

1. Vous avez un problème d'ordre technique...	
1.1. Vous avez signalé des erreurs et vous avez l'impression que les corrections n'ont toujours pas été effectuées.	
Les corrections ont été réalisées mais les pages que vous avez l'habitude de consulter se sont installées dans le cache de votre navigateur.	En effet, il s'agit d'une copie momentanée de pages Web chargées récemment. Lorsque l'une de ces pages est consultée, le navigateur affiche la version du cache pour accélérer son affichage. Le raccourci touche ctrl + F5 permet d'aller de nouveau chercher la page sur Internet et de prendre en compte les modifications et les mises à jour de celle-ci en supprimant le cache. Vous pouvez également aller vous connecter sur le site comme si vous y alliez pour la première fois : charente-maritime.fr/espaces dédiés/les archives départementales/les archives en ligne/registres paroissiaux, pastoraux et d'état civil .
1.2. Aucun résultat ne s'affiche	
Ne remplissez pas toutes les cases. Contentez-vous du nom de la commune.	En effet, plusieurs critères sont proposés pour la recherche mais ils ne sont pas destinés à être croisés entre eux tous en même temps. La multiplication des critères provoque parfois des recherches inopérantes. Contentez-vous d'une recherche simple par le nom de la commune, en y ajoutant éventuellement un deuxième critère si le résultat obtenu est trop important en nombre de réponses.
1.3. Vous n'arrivez pas à imprimer	
Votre ordinateur n'accepte peut-être pas les pop-ups.	En effet, lorsque vous cliquez sur l'icône représentant une imprimante, passé un message d'avertissement, un aperçu avant impression se génère automatiquement dans une fenêtre de visualisation (ou pop-up). Pour débloquer cette fenêtre, reportez vous à l'Aide à l'utilisateur des Archives en ligne du Département dans la rubrique Archives en ligne/Ressources .

1.4. Vous trouvez le délai pour afficher les images trop long

Le Conseil général de la Charente-Maritime met tout en œuvre pour améliorer la qualité de la connexion.

Cependant, afin d'améliorer la fluidité de la connexion, veillez à fermer sur votre ordinateur toutes les applications consommatrices de bande passante, telles que les logiciels peer-to-peer ou de consultation de sons et vidéos en streaming. La lenteur peut aussi provenir du débit offert par votre fournisseur d'accès à Internet.

1.5. Vous trouvez la qualité des images mauvaise

La numérisation réalisée reste fidèle au document original ; dans le cas d'un document original dégradé, elle retranscrit une image dégradée.

Il faut savoir que les registres paroissiaux et d'état civil ont d'abord fait l'objet d'une campagne de microfilmage, réalisée avec soin par un opérateur de la Société généalogique de l'Utah (les Mormons) de 1990 à 1994 puis par les photographes successifs des Archives départementales jusqu'en 2005. Ces microfilms ont ensuite été numérisés en 2007 par une société spécialisée, selon les critères en vigueur en matière de numérisation (250 dpi, noir et blanc, JPEG 70%). Malheureusement, les documents fortement dégradés (encre délavée, tâche d'encre, encre « transperçante », registre ayant subi des dégâts des eaux ou atteint par la moisissure, page déchirée ou écornée) qui sont déjà difficiles à lire sous leur forme originale, restent difficile à lire sur leur support de substitution. Le microfilmage et la numérisation sont fidèles au document d'origine, ils ne permettent pas d'en améliorer la qualité initiale. Un document en mauvais état donne lieu à une image numérique paraissant de mauvaise qualité.

2. Vous ne trouvez pas ce que vous recherchez

2.1. Vous ne trouvez pas la commune que vous recherchez

La commune n'existe peut-être plus ou elle a changé de nom.

En effet, de nombreuses communes ont subi d'importantes modifications au cours des trois derniers siècles (fusion avec une autre commune, annexion ou perte d'une partie du territoire, échanges de portions de territoires, scission de deux communes, etc...). Il se peut que votre ancêtre ne soit pas né ou décédé là où vous pensez mais dans une commune voisine. Pensez à vérifier dans la liste des modifications communales mis en ligne dans la [rubrique Archives en ligne/Ressources](#) si la commune recherchée est concernée par de telles modifications.

2.2. Vous ne trouvez pas l'acte que vous recherchez...

Certains registres sont malheureusement incomplets.	En effet, la constance avec laquelle le registre a été tenu et les aléas de sa conservation depuis sa date de production font que le document ne délivre pas toutes les informations attendues. Comme les registres existent bien souvent en double, allez consulter le registre équivalent dans la collection parallèle (celle du greffe si vous êtes en train de consulter la collection communale et vice-versa). Pour plus de détails, reportez vous à la rubrique " Cinq choses à savoir sur l'état civil " mise en ligne sous l'intitulé <u>Archives en ligne/Registres paroissiaux, pastoraux et d'état civil/En savoir plus.</u>
Certains registres sont parfois reliés dans le désordre.	Si les ordonnances de Villers-Cotterêts en 1539 et de Blois en 1579 rendent obligatoire la tenue et la conservation des registres paroissiaux, elles ne réglementent pas leur forme matérielle. Ceux-ci étaient faits de feuilles volantes ou de cahiers, de format et de qualité divers et ne faisaient l'objet d'une reliure qu'a posteriori. Entre la consignation de l'acte par le prêtre et la couture de l'ensemble des feuillets, plusieurs années pouvaient s'écouler et plusieurs prêtres se succéder. Certaines reliures n'ont en effet été réalisées que dans le courant du XIX ^e siècle. De plus, la reliure n'était pas nécessairement l'œuvre d'un professionnel mais consistait bien souvent en des travaux de couture réalisés par le prêtre lui-même. Ceci explique les erreurs de reliure au sein de nombreux registres : pages à l'envers ou cousues « tête-bêche », feuilles éparses rajoutées en fin de cahier ou de registre en dépit de leur cohérence chronologique. L'acte qui vous concerne existe certainement mais pas à l'endroit où vous le cherchez dans le registre. Pensez à feuilleter l'ensemble du document avant de déclarer forfait !
Peut-être n'est-ce pas le bon registre ni la bonne commune.	En effet, de nombreuses communes ont subi d'importantes modifications au cours des trois derniers siècles (fusion avec une autre commune, annexion ou perte d'une partie du territoire, échanges de portions de territoires, scission de deux communes etc...). Il se peut que votre ancêtre ne soit pas né ou décédé là où vous pensez mais dans une commune voisine. Pensez à vérifier dans la liste des modifications communales mis en ligne dans la rubrique <u>Archives en ligne/Ressources</u> si la commune recherchée est concernée par de telles modifications.
Si vous recherchez un acte de mariage, pensez à aller consulter le registre des actes de mariages de la commune chef-lieu de canton.	En effet, pendant l'an VII et l'an VIII (c'est-à-dire de septembre 1798 à juillet 1800), les actes de mariage ont été enregistrés au chef-lieu de canton et non pas dans la commune où le mariage a été célébré.
Si vous recherchez un acte de décès, pensez à consulter les registres issus de la collection hospitalière	En effet, votre ancêtre est peut-être décédé dans un hospice, son acte de sépulture ou de décès aura alors été enregistré à l'hospice lui-même. Cette collection hospitalière rassemble les documents produits par les différents hospices tenus par les religieux à la Rochelle ou ceux établis par l'hôpital royal de Rochefort.