



Obsolescence des outils informatiques mis à la disposition des agents des Archives nationales

Le contexte

Le 11 septembre 2023, une adresse réunissant les noms de 113 agents, scientifiques et techniques, toutes directions métier confondues, était envoyée au directeur des Archives nationales relativement à l'obsolescence des outils informatiques mis à la disposition des agents des AN (SIA, SLV, Prodoc). Cette situation entraînant fatigue, usure et démotivation, une copie était insérée dans le registre de santé et de sécurité au travail, dédié à la prévention des risques professionnels et à l'amélioration des conditions de travail. Cette question étant absente du dossier de la réunion de la « F3SCT » (ex-CHSCT) du 17 octobre, et l'administration n'ayant pas prévu d'aborder ce point, les organisations syndicales Cfdt-Culture, section Archives, et CGT-Archives ont conjointement demandé qu'elle soit mise à l'ordre du jour. Trois agents (2 DIRF, 1 DINUC) étaient présents en tant qu'experts auprès des organisations syndicales pour faire part des difficultés rencontrées au quotidien, en raison de cette situation, dans l'exercice de leurs missions.

La direction des Archives nationales est visiblement contrariée par cette initiative du personnel : peu attentive au témoignage lu par l'un des collègues DIRF présents, elle a commencé par personnaliser la question en pointant le non-respect de la voie hiérarchique et en laissant entendre que cette initiative pouvait apparaître comme une mise en cause de la DINUC ; le 5 octobre, lors du Conseil transversal réunissant l'ensemble des chefs de département, de service et de mission, le directeur avait déjà reproché à l'encadrement d'avoir manqué à ses devoirs. Sur le fond, la direction a mis en avant plusieurs éléments de langage attendus : importance des moyens financiers affectés à la maintenance, contexte compliqué (relations avec le Service numérique du ministère et les prestataires CGI et KLEE ; lenteur structurelle du réseau, accentuée en télétravail ; situation internationale...). Elle a annoncé une « révision de la comitologie » (les « clubs utilisateurs ») et indiqué que des efforts seraient faits en matière d'information des agents. Sur ce point, saluons dès à présent les progrès réalisés grâce à l'arrivée d'une chargée de mission sur ces questions auprès de la directrice des Fonds, au bénéfice toutefois des seuls agents DIRF.

En réponse, les organisations syndicales ont affirmé que dans un domaine aussi fondamental, l'obligation était de résultats, non de moyens, et présenté une motion, votée à l'unanimité, demandant que « soient menées sans délai toutes les actions de refonte indispensables au bon fonctionnement des outils Prodoc, SIA et SLV. »

La direction a également annoncé la tenue de deux réunions d'information pour les agents sur la situation des outils informatiques, les 8 et 9 novembre, à Paris et Pierrefitte, d'une durée d'une heure (seulement). Le directeur n'ayant autorisé aucune question à ce sujet lors du

conseil transversal du 5 octobre par « manque de temps », nous relayons ici les doléances et questions qui nous ont été transmises.

Les demandes des agents : des outils... qui fonctionnent

- **PRODOC** : De nombreuses anomalies sont en attente de traitement depuis plusieurs années (lenteurs, pertes de données, difficulté du travail collaboratif) et aucune évolution de l'outil n'est à l'ordre du jour. Ces différents points, structurels, tiennent à la nature de l'outil : il s'agit d'un « client lourd », technologie largement dépassée et sur laquelle aucun investissement majeur n'est envisageable. Pensé à l'origine comme extensible aux Missions, ce module n'a par ailleurs jamais pu être installé et utilisé par ces dernières, à l'exception de la Culture, raison pour laquelle toutes les opérations sont à la charge des agents des Archives nationales. À quand une refonte du Prodoc ?

- **Salle des inventaires virtuelle (SIV)**, récemment rhabillée en Salle de lecture virtuelle (SLV) : la SLV pâtit de son manque d'ergonomie, du manque de pertinence des résultats de recherche et de lenteurs ; la qualité des images mises en ligne est très dégradée ; le manque de clarté des formulaires et des moyens d'accès aux archives induit des remontées très régulières des lecteurs en salle des inventaires et au téléphone. La brique moteur de recherche (outil SINEQUA) est obsolète depuis plusieurs années, sans maintenance possible sur cette version, et le développement de la SLV n'est pas au standard de 2016, date de sa livraison. À quand une refonte de la SLV ?

- **Documentaire** : Les référentiels d'indexation sont peu souples, complexes à modifier et à exporter, impossibles à modifier en masse. Par exemple, la modification des lieux de conservation « Pierrefitte » en « Pierrefitte-sur-Seine » ne peut être faite qu'à l'unité : 9.000 IR sont à mettre à jour à la main. Seule une très faible partie du travail d'indexation est pour l'instant visible en SLV, perspective peu motivante pour les agents.

- **Bibliothèque numérique** : entre autres dysfonctionnements, la procédure d'import est particulièrement laborieuse (déclenchement manuel en lien avec le SNum, lots limités à 10.000 vues en raison des coupures nocturnes, etc.) ; l'outil fonctionne jusqu'à ce que ça casse, et quand ça casse, les délais de remise en route sont excessifs (5 mois d'arrêt des imports d'octobre 2021 à décembre 2022).

- **SIA numérique** : Livré en novembre 2018, l'outil de gestion des archives nativement numériques souffre d'anomalies et de problèmes profonds qui rendent difficile à appréhender le « passage à l'échelle » tant attendu en matière de collecte, de gestion et de communication. Certes, des archives numériques rentrent, mais très lentement, manuellement et au prix d'importants efforts de la part de tous (Missions, AN, mais aussi prestataires des producteurs). Les défis à affronter sont connus mais minimisés. Une prestation a été confiée à CGI pour apporter des pistes d'amélioration, mais, en interne, les choix stratégiques semblent avoir déjà été faits sans attendre la concertation avec les acteurs et usagers. À quand un SIA numérique à la hauteur des ambitions qui lui sont assignées ?

La politique numérique et ses acteurs

De manière générale, on constate une priorisation des développements qui semble davantage reposer sur des critères d'affichage que sur l'analyse préalable des possibilités de maintenance et des besoins réels des utilisateurs (agents des Missions et des AN, lecteurs), ce qui induit des ajustements permanents (pour ne pas dire bricolage) et la mise en œuvre de solutions rapides et « affichables » pour répondre à la commande de la tutelle. Citons comme exemple le projet d'accès sécurisé à distance, lancé sans réelle concertation avec le cœur de métier et les publics : au bout d'un an de développement, un unique fonds numérisé se trouve disponible par ce moyen. Nombre d'agents ont ainsi le sentiment du déroulement d'une *feuille de route* faite de cases successives à cocher : la page du papier étant déclarée tournée, le SIA numérique, puis le Prototype de diffusion, puis la SLV, puis désormais d'autres projets d'accès sécurisé à distance, tout cela sans aucun retour d'expérience ni audit des « succès » précédents, ce qui laisse *de facto* de côté les problèmes historiques (PRODOC, SIA).

La conduite des projets suscite également des interrogations : l'argument de l'investissement de moyens importants mais dont les fruits ne sont pas visibles peine à convaincre ; la relation de dépendance des AN en tant que client vis-à-vis de leurs prestataires CGI et KLEE ne permet pas de se montrer suffisamment critique sur la qualité des développements réalisés par rapport aux besoins exprimés ; on constate de manière générale une tendance à écarter les utilisateurs les plus experts ou à décrédibiliser leur parole pour maintenir l'illusion d'un bon fonctionnement des systèmes.

Les agents des AN ne sont pas des bétotiens et mesurent bien la complexité et le coût des investissements en jeu. Ils mesurent et apprécient aussi à leur juste valeur les progrès accomplis, au bénéfice notamment des lecteurs, depuis 2013, époque où les fonctionnalités de recherche se réduisaient à des PDF en ligne. Ils dénoncent cependant une course à l'innovation et à la communication qui a pour conséquence de négliger les outils quotidiens du travail scientifique et du service public, source d'usure et de fatigue au travail.

Attachés à leur institution comme au sens à donner à l'exercice de leurs missions, les agents des Archives nationales demandent aujourd'hui une réflexion ouverte et partagée sur la stratégie numérique de l'établissement, la transparence sur le coût humain et financier des nouveaux grands projets à venir, et l'association aux processus de décisions impactant leurs outils de travail, dont ils sont à présent exclus.

Paris, le 6 novembre 2023