » (Bidet, 2010) des archivistes. Différents registres sont toutefois mobilisés pour donner à voir l'importance

de la salle de lecture. D'abord, une première catégorie d'archivistes insiste sur des raisons pratiques (l'impossibilité de numériser l'ensemble des fonds) ou juridiques (l'impossibilité de communiquer à distance certains documents) pour justifier l'ouverture de la salle de lecture. Le manque d'aisance d'une partie du public avec les outils numériques est un argument également avancé. La notion de service public est aussi mise en avant pour s'opposer à la réduction des créneaux d'ouverture de la salle de lecture : « non, je ne comprends pas qu'un service public ferme » [Solène, assistante archiviste, 36 ans, fonds de bibliothèque]. Enfin, la salle de lecture est également perçue comme un espace de sociabilité :

« En fait la salle de lecture, on ne le perçoit pas forcément, mais c'est aussi un lieu de sociabilité et par exemple si vous veniez avant le mardi, mardi c'était le jour des habitués où vous aviez tous les mordus de généalogies, notre spécialiste des moulins qui était là le mardi, donc tout le monde se déplaçait pour venir le voir, voilà. [...] Et puis du coup, donc vous avez les gens qui viennent pour consulter des documents originaux, mais vous avez aussi pleins de personnes qui ne viennent que pour des documents qui sont numérisés... Qui ne demandent rien, vous pouvez voir sur notre site Internet, mais qui viennent pour avoir de la compagnie. » [Camille, attachée de conservation en archives anciennes, catégorie A, 42 ans]

La pertinence de l'accueil des publics en présentiel est largement partagée en interne. Les archivistes ne semblent nullement disposés à se cacher exclusivement derrière des interfaces numériques pour assurer la mission de communication. Au contraire, la multiplication des canaux de transmission des documents recherchés par le lectorat semble renforcer le sentiment d'utilité, en se mettant à la portée d'un public aux attentes diversifiées.

2. Un public resserré, un accompagnement des lecteurs et lectrices reconfiguré

Les récits des archivistes permettent toutefois de repérer une évolution de l'accompagnement en salle de lecture, en partie liée à l'émergence de modes de communication « en ligne », à l'informatisation des procédures et à la numérisation des documents. Les archivistes arrivés dans les services avant les années 2000 signalent une diminution très nette de la fréquentation de la salle de lecture :

« [...] Il y avait du monde, oui, oui.

Je ne me rends pas compte sur une journée, là en général, il y a rarement plus de dix personnes...

Oh non, mais à cette époque-là c'était beaucoup plus que ça, oui, oui. » [Pascale, agente archiviste en archives des notaires, catégorie C, 59 ans]

Directement questionné sur les consultations quotidiennes en salle au milieu des années 2000, un autre agent note « c'était complet », avant d'évoquer le chiffre d'une quarantaine de personnes par jour et d'ajouter : « Puis juillet août, c'était plein ! Parce que juillet, août, et bien il y avait tout ceux du Larzac, de Lille qui venaient avec leur camping-car, qui campaient et qui venaient faire leurs recherches. » [Benoît, attaché de conservation en archives anciennes, catégorie A, 55 ans]

Face à cette diminution de la fréquentation des salles de lecture³⁵, certains services d'archives départementales implantés sur plusieurs sites ont progressivement renoncé à proposer des permanences dans chacune des salles. Dans l'ensemble, les équipes signalent aujourd'hui des permanences souvent « très calmes ». « On n'a rien à faire » dit ainsi Kevin, agent archiviste. Ce déclin de la fréquentation est généralisé mais il apparaît moins marqué dans les récits des archivistes des services situés dans des villes de taille plus modeste. La baisse de la fréquentation de la salle de lecture est très clairement associée par les archivistes à la mise en ligne des registres d'état civil :

« Donc voilà, une fois qu'effectivement tout a été mis sur internet, les gens ils ont fait leurs recherches sur internet. Et la salle s'est vidée, de tous les généalogistes. » [Benoît, attaché de conservation en archives anciennes, catégorie A, 55 ans].

« Parce que là maintenant ce qu'il y a beaucoup, c'est la numérisation en ligne, l'Internet qui fait qu'on a beaucoup moins de personnes qu'avant » [Pascale, agente archiviste, archives des notaires, catégorie C, 59 ans].

Cette explication est également celle qui est avancée par les plus jeunes, qui n'ont pas vécu directement les effets de la mise en ligne des fonds d'archive. Les effets de cette mise en ligne semblent être au cœur des récits professionnels.

Cette faible fréquentation de la salle de lecture est parfois déplorée :

« C'est vrai que c'est un peu dommage, parce que maintenant on a une belle salle. Tout ça pour rien ou presque » [Pascale, agente archiviste en archives des notaires, catégorie C, 59 ans].

Si elle renforce le sentiment d'une tâche chronophage, elle est cependant parfois valorisée du fait de l'accompagnement individualisé qu'elle permet :

« Donc on peut passer, à faire des choses qu'on ne pouvait pas faire avant, c'est-à-dire personnaliser les recherches. C'est-à-dire que quand il y a quelqu'un qui vient, on peut plus s'occuper de lui que quand il y avait quarante personnes [...] Oui, il y a un

³⁵ Voir notamment <https://francearchives.gouv.fr/fr/article/676533599>.

accompagnement qui est quand même plus... Plus fort qu'avant ». [Benoît, attaché de conservation en archives anciennes, catégorie A, 55 ans].

Dans ce cas, la technicisation numérique participe alors d'un renforcement des liens entre le personnel et le lectorat. Notons d'ailleurs que les archivistes en salle semblent trouver une certaine satisfaction dans le fait de connaître les personnes présentes en salle de lecture : ces personnes sont désignées par leurs nom et prénom, on leur demande des nouvelles et des éléments sur les recherches menées.

Les archivistes signalent également une transformation du profil du lectorat. La figure du généalogiste amateur tend à s'effacer au profit de figures professionnelles (essentiellement des notaires), du public étudiant et universitaire et du public citoyen (recherches cadastrales, hypothèques). Parlant de la salle de lecture, un membre de l'équipe de direction dit alors : « elle est moins fréquentée clairement oui. Nous on a sauvé les meubles un peu, grâce à l'université ». [Karine, quarantaine d'années, équipe de direction]. Fortement valorisée par les équipes de direction et les responsables de collection, la venue de publics investis dans des démarches de recherche universitaire n'est pas sans susciter des craintes chez une petite partie des archivistes :

« C'est plus bien ciblé maintenant, c'est plus... Les demandes sont plus techniques. »
[Pascale, agente archiviste en archives des notaires, catégorie C, 59 ans].

Un certain nombre d'entre eux expriment en effet leur goût pour l'accompagnement de publics « néophytes » ou « novices ». En vidant la salle de lecture des généalogistes, la mise en ligne positionne parfois des agents et agentes de catégorie C (et, plus rarement, des archivistes de catégories A ou B venus d'autres secteurs professionnels ou qui ont connu des mobilités internes) dans une position d'inconfort vis-à-vis du public accueilli, lorsque celui-ci est majoritairement composé d'universitaires. Les procédures d'accompagnement de ce public sont en effet moins standardisées, leurs exigences plus pointues, ainsi que leur compréhension de la structure des fonds et des procédures qui est plus avancée. Et ces publics s'identifient socialement à plutôt à la hiérarchie dans les services d'archives (notamment du fait d'une formation historique).

3. Une informatisation qui redéfinit les modalités d'accueil des publics en salle de lecture

La mise en ligne des inventaires et l'existence des moteurs de recherche tend à autonomiser les lectrices et lecteurs. Ces derniers arrivent en salle de lecture en ayant préparé leur venue. Le fait de pouvoir avoir accès aux cotes depuis leur domicile, lors de leur arrivée en salle, « ils ont déjà bien ce qu'ils veulent en tête » [Pascale, agente archiviste en archives des notaires, catégorie C, 59 ans]. Cette préparation en amont liée à la disponibilité en ligne d'un

certain nombre d'outils est globalement perçue positivement dans les services en ce sens qu'elle permet de gagner du temps.

L'autonomisation d'une frange du public est également liée à l'informatisation des démarches de commande des documents. Dans la plupart des services explorés, le public peut commander en ligne les cotes choisies *via* l'utilisation d'un compte utilisateur. Ce système est globalement jugé pratique par les archivistes. Plus rarement, nous avons recueilli des discours déplorant les effets néfastes sur les interactions avec les publics :

« Il y en a, ils ne viennent même pas dire bonjour » [Alain, agent archiviste en archives contemporaines, catégorie C, 58 ans].

Cette crainte d'une déshumanisation des relations entre personnel des services d'archives et public est d'ailleurs mise en avant pour expliquer une informatisation inaboutie de la procédure de commande de documents dans l'un des services de notre enquête :

« Jusqu'à présent et c'était même encore les bulletins papier. Et c'est le président de salle qui saisit pour le lecteur. Là aussi je me suis reprise au début, je me suis dit « mais c'est possible ! ». Il se trouve que ça fonctionne et j'ai décidé de ne pas en faire une priorité dans la conduite du changement, de mettre l'accent sur la rétro-conversion des inventaires, de faire connaître les sources. Et ce fonctionnement-là, on le fera évoluer...

D'accord. Et ça instaure du dialogue en plus ?

Oui ! Il se trouve que quand le lecteur n'a pas. Quand il se trouve que sa demande n'est pas explicite, le président de salle demande qu'il précise. Et on s'est posés la question récemment parce qu'on prépare la réouverture de la salle donc on a fait un gros brainstorming ensemble sans se brider et puis des collègues disaient on peut mettre une petite musique ou un petit son pour alerter que les documents sont arrivés, quand les magasiniers ont fini la levée. Et ça m'a amusée parce que parfois il y a des salles où il y a une lumière sur les tables où les lecteurs sont informés parce que leur lumière s'allume... bon ça tombe assez vite en panne. Mais après, pourquoi pas mais après moi mon réflexe c'est de dire « non le magasinier il va taper sur l'épaule du monsieur : votre document est arrivé. » [Aude, conservatrice, équipe de direction, catégorie A, 44 ans]

Si l'informatisation de la commande des documents en salle de lecture donne à une frange du public une certaine autonomie, d'autres lectrices et lecteurs moins familiers des usages informatiques communs requièrent au contraire un accompagnement complémentaire. Les archivistes signalent les difficultés d'une partie du public — notamment des personnes âgées — à mener leurs recherches sur le portail informatique. L'accompagnement dans l'utilisation du logiciel éloigne alors de ce fait les archivistes de leur « vrai boulot » (Bidet, 2011), selon

une logique explorée dans d'autres secteurs professionnels (Borelle, Pharabod, et Peugeot, 2022). Cet accompagnement est vécu de manière tout à fait variable selon les personnes et leurs socialisations professionnelles. La plupart d'entre elles voient, dans cet accompagnement du public, un prolongement de leurs missions. Dans certains cas, cette mission est menée avec entrain et articulée à une critique de la dématérialisation généralisée des démarches administratives et de leur confrontation à des situations d'incompétence numérique dans leur entourage proche :

« J'ai pris mon après-midi vendredi, mes parents sont âgés, la feuille d'impôts, heureusement qu'il l'a reçue. Je me dis, mon papa a 91 ans. Faut arrêter de vouloir tout... Alors, c'est sûr qu'il y a des conseillers numériques, etc. Alors, si c'était des ouvriers, ils n'ont pas d'argent, mais ils n'ont pas envie que les gens voient ce qu'ils ont. Enfin, tu vois ? [...] Je crois que c'est de l'intime, aussi » [Corine, agente archiviste en fonds de bibliothèque, catégorie C, 56 ans].

Dans les services, d'autres perçoivent avant tout cet accompagnement comme une tâche supplémentaire à accomplir, un élargissement du *mandat* peu gratifiant :

« Mais si t'as une ou deux personnes qui viennent te pourrir, c'est mort ! « Euh : je cherchais un truc d'état civil mais je ne sais pas comment fonctionne un ordinateur, je ne sais pas comment ça fonctionne ». Alors tu expliques et puis t'as le mec qui vient 10 fois te voir pour dire : euh j'ai perdu la page. Voilà, ça c'est vraiment... franchement c'est ch... ! C'est ch... ! » [Alain, agent archiviste en archives contemporaines, catégorie C, 58 ans].

Cette tâche d'accompagnement est parfois elle aussi associée à « un sale boulot » (Hughes, 1996 [1958]) que l'on essaie de déléguer. Ainsi, certains agents et agentes demandent au public en difficulté avec les outils informatiques de se faire accompagner par une personne proche en salle de lecture :

« En même temps c'est compliqué, on a un public âgé aussi, et c'est difficile parce que quand il y a le monsieur qui arrive : je suis sourd, je ne vois rien, je ne sais pas utiliser l'ordinateur ! Tu dis : au secours !

Tu es bien obligée de l'aider ?

Mais on peut pas, notre mission c'est pas de les aider à faire leurs recherches. On leur donne des indications tout ça, mais c'est à eux de chercher. C'est comme Patricia tu as vu elle disait à une dame : revenez avec votre petit-fils, votre petite-fille, votre voisine. Voilà, mais nous on peut pas faire ». [Sylviane, agente archiviste en archives anciennes, catégorie C, 51 ans]

Ce positionnement de principe, régulièrement réaffirmé, peut aussi être renforcé par un manque d'aisance d'une fraction du personnel archivistique avec les outils informatiques (*Cf. supra*). Dans ce cas, leur position experte en salle de lecture se trouve mise à mal. Mais surtout, les archivistes se sentent mal à l'aise avec l'accomplissement de tâches moins nobles que l'accompagnement archivistique. Leurs missions apparaissent alors comme « brouillées » (Borelle, Pharabod et Peugeot, 2022) par ces tâches supplémentaires. Cette posture nous est apparue plus répandue chez les personnes venues d'autres services du conseil départemental (de catégorie C). Ces tâches semblent remettre en cause le caractère noble du travail de guichet mené traditionnellement en salle de lecture.

4. La confrontation à un « lectorat fantôme » et les arrangements en salle de lecture : la permanence à l'épreuve de la numérisation

Une partie des lecteurs et lectrices vient en salle de lecture afin de consulter des documents numérisés mais non communicables en ligne. Cette consultation ne requiert pas nécessairement d'interactions avec les agents et agentes de permanence. Désignés alors par certains archivistes comme étant des « lecteurs et lectrices fantômes », ce public leur renvoie un sentiment d'inutilité :

« Il y en a qui ne demandent rien, ne commandent rien, mais toi, tu es là, tu attends »
[Alain, agent archiviste en archives contemporaines, catégorie C, 59 ans].

Inversement, une partie du public découvre avec regret en salle de lecture que les documents attendus ne sont plus disponibles en version papier du fait de leur numérisation. Parfois, les agents et agentes demeurent inflexibles et refusent de communiquer ces documents dans leur version originale. Cependant, d'un archiviste à l'autre et en fonction de la personne qui émet la demande, il peut être fait preuve de souplesse. Par exemple, un objet récemment numérisé a été quand même mis à disposition d'enseignantes qui préparaient la visite de leurs élèves dans les locaux du service d'archives. Dans un autre cas, les documents sont sortis du fait de l'intérêt pour le support dans le cadre d'une recherche universitaire. La qualité limitée de la numérisation justifie parfois l'entorse à la règle :

« En salle de lecture, ce matin par exemple, j'ai fait sortir en dérogation deux registres de notaires qui étaient microfilmés. Alors c'était des boîtes, ce n'était pas des registres. C'est des registres, mais c'était des boîtes [sic], avec des minutes volantes, donc certaines ont été microfilmées. Mais du coup pour la lecture, ce n'est vraiment pas simple. Sur les microfilms, c'est vraiment tout petit, pas simple, c'est vrai que les actes notariés parfois c'est écrit tout minuscule, il faut zoomer et tout, donc quand il y a une demande un peu particulière en salle de lecture, en nous disant, j'aimerais bien avoir l'original sur papier parce que... ça va aller plus vite pour moi, parce qu'en

feuilletant ça va... Voilà. Plutôt que de zoomer, décaler, tac tac, voilà... Du coup, j'autorise le papier. » [Lucie, assistante archiviste, catégorie C, 40 ans]

Les dérogations sont le plus souvent mises en œuvre par la Présidence de salle qui dispose en effet d'une plus grande autonomie permettant de déroger à la règle sans autorisation de leur hiérarchie. De plus, la dérogation est en partie liée à un phénomène d'identification. Une connivence renforcée entre la personne qui émet la demande et l'archiviste peut découler de ces écarts à la règle.

La transformation du travail en salle de lecture découle également de l'évolution des outils de numérisation à disposition du public. Auparavant, le public pouvait solliciter le personnel afin d'obtenir des copies de documents. Celles-ci étaient le plus souvent effectuées *via* l'utilisation d'un photocopieur. Désormais, les salles de lecture mettent à disposition des scanners permettant d'obtenir des clichés de qualité ; les lecteurs et lectrices effectuent directement leurs numérisations conservées sur une clé USB. Le public utilise également fréquemment les téléphones portables ou appareils photos afin d'obtenir des clichés des documents. Ces démarches sont menées en autonomie, sans intervention des archivistes présents en salle. De temps en temps, les archivistes de la salle de lecture se rapprochent physiquement des usagers et usagères afin de vérifier la reproductibilité des documents consultés. Ponctuellement, cela prend la forme d'une aide afin d'obtenir un angle de vue préférable en leur proposant de déplacer les documents sur un mobilier plus adapté. On note néanmoins une sollicitation moindre du personnel en salle de lecture à des fins de reproduction de documents. De temps en temps, des demandes de numérisation de documents ayant un format atypique (de grand format) sont formulées et les documents sont alors pris en charge par le laboratoire de numérisation.

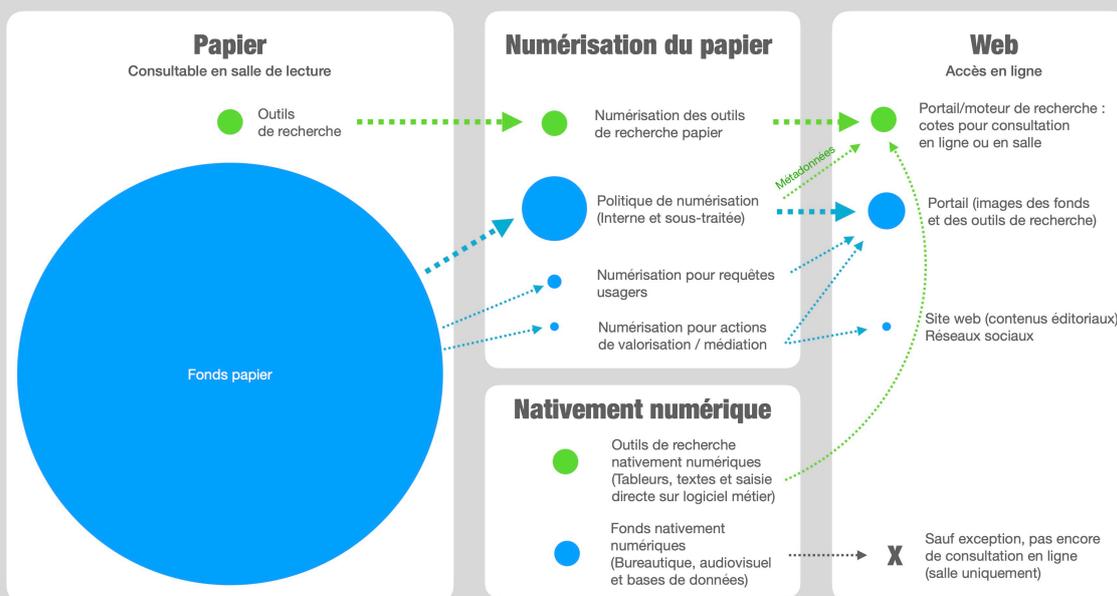
L'accueil des publics en salle de lecture demeure une mission centrale des services d'archives départementales. Cet accueil est toutefois transformé par le numérique. La mise en ligne d'un certain nombre de fonds a des effets sur le profil du lectorat accueilli. L'informatisation de certaines tâches et la numérisation par le public lui-même sont censées rendre les publics autonomes et permettre aux archivistes de se concentrer sur des tâches d'accompagnement des recherches. L'incompétence numérique d'une partie du public les contraint toutefois à un rôle ponctuel d'accompagnement, contribuant à redéfinir le rôle des archivistes en salle de lecture.

*Figure 2 :
Une complexité qui accroît les besoins d'accompagnement du public*

Il n'est pas aisé, pour la personne qui découvre le monde des archives départementales, de se figurer ce que sont les fonds et comment on y accède. Tenter de produire une vue d'ensemble sur les volumes de documents, leurs supports, les modalités de recherche et de consultation confirme l'impression de chaos ou d'irrationalité qui se dégage du caractère à la fois toujours incomplet (numérisations en cours) et infini (versements toujours à venir) du traitement archivistique. Et ce sentiment est accentué par la démultiplication numérique des supports, des modes de recherche et de consultation, un processus également inachevé.

La figure ci-dessous donne à voir (sans respecter les proportions) cette complexité à laquelle est confrontée l'utilisateur ou l'utilisateur : les outils de recherche (en vert) sont partiellement numérisés (outils papier numérisés ou outils nativement numériques) mais peuvent renvoyer à des consultations en salle ; les fonds papier (en bleu) sont partiellement numérisés et ces fonds numérisés sont partiellement consultables en ligne ; les fonds nativement numériques (également en bleu) sont eux partiellement consultables, très partiellement en ligne mais surtout en salle (et il y a des fonds non consultables).

Pour beaucoup de personnes — désormais habituées (pour d'autres usages) aux moteurs de recherche et à la consultation en ligne —, les archives en ligne (à droite du schéma) sont donc source de perplexité et d'incompréhension. Aussi cette complexité exige du personnel des services d'archives un plus grand investissement dans l'accompagnement du public, à la fois en salle et à distance, par une diversité de canaux de communication.



II. Le public en ligne : entre mise à distance et accompagnement

Dans les représentations des archivistes, la mise en ligne est synonyme d'un élargissement du public des archives. Cela se manifeste d'un point de vue quantitatif : « notre public, nos usagers, ils sont sur Internet. Ils ne sont pas en salle de lecture » [Blandine, 55 ans, équipe de direction]. Mais cela s'exprime aussi d'un point de vue qualitatif : « C'est utile et puis ça permet de toucher un public plus large » [Alix, assistante archiviste, archives privées, 29 ans]. En outre, leurs représentations contribuent à segmenter le public en ligne en deux principaux sous-groupes : les internautes qui naviguent sur le portail web d'une part, et les personnes qui effectuent des demandes de recherche par mèls ou *via* un formulaire internet dédié d'autre part.

1. Investissements pluriels autour des usages du portail internet

- *Un public d'internautes insaisissable*

La propension des personnes enquêtées à s'exprimer sur les usagers et usagères du site internet est étroitement liée aux positions occupées dans le service. Spontanément évoqué par les membres des directions et les responsables de collections, le site internet occupe une place plus réduite dans les discours des archivistes de catégorie C, à l'exception des personnes explicitement sollicitées pour prendre en charge les questions de ce public (*cf. infra*). Toutefois, pour l'ensemble des équipes, la connaissance de ce public d'internautes apparaît parcellaire. Des éléments quantitatifs sont spontanément mis en avant par les directions de services pour valoriser une forte fréquentation des portails internet et des salles virtuelles (notamment face aux services en ligne des autres services du conseil départemental). L'importance pour les services d'archives de détenir des éléments quantitatifs sur les usages du site internet se donne à voir dans la mise en place d'outils statistiques. Les directions se montrent également soucieuses d'avoir des informations sur les pratiques des internautes : « *Mais après il faut avoir une analyse quantitative et qualitative* » [Thibault, 38 ans, chargé de mission numérique]. Les archivistes signalent ainsi que l'essentiel des connexions au site concerne la consultation de fonds spécifiques :

« Mais si on regarde les statistiques actuellement, je dirais que 90 % des consultations du site, c'est sur le moteur de recherche ». [Blandine, équipe de direction, catégorie A, 55 ans].

Les quelques éléments d'information sur les pratiques des internautes sont plutôt source de déception pour les archivistes :

« Mais après c'est sûr que c'est toujours, quand on regarde vraiment les chiffres bruts, c'est toujours très décourageant, parce qu'il y a la bibliothèque, les pages éditoriales

sur lesquelles on va passer beaucoup de temps, on le sait que c'est pas... [consulté]. »
[Thibault, chargé de mission numérique, catégorie A, 38 ans]

Le sentiment d'un investissement lourd dans des démarches d'autant plus faiblement récompensées qu'elles peuvent être quantifiées est assez présent au sein des équipes de direction et parmi les archivistes chargés de mission numérique (Martin et Dagiral, 2016). Ce sentiment contraste avec la sérénité avec laquelle les archivistes perçoivent habituellement l'incertitude de l'ouverture de fonds papiers triés et classés (Both, 2017). L'absence de consultation des contenus éditoriaux questionne l'opportunité de la démarche, en ce sens que la rédaction de tels écrits n'est pas au cœur de la démarche archivistique.

Certains discours laissent entrevoir la perception du public en ligne comme étant peu curieux. On repère ponctuellement une représentation quasi condescendante, qui n'est pas sans faire écho aux représentations des généalogistes dominantes avant la mise en ligne de l'état civil (Both, 2017). L'assimilation des deux publics — public d'internautes et généalogistes — est d'ailleurs assez récurrente. Comme les généalogistes qui faisaient défiler leurs bobines sur les lecteurs de microfilms jusqu'au début des années 2000 sans interaction avec les archivistes de permanence en salle, les internautes sont perçus comme s'inscrivant dans une logique de consommation.

Cependant, si certains archivistes considèrent qu'il existe une véritable dichotomie entre le public en ligne et le public de la salle de lecture, d'autres établissent des nuances. Deux profils sont ainsi communément repérés. Certains internautes seraient disposés à se déplacer ponctuellement en salle de lecture quand d'autres personnes y semblent totalement opposées car « [elles] veulent être derrière leur écran... » [Séverine, 49 ans, équipe de direction]. Ce refus de venir en salle est parfois largement compris, voire encouragé, par une partie des archivistes. La présence en salle d'un nombre limité de lecteurs et lectrices permet en effet un accompagnement plus personnalisé des démarches de recherche ambitieuses. Néanmoins, les membres des directions apparaissent très attachés à faire venir en salle ce public d'internautes. La consultation ne constituerait pas une fin en soi :

« C'est-à-dire que nous ne renonçons pas à faire venir des usagers sur place. Pourquoi ? Parce que là vraiment j'en suis persuadée, il y a vraiment une demande à la fois de consulter les archives mais aussi que les usagers échangent avec les archivistes, pour mieux comprendre les archives ». [Aude, membre d'une direction de service, catégorie A, 44 ans].

En ce sens, les internautes ne semblent pas véritablement considérés comme un public accompli mais s'apparentent plutôt à un public de salle en devenir. Ce souci s'incarne d'ailleurs dans les invitations faites sur le site internet.

- *Un public accompagné collectivement et individuellement*

Les archivistes considèrent que les publics sur internet sont inégalement autonomes dans leur navigation dans la salle de lecture virtuelle du service. Mais la majorité est considérée comme apte à utiliser les ressources du site internet :

« J'ai l'impression que quand même les gens arrivent quand même à se...c'est le côté un peu rassurant, les gens arrivent à se débrouiller » [Thibault, chargé de mission numérique, catégorie A, 38 ans].

Cette autonomie est attribuée à un travail d'accompagnement collectif mené en amont. Dans les contextes de transformation du portail internet, les discours émis laissent entrevoir le souci de guider le public en ligne au maximum :

« Ça va être un peu plus scientifique et tout l'enjeu. à la fois des facettes et du site internet actuel, c'est de pouvoir guider l'internaute le plus possible et donc là, on est en train justement donc Cassandra travaille sur le moteur de recherche et moi je travaille avec Johanna la webmestre justement sur le site internet actuel et l'articulation qu'il va y avoir entre le site internet et le moteur de recherche sachant qu'en plus la salle de lecture virtuelle d'aujourd'hui ne va pas disparaître d'un coup d'un seul donc il va y avoir une coexistence entre le moteur de recherche et la salle de lecture virtuelle » [Bastien, chargé d'études documentaires au sein d'un service des publics, catégorie A, 41 ans]

Le champ lexical de l'accompagnement est très fortement mobilisé par le personnel des services d'archives :

« Donc pour essayer de les orienter un petit peu [...] Oui là l'idée c'est vraiment de guider au maximum... ». [Alexandra, chargée de mission numérique, catégorie A, 42 ans].

Au-delà de la construction d'interfaces en cohérence avec le niveau informatique du public et ses usages communs (moteurs de recherche plutôt que navigation dans la structure des fonds), les services d'archives proposent également des guides pratiques permettant d'orienter le public :

« Et sinon, j'aime bien faire des tutos pour expliquer aux gens vous allez à tel endroit quel endroit vous cliquez ici. [...] On veut essayer quand même de guider quand même les usagers au maximum pour ne pas être dérangés comme ça toute la journée. » [Johanna, webmestre, catégorie B, 52 ans].

Ces démarches visent notamment à limiter les sollicitations ultérieures des internautes ; les services d'archives sont en effet sollicités quotidiennement pour guider individuellement les

utilisateurs et utilisatrices du site internet. Dans chaque service, des archivistes consacrent une partie de leur temps à l'accompagnement des internautes en difficulté. Les appels de ces internautes reçus à l'accueil du service leur sont transférés. Cet accueil est inégalement formalisé selon les services :

« Et donc que ce soit Léa notre collègue au secrétariat ou notre webmestre et bien en fait elles font de l'assistance téléphonique, de la hot line si vous voulez. Et ça c'est très fréquent ». [Séverine, conservatrice, direction de service, catégorie A, 50 ans].

Des demandes concernant l'utilisation du site internet formulées par mél ou *via* un formulaire en ligne sont également transmises à ces archivistes. Les type de demandes sont multiples :

« Et c'est quel type de question en général ?

« Alors je n'arrive pas à imprimer un acte ». « Je ne sais pas comment je peux enregistrer l'acte d'état civil qui m'intéresse sur mon ordinateur », « je n'arrive pas à me connecter ». « Votre site n'est pas sécurisé », alors j'explique qu'en fait ils ont conservé des liens antérieurs et qu'en fait ils n'ont jamais mis à jour à leur historique tout ça... » [Johanna, webmestre, catégorie B, 52 ans]

Ces échanges sont perçus comme étant très nombreux, en augmentation constante, et peuvent apparaître chronophages. Mais la satisfaction d'accompagner transparait également :

« Moi, j'aime bien avoir les internautes au téléphone. J'aime bien ce côté « aide ». » [Nadine, agente de numérisation, catégorie B, 62 ans].

La mise en ligne des documents et l'accompagnement des internautes qui en découle offrent l'opportunité d'interactions avec le public à des agents et agentes jusque-là exclues de telles missions. Très personnalisée dans certains services où les archivistes consacrent parfois plus d'une demi-heure à l'accompagnement d'un seul internaute, l'aide apportée est parfois plus limitée : la conversation peut être écourtée par l'envoi d'un tutoriel préalablement élaboré.

- *Activités collaboratives : un public inégalement mobilisé*

De nombreux travaux ont montré l'émergence depuis les années 1990 d'un « impératif participatif » tant dans le secteur politique (Le Bart et Lefebvre, 2005 ; Blatrix 2009) que dans les domaines scientifiques et culturels (Severo, 2021). Au sein des services d'archives, des acteurs extérieurs ont parfois été mobilisés afin de concourir au traitement satisfaisant des archives. Dans certains services, des membres d'associations du public des archives, notamment des généalogistes, sont historiquement mis à contribution : ils participent à l'indexation des tables décennales. L'accomplissement de cette tâche tend à les constituer en « en extension de l'équipe » (Both, 2017). Les outils numériques ont souvent été présentés

comme susceptibles de favoriser la participation citoyenne (Cardon, 2010) et plus généralement la participation des publics. Qu'en est-il au sein des services d'archives ?

L'implication des publics dans l'enrichissement des contenus en ligne est globalement assez limitée. Sans y être invités, les usagers et usagères signalent des omissions — parfois dénommées « lacunes » — dans les numérisations mises en ligne. Le public participe ainsi indirectement au travail de mise à disposition de contenus. Ces interpellations — généralement formulées dans le cadre d'un mél — sont globalement jugées bienvenues en ce sens qu'elles permettent des rectifications. Elles sont parfois perçues comme intrusives, quand elles viennent bousculer la temporalité du travail archivistique.

La délégation volontaire de tâches archivistiques à des publics non-initiés est quant à elle une démarche mise en œuvre de manière très inégale selon les sites étudiés. Dans la plupart des services, la mise en place d'outils collaboratifs à des fins de « *crowdsourcing* » demeure un projet vague peu expérimenté. Dans certains services, la mobilisation du public à des fins d'indexation ou d'annotation collaborative est particulièrement limitée. Interrogé sur le sujet, un chargé de mission numérique signale : « On n'a pas lancé la chose » [Jean, 40 ans, catégorie A]. Dans un autre service, le webmestre sollicite ponctuellement l'aide du public sur les réseaux sociaux afin d'identifier un lieu inconnu sur une photographie ou une plaque de verre. En dépit du succès de telles initiatives avec de nombreux retours des internautes, une frange conséquente des membres du service regarde la démarche avec frilosité : « La peur c'est que les gens racontent n'importe quoi et qu'on écrive nous n'importe quoi. » [Cyril, chargé de mission, service des publics, 26 ans]. On relève donc une véritable crainte de voir des personnes non-initiées investir les missions des archivistes de manière incontrôlée. L'absence de moyens à consacrer à cette démarche constitue le deuxième argument justifiant l'absence de sollicitation des publics.

Dans d'autres services, des démarches d'indexation collaborative ou d'annotation collaborative sont mises en place de manière plus régulière depuis le début des années 2010. « Capter le public que l'on a sur notre site internet pour leur demander de faire l'indexation » [Camille, 42 ans, attachée de conservation, archives anciennes] constitue l'objectif énoncé. C'est à l'occasion d'un accroissement ponctuel des effectifs du service lié à la présence de stagiaires que la démarche est amorcée. La mobilisation du public est étroitement liée à un manque de financement dédié :

« On a demandé un devis au prestataire pour savoir combien ça nous coûterait et en fait on n'avait pas le modèle économique pour aller derrière et pouvoir financer. Donc du coup, on s'est dit, ce n'est pas grave, comme on était en train de développer notre plateforme d'annotation collaborative, on s'est dit, on va surfer sur la vague des commémorations [de la Grande Guerre] et on va ouvrir les fiches matricules pour que les gens indexent les champs qui restent, voilà, qui sont demandés pour le Grand

Mémorial. » [Camille, attachée de conservation en archives anciennes, catégorie A, 42 ans]

Le nombre d'internautes mobilisés dans la démarche est assez réduit :

« Quand vous regardez les statistiques, effectivement vous avez en gros un noyau de dix lecteurs qui sont des purs, des durs. » [Camille, attachée de conservation en archives anciennes, catégorie A, 42 ans]

La démarche suscite toutefois une grande satisfaction parmi les archivistes.

« Vous n'allez avoir qu'une base très solide et fidèle de lecteurs qui vont faire le travail de façon extrêmement sérieuse. Et nous là où c'était intéressant, c'est qu'on a fait, pour vérifier du coup la véracité et l'exactitude des informations, en fait, on a refait saisir aux gens les prénoms et noms et comme c'était des données qu'on avait déjà par notre prestataire, on a pu comparer et en fait les taux étaient excellents. Donc les gens qui font l'annotation collaborative, ce sont des gens qui le font de façon très sérieuse pour le coup et très investie » [Camille, attachée de conservation, archives anciennes, catégorie A, 42 ans]

La démarche collaborative semble donc au moins autant valorisée au titre de l'expérience relevant de l'animation culturelle que de ses apports en termes de description des fonds d'archives. Dans certains services, qui ne font pas partie de notre corpus, des expérimentations de mise à contribution du public, notamment dans les choix de numérisation, ont été mises en œuvre.

2. Les demandes « en ligne » : un public considéré qu'il convient d'aider

- *Un public présent (inégalement) dans le quotidien de travail*

Les échanges avec les archivistes révèlent une transformation progressive des demandes à distance. Auparavant reçues par courrier postal, les services d'archives reçoivent à partir des années 2000 de plus en plus de demandes par mél. Plus récemment, certains services d'archives mettent à disposition des internautes des formulaires en ligne dédiés. La quasi-totalité des demandes à distance sont désormais formulées *via* internet. Les services d'archives signalent une augmentation très nette du nombre de demandes à distance ces dernières années et relient cette situation à la fermeture de la salle de lecture dans la période de crise sanitaire :

« Et puis avec le confinement. Le confinement, on a fait les recherches par correspondance pendant le confinement, les gens ont pris le pli. » [Gilles, attaché de conservation, archives des notaires, catégorie A, 59 ans].

Les représentations des effets du formulaire en ligne sur le nombre de demandes émises sont contradictoires. Un certain nombre d'archivistes considère que la démarche de création d'un compte nécessaire à la formulation de demande en ligne limite le nombre de demandes reçues ces derniers mois. D'autres pensent au contraire que ce formulaire peu personnalisé explique la réception de demandes nombreuses, qui ne sont pas toujours en phase avec les compétences d'un service d'archives :

« On a eu beaucoup de messages comme ça où on sent que c'est envoyé en masse, pas du tout personnalisé. On voit pas le lien avec les archives départementales **. Ça a été notamment le cas avec la question des Algériens où, pour bénéficier [de la naturalisation française], il fallait prouver qu'on avait un ancêtre [français], bref, c'était des demandes qu'ils envoyaient à tous les départements ». [Alain, agent archiviste, archives contemporaines, catégorie C, 59 ans].

La mise à disposition d'un formulaire en ligne conduirait le public à concevoir la recherche d'archives comme une démarche automatique et à surestimer la capacité des services à répondre aux demandes :

« Pouvez-vous retrouver la ville de ma maman ? J'ai dit : non, ce n'est pas "Ok Google" ici quoi, c'est pas... ! On a envie de rigoler quoi. Je pense que les gens ils pensent on va taper le nom et on va savoir sur la vie des gens, quoi, quand... » [Maude, agente archiviste, archives contemporaines, catégorie C, 47 ans]

Les demandes à distance sont présentes dans le quotidien et les discours des archivistes, par-delà leurs appartenances catégorielles. Dans plusieurs services, ce sont les directions qui reçoivent les demandes à distance et les étudient avant de les transmettre aux responsables d'équipes. Cet intérêt des directions pour les demandes émises en ligne s'inscrit dans le prolongement d'une pratique de vérification des demandes par courrier menée par les directions comme nous l'ont indiqué les personnes enquêtées dans plusieurs services. La transformation des modalités techniques ne semble pas avoir eu d'effet sur l'intérêt porté par les directions aux demandes émises. La prise en charge des demandes à distance n'apparaît pas d'emblée déléguée.

Contrairement aux demandes en salle, qui impliquent les archivistes de services et de domaines de spécialité variés (du fait du roulement des permanences), les requêtes à distance font l'objet d'un traitement plus spécialisé. Transmises aux responsables d'équipes, elles sont ensuite réparties au sein de l'équipe, en fonction notamment de leurs domaines de compétences. Le nombre de demandes à distance à traiter est donc très inégal selon les équipes considérées, une très grande majorité des demandes concernant les archives contemporaines :

« C'est beaucoup, beaucoup de recherches administratives, des jugements de divorce, pour des successions... Nos recherches sont beaucoup administratives. Après, c'est vrai qu'entre archives modernes et archives contemporaines, ça fait la moitié du dépôt. Donc du coup ça fait quand même... Beaucoup de recherches. » [Margaux, attachée de conservation, archives contemporaines, catégorie A, 44 ans]

Le nombre conséquent de demandes explique que l'ensemble de l'équipe soit réquisitionné pour y répondre, et ce quel que soit le statut professionnel. Les équipes en charge des archives anciennes ou des archives privées reçoivent seulement quelques dizaines de demandes par an. Elles sont essentiellement traitées par les responsables de services et archivistes de catégorie A. A l'inverse, pour une partie du groupe professionnel — notamment de catégorie C dans les équipes d'archives anciennes —, ce public qui formule des demandes en ligne est quasiment inexistant, alors même qu'il occupe une place prépondérante dans les journées de travail de leurs collègues de même statut des équipes d'archives contemporaines.

- *(Im)personnalisation de la relation avec les demandeurs à distance*

Au sein des services d'archives, le choix qui est fait d'encourager les demandes *via* l'utilisation d'un logiciel dédié est inégalement perçu par les archivistes. La plupart y voit un gain de temps et d'énergie du fait des interactions limitées avec les personnes formulant les demandes. D'autres regrettent la mise en place de ce système qui limite les échanges. Le logiciel dédié ne permet pas de poser des questions complémentaires afin d'affiner la réponse à apporter : « Et LogRequête [logiciel anonymisé] permet de répondre uniquement une 2^{ème} fois [...] et à la fin il y a clôture de la demande. » [Cyril, chargé de mission, accueil des publics, 26 ans]. Certains et certaines agentes n'hésitent donc pas à contourner le logiciel en fournissant aux personnes émettant la demande une adresse mél ou un numéro de téléphone afin de préciser le besoin. On repère ici une démarche des archivistes visant à agir en conformité avec leurs valeurs plutôt que de s'adapter au logiciel et de fournir une prestation jugée de moindre qualité. Les archivistes cherchent à faire bonne figure vis-à-vis du public afin de conserver une image de soi positive. Ce type d'arrangement apparaît fréquent dans les processus de reconfiguration des rôles liée à l'introduction d'outils numériques (Boeglin-Henky, 2022).

Derrière ces démarches, c'est parfois la quête d'une reconnaissance du travail accompli qui transparaît. Cette reconnaissance était en effet parfois très marquée dans la période antérieure :

« Donc j'ai rappelé la personne et on m'a donné le document [pour sa numérisation], j'ai rappelé la personne. Ah, je vous envoie un paquet de bonbons. J'ai dit c'est ça oui et huit jours après, le paquet était dans la boîte aux lettres. Et juste avant que je parte, c'est un monsieur d'Algérie qui m'a envoyé des dattes. [...] Le moindre acte qu'on

leur envoyait, c'était des remerciements à chaque fois. » [Sylvie, Agente archiviste à la retraite, catégorie C, 64 ans]

Rapporté aux directions de service, le besoin d'interactions avec le public formulant les requêtes afin de fournir des réponses satisfaisantes, est entendu et le logiciel est transformé en ce sens.

En dépit du caractère jugé redondant des demandes à distance, les archivistes apparaissent dévoués à cette tâche. Les requêtes sont évoquées de manière récurrente avec beaucoup de bienveillance lors des activités collectives mais également durant les temps de pause, entre collègues :

« Par exemple, une petite dame voulait des renseignements sur son père placé. Je n'ai pas trouvé de dossier mais j'ai trouvé un acte de naissance avec plein de renseignements, elle sera contente je pense, cela fera l'affaire. » [Maude, agente archiviste, archives contemporaines, catégorie C, 47 ans].

Au-delà d'une quête de reconnaissance, le souci de la satisfaction du public semble être au cœur des motivations. Dans le cas de démarches d'ordre d'administratif ou relevant de la vie personnelle des individus, les archivistes décrivent un processus d'identification aux personnes qui font les requêtes. Une agente fait ainsi référence à une situation de blocage administratif rencontrée par son père âgé pour justifier le temps qu'elle consacre depuis plusieurs jours à trouver un document en magasin suite à une demande en ligne. Faciliter l'accès à des dossiers ayant trait à l'histoire familiale et / ou individuelle — notamment les dossiers d'enfants pris en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) — constitue une source de satisfaction majeure, voire de fierté :

« Je crois que c'est 38 000 noms. Et tout ça, ça a été saisi pendant mon confinement... [...] 38 000. Ben tous les enfants maintenant de l'assistance publique nés sous X et ASE, comme tu veux – l'ASE c'est l'aide sociale à l'enfance – tout, tu rentres sur Excel, tu cliques dans l'onglet nom, prénom [sifflement]. Tu trouves la boîte comme ça.

Ça c'est une grosse avancée quand même ?

Ah oui, punaise, tu imagines il y avait peut-être 40 feuillets comme ça. Mme *** ma correspondante, c'est une correspondante du service de l'enfance du département, si elle ne savait pas où, elle fouillait tous les dossiers un par un ! Alors ils sont classés par ordre alphabétique...

Par ordre alphabétique quand même, oui. C'est énorme quand même.

Oui, là maintenant elle rentre sous Excel, elle fait clic. Tu vois hier j'en ai rentré 200, non 300, 400 hier. Mais là maintenant c'est nickel. Pour moi ça a été un boulot

énorme, parce que oui 35 000 ou 37 000. Alors d'un côté t'as les enfants qui ont été placés comme ça, et de l'autre côté tu as l'adoption. [Alain, agent archiviste, archives contemporaines, catégorie C, 58 ans]

Loin d'être traitées comme des numéros de dossiers, ces demandes en ligne sont appropriées par les agents et agentes. Des scénarios sont souvent avancés pour expliquer les demandes. En dépit des outils utilisés, l'accompagnement de ces publics n'apparaît nullement dépersonnalisé.

III. Médiation culturelle et dispositifs de sensibilisation du public : des archives et un métier passionnants

À côté de la mission de communication des documents demandés par le public, une mission de médiation culturelle se développe progressivement depuis les années 1990. Elle est encouragée par les directives ministérielles et le SIAF, mais aussi par les collectivités territoriales, et ainsi appropriée par les services archives dans une logique de « valorisation » des fonds et du patrimoine. Si, en théorie, la médiation concerne aussi les services ou particuliers producteurs, dans la pratique, elle est principalement orientée vers les publics et contribue à faire des archives un service culturel.

Bien que la salle de lecture et les requêtes à distance soient les lieux privilégiés de la rencontre avec les publics, des salles d'exposition et des salles de conférence sont créées ou utilisées plus fréquemment dans de nombreux services d'archives. Des locaux permettant l'accueil des publics scolaires sont également aménagés. Et des départements ou équipes « médiation culturelle » ou « publics et usages » dans les services d'archives départementales organisent, différemment selon les sites, toute une gamme d'événements culturels et mémoriels au cours desquels des ressources numériques sont mobilisées : des visites des fonds, des expositions, des expositions virtuelles, des livres, des conférences, des visites, des ateliers ouverts aux publics, des podcasts, des *posts* sur Facebook, des contenus éditoriaux sur le site, etc. La gamme des activités et contenus proposés est largement reconfigurée par les supports numériques qui se constituent — par leur usage ou leur non-usage — en dispositifs de sensibilisation des publics. Ils jouent ainsi un rôle nouveau dans la mise en œuvre et dans la mise en scène du goût pour les documents et des représentations du métier qui contribuent à produire le sentiment d'une valeur singulière des fonds, que l'on cherche à transmettre au public.

Cet éventail d'activités contribue également ici à mettre en tension les logiques d'« information » (tout mettre en œuvre pour la transmission des documents) et de « communication » (valoriser symboliquement et affectivement les documents, les fonds, l'institution et ses professionnels). En effet, les ressources investies (matérielles et humaines)

dans la numérisation des fonds et leur « consultabilité » en ligne suivent des dynamiques qui divergent régulièrement avec celles investies dans l'animation des publics et les actions de divulgation autour d'activités diverses. Cela peut aboutir à des positionnements antagoniques :

« Je pense, et en fait logB [logiciel de traitement des archives] est l'illustration de ça, et du coup notre site internet qui en découle aussi, euh... il y a la conception des archivistes, et il y a la conception de la com ou du médiateur culturel que je suis. Le vocabulaire employé. Par exemple les pages qu'a fait Sylvain [...], je lui ai dit, ça ne lui a pas plu, il commence par le terme indexation à utiliser pour faire vos recherches. J'y crois même pas qu'il a écrit ça, les gens ne savent pas ce qu'est l'indexation. Enfin voilà, et systématiquement sur tous les sujets c'est des choses qui reviennent. De même que les outils qu'on a, alors ça a un petit peu progressé, mais l'éditeur du site internet n'est pas fait du tout pour faire des expositions en ligne, c'est vraiment un truc d'archivistes ! » [Cyril, chargé de mission, Action culturelle et éducative, catégorie A, 26 ans]

Nous présenterons deux types d'activités ici : la visite d'élèves de collège aux archives départementales (4.3.1.) et la communication sur Facebook (4.3.2.), qui montrent au passage comment les ressources numériques élargissent la gamme des dispositifs de sensibilisation.

1. Entre aura de l'original et références à Harry Potter : l'accueil du public scolaire

L'animation événementielle et les activités de médiation visent alternativement des publics experts ou profanes, quoique les études à ce propos indiquent que parmi les quatre types de publics distingués — le public enseignant et étudiant ; les personnes cherchant des preuves administratives et juridiques ; le public scolaire ; et les adultes curieux de l'histoire locale (Grard et Zamant, 2018) —, les politiques de médiation culturelle semblent viser en priorité la conquête de nouveaux publics : des scolaires ou des personnes curieuses attirées par la découverte des fonds (SIAF, 2015).

Cette animation contribue notamment à développer une fonction patrimoniale et mémorielle des archives où la mobilisation d'originaux est prônée, la multiplication des copies numériques tendant finalement à accentuer le caractère unique et précieux. Certes l'*ethos* historien met à distance la valeur fétichiste de l'original (Benjamin, 2013 [1939]) et insiste sur les propriétés de la copie numérique sur le plan cognitif et ergonomique (maniabilité : zoom, contrastes), ainsi que sur les avantages de consultabilité ubiquitaire (accessible de n'importe quel poste informatique). Mais la dimension affective de la tangibilité de l'histoire est sciemment mobilisée par les archivistes quand il s'agit de faire des archives départementales un lieu de mémoire et, des différents événements, des moments d'effusion commémorative :

« Il y a forcément une émotion au contact avec les originaux et c'est pour ça aussi qu'on essaye d'en présenter à l'occasion d'expositions, c'est-à-dire, de permettre de maintenir ce contact avec les documents. Personnellement, moi, quand je suis utilisateur, je préfère (...) Travailler confortablement à domicile... Voilà, à domicile, et sur écran. Parfois quand on a une charte de très grandes dimensions, c'est plus facile de naviguer sur son écran que d'aller lire sur le... — Donc il n'y a pas, ni dans le métier d'archiviste, ni dans le métier d'historien, d'utilisateur, une espèce de fétichisme de l'original. (...) C'est plutôt pour moi, on est plus, effectivement, dans l'émotion, de rendre tangible le passé, des supports qui viennent de l'époque, c'est ça qu'on essaye de rendre — Que quand on consulte finalement pour extraire de l'information, là, un écran c'est même plus pratique — Oui, je pense, là je pense des chercheurs seraient d'accord avec moi. » [Adrien, conservateur, membre d'une équipe de direction, catégorie A, 62 ans]

Dans les visites sur site, nous assistons, à travers la manipulation de documents et la gestuelle mise en scène, à la volonté de valoriser l'archive aux yeux des profanes. C'est un ressort essentiel de la sensibilisation de nouveaux publics, de la valorisation simultanée des fonds et du métier.

Lors des fréquentes visites d'élèves de collège, les archivistes qui les accueillent vont mobiliser différents types de supports, dont les propriétés différenciées permettent de produire des effets clairement identifiés par les archivistes. Ils et elles favoriseront ainsi la présentation de documents iconographiques ou calligraphiques dont l'immédiateté (vision d'ensemble et caractères esthétiques) est opposée, dans la description des pratiques, à la recherche d'information dans un document ou une masse de documents. Cet immédiat esthétique constitue une ressource permettant de capter l'attention des élèves :

« Je vois bien qu'en iconographie, c'est plus facilement valorisable, c'est plus joli entre guillemets, donc forcément, c'est plus facilement exploitable, puis c'est plus mignonnet » [Lise, Service Iconographie, catégorie B, 33 ans].

« J'aime beaucoup travailler avec l'iconographie parce que justement c'est beaucoup plus immédiat. Il y a moins ce temps de lecture, parce qu'il faut aussi dire qu'il y a un temps, on n'a pas forcément des heures sur les documents. » [Arthur, service de médiation culturelle, catégorie A, 27 ans]

Aussi convient-il de différencier l'usage raisonné des différents « états » du document lors des événements de médiation culturelle : conformément à ce que Jessica de Bideran (2015) identifiait dans un service d'archives municipales, le facsimilé en version papier sera réservé aux manipulations d'atelier pour la recherche d'informations et la critique de source ; la copie numérique sur écran sera le support aux usages à distance ou aux compléments informatifs sur site, et l'original servira à stimuler l'imagination du précieux historique et de l'évasion :

« Et il y a... voilà, faire du numérique. Ça c'est le mot des élus, il faut dire les choses, il faut faire du numérique entre guillemets pour faire du numérique. [...] Et ce qui pour eux est exceptionnel, [les collégiens] c'est ça, c'est de voir le document original, voir l'enluminure [...]. Il faut voir les têtes des gamins ! C'est extraordinaire ! C'est comme dans Game of Thrones ! C'est ça, ça fait des parallèles avec ce qu'ils connaissent [...] Ça, ça marche. [...] Voilà, ils sont impressionnés par les documents originaux. Et du coup il y a une résistance à avoir pour nous vis-à-vis de toutes les injonctions au numérique, c'est : d'accord on fait du numérique mais il faut que ce soit une plus-value. [...] On a des retours dans ce sens, clairement. C'est : on n'est pas venu pour voir du numérique ! On l'a chez nous ! Et d'ailleurs je vais faire volontiers des compléments numériques en ligne et cætera, pour en mettre plus, tout simplement. Des textes plus longs, des vidéos [...] » [Cyril, chargé de médiation culturelle, catégorie A, 26 ans]

De même que la gestuelle dans la manipulation des originaux donne le sens du précieux, de l'unique, de l'histoire tangible, on n'hésite pas à jouer sur le registre de la surprise ou de l'évasion, comme un recours pédagogique pour accéder à l'histoire :

« En général, c'est la première fois, la première fois qu'ils voient des archives très anciennes, parce qu'on leur montre des choses assez anciennes. (...) Parce qu'on voit bien le parchemin, voilà, on voit les poils sur le... Donc voilà. Les enluminures, l'écriture enfin... Ils voient en un seul document, on va dire, il réunit... Et puis, c'est sur un registre donc ça fait un peu Harry Potter, c'est parfait. » [Morgane, assistante archiviste, médiation culturelle, catégorie B, 37 ans,]

Inversement, la numérisation des archives facilite le travail préparatoire des scolaires avant la visite, ou encore la réalisation d'ateliers dans laquelle des copies papier peuvent en être tirées. À l'inverse du raisonnement classique de Walter Benjamin (2013 [1939]), cette reproductibilité des documents semble pouvoir accentuer le sens du précieux (l'« aura ») de l'œuvre originale, dont la manipulation est plus rare et très différenciée par rapport à celle des copies.

2. Facebook : une fenêtre sur le quotidien et le sensationnel en archivistique

Malgré la réticence initiale des services de communication des conseils départementaux qui auraient souhaité centraliser la communication de leurs services, de nombreuses archives départementales animent leurs propres réseaux sociaux, avec plus ou moins d'intensité et selon des lignes éditoriales qui varient. Cette activité permet à la fois de donner une visibilité à l'événementiel qui scande la vie publique de ces établissements et permet de cibler, simultanément ou alternativement, des publics très différents : publics fidèles en salle ou à

distance, publics en quête d'informations sur l'accessibilité des documents, public historien, ou partenaires d'opérations, etc.

La plupart des services d'archives départementales se sont ainsi dotés de comptes sur les réseaux sociaux depuis le début des années 2010. Trois des quatre services explorés disposent d'un compte sur Facebook. L'un des services est présent sur trois réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram) : « on est partout », dit ainsi une archiviste de ce service. Le public y trouve quasi quotidiennement de nouvelles publications. Dans la première moitié des années 2010, les publications (*posts*) consistent en des informations sur des fonds d'archives disponibles au sein du site d'archives. On note par la suite une évolution avec des publications qui sont presque toujours en lien avec l'actualité ou l'agenda mémoriel international, national et local (journée internationale des droits des femmes, nomination à la tête d'un ministère, séquence électorale, armistice, compétition sportive...). Ces publications établissent un lien entre des faits d'actualité et des fonds d'archives conservés dans le service, disponibles en salle de lecture ou *via* le portail internet. Ils synchronisent ainsi ponctuellement le « temps archivistique » et les « temporalités extérieures » (Both, 2010).

En entretien, Amaury (stagiaire, étudiant en archivistique, 25 ans) témoigne d'une opposition entre le public du site internet et le public visé par Facebook, qui serait plus distant des archives. Une analyse plus fouillée des traces d'interaction (visionnage, *likes*, commentaires, partage) nous permettrait peut-être de le confirmer. Mais si l'on se concentre sur les commentaires à la suite des *posts*, on constate un certain « entre-soi » : celui des archivistes du même site ou d'autres sites, des partenaires territoriaux, des publics fidèles, notamment. Des internautes plus occasionnels s'y expriment également, formulant parfois des requêtes auxquelles le service d'archives répond, le plus souvent en redirigeant les personnes vers des fonds d'archives, des notices ou des instruments de recherche disponibles sur le portail internet des archives départementales. Une rupture de ton est alors notable entre la logique « conviviale » des conversations à propos des *posts* Facebook et le ton impersonnel de la page du site menant au formulaire de requête, vers lequel les internautes peuvent être redirigés quand il existe.

La rédaction des *posts* publiés est généralement le fait d'une personne du service désignant cette fonction comme étant celle de « webmestre » ou de « *community manager* ». Parfois également en charge du *front office* (la vitrine éditoriale) du portail internet, ce n'est pas le ou la chargée de mission numérique responsable de l'indexation ou de la mise en place du moteur de recherche. Les tâches d'administration du réseau social sont généralement associées à l'administration de la page internet et à des missions en lien avec les publics (accueil des classes dans le cadre de l'action éducative, préparation d'expositions...). L'appartenance à la communauté des archivistes leur est parfois reconnue du fait de « la mise en valeur du patrimoine archivistique » (Benoît, 55 ans, attaché de conservation, archives anciennes) à laquelle participent leurs missions. Mais les missions de ces agents ou agentes sont parfois associées à la « médiation culturelle » ou à la « communication » (par opposition

aux responsables de « systèmes d'information » donnant accès aux bases de données et aux fonds numérisés). Ces représentations différentes peuvent dans certains cas être reliées aux parcours distincts des personnes qui occupent ces postes. En effet, si une partie des agents et agentes en charge de la valorisation des fonds sur les réseaux sociaux ont bénéficié d'une formation en archivistique (de niveau master) et occupent des postes de catégorie A, d'autres sont issus d'une formation en information-communication. On note que ce sont surtout l'usage et l'appétence personnels pour les réseaux sociaux qui sont au fondement d'un investissement professionnel autour de la valorisation des fonds d'archives sur les médias sociaux. Et leur insertion dans des réseaux de « *community managers* » semble jouer un rôle dans la socialisation professionnelle aux enjeux de l'endossement de ces fonctions :

« Il y a par exemple un groupe des *community managers* des institutions culturelles, non, des institutions publiques. Donc là par exemple, on a des *community managers* qui travaillent dans des communes, dans des départements. Alors, on n'a pas forcément les mêmes problématiques, parce qu'eux ils ont souvent le problème des administrés qui ne sont pas contents, qui vont se plaindre, moi je n'ai pas ce côté-là à gérer. Mais c'est plus par exemple, des fois si on a un bug Facebook, on va dire ah, mais tiens est-ce que toi tu as ce problème-là aussi ? Une nouvelle version ? »
[Stéphanie, *community manager*, agente de catégorie B, 38 ans].

La publication de ces *posts* s'inscrit dans des collaborations plurielles en interne. Si ces « *community managers* » sont souvent force de proposition en termes de thématiques à traiter, des suggestions leur sont aussi faites par l'équipe de direction ou par les équipes d'archivistes qui leur suggèrent la valorisation de « trouvailles » (cf. chapitre 5). Dans l'un des services étudiés, un système de référent a d'ailleurs été mis en place : chaque équipe dispose d'une personne chargée de faire des suggestions de publication sur les réseaux. Si cette organisation du travail ne semble pas faire ses preuves, une part très conséquente des archivistes ajoute le repérage de documents valorisables sur les réseaux sociaux à la liste de leurs missions. Le souci de transmettre aux « *community managers* » des trouvailles valorisables en ligne se retrouve parmi les différentes catégories de personnel, montrant ainsi l'intériorisation de la présence des publics dans diverses tâches. Un agent archiviste signale ainsi :

« Toi tu es souvent en dialogue avec Cyril [responsable de la page Facebook] ?
Ben quand il a besoin d'infos, ou quand j'ai... tu vois pour l'herbier, je lui dis : ah tiens Cyril j'ai un herbier, machin, un truc comme ça. Tac.
D'accord, tu lui as signalé. [...] Et tu es tombé par hasard sur ça, toi ?
Oui, oui, dans mon... ah ben dans mon classement, oui.
Donc ça, ce genre de choses tu les signales à Cyril ?
Oui, c'est normal, parce que c'est important » [Alain, agent archiviste, archives contemporaines, catégorie C, 59 ans]

Voir un *post* Facebook publié suite à un signalement de leur part est une source de fierté pour les personnels :

« Je lui ai dit à ma fille quand il y a eu la publi sur le fonds *** que c'était mon travail » [Gwendoline, agente de numérisation, catégorie C, 39 ans].

Pour cette agente de catégorie C, la perspective de participer à l'élaboration d'une exposition et d'exposer le résultat de son travail (et de son regard) aux collègues et aux publics est motivante :

« Donc ben pareil, quand moi je vois des choses passer, hop... si on a des idées [...], ils nous ont toujours dit : si vous pensez à un truc qui pourrait intéresser Stéphanie pour un post Facebook, n'importe quoi, boum on lui lance l'info. »

La mise en ligne, la consultation ou la mise en exergue dans une publication des documents personnellement numérisés, est un objet de fierté pour les agentes en charge de numérisation. Cette reconnaissance peut porter aussi sur le groupe professionnel dans son ensemble. La page Facebook vient objectiver et rendre publique l'activité du service, tout en ouvrant la possibilité d'indicateurs quantitatifs de performance. Cette activité de communication peut cependant être disqualifiée par quelques archivistes :

« Oh non et puis moi, ça ne m'intéresse pas. J'ai la chance avec la direction de faire quasiment ce que je veux. Après un texte pour dire en ligne, moi faire de la pub tout ça, horreur de ça. Je n'ai pas besoin qu'on sache ce que je fais. Ce que j'aime, je le fais. Il y en a d'autres, ils ne font rien, donc il faut que ça se sache, le peu qu'ils font, mais moi, c'est tout l'inverse. » [Gilles, attaché de conservation, archives des notaires, catégorie A, 59 ans]

Ce travail n'est donc pas perçu comme prioritaire pour une partie du groupe professionnel : la communication peut au contraire être assimilée à de la publicité ou de la vulgarisation, donc un travail de valorisation secondaire et disqualifié.

La plupart du temps, la mission des archivistes consiste uniquement à signaler un fonds ou un document ; le ou la *community manager* se charge de la rédaction des articles. Plus rarement, il est attendu des collègues archivistes l'élaboration d'un texte d'accompagnement du document repéré :

« Et vous par exemple, vous êtes sollicitée pour alimenter la page Facebook ?

Oui.

Comment ça fonctionne ?

De façon très limpide. Nous par exemple, si on croise des documents sympathiques, etc. et qu'on sait que ça peut être un document qui peut être valorisé, on va le montrer à nos collègues, on prend une photo, on fait un petit texte et puis c'est mis en ligne. C'est aussi simple que ça » [Camille, attachée de conservation, archives anciennes, catégorie A, 42 ans].

Ces démarches de repérage, de rédaction et de publication sont rarement présentées comme chronophages. La visibilité qu'elles donnent au travail archivistique est largement source de satisfaction pour la plupart des archivistes. Les « *community manager* » signalent toutefois le caractère contraignant du suivi des publications de *posts* Facebook. Afin de répondre aux commentaires des internautes, ces agents et agentes continuent parfois à suivre les réseaux sociaux en dehors de leurs horaires de travail habituels. Des enjeux juridiques tendent à expliquer cette précaution :

« J'insiste vraiment parce qu'on est responsable de ce qui est écrit par les gens, donc si je mets un truc sur l'esclavage et que je ne retire pas un commentaire raciste, et j'en ai eu, et ben on est juridiquement responsable. Et encore la loi Avia a été supprimée, qui préconisait que si en moins de 24h on ne supprimait pas le post et bien on était responsable pénalement. Donc quand même, voilà. Il y a un vrai enjeu, ne serait-ce que pour ça. » [Cyril, chargé de médiation culturelle, catégorie A, 26 ans]

Les stratégies de communication sur ces réseaux varient sensiblement d'un site à l'autre, suivant alternativement un registre de communication que l'on pourrait qualifier de conventionnel pour des archivistes ou plutôt un registre spécifique aux réseaux sociaux avec un ton enjoué, des contenus plus ludiques ou suscitant l'interaction. Ces mises en scène tendent à ne pas représenter le travail sur le document réduit à sa matérialité ou à sa valeur historique, et à occulter l'« archive besogne » pour montrer l'« archive loisir », avec de l'image, des émoticônes, des clins d'œil, etc.

Chapitre 5.

Socialisations et légitimités professionnelles : une recomposition du groupe professionnel des archivistes ?

La sociologie du travail et des groupes professionnels a documenté, à propos d'autres espaces professionnels, les effets des transformations de l'organisation sur les groupes professionnels (Veziat, 2012 ; Pélage, 2009). On sait ainsi que les mutations du travail recomposent les contours des groupes et reconfigurent les territoires professionnels (Rot, 2019). Elles peuvent affecter l'autonomie des travailleurs et travailleuses — les recherches sur certains métiers du secteur public l'ont bien documenté (Peyrin, 2019 ; Pélage, 2009). Et elles conduisent à segmenter l'espace professionnel en fonction de hiérarchies et d'échelles de légitimité (Hénaut et Poulard, 2018 ; Veziat, 2012 ; Ollivier, 2012). Les transformations induites par la prise en charge d'archives électroniques, la numérisation d'archives ou la multiplication des outils informatiques dans le travail – tous les aspects que nous avons documentés et analysés dans les chapitres précédents —, ont-elles de tels effets sur les équipes d'archivistes ?

Ce chapitre explore les reconfigurations des légitimités et identités professionnelles et cherche à saisir si le numérique introduit de nouvelles segmentations internes au groupe, tout en dépassant le seul argument d'une opposition entre « anciens » et « modernes » parfois avancé par les archivistes (*cf. supra*). Il nous est apparu que les enjeux numériques dans l'archivistique, s'ils peuvent être source de déstabilisation des identités au travail (Sainsaulieu, 1977), confèrent aussi de nouveaux espaces de légitimité et permettent à certains segments professionnels d'affirmer leur autonomie. Pour le montrer, ce chapitre propose dans un premier temps une analyse des échelles de légitimité parmi les archivistes, en étudiant les pôles les plus valorisés et les critères qui structurent ces pôles de légitimité (5.1). Dans un second temps, nous étudions les formes de permanence d'une identité professionnelle construite autour du rapport affectif et sensoriel à l'« objet archive » (5.2). Dans une troisième et dernière partie du chapitre, nous explorons la capacité du groupe à définir son travail, ses contours et ses lignes de segmentations, en dépit des mutations du travail (5.3). L'hypothèse est que les archivistes font davantage face à une recomposition du groupe qu'à une déstabilisation radicale de celui-ci face au numérique.

I. Une polarisation des légitimités professionnelles : des spécialistes de l'archive ancienne aux experts du numérique

L'enquête réalisée a permis de dessiner une profession assez fortement polarisée entre deux figures professionnelles idéales-typiques permettant de représenter ces pôles : d'un côté l'archiviste des fonds anciens mettant en œuvre ses connaissances paléographiques, de l'autre l'archiviste des fonds contemporains se distinguant par un engagement sur les questions de données et de prise en charge de l'archivage électronique. Entre ces deux pôles, se déploie un éventail de positions intermédiaires aux légitimités professionnelles inégales. Cette polarisation du groupe entre archives anciennes et contemporaines n'est pas nouvelle : elle existait bien avant l'essor de l'informatisation du fait d'une hiérarchisation des périodes historiques. Ce qui apparaît avec les enjeux autour de l'archivage électronique ou de la numérisation, c'est que les archivistes en charge des archives contemporaines mobilisent de nouvelles ressources pour construire une légitimité professionnelle, des ressources qui renforcent d'autres supports de légitimité anciens, comme la notion de service public et la nécessité « d'aider » le public citoyen. Contrairement à d'autres groupes professionnels qui se construisent à partir des outils numériques (dans l'exploitation de données massives extraites du web, par exemple), ici, la légitimité de la profession n'est pas à construire (Théviot, 2019). Elle se recompose néanmoins sous l'effet de certaines mutations du travail. Pour le montrer, nous explorons la manière dont les archivistes des fonds anciens incarnent un pôle de légitimité valorisé et établi (5.1.1.). Et nous examinerons ensuite les autres formes de légitimités professionnelles qui viennent les concurrencer du fait de l'essor du numérique dans les services d'archives (5.1.2) et la manière dont les pôles de légitimité s'articulent à la division verticale du travail (5.1.3).

1. L'archive ancienne ou le « rêve de l'archiviste »

Les travaux sur les archivistes ont montré que les images de la profession qui animent les archivistes sont largement fondées sur le traitement de documents anciens, précieux, qui peuvent être manipulés (Both, 2010, 2017). Notre enquête montre que le traitement de ces pièces continue à nourrir les identités professionnelles, en dépit des transformations évoquées précédemment (*cf. infra*). Dans la plupart de nos entretiens et dans la littérature professionnelle, on voit se dessiner une figure idéale-typique de l'archiviste sur documents anciens, formé en histoire, pour qui le traitement d'archives contemporaines demeure moins légitime dans l'espace professionnel. Cette figure semble se maintenir en dépit des évolutions de ce monde professionnel et en dépit du fait que les recrutements en archives anciennes sont moins nombreux :

« Je pense qu'il y a beaucoup d'archivistes qui... et ce n'est pas forcément un problème de générations car je pense qu'il y a même des jeunes générations qui rêvent encore d'archives anciennes. Mais les besoins ne sont pas là. Les besoins sont dans la

collecte des archives contemporaines, papier et numérique. C'est là que ça recrute à tour de bras » [Charles, membre d'une équipe de direction, catégorie A, 52 ans]

La représentation du métier se fonde donc assez largement autour de l'archive ancienne, la segmentation entre archives contemporaines électroniques et archives anciennes rares et précieuses demeurant donc forte. La rhétorique de la « valeur » du document exprime bien cette hiérarchie entre archives anciennes et archives contemporaines électroniques :

« Je ne suis pas dans l'urgence en fait. Mais en fait, c'est ça, c'est quand on est dans les archives modernes ou anciennes, on n'est pas dans l'urgence. Ce n'est pas la même chose. Enfin voilà, c'est ce qui me plaît aussi dans cette partie-là.

Oui, vous aujourd'hui, enfin, on vous proposerait, enfin vous ne vous verriez pas faire évoluer votre poste vers ce que font les collègues des sites collectes d'archives électroniques ?

Non, parce que pour moi, on a beau être archivistes, j'ai l'impression que ce n'est presque pas le même métier.

Vous, il y a un rapport déjà au....

Oui, l'archive ancienne et puis l'aspect collecte que je ne pratique pas du tout, aller dans les services et puis le côté moi je trouve très juridique, je garde, je ne garde pas, moi c'est quelque chose qui me stresserait beaucoup en fait. Enfin, je ne sais pas. C'est...

Mais là aussi vous faites des choix non ?

Non, on garde tout. En archives anciennes, on garde tout.

Il n'y a aucune décision de faire de la place même.

Pour l'instant, non, on n'a pas... Ouais, on n'a pas ces problématiques-là.

Oui, oui, d'accord, je comprends.

Après, c'est déjà une archive pour moi qui a déjà une valeur parce que me dire, elle est ancienne, elle a déjà un intérêt qu'on voit tout de suite. Tandis que là en fait finalement, c'est une projection sur l'avenir. Ça, je trouve ça difficile en fait. Parce que quand on récolte comme ça des... Alors même s'ils ont des tableaux de gestion, enfin je ne sais plus comment c'était exactement, on leur dit, on les guide, enfin les collègues, ils savent à peu près ce qui est intéressant de garder ou pas. Mais je trouve, quand on regarde le document, on a du mal à le voir, sa valeur ajoutée, son côté patrimonial et à savoir si ça intéresserait ou pas les chercheurs futurs. Alors qu'avec des documents anciens on voit tout de suite enfin la valeur ajoutée en fait. » [Stéphanie, *community manager* et assistante archiviste, archives anciennes, catégorie B, 48 ans]

Une archive ancienne a nécessairement de la valeur aux yeux de cette archiviste et c'est ce qui constitue la légitimité de son activité, dans une rhétorique autour du patrimoine et d'un intérêt pour la recherche en histoire.

La figure valorisée de l'archiviste des fonds anciens se dessine aussi au regard du prestige que procurent des connaissances en paléographie dans le champ : les archivistes formés à l'École des chartes sont quasiment les seules personnes dans les services à détenir ces connaissances valorisées qui permettent de réaliser le classement de documents anciens. La paléographie est source de distinction ; elle constitue d'ailleurs un marqueur d'une trajectoire de formation valorisée dans le champ :

« [...] Comme je vous disais les ateliers de paléographie j'en fais pas mal. Avec d'autres collègues.

Vous vous êtes formé ?

A l'École des chartes oui, la paléographie c'est la base. C'est une des bases.

Mais vous n'êtes pas tous de l'École des chartes ici ?

On est trois quand même, enfin trois paléographes. La directrice a fait l'École des chartes aussi et j'ai une autre collègue qui s'occupe des fonds anciens, qui n'a pas fait l'École des chartes, mais qui s'occupe quand même des ateliers de paléographie »
[Jean, attaché de conservation, catégorie A, 40 ans]

Une de ses collègues en charge des archives privées participe justement à ces ateliers pour apprendre la paléographie. Titulaire d'une licence d'histoire et d'un DUT en documentation, elle ne détient pas ces connaissances acquises en formation initiale. Elle valorise en revanche fortement la paléographie et les collègues qui détiennent ce savoir :

« Je suis des ateliers paléo justement pour... Depuis plusieurs années. Donc ça m'intéresse, mais ça me permet d'être plus à l'aise quand même avec les fonds d'Ancien Régime.

D'accord. Parce que vous n'y avez pas été formée au départ ?

À la paléo, non pas du tout. À la paléographie, pas du tout. J'ai quand même fait du latin en licence, mais du latin médiéval pas trop, c'est plus du latin antique. » [Elisa, assistante archiviste, catégorie B, cinquantaine d'années]

Dans ce contexte valorisant fortement l'archive ancienne et précieuse, les agents et agentes des archives contemporaines occupent traditionnellement une position moins favorable que celle des archivistes des fonds anciens. Dans les services étudiés, l'ancienneté des fonds pris en charge demeure au fondement d'une ligne de fracture interne. Plusieurs expriment d'ailleurs leur souhait initial, en sortant de leur formation en archivistique — un souhait plus ou moins réalisable selon le type de postes ouverts aux concours et selon son classement à

l'issue de ceux-ci — : ne pas intégrer les équipes de travail dédiées aux archives contemporaines. « Surtout pas le W ! » entend-on alors dans les entretiens :

« C'est horrible à dire. Mais de toute façon, il y avait toujours un truc dans les archives. Quand on était aux archives communales, de se dire si jamais il y a un poste... on était plusieurs à le penser : s'il y a un poste en archives départementales, surtout pas W [Archives contemporaines] ! [...] Ne prends pas ça ! Surtout pas le W [contemporain] ! » [Benoît, attaché de conservation, archives anciennes, catégorie A, 55 ans]

« Le W a globalement une mauvaise image. Enfin, on a l'impression que c'est le service un peu, enfin les archives de la masse, de la quantité, qui font un peu peur, où il y a un peu tout. Je pense que c'est aussi pour ça qu'on a eu des agents qui ont changé d'équipe, parce que pour les recherches, c'est vrai... On fait souvent des recherches qui... Enfin, on fait des recherches qui ne sont pas toujours fructueuses en fait, parce qu'il y a tellement d'informations à aller chercher qu'on ne trouve pas toujours ce qu'on veut et c'est une équipe aussi où il y a beaucoup de chantiers en cours, il y a beaucoup de projets. Disons que les idées de travail sont considérables, parce qu'il y a tellement de fonds, mais moi c'est quelque chose... C'est quelque part, c'est ce qui me rassure, c'est ce qui me fait... Je me dis, tiens, on aura toujours du travail dans vingt ans, c'est ça. Et je pense que c'est ce qui fait beaucoup peur peut-être aux autres collègues, de se dire, voilà, l'équipe W, ce n'est pas une équipe en chantier, mais c'est... Il y a tellement de choses à faire, tellement de quantités, tellement d'archives aussi un peu pourries, il faut reconnaître, on a des choses qui ne sont pas forcément intéressantes » [Julien, assistant de conservation, archives contemporaines, catégorie B, 30 ans].

Dans les entretiens, plusieurs personnes nous ont dit avoir refusé des postes en archives contemporaines au profit des archives anciennes, même si la nécessité de collecter ces documents contemporains est largement affirmée par l'ensemble du personnel. Le refus de ces archivistes d'intégrer les équipes en charge de la série W est justifié par le volume et les caractéristiques matérielles des fonds collectés, constitués notamment de masses de papiers administratifs dont la « valeur » ne va justement pas de soi, ou du moins, dont la valeur juridique prend le pas sur une valeur historique qui reste hypothétique. Il est ainsi fait état de fonds poussiéreux et désorganisés, dont le volume requiert des tâches répétitives, alors que la « noblesse » du métier est bien souvent associée aux expériences sensorielles suscitées par le contact direct avec les documents papiers, anciens et rares (*cf. infra*). Ainsi, la figure de l'archiviste sur fonds anciens, au contact de pièces précieuses perdue dans l'espace professionnel. Elle constitue clairement un des pôles de la légitimité professionnelle dans le secteur. Cependant, les archivistes des fonds contemporains mobilisent d'autres aspects du

métier pour valoriser leur activité et les enjeux numériques constituent même un support positif de leur identité professionnelle.

2. Les archivistes des archives contemporaines électroniques en quête de légitimité ?

Comment les archivistes contemporains, plus distants de cette figure idéale typique de l'archiviste ancien, construisent-ils et elles alors leur légitimité professionnelle ? Si leur position est parfois disqualifiée dans l'espace professionnel (« pas le W ! »), les transformations du métier décrites précédemment recomposent pourtant les échelles de légitimité. Dans les institutions, la proximité avec l'archivage électronique devient un des vecteurs de représentation du métier, comme en témoignent la multiplication de séminaires et journées professionnelles sur ces thématiques, mais aussi les formes de présentation de soi des institutions. Ainsi, le timbre commémoratif de l'École des chartes (figure ci-dessous) met en symétrie deux formes savantes de l'écriture archivistique : la paléographie et le codage informatique. Ces deux formes sont placées sur un pied d'égalité, montrant une volonté de valoriser aussi le travail sur les enjeux numériques (encodage, archivage électronique notamment). Ces éléments contribuent à « dépeussier le métier » pour reprendre les termes d'une directrice de service. L'innovation méthodologique et organisationnelle, la manipulation d'archives électroniques ou d'outils numériques complexes, en lien avec la dématérialisation d'une partie des archives publiques, deviennent alors source de légitimité.

Figure 3 : Timbre émis en 2021 pour le bicentenaire de l'École nationale des chartes



Les relations à l'extérieur du groupe professionnel — auprès des services producteurs notamment, mais aussi avec les services informatiques (les DSI) —, font de ces archivistes des figures expertes de la dématérialisation et de l'archivage électroniques. Nous avons montré dans le premier chapitre comment ces relations entre archives départementales et services administratifs se sont multipliées et constituent une dimension du travail relativement appréciée par les archivistes en charge de ces fonds. En termes d'identité professionnelle, ces échanges travaillent ainsi l'image de la profession, à rebours des représentations les plus courantes autour des « vieux papiers » comme le formule Charles, archiviste dans l'équipe de direction :

« Sachant que, quand on va maintenant dans nos relations avec les services producteurs d'archives publiques, et même privées, on essaye systématiquement de leur parler des deux, pour qu'ils nous identifient bien, pas simplement comme les spécialistes des vieux papiers mais comme des spécialistes de la gestion documentaire et de la gestion des données. Donc on essaye de travailler à l'archivage des fichiers bureautiques qui présentent un intérêt historique et à l'archivage des données, dans les bases de données. » [Charles, membre d'une direction, catégorie A, 52 ans]

Ces archivistes participent ainsi à la production des archives électroniques et se voient désormais reconnaître un rôle de conseil ou d'expertise en la matière. Cette expertise est aussi déployée dans le cadre de formations organisées par les services d'archives départementales à destination des services administratifs :

« Et puis y'a l'deuxième enjeu, c'est-à-dire que, quand t'arrives à pousser la porte d'un service, euh bah on te répond : « rassurez-vous chez nous tout est dématérialisé on n'a plus d'archives ». Donc là y'a du boulot quoi voilà ! Donc pour l'instant l'essentiel de mon action de ce point de vue-là, par rapport aux services de l'État, c'est des formations qu'je donne euh, par le biais de la plateforme de la préfecture de région qu'organise des formations pour les agents de services de l'État, donc euh je donne deux formations sur euh l'archivage papier, [...] archivage électronique, alors très exactement ça doit s'appeler « initiation à l'archivage » pour le premier car je m'empêche pas de parler d'archives électroniques dans l'archivage papier parce que sinon voilà. Et l'autre s'appelle « gestion de l'information numérique » parce que là c'est plus des, voilà des informations pratiques sur quoi faut faire gaffe quand on se lance dans une opération de dématérialisation, enfin l'essentiel de mon action en archivage électronique, en tout cas à destination des services producteurs, pour l'instant c'est ça ». [Cassandra, chargée d'études documentaires, catégorie A, 39 ans]

Experts de la gestion numérique des documents, ces archivistes font l'expérience d'un élargissement des tâches, documenté dans le chapitre 1 de ce rapport. Cet élargissement des tâches et des missions auprès des services producteurs constitue une source de reconnaissance dans le travail.

La reconnaissance et la légitimité de ces agents et agentes des fonds contemporains en charge de l'archivage électronique se fabriquent et se déploient également à l'intérieur même du groupe professionnel. Elle s'objective d'abord dans une rhétorique du service au public des archivistes des fonds contemporains :

« Je mets un point d'honneur à faire en sorte qu'on... que notre travail il aide les citoyens, quoi. Et je dirais pas que les chercheurs, parce que... c'est ça que je trouve intéressant justement avec les archives publiques modernes et contemporaines, c'est que le travail qu'on fait c'est pas que pour le prof d'histoire ou le généalogiste. C'est pour tous les citoyens, quoi. Ça je trouve c'est un plus qui est vraiment important » [Pierre, service archives contemporaines, catégorie B, 41 ans]

« C'est un pôle qui n'est pas aimé je pense [les archives contemporaines]. J'entends les gens : ah non j'irais pas dans le W. Parce que c'est vrai qu'on fait des listes et je pense que c'est vrai que bah écrire [le nom de] 2200 prostituées c'est pas non plus passionnant quoi. Mais c'est un devoir pour les gens, et de respect, donc moi ça ne va pas me gêner parce que je sais que ça va aider les gens. Comme les fichiers ASE, les adoptions que j'ai fait, ça va aider les gens après quoi. » [Maude, agente archiviste, archives contemporaines, catégorie C, 47 ans]

Bien sûr, les hiérarchies qui structurent l'espace professionnel se retrouvent aussi dans ces enjeux de rapport au public : aider le ou la citoyenne « lambda » serait moins prestigieux qu'accompagner le chercheur ou la chercheuse dans son travail d'étude d'archives. Mais les archivistes contemporains cherchent à mettre en avant leur utilité sociale, en soulignant leur appartenance au service public, leur « ethos du service public » (Hugrée, Pénissat et Spire, 2015). Ainsi, dans l'extrait d'entretien ci-dessus, quoique racontant que les archives contemporaines constituent un secteur « mal aimé » dans l'espace des archives, jugé « peu passionnant », cette agente met en valeur leur utilité sociale, le fait « d'aider » les gens. Le discours d'un responsable de service d'archives contemporaines va dans le même sens : il doit « y arriver » quand il y a des enjeux juridiques, écologiques ou affectifs :

« Il y a des demandes qui vous enthousiasment plus que d'autres ? »

On se mobilise plus ?

Oui

On est bien sûr très mobilisés chaque fois qu'il y a des enjeux juridiques parce que là, il faut trouver. Par exemple ce monsieur algérien... c'est son neveu qui habite ici

qui me demande pour lui. Il m'envoie une photocopie d'une carte de séjour qui est tronquée, très abîmée elle-même. Le scan n'est pas bon. Là on doit l'avoir, on doit avoir tous les dossiers sur la période. J'ai regardé dans la période, largement dans la période qu'il a mentionnée et je ne trouve pas. Donc il me demande de remonter avant. Donc normalement, enfin j'espère trouver parce que... Y'a pas de raison. Le document m'a l'air authentique. Il est en très mauvais état mais il n'a pas l'air trafiqué. Donc... il faut que j'y arrive quoi [rires]. Pour tous ces enjeux d'environnement qui reviennent, là aussi, on a à cœur d'aider, même les cabinets. Alors quelques fois les cabinets de conseil spécialisés en environnement dont je vous parlais tout à l'heure qui sont rémunérés pour ça essaient de nous faire faire le travail pour lequel ils sont rémunérés au lieu de se déplacer et de venir faire leurs recherches. Quelques fois c'est gonflé ! Il y a des professionnels, quelques fois des notaires, je veux dire, il y a des professionnels qui exagèrent, qui nous demandent trop ! Il peut y avoir des problèmes sur les reproductions avec les volumes des dossiers à numériser. Parce que quelques fois c'est... j'ai eu le cas par exemple, là le cas des dossiers de l'aide sociale à l'enfance. Là il y a de gros enjeux. Alors ça, il y a de gros enjeux affectifs, psychiques, etc. et quelquefois les gens habitent très loin et ne peuvent pas... ils nous demandent une numérisation. Donc là c'est compliqué parce que là c'est beaucoup, un dossier c'est tout de suite une centaine de pages. » [Charles, membre d'une équipe de direction, catégorie A, 52 ans]

Dans la prise en charge des archives électroniques, leurs usages spécifiques des outils numériques permettent aussi de tirer une légitimité. En effet, ces archivistes sont aussi valorisés – par les archivistes de fonds anciens notamment – pour leurs connaissances techniques. Cela s'exprime notamment par la construction d'une identité professionnelle singulière au sein du groupe (être le « geek du service » par exemple) et d'un rapport au travail marqué par une ténacité exceptionnelle dans les gestes de travail numérique (passer des heures et des heures sur un fichier Excel, maîtriser des logiciels métiers dédiés à l'archivage électronique). On voit que la « technicisation [est] au service de la légitimité » (Vauchez, 2019). Décrit comme un travail complexe et technique, l'archivage électronique revient plutôt au personnel de catégories A et B :

« Et donc le tri, l'utilisation de [logiciel de gestion des archives électroniques] par exemple franchement... alors que c'est des choses qui auparavant pouvaient éventuellement être confiées à des catégories C, voire à des gens qui n'avaient jamais touché d'archives de leur vie... Alors que là... » [Alexandra, chargée de mission numérique, catégorie A, 42 ans]

La qualification en archivistique vient s'articuler aux compétences numériques pour constituer une figure experte de l'archive numérique. En somme, tout comme peut l'être la paléographie à laquelle est formée une petite poignée d'archivistes dans les services, et qui

constitue un critère de distinction dans le champ professionnel, la maîtrise des logiciels dédiés à l'archivage électronique devient aussi une compétence qui vient compenser en partie l'infériorisation symbolique des archivistes contemporains, en tous cas pour les plus dotés. En effet, parmi les catégories A et B, une fraction d'archivistes apparaissent mieux positionnés et tirent une légitimité professionnelle plus grande de leur activité de prise en charge de l'archivage électronique. Les figures les plus expertes sur ces questions (souvent des directions de service ou des responsables d'équipe de catégorie A) sont en effet très prisées dans le champ professionnel parce qu'elles apparaissent comme les décisionnaires d'enjeux futurs majeurs pour la profession.

3. Penser l'administration « à l'ère du numérique » : le cas des directions et responsables de services

Notre recherche montre que ce sont surtout les archivistes positionnés en haut de la hiérarchie professionnelle qui œuvrent à construire la légitimité de la profession archivistique autour des enjeux numériques, à partir de critères différents en fonction des fonds dont il est question (anciens ou contemporains) et des usages de l'informatique et des outils numériques. Ainsi, par exemple, prescrite par les institutions centrales, la réflexion sur la place de l'archivage électronique est d'abord déployée et mise en perspective à l'échelle du département par les directions de services :

« Alors voilà, alors nous chez nous, c'est Charles quand même et Karine [membres de la direction des archives départementales] qui sont les maîtres de file du numérique, de la dématérialisation dans les services, tout ça. » [Annie, assistante de conservation, archives publiques contemporaines, catégorie B, 51 ans]

Ces directions occupent une position favorable dans l'espace professionnel à plusieurs titres. D'abord elles sont les interlocutrices privilégiées des directions d'autres services ou de la DSI. Ces archivistes en position de direction apparaissent, de plus, légitimes dans le champ du fait de leur formation à l'École nationale des chartes et à l'INP (à quelques rares exceptions près, *cf.* chapitre 1).

Pour ces archivistes de catégorie A, et surtout celles et ceux en position de direction ou en responsabilité d'équipes, la dématérialisation de l'État constitue un « défi » et s'engager dans cette réflexion est valorisé. En effet, dans ce champ d'activité majoritairement qualifié, les questions relevant de l'archivage électronique ou la réflexion sur les temporalités de l'archive numérisée permettent d'élargir et de consolider une échelle de légitimité qui a cours dans l'administration publique : en se saisissant des prescriptions institutionnelles, il s'agit de faire des choix structurants pour l'avenir des administrations publiques, d'assurer la maîtrise de temporalités longues dans le service public. « Tout ça concourt à la qualité du service public évidemment », dit ainsi un membre de la direction d'un service d'archives départementales en charge de l'archivage électronique. Et il ajoute, plus tard durant l'entretien : « Nous on pense

et je pense à juste titre que des archives bien gérées, que ce soit numériques ou papiers sont un signe de bonne gestion, de qualité du service public. » [Charles, membre de la direction du service, catégorie A, 52 ans]

Ces réflexions constituent aussi des leviers pour engager une réflexion sur l'avenir et les mutations d'une profession qui témoigne ici de son autonomie professionnelle. Se répand donc un discours plus général sur « le numérique », le processus généralisé de « dématérialisation de l'État » et sur la nécessité, pour les archivistes, de tirer parti de ces transformations :

« Euh et ce que j'observe aussi c'est que le numérique c'est un enjeu de pouvoir, que, aujourd'hui c'est ce sujet-là qui permet d'avoir des moyens, d'avoir des recrutements, etc. Donc chacun essaye un petit peu d'en faire son pré carré quoi. Il y a un enjeu de positionnement de l'archiviste par rapport à tous les gestionnaires d'information, donc les DSI, les correspondants informatique et liberté, les ... » [Nicolas, attaché de conservation, pôle archives contemporaines, catégorie A, 33 ans]

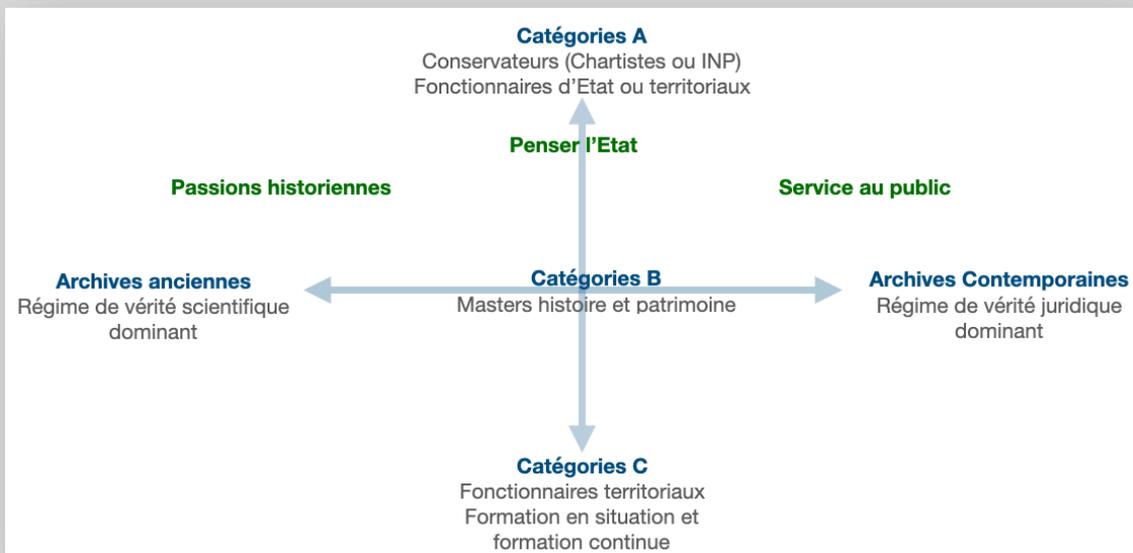
Cet enjeu de pouvoir est renforcé par le rôle central de l'activité numérique dans la construction d'indicateurs pour l'évaluation des services (nombre de documents numérisés ou consultables en ligne, nombre de consultations sur les sites web), contribuant ainsi à structurer un champ de compétition national et territorial. Comme en d'autres lieux de la fonction publique, « la prise en charge du travail d'organisation (Terressac, Lalande, 2002) et du jeu de "meccano institutionnel" (Barrier, Vézian, 2015) générés par ces réformes semble surtout se concentrer sur les cadres, les fonctions support ou les responsables de services » (Barrier, Pillon et Quéré, 2015). Si cette position dans la réforme de l'État les expose et peut constituer une difficulté, elle est aussi à l'origine de gratifications matérielles (dans les carrières par exemple) ou plus symboliques, comme la reconnaissance d'une expertise des réformes publiques qui concernent la profession dans des séminaires nationaux ou le fait d'occuper une position déterminante dans l'association professionnelle des archivistes, poste d'observation des transformations de l'État qui impactent le métier (Hénaut, 2011). Parmi les personnes enquêtées, les membres de l'association des archivistes français le sont bien souvent pour des enjeux d'avenir de la profession :

« Je suis adhérente de l'association des archivistes de France. Je trouve que c'est très important d'avoir... D'abord, de soutenir, parce que ne serait-ce qu'en adhérent, je ne fais pas grand-chose, je vais vous dire, mais je trouve que c'est très important de soutenir ces associations qui ont un rôle très important dans la présentation de la profession au niveau national, même international d'ailleurs. Et qui font des groupes de travail sur plein de sujets. Il y en a un sur les archives électroniques par exemple qui font du lobbying auprès des instances gouvernementales par exemple pour essayer d'influer sur le vote des lois, sur... Voilà. Il y a eu des victoires qui concernent les archives en fait. Par exemple, sur l'accès aux archives, la communicabilité, et voilà,

tout ça, c'est très important. Les classifications des archives. Il y a tout le temps... Un peu des luttes pour faire valoir notre point de vue, notre point de vue d'archiviste, de citoyen en même temps voilà. Donc je trouve ça très, très important » [Elisa, assistante de conservation, catégorie B, 50 ans].

Le processus de transformation numérique du travail archivistique, non seulement dessine un horizon professionnel commun, mais peut aussi asseoir la légitimité d'un segment professionnel.

*Figure 4 :
Les Archives départementales :
des organisations polarisées et hiérarchisées*



N.B : Sur l'axe horizontal, il s'agit bien de polarités : il y a aussi de la vérité scientifique dans les archives contemporaines, comme il y a aussi de la vérité juridique dans les archives anciennes.

Le schéma ci-dessus permet d'illustrer l'espace polarisé des archives en tenant compte à la fois des hiérarchies statutaires et des hiérarchies symboliques qui traversent les archives départementales. Une opposition entre « archives anciennes » et « archives contemporaines » se dessine, renvoyant à des régimes de vérité (Latour, 2012) très différents au sein des archives départementales : les archives anciennes sont rattachées à toutes les manipulations d'authentification, d'analyse, de critique de source historique, pour établir des « faits historiques » ; les archives contemporaines le sont également mais, en plus du régime de vérité historique, elles sont rattachées à des chaînes d'interdépendances dans le monde administratif et juridique pour établir des « faits juridiques » qui ont notamment des finalités pratiques dans le monde du et des droits. Cette opposition ne positionne pas défavorablement

les archivistes travaillant sur des fonds contemporains de manière univoque et permanente. Au contraire, les enjeux autour du numérique dans les services d'archives engagent finalement une réflexion sur la valeur de l'activité professionnelle et les définitions de son mandat qui permettent à une frange d'archivistes d'occuper une position privilégiée dans l'espace professionnel. En revanche, ces enjeux contribuent plutôt à accentuer les segmentations professionnelles liées au statut (ici, à la catégorie A, B ou C et à la fonction publique de rattachement), et recomposent finalement assez peu les hiérarchies préétablies.

II. Les émotions de l'archiviste dans le travail : une transformation nuancée du rapport au document et à la sélection des documents

Le rapport à l'objet archives est une dimension constitutive de l'identité des archivistes, anciens et contemporains, qui semble avoir été peu altérée par l'informatisation de ce monde professionnel et par la manipulation d'archives pourtant numériques. On vient de montrer, à travers l'analyse des légitimités professionnelles, que la valeur de l'original, du rare et du précieux persiste pour les documents papiers anciens, régulièrement évoqués pour valoriser le métier. D'un autre côté, c'est l'utilité du document d'archives contemporain, ainsi que la notion de service public, qui peut être mise en avant. Mais ces deux facettes n'épuisent pas toute la question de la « sensibilité archivistique » comme partie prenante du travail quotidien, en particulier lorsqu'il est question de la sélection des documents. En effet, dans les services d'archives départementales, le travail implique des sensations (l'odeur des vieux papiers, par exemple), des émotions (la peur de se voir attribué un fonds d'archives inintéressant, un travail émotionnel face aux demandes du public), et des sentiments moraux (une responsabilité vis-à-vis des objets et des publics) qui constituent une porte d'entrée particulièrement féconde pour saisir un monde des archives publiques en transformation, sous le jeu de l'informatisation et de ses effets sur la chaîne de traitement des archives. Dans le rapport au document, numérique ou non, peuvent se donner à voir les formes d'autonomie du travail archivistique, un rapport personnalisé avec l'archive, qui peut inviter à nuancer l'hypothèse de la standardisation induite par les outils numériques (5.2.1). Par ailleurs, cet aspect que l'on peut qualifier « d'amour des archives » constitue un ressort de l'identité professionnelle des archivistes, en dépit des transformations du rapport au document (5.2.2).

1. Temporalités du travail et autonomie : un travail rationalisé ?

Pour saisir le rapport au document d'archives numérique (numérisé ou électronique), une entrée par la question des temporalités du travail nous semble nécessaire. À propos des services d'archives, Anne Both écrivait en effet : « Ici, l'éternité et l'infini se répondent, dialoguent librement, laissant aux humains le soin de les apprivoiser ou d'inventer des

parades pour en circonscrire, au moins dans leur imaginaire, les contours » (Both, 2012, p.63). Le personnel des services d'archives départementales se trouve confronté à un double héritage, celui matériel des documents archivés et celui du travail des personnes qui l'ont précédé. Son travail est conçu par anticipation de celui qui sera mené par les futures générations d'archivistes. Cette continuité temporelle se manifeste dans le travail de fonds, long, fastidieux, supposant une immersion dans les documents (*ibid.*). Ce temps archivistique entre en concurrence avec d'autres temporalités : celle du « monde réel », perçu comme provenant d'un monde extérieur façonné de dates buttoir et de publics (on peut penser aux Journées européennes du patrimoine, par exemple, *cf. chapitre 4*), et celle d'un monde qui se transforme de l'intérieur, avec la numérisation (*ibid.*).

Or il nous est apparu que la numérisation de la chaîne de traitement des archives n'est pas qu'un processus de rationalisation. Les agents et agentes, quel que soit leur niveau de qualification, ne sont jamais seulement exécutants de tâches à réaliser sous pression temporelle. Toutes et tous signalent leurs marges d'autonomie dans la priorisation des tâches à effectuer :

« [...] Oui, et puis où j'ai avancé, j'ai fait un petit peu de tout, je suis pas restée bloquée sur quelque chose. Et comme je varie, sur la journée je fais plein de choses différentes. Si j'ai pas... comment dire ? Même pour les notaires, à part si un notaire me dit un truc c'est hyper urgent, ça nous est déjà arrivé de nous demander à 10h pour 13h30 euh... Si un truc bloque un petit peu, en même temps je vois pas, ça m'est pas vraiment arrivé, ben je passe à autre chose. J'ai pas une pression pour me dire : il faut que ça soit fait tout de suite, t'y arrives pas. Voilà. » [Cynthia, archives des notaires, catégorie C, 51 ans]

La numérisation qui peut se faire « au fil de l'eau » permet de résoudre certaines questions liées à la conservation du document : la capacité à garantir sa survie dans le temps. C'est ce que décrit cet agent à propos de la numérisation de bandes-son par exemple :

« [...] Et donc, quand il a le temps, il [le photographe en charge du laboratoire de numérisation, qui s'occupe aussi de ce travail sur le son] s'installe, il lance la bande et donc... ce sont des émissions de 30 à 40 minutes.

Au fil de l'eau quand il a un moment...

Au fil de l'eau. Si... Alors on parle régulièrement... parce qu'il y en a quand même 2200... mais à force de les faire... mais seulement c'est très discontinu alors est-ce qu'on ne va pas ramener... moi je suis un peu inquiet pour ces bandes sonores, on n'a pas d'environnement climatique spécifique pour les conserver. Et c'est quand même pas, je pense, les mêmes conditions climatiques que pour le papier. Donc chaque année on en parle : est-ce qu'on va demander à un prestataire ? Parce qu'il y a des

prestataires spécialisés qui numérisent. Une fois qu'on aura les versions numériques, on sera tranquilles. S'il arrive quelque chose, s'il y a démagnétisation, ce sera embêtant mais pas grave, pas trop grave » [Charles, membre d'une équipe de direction, catégorie A, 52 ans]

Dans cet extrait, on voit aussi que le photographe du laboratoire de numérisation conserve la main sur son temps de travail et peut l'organiser, en autonomie. Alors que les activités de numérisation sont bien souvent disqualifiées dans les services d'archives, certains pans de la numérisation sont aussi des temps discontinus valorisés, car ces travaux au long cours confèrent un rapport personnel positif au travail à travers la manipulation d'un type d'objet ou de fonds d'archives. Ainsi, avec la relative autonomie qui est laissée aux agentes et agents dans le choix de leurs priorités quant aux tâches à effectuer, le travail archivistique se caractérise par des formes de subjectivation, repérables dans leurs énonciations du métier, dans les images qu'ils en produisent.

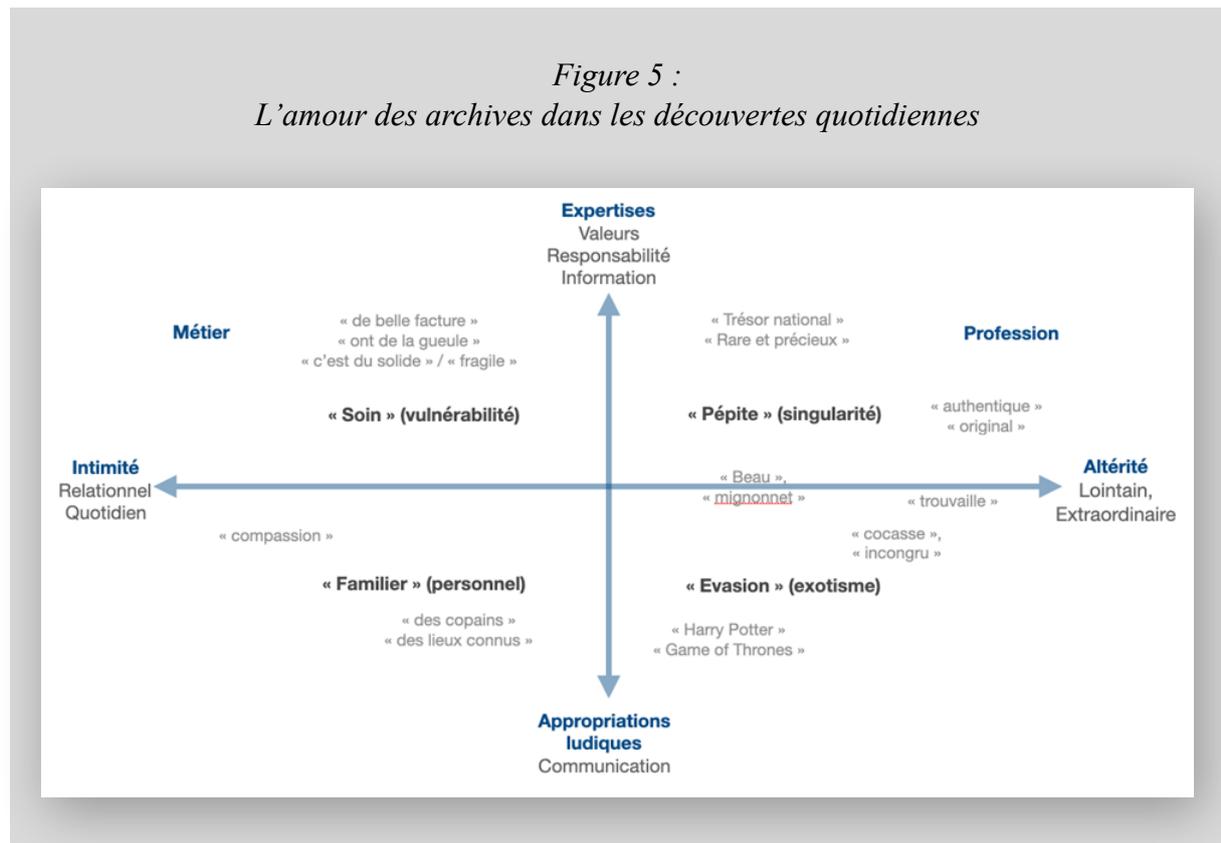
2. L'amour des archives et la sensibilité archivistique

Les travaux en sciences sociales sur les émotions des archivistes ont plutôt porté sur l'expérience esthétique des archives, depuis la publication d'Arlette Farge (1989), et plus récemment de Muller et Clavert (2021), étudiant les usagers et usagères de ces archives et en particulier la figure historique manipulant les archives. Peu de travaux se sont centrés sur cette question en analysant de manière détaillée les contextes et activités ayant pour effet d'entretenir le caractère « émouvant » de l'archive, mais aussi de le partager avec autrui, de le mettre en scène pour les publics (*cf.* chapitre 4). Cette tendance à privilégier l'analyse de l'émoi plutôt que les conditions de production de l'émouvant (Drulhe, 2006) a pour revers d'entretenir l'idée selon laquelle les documents d'archives auraient des qualités propres ou un « pouvoir d'évocation » basé sur l'authenticité, la dimension matérielle et le passage du temps, susceptible d'émouvoir les personnes qui interagissent avec elles (Lemay, Klein, 2012). Il existerait une sorte d'aura intrinsèque à l'objet (pour reprendre les termes de Walter Benjamin, 2013 [1939]) que les dispositifs de mise en forme des archives, portés par les archivistes, contribueraient à révéler. Pour autant, les conditions de reproduction du document d'archives induites par l'informatisation (agrandir une photographie, par exemple, zoomer sur des détails, travailler les couleurs pour les rendre plus éclatantes) peuvent transformer ce rapport affectif à l'objet archives. Nous proposons donc d'analyser la manière dont les agents et agentes peuvent être affectés par l'archive, au moment de sa sélection notamment, mais aussi lors du classement ou sur des enjeux de conservation.

Dans leur manière de coder de façon positive des sensations et des émotions émergent dans le rapport aux documents d'archives (de les renvoyer à l'évasion, à l'attachement intime, au précieux-sacré ou au caractère fragile des choses), les archivistes réalisent un travail émotionnel (Hochschild, 2017 [1983]). Ils élaborent les significations de leurs relations au

document d'archives dans leur travail quotidien, depuis les situations de sélection, de classement ou de travail de conservation, jusqu'à la numérisation des documents. Dans ces élaborations à la fois physiques, cognitives et affectives, les archivistes déploient des formes d'autonomie dans le travail. Celui-ci engage aussi un jeu de voilement et de dévoilement des émotions (Fernandez, Lézé et Marche, 2008) qui se manifeste dans des registres différents selon les trajectoires sociales des archivistes et leur position dans la division du travail. Ces registres de l'« amour des archives » sont synthétisés dans le schéma suivant :

*Figure 5 :
L'amour des archives dans les découvertes quotidiennes*



- *La rhétorique de la pépite*

Dans le travail de sélection, il n'est pas rare qu'un document d'archives soit désigné comme une singularité dans la masse routinière de documents jugés peu intéressants ou passionnants. Dans ce cas, l'archive suscite l'étonnement, la joie, le dialogue intérieur et engage à interpeler ses collègues sur la découverte, à l'extraire pour la montrer ou la transmettre à la personne en charge de la page Facebook du service, ou en charge d'une exposition, pour diffusion au public. Elle invite à imaginer les usages que certains publics pourront en faire :

« Actuellement, je prends l'exemple des associations syndicales de reconstruction. Oui et non, il y a des choses... Disons que tous les ASR que j'ai classés, il y a une partie, l'intérêt n'est pas pertinent, pas évident. C'est beaucoup de compte malheureusement, mais certaines fois, il y a eu aussi des dossiers ou des dossiers individuels plutôt

intéressants avec des plans, des photos. Voilà c'est ça classer en fait, des fois tu vas classer des choses en sachant que tu vas avoir des choses qui ne seront pas forcément consultées, qui ont un intérêt historique qui est assez faible finalement, mais au milieu de tout ça, tu vas tomber sur un truc qui a de la gueule et qui va être forcément consulté. C'est toujours ça en fait, c'est toujours l'idée que tu classes en espérant tomber sur un truc qui soit bien ». [Julien, archives modernes et contemporaines, agent de catégorie B, 35 ans]

Parmi ces découvertes, il est possible de distinguer le trésor (objet ayant une valeur historique ou mémorielle, document rare ou précieux), de la trouvaille (l'objet ou le document divertissant, amusant, qui s'approche aussi du registre de l'évasion – *cf. infra*). L'altérité du document est ici associée à ce qui vient rompre avec le quotidien, le prévisible ou la routine. Il y a une attente de cette rencontre avec l'archive précieuse, intéressante ou amusante, qui contribue au maintien de l'engagement dans le classement des fonds. Cette attente invite à réintroduire les enjeux de communication dans le travail de sélection et de classement (l'œil des publics), mais aussi susciter l'intérêt des collègues. Les découvertes sont en effets adossées à des enjeux de valorisation et de reconnaissance, notamment de la part des collègues. La quête de l'archive inédite, sorte de « pépite », est également liée à l'organisation du travail et à la communication sur les réseaux sociaux ; elle peut parfois être motivée par le défi d'alimenter la section « trouvaille du mois » sur la page Facebook d'un service départemental.

Cette trouvaille est souvent associée à l'idée de « valeur » d'un document (valeur historique, valeur juridique, etc.). Or cette qualification de la valeur du document n'est pas également répartie dans les équipes : la capacité à mobiliser ce registre émotionnel face aux archives est plus largement répandue chez les archivistes de formation initiale. C'est ce qu'exprime une agente de catégorie C peu qualifiée dans le domaine des archives :

« J'ai peut-être pas... je pense que j'ai pas conscience comme d'autres collègues ici de la valeur du document. Parce qu'il y en a ici, oui, donc qui prennent des documents comme s'ils portaient un lingot d'or ou un bébé ! Donc je pense qu'ils apprennent, ils ont dû apprendre ça à l'école, dans leur niveau de... enfin leurs études, je pense que voilà ils ont vraiment la valeur du document. [...] Moi je peux pas dire que tous les documents soient identiques, forcément, quand c'est fragile, c'est fragile. D'ailleurs quand c'est fragile on fait attention, pas comme le papier ou un registre comme ça. [...] Tu dois faire autant attention à un truc de jugement qu'à un état civil. Ça reste un registre, les pages se tournent, les pages se tournent, pas besoin de faire de chichis pour un registre. » [Gwendoline, agente de numérisation, catégorie C, 39 ans]

Pour le personnel archivistique le moins qualifié, l'émotion se déploie davantage autour de la valeur accordée à la fragilité de l'objet, dans sa dimension matérielle, qui est mobilisée,

l'expertise quant à la qualification du rare ou du précieux étant laissée aux archivistes jugés les plus compétents du fait de leur formation académique.

- *Le soin et la responsabilité face à la fragilité*

Ce registre autour de la « pépite » se distingue de celui du soin, pour lequel le document d'archives est d'abord apprécié et manipulé au quotidien dans un souci de maintenance et d'entretien des documents, à travers une expertise matérielle acquise sur le tas et à laquelle l'ensemble des archivistes participe à des degrés divers. L'attention et la présence à l'objet se manifestent à travers des gestes minutieux, et s'accompagnent parfois de paroles ou de commentaires relevant du registre du soin, voire du maternage. Le soin vis-à-vis de l'archive est une qualité corporelle et morale, engageant la responsabilité vis-à-vis de la fragilité de l'objet (Denis, Pontille, 2023), et qui s'insère aussi dans un processus de socialisation des nouveaux collègues ou stagiaires, ou encore des publics en salle de lecture, à la manipulation des documents, comme en atteste cette note d'observation :

Florence paraît très attentive au respect des documents : « Je l'enveloppe comme un bébé dans un linge ». Assez minutieuse dans son travail. Elle dit qu'elle adore ce qu'elle fait « On m'appelle l'infirmière ». [...] Son travail consiste véritablement à faire du « feuille à feuille ». Elle enlève systématiquement tout le métal ; elle considère que cela engage sa responsabilité vis-à-vis des lecteurs, « s'il y en a un qui se pique. Le tétanos, je ne suis pas sûre qu'ils aient leurs vaccins ». Elle se montre également attentive à la manière dont les lecteurs manipulent les documents. Je me dis toujours « comment il va me faire ça ? ». Je les reprends souvent en leur disant : « ce document a cent ans quand même ! ». [Observation auprès de Florence agente de catégorie C, lors du reconditionnement d'un fonds, archives anciennes]

Si l'ensemble du personnel des services d'archives est porté, à des degrés divers, selon les postes et les missions, à prendre soin de la fragilité matérielle de l'objet en mobilisant des savoir-faire propres au métier, là encore, une fraction du groupe seulement est disposée à qualifier la valeur du rare ou du précieux, de l'original ou de l'authentique, en mobilisant des connaissances académiques.

- *L'archive comme « évasion »*

L'archive comme « évasion » est un lexique moral dans laquelle l'altérité des archives est valorisée (elles sont alors associées à l'ailleurs, au lointain, à l'extraordinaire), mais elle se fonde davantage sur une appropriation ludique des documents d'archives que sur des valeurs professionnelles (autour des compétences historiennes et de la paléographie) ou liées aux aspects matériels du métier (sur les enjeux de conservation et de manipulation de documents fragiles par exemple). Travailler aux archives, manipuler des documents d'une autre époque est perçu et présenté comme l'expérience d'un ailleurs, une échappée du quotidien, le contact

privilegié avec un « bout de l'histoire » que l'on tient entre ses mains, comme une porte d'entrée vers un autre monde :

« Moi de toute façon... c'est pour ça que je voulais venir ici, parce que j'adore l'Histoire ! [...] Même si j'ai pas fait des études d'Histoire et tout ça, mais j'adore. (...) j'ai pas envie de regarder des thèmes où les gens sont pas bien, tout ça. Je le vois dans la rue, ça m'intéresse pas. Par contre l'Histoire, la science-fiction, ou machin tout ça, c'est des choses qui sont pas mon quotidien et là j'adore. (...) C'est pour ça qu'ici j'aime bien, c'est ailleurs. » [Sylviane, agente de catégorie C, archives anciennes et iconographie, 50 ans].

Le rapport à l'histoire donne aussi à voir un univers professionnel où la passion, sinon le soin des choses, se manifeste, quoiqu'elle ne soit pas toujours comprise à l'extérieur, renforçant ainsi la singularité du rapport au document et son aspect « évasion », comme le serait une activité de loisirs :

« Oui, non, mais c'est ça. Des fois, des drôles de livres de chevet comme en ce moment l'histoire générale de l'antisémitisme, des trucs comme ça, non, mais c'est vrai. C'est vrai qu'on nous prend pour des dingues des fois, mais... Alors là on rejoint le côté où la passion devient ton métier et tout et c'est compliqué des fois de faire la part des choses. De te dire, là, je ne suis plus au boulot. Enfin, je me cultive pour me faire plaisir. Il y a ce côté-là où des fois c'est... Il y a cette bascule-là... » [Amaury, stagiaire en archivistique, master, 25 ans]

L'exploration des fonds est alors susceptible de produire du « curieux », de l'« insolite », du « cocasse » ou de l'extraordinaire qui est valorisable socialement. Durant notre enquête, cet aspect est apparu encore plus fortement dans le cadre de séries valorisées :

« [...] Vous parliez d'enthousiasme euh... on s'enthousiasme pour des beaux documents, pour des documents... mais surtout pour des belles séries très consistantes. Mais j'ai du mal à mobiliser des exemples (rire un peu gêné).

La récurrence c'est vraiment un enjeu ?

Il y a des séries reines. Avoir toute une série... Par exemple ces dossiers d'étrangers qu'on a tous gardé depuis... On les a depuis les années 30, à part une période où ça c'est un peu échelonné... » [Charles, membre d'une équipe de direction, archives contemporaines, catégorie A, 52 ans]

Le numérique permet que les découvertes ou la collecte de séries « phares » se transforment en objets plus durables. On peut l'observer notamment autour d'un fonds singulier et valorisé dans un des services d'archives enquêtés, un fonds audiovisuel qui est en cours de numérisation : une émission de radio suscite l'enthousiasme parce qu'elle est jugée comme un

fonds de qualité, celle d'une émission « pionnière » mais aussi parce que l'ensemble des émissions, sur une période longue, est en cours de numérisation.

- *La rhétorique du familier*

Enfin, l'archive comme relevant du « familier » renvoie à une forme d'attachement au document qui s'insère dans une appropriation personnelle de l'archive, en lien avec un sentiment d'appartenance à un territoire, un quartier, à la connaissance personnelle d'une famille, pour les archives notariales par exemple. Dans ce cas, elle est mobilisée lors d'une confrontation à des images de lieux connus et reconnus par les archivistes du fait de leur appartenance à un territoire :

« [...] Ah bah moi, j'aime bien tomber dans mon coin, *** [communes proches du village où l'enquêtée a vécu une grande partie de sa vie], forcément.

Ça te parle ?

Bah oui, oui encore on ne reconnaît pas quand c'est très, très, très ancien, mais c'est sympa de pouvoir reconnaître... » [Gwendoline, Agente de numérisation, catégorie C, 39 ans]

Nos échanges et observations dans les laboratoires de numérisation l'ont largement montré : les agentes nous décrivent des photographies en cours de numérisation en les assortissant de commentaires sur la ville et ses transformations par exemple. Plus encore, pour les archivistes formés à la recherche historique – et donc à distance de ces laboratoires de numérisation – l'appartenance au territoire assoie une double légitimité, basée sur des savoirs d'expérience et des savoirs experts concernant l'histoire locale, qu'il importerait d'examiner plus précisément. Ces connaissances du territoire et de son histoire sont en effet susceptibles d'être valorisées non seulement au sein des services d'archives mais aussi dans le champ de l'action publique locale. Elles peuvent alimenter des dispositifs de sensibilisation auprès de notables, ou auprès d'élus locaux, les récits portant sur l'empreinte du passé ayant pour ces derniers une portée politique participant à entretenir une médiation avec les citoyens et citoyennes (Faure, 2015).

Cette rhétorique du familier peut aussi s'exprimer autour d'un sentiment de rattachement à une « cause morale » qui suscite des sentiments d'empathie ou de compassion. Par exemple, à propos de fonds constitués de fiches de prostituées, une enquêtée décrit son empathie à propos de ces femmes. Le privilège de la relation au document d'archives renvoie parfois au privilège de pouvoir accéder à l'intimité de vies populaires, ordinaires ou marginales, et fait aussi l'objet d'un travail émotionnel. Il s'agit d'éviter de juger ces vies ou récits, de les replacer dans leur contexte, de s'en émouvoir mais sans pour autant se laisser consumer par l'abattement ou l'indignation. Cette tonalité morale du rapport au document d'archives fait écho, sous certains degrés, à la valorisation et aux différents usages, depuis 1945, des récits

personnels par la discipline historique et, plus largement, par les sciences sociales (Artières, Laé, 2011), auxquels une partie des archivistes semblent également attentifs. Les gestes de classement, ou de reconditionnement, participent en quelque sorte à faire revivre l'humanité des quidam disparus ou des invisibles.

Enfin, la familiarisation peut aussi être la résultante d'une appropriation ludique du document d'archives, dans laquelle la fiction tend à s'activer comme réalité, comme le souligne Sarah, agente de catégorie B travaillant au pôle iconographie :

« Par exemple sur mon fonds de mon photographe amateur, je vais avoir plusieurs thèmes qui se dégagent, donc je vais avoir toutes ces photos un peu de famille, photos de famille, photos d'amis. [...] si j'ai des beaux portraits, je vais les prendre, je vais sélectionner une ou deux photos de chaque en disant, voilà, c'était monsieur trucmuche, madame trucmuche, sa fille, machin, [...] parce que moi du coup maintenant je les connais bien, c'est mes meilleurs copains, voilà, je pourrais les reconnaître si je les croisais. Les gens, ce n'est pas le cas, ils ne les connaissent pas. Donc pouvoir mettre vraiment un visage sur chacune des têtes identifiées. » [Sarah, assistante archiviste, archives iconographiques, catégorie B, 32 ans]

Les différents lexiques de l'émotion au travail (Jeantet, 2020) résultent d'un travail émotionnel qui s'ajoute et s'hybride, dans le métier exercé au quotidien, avec le registre vocationnel de la passion historienne pour les documents anciens ou du service rendu au public par les archivistes des fonds contemporains, déjà évoqué au début de ce chapitre. Au regard de la profession et de ses missions, la démultiplication de la chaîne de traitement pluralise les opportunités de sélectionner ou de manipuler des documents, et constitue comme un ressort supplémentaire de l'engagement professionnel, et ce même dans un contexte où la numérisation a transformé pour partie le rapport au document. Il nous est apparu dans l'enquête que ce répertoire émotionnel se constituait en un ensemble de référents partagés (qu'on y adhère ou s'y oppose) et finalement en une gamme de ressources ou de guides pour l'action (Hughes, 1958) qui se retrouvent réinvestis dans l'exercice du métier. La mise en scène et la mise en récit mobilisent ces registres pour susciter l'intérêt, l'émotion, le lien auprès de publics déjà fidélisés ou qui restent à conquérir, et qui déploient une gamme nouvelle de pratiques archivistiques liée notamment à la consultation numérique des fonds. En outre, les registres affectifs déployés face au document doivent être saisis dans un contexte où les émotions archivistiques font aussi l'objet de cadrages et de mises en scènes à des fins de publicisation par les services d'archives départementales. C'est aussi à rattacher à certaines injonctions issues des politiques publiques et à des logiques de mise en concurrence entre services publics, où il s'agit de « capter » l'attention de « nouveaux publics ». Les émotions peuvent alors être comprises comme un registre de communication et de sensibilisation du public : à titre d'exemple, notons qu'un service d'archives départementales a mis en place récemment une exposition intitulée « Archives et émotions ».

III. Un groupe professionnel déstabilisé face au numérique au travail ?

On l'a vu, les archivistes des services publics forment un groupe polarisé, en fonction des fonds traités, du rapport à l'objet archives, de la plus ou moins grande aisance vis-à-vis d'outils numériques, etc. On a aussi vu que le rapport singulier, voire personnel, au document d'archives demeurait une caractéristique partagée du groupe professionnel, au fondement de leurs identités, les outils numériques permettant même ici de déployer ce registre affectif à l'archive et de conserver une autonomie dans le travail de manipulation de l'archive. Dans ce contexte, peut-on dire que le groupe professionnel des archivistes est déstabilisé, ou recomposé, sous l'effet des usages du numérique dans le travail ? Quelle est la capacité des archivistes à maintenir ce qui relève de leur « cœur de métier », en dépit des évolutions décrites jusqu'ici dans le rapport ? Comment les agentes et agents des services d'archives définissent-ils leur travail, la formation nécessaire, les contours du groupe professionnel ? À propos des pratiques des journalistes de données (*data journalist*) par exemple, Ysé Vauchez a montré que leurs « pratiques journalistiques (fact-checking et datajournalisme) partagent le même ressort dans leurs discours de justification : revenir à l'essence de la profession de journaliste. Toute la rhétorique employée sert à se réapproprier, à l'échelle d'un minuscule sous-groupe professionnel, les valeurs et qualités attribuées usuellement à l'ensemble de la profession » (Vauchez, 2019 ; voir aussi Rivron et Jaubert, 2021). Les outils numériques ont-ils les mêmes effets sur les personnes travaillant dans les services d'archives ? Ces questions seront abordées en examinant la manière dont les archivistes définissent leur cœur de métier (5.2.1), les contours de leur groupe professionnel (5.3.2) et la socialisation professionnelle adéquate — la *licence* (Hughes, 1996 [1951]) — pour intégrer le métier (5.3.3).

1. Définir son cœur de métier :

« on n'est pas un vrai archiviste si on ne fait pas de classement »

« Alors moi je dirais que mon temps c'est euh... 75% du classement, euh... on va dire euh... 5% de la salle de lecture, euh... donc ça fait déjà 80. 10% opérations collectives, opérations d'équipes quoi. Et 10% les recherches. Voilà, il y a ça aussi » [Julien, assistant archiviste, archives contemporaines, catégorie B, 35 ans]

Cherchant à décrire et découper son temps de travail face à l'enquêtrice, cet agent décrit 75% de classement, le classement constituant donc l'activité principale du travail archivistique. Mais ce n'est pas qu'une affaire de temps de travail : le classement est désigné comme étant le « cœur de métier »³⁶ et constitue historiquement l'activité centrale de la profession d'archiviste, par sa valeur intellectuelle spécifique : décrypter, évaluer et nommer l'intérêt historique, anticiper les usages futurs, etc. Cette perspective semble partagée par l'ensemble

³⁶ Cette expression est très communément mobilisée par les archivistes pour qualifier le classement durant les entretiens ainsi que dans la presse professionnelle.

des archivistes : en dépit de différences concrètes dans le contenu du travail (en termes de fonds et de rapport au numérique notamment), toutes et tous font du classement le cœur de l'activité :

« Si on demande tes différentes missions, quelles sont tes différentes missions ?

C'est vraiment du classement, c'est le classement de tout ce qui est arriéré ou les versements qu'on récupère et qui ne sont pas forcément déjà classés, je pense que oui, c'est la mission numéro 1. Sur ma fiche de poste, c'était déjà ce qui remontait en premier, c'était ça, c'était le classement. » [Julien, assistant archiviste, archives contemporaines, catégorie B, 35 ans]

L'évolution de la chaîne de traitement archivistique n'entraîne pas, sur ce point, une redéfinition des activités qui fondent l'appartenance à la profession :

« Après, je pourrais me dire, bon moi, je me concentre un peu sur l'organisation de la collecte, la supervision, mais je trouve qu'en fait pour bien comprendre ce qu'on fait, il faut toujours classer. [...] C'est la base. C'est ce qu'on demande, c'est le premier travail qu'on demande à un stagiaire, c'est le classement. Tout découle de là [...] On n'est pas un archiviste complet si on n'a pas fait de classement » [Claire, attachée de conservation, archives privées, catégorie A, 40 ans].

La grande majorité du personnel désigne d'ailleurs le classement comme étant l'activité qui permet de distinguer celles et ceux relevant de la profession archivistique. C'est le classement qui pose les contours du groupe professionnel. Si la quasi totalité des archivistes de catégories A et B est concernée par l'activité de classement, ce n'est pas le cas dans les catégories subalternes (parmi les catégories C), qui sont plus hétérogènes ; cette définition exclut les agentes et agents de numérisation par exemple, à la différence des agents archivistes et magasiniers ou magasinières, catégories C également, mais qui participent aux missions de tri et de classement des fonds.

Le cœur de métier réside aussi dans la sélection des documents à archiver, à numériser, à classer. La sélection structure l'ensemble des échanges au sein du groupe professionnel (séminaires, presse spécialisée, etc.), et ce, peu importe la période traitée ou le type de support (papier ou électronique) :

« La sélection est au cœur du métier d'archiviste. Et donne lieu à de nombreux débats d'ailleurs. Il y a quelques années, en 2018, il y a eu un grand débat lancé par les Archives de France qui s'appelait « les archives pour demain » où on cherchait à réfléchir justement à la sélection et à associer les usagers. Qu'est-ce que les citoyens attendent que nous conservions ? Parce que bien sûr la raison d'être de tout ça, c'est de

communiquer dans notre salle de lecture ou sur notre site internet ». [Charles, membre d'un service de direction, catégorie A, 52 ans]

Cet extrait d'entretien montre aussi que la communication à destination du public demeure, dans les représentations du métier, aussi fondamentale dans le *mandat* des archivistes (cf. chapitre 4) : tout le groupe professionnel semble s'accorder sur le caractère nécessaire de l'accès des publics aux informations archivistiques. Comme pour le classement, il s'agit aussi d'un critère qui permet d'établir les contours du groupe. Cette présence en salle de lecture témoignerait donc elle aussi de l'appartenance au groupe archiviste. Or, rappelons qu'une pluralité d'agents et agentes des services d'archives, de statuts et catégories différentes, sont assignées par rotation à la permanence en salle de lecture. Cette présence en salle de lecture, dans le travail de communication au public, constitue un marqueur d'identification au groupe des archivistes : aller en salle et être en capacité de renseigner le public est décrit comme une tâche spécifique du métier. Là encore, les agentes et agents de numérisation n'effectuent pas toujours de permanence en salle de lecture (cet aspect varie selon les services), ce qui peut contribuer à accentuer encore leur distance par rapport à la profession archivistique. Bien sûr, le travail de communication des documents se fait désormais aussi par internet — *via* les fonds consultables depuis le site web, ou les formulaires de requête —, recomposant pour partie les pratiques professionnelles. Toutefois, même sous cette forme, l'intérêt pour la communication des documents au public constitue un ressort d'identification à la profession. En témoigne d'ailleurs le soin apporté à chacune des requêtes (réponses personnalisées par mél, échanges téléphoniques pour préciser les demandes, numérisation éventuelle des documents, etc.).

2. Définir les contours de la profession

Par la place occupée par le classement et la communication dans l'identité professionnelle des archivistes, et ce quel que soit le type d'archives considérées, on voit quels critères sont retenus pour construire les contours du groupe professionnel. Seraient archivistes, on l'a vu, les personnes qui font du classement et qui passent du temps en salle de lecture :

« Normalement tous les archivistes à tour de rôle interviennent en salle de lecture. Mais on a quelques personnes qui n'y vont jamais : la personne qui fait le secrétariat, la personne qui fait la comptabilité, le budget, les affaires administratives, le concierge des archives qui ne participe pas à la salle non plus, et moi, parce que moi je n'ai pas le temps ! (Rire)

Et en termes de métiers et aussi de catégories de personnel... tout le monde se dit archiviste ? Ou au contraire il y a les magasiniers, les... ?

Les magasiniers ils auraient tendance à se considérer comme magasiniers et sinon... à part les métiers que je vous ai décrits où on est plus dans de l'administratif ou... Sinon

effectivement tout le monde est défini comme archiviste. » [Karine, équipe de direction, catégorie A, quarantaine d'années]

À l'exception des métiers « purement » administratifs ou d'organisation des locaux, le personnel des services départementaux d'archives serait archiviste dans son ensemble d'après cette directrice (car toutes et tous manipulent les archives et vont en salle de lecture à tour de rôle). Discours largement répandu dans les services (toutes les personnes en contact avec des archives seraient archivistes), il n'en demeure pas moins que des nuances sont introduites quand il s'agit d'une partie des agents et agentes de catégorie C, notamment pour celles dédiées à la numérisation des documents. Dans les entretiens avec les archivistes de catégories A et B, qui sont bien souvent diplômés de l'enseignement supérieur (en histoire, en documentation ou précisément en archivistique), l'appartenance du personnel de catégorie C au monde professionnel des archivistes est parfois sujette à réflexion, en fonction des tâches principales effectuées par ces agents et agentes, et les réponses sont ambivalentes :

« Nous, en tant qu'archivistes, on connaissait la définition des archives, c'est tout document produit ou reçu, là par un service public ou privé quel que soit le support, voilà, le format, etc. Donc clairement les photographies sont des archives pour moi. Donc elle, elle n'est pas archiviste, heu, comment... J'ai des collègues qui sont magasiniers. Alors quand on est magasinier, je ne sais pas si on est archiviste ou peut-être archiviste magasinier, je ne sais pas comment ils se définissent. Peut-être plus comme magasinier. Une collègue par exemple qui fait à moitié du magasinage, magasinage on dit ? Je ne sais pas. Et à moitié de la numérisation. [...] Voilà, donc elle, je pense qu'elle ne se dit pas archiviste, c'est sûr. Donc mon collègue Ludovic qui fait beaucoup de la photo [en labo de numérisation], mais qui est aussi président de salle de lecture par ailleurs et qui s'intéresse beaucoup aux archives, enfin vraiment qui a un intérêt, qui a déjà fait des petites publications sur certains points d'archives, etc. Donc je pense qu'il est entre les deux. Alors, est-ce qu'il se dit archiviste ou pas ? Je ne sais pas. » [Elisa, agente de catégorie B, 50 ans]

On perçoit les difficultés à intégrer pleinement une fraction du segment de personnel de catégorie C dans le groupe professionnel des archivistes même quand la rhétorique générale les dit « toutes et tous archivistes ».

Si rien ne nous permet de saisir une éventuelle évolution à ce sujet, que les outils numériques auraient favorisée, le rapport au numérique peut contribuer à redessiner les contours. En effet, ce constat nous semble encore plus vrai quand il s'agit des personnels qui travaillent exclusivement à la numérisation des documents. Après avoir dit que « tout le monde est archiviste », car le tri et le classement constituent les missions des archivistes, un archiviste à la direction d'un service introduit également des nuances intéressantes : au laboratoire de numérisation, le photographe, formé à la paléographie, peut être qualifié d'archiviste, ce qui semble moins vrai pour l'opératrice de numérisation et le magasinier :

« Et qui est archiviste dans l'équipe ? Les responsables de service ?

Non, pratiquement tout le monde. Tout le monde est archiviste. On a un collègue qui est responsable de la maintenance du bâtiment qui lui ne classe pas, ne trie pas. Mais on peut dire... On a une collègue... On a un atelier de numérisation avec un photographe qui est... qui est paléographe – moi je ne sais pas lire les archives anciennes mais lui sait le faire, il s'est formé lui-même voilà. Il y a une collègue qui est opérateur de numérisation et magasinnière. Je dirais que 95%, vous pouvez considérer que 95% des personnes du service sont... ont des activités d'archivage, sont archivistes du coup si c'est la pratique qui forme le métier » [Charles, membre d'une équipe de direction, catégorie A, 52 ans]

En effet, on l'a montré dans le premier chapitre : certaines tâches sont apparentées à du « sale boulot » (Hughes 1996 [1951]) dans les services d'archives, en particulier parce qu'elles ne sont pas complètement des activités d'archivage aux yeux du personnel (*cf.* chapitre 2). Et la division du travail implique qu'elles sont reléguées à une partie des agents et agentes de catégorie C. Les activités de numérisation des documents, réalisées dans les laboratoires de numérisation, sont ainsi déléguées. Renvoyées à un travail technique notamment par leur proximité avec un travail manuel, les agentes dédiées à la numérisation ne sont ici pas incluses dans le groupe professionnel :

« La numérisation, c'est technique, c'est un truc technique, mais vraiment numérisation. Elle, peu importe de savoir comment c'est classé, comment c'est coté, etc. C'est vrai qu'elles font vraiment, c'est de la numérisation pure, c'est très technique, donc ça leur demande des connaissances que nous n'avons pas. Une manipulation des objets, du matériel, voilà, spécifique, et puis une expertise spécifique liée à leur poste, mais effectivement oui, elles par exemple, elles ne sont pas archivistes. » [Sarah, assistante archiviste, archives iconographiques, catégorie B, 33 ans]

Le poste à temps plein en laboratoire de numérisation, même lorsqu'il est occupé par un ou une agente de catégorie B promue par la voie interne, semble tenir durablement à distance du groupe professionnel des archivistes (surtout par l'absence de classement et de temps dédié à la salle de lecture) :

« Donc là ça fait plus de dix ans que tu travailles aux archives, est-ce que tu dirais... Est-ce que tu te définis comme une archiviste ?

Non, non, je peux pas dire ça. J'ai pas du tout le regard qu'ils ont dans les histoires de classement. Je serais incapable d'en faire autant. (...). C'est ce côté méthode, là qu'ils ont, de décortiquer chaque boîte, de les mettre dans des sous-dossiers. [Nadine, chargée de numérisation, catégorie B, 61 ans]

Comment les agents et agentes de catégorie C, et plus encore les personnes en charge de la numérisation, s'identifient-ils et elles alors dans l'espace professionnel ? Quelles sont leurs ressources pour valoriser leur travail et sur quelle échelle de légitimité ? On a pu observer que se déploient des petites distinctions internes aux catégories C, entre les personnes qui sont dédiées à la numérisation et les autres (qui passent en salle) mais aussi en fonction d'une relative distance au travail manuel, renforçant alors la déqualification du travail de magasinier par sa proximité au travail manuel :

« [Parlant d'une collègue magasinnière :] Elle fait du dépoussiérage, du machin.

Oui, c'est différent comme mission.

C'est pas... Moi je me creuse les méninges hein. » [Leslie, agente archiviste, 55 ans, catégorie C]

En étudiant les contours du groupe professionnel, qui sont variables en fonction des services et personnes rencontrées, on voit que l'appartenance au groupe des archivistes va de soi pour l'ensemble du personnel de catégories A et B – sauf dans le cas d'une agente de catégorie B présente au laboratoire de numérisation – et moins pour le personnel de catégorie C. Cela s'explique par l'exercice de définition du « cœur de métier » : le classement et la communication en salle fondent ici explicitement les identités professionnelles des archivistes.

3. Définir la socialisation professionnelle : variations autour des enjeux de formation

Au sein de l'espace des archivistes, la formation et la trajectoire socioprofessionnelle positionnent de manière inégale : discrètes, les hiérarchisations n'en sont pas moins présentes et elles s'expriment particulièrement dans la définition du métier. Être archiviste c'est faire du classement et communiquer en salle de lecture, on l'a vu. Le métier est d'ailleurs bien souvent décrit par ses missions plus que par sa formation. Un archiviste de catégorie B nous explique d'ailleurs « qu'à partir du moment où tu travailles vraiment au contact des archives, qu'elles soient numériques ou papiers, ben tu fais un travail d'archiviste ». Ainsi, l'archiviste tient sa définition de l'archive, comme cela a été observé à propos des conservateurs et conservatrices des musées (Octobre, 2001). Malgré tout, des échelles de légitimité semblent se dessiner en fonction de la socialisation professionnelle et surtout de la formation initiale : être « pleinement » du monde des archives, c'est aussi, bien souvent, venir d'une formation en histoire, en archivistique, voire de l'École des chartes.

« *Est-ce que tu te considères comme un archiviste ?*

Oui, dans la mesure où j'ai fait ma formation, où l'intitulé de mon poste c'est assistant de conservation spécialité archives, oui on peut dire que je suis archiviste. Oui, j'arrive

à le dire. De toute façon, quand je me présente en extérieur, qu'on me demande ce que je fais, je dis que je suis archiviste. » [Julien, assistant archiviste, catégorie B, 30 ans]

« Déjà pour moi un archiviste c'est quelqu'un qui a une vraie formation d'archiviste de A à Z. J'ai pas cette formation-là. J'ai fait un master 2 d'un an spécialité archives. Déjà à partir de là je ne me considérerais pas en tout cas comme archiviste [...] Bon, encore une fois voilà je mets pas aussi bien les mains dans le cambouis que les collègues qui vont aller récupérer un fonds, le enfin la procédure euh... faire le classement, et cætera. J'en fais un petit peu, je comprends les enjeux, mais je ne fais pas ça au quotidien. L'indexation, tout ça, je comprends un peu les enjeux mais je ne fais pas ça au quotidien. Je ne peux pas me définir à mon sens du coup comme archiviste. Pour autant j'ai ce contact immédiat avec les archivistes en permanence. Alors quel est l'intitulé que je pourrais donner à mon métier ? Franchement je serais bien embêté de le dire. » [Cyril, chargé de mission action culturelle, catégorie A, 26 ans]

En dépit de son année de spécialisation dans les archives, cet archiviste en charge de l'action culturelle ne se considère pas pleinement archiviste : cela s'explique par les tâches concrètes qu'il effectue, mais aussi par sa formation initiale, témoignant du poids de la socialisation professionnelle dans les identités au travail (Dubar, 2022). Celles et ceux qui ne détiennent pas de diplôme dans ces filières le précisent toujours et cherchent bien souvent à le justifier (*cf. Supra*) ou insistent sur leur parcours « atypique ». Ces trajectoires d'apprentissage « sur le tas » se raréfient dans le secteur et les personnes diplômées en archivistique nous sont apparues de plus en plus nombreuses parmi les jeunes archivistes, comme l'atteste un personnel de direction de service :

« Les services d'archives se professionnalisent progressivement. Il y a eu une époque où les gens arrivaient un peu par hasard... mais progressivement les gens qu'on recrute ont une formation initiale » [Charles, membre d'une direction, catégorie A, 52 ans].

Dans les services, les agents et agentes insistent et rappellent le rôle du diplôme et la nécessité de compenser l'absence de spécialisation par la formation continue. C'est particulièrement criant dans un service où les titulaires de diplômes du supérieur en archivistique nous sont apparus moins nombreux qu'ailleurs :

« Heureusement aujourd'hui ici, toutes les personnes qui ont été embauchées, même si c'était parfois des recrutements internes, ce sont plutôt des gens compétents, même s'ils n'ont pas la formation archiviste, 90 % du travail d'archiviste sont du bon sens, très peu de connaissances globalement.

Donc une formation sur le tas peut être satisfaisante ?

Pour quelqu'un qui sait faire. La dernière arrivée ici, c'est M., ça fait 2 ou 3 ans qu'elle est là, juste avant le COVID, elle n'est pas du tout du métier d'archiviste et elle est arrivée à 55 ans et elle fait très bien son travail parce que c'est beaucoup de bon sens. Ça, c'est aussi le problème d'avoir des équipes, des professionnels dans le milieu...

Oui parce qu'ici, peu de gens ont fait un Master archives ou un Master patrimoine ?

Non, il n'y a que C., même C., le directeur adjoint, n'a pas de formation archivistique. Néanmoins c'est quand même 90 % de bon sens.

J'imagine qu'il y a quand même des choses un peu spécifiques, récupérer des documents, des bases de données numériques, etc., ça demande des compétences ?

Oui, il faut qu'on fasse un peu de formation continue.

Certains en font ?

Oui, C. nous fait régulièrement de la formation continue.

Parce que lui est formé à ces questions ?

Oui et puis il aime ça. » [Yann, assistant archiviste, archives contemporaines, catégorie B, cinquantaine d'années]

Cette échelle de légitimité est intégrée par le personnel dans les services. L'absence de connaissances en histoire ou en archivistique cherche toujours à être dissimulée, notamment lorsque la relation de service expose au fait d'être démasqué (Jeantet, 2002), comme c'est le cas en salle de lecture :

« J'ai ma collègue A. qui est pourtant, on va dire, catégorie A qui est une fille super intelligente, qui connaît plein, plein de choses, mais qui vient du milieu des musées. Elle est en poste sur le pôle image et elle est très à l'aise sur l'image, mais comme elle dit, moi les archives, je ne suis pas archiviste. Et ma collègue bibliothécaire, elle dit la même chose « Moi, je suis bibliothécaire ».

Et elles ne sont pas archivistes de formation non plus ?

Elles n'ont pas de formation et elles n'ont pas cette vision d'ensemble sur les fonds. Elles ont peut-être non plus pas le temps, alors elles apprennent des choses par les lecteurs. Mais je pense qu'elles ne sont pas à l'aise, parce qu'elles ont toujours peur de la question piège. » [Stéphanie, *community manager* et archiviste, archives anciennes, catégorie B, quarantaine d'années]

La formation en archivistique demeure donc malgré tout une source de distinction dans un espace professionnel où les agents et agentes viennent parfois d'autres métiers du patrimoine, voire d'autres secteurs professionnels. Les personnes venues d'ailleurs sont donc soumises à

un devoir d'autoformation sans quoi elles risquent de ne pas être reconnues complètement comme archiviste.

Les identités professionnelles des archivistes demeurent fondées sur les missions traditionnelles du métier (classer, communiquer). Elles demeurent aussi fondées sur un certain type de qualification (souvent objectivée par la réussite au concours). En somme, ces identités n'apparaissent pas radicalement recomposées par l'essor des archives numériques. Et les institutions qui structurent le monde des archivistes, comme l'Ecole des chartes et les masters universitaires, les associations professionnelles telles que l'AAF, les services centralisés comme le SIAF, les séminaires professionnels, continuent à définir ce « mandat » et ces « licences ». Néanmoins, le numérique dans le travail archivistique devient aussi un nouveau ressort de légitimité pour un segment du groupe professionnel construit comme expert du document numérique et de la dématérialisation. Pour l'ensemble des archivistes que nous avons rencontrés, il démultiplie les possibilités de découvertes ou d'exploitation des documents et des fonds, et les manières de valoriser le métier ou la profession.

Conclusion

- *Du déterminisme technologique à la réforme de l'État*

L'introduction des techniques numériques a produit une large gamme d'effets sur les pratiques professionnelles des archivistes des services départementaux. Et plus qu'un simple « effet » ou « impact » d'une technique qui serait perçue comme extérieure au groupe, c'est à la fois une profession qui est façonnée par le développement de nouveaux outils de travail et de nouveaux supports pour le produit de ce travail ; et une profession qui façonne ces outils et ces supports, dans la mise en œuvre locale de directives nationales qui inscrivent la dématérialisation des procédures comme une modalité de réforme de l'État. En effet, il est difficile de faire la part entre ce qui relève spécifiquement du numérique et ce qui relève d'une transformation du métier ou de l'État lui-même, tant ces processus sont transversaux et imbriqués (Bellon, 2022).

Ce processus s'inscrit par ailleurs dans un temps long qui dépasse l'horizon d'une carrière : une partie des archivistes, dans notre échantillon, ont commencé à traiter d'informatisation des archives dans les années 1980-1990 et sont aujourd'hui proches de la retraite. Or, non seulement le traitement des archives électroniques est un processus très récent et qui se déploie de manière hétérogène selon les services d'archives départementales, mais d'autres innovations techniques déjà en cours d'expérimentation ailleurs viendront certainement continuer à redéfinir le métier³⁷.

Mais ce processus ne donne pas lieu à des spécialisations exclusives au sein des organisations étudiées, malgré des effets de segmentation repérés durant notre enquête : point d'ingénieurs dans les archives départementales et de moins en moins dans les DSI où l'on trouve aujourd'hui plutôt des responsables de projet. Et la figure de l'e-archiviste, nous l'avons vu, n'émerge pas de façon claire malgré l'existence encore aujourd'hui de profils de poste de ce type. La transformation numérique du travail archivistique se déploie plutôt de façon transversale et différenciée dans tout l'organigramme, en suivant une division du travail qui relève bien plus de la profession archivistique que d'une logique proprement informatique.

³⁷ Les nouvelles ressources logicielles classées sous la catégorie « intelligence artificielle » vont ainsi probablement affecter de nouvelles dimensions de la numérisation des documents (océrisation de documents anciens, bousculant la place de la paléographie dans le métier) ou de leur classement (moteurs de recherche analysant le contenu des documents, pas seulement leurs métadonnées).

- *Les limites d'une rationalisation informatique*

Le rôle central du logiciel métier donne à voir le processus de numérisation du travail dans les archives comme un processus quasi industriel de rationalisation de la chaîne de traitement et d'optimisation des ressources. Le logiciel modélise en un seul dispositif totalisant l'ensemble des processus et activités, depuis le classement, jusqu'à la communication, allant jusqu'à la valorisation des fonds (articulation au *FrontOffice*). Ce modèle optimise aussi les ressources, car son développement technologique (avec très peu d'entreprises en concurrence effective) tend à intégrer les attentes et modes de fonctionnement des différents services d'archives départementales, produisant aussi des « solutions » aux effets de centralisation et de standardisation.

Le constat de cette rationalisation n'épuise pas la description des processus en cours concernant la transformation du travail dans les archives. D'une part, parce que ce modèle qui se veut homogène est diversement investi par les services d'archives départementales : chaque service peut n'activer qu'une partie des ressources développées par le logiciel métier. D'autre part, ce dernier fait aussi l'objet de contournements, selon les compétences ou les stratégies des services et des agents : le recours à des suites bureautiques est encore fréquent, comme une étape intermédiaire à la saisie des données sur le site ; toutes les images produites en numérisation ne sont pas mises en ligne, etc.

- *Externalisation et « sale boulot »*

En revanche, cette entrée par le logiciel métier met en exergue un processus d'externalisation, voire de privatisation, qui relève bien de la réforme de l'État. Auparavant, pour les microfilms, ce n'était qu'une étape du traitement qui était externalisée. Or, nous avons ici un développement des infrastructures logicielles et un recours à des infrastructures de stockage qui sont opérés directement par des acteurs privés (en tiers-archivage ou pas), soulevant des débats sur la possibilité ou pas d'avoir recours à leurs *data-centers* situés à l'étranger (polémiques récurrentes autour du « cloud souverain »). Cette délégation à des acteurs privés d'aspects qui, pour certains, sont centraux dans le métier, fait évoluer les méthodes de classement et la responsabilité de la conservation.

Au-delà du logiciel métier, nous avons vu que la numérisation des fonds peut relever d'un « sale boulot » propre à ce processus de transformation. Il fait certes l'objet d'une certaine délégation aux catégories subalternes. Mais ce travail est plus largement invisibilisé parce qu'il est confié à des sociétés spécialisées qui prennent en charge le gros de ces tâches massives, physiquement et psychologiquement éprouvantes. Etant donné le périmètre des observations faites pour cette enquête, cela nous empêche de conclure à une déqualification et à une tâcheronisation du travail qui seraient induites par les différents aspects de la transformation numérique du travail en archives départementales.

- *Organisation, contrôle, autonomie*

De ce fait, si souvent la standardisation et la nouvelle organisation du travail dans secteur public sont assimilées à une perte d'autonomie des groupes professionnels, et notamment dans les métiers de la culture et du patrimoine (Peyrin, 2019 et 2012), le constat est ici plus nuancé. Les passions solitaires des archivistes trouvent en effet matière à se reproduire et à s'étendre dans les modalités numériques de travail. Toutefois, cette solitude recherchée par certaines fractions du groupe professionnel, dans la concentration sur des documents et l'isolement dans un bureau, se déploie dans une interdépendance accrue et un contrôle croisé, à distance, du travail effectué. Certaines personnes enquêtées pointent ainsi le fait que la rationalisation par le logiciel métier a apporté un caractère plus collectif au travail des archivistes, qui souvent opéraient de manière isolée, sur de longues années, à répertorier des archives manuellement sur des documents non standardisés, et parfois en suivant le travail initié par d'autres collègues.

Si les séances de travail collectif, en face à face, sur les fonds semblent se raréfier, le travail avec les outils numériques a favorisé les échanges de pratiques, une certaine circulation de l'information sur le travail de chacun et une normalisation accrue des traitements. Et cela, même si ces relations se font à distance — *via* des formulaires ou des bases de données sur lesquelles plusieurs archivistes peuvent successivement entrer en écriture —, et sont donc moins ancrés dans des rapports personnels.

Par ailleurs, la complexité et la dimension infinie propres au travail archivistique se trouvent, selon nos observations, démultipliées avec la numérisation et surtout l'archivage électronique. Elles ouvrent ainsi de larges marges de manœuvre pour une politique locale, des arbitrages et des appropriations individuelles des outils numériques au service de l'archivistique.

- *Rapports aux publics et travail de valorisation*

Cette démultiplication se donne particulièrement à voir dans les rapports aux publics. La mise à disposition « à distance » des documents d'archives et des instruments de recherche engendre de nouvelles tâches archivistiques. Et la fonction de « communication » des documents se distribue dans une diversité de canaux de requête et de réponse (en salle, par mél, téléphone, courrier, *posts* sur médias sociaux, différents logiciels dédiés, etc.), même si des tentatives sont faites pour faire converger les demandes sur trois guichets centralisés uniquement : la salle de lecture, le portail internet (recherche en autonomie) et un logiciel en ligne permettant la réception, la répartition et le traitement de requêtes spécifiques à traiter manuellement.

Les multiples facettes de la fonction archivistique de « diffusion » constituent une gamme d'actions qui s'élargit encore avec les missions de valorisation des fonds et la différenciation des fonctions de médiation culturelle. Ainsi, les missions de « communication » archivistiques se voient investies par des ressources numériques qui renouvellent un sens déjà marqué du

service public. Que cela soit sous la forme du développement de systèmes d'information ou de stratégies de communication, la variété des canaux d'échange avec le public multiplie les opportunités pour valoriser simultanément les fonds et le métier, auprès du public ou de groupes professionnels avec lesquels les archivistes sont en interaction.

L'enquête nous a conduit à nous étonner de la diversité des lexiques mobilisés dans la relation aux publics, allant des valeurs professionnelles aux appropriations ludiques, renvoyant à la grande histoire ou au divertissement. Mais ce que nous aimerions souligner, c'est le paradoxe qui nous est finalement apparu : quelle que soit la rhétorique morale et affective employée, jamais n'est pointé le fait que c'est de leurs gestes et de leur travail que résulte la construction et la maintenance de régimes de vérité (Latour, 2012) organisés par l'État : ceux de la factualité historique, juridique et mémorielle.

Si les archivistes se montrent pleinement conscients et parties prenantes de la réalisation et de la diffusion de l'« amour des archives » dans leur quotidien de travail, et si rendre service au public en donnant accès à des preuves historiques ou juridiques constitue une motivation explicite, ils se présentent toutefois comme « extérieurs » au véritable motif de leurs actions (Weber, 1995), celui des régimes de vérité qui les dépassent, qui les précèdent, et dont ils sont pourtant des agents majeurs. L'« aura de l'original » et l'« autorité de l'authentique », essentielles à ces régimes de vérité, n'émanent pas tant de l'objet — comme le dit Walter Benjamin (2013 [1939]) dans son texte classique sur la reproductibilité de l'œuvre d'art —, que de leur travail, de leurs gestes et de grammaires morales, comme des dispositifs de sensibilisation qu'ils élaborent à l'adresse des publics.

- *Appartenance, segmentations et légitimités*

Dans le travail archivistique, l'informatisation semble multiplier les opportunités d'exprimer un rapport au travail singulier et positif, notamment dans le rapport à l'objet archives et les possibilités de le partager. Dans ce contexte, le sentiment d'appartenance à la profession archivistique nous semble peu altéré par la place qu'y prennent les ressources numériques.

La « sensibilité archivistique », qui comprend toute une gamme de sensations, émotions et sentiments moraux dans le travail archivistique, voit se multiplier, avec l'informatisation, des opportunités de cadrage, d'intensification, de mises en relation de ces éléments de sensibilité entre collègues ou avec les publics, diversifiant les « prises » sur les objets et les possibilités de les partager. Plutôt que de l'affaiblir, ces pratiques renouvellent un sentiment d'appartenance fort à la profession archivistique ou au métier.

Ainsi, les possibilités de mise en forme d'un rapport singulier aux archives manifestent aussi la présence de segmentations au sein de ce groupe professionnel : l'« amour des archives » est aussi le lieu de distinctions entre les archivistes, qui trouvent de nouveaux appuis avec les différentes transformations numériques du métier. Les principes de la légitimité archivistique

se redéployent ainsi dans les processus d'informatisation du travail et des supports. Et les usages et appropriations du numérique tendent à renforcer les clivages sociaux préexistants.

Si la numérisation concerne tout le monde, elle le fait de façon différente en fonction de son poste. Ainsi, des segments professionnels s'appuient sur des missions ou des rapports différenciés au numérique pour défendre des intérêts distincts. Nous avons pu l'observer dans les services étudiés, mais aussi à l'échelle nationale des associations professionnelles. S'il existe une forte mobilisation des archivistes spécialistes du numérique au sein de l'Association des archivistes français, nous avons aussi pu constater l'existence de dynamiques collectives (ré)unissant, à part cette fois-ci, les archivistes en charge des aspects liés au numérique (cercles des *community managers*, par exemple). Et d'autres instances ont également vu le jour, tendant à défendre d'autres perceptions de la profession (Association des Directeurs d'Archives Départementales ou ADAD).

Mais par-delà les nuances entre les segments professionnels, les discours laissent entrevoir la permanence d'un esprit commun à la profession, notamment parce que les tâches et missions principales du métier d'archiviste demeurent. Et finalement — malgré les multiples contraintes, incohérences et difficultés spécifiques liées à ce processus —, nous avons constaté une adhésion générale (parfois résignée mais le plus souvent active) aux différentes composantes du processus de numérisation du métier. Dans les archives départementales étudiées, cette transformation représente un horizon mobilisateur pour l'ensemble du groupe. Le numérique se constitue donc en un enjeu central dans la redéfinition de la profession, sans pour autant la déstabiliser radicalement.

Bibliographie

ADJIMAN, Rémy (2019). « Au cœur de l'évolution de la chaîne de fabrication cinématographique : Le cas du monteur son ». *Les Cahiers du numérique*, 15, 39-65.

ANDONOVA Yanita (2015), « De l'invisibilité des dispositifs numériques à la légitimation de la communication en entreprise », *Sociologies Pratiques*, 1 (30), p. 43-52.

BANAT-BERGER, Françoise (2010). « Les archives et la révolution numérique ». *Le Débat*, 158, 70-82.

BARRIER, Julien, PILLON Jean-Marie et QUÉRÉ Olivier (2015). « Les cadres intermédiaires de la fonction publique. Travail administratif et recompositions managériales de l'État », *Gouvernement et action publique*, vol. 4, no. 4, 2015, pp. 9-32.

BARRIER, Julien, et MUSSELIN Christine (2015). « La réforme comme opportunité professionnelle ? Autonomie des établissements et montée en puissance des cadres administratifs des universités », *Gouvernement et action publique*, vol. 4, no. 4, 2015, pp. 127-151.

BARRIER Julien et VEZIAN Audrey (2015). « Concurrence, rhétorique et Meccano institutionnel : les usages stratégiques des dispositifs d'organisation de la recherche » dans CASTEL P., HÉNAUT L., MARCHAL E. (dir.), *Faire la concurrence*, Paris, Presses de l'Ecole des Mines.

BELLON, Anne (2022), *L'État et la toile : des politiques de l'internet à la numérisation de l'action publique*, Vulaines-sur-Seine, Editions du Croquant.

BENEDETTO-MEYER, Marie, et CIHUELO Jérôme (2016). « L'espace dans l'analyse du travail. Présentation du Corpus. » *La nouvelle revue du travail*, 9

BENEDETTO-MEYER Marie et BOBOC Anca (2021). *Sociologie du numérique au travail*, Paris, Armand Colin.

BENEDETTO-MEYER, Marie, et ANCA Boboc (2019). « Accompagner la "transformation digitale" : du flou des discours à la réalité des mises en œuvre. » *Travail et emploi*, 159 (2019), 93-118.

BENJAMIN, Walter (2013). *L'œuvre d'art à l'époque de sa reproductibilité technique*. Éditions Payot, 2013 [1939].

BERNARD, Julien (2008). « Une histoire de la sociologie des émotions ? », in Fernandez, Fabrice, Lézé, Samuel, et Marche, Hélène. *Le langage social des émotions*. Economica-Anthropos, 2008.

- BÉROUD, Sophie (2013). « Perspectives critiques sur la participation dans le monde du travail : éléments de repérage et de discussion », *Participations*, 5, 5-32.
- BERREBI-HOFFMANN, Isabelle (2012). « Impossible subordination ? Figures de la relation hiérarchique dans les services informatiques », in Cingolani Patrick (dir.). *Un travail sans limites ? Subordination, tensions, résistances*, Erès, 2012, pp. 59-79.
- BESSY, Christian et CHATEAURAYNAUD, Francis (1993). "Le savoir-prendre. Enquête sur l'estimation des objets". *Techniques & Culture*, 1993, n° 20.
- BIDET Alexandra (2011). *L'engagement dans le travail. Qu'est-ce que le vrai boulot ?*, Paris, PUF, 2011.
- BLATRIX, Cécile (2009). « La démocratie participative en représentation. » *Sociétés contemporaines*, 74.2 (2009), pp. 97-119.
- BOBOC Anca (2017). « Numérique et travail : quelles influences ? », *Sociologies pratiques*, 34 (1), 2017, pp. 3-12.
- BÆGLIN-HENKY Mathilde (2022). « La fabrication des rôles au travail : les travailleuses sociales face à la dématérialisation des services publics », *Revue des politiques sociales et familiales*, 145, pp. 31-46.
- BOLTANSKI, Luc, et CHIAPELLO Eve (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris: Gallimard, 1999.
- BORELLE, Céline, PHARABOD, Anne-Sylvie. & PEUGEOT, Valérie (2022). « Numérisation des démarches administratives : Les professionnels de la médiation à l'épreuve ». *Revue des politiques sociales et familiales*, 145, pp. 65-81.
- BORRAZ Olivier (2005). « Les normes : Instruments dépolitisés de l'action publique », dans Lascoumes P. (éd.), *Gouverner par les instruments* (pp. 123-161). Paris, Presses de Sciences Po.
- BOTH Anne (2010). *Un travail de fonds pour l'éternité. Anthropologie comparée des pratiques archivistiques. Enquête sur le terrain des archives municipales, départementales et diplomatiques*. Rapport de recherche, Ministère de la culture et de la communication.
- BOTH, Anne (2012). « L'archiviste et la négation du temps ». *La Gazette des archives*, 226.2 (2012), pp. 61-70.
- BOTH Anne (2017). *Le Sens du temps. Le quotidien d'un service d'archives départementales*, Toulouse, Anacharsis.
- BOUR Raphaëlle (2019), *DEMOS : une méthode de conception participative de système d'information soutenant la démocratie des organisations*, Thèse de doctorat, Université Toulouse 1 Capitole.
- BOURDIEU Pierre (1989). *La Noblesse d'État : Grandes écoles et esprit de corps*, Paris, Éditions de Minuit.
- BOURDIEU Pierre (1993). « Esprits d'État : Genèse et structure du champ bureaucratique », in *Actes de la recherche en sciences sociales*, Année 1993, Volume 96, Numéro 1

- BOURDIEU Pierre (1994), « Un acte désintéressé est-il possible ? », *Raisons pratiques*, Paris, Seuil.
- BOURDON, Armand (2022). *Les archives, le métier d'archiviste et le numérique*. Rapport de Recherche, CERREV, Caen, Juillet 2022.
- BOYER Robert, DURAND Jean-Pierre (1993), *L'Après Fordisme*, Syros, Paris.
- BROCHIER, Christophe (2011). « Le monde social d'une petite usine : Relations individuelles et groupales ». *Revue française de sociologie*, 2011, vol. 52, no 1, pp. 3-36.
- BROTCORNE, Périne, et GÉRARD Valenduc (2009). « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'Internet : Comment réduire ces inégalités ? » *Les Cahiers du numérique* 5.1 (2009), pp. 45-68.
- CARDON, Dominique (2010). *La démocratie Internet : promesses et limites*, Paris, Seuil, 2010.
- CARDON, Dominique (2016). « Wikipédia : comment ils ont réussi ». *Sciences Humaines*, 2016, vol. 282, n° 6, p. 25-25.
- CAROLY Sandrine (2019). « Collectif de travail ». Dans : Gérard Valléry éd., *Psychologie du Travail et des Organisations : 110 notions clés* (pp. 105-108). Paris: Dunod.
- CASILLI, Antonio (2019), *En attendant les robots-Enquête sur le travail du clic*. Paris, Seuil, 2019.
- CHAMPY Florent (2009), *Sociologie des professions*, Paris, PUF.
- CHAMPY, Florent (2014). « Faut-il parler de déprofessionnalisations au pluriel ? Tentative de thématization de deux processus de remise en cause de pratiques professionnelle » *Recherche et formation* 75 (2014), pp. 133-146.
- CHEVRY-PÉBAYLE, Emmanuelle (2019). "Musées et environnement numérique : quelles stratégies des professionnels des musées ?" *Les Cahiers du numérique* 151.1-2 (2019), pp. 217-236.
- CITTON Yves (2014). *L'économie de l'attention : nouvel horizon du capitalisme ?* La Découverte, 2014.
- CLAVER Frédéric et MULLER, Caroline (2018). « Le goût de l'archive à l'ère numérique ». *Gazette des archives*, 2019, n° 253.
- CŒURÉ Sophie et DUCLERT Vincent (2019). *Les archives*, Paris, La Découverte.
- COGAN, Morris L. (1953). « Toward a definition of profession. » *Harvard Educational Review*, 23.1 (1953), pp. 33-50.
- DATCHARY Caroline, *La dispersion au travail*. Octarès éditions, coll. « Travail & activité humaine », 2011.
- DAYAN Jean-Louis, DESAGE Guillaume, PERRAUDIN Corinne, VALEYRE A. (2008), « La pluralité des modèles d'organisation du travail, source de différenciation des relations de travail », dans AMOSSÉ T. (éd.), *Les relations sociales en entreprise : Un portrait à partir des enquêtes « Relations professionnelles et négociations d'entreprise »*, Paris, La Découverte, pp. 334-352.

- DE BIDERAN Jessica (2015). "Un cas d'école pour les services d'archives, quand médiation et dispositif numérique éloignent le document". *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 2015, n 2, pp. 29-40.
- DENIS Jérôme et GOËTA Samuel (2016). « "Brutification" et instauration des données. La fabrique attentionnée de l'open data ». Working paper 16-CSI-01, Juillet 2016 (Hal).
- DENIS Jérôme et PONTILLE David (2022), *Le soin des choses – politiques de la maintenance*, Paris, La Découverte / Terrains philosophiques, 2022.
- DEMAZIÈRE, Didier, et GADÉA Charles (2009). *Sociologie des groupes professionnels. Acquis récents et nouveaux défis*. La Découverte, 2009
- DEVILLE Clara (2023), *L'État social à distance*, Paris, Editions du Croquant, 2023.
- DRUHLE Marcel (2006), « Emotions et société : un enjeu sociologique » *Face à face : regards sur la santé*, n° 9, pp.12-17.
- DUBAR, Claude, TRIPIER Pierre, et BOUSSARD Valérie (2015). *Sociologie des professions*. Armand Colin, 2015.
- DUBAR, Claude (2022). *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*. Armand Colin, 2022
- DUJARIER Marie-Anne (2015). *Le management désincarné. Enquête sur les nouveaux cadres du travail*, Paris, La Découverte.
- DUJARIER Marie-Anne (2020), *Troubles dans le travail*, Paris, PUF.
- DUPUY, Camille (2013). « Les travailleurs du Web : innovation et catégories professionnelles dans la presse en ligne ». *La Revue de l'Ires*, vol. 77, n° 2, 2013, pp. 107-127.
- DURAND Jean-Pierre. (2004), *La chaîne invisible. Travailler aujourd'hui : flux tendu et servitude volontaire*, Paris, Seuil.
- DURAND Jean-Pierre (2014) « Du management efficace à la fabrique de l'homme nouveau », in Aballéa François et Mias Arnaud (dir.), *Organisation, gestion productive et santé au travail*, Toulouse, Octares.
- FABRE Daniel (2013). « Introduction : Le patrimoine porté par l'émotion », dans Fabre D. (dir.), *Émotions patrimoniales*. Paris : Éditions de la Maison des sciences de l'homme, 2013, pp. 13-98.
- FARGE Arlette (1989). *Le goût de l'archive*. Média Diffusion, Paris, Seuil, 1989.
- FAURE, Alain (2015). « Les passions de l' élu local, du notable au médiateur », *Histoire@Politique*, vol. 25, n° 1, 2015, pp. 197-211.
- FERNANDEZ, Fabrice, LÉZÉ, Samuel, et MARCHE, Hélène (2008), « Les nouvelles conduites émotionnelles comme enjeu de sciences sociales ». *Le langage social des émotions. Etudes sur les rapports au corps et à la santé*, Economica-Anthropos, 2008.
- FLICHY Patrice (2017). *Les nouvelles frontières du travail à l'ère numérique*. Paris, Seuil.

- FLICHY, Patrice, et DAGIRAL Éric (2004). « L'administration électronique : une difficile mise en cohérence des acteurs ». *Revue française d'administration publique*, vol. n° 110, n° 2, 2004, pp. 245-255.
- FUSULIER, Bernard (2011). « Le concept d'éthos. De ses usages classiques à un usage renouvelé ». *Recherches sociologiques et anthropologiques*, 2011, vol. 42, n° 42-1, p. 97-109.
- GABORIEAU David (2017). « Quand l'ouvrier devient robot. Représentations et pratiques ouvrières face aux stigmates de la déqualification », *L'Homme & la Société*, 205 (3), pp. 245-268.
- GOODY Jack (1979). *La raison graphique : la domestication de la pensée sauvage*. Paris, Minuit, 1979.
- GRANJON, Fabien (2022). « Inégalités sociales, dispositions et usages du numérique », *Éducation et sociétés*, vol. 47, n° 1, 2022, pp. 81-97.
- GRANJON Fabien, METZGER Jean-Luc, LELONG Benoît (2009). « Pour une approche critique des inégalités numériques », in LELONG B., GRANJON F., METZGER J.-L. (dir.), *Inégalités numériques, clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, Hermès-Lavoisier, 13-30.
- GRARD Dominique, ZAMANT Géraldine (2018). « La médiation aux archives : pour une complémentarité des compétences ». *La Gazette des archives*, n° 251, 2018-3. « L'archiviste-caméléon, médiateur du quotidien ». pp. 27-36.
- GUYON Céline, (2015), « La pratique archivistique publique en France, entre adaptation et négociation. Expériences et réflexions d'une archiviste », *Les cahiers du numérique*, 2015/2, pp. 77 à 114.
- GUYON Céline, (2020). « L'archivage comme dispositif de transformation de la nature intrinsèque d'objets nativement numériques ». *Balysage, la revue de l'ENSIB*, n° 1 2020.
- HAMARD Damien (2020). *Des paléographes aux archivistes, l'association des archivistes français au cœur des réseaux professionnels (1970-2010)*, Rennes, PUR.
- HEINICH, Nathalie (2013). « Esquisse d'une typologie des émotions patrimoniales » In : Fabre, Daniel (éd.). *Émotions patrimoniales* [online]. Paris : Éditions de la Maison des sciences de l'homme, 2013.
- HÉNAUT Léonie, et POULARD Frédéric (2018). « Réformes publiques et autonomie des groupes professionnels : le jeu des segments », *Revue française de sociologie*, vol. 59, n° 2, 2018, pp. 259-284.
- HÉNAUT Léonie (2011). « Capacités d'observation et dynamique des groupes professionnels. La conservation des œuvres de musées », *Revue française de sociologie*, vol. 52, n° 1, 2011, pp. 71-101.
- HOCHSCHILD Arlie, RUSSEL (2017 [1983]), *Le prix des sentiments. Au cœur du travail émotionnel*, La Découverte, Paris.
- HUGHES Everett C. (1951). « The Work and the Self », in John H. Roher et Muzaffer Sherif (dir.), *Social Psychology at the Crossroads*, New York, Harper & Row, pp. 313-323.

HUGHES Everett C. (1958). « Men and their Work, Free Press» in *Le regard sociologique. Essais choisis*. Textes rassemblés et présentés par Jean-Michel Chapoulie, Paris, Éditions de l'EHESS 1996.

HUGRÉE, Cédric, Étienne PENISSAT, et Alexis SPIRE (2015) « Les différences entre salariés du public et du privé après le tournant managérial des États en Europe », *Revue française de sociologie*, vol. 56, no. 1, pp. 47-73.

ION Jacques (1990). *Le travail social à l'épreuve du territoire*, Paris, Dunod.

ELISARET Yves (2008). *Penser la trivialité*. Volume 1 : *La vie triviale des êtres culturels*, Paris, Éd. Hermès-Lavoisier, 2008.

JAUBERT Elsa, et RIVRON Vassili (2021). « Aux frontières du *fact-checking*. Le "complotisme" comme révélateur des normes et des logiques d'un nouveau genre journalistique ». *RESET. Recherches en sciences sociales sur Internet* 10 (2021).

JEANTET Aurélie (2002). « "A votre service !" La relation de service comme rapport social », *Sociologie du travail*, vol 45, n° 2, pp. 191-209

JEANTET Aurélie (2020). *Les émotions au travail*. CNRS Editions

JEMINE Gregory (2017). « Déploiement de dispositifs numériques au sein de nouvelles formes d'organisation : de l'émergence à la stabilisation », *Sociologies pratiques*, 34, pp. 49-59.

JEMINE Grégory (2019). "L'outil face au manager: le contrôle du travail à l'ère du numérique, un terrain controversé ?." *Les Cahiers du numérique* 15.4 (2019), pp. 137-162.

LAÉ Jean-François, et ARTIÈRES Philippe (2011). *Archives personnelles : histoire, anthropologie et sociologie*. Armand Colin, 2011.

LALLEMENT Pascal, et METZGER Jean-Luc (2009). « Renouveau technologique et inégalités numériques au travail ». In Granjon Fabien, Lelong Benoît, Metzger Jean-Luc (dir.). *Inégalités numériques. Clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, Hermes science, Lavoisier, pp. 159-192, 2009..

LASCOUMES Pierre, et LE GALÈS Patrick (2005). *Gouverner par les instruments*. Vol. 200. Paris, Presses de Sciences po, 2005.

LATOUR Bruno, et al (2012). *Enquête sur les modes d'existence : une anthropologie des modernes*. Paris : La Découverte, 2012.

LE BART Christian et LEFEBVRE Rémi, (2005), (dir.), *La proximité en politique, Usages, rhétoriques, pratiques*, Coll. « Res Publica », Presses universitaires de Rennes, Rennes, 2005.

LE LAY, Stéphane (2010). « Les conflits de pouvoir comme obstacles à l'appropriation d'un outil technologique en formation professionnelle ». *Revue française de sociologie*, vol. 51, n° 1, 2010, pp. 85-120.

LEMAY, Yvon, and KLEIN Anne (2012). « Archives et émotions ». *Documentation et bibliothèques*, 58.1 (2012), pp. 5-16.

LUQUET, Jean (2006). « La numérisation dans les services d'archives publics en France, une révolution pragmatique ». *Gazette des archives*, 2006, vol. 204, n° 4, p. 233-253.

- MARTIN, Olivier et DAGIRAL, Éric. (2016). *L'ordinaire d'internet : Le web dans nos pratiques et relations sociales*. Armand Colin.
- MÉDAR Marie (2016). *Logiciel de gestion d'archives : la gestion des données dans un service d'archives public*. Mémoire de M1 en Sciences de l'information et de la communication, Université Jean Jaurès de Toulouse.
- MELOT Michel (2023 [1986], *Des archives considérées comme une substance hallucinogène* (collection *Propos* de l'École nationale des chartes - PSL).
- MOALIC-MINNAERT Maëlle (2023). « Les archivistes à l'épreuve du « logiciel métier », *Socio-anthropologie*, 47, pp. 115-128.
- MONCHATRE Sylvie (2007). « Des carrières aux parcours... en passant par la compétence ». *Sociologie du travail*, Vol. 49 - n° 4, pp. 514-530.
- MORETTO Sabrina (2009), « L'expertise d'usage au défi de la concertation : quelles marges de manœuvre pour les usagers des transports ? ». Journée doctorale organisée par le GIS Participation du public, décision, démocratie participative.
- MULLER Caroline et CLAVERT, Frédéric (2021). « De la poussière à la lumière bleue. Émotions, récits, gestes de l'archive à l'ère numérique ». *Signata. Annales des sémiotiques/Annals of Semiotics*, 2021, n° 12.
- MUÑOZ, Jorge (2015). « Quand le support du droit se dématérialise. Le cas de la dématérialisation des dossiers de la prise en charge des accidents du travail », *Travailler*, vol. 34, n° 2, 2015, pp. 117-141.
- NONJON Magali et MARREL Guillaume (2015). « Gouverner par les architectures informatiques : Logiciels et progiciels de gestion intégrée dans le secteur social », *Gouvernement et action publique*, 4, pp. 9-24.
- OCTOBRE, Sylvie (2001). « Construction et conflits de la légitimité professionnelle : qualification et compétence des conservateurs de musée », *Sociologie du travail*, 43.1 (2001), pp. 91-109.
- OKBANI Nadia, CAMAJI Laure et MAGORT Claire (2022). « Dématérialisation des services publics et accès aux droits », *Revue des politiques sociales et familiales*, 145, pp. 3-10.
- OLLIVIER, Carine (2012). « Division du travail et concurrences sur le marché de l'architecture d'intérieur. Propositions pour une analyse des formes des groupes professionnels », *Revue française de sociologie*, vol. 53, n° 2, 2012, pp. 225-258.
- PARAPONARIS, Claude (2017). *Plateformes numériques, conception ouverte et emploi*. Rapport de recherche, Laboratoire d'économie et sociologie du travail (LEST). 2017, 148 p.
- PAUGAM, Serge (2007). « Quand l'intégration professionnelle devient disqualifiante ». *Economie et Humanisme*, 2007, vol. 381, p. 24-28.
- PÉLAGE, Agnès (2009). « Les chefs d'établissement scolaire : autonomie professionnelle et autonomie au travail », Didier Demazière éd., *Sociologie des groupes professionnels. Acquis récents et nouveaux défis*. La Découverte, 2009, pp. 40-50.
- PERAYA, Daniel (2010). « De la diversification des usages sociaux des TIC considérées comme effet et cause d'inégalités sociales ». *Distances et savoirs*, 8, pp. 643-654.

- PETIT Sébastien (2016), *La Rationalisation du travail intellectuel. Ethnographie de l'activité de conception industrielle*, thèse de doctorat en sociologie, démographie, Université Paris Saclay.
- PEYRIN, Aurélie (2012). « Focus - Les paradoxes de la médiation culturelle dans les musées », *Informations sociales*, vol. 170, n° 2, 2012, pp. 62-65.
- PEYRIN, Aurélie (2019). *Sociologie de l'emploi public*. Armand Colin, 2019
- PILLON, Jean-Marie (2016). « Hiérarchiser les tâches, classer les chômeurs. La gestion du chômage assistée par ordinateur », *Réseaux*, vol. 195, n° 1, 2016, pp. 197-228.
- POTIN, Yann (2011). « Institutions et pratiques d'archives face à la "numérisation". Expériences et malentendus ». *Revue d'histoire moderne et contemporaine*, 2011, n° 5, pp. 57-69.
- RAVON, B. et VIDAL-NAQUET, P. (2018). Les épreuves de professionnalité, entre auto-mandat et délibération collective. L'exemple du travail social. *Rhizome*, 67, pp. 74-81
- RENAHY, Nicolas (2010). *Les gars du coin. Enquête sur une jeunesse rurale*, Paris, La Découverte/Poche
- REUIL Héléna et WARIN Philippe (2019). « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours », *Vie sociale*, 28, pp. 121-133.
- ROLAND (2017). « La profession à l'aune du numérique : un renversement de point de vue », in Marcerou-Ramel (Dir.), *Les métiers des bibliothèques* (pp. 135-146), Paris, Éditions du Cercle de la Librairie.
- ROT Gwenaële (2019), « Du décor à l'image. Les chefs décorateurs de cinéma face à l'extension de la post production », in Dubet François (dir.) *Les mutations du travail*, Paris, La Découverte, 2019, pp. 43-58
- ROUSSEAU, Thierry, et RUFFIER Clément (2014). « Le rôle d'un collectif d'informaticiens menacé de déprofessionnalisation face à la division sociale du travail d'organisation », *Terrains & travaux*, vol. 25, n° 2, 2014, pp. 39-55.
- RUI Sandrine (2016), « La société civile organisée et l'impératif participatif. Ambivalences et concurrence », *Histoire, économie & société*, 35, pp. 58-74.
- SAINSAULIEU, Renaud (1977). *L'identité au travail. Les effets culturels de l'organisation*. Paris, Presses de Sciences Po.
- SEVERO, Marta (2021). *L'impératif participatif. Institutions culturelles, amateurs et plateformes*. Éditions de l'INA, 2021.
- SCHÜTZ, Gabrielle, et NOÛS Camille (2021). « Pour une sociologie du télétravail ancrée dans les organisations ». *Sociologies pratiques*, 43.2, pp. 1-12.
- Service interministériel des Archives de France (2015), *Etude des publics des activités culturelles dans le réseau des archives départementales et municipales en France métropolitaine*, Rapport, SIAF, 2015 (en ligne).
- SLOMIAN Synthia (2017). « Le numérique au cœur des soins de santé : des médecins généralistes 2.0 ? », *Sociologies pratiques*, 34, (1), pp. 73-82.

- SOMMIER Isabelle (2015). « Sentiments, affects et émotions dans l'engagement à haut risque ». *Terrains/théories*, 2015, n° 2.
- STRAUSS Anselm (1992). *La trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionnisme*. Textes réunis et présentés par Isabelle Baszanger, Paris, L'Harmattan.
- STRAUSS Anselm (1993), *Continual Permutations of Actions*, New York, Aldine de Gruyter.
- STROOBANTS Marcelle (2007). « La fabrication des compétences, un processus piloté par l'aval ? ». *Formation emploi*, 99 | 2007, pp. 89-94.
- TERSSAC, Gilbert de et LALANDE Karine, *Du train à vapeur au TGV : sociologie du travail d'organisation*, Paris : PUF, 2002, 240 p.
- THÉVIOT Anaïs (2019), « Les mutations du travail politique au prisme des big data », in Dubet François (dir.) *Les mutations du travail*, Paris, La Découverte, 2019, pp. 59-76.
- TRANCHANT, Lucas (2018). « L'intérim de masse comme vecteur de disqualification professionnelle. Le cas des emplois ouvriers de la logistique ». *Travail et emploi* 155-156 (2018), pp. 115-140.
- VAUCHEZ, Ysé (2019). « Les mythes professionnels des fact-checkers. Un journalisme de données au service de la vérité », *Politiques de communication*, vol. 12, n° 1, 2019, pp. 21-44.
- VAYRE, Émilie (2019). « Les incidences du télétravail sur le travailleur dans les domaines professionnel, familial et social ». *Le travail humain*, 2019, n° 1, pp. 1-39.
- VEZINAT, Nadège. (2010) « Une nouvelle étape dans la sociologie des professions en France. Bilan critique autour des ouvrages de Didier Demazière, Charles Gadéa (2009) et Florent Champy (2009) », *Sociologie*, vol. 1, n° 3, 2010, pp. 413-420.
- VEZINAT, Nadège (2012). *Les métamorphoses de la Poste. Professionnalisation des conseillers financiers (1953-2010)*. Presses Universitaires de France, 2012.
- VEZINAT, Nadège (2016). *Sociologie des groupes professionnels*. Armand Colin, 2016.
- WEBER, Florence, et LAMBELET Alexandre (2006). « Introduction: ethnographie réflexive, nouveaux enjeux ». *ethnographiques.org* 11-octobre 2006.
- WEBER, Max, *Économie et société*, Paris, Agora, 1995.
- WELLER, Jean-Marc (2018), *Fabriquer des actes d'État. Une ethnographie du travail bureaucratique*, Paris, Économica, coll. « Études sociologiques ».
- WEST, Jonathan P., and James S. Bowman (2016). « Electronic surveillance at work: An ethical analysis ». *Administration & Society* 48.5 (2016): 628-651.
- WITTORSKI Richard (2008). « La professionnalisation ». *Savoirs*, n° 17, pp. 9-36.

Table des matières

Remerciements	3
Sommaire	4
Index des figures et encadrés	5
Introduction	6
- <i>Une sociologie du groupe professionnel des archivistes</i>	8
- <i>Des mutations du travail imbriquées dans des processus de numérisation</i>	10
- <i>Autonomie, utilité sociale et enjeux de reconnaissance</i>	12
- <i>Division du travail et segmentations internes au groupe</i>	14
Chapitre 1. Saisir les mutations du travail archivistique par l'étude de quatre services d'archives départementales	16
I. Une enquête par entretiens et observations dans des services d'archives départementales	16
1. Monographie d'un service d'archives départementales	16
2. Analyse documentaire sur le numérique dans les services d'archives.....	17
3. Observation des situations et des pratiques de travail	19
- <i>Accompagnement des services dans la gestion des archives courantes et intermédiaires</i>	19
- <i>Collecte</i>	20
- <i>Classement</i>	20
- <i>Conservation</i>	21
- <i>Communication</i>	21
- <i>Numérisation de documents</i>	22
- <i>Réunions, coordinations et socialisations</i>	23
II. Une enquête déployée dans trois services supplémentaires	25
1. Le choix des terrains complémentaires.....	25
2. Entretiens semi-directifs et observations ponctuelles	25
3. La morphologie sociale du groupe d'archivistes étudié.....	26
- <i>Principales caractéristiques des personnes enquêtées</i>	26
- <i>Une organisation du travail relativement standardisée, des profils d'archivistes variés selon les services</i>	28

Chapitre 2. Les transformations du travail archivistique :
dédoublage de la chaîne d'archivage, multiplication et
technicisation des tâches30

I. L'informatisation de la chaîne de traitement archivistique : les usages du logiciel métier.....	31
1. Des services équipés, des outils contournés	31
2. Des professionnalités éprouvées par le logiciel métier.....	36
3. Un groupe professionnel intégré à la construction des systèmes d'information numérisés ?	39
- <i>Un objectif de normalisation des pratiques archivistiques déployé par les directions et institutions de référence</i>	<i>39</i>
- <i>Les archivistes en charge des logiciels métier : un rôle central, une position marginale ?.....</i>	<i>41</i>
II. La prise en charge des archives publiques électroniques : une technicisation des tâches.....	45
1. Un rôle de conseil et de prescription aux administrations	46
2. La technicisation de la prise en charge des archives publiques	47
3. Des appropriations inégales de l'archivage électronique.....	52
4. Technicisation et externalisation de la conception et de la gestion du logiciel métier : des missions qui échappent à la profession ?	55
III. Numérisation des documents : nouvelles tâches et reconfiguration des missions archivistiques	58
1. La numérisation dans la chaîne de traitement archivistique.....	58
2. La prise en charge des tâches liées à la numérisation	60
IV. Services d'archives en ligne : « communiquer » à l'ère d'internet	65
1. Rendre accessibles des documents sur un portail internet : entre spécialisation et dissémination de tâches	66
2. Rendre les fonds accessibles en ligne : adjonction et redéfinition de tâches pour l'ensemble des agents.....	68

Chapitre 3. Numérique et (ré)organisation du travail72

I. Archives numériques, espaces de travail et travail collectif	73
1. De la fin de la sociabilité spécifique des agents et agentes archivistes dans les salles de tri ?	73
2. Un travail solitaire inscrit dans l'ethos professionnel archivistique : le cas des archivistes de catégorie A.	75
3. Les nouvelles formes du travail collectif	77
4. Les outils numériques au fondement de nouvelles relations entre archivistes : faire participer ou enrôler ?	78

II. Du contrôle vers le contrôle à distance et l'autocontrôle : une autonomie au travail mise à l'épreuve par le numérique.....	80
1. Le logiciel métier : un outil de standardisation.....	80
2. Un renouvellement limité des modalités de contrôle du travail.....	81
3. L'organisation du travail de communication à distance.....	84
4. Les effets du numérique sur les dynamiques d'autonomisation des archivistes.....	86
- <i>Dépendance et semi-autonomie dans l'usage des outils numériques pour une minorité d'archivistes.....</i>	<i>87</i>
- <i>Des trajectoires d'autonomisation permises par le contexte socio-organisationnel.....</i>	<i>88</i>
- <i>Des archivistes spécialistes du numérique acteurs du changement technico-organisationnel.....</i>	<i>88</i>

Chapitre 4. Lieux et objets de la rencontre archivistique : le numérique au service du public et de la médiation culturelle.....90

I. Un accueil des publics en salle de lecture réaffirmé, face à l'essor de la consultation à distance.....	91
1. L'accueil des publics en présentiel, « nerf du métier ».....	91
2. Un public resserré, un accompagnement des lecteurs et lectrices reconfiguré.....	93
3. Une informatisation qui redéfinit les modalités d'accueil des publics en salle de lecture.....	95
4. La confrontation à un « lectorat fantôme » et les arrangements en salle de lecture : la permanence à l'épreuve de la numérisation.....	98
II. Le public en ligne : entre mise à distance et accompagnement.....	101
1. Investissements pluriels autour des usages du portail internet.....	101
- <i>Un public d'internautes insaisissable.....</i>	<i>101</i>
- <i>Un public accompagné collectivement et individuellement.....</i>	<i>103</i>
- <i>Activités collaboratives : un public inégalement mobilisé.....</i>	<i>104</i>
2. Les demandes « en ligne » : un public considéré qu'il convient d'aider.....	106
- <i>Un public présent (inégalement) dans le quotidien de travail.....</i>	<i>106</i>
- <i>(Im)personnalisation de la relation avec les demandeurs à distance.....</i>	<i>108</i>
III. Médiation culturelle et dispositifs de sensibilisation du public : des archives et un métier passionnants.....	110
1. Entre aura de l'original et références à Harry Potter : l'accueil du public scolaire.....	111
2. Facebook : une fenêtre sur le quotidien et le sensationnel en archivistique.....	113

Chapitre 5. Socialisations et légitimités professionnelles : une recomposition du groupe professionnel des archivistes ?.....118

I. Une polarisation des légitimités professionnelles : des spécialistes de l'archive ancienne aux experts du numérique.....	119
1. L'archive ancienne ou le « rêve de l'archiviste ».....	119
2. Les archivistes des archives contemporaines électroniques en quête de légitimité ?.....	123

3. Penser l'administration « à l'ère du numérique » : le cas des directions et responsables de services	127
II. Les émotions de l'archiviste dans le travail : une transformation nuancée du rapport au document et à la sélection des documents.....	130
1. Temporalités du travail et autonomie : un travail rationalisé ?	130
2. L'amour des archives et la sensibilité archivistique	132
- <i>La rhétorique de la pépîte</i>	133
- <i>Le soin et la responsabilité face à la fragilité</i>	135
- <i>L'archive comme « évasion »</i>	135
- <i>La rhétorique du familier</i>	137
III. Un groupe professionnel déstabilisé face au numérique au travail ?	139
1. Définir son cœur de métier : « on n'est pas un vrai archiviste si on ne fait pas de classement »	139
2. Définir les contours de la profession	141
3. Définir la socialisation professionnelle : variations autour des enjeux de formation	144
Conclusion.....	148
- <i>Du déterminisme technologique à la réforme de l'État</i>	148
- <i>Les limites d'une rationalisation informatique</i>	149
- <i>Externalisation et « sale boulot »</i>	149
- <i>Organisation, contrôle, autonomie</i>	150
- <i>Rapports aux publics et travail de valorisation</i>	150
- <i>Appartenance, segmentations et légitimités</i>	151
Bibliographie	153
Table des matières	162

