



**MINISTÈRE
DE LA CULTURE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Archives
nationales
départementales
régionales
municipales
France
travail
outre-mer

DIRECTION GÉNÉRALE DES PATRIMOINES ET DE L'ARCHITECTURE
SERVICE INTERMINISTÉRIEL DES ARCHIVES DE FRANCE



Deux milliards de clics

Enquête sur les usagers en ligne des archives

NOEMIE COUILLARD ET MAYLIS NOUVELLO

POUR L'AGENCE VOIX/PUBLICS

COMMANDE DU SERVICE INTERMINISTÉRIEL DES ARCHIVES DE FRANCE

**Questionnaire auprès des internautes
des sites internet d'archives**

à remplir après consultation du site

Bonjour,

Mieux vous connaître, mieux répondre
à vos attentes : tels sont nos objectifs.

Merci de prendre quelques minutes
pour compléter ce questionnaire.
Il est anonyme et son exploitation sera
exclusivement statistique.

Votre avis nous intéresse et nous sera d'une grande utilité. Veuillez cocher la ou les cases
correspondant à vos réponses.

Nous vous remercions par avance de votre participation.

Prêt ? C'est parti !



L'Étrépie Sajoos, Bagnères-de-Bigorre

BAGNÈRES-de-L
Fête d'Hiver au
Un Département

Le Service interministériel des Archives de France

Décembre 2021

Sommaire

INTRODUCTION	5
<u>PARTIE 1 : CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ENQUETE.....</u>	7
I. DES POLITIQUES NUMERIQUES TOUJOURS PLUS AU SERVICE DES PUBLICS	7
A. DES INTERNAUTES OU DES USAGERS EN LIGNE ?.....	7
B. DES PUBLICS AU RENDEZ-VOUS DES ARCHIVES EN LIGNE	11
C. DES POLITIQUES NUMERIQUES MOBILISEES PENDANT LES CONFINEMENTS	12
II. UN QUESTIONNEMENT PLUS LARGE QU'EN 2014	13
<u>PARTIE 2 : METHODOLOGIE D'ENQUETE ET D'ANALYSE.....</u>	16
I. DIFFUSION DE L'ENQUETE ET ECHANTILLON RECUEILLI.....	16
II. EFFETS DE LA PANDEMIE MONDIALE ET DU CONFINEMENT SUR LA DIFFUSION DE L'ENQUETE	18
III. PRECAUTIONS ET INDICATIONS METHODOLOGIQUES	19
A. LES REpondANTS A L'ENQUETE	19
B. LECTURE DES TAUX DE REPONSE	21
C. METHODOLOGIE D'ANALYSE.....	22
D. COMPARAISONS ENTRE SERVICES ET AVEC LA PRECEDENTE EDITION.....	23
E. RECODAGES SPECIFIQUES.....	24
F. LES REPONSES « INCOHERENTES »	25
<u>PARTIE 3 : ANALYSE DES RESULTATS.....</u>	28
<u>LES GENEALOGISTES ET LES AUTRES : TROIS PROFILS D'USAGERS.....</u>	28
I. DES USAGERS AUX PROFILS SOCIO-CULTURELS STABLES.....	34
A. DES PUBLICS MAJORITAIREMENT FRANÇAIS	34
B. UN RENOUVELLEMENT ET UNE FIDELISATION DES USAGERS EN LIGNE.....	35
C. UNE PRESENCE ACCRUE D'USAGERES	39
D. DES USAGERS MAJORITAIREMENT EN RETRAITE ET MOYENNEMENT DIPLOMES	40
E. DES PRATIQUES CULTURELLES FORTES MAIS EN BAISSSE.....	46
F. DES PRATIQUES NUMERIQUES ORDINAIRES INTENSES	50
II. USAGES DES FONDS D'ARCHIVES, PRATIQUES DE RECHERCHE ET LIENS AUX SERVICES D'ARCHIVES	53
A. DES USAGES POUR LA GENEALOGIE EN TRES GRANDE MAJORITE	53
B. DES USAGERS TRES HABITUÉS DES ARCHIVES ET DE LEUR SITE INTERNET	55
C. DES USAGERS TRES AGUERRIS A LA RECHERCHE EN GENERAL.....	58

III.	USAGES DES SITES INTERNET D'ARCHIVES.....	67
A.	LES CONTEXTES DE CONNEXION	67
B.	DES RECHERCHES EN LIGNE MAJORITAIREMENT CONCLUANTES.....	70
IV.	SATISFACTION VIS-A-VIS DE L'OFFRE EN LIGNE ET AMELIORATIONS ATTENDUES.....	72
A.	UNE MEILLEURE SATISFACTION DES SITES INTERNET ET DE L'OFFRE EN LIGNE	72
B.	DES DEMANDES DE NUMERISATION ET DE MEDIATION IMPORTANTES	80

CONCLUSION 86

DES USAGERS INVESTIS.....	86
PROFILS SOCIODEMOGRAPHIQUES ET CULTURELS DES USAGERS.....	87
DES USAGERS HABITUÉS ET FIDÈLES	88
USAGE DES SITES INTERNET DES ARCHIVES	89
UNE MEILLEURE SATISFACTION ET DES ATTENTES NOMBREUSES.....	89
LA POURSUITE DES QUESTIONNEMENTS	90

ANNEXES..... 92

I.	QUESTIONNAIRE	92
II.	REPARTITION DU NOMBRE DE REPONSES REÇUES PAR SERVICE D'ARCHIVES	105
III.	COMPARAISONS ENTRE L'ENQUÊTE DE 2014 ET CELLE DE 2021.....	108
A.	LISTE DES SERVICES AYANT PARTICIPÉ AUX DEUX ÉDITIONS	108
B.	COMPARAISON DU NOMBRE DE REPONSES OBTENUES PAR CHAQUE SERVICE AYANT PARTICIPÉ AUX DEUX ÉDITIONS.....	110
IV.	RECODAGE DE LA BASE DE DONNÉES.....	112
A.	STRUCTURATION EN TERMES D'ÂGE ET DE DIPLOME	112
B.	STRUCTURATION DES PROFESSIONS ET CATEGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES.....	113
V.	EXEMPLES D'ANNONCE DE L'ENQUÊTE SUR LES SITES INTERNET	114

Introduction

Au tout début de l'année 2021, le Service interministériel des Archives de France (SIAF) a lancé une grande enquête sur les publics en ligne des sites internet des Archives nationales, régionales, départementales et municipales dans le but d'améliorer les connaissances sur ces publics¹. Cette nouvelle enquête se situe dans la continuité d'une première étude sur les publics en ligne réalisée en 2013-2014² et qui s'insérait dans un ambitieux dispositif d'enquêtes intégrant d'autres types d'usagers : les publics qui se déplacent en salle de lecture et les publics participant aux activités culturelles proposées par les services d'archives³.

Cette nouvelle enquête témoigne d'une évolution dans la prise en compte des usages et des publics en ligne des archives depuis une dizaine d'années. D'une part, les services d'archives, tout comme les musées et les bibliothèques, ont fourni des efforts très importants en faveur de la numérisation de leur fonds, en particulier les sources intéressant la généalogie et les documents iconographiques. Ainsi, on enregistre environ 48,6 millions de connexions en 2019 sur les sites internet des archives et 1,7 milliard de pages et images vues et, en 2020, près de deux milliards de pages et images vues⁴. D'autre part, l'amélioration des services en ligne est une préoccupation importante des services et de la compréhension des fonds d'archives : accès aux inventaires numérisés, développement de moteurs et de portails de recherche, dossiers thématiques, reproduction à la demande, aide à la recherche, etc. Des projets d'indexation collaborative ou d'enrichissement des liens entre les archives et/ou Wikimedia par exemple se multiplient depuis plusieurs années⁵. Le contexte de la crise sanitaire que

¹ Ce travail a bénéficié des questionnements et des relectures de Françoise Banat-Berger, Jean-Charles Bédague, Brigitte Guigueno et Clémence Lescuyer au sein du SIAF, et de Jasmina Stevanovic au sein du DEPS-Doc.

² Pour plus de lisibilité, dans la suite de ce rapport, la première édition sera celle « de 2014 » et la présente édition, celle « de 2021 ».

³ GUIGUENO Brigitte, en collaboration avec PÉNICAUT Emmanuel, « Qui sont les publics des archives ? Enquêtes sur les lecteurs, les internautes et le public des activités culturelles dans les services d'archives (2013-2014) », Ministère de la Culture et de la Communication, Service interministériel des Archives de France en collaboration avec le Département de la politique des publics, 2015, [en ligne], <https://francearchives.fr/fr/article/38196>, consulté le 27/10/2021.

⁴ Pour l'ensemble des services à compétence nationale (Archives nationales, ANOM, ANMT), des Archives régionales, départementales, municipales et intercommunales. Voir les rapports d'activité *Des archives en France 2019*, Service interministériel des Archives de France, [en ligne], <https://francearchives.fr/article/37979>, p. 6, consulté le 27/10/2021, et *Des archives en France 2020*, [en ligne], *ibid.*, p. 6.

⁵ IMPLISSIO CONSULTANT, « Analyse des sites web des services d'Archives départementales » et « Analyse des sites web des services d'Archives départementales. Phase 2. Approfondissement des moyens et des résultats associés à un panel de sites », Service interministériel des Archives de France, 2014 et 2015, [en ligne], <https://francearchives.fr/fr/article/37891>, consulté le 27/10/2021.

nous vivons toujours actuellement a mis fortement en lumière ces différentes offres en ligne, dans les archives et dans les autres établissements patrimoniaux, nous y revenons plus loin.

Parallèlement, l'offre culturelle et pédagogique destinée à tous les publics s'est renforcée et développée : accueil pour des ateliers et des visites, expositions, conférences, résidences d'artistes, projets d'éducation artistique et culturelle, projections de films, animations spéciales pendant les Journées européennes du patrimoine..., en s'accompagnant de propositions itinérantes (expositions, ateliers, mallettes pédagogiques). L'offre ludique, type *escape game*, rallyes, jeux de société et même « webséries »⁶, a été renforcée ces dernières années. Les outils numériques se sont invités dans tous ces domaines, que ce soit par les tablettes et les bornes interactives dans les expositions, les expériences de réalité augmentée, la programmation scientifique présentée sur les sites internet sous des formes plus ou moins détaillées (programmes de colloque, vidéos de conférences et de journées d'études, vidéos sur des documents) ou bien par des jeux (en ligne ou à imprimer), sans oublier les expositions virtuelles qui prennent aussi de l'ampleur (70 titres en plus étaient recensés pour l'année 2018⁷, et jusqu'à 110 en 2020⁸). Les réseaux sociaux connaissent un fort développement dans les services d'archives (Twitter, Facebook, Flickr, Instagram...), prolongeant la présence numérique des archives au-delà du site internet.

⁶ Par exemple, « *Mystères aux Archives* », websérie des Archives départementales de l'Aude, <https://archivesdepartementales.aude.fr/mysteres-aux-archives-une-web-serie-des-archives-departementales-de-laude-marcel-rainaud>, consulté le 23/11/2021.

⁷ Rapport d'activité *Des archives en France 2018*, [en ligne], <https://francearchives.fr/article/37979>, p. 25, consulté le 27/10/2021.

⁸ Rapport d'activité 2020, Service interministériel des Archives de France, données internes.

Partie 1 : Contexte et objectifs de l'enquête

I. Des politiques numériques toujours plus au service des publics

A. Des internautes ou des usagers en ligne ?

En 2014, l'enquête sur les utilisateurs des sites internet s'insérait dans un dispositif d'enquêtes interrogeant les profils des « lecteurs », des « visiteurs » et des « internautes ». Cette terminologie avait pour but d'incarner des hypothèses sur ces trois catégories de publics potentiellement différents dans leurs caractéristiques sociales et culturelles, mais également dans leur rapport à l'institution et aux archives. Le terme d'internaute est également hérité d'une question ancienne en sciences humaines postulant une fracture entre le « virtuel » puis le « numérique » et le « vrai monde ». Or de nombreux travaux ont depuis questionné ce binarisme pour montrer les allers-retours entre les pratiques en ligne et celles en présentiel, en soulignant des prolongements et des renforcements⁹. Surtout, avec la démocratisation des outils informatiques et le recours croissant à internet pour beaucoup d'aspects de la vie quotidienne (démarches administratives, banque, réservation de billets de train ou de places pour visiter un musée, commandes de produits de consommation, vidéos et films à la demande, radio, journaux) et de la vie professionnelle, la distinction s'amenuise de plus en plus, faisant de la majorité des Français des internautes. À ce titre, le dernier baromètre des usages numériques du CREDOC indique en effet que 9 Français sur 10 sont des internautes en 2021¹⁰. D'ailleurs, le renversement dans la proportion entre internautes et non-internautes depuis trente ans a incité les recherches en sciences humaines et sociales à abandonner ce terme au profit d'autres catégorisations plus signifiantes aujourd'hui, considérant un usage d'internet « ordinaire »¹¹.

En 2014, si le profil des publics des activités culturelles semble se démarquer des autres publics, la proximité des profils sociaux et des rapports aux archives entre les « internautes » et les « lecteurs » montre la porosité des usages en ligne et en salle. Cette édition confirme ce constat : les publics font

⁹ Notamment avec les travaux pionniers de Madeleine Pastinelli dès 2006, qui a réalisé une ethnographie d'un forum de discussion québécois pour sa thèse : PASTINELLI Madeleine, *Des souris, des hommes et des femmes au village global : parole, pratiques identitaires et lien social dans un espace de bavardage électronique*, Québec, Presses de l'Université, 2007.

¹⁰ CREDOC, « Baromètre du numérique. Édition 2021. Enquête sur la diffusion des technologies de la communication dans la société française », 2021, [en ligne], <https://www.credoc.fr/publications/barometre-du-numerique-edition-2021>, consulté le 27/10/2021, p. 63.

¹¹ MARTIN Olivier, DAGIRAL Éric (dir.), *L'ordinaire d'internet. Le web dans nos pratiques et relations sociales*, Paris, Armand Colin, 2016.

des allers-retours entre espace en ligne et *in situ* selon les opportunités et leurs besoins de telles ou telles archives, numérisées ou non. La salle de lecture a été « augmentée » grâce à son site internet qui démultiplie les accès et permet à des usagers résidant dans toute la France, et même à l'étranger, d'explorer les archives numérisées et les instruments de recherche à distance. D'ailleurs, ils ne sont plus seulement publics d'un service d'archives, mais bien de plusieurs, et passent plus facilement qu'autrefois d'un service à un autre. La demande croissante de numérisation de documents témoigne de la réussite des archivistes à démocratiser l'accès aux documents conservés et à créer et fidéliser des publics en ligne aux usages fréquents et réguliers.

De ce point de vue, publics en ligne et publics en salle ne s'opposent pas comme deux publics aux profils fondamentalement différents. En grande majorité, il existe un continuum de pratiques : ce sont les mêmes publics qui alternent entre ces deux formes d'accès aux archives. C'est un rapport aux archives sous différentes formes – et donc bien leurs usages par les publics – qui caractérisent les répondants à cette enquête. Pour toutes ces raisons, pour dépasser l'opposition entre « internautes » et « lecteurs », nous préférons une terminologie commune – celle d'« usagers » ou de « publics », « en ligne » ou « *in situ* » selon l'espace où se matérialisent leurs usages des archives.

Les usages numériques tendent également à faire évoluer les rapports aux collections et aux fonds d'archives. De plus en plus, les publics se les (ré)approprient par le biais d'outils numériques (téléphone, ordinateur, applications et logiciels de retouche, etc.), par la prise de vue photographique, par l'envoi par textos ou la publication sur les réseaux socionumériques¹² ou les blogs. C'est ce que montre l'enquête « À l'écoute des visiteurs » dans les musées nationaux : sur 10 années d'enquête, ces pratiques augmentent et concernent de plus en plus de visiteurs¹³. L'expansion de la pratique photographique dans les lieux de patrimoine ne s'est d'ailleurs pas faite sans tension avec les professionnels et témoigne de conflits de légitimité dans les usages faits des œuvres et collections¹⁴. Plus ponctuellement, des événements regroupant publics et professionnels mettent à l'honneur un

¹² Nous employons le terme « réseaux socionumériques » pour nous distinguer de la terminologie ordinaire « réseaux sociaux », qui désigne des services informatiques apparus dans les années 2000, afin d'éviter plusieurs écueils théoriques. D'une part, éviter les confusions sur les effets supposés en termes de participation : ce n'est pas parce qu'on anime un compte Facebook qu'un « public » est constitué. D'autre part, l'adjonction de « numérique » insiste sur la prise en compte des importantes infrastructures techniques nécessaires au fonctionnement de ces services. Elle met à distance les idées de « relations virtuelles » ou « dématérialisation des services » qui n'auraient pas d'assise matérielle. Voir STENGER Thomas et COUTANT Alexandre, « Introduction », in *Hermès*, n°59, 201, pp. 9-17.

¹³ COUILLARD Noémie et NOUVELLON Maylis, « Visiter, photographier, partager : analyser un continuum de pratiques », Actes du Séminaire EdL/UQAM/MBAM, 2021, à paraître.

¹⁴ CHAUMIER Serge, KREBS Anne, ROUSTAN Mélanie (dir.), *Visiteurs photographes au musée*, La documentation française, 2013.

« remix » des collections, des dispositifs de médiation ou de communication, voire du musée dans son entier. Muséomix¹⁵ en est l'illustration la plus ancienne et toujours d'actualité dans le monde des musées¹⁶. Dans les archives et les bibliothèques patrimoniales, les réutilisations numériques sont promues par les établissements à l'occasion de « Gif it up » ou de « #colorourcollections »¹⁷. Le premier est un évènement international, organisé en ligne tous les ans par Europeana et qui propose de créer, à partir d'images des collections patrimoniales en ligne, des animations graphiques (des « gifs »), formats très populaires que les internautes font circuler en ligne. Ces réappropriations permettent des usages artistiques, humoristiques, poétiques ou irrévérencieux des documents numérisés. « Colour our collections » est également un évènement en ligne qui met à l'honneur des albums de coloriage réalisés à partir des images issues des bases de données numérisées patrimoniales¹⁸.

Les historiens et les chercheurs n'échappent pas à ces transformations, tant du point de vue des outils nécessaires au travail scientifique que du détournement possible des documents et bases de données :

« De plus en plus, nous consultons non des boîtes de papier commandées dans un centre d'archives, mais des PDFs en ligne, des bases de données constituées par nous, pour nous ou que nous détournons parfois de leur usage d'origine. Nombreux sont les corpus désormais constitués, exclusivement ou non, directement à partir de nos ordinateurs personnels, et, dans certains cas, à partir de serveurs bien plus puissants à même de gérer des quantités inédites de sources. Les séjours en centres d'archives se sont transformés, par l'introduction de nouvelles médiations entre nous et nos sources : celle de l'appareil photo, celle de l'ordinateur et de ses logiciels, très variés, que nous utilisons »¹⁹.

Pour faciliter et encourager ces usages et réappropriations numériques des fonds numérisés, la BnF développe régulièrement de nouvelles manières d'explorer les documents dans Gallica (par géolocalisation, par rebonds, avec la recherche plein texte ou différents outils de recherche iconographique), des applications pour détourner ses fonds et en faire des bandes dessinées (BDnF) ou des propositions d'usages de ces collections numérisées comme des cartes de vœux pour la

¹⁵ <https://www.museomix.org/>

¹⁶ COUILLARD Noémie, « Les *community managers* des musées français. Politique des publics, stratégies de communication et identité professionnelle », thèse de doctorat, Université d'Avignon et des Pays du Vaucluse, 2017, [en ligne], <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01715055>, chapitre 3. « L'esprit des museogeeks », pp. 165-262, consulté le 27/10/2021.

¹⁷ PETERMANN Damien, « GIF IT UP, remixer les collections patrimoniales en créant des GIF animés », *L'image de Lyon*, blog de recherche, [en ligne], <https://imagelyon.hypotheses.org/1701>, consulté le 27/10/2021.

¹⁸ <https://library.nyam.org/colorourcollections/>

¹⁹ CLAVERT Frédéric, MULLER Caroline, « Introduction », in CLAVERT Frédéric, MULLER Caroline (dir), *Le goût de l'archive à l'ère numérique*, <https://gout-numerique.net/>, 23 octobre 2017, consulté le 27/10/2021.

nouvelle année, des étiquettes pour les cadeaux, des jeux pour les enfants (memory, poupée en papier, jeu de l'oie, etc.) ou encore des puzzles²⁰.

Enfin, les documents numérisés ne sont plus mobilisés seuls mais l'ensemble des métadonnées qui les accompagne participe aujourd'hui de la production scientifique. Si ces informations structurées permettent d'identifier les documents à l'intérieur d'une base de données, il existe des manières de les relier avec d'autres bases de données pour comprendre les circulations médiatiques et culturelles d'images, comme le proposent par exemple P. Peccatte et C. Scopsi pour des images de la Seconde Guerre mondiale :

La redocumentarisation de fonds photographiques numérisés permet d'identifier d'autres documents en ligne, en relation avec chaque cliché, par exemple d'autres photos appartenant à une même série, des séquences filmées en relation directe, des photos prises par d'autres photographes au même moment, des exemplaires de la photo transmis par radio, des annotations et légendes qui figurent sur le tirage d'origine, des versions recadrées ou colorisées utilisées sur différents supports, des versions censurées ou non censurées (selon le cas), des strates de légendes attribuées successivement au cliché, des utilisations de la photo à des fins publicitaires, sur des couvertures de livres, de disques, des affiches, sans oublier bien sûr les clichés récents réalisés au même endroit²¹.

Ainsi, la numérisation des fonds d'archives renouvelle les pratiques de documentation et dessine de nouvelles perspectives de recherche.

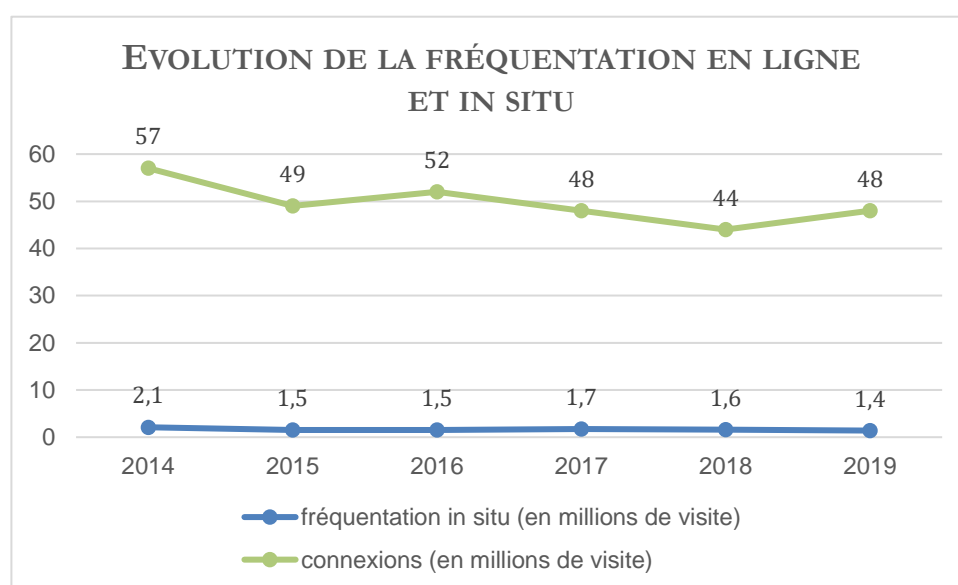
²⁰ L'évolution des différents services est présentée sur le blog de Gallica : <https://gallica.bnf.fr/blog/recherche/?query=5&mode=desktop>, consulté le 27/10/2021.

²¹ SCOPSI Claire, PECCATTE Patrick, « Documentarisation et redocumentarisation : du document d'archive à la collection patrimoniale documentarisée », in *Usages et pratiques des patrimoines numérisés*, Colloque et publication du réseau UDPN (Usages Des Patrimoines Numérisés), 2021, à paraître. Voir également : « PhotosNormandie, un projet collaboratif de redocumentarisation de photos et de films d'archives », par Patrick Peccatte, chercheur associé au Laboratoire d'histoire visuelle contemporaine (Lhivic/EHESS) <https://www.dailymotion.com/video/x3m05jz>, Dans « Consommateurs ou acteurs ? Les publics en ligne des archives et des bibliothèques patrimoniales » (2015) - Journée d'études du 2 octobre 2015 organisée par le Service interministériel des Archives de France et la Bibliothèque nationale de France [en ligne], <https://francearchives.fr/fr/article/282881940>, consulté le 27/10/2021.

B. Des publics au rendez-vous des archives en ligne

L'importance des efforts fournis pour la numérisation des fonds d'archives et des instruments de recherche, leur mise en ligne ainsi que l'indexation des pages des sites internet ont permis de rencontrer un public nombreux et fidèle (comme nous le verrons par la suite).

Depuis la dernière enquête sur les publics en ligne, la mise en ligne des fonds d'archives numérisés a crû de manière très importante, passant de 356 millions de documents en 2014 à 470 millions en 2019, soit une hausse de près d'un tiers (32%). En regard, la consultation des sites internet et de leurs fonds numérisés augmente elle aussi et dépasse, depuis le début des années 2000, la fréquentation *in situ*, qui est pourtant loin d'être anecdotique. Les efforts réalisés en matière d'accueil et de développement des publics grâce aux actions culturelles portent leurs fruits en termes de fréquentation. Le public se déplace pour les recherches en salle (séances de travail), les expositions, les événements culturels et patrimoniaux, locaux et nationaux. En 2014, les services des archives enregistrent une fréquentation record de 2,1 millions de visite grâce aux nombreuses commémorations et expositions nationales autour de la Grande Guerre. Depuis, la fréquentation se stabilise entre 1,4 million et 1,7 million d'usagers *in situ*.



En ligne, les connexions aux sites internet sont plus fluctuantes mais tournent autour de 50 millions en moyenne par année. En 2014, on en compte 57 millions et en 2019, 48 millions. En termes de consultation, 1,7 milliard de pages et d'images vues par les usagers sont enregistrées en 2019. Les archives en ligne ont indéniablement trouvé leur public qui dépasse largement la fréquentation sur place.

C. Des politiques numériques mobilisées pendant les confinements

Depuis plus d'un an, nous traversons une crise sanitaire à l'échelle mondiale et une crise économique qui en est la conséquence directe. Pour enrayer l'épidémie du virus Covid-19, le Gouvernement français a imposé deux confinements successifs et la fermeture de la plupart des lieux publics – dont les établissements culturels et patrimoniaux – au printemps et à l'automne 2020. Des mesures de réouvertures partielles des lieux publics – dont les archives – et de couvre-feux plus ou moins contraignants ont émaillé la fin 2020 et le début de l'année 2021 jusqu'à la réouverture totale des établissements patrimoniaux en mai 2021.

Dans ce contexte inattendu et inédit, les musées, les monuments et les services d'archives ont développé leur offre en ligne à destination des publics confinés. Ils se sont ainsi efforcés d'accompagner ces périodes de fermeture des lieux physiques aux publics en rendant leurs collections et leurs fonds d'autant plus accessibles aux publics, en mettant en œuvre des actions éducatives et de diffusion pour maintenir le lien avec leurs publics. D'après une récente étude, ces offres numériques ont rencontré un public nombreux et élargi : 41% des Français ont eu une pratique culturelle numérique régulière en 2020, dont 28% sont des nouveaux pratiquants (soit 11,5% des Français)²². Une autre enquête, menée par Médiamétrie, montre que les Français ont particulièrement augmenté leur utilisation d'internet pour se divertir. La généalogie en ligne a intéressé 300 000 Français par jour, avec une augmentation de 10% de l'audience par rapport à 2019²³. Ce fort intérêt a été visible sur les sites internet d'archives qui ont enregistré une hausse de 40% des connexions, passant de 48,6 millions de connexions en 2019 à 68,6 millions en 2020 ; elle s'est accompagnée d'une hausse du nombre de pages et images vues qui a frôlé les 2 milliards²⁴.

²² GECE, CORRESPONDANCES DIGITALES, « Pratiques culturelles et numériques des Français après un an de crise sanitaire, » Synthèse d'étude, [en ligne], https://www.gece.fr/2021/03/02/impact_restrictions-moral_des_francais_pratiques_culturelles_numeriques_francais_covid19/, février 2021, consulté le 27/10/2021.

²³ MEDIAMETRIE, « Crise sanitaire : l'impact du confinement sur les comportements médias », 7 mai 2020, p. 30.

²⁴ Rapport d'activité *Des archives en France 2020*, *ibid.*

II. Un questionnement plus large qu'en 2014

L'enquête est structurée autour de quatre grands axes de questionnements²⁵ : les profils sociaux des publics ; leurs pratiques ; leur satisfaction et leurs attentes à l'égard des différents services en ligne.

Plus précisément, on cherche à :

- Mesurer la satisfaction des publics sur les différents aspects de leur visite en ligne : navigation, ergonomie, graphisme, facilité à trouver les informations souhaitées, et ce, grâce à des indicateurs de satisfaction comme la recommandation. La propension à recommander un service, une visite d'exposition ou un produit à une personne de son entourage est utilisée dans de nombreuses études de publics et de marketing pour comprendre le niveau de satisfaction des personnes.
- En regard de leurs pratiques actuelles, interroger leurs horizons d'attente, les développements souhaités (aide à la recherche, numérisation, actualités des archives, etc.) et les services à créer ou améliorer : numérisation accrue, éditorialisation plus poussée des fonds, sophistication des visionneuses (zoom, contraste, inversement des couleurs, etc.), téléchargement des documents numérisés, géolocalisation des documents, précision quant aux conditions de réutilisation des données, ouverture des données, etc.

L'enquête vise à identifier des leviers d'action pour le développement des publics et l'accroissement de leur satisfaction par la mise en regard des différents types de profils des publics, de leurs attentes respectives et de leurs motifs de satisfaction ou de mécontentement. Ces questionnements sont d'autant plus d'actualité que le confinement a repositionné en partie l'activité et l'attention des professionnels sur les sites internet et l'animation en ligne.

Le questionnaire de 2014 a été amendé grâce à un groupe de travail auquel ont participé le DEPS (département des études, de la prospective et des statistiques) du ministère de la Culture, plusieurs services territoriaux d'archives, notamment dans le cadre d'un atelier du séminaire annuel des Archives de France (novembre 2020), la BnF et l'agence de recherche Voix/Publics. Deux principes ont présidé à la construction du questionnaire : permettre un prolongement des questionnements de 2014 et connaître l'évolution des attentes des usagers en ajoutant de nouvelles questions sur les usages des archives en ligne.

Premièrement, le Service interministériel des Archives de France a souhaité assurer une continuité avec les questions de l'enquête de 2014 afin de pouvoir observer de potentielles évolutions. Une

²⁵ Voir le questionnaire de l'enquête en Annexe I.

trentaine de questions sont donc communes aux deux enquêtes : celles qui ont trait aux profils des usagers, à leur satisfaction quant à l'accès à une rubrique, un document ou une information et la facilité à les trouver, et enfin au contexte de la visite en ligne. Deuxièmement, de nouvelles questions sont intégrées afin de préciser ce tronc commun et de développer de nouvelles pistes de compréhension des usages des sites internet des services d'archives.

Concernant la satisfaction des usagers et usagères, de nouveaux critères de jugement sont ajoutés sur la qualité des documents numérisés, la facilité d'utilisation des instruments de recherche et la compréhension des aides à la recherche.

Des questions concernant l'amélioration des offres et services proposés par les sites internet d'archives occupent également une place importante. Pour cette dernière thématique, les modalités ont été ajustées par rapport à 2014 pour prendre en compte les évolutions techniques et les usages émergents. D'une part, il est possible de pointer les rubriques que les usagers souhaitent voir développer, et d'autre part, de désigner des fonctionnalités attendues ou à maintenir : formulaire de recherche global (recherche simple, recherche avancée, recherche plein texte) ; possibilité de prendre un rendez-vous par téléphone ou visio avec un archiviste ; formulaire de recherche thématique (état civil, notaire...) ; possibilité d'avoir une aide en ligne (poser une question par chatbot...) ; création d'un espace personnel / panier ; personnalisation du site en fonction des besoins ; géolocalisation des données (recherche par cartographie) ; mise à disposition d'un lexique des archives (« Petit vocabulaire des archives ») ; possibilité de télécharger les documents ; informations permettant de comprendre pourquoi on ne peut pas télécharger certains documents ; précisions sur les cadres juridiques concernant l'utilisation des documents (public/privé) ; accès à des traductions en langue étrangère ; accès nomade (smartphone, tablette) ; possibilité de partager les contenus du site ; partage de signets ; possibilités de participation collaborative et de partage (indexation, commentaires, Wiki) ; pré-inscription en ligne pour la salle de lecture avec réservation des cotes ; meilleure ergonomie des visionneuses (zoom, contraste, inversion des couleurs...) ; possibilité de numérisation à la demande ; éditorialisation des fonds (les valoriser en page d'accueil, mettre des photos...) ; téléservice / téléprocédures (commande d'ouvrage, de reproduction).

Une autre partie de l'enquête s'intéresse davantage aux pratiques numériques mobilisées en dehors du cadre des archives afin de comprendre comment les habilités numériques ordinaires entrent en jeu dans la recherche en ligne et vice-versa. Pour mieux saisir les manières de faire de la recherche, nous interrogeons aussi la venue en salle et la documentation qui accompagne la recherche en archives. Enfin, les représentations qu'ont les usagers eux-mêmes de leurs compétences de recherche sont interrogées.

Ainsi on demande aux répondants de décrire :

- Leur niveau de recherche sur les sites d'archives (avancé, intermédiaire, débutant),
- L'articulation entre les recherches en salle et en ligne, dans le service concerné ou dans d'autres services,
- Les différents types de documentation mobilisés par les généalogistes en lien avec leurs recherches, aussi bien sur papier que numériques : des ouvrages, revues, comptes sur les réseaux socionumériques, chaîne vidéo spécialisée sur les plateformes de vidéos (comme Youtube ou Dailymotion),
- La fréquence d'usages numériques ordinaires (écrire un mail, jouer en ligne, consulter une encyclopédie en ligne, etc.) en reprenant des questions de l'enquête nationale Capuni sur l'évolution des usages numériques des individus de 2019²⁶. Les réponses peuvent ainsi être mises en perspective avec des résultats représentatifs de la population française. S'y ajoute une question sur la présence des usagers sur différents réseaux socionumériques, déjà posée en 2014.

Enfin, un approfondissement concernant d'autres pratiques culturelles a été intégré : si la familiarité patrimoniale était interrogée en 2014, la familiarité muséale est ajoutée cette année, avec la fréquence de visite de huit types d'établissements muséaux thématiques²⁷. Elle complète les questions sur la fréquentation des bibliothèques, des associations historiques, généalogiques et culturelles.

²⁶ Mise en œuvre par l'observatoire Omni du laboratoire Marsouin, cette enquête récurrente depuis 2002 vise à « mesurer ce qu'apporte (ou n'apporte pas) le numérique aux individus en terme d'empowerment. [Elle s'intéresse] plus particulièrement aux usages du numérique au sein des zones rurales isolées (ZRI) et dans les quartiers prioritaires de la ville (QPV). Il s'agit d'une enquête téléphonique menée en mars 2019 auprès de 7 500 personnes de plus de 18 ans (un échantillon national et quatre sur-échantillonnages). » Marsouin, « Enquête Individus 2019 – CAPUNI », [en ligne], <https://www.marsouin.org/mot303.html>, consulté le 27/10/2021.

²⁷ EIDELMAN Jacqueline et CEROUX Benoît, « La gratuité dans les musées et monuments en France : quelques indicateurs de mobilisation des visiteurs », *Culture Études*, vol. 2, n° 2, 2009, p. 1-23.

Partie 2 : méthodologie d'enquête et d'analyse

I. Diffusion de l'enquête et échantillon recueilli

L'enquête a été diffusée en ligne du 18 janvier au 18 mars 2021 avec l'outil de diffusion Sphinx Online. Une invitation à participer était présente sur chaque site internet²⁸, avec un lien vers le questionnaire (en actualité sur la page d'accueil), qui pouvait se retrouver sur plusieurs pages du site lorsque cela était possible (sur toutes les pages notamment grâce un système de pop-up dans quatre services départementaux²⁹) ; une communication autour de l'enquête a pu être mise en œuvre par certains services dans leur lettre d'information et sur leurs réseaux socionumériques. Pour la première fois, l'enquête a été traduite en anglais et 0,5% des questionnaires ont été remplis dans cette langue.

Pour cette deuxième édition, 101 services se sont portés volontaires pour participer à l'enquête et 100 ont reçu des réponses³⁰ (cf. Annexes II et III pour la répartition entre les services et la comparaison avec 2014). Au total, 27 723 questionnaires exploitables³¹ ont été récoltés pendant ces deux mois de diffusion³². Dans l'enquête, 82% des réponses proviennent des Archives départementales (AD), 5% des Archives municipales (AM), 4% de FranceArchives, 2% des services à compétence nationale (SCN) incluant à la fois les Archives nationales (AN)³³ et les Archives nationales d'outre-mer (ANOM), et 8% n'ont pu être attribuées à un service identifié. Ces 2 113 questionnaires sont conservés pour l'analyse des résultats dans leur ensemble et non comptabilisés pour les analyses par type de services.

²⁸ Voir une sélection de copies d'écran des sites annonçant l'enquête en Annexe V.

²⁹ Il s'agit des Hautes-Alpes, du Pas-de-Calais, de la Saône-et-Loire et du Val-d'Oise. Cette visibilité accrue de l'enquête a pu jouer sur la surreprésentation de deux de ces services d'Archives départementales parmi les répondants à l'enquête.

³⁰ Un service d'Archives municipales n'a eu aucune réponse à l'enquête.

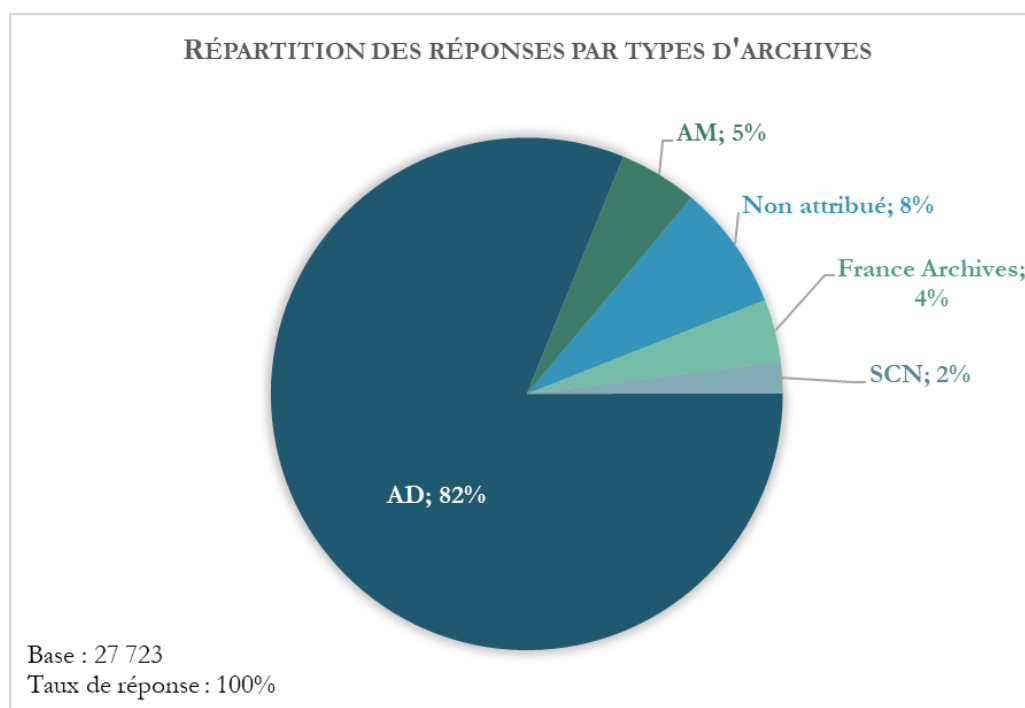
³¹ Le questionnaire était validé si le répondant allait jusqu'au bout. En 2014, un questionnaire même partiellement rempli s'enregistrait automatiquement, ce qui a conduit à prendre en compte les questionnaires remplis à plus de 50%.

³² Pour rappel, 77 services avaient participé en 2014 et l'échantillon total était constitué de 18 556 réponses pour un même temps de diffusion.

³³ Le nombre de réponses obtenu par les Archives nationales est supérieur à celui de 2014 (177).

REPARTITION EN EFFECTIFS DES REPONSES RECUEILLIES SELON LES TYPES DE SERVICE	
	Nombre de questionnaires
Non attribués	2 113
Archives départementales	22 717
Archives municipales	1 270
FranceArchives	1 025
Service à compétence nationale (AN et ANOM)	596 (dont 81 pour les ANOM)
Archives régionales	2
Ensemble	27 723

Le faible effectif des questionnaires recueillis pour le seul service d'Archives régionales ne permet pas l'analyse pour ce type de services. Dans la répartition en pourcentage des réponses obtenues, il n'apparaît pas, sa part représentant moins de 1 %.



Les Archives départementales représentent plus des trois quarts des réponses (82%) et ont donc un poids très fort dans les résultats d'ensemble : aussi les résultats des Archives départementales leur sont-ils souvent très similaires.

La répartition des réponses obtenues par les services d'archives montre que trois services représentent à eux seuls plus d'un tiers des réponses (38%) : les Archives départementales du Pas-de-Calais (13%),

de Saône-et-Loire (13%) et de Paris (12%)³⁴. Déjà en 2014, les Archives du Pas-de-Calais avaient récolté plus de 2 000 réponses, témoignant d'une offre en ligne très riche et accessible ainsi que des relations étroites entre ce service d'archives et des usagers motivés et nombreux. Mis à part ces trois services, les autres représentent entre 4% et moins de 0,1% de l'échantillon.

II. Effets de la pandémie mondiale et du confinement sur la diffusion de l'enquête

Le contexte de pandémie de Covid-19 a plusieurs effets sur la présente enquête. Premièrement, notre enquête montre que 6 % des répondants consultent les sites internet des archives depuis le premier confinement et figurent donc comme « nouveaux » pratiquants. Le confinement a pu certes avoir un effet de conquête de nouveaux publics ; il faut néanmoins garder à l'esprit que les pratiques observées rendent compte des politiques culturelles numériques mises en œuvre sur le temps long.

Deuxièmement, le contexte de confinement, de limitation des sorties et de couvre-feu a sans doute été favorable à la bonne diffusion de l'enquête au début de l'année 2021, permettant de récolter un échantillon de presque 28 000 réponses, soit 10 000 de plus qu'en 2014³⁵.

Toutefois, si la réouverture des salles de lecture services d'archives a pu se faire dès novembre 2020 contrairement aux restrictions qui continuaient d'affecter les autres lieux culturels, elle ne signifie pas que les pratiques soient revenues « à la normale » pour autant. En effet, les chercheurs et les étudiants ont été contraints de mener et de suivre leurs cours quasiment entièrement à distance, de quitter parfois leur lieu de résidence pour chercher des lieux plus calmes, plus grands et/ou à résilier leur location de logement pour ce qui concerne les étudiants. Dans une enquête de l'observatoire de la vie étudiante pendant le confinement, un tiers des répondants déclaraient ne pas avoir de bonne connexion à internet³⁶, 42% ne bénéficiaient pas d'espace à eux pour travailler tranquillement³⁷, la moitié a souffert de difficultés pour s'organiser³⁸ et 3 étudiants sur 10 ont présenté des signes de détresse psychologique³⁹. Dans une autre enquête, trois quarts des enseignants-chercheurs interrogés déclaraient avoir eu une charge de travail plus importante que d'habitude pendant le premier

³⁴ La répartition entre les services et la comparaison par rapport à 2014 se situent en Annexe III.

³⁵ Proportionnellement, l'enquête de 2021 a recueilli un taux de réponses supérieur par service (277) par rapport à celle de 2014 (240).

³⁶ BELGHITH Feres, FERRY Odile, PATROS Théo, TENRET Élise, « La vie étudiante au temps de la pandémie de Covid-19 : incertitudes, transformations et fragilités », *OVE Infos*, n° 42, septembre 2020, p. 8.

³⁷ *Ibid.*

³⁸ *Ibid.*, p. 9.

³⁹ *Ibid.*, p. 6.

confinement⁴⁰ et des conditions de travail les obligeant à délaisser leur recherche pour un tiers des répondants⁴¹. Même si le premier confinement était passé au moment de la diffusion de cette enquête, les conditions de vie et de travail sont sans doute restées difficiles par la suite également.

La relative baisse des publics âgés entre 36 et 55 ans (- 4 points) depuis l'enquête précédente pourrait être due à une faible disponibilité des enseignants et des étudiants pour consulter les sites internet des archives et répondre à l'enquête. Cette baisse des publics plus jeunes peut aussi être imputée à la baisse de la part des usagers investis dans une recherche historique ou scientifique qui s'érode depuis des années en salle⁴².

III. Précautions et indications méthodologiques

A. Les répondants à l'enquête

L'enquête a été diffusée en ligne, les réponses se faisant sur la base du volontariat. La construction de l'échantillon n'est ainsi pas contrôlée comme c'est le cas dans un sondage par quotas ou par sélection aléatoire des répondants. En revanche, le nombre de questionnaires recueillis est très important et offre une garantie de la solidité des résultats de cette enquête. Si la distribution entre les différentes catégories d'usagers varie des publics *in situ* aux publics en ligne (*cf.* tableau ci-après), rappelons ici quelques éléments à garder en mémoire.

D'abord, les données *in situ* sont enregistrées par les professionnels des archives et correspondent à des catégorisations administrativement définies, là où les réponses aux questionnaires sont déclaratives et sont tributaires des représentations que les publics se font de ces catégories.

Ensuite, si une grande majorité des publics en ligne sont aussi des publics *in situ*, ils ne se superposent pas complètement. À titre d'illustration, nous avons comparé les différents types de publics inscrits en salle et leur équivalent dans l'enquête pour l'ensemble des Archives départementales⁴³ et pour trois services d'Archives départementales qui ont eu un nombre de réponses importants dans notre enquête.

⁴⁰ BÉDUCHAUD Diane, DEMEYER Raphaëlle, LESZCZAK Élodie, LOISY Catherine, « Les effets du confinement sur l'activité des enseignants-chercheurs. Synthèse des résultats », novembre 2020, Institut Français de l'Éducation, Lyon, p. 2.

⁴¹ *Ibid.*, p. 4.

⁴² Voir les rapports d'activité des archives, <https://francearchives.fr/article/37979>.

⁴³ Il y a 67 services d'Archives départementales qui ont participé à l'enquête et 100 qui sont pris en compte pour les comparaisons *in situ* 2019.

COMPARAISON ENTRE LES DIFFÉRENTES CATEGORIES D'USAGERS EN SALLE ET LE BUT DE LA RECHERCHE DECLARE DANS L'ENQUETE						
	Généalogistes inscrits	Rech. généalogique	Chercheurs /scientifiques inscrits	Rech. historique et dans le cadre de mon travail	Recherches administratives ou juridique	Démarche administrative
Ensemble des AD	37%	86%	25%	10%	15%	0,5%
AD Haute- Vienne	43%	90%	41%	7%	8%	0,4%
AD Saône- et-Loire	49%	90%	28%	8%	15%	1%
AD Paris	42%	88%	16%	9%	29%	0,8%
Ensemble des AM	14%	57%	21%	28%	23%	2%
En vert, part pour l'année 2019 <i>in situ</i> . En turquoise, part dans notre enquête.						

Premier constat : les généalogistes des Archives départementales sont bien plus nombreux en ligne qu'en salle : 8 à 9 usagers sur 10 en ligne contre 4 à 5 usagers sur 10 sur place. Ils ont répondu massivement à l'enquête, à la fois parce qu'ils constituent une part importante du public des archives en ligne et parce qu'ils sont investis dans leur pratique et ses évolutions possibles. Cette disproportion se retrouve aussi pour les Archives municipales : entre 1 et 2 usagers sur 10 sont des généalogistes sur place alors qu'ils représentent plus de la moitié des usagers ayant répondu dans l'enquête. La disproportion s'explique aussi par le fait que les généalogistes disposant en ligne des grandes séries de documents qu'ils consultent, leur déplacement en salle de lecture est rendu moins nécessaire, voire inutile.

De même, les publics venus pour des recherches historiques ou scientifiques représentent dans les salles une part très variable selon les services d'Archives départementales (de 16 à 41%) et 25% en moyenne pour l'ensemble. En ligne, ils représentent environ 10% des usagers, que ce soit pour l'ensemble ou pour des services spécifiques. L'écart est moins fort dans les Archives municipales où ils sont 21% inscrits et 28% dans l'enquête.

Leur taux de réponse est également faible dans les services à compétence nationale, alors même que ces usagers sont nombreux dans ces services. Sans doute faut-il y voir un désintérêt pour l'enquête et/ou le signe d'un empêchement des enseignants-chercheurs et des étudiants à répondre à ce type d'enquête. Dans son observatoire permanent des publics en 2017, la BnF observe de semblables différences entre répondants en ligne et *in situ* : dans l'enquête en ligne les étudiants représentent

seulement 13% quand ils constituent 36% des effectifs sur place⁴⁴. Et ce constat se retrouve pour les ANOM : *in situ*, les étudiants représentent 30% des usagers⁴⁵ ; or parmi leurs 80 répondants à l'enquête en ligne, 4 seulement sont étudiants.

Dans l'enquête en ligne, moins de 2% des répondants effectuent des démarches administratives, quel que soit le service observé, alors qu'ils sont 15% en moyenne à le faire *in situ* dans les Archives départementales et 23% dans les Archives municipales. Cet écart est encore plus fort pour les Archives départementales de Paris où ils représentent 29% *in situ*. On peut supposer que les publics ayant des besoins très épisodiques sont moins enclins à répondre puisqu'ils ne sont pas engagés dans un rapport au long cours vis-à-vis des établissements enquêtés.

Pour terminer sur ces précautions d'analyse, il a été décidé de privilégier la comparaison entre les deux éditions d'enquête en ligne. En conformité avec les choix de traitement faits en 2014, les résultats de cette enquête ne sont pas pondérés.

B. Lecture des taux de réponse

Le taux de réponse correspond à la proportion effective d'individus ayant répondu à une question. Il est indiqué à chaque fois. Eu égard à la taille de l'échantillon, même lorsque les taux de réponse paraissent relativement faibles pour certaines questions (50 ou 60 %), le nombre de réponses associées reste très solide.

De plus, certaines questions sont conditionnées à des réponses données précédemment. Par exemple, la clarté des informations concernant les instruments de recherche n'est interrogée que chez les personnes qui les ont effectivement consultés. Ainsi, le taux de réponses et/ou les effectifs sur l'ensemble peuvent paraître bas mais, rapportés au nombre de personnes concernées, ils sont souvent très hauts. Par exemple, le taux de réponse pour la satisfaction vis-à-vis des instruments de recherche est de 20 % si on le rapporte à l'ensemble de l'échantillon mais de 99 % par rapport aux personnes

⁴⁴ MAINGOT Guillaume (société TEST), Rapport complet de l'observatoire permanent des publics 2017 : site Richelieu, 2017, p. 56, [en ligne], https://www.bnf.fr/sites/default/files/2018-11/rapport_observatoire_public_richelieu_2017.pdf, consulté le 27/10/2021.

⁴⁵ ROUSTAN Mélanie et RIFFAUT Hadrien, *Les publics des ANOM. Approches quantitative et qualitative*, ministère de la Culture, DGPat-DPP, 2020, [en ligne], <http://www.archivesnationales.culture.gouv.fr/anom/fr/PDFs/General/Etude-Publics-ANOM.pdf>, consulté le 27/10/2021, p. 11.

ayant déclaré en faire usage ; le chiffre de répondants sur cette question est, en valeur absolue, de 5 563 personnes, assurant une belle qualité aux résultats⁴⁶.

Ensuite, nous avons fait le choix d'ignorer les non-réponses (qui correspondent au nombre d'utilisateurs n'ayant pas répondu à une question donnée) dans les graphiques ou les tableaux (comme pour celui-ci-dessous, à gauche) pour pouvoir comparer à l'enquête de 2014 où c'était déjà le cas. Exclure les non-réponses signifie calculer des proportions sur les réponses effectivement recueillies et non pas sur l'échantillon total potentiel pour la question. En effet, les pourcentages changent mécaniquement selon que l'on ignore (tableau de gauche) ou non les non-réponses (tableau de droite). Par exemple, 42% des répondants ont un diplôme supérieur au bac +2 lorsque l'on ignore les non-réponses et de 40% lorsque nous les prenons en compte. Cette convention est nécessaire pour éviter des variations de lecture des résultats d'une édition à l'autre.

Diplôme le plus haut

Taux de réponse : **96%**

	% obs.
Aucun, CEP	4%
CAP, brevet	19%
Bac	18%
Bac+2	16%
Plus de bac +2	42%
Total	100%

Diplôme le plus haut

Taux de réponse : **96%**

	% obs.
Non réponse	4%
Aucun, CEP	4%
CAP, brevet	19%
Bac	17%
Bac+2	16%
Plus de bac +2	40%
Total	100%

C'est pour les mêmes raisons que les comparaisons sont délicates entre une question à choix multiple en 2014 et la même question, posée avec un choix unique, dans cette édition (les motivations à la visite par exemple). Les proportions changent mécaniquement entre les modalités de réponses sans qu'il soit possible d'y déceler une évolution.

C. Méthodologie d'analyse

Les données recueillies sont analysées avec le logiciel Sphinx IQ2. Les analyses sont données en tendance et par rapport à des significativités statistiques (le test du Khi2). Ce test permet de

⁴⁶ Le monde professionnel des archives est habitué à évoquer des quantités extrêmement importantes. L'échelle des enquêtes de publics dans le domaine culturel est beaucoup plus basse. Par exemple, l'enquête « À l'écoute des visiteurs » menée *in situ* dans les musées et monuments nationaux pendant six semaines récoltent environ 10 000 réponses pour 60 établissements en moyenne. De même, la dernière édition de l'enquête « Pratiques culturelles des Français » a été menée sur un échantillon de 9 200 personnes et constitue l'une des enquêtes sur les pratiques culturelles et patrimoniales les plus importantes du point de vue de l'échantillon.

comprendre la significativité de la relation entre 2 variables, à savoir « si les différences observées [sont] dues au hasard de l'échantillonnage ou bien [...] le signe d'un lien réel entre les deux variables »⁴⁷.

Plusieurs questions portent sur la satisfaction des publics vis-à-vis de différentes parties des sites internet. De manière générale, la satisfaction des visiteurs répondants à des enquêtes dans les musées et les monuments est excellente : le plus souvent 8 à 9 visiteurs sur 10 se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » des éléments soumis à leur appréciation. Afin de mettre en lumière des logiques sociales d'appréciation des offres numériques et des leviers de développement des publics, notre analyse se concentre ici sur la part des usagers les plus satisfaits et sur la part de ceux qui le sont peu ou ne le sont pas. De manière générale, les publics se disent « très satisfaits » des différents éléments de leur visite et sont prêts à la recommander à leur entourage. Tandis que les visiteurs qui se disent seulement « satisfaits » sont moins prompts à recommander le site à leur entourage.

D. Comparaisons entre services et avec la précédente édition

Les analyses sont réalisées en premier lieu à partir d'une lecture à plat des résultats. À la demande du Service interministériel des Archives de France, plusieurs comparaisons sont menées.

D'une part, les résultats sont donnés selon les types de service (Services à compétence nationale, Archives départementales, Archives municipales). La base sur laquelle on s'appuie est alors constituée de 24 583 réponses, ce qui correspond à l'ensemble des réponses sans les questionnaires non attribués à un service : sur les graphiques, cette information n'est pas reproduite à des fins de clarté.

D'autre part, les résultats sont comparés avec ceux de la première édition de l'enquête grâce à de nombreuses questions communes. Il s'agit là d'un des enjeux importants de cette nouvelle édition : pouvoir observer des stabilités et des évolutions afin de comprendre finement les pratiques des publics dans un temps long. Redisons-le : cette enquête est unique pour suivre à l'échelle nationale les comportements des publics en ligne des archives. Un périmètre constant d'établissement est réalisé à partir de 46 services communs aux deux enquêtes⁴⁸. Il est composé des Archives nationales (Paris et Pierrefitte-sur-Seine), de 37 Archives départementales et de 8 Archives municipales (liste complète en Annexe III). Les effectifs des deux périmètres constants sont très similaires (n 2014= 15 729 et n 2021=15 803), même si l'on relève des variations assez importantes d'effectifs pour une dizaine de services. La répartition entre les services à compétence nationale, les Archives départementales et les

⁴⁷ CHANVRIL-LIGNEEL Flora, LE HAY Viviane, *Méthodes statistiques pour les sciences sociales*, op. cit, p. 178.

⁴⁸ On en comptait 47 en 2014 lorsque les sites internet des Deux-Sèvres et de la Vienne étaient encore distincts.

Archives municipales est également très proche. Lorsqu'il est fait mention de comparaisons avec l'enquête de 2014, il est entendu qu'il s'agit d'une comparaison à périmètre constant⁴⁹.

REPARTITION DES DIFFERENTS TYPES DE SERVICES A PERIMETRE CONSTANT				
Taux de réponse : 100%	2014		2021	
	Nb	% obs.	Nb	% obs.
Archives départementales	15 379	98 %	15 039	95 %
Services à compétence nationale	177	1 %	515	3 %
Archives municipales	173	1 %	249	2 %
Total	15 729	100 %	15 803	100 %

Comme nous le verrons, ces comparaisons montrent une certaine cohérence des résultats d'une édition sur l'autre. Ils sont toutefois à considérer comme des tendances, compte tenu des différences de protocole de diffusion selon les services (sur une page du site ; sur plusieurs pages (cf. Annexe V) ; sur les réseaux socionumériques ; par lettre d'information) et du contexte sanitaire.

E. Recodages spécifiques

Enfin, des traitements particuliers ont été réalisés pour certaines questions, notamment celles qui concernent les professions et catégories socio-professionnelles (PCS). Il était proposé aux répondants et répondantes en activité de s'inscrire à l'intérieur des six catégories définies dans la nomenclature de l'INSEE (datée de 2003, 3^e révision en 2013). Toutefois, cette autodésignation est sujette aux erreurs, la plus courante étant qu'une partie des fonctionnaires se classe comme « employés » malgré des positions professionnelles et des niveaux de diplôme très élevés. Pour estimer le pourcentage d'erreur et limiter ce biais, un recodage a été effectué pour 1 000 observations, sélectionnées de manière aléatoire tout en veillant à garder une structure équivalente à l'échantillon total du point de vue de l'âge et du diplôme (cf. Annexes IV). Le recodage prend en compte le diplôme, l'âge, la profession en clair et le type de contrat ou de structure professionnelle de chaque répondant. Pour l'analyse des professions et catégories socio-professionnelles de l'ensemble des répondants, nous utilisons ces réponses recodées.

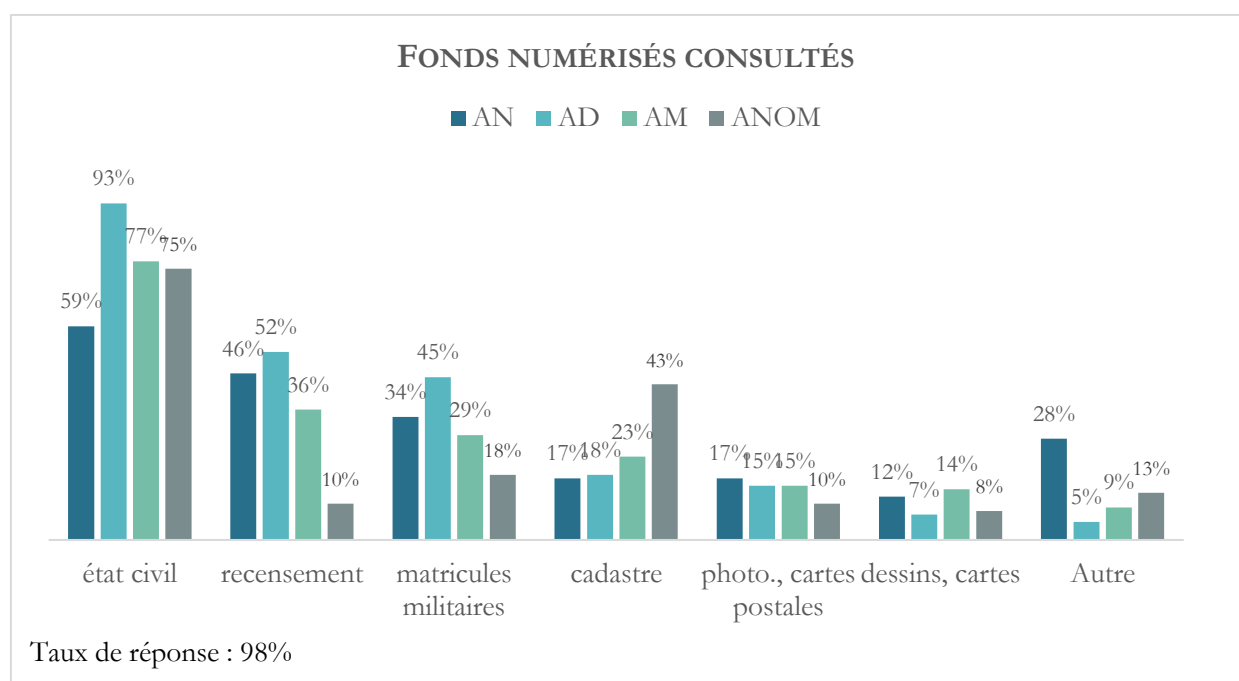
⁴⁹ Les comparaisons avec l'enquête de 2014 réalisées dans ce rapport peuvent donc aboutir à des résultats légèrement différents du rapport *Qui sont les publics des archives ?*, *Op. cit.*

F. Les réponses « incohérentes »

Dans notre enquête, il a été choisi d'évaluer le site internet depuis lequel le répondant a vu la proposition de donner son avis. C'est à partir de ce site internet que nous recréons les catégories d'analyses « usager des services à compétence nationale », « usager des services d'archives municipales », etc. Or, cela pose plusieurs problèmes d'interprétations des résultats.

Premièrement, la diffusion de l'enquête a eu lieu également sur les réseaux socionumériques et par l'envoi de lettres d'information par certains services d'archives. Ainsi, nous ne savons pas, pour les usagers ayant répondu à l'enquête en suivant un lien depuis ces médias, comment ils ont entendu les questions portant notamment sur la consultation des différents fonds d'archives et sur l'évaluation du site utilisé ce jour-là puisqu'ils n'étaient pas en train de consulter de site spécifique et qu'ils ignorent peut-être sur quel site ils ont répondu.

Deuxièmement, cette remarque vaut aussi pour l'ensemble : on ne peut pas s'assurer de ce qui est intégré dans la réponse par les répondants en termes de pratiques et de représentations. Cette difficulté est un biais inhérent à l'outil questionnaire, et donc valable pour toutes les enquêtes de ce type. Ainsi, lorsque l'on regarde les types de fonds consultés par types de services, il apparaît que, pour les Archives nationales, 39% des usagers déclarent consulter des registres paroissiaux et d'état civil numérisés et 46% des recensements de population. Or ce type de fonds n'est pas conservé aux AN.



Plusieurs hypothèses, cumulatives, peuvent expliquer leurs réponses. D’abord, il y a fort à parier que ces usagers ont répondu de manière générale. En effet, la plupart naviguent dans une offre plus globale que le seul site internet depuis lequel ils ont répondu à l’enquête, une écologie de sites d’archives, de sites institutionnels, de moteur de recherche généralistes et de sites marchands, de recherches en salle et de recherches en ligne, dans un ou plusieurs services différents (*cf. infra*). Même si le désir des professionnels et des sociologues est de pouvoir bénéficier de données précises et sûres, il se heurte aux conceptions des publics, qui en sont souvent assez éloignées. Ainsi, pour la visite muséale, une analyse des pratiques déclarées par questionnaire et des pratiques effectives par entretien montre les décalages entre les catégories administratives et les pratiques réelles⁵⁰.

Déoulant de ce même décalage, il est possible que les catégories de fonds que les usagers disent consulter ne correspondent pas à la définition qu’en ont les professionnels, par manque de connaissances ou désintérêt pour la nomenclature professionnelle.

Il existe également des biais liés aux caractéristiques sociodémographiques des répondants quant à la sur-déclaration ou la sous-déclaration de certaines pratiques. Dans la relecture des résultats de l’enquête « Univers culturels des enfants et des adolescents » menée par le DEPS, les raisons de ces « incohérences » peuvent être tout à la fois liées au genre, au diplôme des parents ou au groupe social des enfants et des adolescents, à la désirabilité sociale de certaines déclarations ou à l’oubli d’activité causé paradoxalement par leur forte fréquence⁵¹.

Enfin, ce que font réellement les usagers est souvent éloigné de la manière dont les professionnels se représentent les manières de procéder, pour faire de la recherche ou de la généalogie. Cet aspect sera soulevé à plusieurs moments dans l’exposé des résultats où l’image de la « recherche » comme « recherche académique » est interrogée. Cette dernière doit être reconsidérée, surtout pour éviter le présupposé que les enseignants-chercheurs maîtriseraient toutes les finesses des sites internet des archives et de leur différents outils et à l’inverse, que les chercheurs « amateurs » ou les généalogistes n’auraient qu’un usage limité des fonds d’archives et ne mobiliseraient pas d’autres types de fonds.

⁵⁰ EIDELMAN Jacqueline, CORDIER Jean-Pierre, LETRAIT Muriel, « Catégories muséales et identités des visiteurs », in Olivier DONNAT, *Regards croisés sur les pratiques culturelles*, Ministère de la Culture – DEPS, 2003, pp. 189-205.

⁵¹ MERCKLE Pierre, OCTOBRE Sylvie, « Les enquêtés mentent-ils ? Incohérences de réponse et illusion biographique dans une enquête longitudinale sur les loisirs des adolescents », *Revue française de sociologie*, 2015/3 (Vol. 56), pp. 561-591, [en ligne], <https://www.cairn.info/revue-francaise-de-sociologie-2015-3-page-561.htm>, consulté le 04/10/2021.

Ces biais ne doivent pas nous faire rejeter les résultats ou tenter de les « redresser » mais nous invitent plutôt à profiter de l’occasion pour prendre ces contradictions au sérieux et interroger dans une même tension, les usages réels des publics d’un côté et les représentations des professionnels de l’autre.

Partie 3 : Analyse des résultats

Les généalogistes et les autres : trois profils d'usagers

Les usages des fonds d'archives dépendent des fonds eux-mêmes et de la manière dont ils sont répartis entre les différents services. Les Archives nationales conservent les fonds des administrations centrales (présidence de la République, ministères...), qui sont complexes, non sériels et donc peu numérisés. Ce type de fonds implique des recherches plutôt de type historique et universitaire, et un peu de recherche administrative. Les ANOM conservent l'état civil et les registres matricules militaires de plus de 100 ans, relatifs aux anciennes colonies et à l'Algérie, accessibles en ligne sur leur site. Les Archives départementales possèdent des fonds sériels et nominatifs propres à satisfaire les généalogistes : état civil, recensements de population, registres matricules militaires, mais aussi cadastre, qui concernent tout le territoire départemental. Ces documents sériels et très consultés ont été massivement numérisés et sont en ligne sur la quasi-totalité des sites d'Archives départementales. Dans les Archives municipales, on retrouve les mêmes fonds qu'en Archives départementales (fonds sériels et nominatifs utilisés par les généalogistes : état civil, recensements de population, registres matricules militaires, cadastre) mais qui ne concernent que la ville elle-même ; les chercheurs préfèrent donc se connecter sur le site départemental qui leur offre les documents de toutes les communes du territoire. De plus, le développement des sites d'Archives municipales est très contrasté, certains n'ayant aucun document en ligne.

Lorsque l'on croise les motivations à la consultation du site internet d'archives et les types de services, on constate des décalages avec les usagers présents en salle ou qui engagent des demandes par courrier (comme examiné dans la partie 2) mais aussi qu'il n'est pas possible de faire correspondre un type d'usage en ligne à un type de service.

BUT DECLARE DE LA VISITE EN LIGNE SELON LE TYPE DE SERVICES				
	SCN	AD	AM	Total
Recherche généalogique	51%	87%	57%	84%
Recherche historique et dans le cadre de mon travail*	40%	10%	28%	11%
Me cultiver et par curiosité*	4%	3%	12%	4%
Démarche administrative	6%	0,4%	2%	0,6%
Total	100%	100%	100%	
* les 2 modalités ont été regroupées dans ces 2 cas à cause de la proximité des profils de leurs usagers				

Comment expliquer ces motifs annoncés qui ne semblent pas toujours correspondre aux fonds spécifiques, notamment dans le cadre des Archives départementales ? La motivation de la recherche ou de la consultation de documents en ligne peut recouvrir des réalités très diverses et sortir des catégories généralement admises par les professionnels. Par exemple, les entretiens avec des « gallicanautes » - usagers de Gallica - montrent une diversité de motifs de consultation de la bibliothèque numérique selon la finalité de production⁵² :

DIVERSITÉ DES MOTIFS DE CONSULTATION ÉVOQUÉS DANS LES ENTRETIENS		
Usage public performatif	Usage public éditorial	Usage personnel (carnet de notes, cabinet de curiosité)
Cours, conférence, séminaire, performance	Reconstruire les conditions d'élaboration d'une loi, faire une blague, illustrer un article, écriture d'un roman, d'une thèse, transcrire des images de textes	Retrouver la trace d'un compositeur, d'une légende urbaine, vérifier la présence de références, faire un repérage « pour plus tard », préparer une soirée à thème

Mais également, deux grandes manières d'utiliser Gallica sont constatées :

« Un usage pragmatique/utilitaire/ponctuel recouvrant des pratiques de recherche d'informations sur un lieu, un événement ou de recherche d'illustrations sur un sujet précis. La consultation est ciblée sur un objet restreint. [...] Un usage exploratoire recouvrant des pratiques au long cours de consultation et d'exploration concernant un domaine. Cette approche s'apparente davantage à la constitution d'un corpus, à l'exploration systématique d'un territoire et de ses frontières, en s'appuyant sur une lecture des documents ou encore à la recherche méthodique d'un document original. »⁵³

Ces manières de procéder s'entremêlent chez la même personne, peuvent se succéder et laissent une grande place à « l'errance », qu'elle soit voulue ou incontrôlée⁵⁴. On comprend alors comment l'unique motif déclaré dans notre enquête constitue un horizon, un cadrage général de l'activité, mais s'articule avec des pratiques qui débordent ce cadre et laissent place à des explorations dans d'autres fonds, selon l'envie et les cheminements que permettent les sites internet.

⁵² BEAUDOUIN Valérie, GARRON Isabelle, ROLLET Nicolas, « Je pars d'un sujet, je rebondis sur un autre : pratiques et usages des publics de Gallica », étude qualitative exploratoire, Rapport final de la phase 1 du projet « Mettre en ligne le patrimoine : transformation des usages, évolutions des savoirs ? », 2016, Bibliothèque nationale de France, labex Obvil, Télécom ParisTech, [en ligne], <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01709238/document>, consulté le 27/10/2021, p. 11.

⁵³ *Ibid.*, p. 15.

⁵⁴ *Ibid.*, pp. 15-17.

Dans le reste du rapport, nous avons privilégié une analyse des usagers par type de service, qui correspond aux découpages professionnels des fonds, mais nous avons souhaité faire une lecture transversale des résultats à partir des motivations déclarées à la consultation par les usagers. Elle permet de saisir des usages du point de vue des usagers. Ces deux angles d'analyse fonctionnent de concert pour saisir les différents usages des sites internet d'archives.

À partir des quatre types de motivations déclarées, nous avons créé trois profils d'usagers selon que leur consultation entre dans des pratiques au long cours ou recouvre une recherche épisodique et selon le type de recherche menée entre la généalogie et les recherches historiques. Nous détaillons ci-après les éléments (*i.e.* les éléments surreprésentés statistiquement) qui caractérisent chacun de ces profils.

1. Les généalogistes

Les généalogistes forment l'écrasante majorité des publics en ligne des archives (84 %) et sont présents sur tout le territoire. On les rencontre principalement dans les Archives départementales (86% des usagers en ligne des AD) mais ils forment également la moitié des publics en ligne des services à compétence nationale (50%) et des Archives municipales (56%).

Les généalogistes sont plus souvent des femmes que dans les autres catégories d'usagers, plus souvent d'un niveau de diplôme inférieur ou égal à bac +2. Les personnes de plus de 75 ans sont surreprésentées. Les généalogistes sont généralement à la retraite mais un quart d'entre eux sont toujours en activité. Ils ont exercé ou exercent des métiers variés : généalogistes professionnels, ingénieurs, techniciens, enseignants, juristes, secrétaires, responsables de service, infirmiers, comptables, notaires, militaires, pharmaciens, commerçants, juristes...

Leur familiarité avec la visite de musées ou de monuments est plus forte qu'en moyenne chez les Français, avec une appétence particulière pour les visites liées à l'histoire (musées d'histoire, châteaux, monuments religieux, villes et pays d'art et d'histoire), même si les visites de musées de beaux-arts et de sociétés et civilisations imprègnent également fortement leurs sorties culturelles.

Ils effectuent principalement leurs recherches de manière régulière, les deux tiers réalisant des recherches en ligne ou sur place au moins une fois par semaine, pour une recherche au long cours, et considèrent le plus souvent avoir un niveau intermédiaire de recherche. Ils s'intéressent principalement aux registres paroissiaux ou d'état civil, aux recensements de population et aux registres matricules militaires. Ils utilisent très souvent les sites internet d'archives dans leur pratique de la généalogie. En revanche, leurs pratiques documentaires annexes à la recherche en ligne

d'archives sont moins développées. Pour ces recherches complémentaires, ils utilisent plutôt vers des sites internet ou des blogs spécialisés.

Parmi eux, une part significative se rend de façon régulière dans les salles de lecture d'autres services d'archives que celle du site à partir duquel l'enquête a été renseignée. Environ un tiers n'effectue ses recherches qu'en ligne.

Grâce à leur familiarité avec les sites d'archives, leurs recherches de documents et d'informations sont plus souvent concluantes et ils prolongent par une exploration plus avant de ces sites pour identifier d'autres ressources. De manière générale, ils sont satisfaits de leur expérience sur ces sites internet, dont ils se font les prescripteurs auprès de leur entourage. Cette tendance s'est inversée par rapport à la précédente enquête de 2014⁵⁵ où ils étaient plus souvent des détracteurs.

En lien avec leur familiarité de ces sites internet et de leur ancienneté dans la pratique de la généalogie, l'utilisation des instruments de recherche et de l'aide à la recherche ne pose pas problème à la majorité d'entre eux. Par ailleurs, ils jugent le plus souvent les activités culturelles de bonne qualité.

Leurs attentes portent sur le développement de la numérisation, de formulaires de recherche globaux et thématiques, d'espaces d'échange entre pairs, et sur une meilleure ergonomie des visionneuses.

2. Recherches historiques et usagers au titre de leur métier

Dans cette catégorie sont rassemblés les usagers ayant déclaré effectuer des recherches historiques et des recherches dans le cadre de leur travail, compte tenu de la proximité de leurs profils et de leurs pratiques. Ils représentent 11 % des usagers de l'échantillon et se rencontrent davantage dans les SCN (39% des usagers des SCN) que dans les autres services (10% dans les Archives départementales et 28% dans les Archives municipales).

Par rapport aux autres catégories d'usagers, ils constituent un public plus masculin, plus jeune (moins de 60 ans) et plus diplômé (les niveaux master et doctorat sont surreprésentés chez eux). De façon liée, ils sont plus souvent cadres ou exercent une profession intellectuelle supérieure, notamment dans le domaine culturel et patrimonial. À côté des enseignants-chercheurs, on trouve également des enseignants en lycée et collège, des documentalistes, des architectes, des directeurs d'établissements

⁵⁵ *Qui sont les publics des archives ?*, Op. cit, p. 57.

publics ou privés, des responsables d'édition, des archéologues, des assistants de conservation, des médiateurs et guides conférenciers, des ingénieurs, ... et des archivistes⁵⁶.

Parmi eux, une part significative se connecte depuis l'étranger, et une autre part significative est constitué d'usagers résidant dans le département ou le département limitrophe du service d'archives depuis lequel ils ont répondu à l'enquête. Par rapport aux généalogistes, ils sont encore plus familiers des pratiques de visites de musées et de monuments : près des deux tiers ont un capital de familiarité patrimoniale fort et très fort et près de la moitié a un capital de familiarité muséale fort et très fort.

Ils mènent des recherches dans les sites d'archives depuis longtemps et leur niveau de recherche est avancé, même s'ils sont surreprésentés chez ceux qui se connectent quand ils en ont besoin (une fois par mois à une fois par an).

Leurs recherches les portent plus souvent à consulter le cadastre, les photographies, les cartes postales, les dessins, les estampes et les cartes ainsi que d'autres types de fonds. Ils complètent plus souvent ces recherches par la lecture d'ouvrages, de revues en ligne et la consultation de chaînes vidéo spécialisées (sur YouTube par exemple).

Souvent, ils sont déjà venus en salle de lecture et, par rapport aux autres usagers, plus souvent dans le service associé au site internet consulté.

Par rapport aux généalogistes, leur satisfaction est moins grande : ils sont plus souvent détracteurs du site internet consulté et plus nombreux à juger les instruments de recherche (trop) compliqués. En conséquence, ils sont plus souvent confrontés à l'échec : ne pas trouver ou ne trouver que partiellement le ou les documents souhaités, ne pas parvenir à mener la recherche sur le site, ne pas comprendre si le document souhaité est numérisé et consultable en ligne. Face à ces difficultés, ils ont plus souvent tendance que les autres à contacter les archivistes et à se rendre sur place.

Ces usagers sont les plus exigeants. Ils souhaitent voir se développer les instruments de recherche et les actions culturelles. Plus précisément ils souhaitent, pour leurs recherches, pouvoir télécharger des documents, visualiser les données à partir de cartes ou de frises chronologiques, bénéficier de précisions juridiques sur l'usage qu'ils peuvent faire des documents et accéder à des réservoirs de données. En outre, ils souhaitent bénéficier de numérisations à la demande, de la réservation de places et de cotes en salle, de téléprocédures, de rendez-vous téléphoniques ou par visio avec des professionnels et enfin d'une éditorialisation des fonds sur les sites.

⁵⁶ Cette diversité des profils était déjà soulignée pour les lecteurs des archives départementales et communales en 2003 (MIROMER Lucien, *Les publics des archives départementales et communales, profil et pratiques*, ministère de la Culture-Les travaux du DEP, 2003).

3. Les recherches épisodiques et débutantes

Cette catégorie représente les 4 % restant des usagers interrogés. Elle se subdivise en deux catégories inégales :

- La première rassemble des usagers qui se connectent pour se cultiver et/ou de façon fortuite (par hasard ou par curiosité). Ils représentent 3 % des usagers.
- La seconde rassemble un plus petit nombre encore d'usagers (0,6 %), dont la principale motivation est de faire valoir leurs droits dans une démarche administrative. Ceux-là se rencontrent plus souvent dans les services à compétence nationale.

Ces deux groupes d'usagers partagent plusieurs traits communs : ils sont généralement primo-visiteurs ou consultent les sites d'archives de manière très épisodique et ont un niveau débutant en recherche.

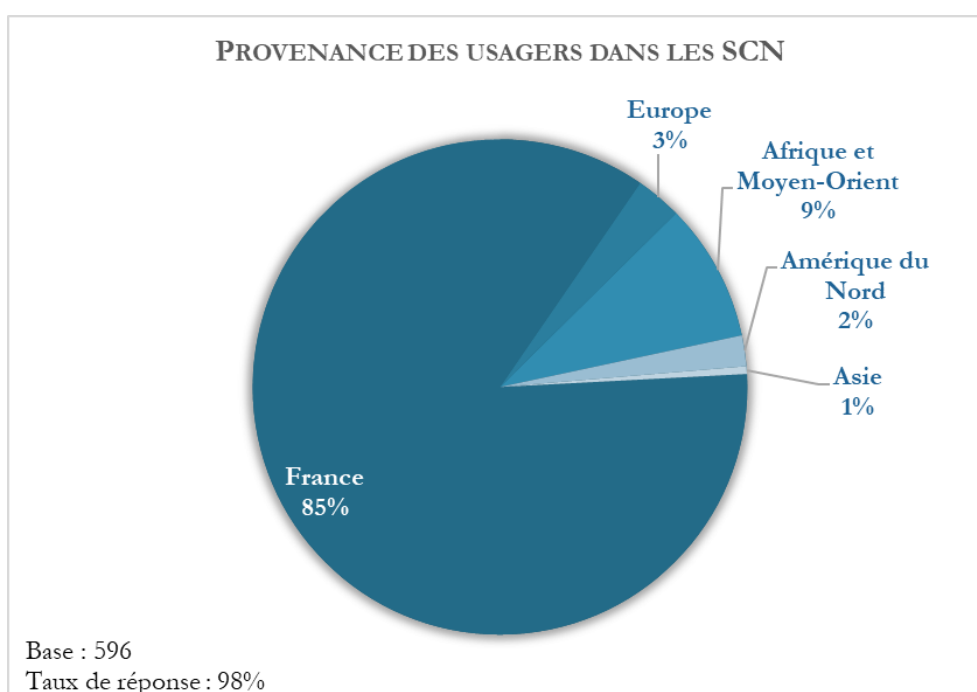
C'est dans le premier groupe que se trouvent le plus d'usagers locaux et les plus jeunes publics des sites d'archives (moins de 55 ans). De façon liée, ils sont plus souvent en activité ou en études. Ce sont le plus souvent des personnes très familières de la visite de musées et de monuments. De même, leurs usages numériques courants sont assez développés. Lorsqu'ils se connectent aux sites d'archives, ils consultent le plus souvent, sous forme numérisée, le cadastre, les photographies, les cartes postales, les dessins, les estampes et les cartes. Une fois l'information obtenue, ils arrêtent souvent leur visite en ligne ou la poursuivent sur d'autres sites d'archives, de bibliothèques, etc. Leur satisfaction est peu marquée : plus souvent que les autres, ces usagers ne recommanderaient ni ne déconseilleraient le site consulté. En matière de développement de services, ils espèrent le plus souvent la création d'espaces personnels et la personnalisation du site ainsi qu'une éditorialisation des fonds.

Dans le second groupe, les usagers internationaux sont surreprésentés, surtout dans les services à compétence nationale. Il s'agit en particulier des résidents des anciennes colonies pour des démarches personnelles. De façon liée, ils mènent le plus souvent leurs recherches exclusivement en ligne et ne se rendent quasiment pas sur place. Ils sont plus souvent que les autres confrontés à un échec dans leurs recherches en ligne ou amenés à découvrir d'autres documents que celui qu'ils cherchaient initialement. Aussi demandent-ils que l'aide en ligne, la prise de rendez-vous avec un archiviste par téléphone ou visio et des traductions en langue étrangère soient développées. Ils sont en effet plus nombreux à contacter les archivistes pour obtenir de l'aide en cas d'échec de leurs recherches.

I. Des usagers aux profils socio-culturels stables

A. Des publics majoritairement français

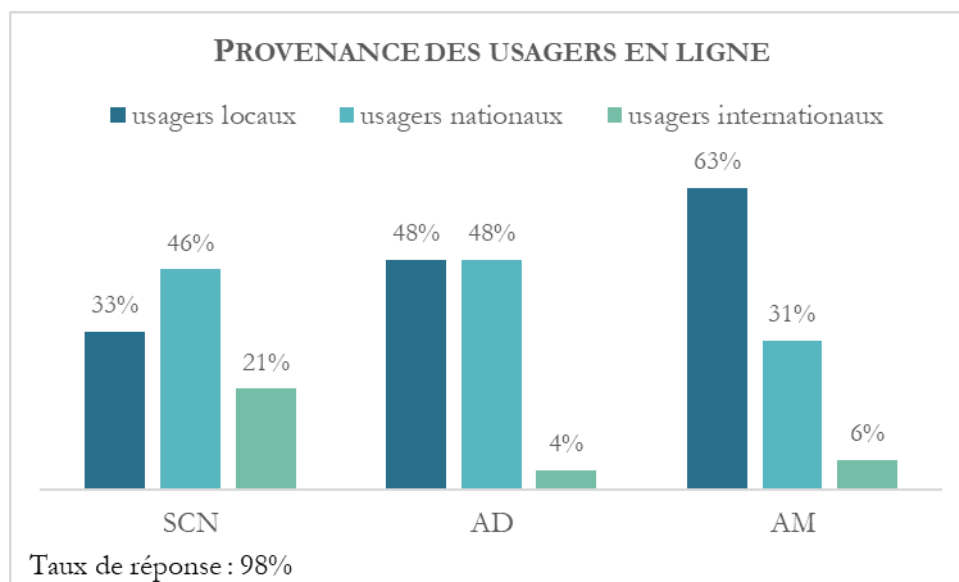
Les répondants sont avant tout des personnes résidant en France métropolitaine et dans les territoires et départements d'outre-mer, contre 3% résidant à l'étranger. On retrouve la même répartition dans les services, sauf dans les services à compétence nationale où les usagers internationaux représentent 15 % des répondants, dont 8% habitent en Algérie. Ces connexions venues d'Algérie s'expliquent par un grand nombre de demandes sur les dossiers de naturalisation aux Archives nationales et d'historiens travaillant sur leur pays aux ANOM.



En 2014, on retrouvait les mêmes résultats pour l'ensemble (2 % de connexion depuis l'étranger).

Par recoupement entre la provenance des publics et la localisation géographique des sites d'archives, on peut identifier les usagers locaux (c'est-à-dire du même département ou d'un département limitrophe), les usagers nationaux ou internationaux.

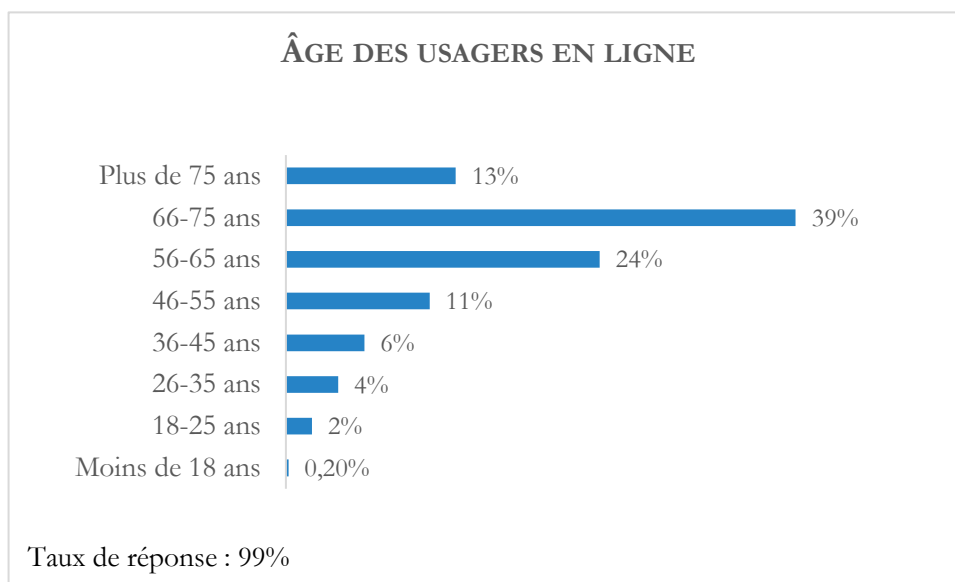
Plus l'échelon observé est local, plus la présence des publics locaux est importante : ainsi, les publics locaux représentent 33% des usagers dans les services à compétence nationale, 48% en Archives départementales et 63% en Archives municipales⁵⁷.



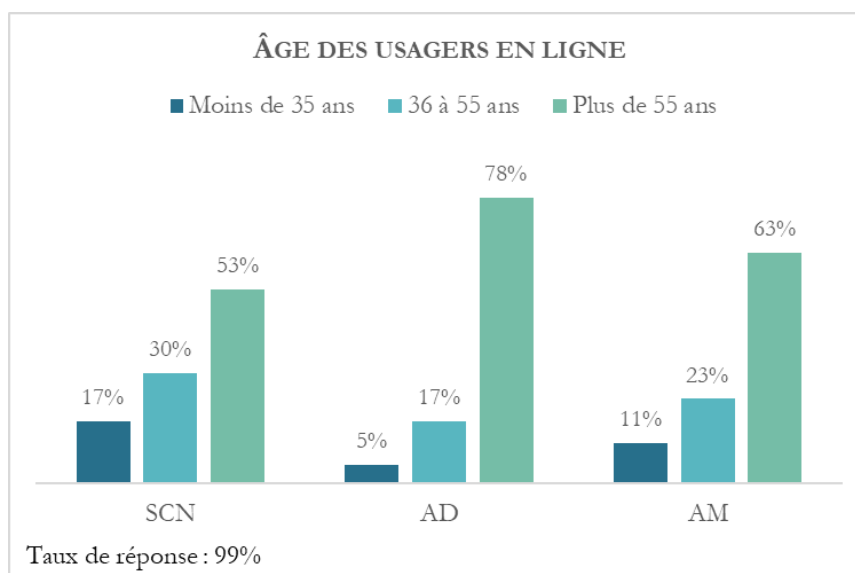
B. Un renouvellement et une fidélisation des usagers en ligne

La moyenne d'âge des usagers en ligne est de 63 ans pour l'ensemble, contre 61 ans en 2014. Les usagers des archives en ligne sont donc assez âgés, avec une forte disproportion entre les plus jeunes et les plus âgés. Sur l'ensemble, les moins de 35 ans représentent seulement 6 % et les plus de 55 ans 76 %.

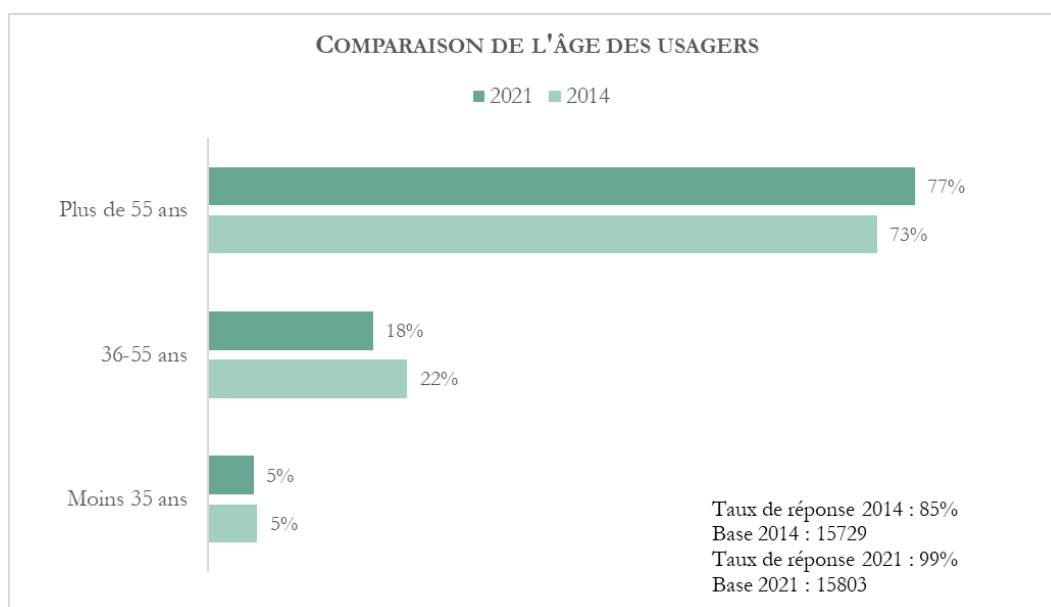
⁵⁷ Entre ce graphique et le précédent, le taux d'usagers internationaux n'est pas le même dans les SCN (15 et 21%). Cette différence s'explique par la différence de taux de réponse entre la question de la provenance géographique de l'utilisateur et le recodage en usager local/national/international qui prend en compte plusieurs variables, elles aussi aux taux de réponses différents.



Par types de service, le public le plus âgé se rencontre dans les Archives départementales. Dans les services à compétence nationale, la disproportion est moins forte en raison de la présence accrue des chercheurs et des étudiants : la moitié des répondants a plus de 55 ans, 30 % ont entre 36 et 55 ans, et 17 % moins de 35 ans.



En comparaison de l'enquête de 2014, on observe une légère augmentation des plus de 55 ans (+4 points) au détriment des 36-55 ans (- 4 points). Les moins de 35 ans sont, eux, autant qu'en 2014.



Faut-il pour autant en déduire que le public en ligne des archives est vieillissant ? Un public âgé est-il synonyme d'un public qui ne se renouvelle pas ? Ou qui est amené à disparaître ?

32 % des usagers déclarent effectuer des recherches en archives, en salle ou en ligne, depuis 5 ans ou moins, dont 6 % depuis le confinement. Ce renouvellement des publics témoigne de la grande vigueur des pratiques de recherche en archives. Ces « nouveaux » pratiquants ont une moyenne d'âge à peine plus basse que pour l'ensemble (59 ans), mais la proportion de jeunes y est beaucoup plus importante (31 % de moins de 55 ans).

Dans le détail, on observe ces dernières années un renouvellement des publics, avec une structure d'âge plus jeune que celle des années précédentes. Ainsi, chez les publics qui s'initient à la recherche en archives (en ligne) depuis le premier confinement, la part des plus de 55 ans perd 20 points par rapport aux publics pratiquant depuis plus de 5 ans.

REPARTITION DES AGES DES USAGERS SELON L'ANCIENNETE DE LEUR PRATIQUE				
	Moins de 35 ans	36 à 55 ans	Plus de 55 ans	Total
Depuis le premier confinement, en mars 2020	15 %	24 %	61 %	100 %
Depuis 1 à 2 ans	13 %	23 %	65 %	100 %
Depuis 3 à 5 ans	8 %	18 %	74 %	100 %
Depuis plus longtemps	2 %	17 %	81 %	100 %
Dans l'échantillon total	5 %	18 %	77 %	100 %

Ainsi, on assiste à un double phénomène :

- D'une part, une fidélisation extrêmement forte des usagers, expliquant l'augmentation des usagers les plus âgés et leur vieillissement depuis la première édition de l'enquête. À ce titre, les plus de 55 ans sont 86% à être motivés par la généalogie, 10% par des recherches historiques, 4% effectuent des recherches pour se cultiver ou par curiosité et moins de 1% à mener des recherches administratives. Ainsi les généalogistes contribuent beaucoup à l'augmentation de l'âge moyen des usagers.
- Et d'autre part, un recrutement des publics fort (32% depuis 5 ans) parmi des individus plus jeunes que les publics fréquentant les services d'archives depuis longtemps. Les raisons de la déperdition des plus jeunes au fur et à mesure seraient à explorer à partir d'entretiens. Sans doute la fin des études ne justifie-t-elle pas entièrement cette baisse des jeunes ensuite.

De ce fait, il est nécessaire de rester prudent quant au vieillissement des usagers en ligne des archives et aux conséquences sur le renouvellement des publics des archives en général :

- Comme indiqué dans la partie méthodologique, les publics en ligne ne sont pas le reflet des publics *in situ*. De plus, on constate également dans d'autres enquêtes un désintérêt à répondre de la part des étudiants, alors qu'ils peuvent représenter un public assez conséquent en salle⁵⁸, ainsi que de ceux qui effectuent des démarches administratives.
- Une analyse en termes de vieillissement et/ou de disparition prochaine des usagers des archives en ligne nécessite des études longitudinales sur les publics des archives (en ligne). Ces études sont répétées régulièrement avec le même protocole pour permettre de saisir des évolutions dans un temps très long, comme l'enquête « Pratiques culturelles des Français »⁵⁹ par exemple.

⁵⁸ MAINGOT Guillaume (société TEST), « Rapport complet de l'observatoire permanent des publics 2017 : site Richelieu », *Op. cit* p. 56.

⁵⁹ LOMBARDO Philippe, WOLFF Loup, « Cinquante ans de pratiques culturelles en France », Collection Culture études, 2020, [en ligne], https://www.culture.gouv.fr/Media/Medias-creation-rapide/CE-2020-2_Cinquante-ans-de-pratiques-culturelles-en-France.pdf2, consulté le 27/10/2021.

- Le contexte social et sanitaire au moment de la diffusion de l'enquête incite à interpréter ces résultats comme une baisse des répondants à l'enquête plutôt que des publics des archives en ligne, parmi les usagers de moins de 55 ans.

C. Une présence accrue d'usagères

Parmi les publics en ligne, on observe un certain équilibre entre les usagers (52 %) et les usagères (48 %), sensiblement identique pour chacun des services.

Par rapport à 2014, on observe une féminisation des réponses à l'enquête, avec une augmentation de 5 points de la part des femmes présentes dans l'échantillon total. En ce sens, les publics des archives en ligne témoignent d'une des évolutions majeures dans les pratiques culturelles depuis les années 60⁶⁰. En effet, les femmes ont tendance à être plus nombreuses que les hommes dans les sorties culturelles⁶¹, l'écoute de la musique, dans les pratiques artistiques en amateur, ou encore dans la lecture⁶². Selon O. Donnat, trois phénomènes expliquent ce renversement à partir des générations d'après-guerre : un investissement plus fort dans les pratiques culturelles au début de la vie adulte ; le rôle prédominant des femmes dans l'éducation des enfants et dans la constitution d'un réseau de sociabilité féminine liée à la fréquentation des établissements culturels, et une longévité plus importante que celle des hommes⁶³.

Toutefois, lorsque l'on regarde l'ancienneté dans la pratique, on voit que la proportion des femmes est supérieure chez les débutants (53%) puis diminue régulièrement au fur et à mesure que l'on pratique depuis longtemps. Ainsi, chez les pratiquants depuis plus de 5 ans, la proportion entre les hommes et les femmes s'inverse par rapport aux débutants, les hommes devenant majoritaires (53%). La prépondérance des hommes est également notée chez les Gallicanautes mais de manière beaucoup plus forte : ils représentent 66% des usagers de la bibliothèque numérique en 2017, de même qu'en 2011⁶⁴.

⁶⁰ DONNAT Olivier, « La féminisation des pratiques culturelles », bulletin du DEPS, n°147, 2005, [en ligne], <https://www.culture.gouv.fr/Media/Thematiques/Etudes-et-statistiques/Files/Publications/Developpement-culturel-DC/La-feminisation-des-pratiques-culturelles-DC-147>, consulté le 27/10/2021.

⁶¹ Source : DEPS, résultats de l'enquête « À l'écoute des visiteurs », 2020, document interne au ministère de la Culture, en cours de publication.

⁶² LOMBARDO Philippe, WOLFF Loup, « Cinquante ans de pratiques culturelles en France », *Op. cit.*, pp. 35-39.

⁶³ DONNAT Olivier, « La féminisation des pratiques culturelles », *Op. cit.*, pp. 8-9.

⁶⁴ TMO Régions, « Enquête auprès des usagers de la bibliothèque numérique Gallica », rapport commandé par la BnF, 2017, [en ligne], <https://www.bnf.fr/fr/gallicanautes-loin-des-cliches-du-numerique>, consulté le 27/10/2021, p. 19.

REPARTITION DU GENRE DES USAGERS SELON L'ANCIENNETE DE LEUR PRATIQUE			
	Femme	Homme	Total
Depuis le premier confinement, en mars 2020	53 %	47 %	100 %
Depuis 1 à 2 ans	51 %	49 %	100 %
Depuis 3 à 5 ans	48 %	52 %	100 %
Depuis plus longtemps	47 %	53 %	100 %
Dans l'échantillon total	48%	52%	100 %

Il serait nécessaire de mener des entretiens avec des usagères pour comprendre les raisons de la désaffection d'une partie d'entre elles au fur et à mesure du temps, considérant que le choix et l'abandon de certaines pratiques culturelles par les femmes sont liés à la fois aux socialisations familiales dès le plus jeune âge⁶⁵ qui perdurent tout au long de la vie et à la fois au fait que les « pratiques sont également guidées par les dispositifs de socialisation à l'œuvre à l'école, au sein des espaces de loisirs, dans les revues, les médias et les ouvrages ou entre pairs. »⁶⁶

D. Des usagers majoritairement en retraite et moyennement diplômés

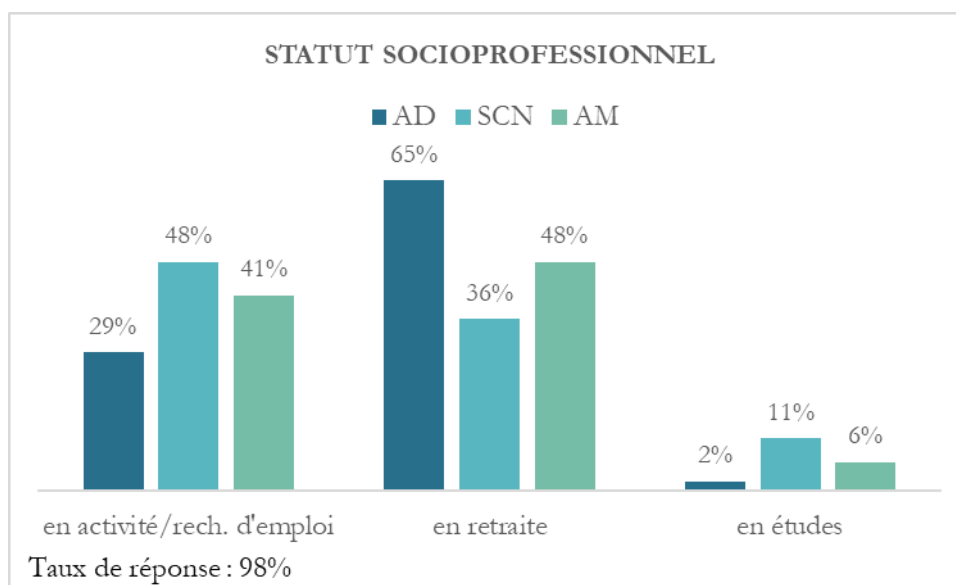
Dans l'ensemble, 64 % des répondants sont à la retraite, 30 % en activité ou à la recherche d'un emploi, et 2 % en études.

Dans les services à compétence nationale, la part des étudiants et étudiantes s'élève à 11 %. En 2014, c'est dans ces services qu'elle était la plus forte et elle a baissé de 11 points. Cette chute va de pair avec celle qui est observée pour les usagers les plus jeunes. En salle, les Archives départementales constatent une baisse des étudiants depuis la réforme LMD en 2006 et qui va en s'accroissant au fil des ans. La crise sanitaire peut renforcer également ce phénomène.

En contrepoint, la part des personnes à la retraite augmente de 15 points (36 %), celle des personnes en activité ou en recherche d'emploi restant, quant à elle, équivalente (48 %, -5 points).

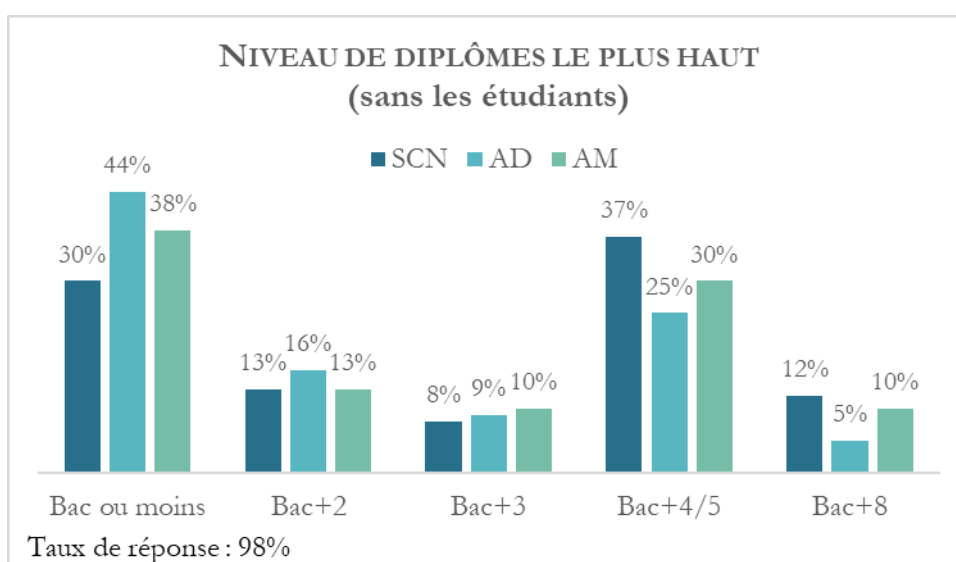
⁶⁵ OCTOBRE Sylvie, « La socialisation culturelle sexuée des enfants au sein de la famille », *Cahiers du genre*, n°49, 2010, pp. 55-76.

⁶⁶ BUSCATTO Marie, « La culture, c'est (aussi) une question de genre », in OCTOBRE Sylvie, *Questions de genre, questions de culture*, Ministère de la Culture – DEPS, « Questions de culture », 2014, pp. 127-131.



Les deux tiers des publics en ligne des Archives départementales sont à la retraite, contre près d'un tiers en activité (29 %). Cette distribution est équivalente à celle de 2014. Dans les Archives municipales, leur part respective est semblable : 41 % sont en activité ou en recherche d'emploi et 48 % à la retraite, avec une légère hausse de ces derniers par rapport à 2014 (+5 points). Dans les Archives municipales et les Archives départementales, les publics étudiants, sans profession ou parents au foyer occupent des parts congrues et stables par rapport à 2014 (<5%).

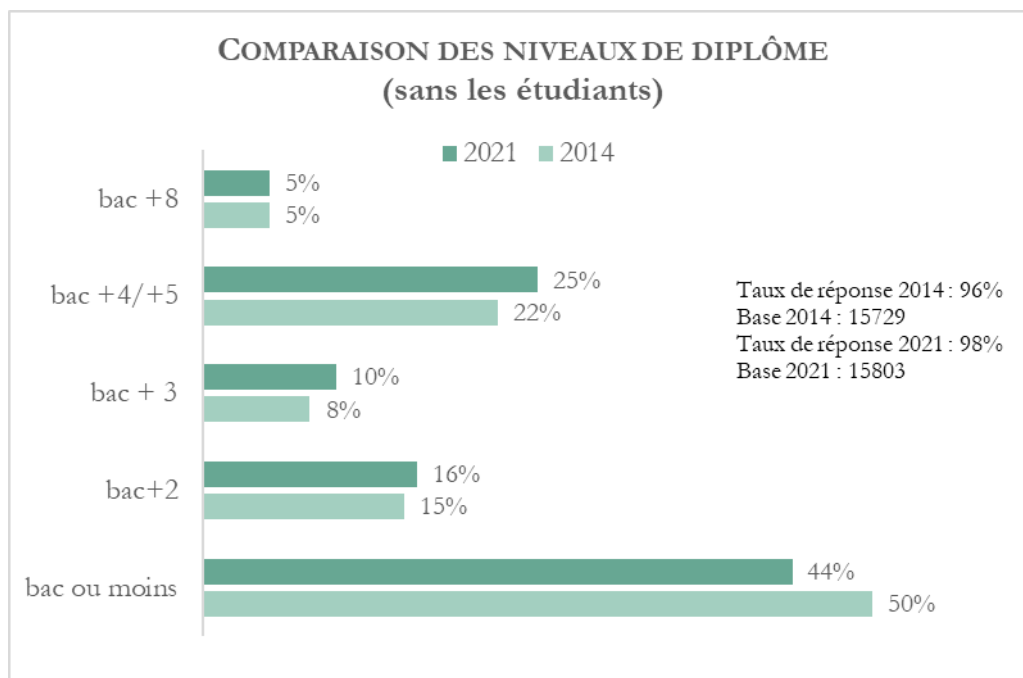
Concernant les niveaux de certification, les usagers les moins diplômés se rencontrent avant tout dans les Archives départementales : 44 % ont un niveau égal ou inférieur au bac. Comparé à 2014, on constate une baisse de 6 points, dans les Archives départementales mais également pour l'ensemble.



Les usagers en ligne les plus diplômés sont plus nombreux dans les services à compétence nationale : la moitié a au moins un niveau bac +4 (49%), avec une légère baisse par rapport à 2014 (53 %). Dans les Archives municipales, la répartition par niveaux de diplôme est plus équilibrée : 40 % ont au moins un bac +5 et 38% un niveau égal ou inférieur au bac.

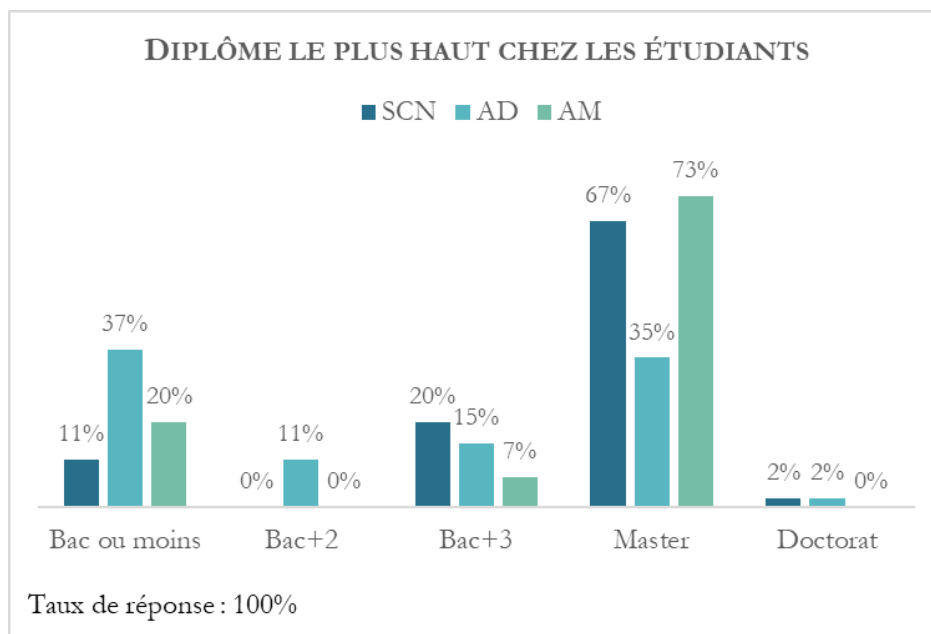
Au sein de la population française de 15 ans et plus (sans les élèves et les étudiants), seuls 19 % poursuivent au-delà de bac+2 en 2018⁶⁷. Ainsi, les usagers en ligne des archives sont bien plus diplômés que l'ensemble de la population française (lors du dernier recensement de 2017) avec 20 points de plus pour la part des détenteurs d'un niveau égal ou supérieur à bac + 2.

Pour l'ensemble des répondants (hors étudiants), le niveau de diplôme est plus élevé qu'en 2014 : les personnes ayant le bac ou moins, moins nombreuses (-6 points), se reportent sur les niveaux entre bac +2 et bac +5. La part des détenteurs d'un doctorat est, quant à elle, restée stable (5 %). Cette augmentation témoigne de la démocratisation scolaire pour les générations les plus jeunes : ils sont 47% à détenir un master chez les moins de 35 ans contre 22% chez les plus de 55 ans. De même, ils sont 22% à avoir le bac ou moins chez les moins de 35 ans contre 47% chez les plus de 55 ans.

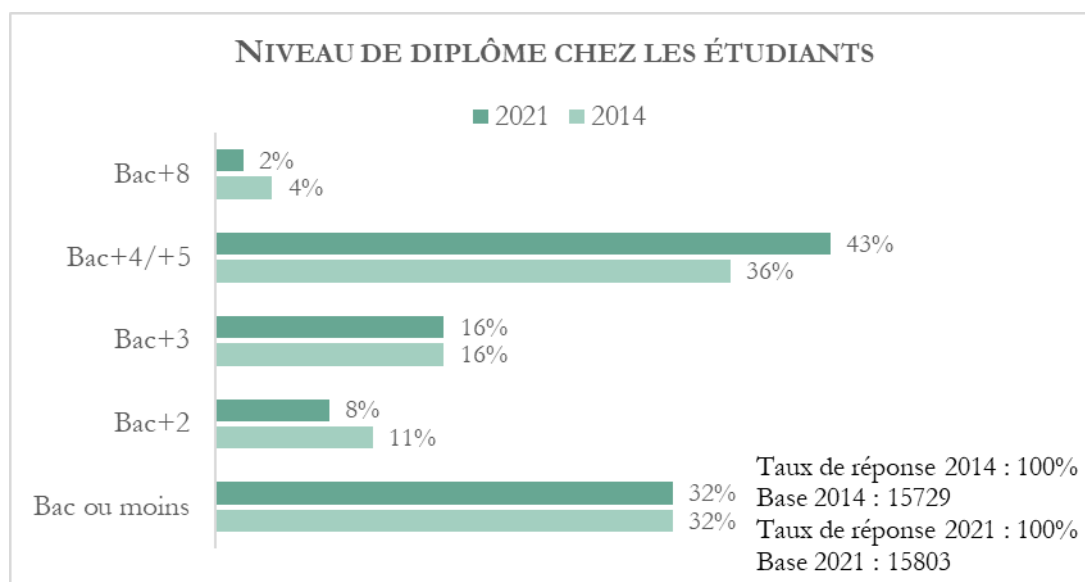


⁶⁷ Source : Insee, RP2018 exploitation principale, géographie au 01/01/2021, [en ligne], <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=FE-1#chiffre-cle-4>, consulté le 27/10/2021.

Chez les élèves et étudiants, la grande majorité est très diplômée puisque 45% ont un diplôme égal ou supérieur au bac, en particulier dans les Archives municipales où près de trois quarts (73%) ont un master et dans les services à compétence nationale où 69% ont un diplôme supérieur ou équivalent à un master. Dans les Archives départementales, plus d'un tiers des élèves et étudiants ont un niveau égal ou inférieur au bac (37%).



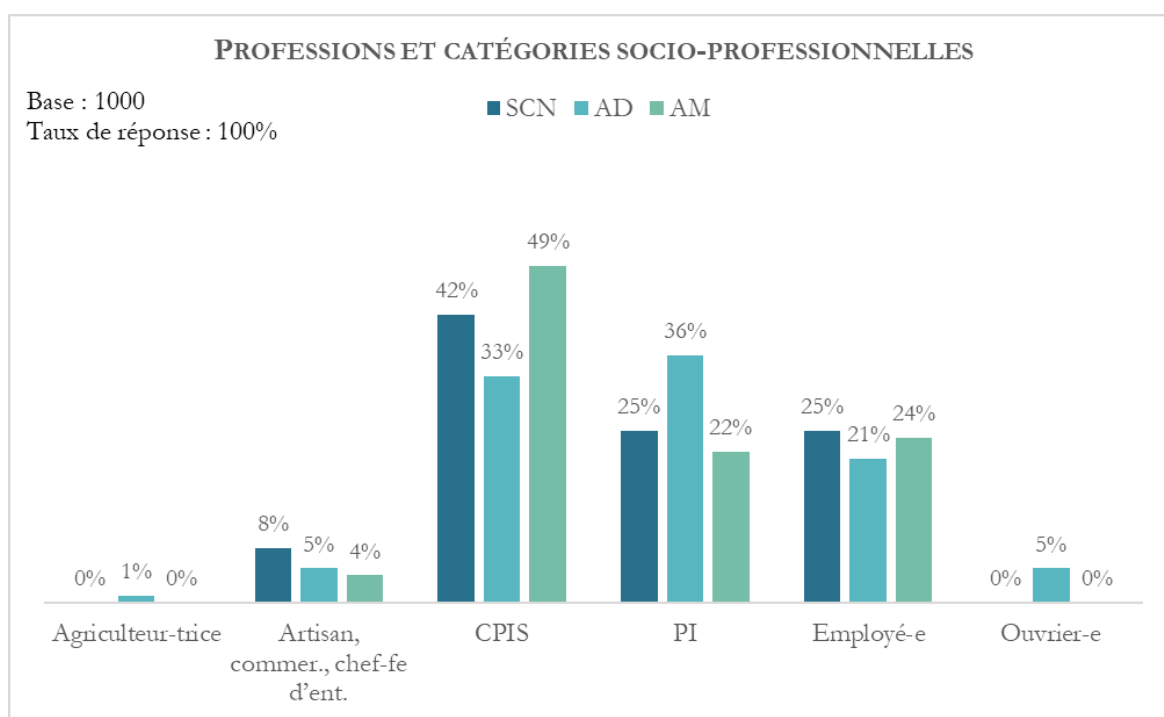
Par rapport à 2014, on constate surtout une augmentation de 7 points des détenteurs de bac +4 et bac +5 et une baisse légère des détenteurs d'un bac +2 (-4 points).



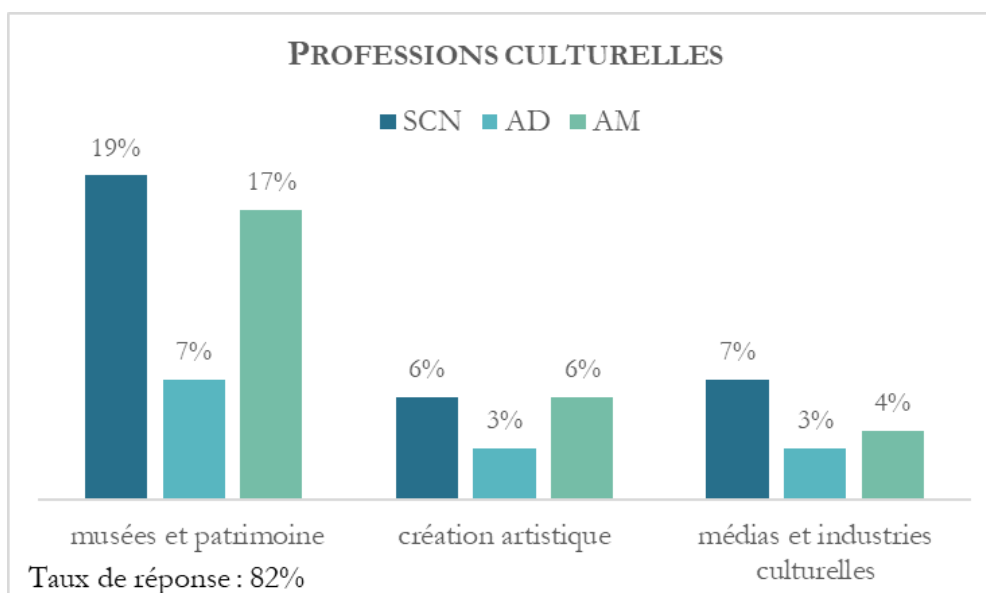
Concernant les professions et catégories socioprofessionnelles, les différences entre les services s'observent surtout au niveau des professions intermédiaires (PI) et des cadres et professions intellectuelles supérieures (CPIS). Dans les Archives municipales, un usager sur deux entre dans la catégorie des CPIS, les autres se répartissant principalement entre les professions intermédiaires (22 %) et les employés (24 %).

Dans les Archives départementales, plus du tiers des usagers en ligne occupe des professions intermédiaires (36 %), un tiers entre dans la catégorie des CPIS, 21 % sont employés et 5 % ouvriers.

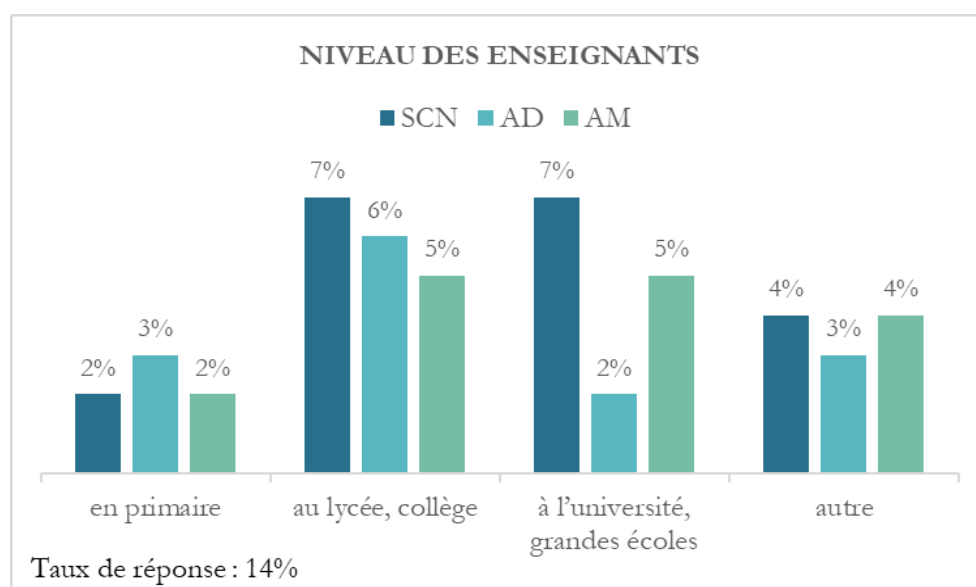
Dans tous les services, les agriculteurs, artisans, commerçants et les ouvriers sont absents ou occupent une portion congrue des publics en ligne.



Sur l'ensemble, 16 % des répondants déclarent travailler ou avoir travaillé dans le milieu culturel, principalement dans le domaine des musées et du patrimoine (8 %) et un peu moins dans celui de la création artistique (4%) et des médias et industries culturelles (4%). Ces usagers liés professionnellement au domaine culturel travaillent ou ont travaillé à 64% pour le secteur public et à 45% pour le secteur privé. À l'intérieur des différents services, les services à compétence nationale et les Archives municipales comptent parmi leurs usagers en ligne beaucoup plus de professionnels de la culture que les Archives départementales (respectivement 29 % et 25 % de leurs usagers) ; ils sont majoritairement issus du domaine patrimonial et muséal (19 % et 17 %).



Les usagers sont 14% à déclarer travailler dans l'enseignement dans l'ensemble, deux fois plus souvent au lycée et collège (6%), qu'en primaire (6%) et qu'à l'université ou dans les grandes écoles (6%).



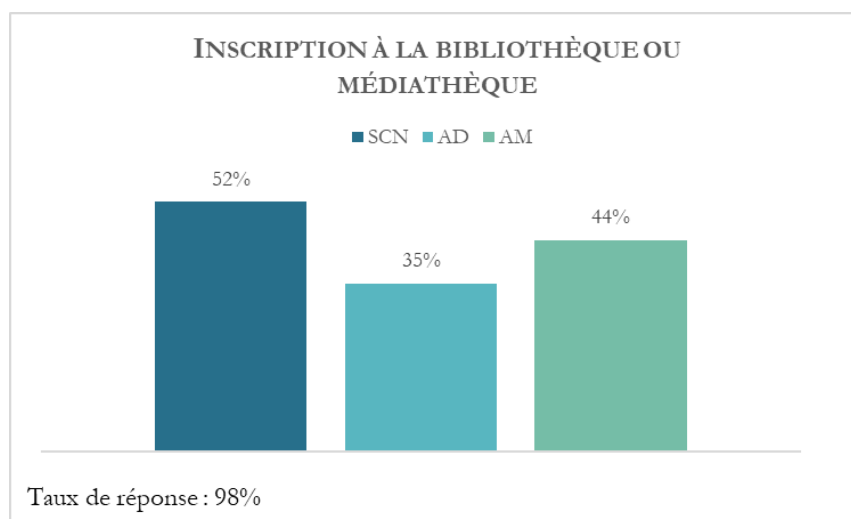
Parmi les usagers en ligne des différents services, les enseignants du secondaire et de l'université sont plus présents dans les services à compétence nationale (7% chacun) et dans les Archives municipales mais dans une proportion moindre (5%). Dans les Archives départementales, les enseignants du

secondaire sont beaucoup plus présents (6%) que les universitaires (2%)⁶⁸. De fortes pratiques culturelles mais en baisse

E. Des pratiques culturelles fortes mais en baisse

1. Près d'un tiers d'inscrits en bibliothèque ou médiathèque

Sur l'ensemble, un peu plus d'un tiers des usagers sont inscrits dans une bibliothèque ou une médiathèque, de façon semblable à 2014. Plus précisément, des différences se jouent d'un type de service à l'autre avec une moitié des usagers des Archives nationales inscrits dans une bibliothèque (52%), contre 4 usagers sur 10 ou moins des Archives départementales (35%) et des Archives municipales (44%).



Il n'y a pas de différence significative par rapport à 2014, où 39% des répondants étaient inscrits dans une bibliothèque ou une médiathèque (36% en 2021 à périmètre constant).

2. Une forte appétence pour la visite culturelle, surtout liée à l'histoire

De manière générale, les usagers visitent davantage les monuments que les musées : environ la moitié ont un capital de familiarité patrimoniale fort ou très fort. En ce sens, ils sont représentatifs de l'engouement de plus en plus prononcé de la population française pour les visites culturelles et

⁶⁸ La comparaison n'est pas possible avec 2014 puisque les PCS n'avaient pas été recodées.

patrimoniales liées à l'histoire (plutôt que pour celles liées aux thématiques « sciences et société » et « arts »)⁶⁹.

Ils sont plus avides de visite de monuments que la moyenne des Français (parmi les lieux comparables dans l'enquête du CREDOC). En particulier, ils sont 68% à avoir visité un monument religieux ces 12 derniers mois, 58% un château, 50% une ville d'art et d'histoire, et 22% un champ de bataille mais avec une fréquentation beaucoup plus forte que dans l'ensemble de la population française : +25 points pour la visite de monuments religieux ; +23 points pour la visite de châteaux ; +16 points pour les villes et pays d'art et d'histoire et +11 points pour les champs de bataille. Ils visitent également plus fortement les sites archéologiques et industriels mais avec une augmentation moindre : 20% en ont visité un l'année précédente (+ 6 points) et 14% un site industriel (+ 4 points)⁷⁰. C'est d'autant plus remarquable que les publics les plus âgés (plus de 60 ans) ont baissé leur fréquentation des monuments depuis 2016⁷¹.

VISITE DE MONUMENTS LES 12 DERNIERS MOIS PRECEDENT 2020						
	SCN (%)	AD (%)	AM (%)	Ensemble (%)	Population française en 2018* (%)	Par rapp. à pop. Française (points)
Un monument religieux	70	68	73	68	43	+25
Un château	61	58	62	58	35	+23
Une ville et pays d'art et d'histoire	58	49	58	50	34	+16
Un champ de bataille	26	23	22	22	11	+11
Un site archéologique	20	20	23	20	14	+6
Un site industriel	16	14	19	14	10	+4
Un jardin remarquable	42	35	44	36	Nd	Nd
Une maison historique	39	31	36	32	Nd	Nd
Un zoo, un aquarium	21	20	20	20	Nd	Nd
En bleu, les pratiques plus fortes que dans l'ensemble. La dernière colonne indique l'écart entre la fréquentation des musées pour l'ensemble de l'échantillon par rapport à la moyenne dans la population française. *Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et aspirations », 2018. Nd : non disponible						

Concernant la visite de musées et d'expositions, on constate également une appétence pour la fréquentation des musées plus forte que pour l'ensemble de la population française. En particulier, les usagers sont férus des musées d'histoire, de mémoire et d'archéologie puisqu'ils sont 37% à s'y

⁶⁹ HOIBIAN Sandra, MÉSENGE Anne-Laure, BERHUET Solen, MILLOT Charlotte, « La visite des musées, expositions et monuments », rapport du CREDOC commandé par le ministère de la Culture (DGPat-DPP), 2019, [en ligne], <https://www.credoc.fr/publications/la-visite-des-musees-expositions-et-monuments>, consulté le 27/10/2021, p. 59.

⁷⁰ *Ibid.* p. 46.

⁷¹ *Ibid.* p. 50.

être rendus l'année précédente, soit 24 points de plus que l'ensemble des Français. Les usagers en ligne des archives construisent donc un continuum de pratiques liées à l'histoire qui intègre la visite de lieux et d'expositions autour de leurs centres d'intérêt⁷².

Les autres types de musées ne sont pas en reste : les usagers des archives sont 42% à avoir visité un musée de beaux-arts (+15 points de plus que les Français en général) et les musées de sciences et sociétés (+ 10 points que les Français en général). Concernant les musées d'architecture, de design, de sciences et techniques, d'art moderne et contemporain et de photographie, ils s'y rendent plus que les Français en moyenne, mais dans des proportions un peu moindres (de 5 à 8 points de plus)⁷³.

VISITE DE MUSEES LES 12 DERNIERS MOIS PRECEDENT 2020						
	SCN (%)	AD (%)	AM (%)	Ensemble (%)	Population française en 2018* (%)	Par rapp. à pop. française (points)
Histoire, mémoire, archéologie	53	37	46	37	13	+24
Beaux-arts	54	41	55	42	27	+15
Sociétés et civilisations	28	20	26	20	10	+10
Architecture, design, arts décoratifs	29	17	31	18	10	+8
Sciences, techniques et industrie	26	18	23	19	13	+6
Art moderne et contemporain	35	23	39	24	18	+6
Photographie	27	19	30	20	15	+5
En bleu, les pratiques plus fortes que dans l'ensemble (+ 5 points). La dernière colonne indique l'écart entre la fréquentation des musées pour l'ensemble de l'échantillon par rapport à la moyenne dans la population française.						
*Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et aspirations », 2018.						

Des différences de fréquentation des lieux culturels et patrimoniaux s'observent entre, d'une part, les usagers des Archives départementales, et d'autre part, ceux des services à compétence nationale et municipales, qui ont, quant à eux, des pratiques de visites assez proches. Encore une fois, ces différences s'expliquent par la composition différente du public de ces services et le poids très fort des généalogistes dans les Archives départementales.

Les écarts sont beaucoup plus marqués pour la fréquentation des musées que pour celle des monuments. Ainsi les usagers des services à compétence nationale se rendent plus souvent dans les musées des beaux-arts (+13 points par rapport à ceux des Archives départementales), d'art moderne et contemporain (+12 points), d'architecture et arts décoratifs (+ 12 points). De manière encore plus caractérisée, les usagers des services à compétence nationale plébiscitent encore plus les visites ayant un caractère historique :

⁷² *Ibid.* p. 4.

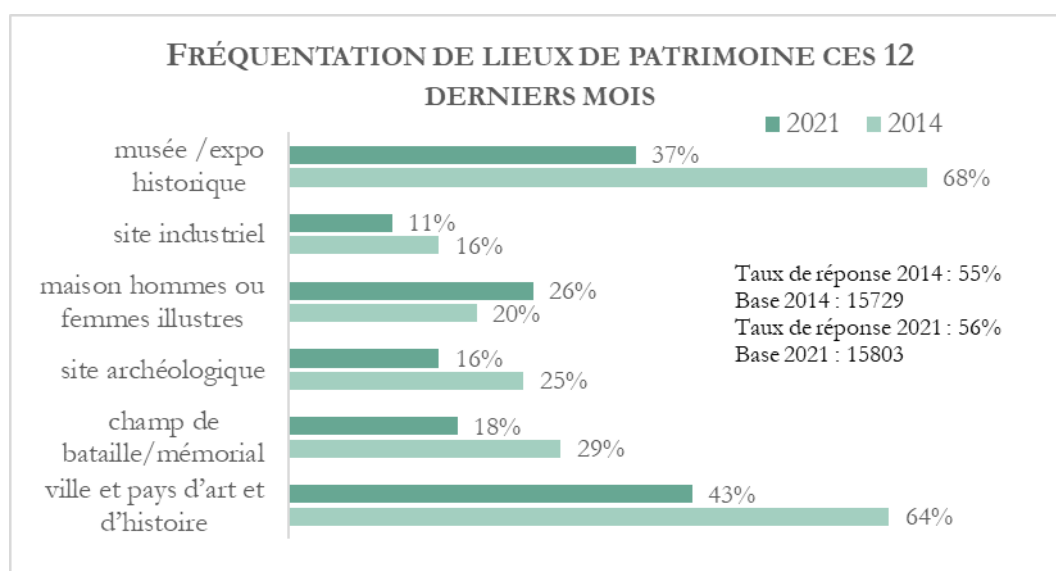
⁷³ *Ibid.*

- 53% d'entre eux ont visité un musée d'histoire, soit 16 points de plus que ceux des Archives départementales ;
- 58% se sont promenés dans une ville et pays d'art et d'histoire, soit 9 points de plus que les usagers des Archives départementales ;
- 39% se sont rendus dans une maison historique, soit 8 points de plus que les usagers des Archives départementales.

Chez les publics en ligne des services à compétence nationale, on retrouve cet entrelacement de pratiques de recherche et de pratiques culturelles en lien avec l'histoire, encore plus fort que pour l'ensemble des publics en ligne des archives.

3. Des visites en baisse en raison de l'épidémie de Covid-19

Par rapport à l'édition de 2014, une baisse de fréquentation est observée, mis à part pour les maisons des hommes et femmes illustres (+6 points). Ces diminutions peuvent être très fortes : -31 points pour la visite de musée et d'exposition à caractère historique et -21 points pour la visite de villes et pays d'art et d'histoire ou de quartiers historiques. Pour les sites industriels, archéologiques et les champs de bataille, la baisse est comprise entre 5 et 10 points, mais correspondait en 2014 à des pratiques minoritaires.

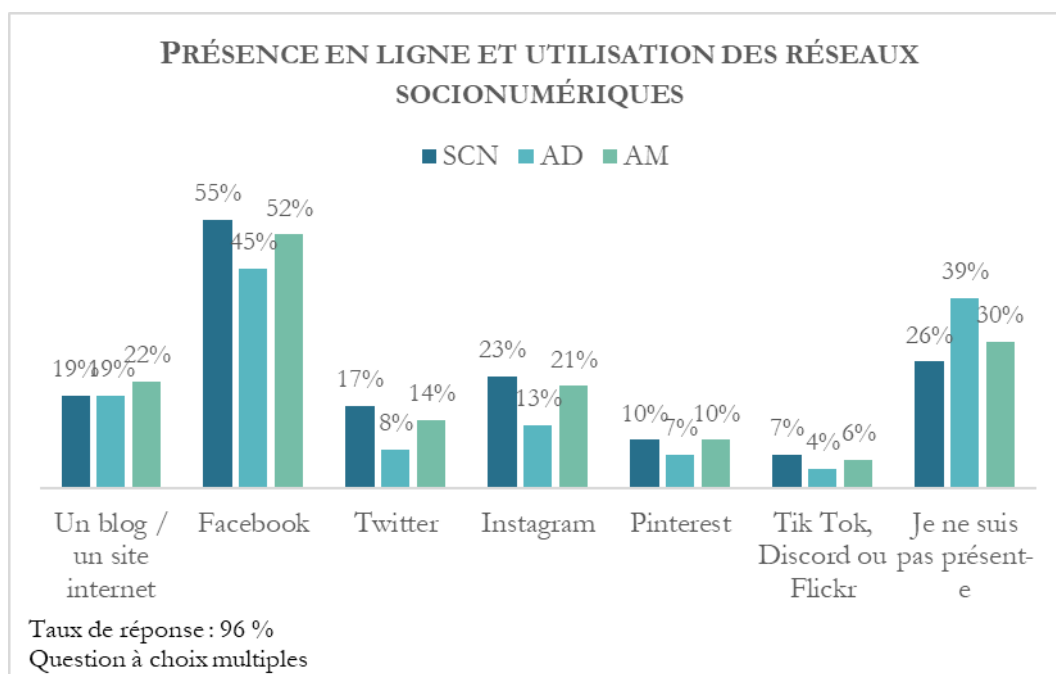


Même si le questionnaire de cette enquête précise que la temporalité de la visite concerne « les douze derniers mois précédant 2020 », il y a fort à parier que les usagers ont répondu pour l'année 2020. En effet, une baisse généralisée des publics âgés est constatée fin 2020 : -9 points chez les plus de 55 ans

aussi bien dans les musées que dans les monuments nationaux⁷⁴. Cette baisse de fréquentation dans l'ensemble explique, au moins en partie, la chute de fréquentation observée chez les usagers des archives en ligne.

F. Des pratiques numériques ordinaires intenses

Sur l'ensemble, 4 usagers sur 10 ne déclarent aucune présence en ligne par l'intermédiaire d'un compte sur les réseaux sociaux numériques ou d'un site/blog. Ils sont un peu plus nombreux dans l'enquête à ne pas avoir du tout échangé sur les réseaux sociaux numériques au cours des 3 derniers mois (45 %). Cette différence de 5% est peut-être due à des usagers qui ont effectivement un compte en ligne mais ne l'utilisent pas régulièrement. En France, 67 % de la population de plus de 12 ans a « participé au cours des 12 derniers mois à des réseaux sociaux numériques », 72 % chez les internautes français⁷⁵. Toutefois, on sait également que ces pratiques numériques dépendent beaucoup de l'âge. Le rapport du CREDOC rappelle en effet que « 84% des 18-24 ans y sont, contre 38% “seulement” des 70 ans et plus » et 58% de la tranche des 60-69 ans, celle qui correspond à la moyenne d'âge des publics de l'enquête⁷⁶. La formulation du questionnaire sur la fréquence de participation à ces réseaux dans cette enquête est différente de la nôtre. Néanmoins, on peut considérer, au moins, que nos usagers se rapprochent de la moyenne nationale de leur tranche d'âge.



⁷⁴ Source : résultats de l'enquête « À l'écoute des visiteurs », 2020, document interne au ministère de la Culture, en cours de publication.

⁷⁵ CREDOC, « Baromètre du numérique. Édition 2021 », *Op. cit.*, p. 120.

⁷⁶ *Ibid.*

Dans le détail, les usagers des Archives départementales sont moins présents sur les différents réseaux socionumériques que ceux des autres services.

Facebook est le réseau socionumérique le plus populaire chez les usagers, puisqu'au moins 40 % d'entre eux y ont un compte. La « démocratisation » des usages de ce réseau depuis une dizaine d'années explique l'augmentation de 20 points par rapport à 2014 (de 25 à 46 %). Les abonnements à Twitter, bien qu'en augmentation par rapport à 2014 (+5 points), sont moins fréquents (1 usager sur 7 tout au plus), témoignant de son caractère de niche – tout relatif puisque 8 millions de Français sont actifs sur la plateforme en 2021⁷⁷.

Parmi les nouvelles plateformes proposées, les abonnés à Instagram représentent 1 usager sur 10 en moyenne et 2 sur 10 dans les services à compétence nationale et dans les Archives municipales. Ce taux témoigne du succès continu de cette plateforme sociale depuis sa création (2010) et qui, en octobre 2020, comptait déjà 22 millions d'utilisateurs français⁷⁸. L'intérêt pour les blogs/sites internet ne se dément pas : l'utilisation de ces médias concerne 2 usagers sur 10, une part en augmentation de 7 points par rapport à 2014.

Concernant les usages courants d'internet, nous nous sommes concentrées sur la part des usagers déclarant réaliser certains usages ordinaires une fois à plusieurs fois par jour, que nous avons pu comparer à la fois à la moyenne nationale mais également à la moyenne nationale chez les 60-74 ans⁷⁹ (enquête Capuni)⁸⁰.

⁷⁷ COËFFE Thomas, « Chiffres Twitter – 2021 », *blogdumoderateur.com*, [en ligne], <https://www.blogdumoderateur.com/chiffres-twitter/>, 20 mai 2018, mis à jour le 11 février 2021, consulté le 27/10/2021.

⁷⁸ PERRICHOT Rozenn, « Chiffres Instagram – 2021 », *blogdumoderateur.com*, [en ligne], <https://www.blogdumoderateur.com/chiffres-instagram/>, 25 juin 2018, mis à jour le 8 février 2021, consulté le 27/10/2021.

⁷⁹ Nous rappelons que la moyenne d'âge des usagers des archives en ligne est de 63 ans.

⁸⁰ Pour toutes les références à l'enquête Capuni 2019, les données ont été partagées par le GIS Marsouin. Nous remercions chaleureusement Soazig Lalancette et Fabien Collas à cet effet.

Pour une synthèse des résultats, voir GIS MARSOUIN, « Les Français et le numérique : quels usages courants ? », *Marsouin.org*, [en ligne], <https://www.marsouin.org/article1198.html>, 9 mars 2020, consulté le 27/10/2021.

COMPARAISONS DE LA FREQUENCES DES USAGES ORDINAIRES D'INTERNET					
	Une à plusieurs fois par jour (%)	Moyenne nationale* (%)	Par rapp. à moyenne nationale (points)	Moyenne nationale chez les 60-74 ans* (%)	Par rapp. à moyenne nat. 60-74 ans (points)
Recherches d'informations sur une question spontanée	51%	45%	+6	23%	+28
Consulter Wikipédia	27%	12%	+15	14%	+13
Échanger des mails	57%	51%	+6	48%	+9
Échanger sur les réseaux sociaux numériques	25%	44%	-19	24%	+1
Jouer en ligne	14%	15%	-1	10%	+4
Partager une info. locale auprès d'un groupe	6%	8%	-2	2%	+4
Recherches « infos pratiques »	17%	29%	-12	12%	+5
*Source : enquête Marsouin CAPUNI 2019 En bleu, les pratiques plus fortes que dans la moyenne (à partir de +5 points).					

Comparés à la moyenne nationale chez les personnes âgées de 60 à 74 ans, les usagers des archives en ligne ont des pratiques plus intenses la plupart du temps. En particulier, la recherche d'informations pour une question que l'on se pose sur l'instant est beaucoup plus forte. La moitié des usagers de cette enquête (51%) le font quotidiennement, soit 28 points de plus que chez les Français de leur tranche d'âge et 6 points de plus que pour l'ensemble des Français. De même, ils sont 27% à consulter de Wikipédia quotidiennement, soit 15 points de plus qu'en moyenne chez les Français et 13 points de plus qu'en moyenne chez les 60-74 ans. Enfin plus d'un usager sur 2 échange des mails quotidiennement ou plusieurs fois par jour, soit 6 points de plus par rapport à la population française et 9 points de plus par rapport aux individus de 60-74 ans.

Pour l'échange sur les réseaux sociaux numériques et la recherche d'informations pratiques, les usagers ont des pratiques quotidiennes beaucoup moins fortes que l'ensemble de la population française mais ramenées à la tranche des 60-74 ans, ils ont des pratiques équivalentes, voire légèrement supérieures (+5 points pour la recherche d'informations pratiques).

Enfin, les usagers des archives jouent en ligne de manière équivalente à la moyenne nationale – avec 14% d'entre eux qui jouent tous les jours –, voire de manière légèrement supérieure aux individus âgés de 60 à 74 ans (+4 points).

Ces résultats montrent une familiarité très forte avec internet qu'ils utilisent très régulièrement dans leur quotidien. Les usagers des archives en ligne ont même un surinvestissement de certaines pratiques notamment pour trouver de l'information, que ce soit pour une question spontanée ou dans leur

pratique de la généalogie ou de l'histoire. On peut faire l'hypothèse que ces pratiques en ligne s'alimentent les unes les autres et encouragent les usagers à utiliser toujours plus fortement internet⁸¹.

II. Usages des fonds d'archives, pratiques de recherche et liens aux services d'archives

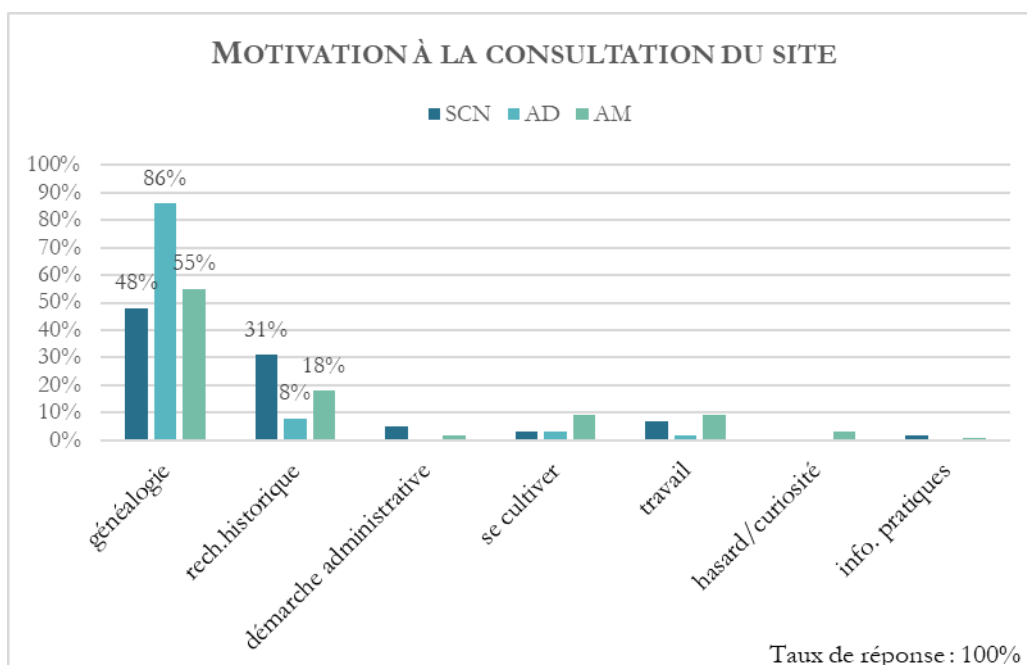
A. Des usages pour la généalogie en très grande majorité

Quel que soit le type de service, la très grande majorité des publics en ligne a un usage direct⁸² (ou primaire) des archives, c'est-à-dire qu'ils utilisent les fonds d'archives, que ce soit pour une recherche généalogique, une recherche historique ou une démarche administrative. Sur l'ensemble, 82% des usagers en ligne se connectent pour une recherche en généalogie, 9% pour une recherche historique⁸³, 2% dans le cadre de leur travail, et 1% dans le cadre d'une démarche administrative. La très faible part de cette dernière motivation s'explique par le fait qu'elle porte généralement sur des documents récents qui ne peuvent être mis en ligne. Les usagers « administratifs » sont donc le plus souvent uniquement des visiteurs physiques des salles de lecture – souvent par nécessité (parce que le document n'est plus conservé dans le service qui l'a produit ou n'est pas en ligne) – ou font directement une demande par correspondance. Ils sont 4% à s'être rendus sur le site des archives par curiosité ou par hasard.

⁸¹ Il n'est pas possible de comparer ces pratiques numériques ordinaires avec celles des publics d'autres types de patrimoine. En effet, la majorité des enquêtes interroge plus volontiers des pratiques numériques spécifiques au domaine culturel, comme la visite virtuelle d'exposition, ou centrées sur les établissements, comme l'abonnement aux comptes des réseaux socionumériques d'un monument spécifique par exemple.

⁸² Sur la notion d'usage direct et indirect, voir CIOSI Laure, *La politique des publics dans les services d'archives. Étude sur la politique des publics et ses partenariats fonctionnels dans le réseau des archives municipales, départementales et régionales en France métropolitaine*, Service interministériel des Archives de France, 2013, dactyl., en ligne, <https://francearchives.fr/fr/article/381001365>, consulté le 27/10/2021, p. 38.

⁸³ Nous ne qualifions pas pour autant ces usagers d'« historiens », terme qui renvoie généralement au statut d'enseignant-chercheur. Or, on le voit bien, il est difficile de tracer une ligne nette entre les enseignants chercheurs, les étudiants, les professionnels de la culture et du patrimoine et ceux qui se documentent en-dehors de leur temps de travail.

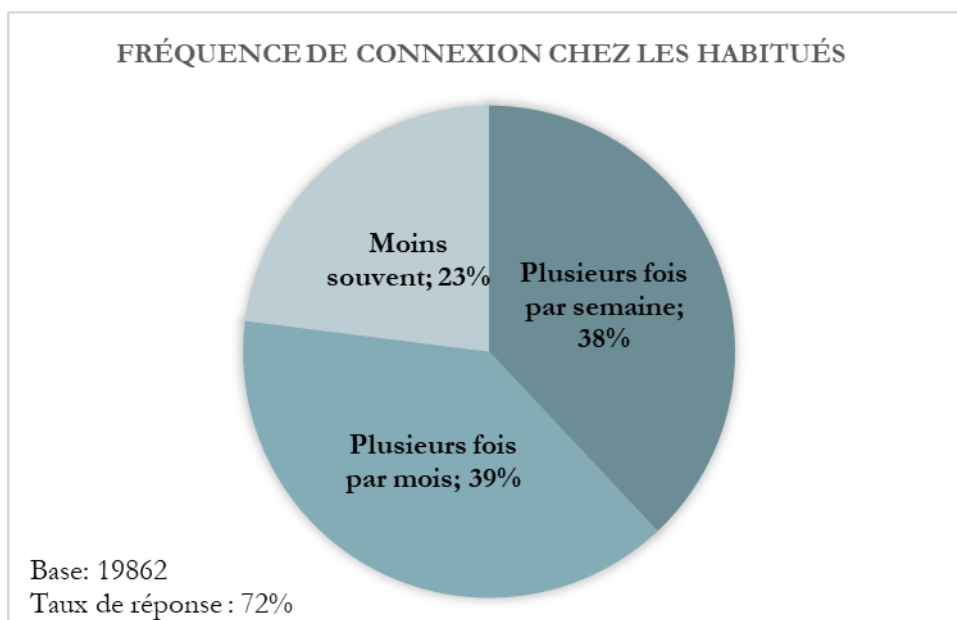


En 2014, les proportions étaient équivalentes : 94 % des publics étaient motivés par de la recherche généalogique, 14 % par une recherche historique, 12,5% pour se cultiver et 0,5 % par une démarche administrative. Toutefois la comparaison terme à terme est délicate car on pouvait choisir plusieurs réponses en 2014, là où on ne peut en choisir qu'une dans l'enquête actuelle. En 2014, 81% des usagers avaient choisi une seule motivation : 76% pour la généalogie et 3% pour une recherche historique. Ils étaient 15% à choisir deux motivations différentes, dont 6% pour une recherche historique et généalogique, et 4% à en avoir choisi trois. La volonté de se cultiver semble s'ajouter et qualifier d'autres activités, comme la généalogie ou la recherche historique.

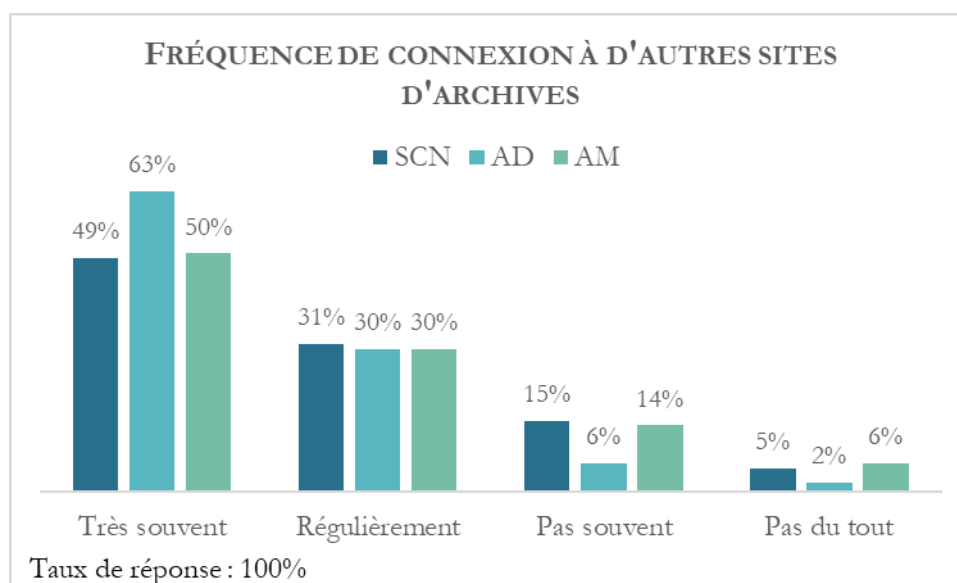
Des différences s'observent entre les services : dans les Archives départementales, la très grande majorité des usagers sont des généalogistes (86 %), alors que la part des personnes réalisant un autre type de recherche historique est faible (8 %). Dans les services à compétence nationale et dans les Archives municipales, la part des généalogistes est moins forte, au profit de celle relative à la recherche historique (31 % dans les services à compétence nationale et 18 % dans les Archives municipales). La consultation de documents pour faire valoir des droits est peu fréquente en ligne.

B. Des usagers très habitués des archives et de leur site internet

Au moment de l'enquête, 86 % des répondants et répondantes s'étaient déjà connectés au site internet depuis lequel ils ont rempli le questionnaire. En 2014, on retrouvait la même forte proportion de connaisseurs. Chez ces derniers, 38 % se connectent plusieurs fois par semaine, 39 % plusieurs fois par mois, et un quart moins souvent (23 %).

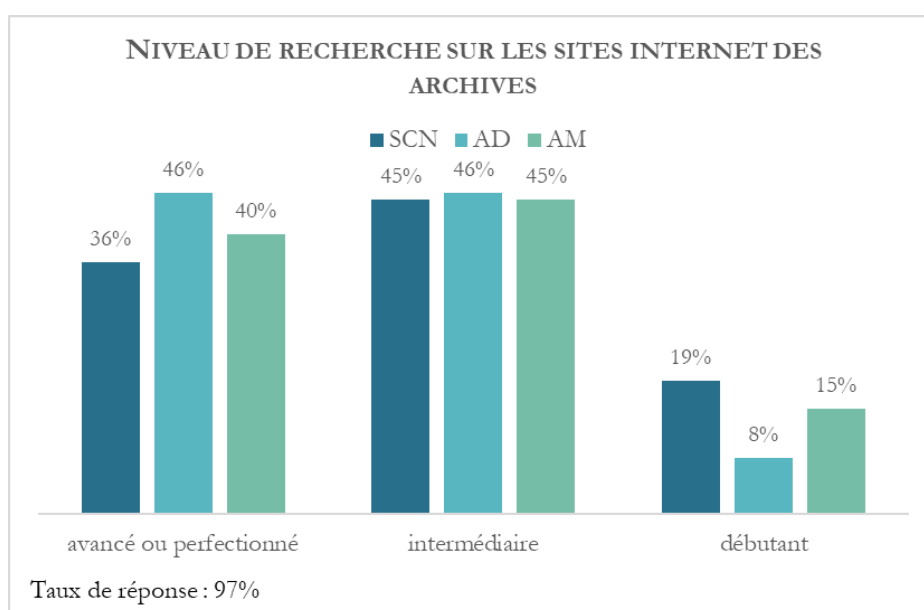


Dans les services à compétence nationale et dans les Archives municipales, les usagers sont plus souvent primo-visiteurs du site sur lequel ils ont rempli le questionnaire (31 % et 30 %) et moins assidus de ce site. Ainsi on retrouve une proportion plus forte d'utilisateurs qui se connectent moins régulièrement : plusieurs fois par mois (37 % et 39 %), voire moins souvent encore (34 % et 38 %).



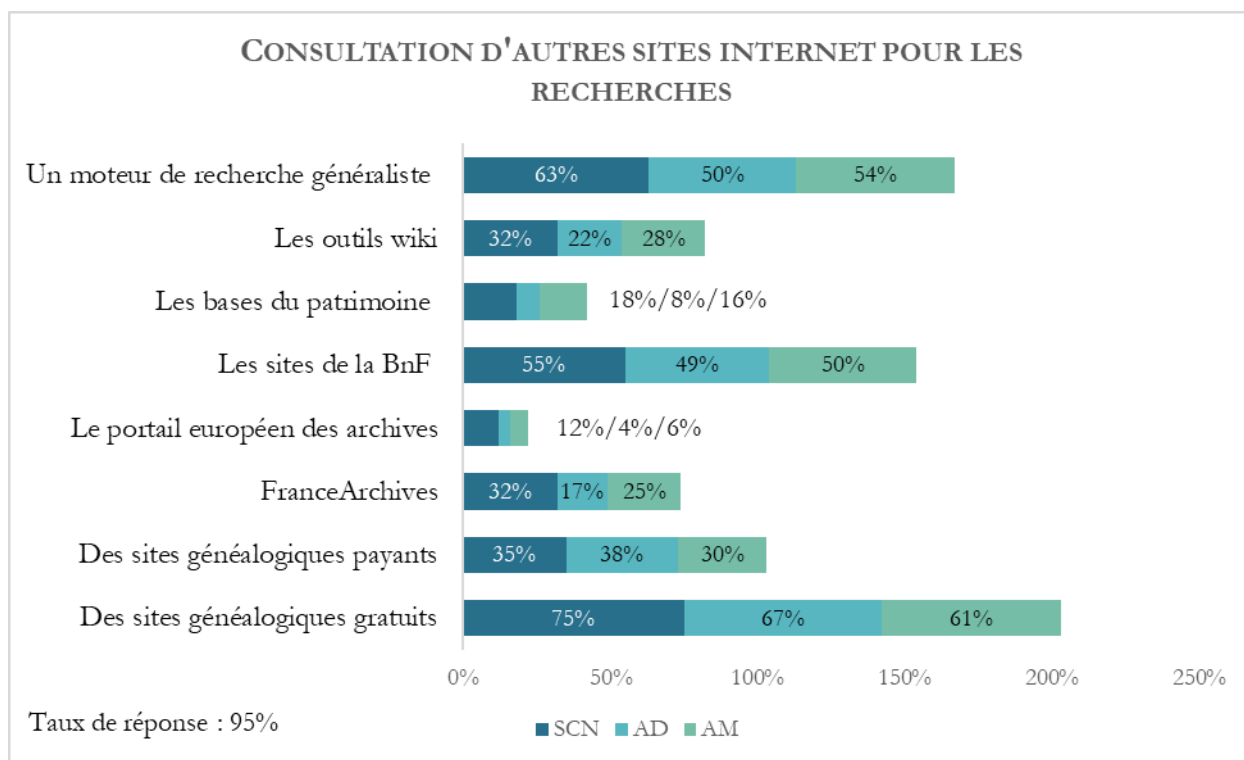
Les usagers en ligne des Archives départementales ont un usage quasi quotidien des archives en ligne. Ce sont par ailleurs de fréquents usagers d'autres sites d'archives : près des deux tiers les utilisent très souvent (63 %), et près d'un tiers régulièrement (30 %). Chez les usagers des Archives nationales et des Archives municipales, l'utilisation d'autres sites est un peu moins fréquente, mais reste très importante : la moitié les utilise très régulièrement, et près d'un tiers régulièrement.

Liée à cette fréquentation assidue des sites internet des archives, les compétences de recherche au sein des sites sont élevées : plus d'un tiers des publics dans chaque type de service d'archives se dit d'un niveau perfectionné, et au moins 45 % d'un niveau intermédiaire. Les débutants se trouvent le plus souvent dans les services à compétence nationale (19 %) et dans les Archives municipales (15 %).



Pour leurs recherches, les usagers consultent d'autres sites, en moyenne 2,6 autres types de sites internet parmi ceux proposés. Trois types de sites internet sont plébiscités sur l'ensemble, car utilisés par plus de la moitié des usagers : les sites généalogiques gratuits, les moteurs de recherche généralistes et les sites de la BnF (Gallica, data BnF, RetroNews). Les sites généalogiques payants sont utilisés par un peu plus d'un tiers des usagers (38 %). Ces sites sont plébiscités car ils peuvent offrir une indexation plus riche, ou en tout cas, plus synthétique car elle compile les données de différents départements. Les outils wiki et FranceArchives sont utilisés par 2 usagers sur 10. Enfin, les bases de données patrimoniales (Joconde, Pop, moteur Collections) et le Portail européen des archives sont mobilisés par moins de 10 % des usagers. Les publics des services à compétence nationale sont ceux qui utilisent le plus souvent tous ces sites, tandis que les publics des Archives départementales sont

ceux qui les mobilisent le moins, à l'exception des sites généalogiques gratuits. Les usagers des Archives municipales ont des comportements plus proches de ceux des services à compétence nationale, mais dans des proportions plus faibles.



Ainsi, chez les répondants, la pratique courante est plutôt celle d'un usage intensif, diversifié des sites d'archives et d'autres ressources comme les sites de la BnF ou des sites généalogiques gratuits. Ils témoignent d'un niveau expert ou intermédiaire des sites d'archives. Les utilisations plus ponctuelles et débutantes sont minoritaires. Cette familiarité et cet attachement se révèlent, encore une fois, dans le nombre de réponses très important à cette enquête⁸⁴.

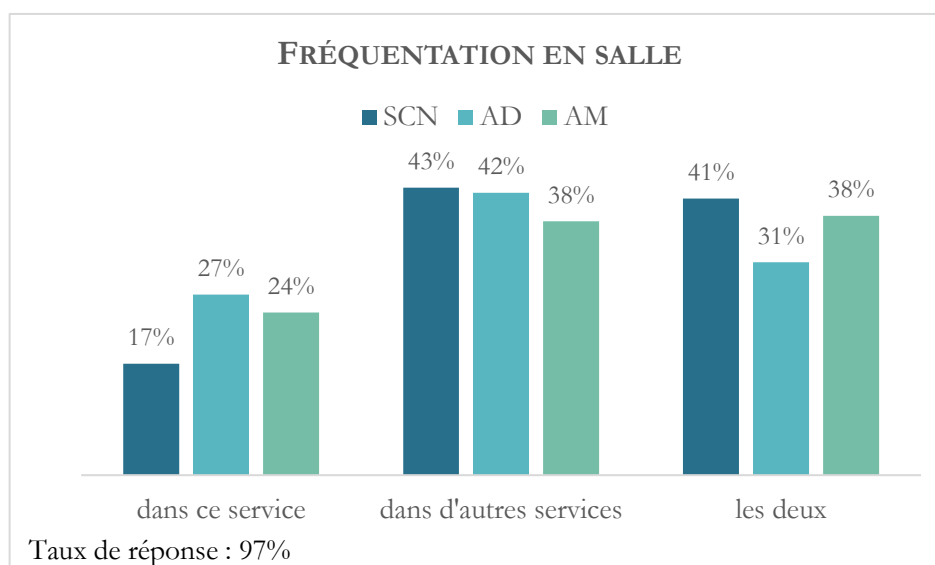
⁸⁴ De la même manière, l'enquête menée auprès des publics en ligne des Archives nationales d'outre-mer, en 2019, a recueilli près de 1 800 réponses en quatre mois, témoignant également de l'engouement des internautes. ROUSTAN Mélanie et RIFFAUT Hadrien, *Les publics des ANOM. Approches quantitative et qualitative*, ministère de la Culture, DGPat-DPP, 2020, [en ligne], <http://www.archivesnationales.culture.gouv.fr/anom/fr/PDFs/General/Etude-Publics-ANOM.pdf>, consulté le 27/10/2021.

C. Des usagers très aguerris à la recherche en général

1. Une fréquentation toujours assidue des salles d'archives

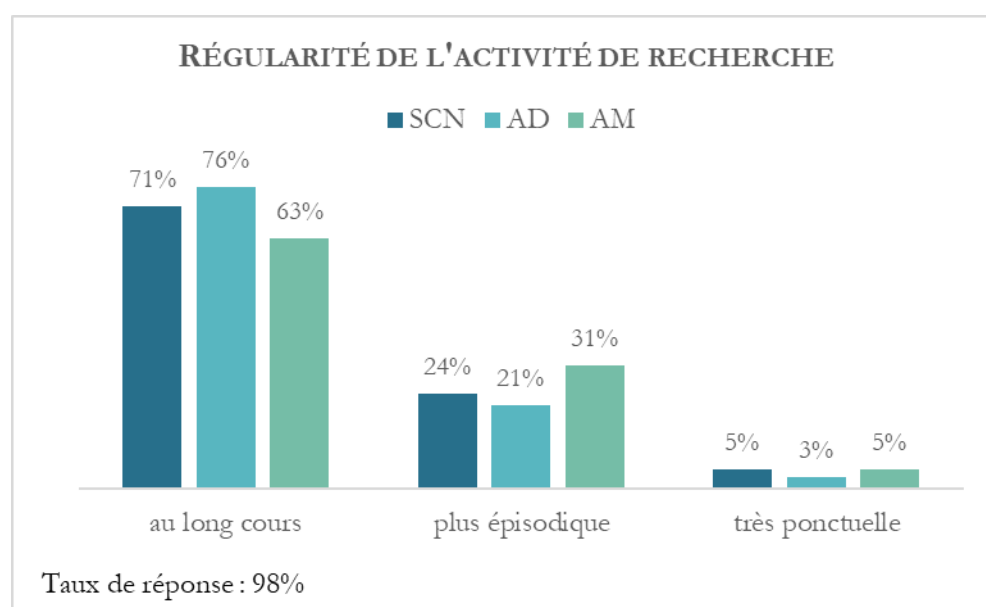
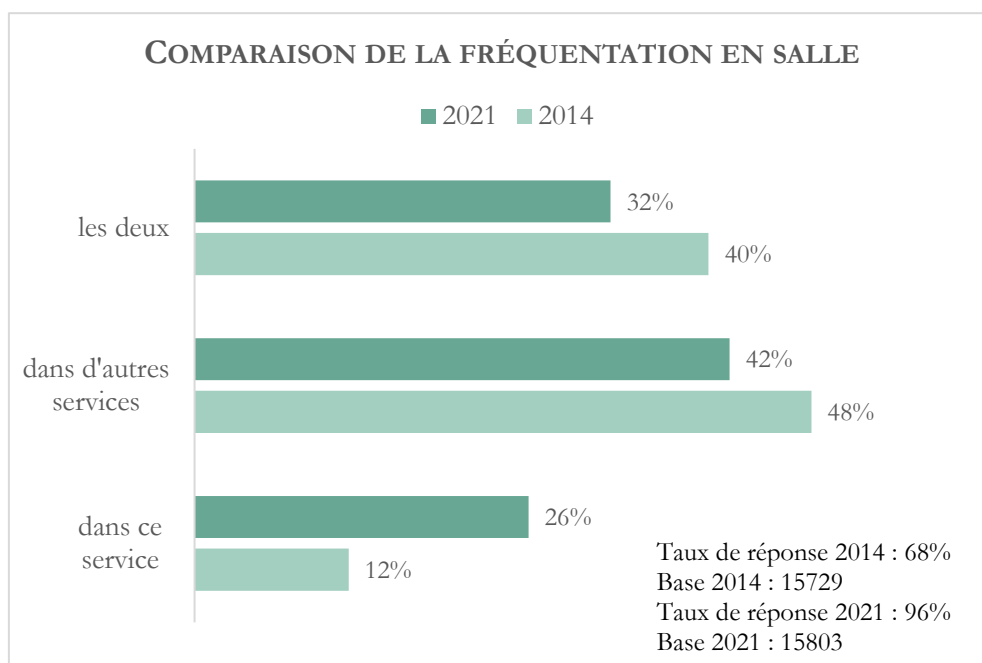
Près des trois quarts des usagers en ligne font ou ont effectué des recherches en salle au moins une fois (71 %). Dans la suite de cette partie, nous nous focalisons sur ces usagers qui combinent fréquentation en ligne et en salle (soit 19 683 répondants).

Les usagers en ligne des services à compétence nationale et des Archives municipales sont ceux qui fréquentent le plus les services *in situ* : 41 % et 38 % respectivement fréquentent de multiples services d'archives, dont celui associé au site internet sur lequel ils ont répondu à l'enquête. Les usagers des Archives départementales ne sont pas pour autant en reste, et près d'un tiers (31 %) a également cette pratique de recherche en salle de lecture.



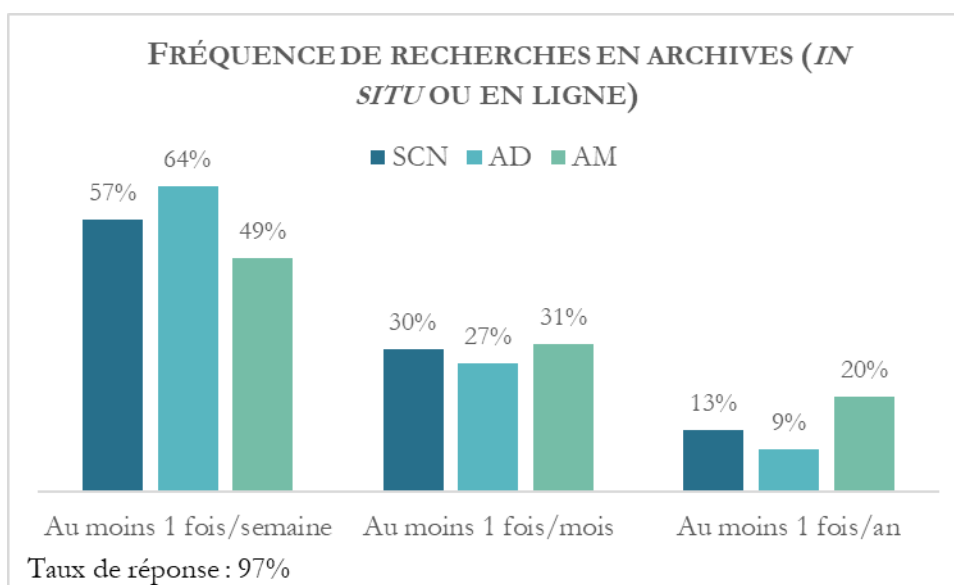
Comparée à 2014, la fréquentation des salles d'archives est identique : ils étaient 69% en 2014 à s'y être déjà rendus au moins une fois. Ainsi, la numérisation quasi-complète des grandes séries sur lesquelles travaillent les généalogistes en Archives départementales ne se substituerait pas au besoin de venir sur place. Si oui, pour quelle(s) raison(s) ? Poursuivent-ils des recherches annexes nécessitant d'accéder aux documents non numérisés ? Ont-ils besoin d'un cadre de travail à leur activité ? Ou plus simplement, sont-ils venus pour s'initier à la généalogie en salle avec l'aide du personnel sur place et ont poursuivi en ligne ? Viennent-ils sur place tout en consultant une partie des fonds d'archives en ligne ?

En regardant dans le détail, on note que la fréquentation du seul service d'archives associé au site internet consulté au moment de l'enquête a plus que doublé (26%, + 14 points par rapport à 2014)⁸⁵. Cependant, la venue dans d'autres services d'archives que celui associé au site internet a diminué (42%, -6 points). C'est également le cas pour la venue cumulée dans le service, sur le site internet et dans d'autres services (32%, -8 points).



⁸⁵ Les questions ne sont pas exactement similaires d'une édition à l'autre. En 2021, la question est posée de cette manière : « Pour vos recherches, vous êtes-vous rendu-e... ? dans le service associé à ce site/dans d'autres services/je ne me suis jamais rendu sur place ». En 2014, deux questions distinctes étaient posées pour la fréquentation *in situ* et incluaient les visites pour des activités culturelles. Même si ces dernières restent très minoritaires comme motivation unique à la venue, les résultats doivent être interprétés sous cette réserve.

Chez les publics qui cumulent recherches en ligne et en salle, la très grande majorité travaille sur une recherche au long cours : 63 % en Archives municipales, 71 % dans les services à compétence nationale et jusqu'à 76 % en Archives départementales. Un tiers des publics mène des recherches plus épisodiques voire très ponctuelles, en particulier dans les Archives municipales (36 % en cumulé)⁸⁶.



La moitié au moins de ces usagers effectuent des recherches (en ligne ou *in situ*) hebdomadairement. Dans les Archives départementales, cette part monte à près des deux tiers des publics, témoignant de l'investissement de ces usagers.

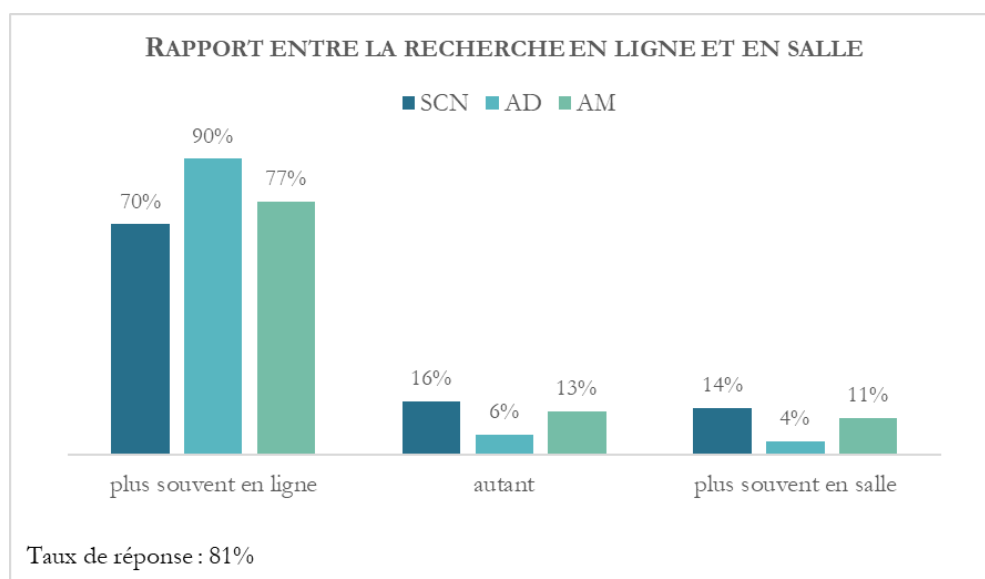
2. Les articulations entre les pratiques en ligne et les pratiques *in situ*

Dans l'enquête actuelle, plus la pratique des usagers est ancienne, plus il y a de chances pour qu'ils se soient rendus sur place. En effet, ils sont 81% parmi ceux effectuant des recherches depuis plus de 5 ans à s'être rendus en salle, et ce taux décroît selon la nouveauté de la pratique. Plus étonnant, les plus récents pratiquants en ligne, depuis le premier confinement, sont 41% à s'être rendus sur place. Une partie de ces primo-usagers en ligne ont sans doute profité du confinement pour reprendre, depuis chez eux, une activité qu'ils avaient commencé en salle. Ou peut-être avaient-ils fréquenté les archives longtemps auparavant pour d'autres raisons et ont profité du confinement pour s'adonner à la généalogie.

⁸⁶ Pour poursuivre ces questionnements, il serait intéressant de réaliser des études sur les publics en salle et interroger plus fortement les articulations entre pratiques en salle et pratiques en ligne.

RECHERCHE EN SALLE OU EN LIGNE SELON L'ANCIENNETÉ DE LA PRATIQUE		
	A déjà fait des recherches en salle	Usage en ligne exclusivement
Depuis le 1er confinement, en mars 2020	41%	59%
Depuis 1 à 2 ans	50%	50%
Depuis 3 à 5 ans	61%	39%
Depuis plus longtemps	81%	19%

Enfin, majoritairement, ces recherches sont plus souvent effectuées en ligne qu'en salle : 70 % pour les services à compétence nationale, 77 % pour les Archives municipales et 90 % pour les Archives départementales. Dans les services à compétence nationale, près d'un tiers des usagers se rend autant, voire plus souvent, en salle de lecture. L'accessibilité des fonds en version numérique exerce une forte influence sur les choix qui sont opérés, mais le poids de l'accessibilité des fonds en ligne dans la décision de venir sur place ou non reste à évaluer.



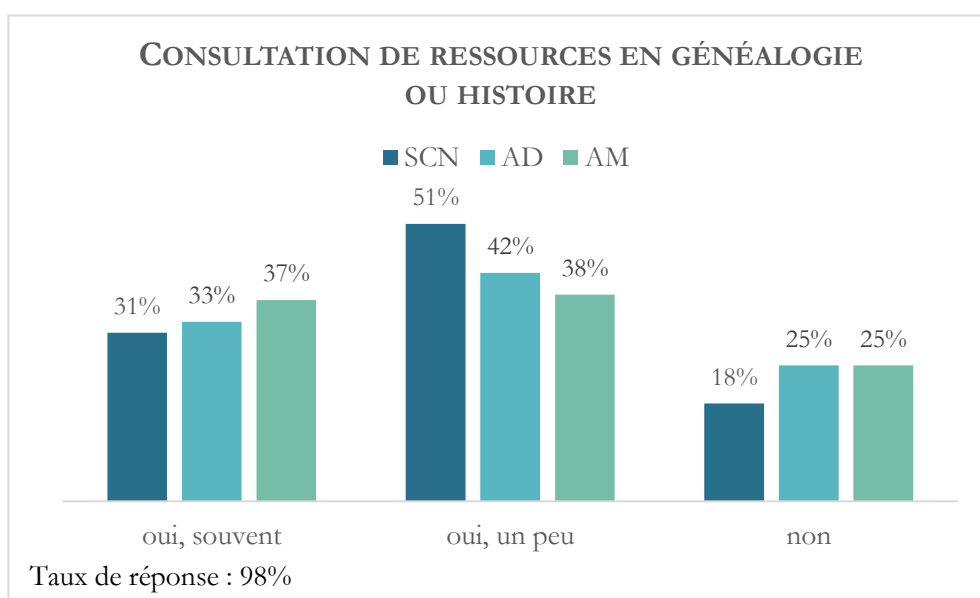
3. Des pratiques documentaires intenses et variées

Les trois quarts des publics en ligne des Archives départementales et municipales et plus de 8 usagers sur 10 des services à compétence nationale ne consultent pas uniquement les fonds d'archives, mais mobilisent d'autres ressources pour leurs recherches (documents, revues, ouvrages, etc.).

Ces pratiques documentaires baissent par rapport à 2014 : 91 % consultaient des ressources (contre 75 % en 2021) et la part des publics qui les consultaient « souvent » a baissé de 7 points (34 %), au profit d'une consultation moindre (« un peu », 41 %). Comme on le verra plus loin, les usagers

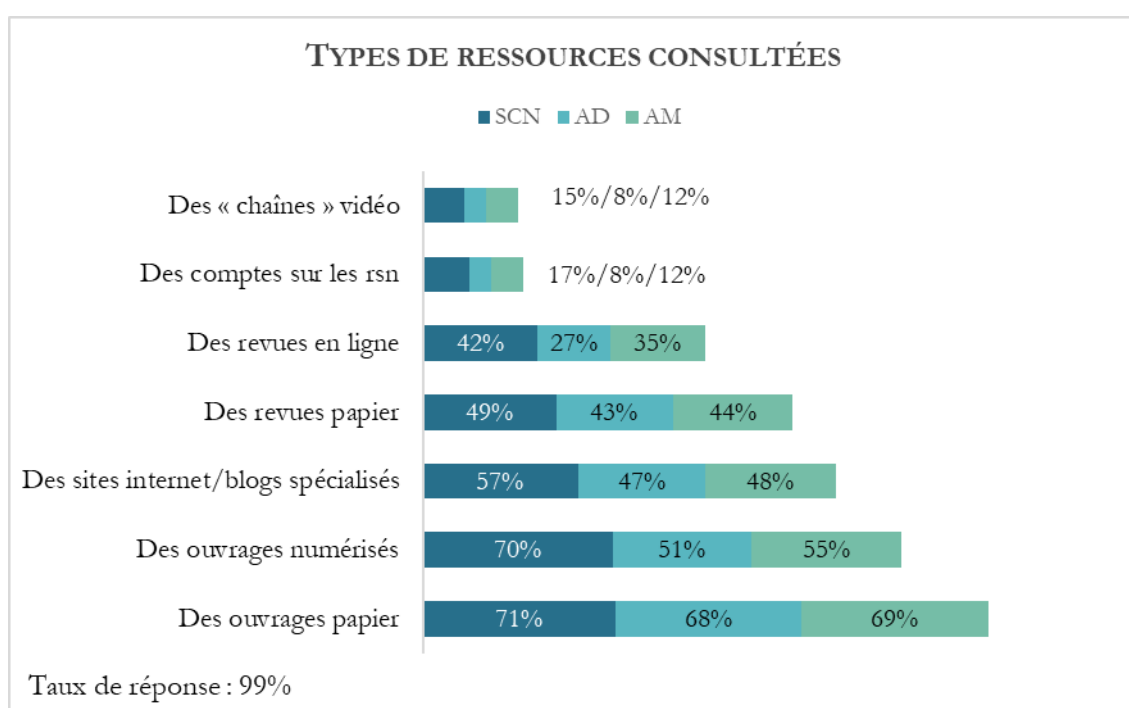
plébiscitent particulièrement les ouvrages papier : sans doute le contexte sanitaire et les contraintes de déplacement ont-ils limité l'accès aux documents papier ? Peut-être disposaient-ils d'ouvrages chez eux ? Cette diminution est sans doute à rapprocher de celle observée dans les sorties culturelles. À l'heure actuelle, il n'est pas possible de faire d'autres hypothèses.

Cette documentation régulière est plus souvent le fait des usagers des Archives municipales et des Archives départementales (37% et 33 %) que de ceux des services à compétence nationale, qui majoritairement déclarent se documenter « un peu » (51 %).



Pour autant, dans les services à compétence nationale, ces pratiques documentaires sont plus variées que dans les autres types de services d'archives. Dans la liste des 7 types de ressources proposées, la part des usagers des services à compétence nationale les consultant est toujours supérieure à celles des usagers des Archives municipales ou des Archives départementales.

Dans l'ensemble, trois types de ressources sont particulièrement sélectionnés : les ouvrages papier, les ouvrages numérisés et les sites ou blogs spécialisés sont choisis par au moins un usager sur deux. Les revues papier sont utilisées par 4 usagers sur 10. Les revues en ligne sont, quant à elles, nettement préférées par les usagers des services à compétence nationale : 42 % les consultent, contre 27 % dans les Archives départementales et 35 % dans les Archives municipales. Peu d'usagers sont sensibles aux comptes thématiques disponibles sur les réseaux sociaux ou les plateformes vidéo (« chaîne » YouTube, Dailymotion, etc.) : un peu moins de 2 usagers sur 10 dans les services à compétence nationale et environ 1 usager sur 10 dans les Archives départementales et les Archives municipales.



Lorsqu'on regarde l'utilisation de ces différentes ressources numériques en prenant en compte le but de la consultation déclarée, plusieurs profils se dessinent.

MOBILISATION DE RESSOURCES DOCUMENTAIRES SELON LA MOTIVATION A LA RECHERCHE				
	Échantillon total	Généalogie	Recherche historique/mon métier	Se cultiver
Autre ressources numériques consultées				
Un moteur de recherche généraliste	52	48	70	65
FranceArchives	19	17	28	20
Le portail européen des archives	5	4	8,5	6
Des sites généalogiques payants	38	42	20	14
Des sites généalogiques gratuits	66	72	41	42
Les outils wiki	24	21	37	37
Les sites de la BnF	51	47	78	53,5
Les bases du patrimoine (POP, moteur Collections...)	9	6	29	14
Documentation en histoire ou en généalogie				
Oui, souvent	35	31	58	37
Oui, un peu	41	43,5	27	41
Non	24	25	15	23
Type de documentation en histoire ou en généalogie				
Des ouvrages papier	68	65	84	73
Des ouvrages numérisés	52	50	65	50
Des revues papier	43	42	52	44
Des revues en ligne	28	25	42	29
Des sites internet/blogs spécialisés	48	47	52	47
Des comptes spécialisés sur les réseaux sociaux	9	8	11	10
Des « chaînes » vidéo (youtube, dailymotion...)	9	7	13	17
Les chiffres indiqués correspondent à des pourcentages. En bleu, les pratiques plus fortes que dans l'ensemble (à partir de +5 points).				

Ainsi, les généalogistes ont tendance à utiliser davantage les sites de généalogies payants et gratuits que les autres. Pour le reste, leurs consultations d'autres types de ressources correspondent à la moyenne, étant donné qu'ils représentent la très grande majorité des répondants. Ils sont près de la moitié à mobiliser les sites de la BnF (47%) et les sites internet et blogs spécialisés (47%) et plus de la moitié à se documenter en histoire et généalogie par l'intermédiaire d'ouvrages papier (65%) et d'ouvrages numérisés (50%).

Les chercheurs ou usagers venus dans le cadre de leur métier ont des pratiques distinctes et se servent beaucoup plus des moteurs de recherche généralistes (70%), du portail FranceArchives (28%), du

portail européen des archives (8,5), des outils wiki (37%), des sites de la BnF (78%) et des bases patrimoniales numérisées (29%). Cette catégorie de publics est celle qui se documente le plus (58%), que ce soit par le biais des ouvrages papiers (84%), des ouvrages numérisés (65%), des revues papier (52%), des revues en ligne (42%) et des chaînes vidéos thématiques sur les plateformes vidéo. S'ils utilisent une palette de ressources institutionnelles, ils n'hésitent pas non plus à mobiliser des outils plus généralistes (moteur de recherche) et des ressources participatives ainsi que des contenus thématiques qu'ils ont sélectionnés au sein des réseaux socionumériques.

À l'exception des sites généalogiques, les personnes venues pour se cultiver ont déclaré des utilisations de ressources soit similaires soit supérieures aux généalogistes. En particulier, elles ont un usage plus fort de l'utilisation des moteurs de recherche généraliste (65%) mais également des outils wiki (37%) et des bases patrimoniales numérisées (14%). Au niveau des ressources en histoire et généalogie, elles consultent fortement des ouvrages papier (73%) et ce sont eux les plus adeptes des chaînes vidéos thématiques sur YouTube ou Dailymotion (17%).

4. Des usagers investis dans les réseaux de pairs mais une baisse des adhésions aux associations généalogiques

Plus de la moitié des usagers des archives en ligne sont membres d'au moins une association (57 %, tous types d'associations confondus)⁸⁷. Au sein de la population française, cette participation associative est moindre puisqu'elle concerne seulement à 1 individu sur 3⁸⁸.

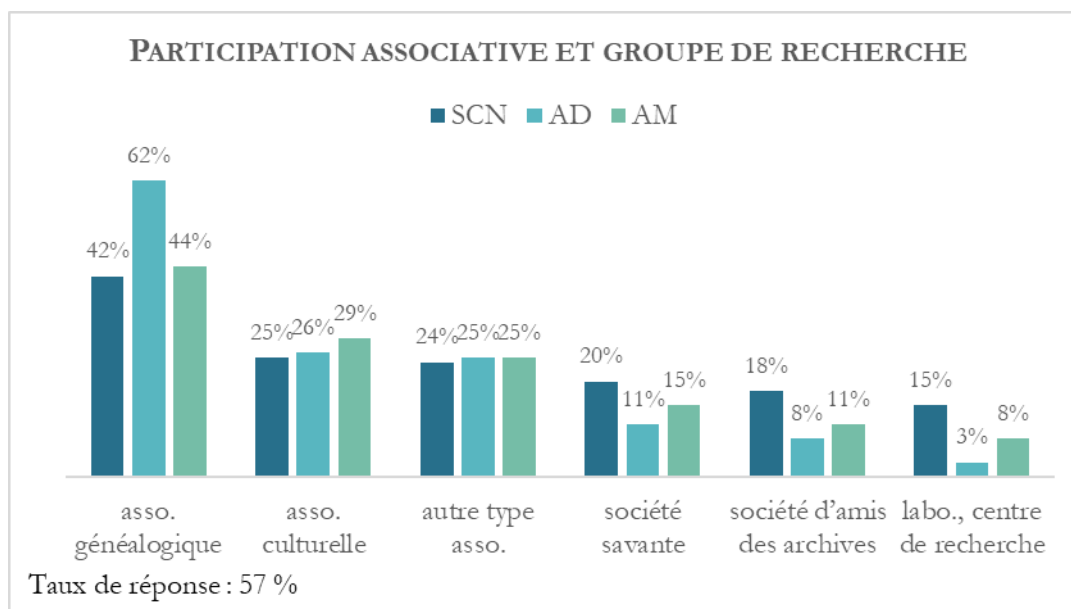
Chez les usagers en ligne des archives, les associations généalogiques arrivent assez logiquement en tête : 6 usagers sur 10 dans les Archives départementales et 4 usagers sur 10 dans les services à compétence nationale et dans les Archives municipales.

Sur l'ensemble, un quart des usagers participent à des associations culturelles et artistiques ou à d'autres types d'associations, avec très peu de variations selon le type de services d'archives. Enfin, 1 usager sur 10 ou moins a adhéré à une société savante, une société d'amis des archives, ou collabore avec un laboratoire universitaire. Pour ces trois derniers groupements de pairs, les adhésions sont

⁸⁷ La question n'a pas de modalité permettant de déclarer qu'on ne fait partie d'aucune association. C'est le taux de réponse à la question qui est interprété ici.

⁸⁸ PROUTEAU Lionel, WOLFF François-Charles, « La participation associative au regard des temps sociaux », *Économie et statistique*, n° 352-353, 2002, p. 58.

plus nombreuses chez les usagers des services à compétence nationale que dans les autres types de service.



Les taux de participation associative ou d'appartenance à des réseaux de recherche sont équivalents à ceux de 2014, sauf pour les associations généalogiques, pour lesquelles la part d'adhérents baisse de 11 points (72 % en 2014 contre 61 % en 2021). Il est possible que la numérisation croissante des fonds d'archives utiles à la généalogie ait poussé les usagers à ne plus s'inscrire dans ce genre d'association, considérant qu'ils n'en avaient plus besoin. En 2016, le Cercle généalogique de Maine-et-Perche faisait état d'une diminution de 64% de ses membres depuis le début des années 2000, qui serait due à la mise en ligne de ces fonds d'archives et l'apparition de sites spécialisés gratuits et payants⁸⁹. Il faudrait pouvoir interroger cette baisse éventuelle à l'échelle nationale.

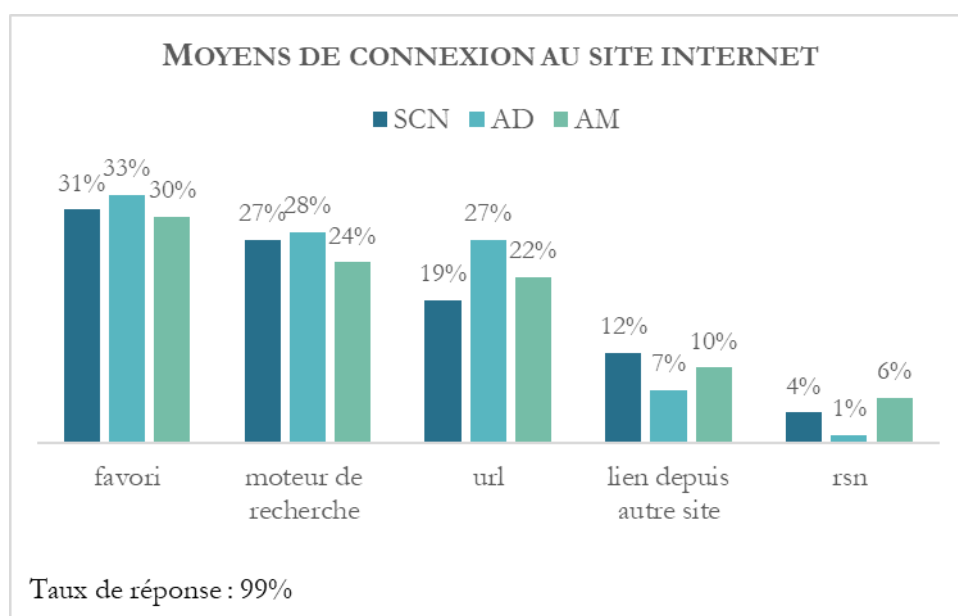
⁸⁹ BELLUAU Léa, « Le public des archives et leurs sociabilités de 1970 à nos jours. Le Cercle généalogique de Maine-et-Perche », mémoire de master 1 sous la direction de P. Marcilloux, Université d'Angers, 2015-2016, pp. 69-70.

III. Usages des sites internet d'archives

A. Les contextes de connexion

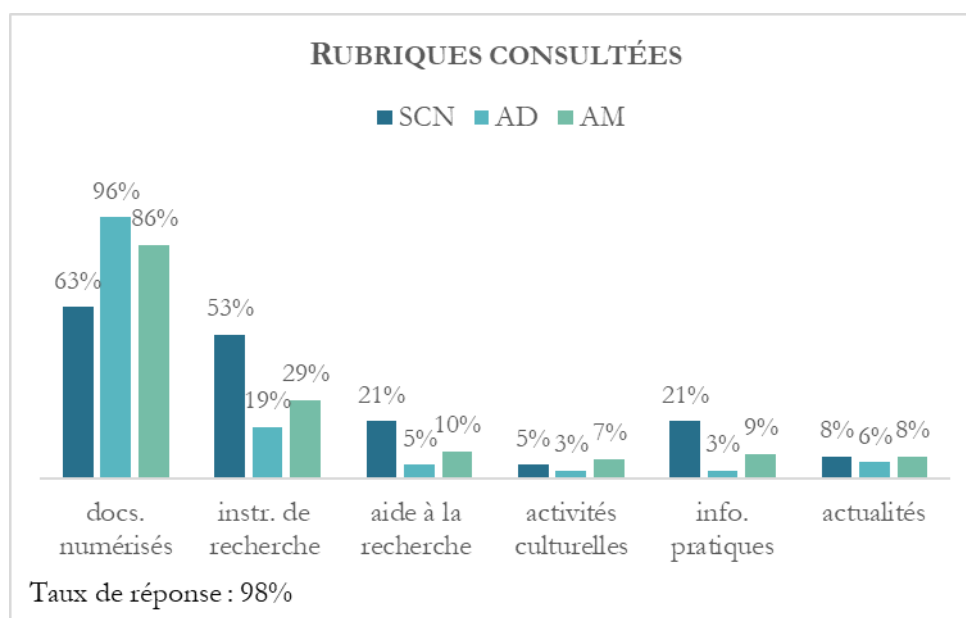
Les moyens pour se connecter aux sites internet témoignent d'habitudes de recherche et de travail très ancrées : un tiers des usagers se connecte par l'intermédiaire d'un favori, et 2 à 3 usagers sur 10 en tapant directement l'adresse url. Au total, ce sont 60 % des publics qui se connectent directement au site sans intermédiaire. Un peu moins d'un tiers utilise un moteur de recherche et moins de 10% des usagers font une visite grâce à un écosystème informationnel plus vaste en suivant un lien d'un autre site internet (Généanet, BnF, FranceArchives) ou via des réseaux sociaux numériques.

Il existe peu d'évolution depuis la précédente enquête : l'utilisation de favoris a légèrement baissé depuis 2014 (-7 points) au profit d'une connexion via un autre site (+4 points).



Peu de différences s'observent d'un type de service à l'autre : les usagers des Archives départementales sont ceux qui privilégient le plus les accès directs, ce qui témoigne de leur grande familiarité avec les sites consultés.

La consultation des fonds numérisés est la première motivation des usagers des sites internet : 94 % pour l'ensemble des répondants et 96% pour les usagers des Archives départementales. Encore une fois, cette focalisation sur les fonds numérisés correspond aux besoins des généalogistes qui trouvent sur les sites des Archives départementales les séries dont ils ont besoin (état civil, registres matricules militaires, recensements de population, etc.)



Les instruments de recherche intéressent un cinquième des publics en moyenne, et beaucoup plus fortement ceux des services à compétence nationale (53%). Les chercheurs les mobilisent beaucoup plus que les généalogistes dans leur travail pour préparer une consultation sur place. Ils servent de première entrée à des fonds d'archives qui ne sont pas numérisés et nécessitent une venue en salle. De la même manière, les informations pratiques sont beaucoup plus consultées sur les sites des services à compétence nationale, ce qui témoigne encore d'une volonté de se rendre sur place.

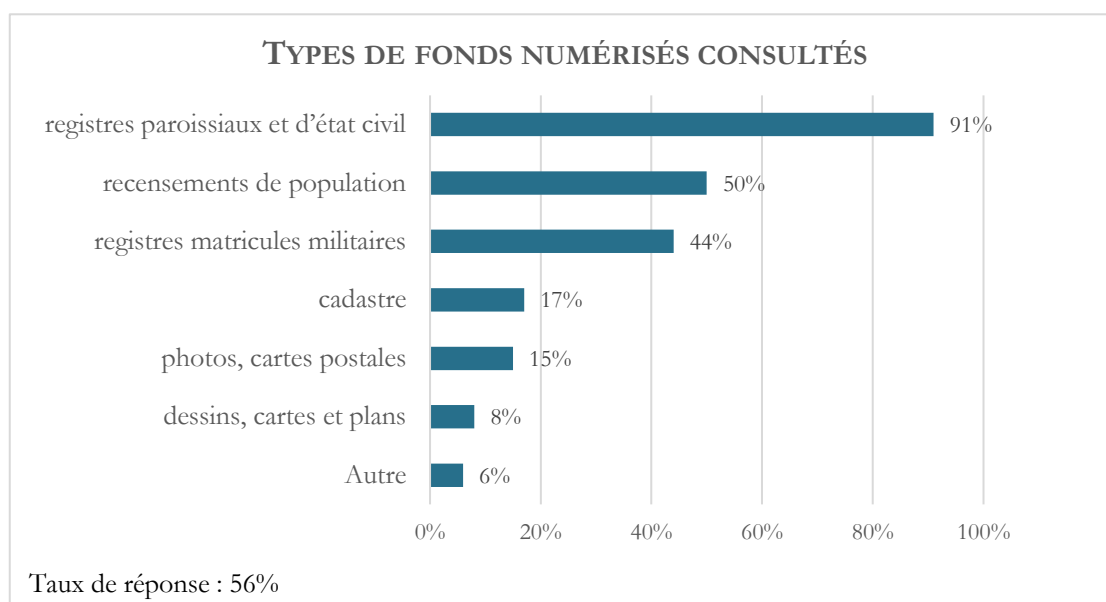
Les taux d'examen des différentes rubriques sont les mêmes qu'en 2014⁹⁰. Ainsi, le taux de fréquentation des activités culturelles n'a pas augmenté, malgré un très fort investissement des services ces dernières années, que ce soit dans les « produits » mis en ligne (expositions virtuelles, jeux, publications, ateliers pédagogiques, vidéos) ou dans le signalement de leur offre *in situ*. Il s'agit là des usagers secondaires, qui n'utilisent pas directement les archives mais passent par une médiation⁹¹. La part plus importante de consultation en Archives municipales pourrait témoigner d'un intérêt plus grand pour le local et d'une plus grande facilité pour participer aux activités *in situ*.

⁹⁰ Ici on ne regarde pas l'évolution en nombre de consultations de telle ou telle rubrique mais les types de rubriques consultées, leur diversité et l'évolution des proportions entre elles. Seule une analyse des données intégrées aux différents sites internet peut permettre d'observer d'éventuelles augmentations de consultation.

⁹¹ Cf. CIOSI Laure, *Op. cit.*, p. 38.

Plus précisément, parmi les fonds numérisés, les registres paroissiaux et d'état civil sont massivement consultés (plus de 9 usagers sur 10 pour l'ensemble), mais avec de fortes variations d'un service à l'autre : ils sont plus consultés par les usagers des Archives départementales (93 %) que par ceux des Archives municipales (77 %) ou des services à compétence nationale (59 %). La moitié cherche parmi les recensements de la population, là encore beaucoup plus souvent en Archives départementales que dans les services à compétence nationale ou aux Archives municipales. Le cadastre, les documents iconographiques et photographiques sont consultés par moins de 2 visiteurs sur 10. Ces différences de consultation d'un service d'archives à l'autre s'expliquent par la priorité, dans les stratégies de numérisation, de répondre aux demandes des généalogistes⁹².

On observe un décalage, déjà analysé dans la partie méthodologique, entre les fonds consultés et les fonds réellement conservés par les différents services. Les répondants ont sans doute répondu de manière générale et non pour la consultation du jour.

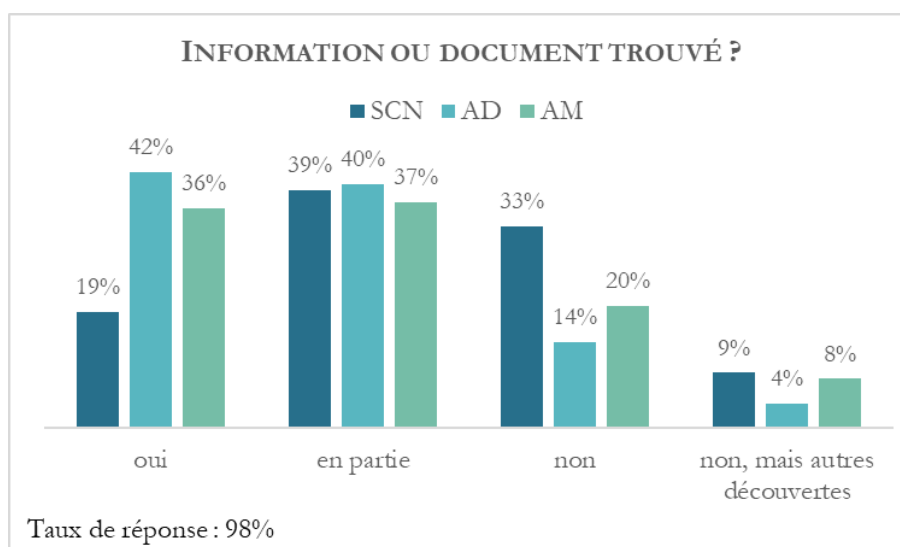


Depuis 2014, les proportions entre les différentes consultations sont semblables, avec toutefois une baisse notable de la consultation des plans du cadastre (-7 points) et des registres paroissiaux et d'état civil et une légère augmentation pour les registres de matricules militaires et d'« autres » fonds (+3 points pour les deux).

⁹² Un approfondissement intéressant serait de pouvoir rapporter ces types de consultations au nombre de documents disponibles en ligne. Par exemple, il y a beaucoup moins de plans cadastraux que de registres d'état civil, et pourtant tout de même 17% à 43 % de consultation de ces fonds selon les types de services. De plus, la question pourrait intégrer d'autres types de fonds lors d'une prochaine enquête en lien avec les choix de numérisation opérés par les services.

B. Des recherches en ligne majoritairement concluantes

Les usagers trouvent-ils facilement les informations ou les documents qu'ils sont venus chercher ? Pour l'ensemble, la réponse est positive pour 80 % d'entre eux, qu'ils les aient trouvés en totalité (40 %) ou en partie (40 %), exactement comme en 2014. Le taux d'échec est beaucoup plus important dans les services à compétence nationale, où seulement 2 usagers sur 10 trouvent totalement le document en question, alors qu'un tiers ne le trouve pas du tout. Cette différence s'explique par la spécificité des fonds d'archives pour chaque type de services. Premièrement, les fonds généalogiques recherchés dans les Archives départementales sont homogènes et ont le même type d'accès d'un service à l'autre : pour l'état civil, les recensements de population, les matricules militaires, la recherche s'effectue par commune et/ou par patronyme, ou par type d'acte pour l'état civil : naissance, mariage, décès.

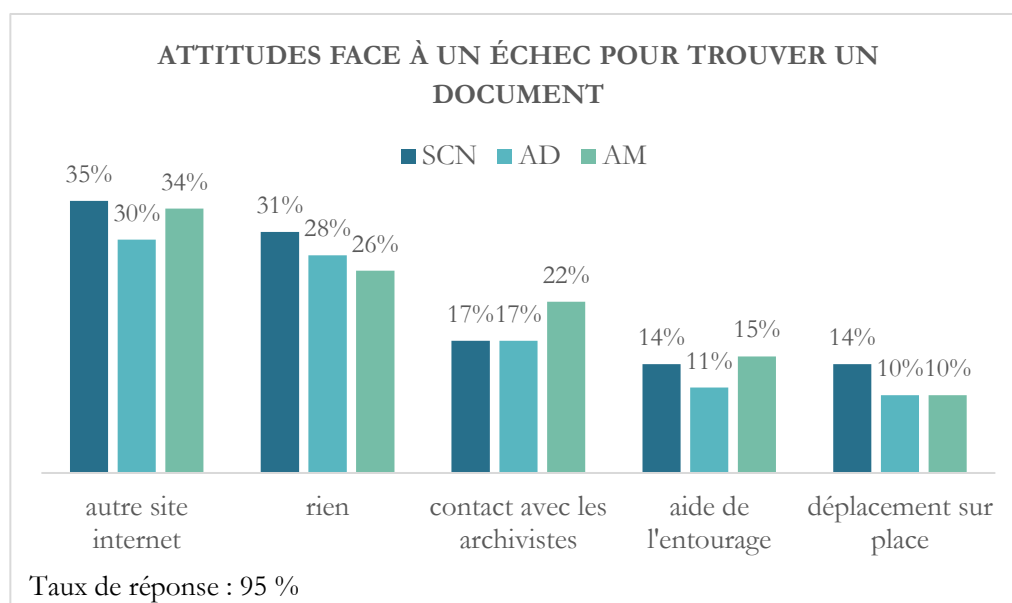


Deuxièmement, dans les services à compétence nationale, les fonds sont très hétérogènes avec des recherches majoritaires sur des instruments de recherche qui sont forcément plus complexes d'accès que les fonds numérisés. Ces fonds, tous différents, ont une structure qui peut être plus complexe avec un niveau de description et d'indexation hétérogène. Troisièmement, le document peut exister mais n'est pas signalé en ligne. Cet « angle mort » est connu des services qui tentent de trouver des solutions (voir *infra*. les services à développer)⁹³. Enfin, le découpage administratif des fonds d'archives n'est pas très connu et un certain nombre d'utilisateurs pensent trouver aux Archives

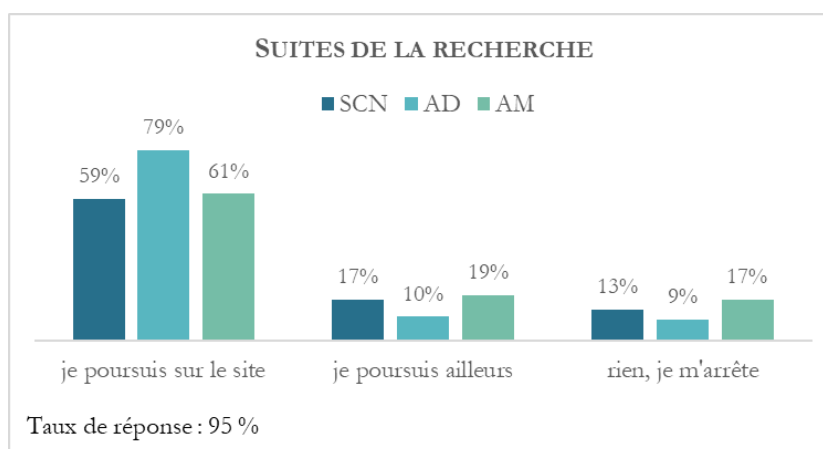
⁹³ GUEIT-MONCHAL Lydiane, « Diffusion des instruments de recherche : vingt ans de pratique et de réflexion », in *La Gazette des archives*, n° 261, « La recherche en ligne : nouvelles approches, nouveaux outils », 2021-1, p. 14-15 (à paraître).

nationales des documents qui en fait se trouvent ailleurs (du fait de la complexité de la constitution des fonds).

Face à un échec, les usagers adoptent principalement deux attitudes, quel que soit le type de service d'archives : poursuivre ses recherches ailleurs ou s'interrompre. Un tiers des usagers (en cumulé) demande de l'aide, principalement aux archivistes (18 %), et ensuite à leur entourage (12 %). Un usager sur 10 décide de venir sur place pour y rechercher le document voulu.



Une fois trouvé le document qui les amenait à se connecter, les trois quarts poursuivent sur le site à la recherche d'autres documents, et 10 % complètent leurs recherches sur d'autres sites. Rares sont les usagers venus pour ne consulter qu'un seul document et qui s'interrompent une fois celui-ci trouvé (10 %). Sur les sites des Archives départementales, la recherche porte majoritairement sur des fonds numérisés : on va alors de documents en documents. Les usagers restent donc plus souvent sur le site pour poursuivre leurs recherches.



Sur le site internet des services à compétence nationale et des Archives municipales, les usagers sont plus nombreux à quitter le site une fois trouvé ce qu'ils étaient venus chercher : sans doute trouver des cotes dans les instruments de recherches pour demander ensuite l'accès en salle.

IV. Satisfaction vis-à-vis de l'offre en ligne et améliorations attendues

A. Une meilleure satisfaction des sites internet et de l'offre en ligne

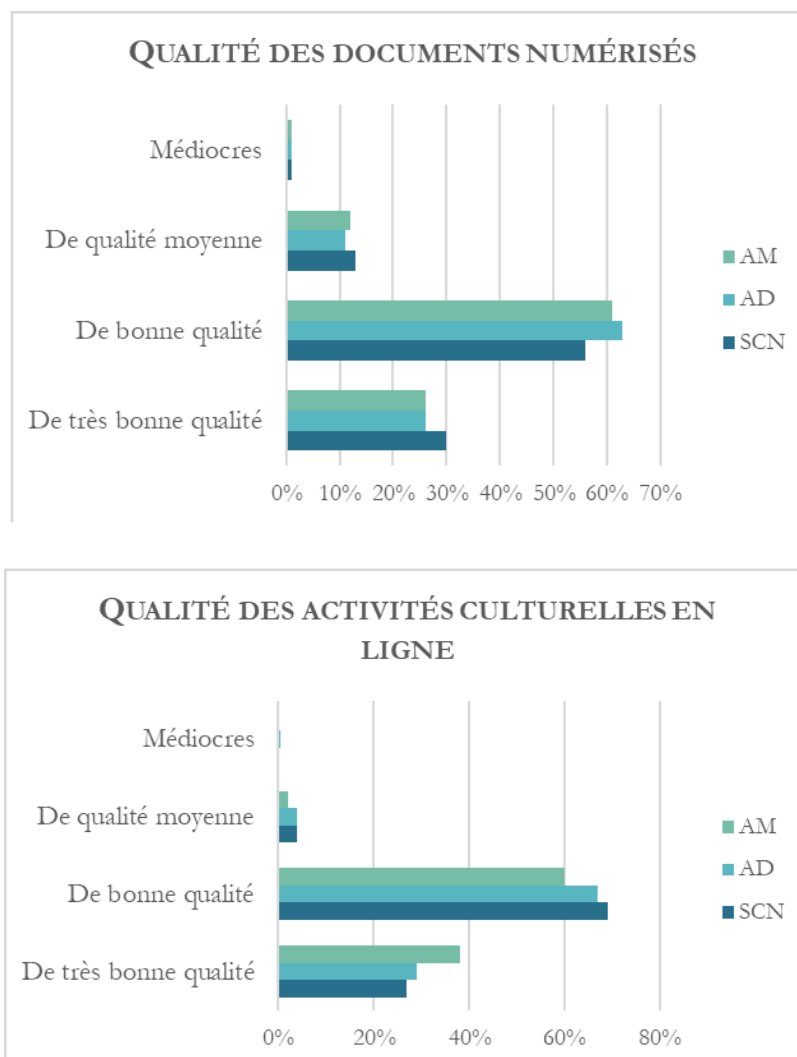
1. Une bonne satisfaction générale mais des difficultés signalées sur la médiation

ACCES AUX DIFFERENTES RUBRIQUES		
	Facile	Complicé
Documents numérisés	90 %	10 %
Instruments de recherche	80 %	20 %
Informations pratiques	88 %	12 %
Activités culturelles en ligne	94 %	6 %

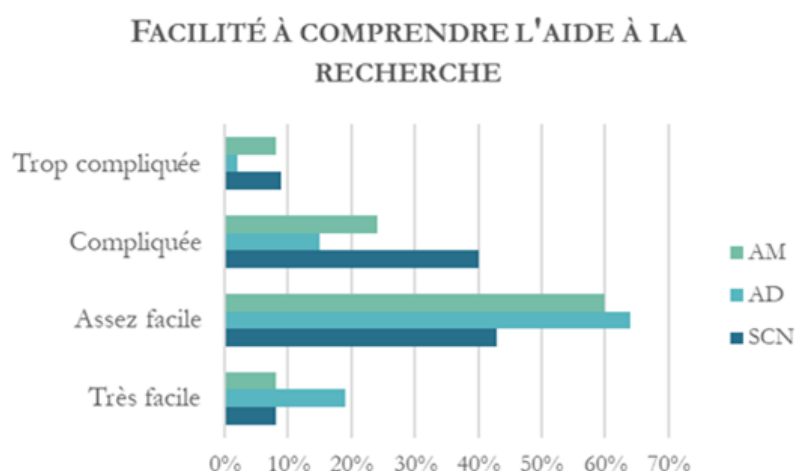
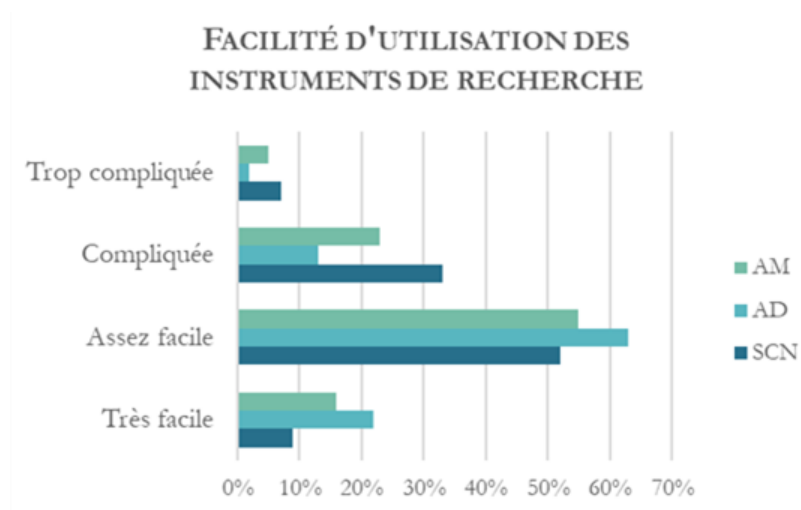
De manière générale, 9 usagers sur 10 jugent facile d'accéder aux documents numérisés, aux informations pratiques et aux activités culturelles. En comparaison, l'accès aux instruments de recherche semble plus compliqué pour un cinquième des usagers : les inventaires sont très différents les uns des autres, avec parfois une structure arborescente très complexe, avec ou non des liens vers des documents numérisés alors que l'accès direct à des fonds généalogiques numérisés est plus simple.

Les usagers sont majoritairement satisfaits de la qualité des numérisations et des offres culturelles en ligne (exposition virtuelle, conférences, programmation, etc.), qu'ils jugent « bonne », voire « très bonne » (au moins 20 % des usagers).

Cette appréciation varie peu d'un service d'archives à l'autre, mis à part les activités culturelles plus souvent jugées de très bonne qualité dans les Archives municipales (+7 et +8 points par rapport aux deux autres types de service).



Concernant les aides à la recherche et les instruments de recherche eux-mêmes, les avis sont plus mitigés. Environ 20 % des usagers jugent compliqués, voire trop compliqués, les instruments de recherche (18 %) ainsi que l'aide à la recherche (22 % en cumulé). Cette critique est beaucoup plus forte dans les services à compétence nationale et dans les Archives municipales, où les mécontents représentent 3 à 5 usagers sur 10.



2. Une satisfaction vis-à-vis des instruments de recherche liée à la familiarité dans la pratique de documentation

Comment peut-on comprendre cette difficulté face aux instruments de recherche ? Deux hypothèses, cumulatives, peuvent être posées. D'une part, la différence entre les types de fonds pourrait correspondre à différents « niveaux » de facilité à les comprendre et à les utiliser. En effet, les fonds d'archives nécessaires à la généalogie sont homogènes et tous structurés de la même manière d'un service à l'autre alors que les autres fonds sont beaucoup plus hétérogènes et leurs instruments de recherche peuvent être beaucoup plus complexes. D'autre part, le niveau de familiarité avec la pratique de recherche pourrait influencer sur la facilité ou non à s'emparer de ces indications sur le contenu des fonds d'archives. Enfin, nous pouvons faire l'hypothèse que le jugement sur les

instruments de recherche mêlerait une partie de médiation à la pratique de recherche et à la pratique documentaire d'une part, une partie de médiation technique aux outils et d'accessibilité à l'intérieur du site internet (20% des usagers la jugent compliquée) d'autre part. Ainsi la familiarité avec le site internet consulté pourrait être un atout dans la facilité à les utiliser⁹⁴.

Pour tester ces hypothèses, nous avons réalisé plusieurs croisements à l'intérieur de groupes d'usagers dont les résultats sont présentés dans les tableaux ci-dessous. Afin de ne pas trop alourdir la démonstration, nous allons nous concentrer surtout sur les résultats surreprésentés ou sous-représentés.

Premièrement, on regarde le taux de satisfaction selon le niveau d'ancienneté dans la pratique (en ligne ou *in situ*) chez les usagers des services à compétence nationale et municipales d'une part, et chez les usagers des Archives départementales d'autre part. Dans les services à compétence nationale et les Archives municipales, et chez ceux qui jugent les instruments de recherche compliqués, il existe une surreprésentation des débutants dans la pratique depuis moins de 2 ans (23%) et une sous-représentation des usagers plus aguerris (plus de 5 ans) (56%). Pour ceux qui ont trouvé très faciles les instruments de recherche, aucune catégorie ne se détache particulièrement, même si la majorité d'entre eux poursuit une recherche depuis longtemps (71%).

Dans les Archives départementales, la différence est beaucoup plus marquée entre ceux qui qualifient les instruments de recherche de très faciles et ceux qui les qualifient de compliqués. Parmi les premiers, il existe à la fois une surreprésentation des plus aguerris (76%) et une sous-représentation des débutants (5 ans et moins) (24% en cumulé). De manière inversée, chez ceux qui les considèrent comme compliqués, il existe une surreprésentation des débutants (5 ans et moins) (36% en cumulé) et une sous-représentation des plus anciens dans la pratique (64%).

⁹⁴ Voir également HOMER Isabelle, « Promouvoir nos instruments de recherche sur le web », article relatif aux enquêtes menées par la section Archives départementales de l'Association des archivistes français en 2018-2020, in *La Gazette des archives*, n° 261, « La recherche en ligne : nouvelles approches, nouveaux outils », 2021-1, p. 19-30 (à paraître).

PERCEPTION DE LA QUALITE DES INSTRUMENTS DE RECHERCHE SELON L'ANCIENNETE DANS LA PRATIQUE			
	Dans les SCN et AM*		
	Très facile	Assez facile	(Trop) Compliquée
2 ans ou moins	14%	14%	23%
Depuis 3 à 5 ans	15%	19%	21%
Depuis plus longtemps	71%	67%	56%
Total	100%	100%	100%
	Dans les AD**		
	Très facile	Assez facile	(Trop) Compliquée
2 ans ou moins	11%	13%	17%
Depuis 3 à 5 ans	13%	17%	19%
Depuis plus longtemps	76%	70%	64%
Total	100%	100%	100%
* la relation est significative, Khi2 = 10 ; ddl = 4 (S). ** la relation est très significative, Khi2 = 25 ; ddl = 4 (TS). Les éléments en rose sont sous-représentés, les éléments en bleu sont sur-représentés. La lecture des pourcentages se fait en colonne : 14% de ceux qui ont jugé les instruments de recherche faciles pratiquent la recherche depuis 2 ans ou moins.			

Ainsi, que ce soit dans les Archives départementales ou dans les services à compétence nationale et les services municipaux, il existe une corrélation entre l'appréciation de la qualité des instruments de recherche et l'ancienneté dans la pratique, même si la relation est plus nette dans les premières. Toutefois, des usages différents se déploient dans chacun des services qui peuvent peut-être influencer sur la perception des instruments de recherche. Nous allons donc doubler cette analyse selon que l'on vient réaliser d'une part des recherches en généalogie, ou d'autre part, en histoire ou dans le cadre de son travail.

Chez les généalogistes, on retrouve une surreprésentation des usagers les plus anciens parmi ceux qui voient les instruments de recherche comme très faciles (75%) et une surreprésentation des débutants (moins de 2 ans) parmi ceux qui les étiquettent comme compliqués (18%).

Le même constat est valable pour ceux qui effectuent des recherches historiques ou dans le cadre de leur travail mais de manière plus accentuée. Chez ceux qui jugent compliqués les instruments de recherche, les pratiquants depuis moins de 5 ans sont surreprésentés (36% en cumulé) et les pratiquants depuis plus longtemps sont sous-représentés (64%). Chez ceux ayant le mieux noté les instruments de recherche, la grande majorité sont des usagers aguerris (80%) et sont surreprésentés par rapport aux autres.

PERCEPTION DE LA QUALITE DES INSTRUMENTS DE RECHERCHE SELON L'ANCIENNETE DANS LA PRATIQUE			
	Généalogie*		
	Très facile	Assez facile	(Trop) Compliquée
2 ans ou moins	12%	13%	18%
Depuis 3 à 5 ans	13%	17%	18%
Depuis plus longtemps	75%	70%	65%
Total	100%	100%	100%
	Recherche historique / mon travail**		
	Très facile	Assez facile	(Trop) Compliquée
2 ans ou moins	9%	13%	17%
Depuis 3 à 5 ans	11%	14%	19%
Depuis plus longtemps	80%	73%	64%
Total	100%	100%	100%
* la relation est très significative, Khi2 = 21 ; ddl = 4 (TS). ** la relation est très significative, Khi2 = 21 ; ddl = 4 (TS). Les éléments en rose sont sous-représentés, les éléments en bleu sont sur-représentés. La lecture des pourcentages se fait en colonne : 12% de ceux qui ont jugé les instruments de recherche faciles pratiquent la généalogie depuis 2 ans ou moins.			

Ainsi, on retrouve une corrélation entre l'appréciation de la qualité des instruments de recherche et l'ancienneté dans la pratique, que ce soit chez les généalogistes ou chez les usagers effectuant des recherches historiques ou dans le cadre de leur travail. Il reste à savoir si l'ancienneté de la fréquentation des archives permet de s'adapter facilement à chaque nouveau site et à chaque nouvel instrument que l'on utilise ou si un temps d'adaptation est nécessaire à chaque fois.

Chez ceux qui pratiquent la recherche depuis longtemps (plus de 5 ans), les primo-usagers sont sous-représentés (6%) et les usagers les ayant déjà utilisés sont surreprésentés parmi ceux qui ont jugé les instruments de recherche très faciles (94%). Cette disproportion s'inverse chez ceux qui sont moins satisfaits des instruments de recherche où les primo-usagers sont surreprésentés (14%).

De même, on constate la même propension à être plus satisfaits chez les usagers ayant déjà utilisé le site internet parmi ceux qui pratiquent depuis 2 ans ou moins. Les primo-usagers sont sous-représentés parmi ceux qui sont très satisfaits des instruments de recherche.

PERCEPTION DE LA QUALITE DES INSTRUMENTS DE RECHERCHE SELON QUE L'ON EST PRIMO-USAGER D'UN SITE INTERNET OU NON			
	Chez ceux qui pratiquent la recherche depuis plus de 5 ans*		
	Très facile	Assez facile	(Trop) Compliquée
Primo-usagers	6%	9%	14%
Déjà utilisé	94%	91%	86%
Total	100%	100%	100%
	Chez ceux qui pratiquent la recherche depuis 2 ans et moins**		
	Très facile	Assez facile	(Trop) Compliquée
Primo-usagers	14%	24%	28%
Déjà utilisé	86%	76%	72%
Total	100%	100%	100%
<p>* la relation est très significative, Khi2 = 28 ; ddl = 2 (TS).</p> <p>** la relation est significative, Khi2 = 8 ; ddl = 2 (S).</p> <p>Les éléments en rose sont sous-représentés, les éléments en bleu sont sur-représentés.</p> <p>La lecture des pourcentages se fait en colonne : 6% de ceux jugent très faciles les instruments de recherche sont des primo-usagers du site internet sur lequel ils ont répondu à l'enquête et qui pratiquent la recherche depuis plus de 5 ans.</p>			

Ainsi, plus on pratique depuis longtemps la consultation des archives et plus on jugera positivement les instruments de recherche. Mais l'arrivée sur un nouveau site internet nécessite un temps d'adaptation qui peut entraîner une moindre satisfaction, que l'on soit un débutant ou un usager avancé des archives. Cet effet de l'interface et des outils numériques était relevé également chez les Gallicanautes experts de la recherche documentaire :

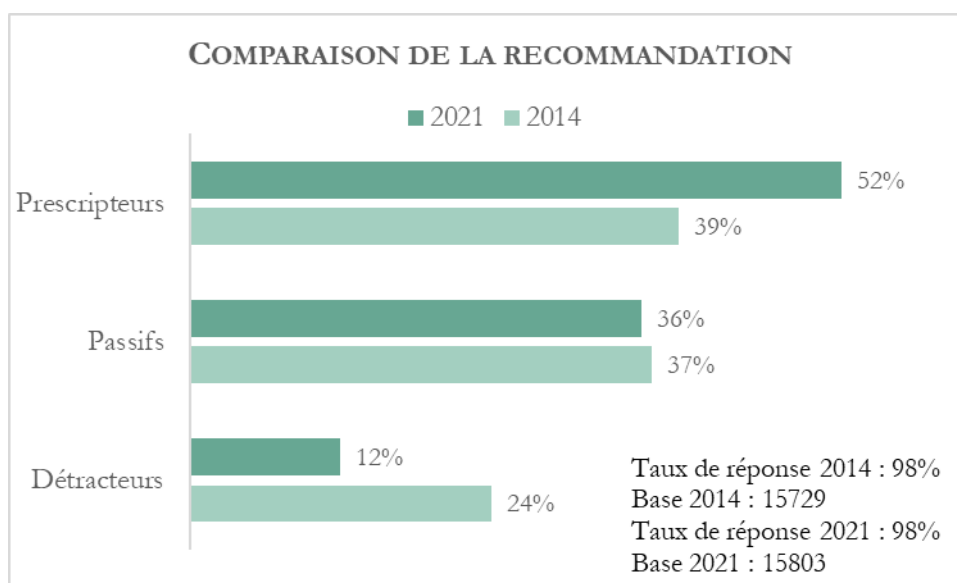
« Un sentiment de déclassement peut se faire sentir, surtout quand leur maîtrise de l'interface n'est pas aussi fluide que celle de la recherche documentaire traditionnelle. On peut supposer que ce sentiment traduit un écart entre un ordre de connaissance de type encyclopédique (réseau de références) et, dans Gallica, la logique d'affichage de la liste des résultats. Cette tension peut se traduire par une forme de culpabilité, une résistance à Gallica du fait de son imperméabilité à l'expertise antérieure des personnes. »⁹⁵

Le jugement des instruments de recherche est donc lié à la familiarité avec la pratique de recherche et la pratique documentaire mais également à une « familiarité numérique », c'est-à-dire une aisance avec le site internet sur lequel on se trouve.

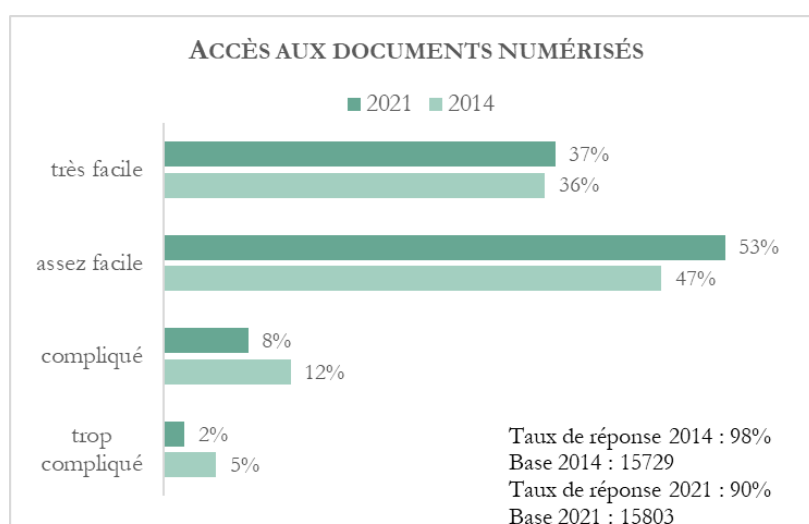
⁹⁵ BEAUDOUIN Valérie, GARRON Isabelle, ROLLET Nicolas, « Je pars d'un sujet, je rebondis sur un autre : pratiques et usages des publics de Gallica », *Op. cit.*, p. 20.

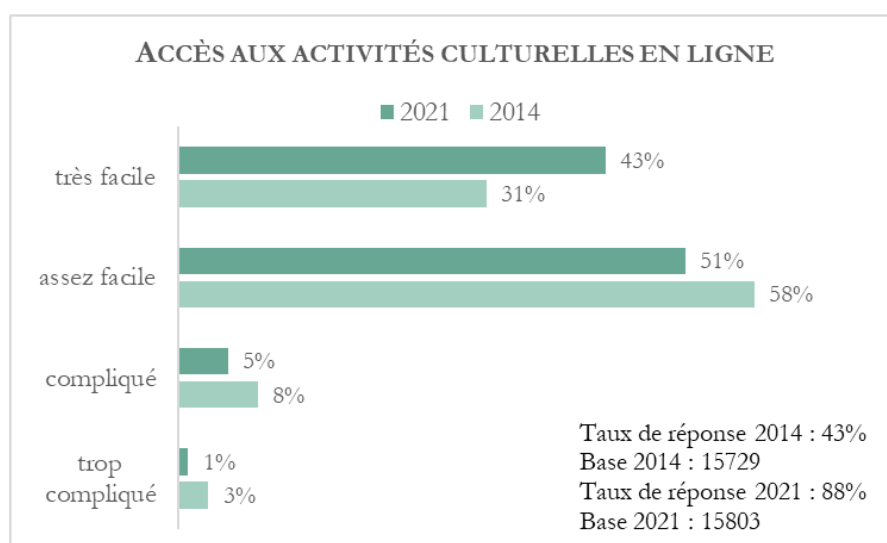
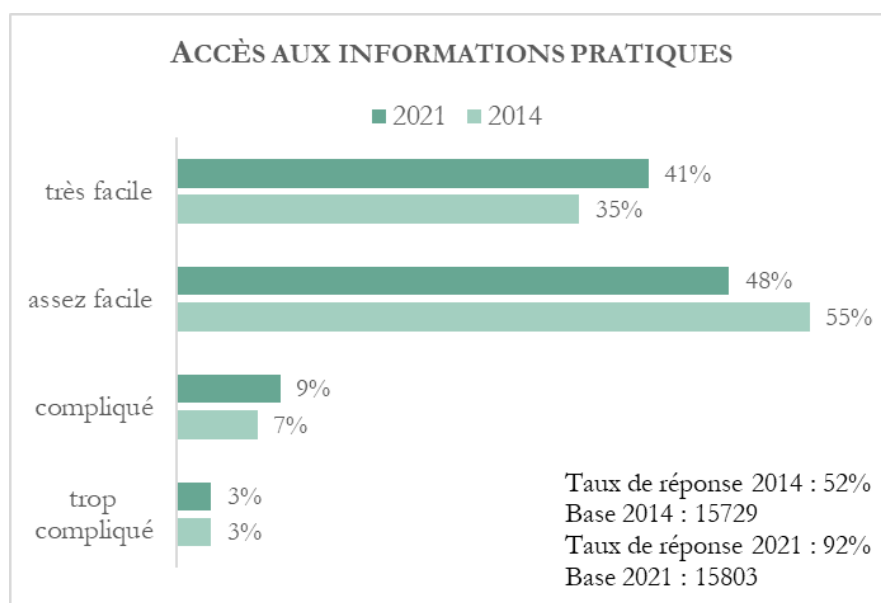
3. Une meilleure satisfaction qu'en 2014

Par rapport à 2014, la satisfaction est à la hausse : en témoigne la propension des publics à recommander le site à des personnes de leur entourage. La part des détracteurs a largement diminué en 2021 (12 %, soit 12 points de moins par rapport à la précédente enquête) au profit des prescripteurs, qui représentent dans cette édition plus de la moitié des usagers.



En particulier, l'accès aux documents et aux différentes rubriques est mieux jugé qu'en 2014 : au moins 4 usagers sur 10 le considèrent comme « très facile », quelle que soit la rubrique envisagée.



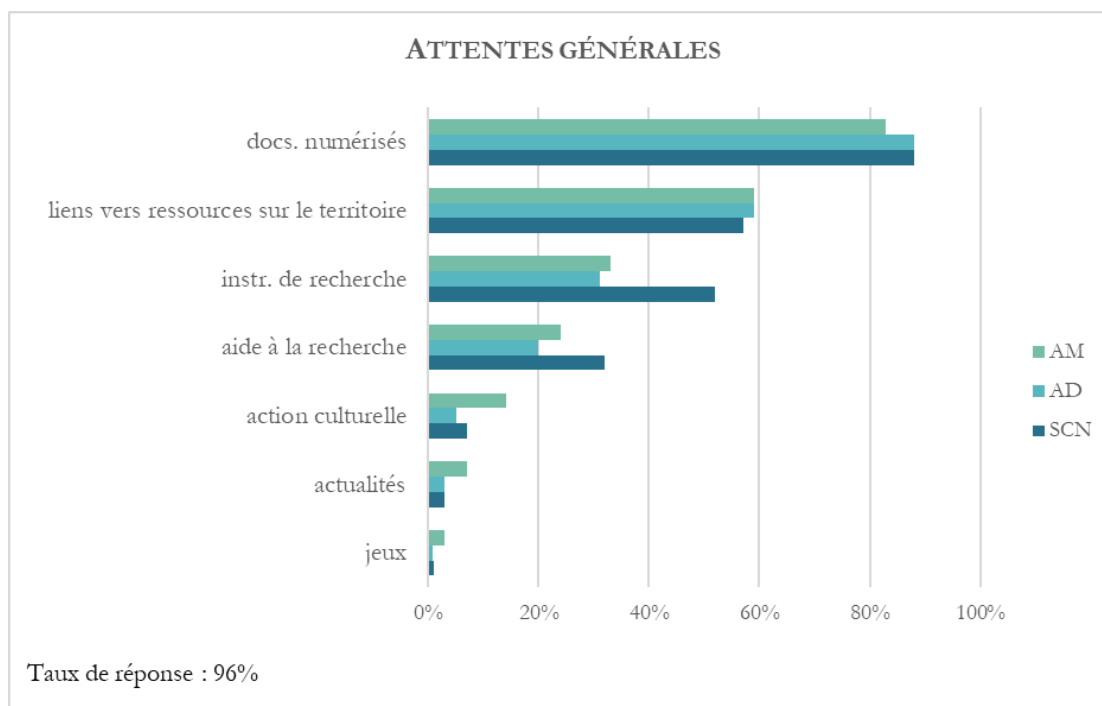


B. Des demandes de numérisation et de médiation importantes

Les attentes des usagers sont nombreuses, et rares sont ceux qui n'en expriment aucune⁹⁶. Leur attention se focalise sur le développement de l'accès à distance aux fonds et d'outils qui facilitent la recherche, qu'elle soit généalogique, d'histoire locale ou autres.

⁹⁶ Non visible sur les graphiques, le questionnaire laissait la possibilité de répondre librement à ces questions (« autre »).

Sur l'ensemble, deux grands axes de développement sont attendus par 6 à 8 usagers sur 10 : la poursuite de la numérisation des fonds et la multiplication des liens vers des ressources portant sur le territoire et conservées dans d'autres institutions⁹⁷. Le fort taux de réponse à cette question montre l'intérêt des usagers pour le développement des services en général.



Dans un deuxième temps, les usagers expriment des attentes d'aide à la recherche pour la conduite et la poursuite de leurs travaux : un quart des réponses environ témoigne d'un souhait que les instruments de recherche et l'aide à la recherche soient développés, à plus forte raison chez les usagers des services à compétence nationale (+ 15 points et +7 points pour ces deux attentes).

L'action culturelle, les actualités et les jeux n'intéressent qu'une minorité de publics, qui expriment peu d'attentes sur ces aspects.

Plus précisément, il a été proposé aux répondants d'exprimer leurs attentes sur une longue liste de services potentiels : à développer ou à proposer.

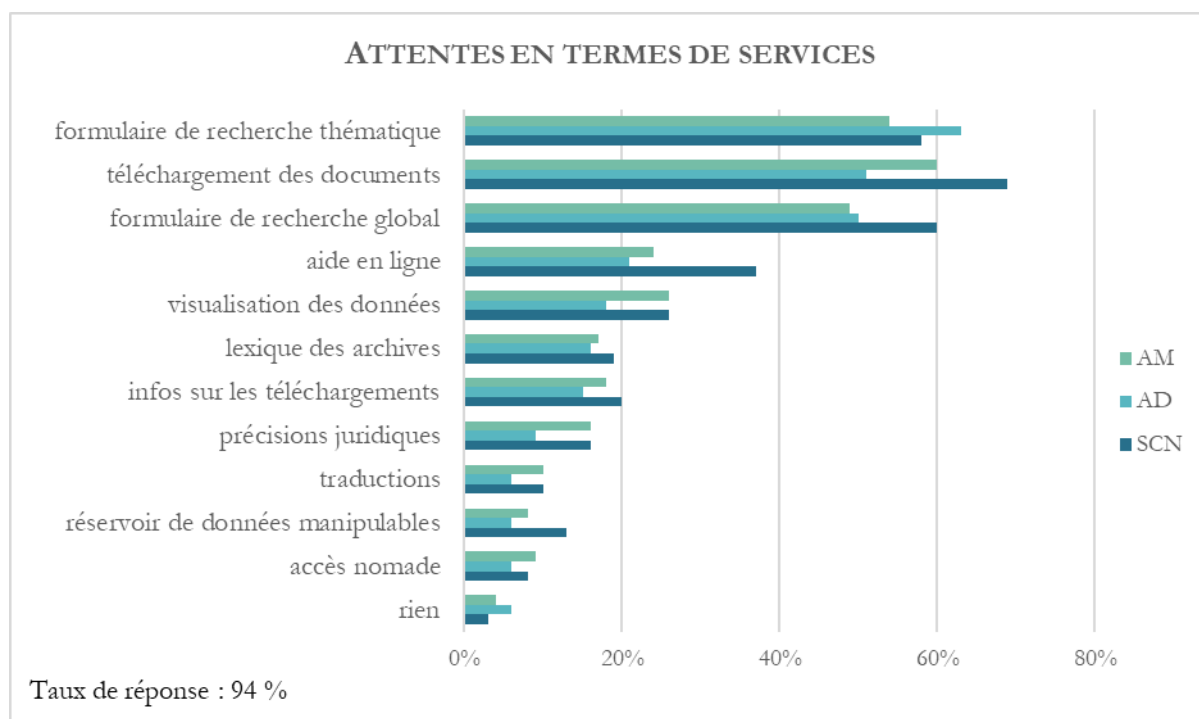
De manière générale, on note que les usagers des services à compétence nationale sont plus demandeurs de développement de services existants ou de nouveaux services que les autres. Face à

⁹⁷ La question n'intégrait pas d'aspect sur la forme que pourraient prendre ces liens vers d'autres ressources (page sur le site internet, portail thématique, etc.) mais l'attente exprimée est de voir regrouper, sous une forme ou une autre, et sur un même site internet, des ressources sur un même territoire, dispersées dans différentes institutions.

la complexité des documents auxquels ils ont besoin d'accéder, ils manifestent ainsi un besoin plus élevé d'être aidés et demandent que leur travail soit facilité.

Premièrement, on distingue quatre grandes demandes qui concernent entre 4 et 6 usagers sur 10 (en moyenne sur l'ensemble) :

- Un formulaire de recherche thématique (état civil, notaire...) pour 63% des répondants, un peu plus souvent demandé par les usagers des Archives départementales (64%).
- La possibilité de télécharger les documents (52% en moyenne), en particulier chez les usagers des services à compétence nationale (69%).
- Des formulaires globaux de recherche (recherches simple, avancée, plein texte) pour la moitié des répondants. Elle est particulièrement forte chez les usagers des services à compétence nationale (59%).



Pour les autres propositions, elles emportent l'adhésion de 10% à 20% des usagers (en moyenne) :

- Les informations sur le téléchargement permettant de comprendre pourquoi on ne peut pas télécharger certains documents. Une majorité des visionneuses a été conçue à une époque où, généralement, la réutilisation n'était pas libre : de ce fait, beaucoup de services avaient soit interdit le téléchargement, soit limité cette possibilité à une page. Aujourd'hui beaucoup de services sont passés à la gratuité, constatant des évolutions dans les usages.

- L'aide en ligne (avec un chatbot). On remarque à ce propos que l'aide humaine (dans le graphique suivant) est préférée à celle d'un système informatisé, sauf pour les usagers des services à compétence nationale qui ont une légère préférence pour l'aide informatisée (36% contre 32% pour l'espace d'échanges entre pairs).
- La visualisation des données (recherche par cartographie, par frise chronologique, par thèmes...), souhaitée surtout dans les services à compétence nationale et les services municipaux (26% des usagers pour chacune d'entre elle).
- Les précisions juridiques sur l'utilisation des documents (droits d'auteur).
- Le lexique des archives.

Plus minoritaires sont les attentes concernant les points suivants (moins de 10% des usagers) :

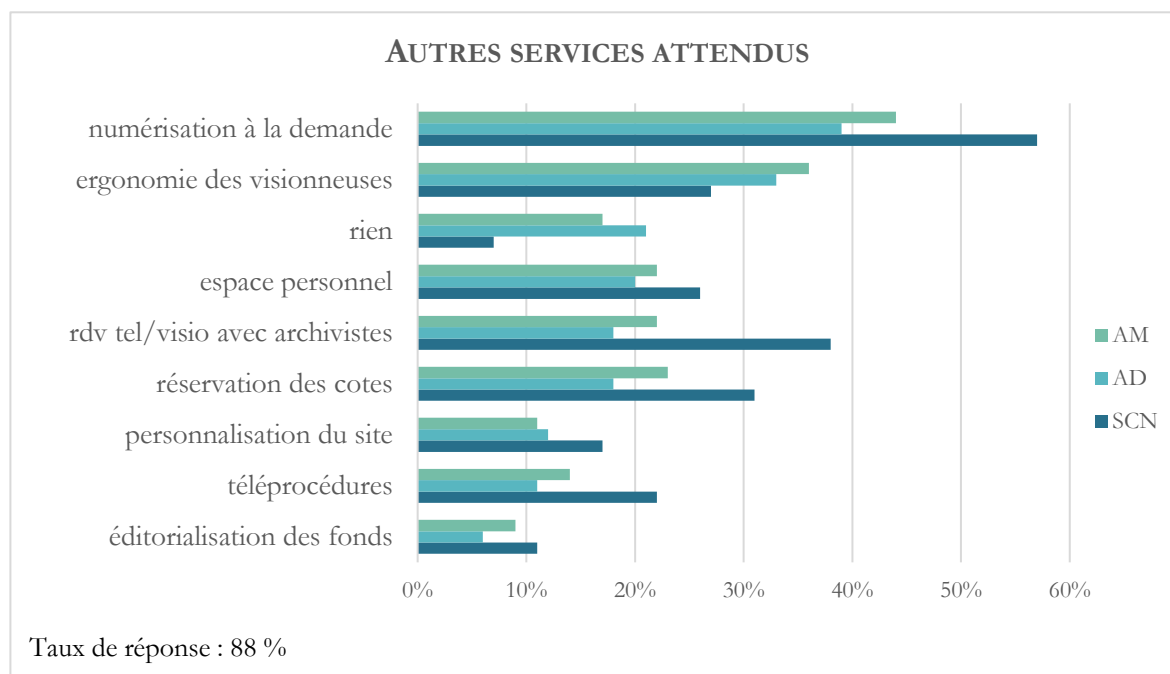
- Les accès nomades (smartphones, tablettes) ;
- Les traductions en langues étrangères des documents ;
- Les réservoirs de données manipulables (données en open data, entrepôt SPARQL...). Pour ce dernier aspect, c'est sans doute moins un manque d'intérêt qui est signalé que le manque d'informations et de compétences sur l'intérêt de ce type de données pour la recherche.

Concernant d'autres services proposés également, une forte attente de numérisation à la demande est remarquable en particulier dans les services à compétence nationale (57% des usagers), ainsi que l'attente d'une meilleure ergonomie des visionneuses des documents, surtout dans les Archives municipales (36%) et les Archives départementales (33%).

Parmi les services qui intéressent moins de 20% des usagers en moyenne, on trouve :

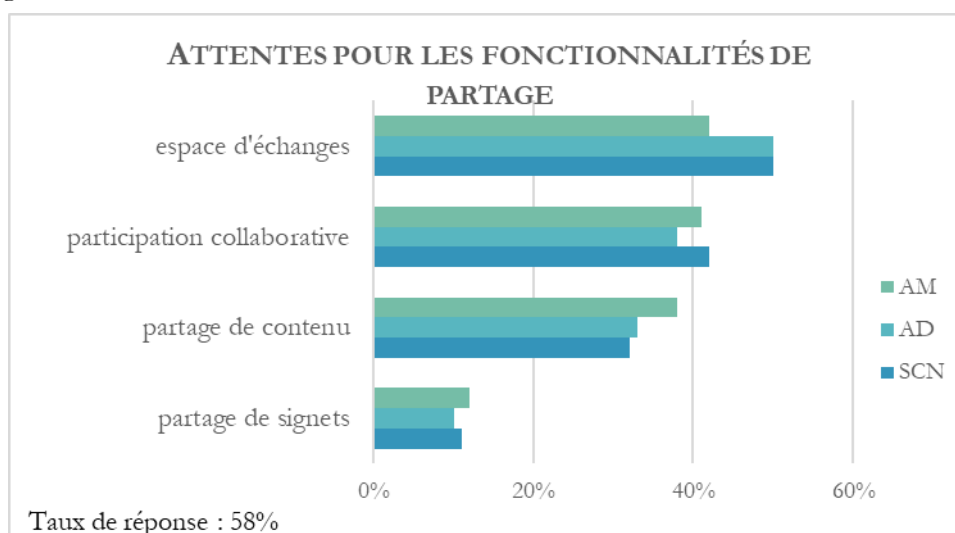
- L'espace personnel intéresse surtout dans les services à compétence nationale (26%) ;
- Des rendez-vous personnalisés à distance avec des archivistes sont particulièrement souhaités dans les services à compétence nationale (38%), que ce soit par téléphone ou en visioconférence avec des archivistes ;
- La réservation des cotes, là encore peu demandée aux Archives départementales mais sollicitée par 31% des usagers des services à compétence nationale ;

- L'éditorialisation des fonds et la mise en place de téléprocédures sont les services qui intéressent le moins (10 % ou moins des usagers).



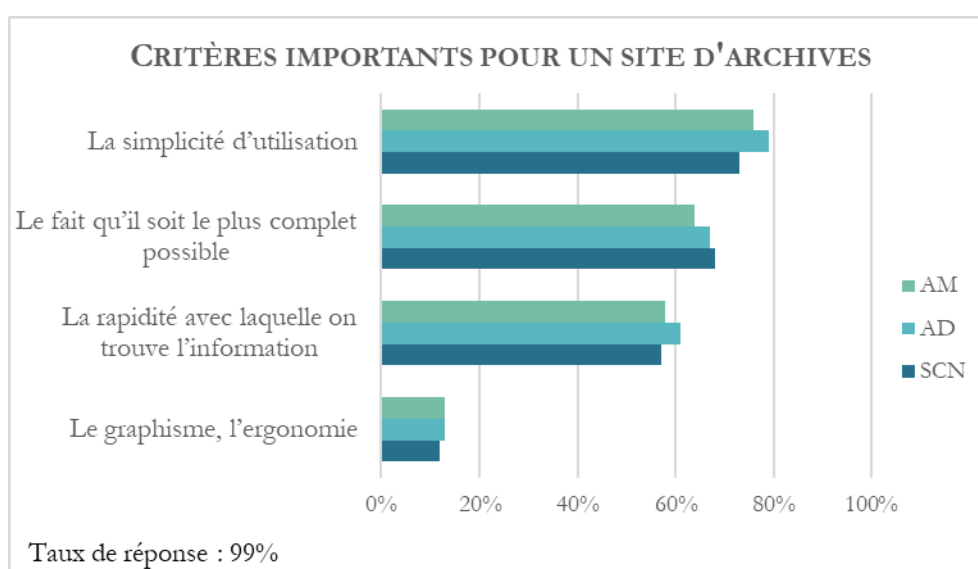
Enfin, concernant les fonctionnalités collaboratives et de partage, la création d'espace d'échanges et d'entraide est demandée en moyenne par la moitié des répondants. Du point de vue des généalogistes, la baisse observée d'adhésion à des associations généalogiques laisse une place vide que les usagers souhaitent combler en ligne.

La participation collaborative (wiki, annotations) intéresse plus d'un tiers des publics ainsi que le partage de contenu. En revanche, le partage de signets n'est pas vraiment recherché, avec moins de 10% des usagers enthousiastes.



Par rapport à 2014, peu de changements sont notables : on note 4 points en plus pour la visualisation des données (par frise chronologique, cartographie, etc.) et 4 points de moins pour la personnalisation du site⁹⁸.

En conclusion, les usagers souhaitent avant tout une utilisation toujours plus simple, des numérisations de fonds toujours plus importantes et une information ou des documents plus rapides à trouver. Au regard de cette attente de simplification, le graphisme et l'ergonomie des sites paraissent secondaires.



⁹⁸ À noter un taux de réponse plus faible à cette question. La comparaison avec 2014 est obtenue sans ignorer les non-réponses dans les 2 enquêtes, c'est-à-dire en raisonnant sur le nombre de répondants total pour chacune d'entre elles. Des écarts plus grands sont constatés sans cette précaution, pour la demande de participation collaborative par exemple (+7 points en 2021), mais ils sont difficilement interprétables puisque la variation semble venir du nombre de non-réponses plus que d'un engouement plus fort. On peut penser aussi que, les trois questions sur les attentes proposant un nombre d'items importants, l'utilisateur a pu se lasser et faire davantage l'impasse sur la réponse à la dernière question.

CONCLUSION

Des usagers investis

L'enquête *Deux milliards de clics. Enquête sur les usagers en ligne des archives* constitue actuellement la plus importante enquête sur les usages numériques patrimoniaux en France, avec près de 28 000 répondants. Elle montre la présence de publics des archives en ligne, nombreux et engagés. En effet, les consultations des sites internet des archives sont massives : 48,6 millions de connexions en 2019 pour 1,7 milliard de pages et d'images vues. Avec le confinement, le nombre de connexions a encore augmenté, atteignant 68,6 millions en 2020 avec près de 2 milliards de pages et d'images vues. Ces publics constituent le miroir des politiques de numérisation et de mise en ligne menées par les services d'archives depuis les années 2000. Rappelons-le, en 2020, 475 millions de documents numérisés étaient disponibles sur les sites internet de tous les services d'archives de France. Un long travail est mis en œuvre pour faciliter l'accès aux documents numérisés : améliorer leur indexation au sein des sites internet, mettre en ligne de plus en plus d'instruments de recherche, développer des outils d'aide à la recherche (tutoriels, assistance sur des fonds particuliers, etc.). En parallèle, de nombreux services développent une offre culturelle en ligne : expositions virtuelles, jeux, conférences, vidéos, éditorialisation et valorisation de documents ou de fonds d'archives. Enfin, les services d'archives proposent des projets participatifs aux usagers : indexation de matricules, transcriptions collectives, recherche d'identifications, enrichissement de Wikipédia ou de WikiCommons à partir des fonds d'archives, etc.

Fait déjà remarqué en 2014, la composition des publics en ligne n'est pas identique à celle observée en salle. Les généalogistes constituent la grande majorité des usagers en ligne (84%), suivis par ceux qui réalisent des recherches historiques ou dans le cadre de leur métier (11%). Deux types d'usagers sont très minoritaires : ceux qui consultent par curiosité (4%) et ceux qui sont engagés dans une démarche administrative (0,6%). La présence importante des généalogistes fait écho à la numérisation des séries qui leur sont utiles : l'état civil, les recensements de population, les registres matricules militaires. Leur poids dans l'enquête a pour conséquence de masquer les caractéristiques des autres : souvent les résultats moyens sont ceux des généalogistes. La présence des chercheurs et des étudiants est moins forte en ligne qu'*in situ*, sans qu'il soit possible de déterminer si les documents numérisés sur ces sites internet ne correspondent pas à leurs besoins, ou plus spécifiquement à un désintérêt pour la réponse à cette enquête, leur temps étant particulièrement contraint à un moment où la crise sanitaire bouleversait leurs manières de travailler.

Profils sociodémographiques et culturels des usagers

Les usagers en ligne sont principalement français. La moyenne d'âge est de 63 ans avec une faible proportion des moins de 35 ans (6%) mais qui reste stable par rapport à 2014. Les usagers de plus de 55 ans ont légèrement augmenté par rapport à la dernière enquête, faisant augmenter la moyenne d'âge de 3 ans (61 ans en 2014). L'augmentation de la moyenne d'âge témoigne d'une fidélisation des publics (68% utilisent les archives depuis 5 ans et plus), mais on observe aussi un renouvellement des usagers puisqu'environ un tiers d'entre eux consultent des archives depuis moins de 5 ans.

Parmi les publics, 52% sont d'hommes et 48% des femmes. Par rapport à 2014, on observe une féminisation des usagers (+5 points), comme pour de nombreuses pratiques culturelles.

En rapport avec l'âge des usagers, la majorité est en retraite (64%), près d'un tiers est en activité (30%) et 2% en études. Par rapport à 2014, le niveau de certification a augmenté : les détenteurs d'un diplôme équivalent ou inférieur au bac sont moins nombreux (-6 points, 44%) au profit des niveaux équivalents à la licence et au master (+6 points, 51%). Chez les étudiants, le constat est le même : les détenteurs des niveaux bac +4 et +5 sont également plus nombreux (43%, +7 points).

Au niveau des professions, un tiers des usagers fait partie des cadres et professions intellectuelles supérieures (34%) et un tiers des professions intermédiaires (35%) ; 16% travaillent ou ont travaillé dans le secteur culturel (art, médias et industries culturelles, patrimoine) et 14% dans l'enseignement.

Les usagers en ligne des archives sont friands de sorties culturelles : quel que soit le type de musée ou de monument, leur fréquentation est plus forte que la moyenne nationale. En particulier, les visites du « pôle histoire » sont très fortes. Au cours de l'année précédant l'enquête, 68% se sont rendus dans un monument religieux ; 58% dans un château ; 50% dans des villes et pays d'art et d'histoire, 37% dans des musées d'histoire, de mémoire et d'archéologie, et 22% sur un champ de bataille (soit 11 à 25 points de plus que la moyenne des Français selon le type de visite). Ils ne délaissent pas les autres musées pour autant : 42% sont allés dans un musée de beaux-arts au cours de l'année et 20% dans un musée de sciences et société. Cette fréquentation importante a néanmoins baissé par rapport à 2014, sans doute en raison de la désertion des musées et monuments par les publics les plus âgés, causée par les contraintes et précautions sanitaires. Même si la question portait sur les 12 derniers mois avant le confinement, il est possible qu'un certain nombre de répondants aient considéré les 12 derniers mois.

En termes de présence en ligne, 60% ont un compte sur les réseaux sociaux numériques et le plus souvent sur Facebook (40%). De manière générale, les usagers des Archives départementales sont

moins présents en ligne que les autres. Pour ce qui est des usages ordinaires de l'internet, les usagers en ligne des archives ont une appétence pour la recherche d'informations sur une question spontanée et la consultation de Wikipédia plus forte par rapport à la moyenne des Français mais surtout par rapport aux Français âgés de 60-74 ans. Ainsi, ils sont 51% à chercher des informations sur une question qu'ils se posent (+28 points par rapport aux 60-74 ans) et 27 % à consulter Wikipédia (+13 points par rapport aux 60-74 ans).

Des usagers habitués et fidèles

La plupart du temps, les usagers avaient déjà consulté le site internet depuis lequel ils ont répondu (86%), de même qu'en 2014. Parmi ces derniers plus des trois quarts se connectent plusieurs fois par mois, voire plusieurs fois par semaine (77%). Ils fréquentent également très souvent les autres sites internet d'archives, notamment les usagers des Archives départementales. Il en résulte que les usagers en ligne considèrent souvent leur niveau de recherche comme avancé ou intermédiaire.

Ils sont 7 usagers en ligne sur 10 à s'être rendus en salle de lecture au moins une fois, comme en 2014, et d'autant plus lorsqu'ils sont usagers des services à compétence nationale et des Archives municipales. Ils sont 63% à fréquenter les archives en ligne ou *in situ* au moins une fois par semaine. En majorité, ce sont les usagers menant des recherches au long cours qui alternent visite en ligne et sur place. En effet, plus leur pratique de consultation est ancienne, plus les usagers sont déjà venus *in situ*. Toutefois, en raison de l'accessibilité des fonds numérisés, pour une majorité d'usagers la consultation en ligne est plus fréquente que la venue en salle : 70 % pour les services à compétence nationale, 77 % pour les Archives municipales et 90 % pour les Archives départementales.

Les pratiques documentaires rattachées à la consultation des fonds semblent diminuer (-16 points, 75%) et la part des publics qui les consultaient « souvent » a baissé de 7 points (34 %), au profit d'une consultation moindre (« un peu », 41 %). Trois grands types de documentation sont plébiscités par au moins un usager sur 2 : les ouvrages papier, les ouvrages numérisés et les sites internet ou blogs spécialisés. Comme pour la fréquentation des musées et des monuments, le contexte sanitaire et les contraintes de déplacement ont-ils limité l'accès aux ouvrages ?

Les usagers sont inscrits dans des réseaux associatifs, en particulier dans les associations généalogiques auxquelles 6 usagers sur 10 adhèrent. Une baisse est constatée par rapport à 2014 (-11 points) : peut-être est-ce un effet du développement de la mise en ligne des fonds numérisés, qui autorisent plus facilement une consultation autonome ? On notera toutefois que 50% des usagers des Archives

départementales souhaitent des espaces d'échanges en ligne. Ainsi, il semble que si les modalités changent, la socialisation et l'entraide sont toujours nécessaires et souhaitées.

Usage des sites internet des archives

Plus de 9 usagers sur 10 consultent les sites internet pour les documents numérisés. Ils se connectent le plus souvent via un accès direct, que ce soit un favori ou en tapant directement l'adresse dans leur navigateur (60%). Les instruments de recherche sont consultés par un cinquième des usagers. Dans les services à compétence nationale, la moitié les consulte (53%) et 21% se sont référés aux informations pratiques, montrant ainsi la préparation pour une consultation sur place. La rubrique des activités culturelles intéresse peu, 3% la consultent, tout comme les actualités (6%).

Dans la grande majorité, les usagers trouvent ce qu'ils sont venus chercher, en totalité (40 %) ou en partie (40 %), de la même manière qu'en 2014. Lorsqu'ils n'ont pas réussi, près d'un tiers des usagers demande de l'aide, 18% à un archiviste et 12% à leur entourage.

Une meilleure satisfaction et des attentes nombreuses

C'est au sujet de la satisfaction que les évolutions les plus fortes se font sentir depuis la précédente édition. Elles témoignent des efforts des services d'archives pour rendre accessibles des fonds de plus en plus nombreux et complexes à structurer et à présenter. L'accès aux documents numérisés, aux informations pratiques et aux activités culturelles satisfait 9 usagers sur 10, ainsi que la qualité des documents numérisés pour ceux qui les utilisent. Les activités culturelles emportent le plus de satisfaction avec 96% des usagers satisfaits et très satisfaits. Les instruments de recherche sont jugés un peu plus sévèrement : 20% des usagers jugent leur accès compliqué, voire trop compliqué, et 18% que leur utilisation est compliquée, voire trop compliquée. De même, l'aide à la recherche est jugée compliquée, voire trop compliquée, par 21% des usagers.

L'appréciation des instruments de recherche ne dépend pas du type de consultation que l'on opère mais de l'ancienneté de ses recherches en archives et de l'habitude à utiliser le site internet sur lequel on donne son avis. Plus on consulte des archives depuis longtemps et plus on connaît le site internet, plus on juge facile l'utilisation des instruments de recherche.

La satisfaction est nettement meilleure qu'en 2014 : plus de la moitié des usagers recommanderait l'utilisation du site internet à leur entourage (52%, +13 points). En particulier, l'accès aux documents et aux différentes rubriques est considéré comme « très facile » par au moins 4 usagers sur 10, quelle

que soit la rubrique envisagée. Si les usagers des Archives départementales étaient les plus mécontents en 2014, ils sont aujourd'hui les plus satisfaits des offres en ligne, sauf pour les activités culturelles pour lesquelles les usagers des Archives municipales sont les plus satisfaits (98%).

Pour autant, les attentes restent nombreuses et rares sont ceux qui n'en expriment aucune. En premier lieu, 8 usagers sur 10, quel que soit le service concerné, souhaitent que la numérisation de fonds et leur mise en ligne se poursuivent. La moitié des usagers attend la possibilité de télécharger des documents ou la généralisation de ce service. 6 sur 10 souhaitent un formulaire de recherche thématiques (état civil, notaire...) et 5 sur 10 aimeraient que des pages leur listent les ressources disponibles sur un territoire et conservées par d'autres établissements. Les usagers des services à compétence nationale sont ceux qui expriment le plus d'attentes, en particulier pour les instruments de recherche (52% d'entre eux), l'aide à la recherche (32%), le téléchargement des documents (69%), la numérisation à la demande (57%), le formulaire de recherche global (60%) et un espace d'échanges (50%).

La poursuite des questionnements

Les résultats de cette enquête ouvrent sur un certain nombre de questionnements qu'il s'agira de poursuivre avec d'autres enquêtes.

On l'a vu, il n'existe pas de stricte correspondance entre les types d'usagers et les types de services d'archives, ni même entre les types d'usagers et les types de fonds consultés. Comment le comprendre ? Il nous semble que les usagers annoncent des motivations à la consultation qui sont des grands champs d'action (« généalogie », « recherche historique », « dans le cadre de mon métier »...) mais ces catégories sont trop vastes pour percevoir ce qu'ils font *concrètement* sur le site internet depuis lequel ils ont répondu à l'enquête ce jour-là. Comme l'a montré l'étude sur les Gallicanautes déjà citée⁹⁹, l'usage de la bibliothèque numérique de la BnF répond à de multiples motivations, qui sont variables selon la finalité de la production : cours, séminaire, illustration d'un article, écriture d'une thèse, faire une blague, préparer une soirée à thème... Des usages secondaires se dessinent au fur et à mesure que s'améliore la maîtrise de la bibliothèque numérique, comme l'explique une généalogiste ayant participé aux entretiens sur Gallica : « *Tiens, j'ai un quart d'heure devant moi, à quoi je pense, je vais chercher sur ce sujet-là, un peu le loto de Gallica* »¹⁰⁰. Un jeu s'installe où une base de

⁹⁹ BEAUDOUIN Valérie, GARRON Isabelle, ROLLET Nicolas, « Je pars d'un sujet, je rebondis sur un autre... », *op. cit.* [en ligne], <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01709238/document>, consulté le 04/10/ 2021.

¹⁰⁰ *Ibid.*, p. 18.

données est interrogée à la manière d'une boule de cristal : on teste, on tape un mot-clé, un nom, on voit ce qu'il en sort, on clique de liens en liens, au gré de ses envies et de son intérêt. Ces usages secondaires étendent la découverte des fonds, et des approfondissements de certaines questions naissent sans doute de ces pérégrinations. Une attention aux usages réels est possible en s'éloignant des conceptions et catégories professionnelles, ce qui permettrait un développement de services plus ajustés.

De manière générale, l'articulation entre recherche en ligne et recherche sur place est à interroger. Pour les généalogistes, retournent-ils en salle uniquement pour travailler sur des documents non numérisés ? Y retournent-ils pour la salle de lecture elle-même et le cadre de travail qu'elle offre ? Quels sont les formats des productions qui découlent de ces recherches en archives, depuis une publication sur Facebook jusqu'à un ouvrage publié en librairie ? Et pour les documents eux-mêmes, sont-ils transformés ? diffusés en ligne ?

Enfin, un autre aspect attire l'attention : la déperdition des plus jeunes et des femmes parmi les usagers qui pratiquent depuis plus de 5 ans (-13 points chez moins de 35 ans et -6 points chez les femmes). Au point que plus la pratique est ancienne, plus le public est âgé et masculin. Comment comprendre ce phénomène ? Cette déperdition est-elle liée aux formes de sociabilité qui entourent la consultation en archives ? Comment s'élaborent les carrières d'usagers des archives chez les femmes et les hommes ?

Pour toutes ces pistes, il nous semble que l'approche qualitative est la plus appropriée pour préciser les motivations et les usages réels des publics : entretiens, focus groupes mais également des observations en usage comme la vidéo-ethnographie, utilisée pour comprendre les pratiques des Gallicanautes¹⁰¹.

Pour permettre un accès aux données publiques, le SIAF a mis en ligne les 27 723 réponses à l'enquête sur la plate-forme de données ouvertes du ministère de la Culture, data.culture.gouv.fr¹⁰². Cette ouverture encourage les réutilisations par les citoyens et de manière plus spécifique de futurs approfondissements par toute personne s'intéressant à ce sujet.

¹⁰¹ ROLLET Nicolas, BEAUDOUIN Valérie, GARRON Isabelle, « Vidéo-ethnographie des usages de Gallica. Une exploration au plus près de l'activité », *Document numérique*, 2017/2-3, Vol. 20, [en ligne], <https://www.cairn.info/revue-document-numerique-2017-2-page-97.htm>, consulté le 04/10/2021, pp. 97-114.

¹⁰² <https://data.culture.gouv.fr/explore/dataset/les-usagers-en-ligne-des-services-d-archives-resultats-d-enquete/>

Annexes

I. Questionnaire

Ministère de la culture – Direction générale des Patrimoines –

Département de la politique des publics et Service interministériel des Archives de France

Questionnaire auprès des internautes des sites internet d'archives
--

à remplir après consultation du site

Bonjour,

Mieux vous connaître, mieux répondre à vos attentes : tels sont nos objectifs.

Merci de prendre quelques minutes pour compléter ce questionnaire. Il est anonyme et son exploitation sera exclusivement statistique.

Votre avis nous intéresse et nous sera d'une grande utilité. Veuillez cocher la ou les cases correspondant à vos réponses

Nous vous remercions par avance de votre participation.

Prêt ? C'est parti !

Le Service interministériel des Archives de France

[Question-filtre de départ]

1. Dans quel but êtes-vous venu sur le site Internet des archives aujourd'hui ?

- a. Pour une recherche généalogique
- b. Pour faire valoir mes droits, en vue d'une démarche administrative,
- c. Pour me cultiver, par intérêt personnel
- d. Dans le cadre d'une recherche historique
- e. Dans le cadre de mon travail
- f. Je ne fais pas particulièrement de recherches, je suis arrivé par hasard/curiosité
- g. Je suis venu chercher une information pratique, j'ai consulté le site moins d'une minute
- h. Autre, précisez :.....

Si coché **g** : fin du questionnaire à partir de la question 34

Question obligatoire

2. Est-ce votre première consultation de ce site Internet ?

- a. Oui
- b. Non

Si coché **2 b** :

3. Si non, à quelle fréquence vous connectez-vous en moyenne sur ce site ?

- a. Plusieurs fois par semaine
- b. Plusieurs fois par mois
- c. Moins souvent

4. Habituellement, utilisez-vous les sites internet des archives pour vos recherches ?

- a. Oui, très souvent,
- b. Oui, régulièrement
- c. Non, pas souvent
- d. Non pas du tout

Question obligatoire

5. Pour vos recherches, vous êtes-vous déjà rendu... ? (plusieurs réponses possibles)

- a. Dans le service d'archives associé à ce site
- b. Dans d'autres services d'archives
- c. Je ne me suis jamais rendu dans un service d'archives

Contexte et objet de la connexion

6. Comment êtes-vous arrivé(e) aujourd'hui sur le site Internet des archives ?

- a. En tapant directement l'adresse du site
- b. Par le biais de mes « favoris », par un raccourci personnel
- c. Via un moteur de recherche (Google, Qwant, Bing...)
- d. Via les réseaux sociaux (Facebook, Twitter...)
- e. En suivant un lien depuis un autre site (FranceArchives, Geneanet, BnF...)
- f. Autre, précisez.....

Si coché 6 e :

7. Vous avez suivi un lien depuis un autre site : lequel ?

8. Aujourd'hui, vous êtes venu(e) sur le site internet des archives pour : (plusieurs réponses possibles)

- a. Consulter les instruments de recherche (guide, inventaires, répertoires)
- b. Préparer une consultation en salle de lecture
- c. Consulter des documents en ligne
- d. Chercher des informations pratiques (horaires d'ouverture, accès, tarifs)
- e. Découvrir les activités culturelles des archives
- f. Rubrique « actualités »

Expérience de recherche

9. Aujourd'hui, parmi les rubriques du site Internet, lesquelles avez-vous utilisées ou consultées ? (plusieurs réponses possibles)

- a. Les documents numérisés
- b. Les instruments de recherche (guide, inventaires, répertoires)
- c. L'aide à la recherche (fiches thématiques, conseils, tutoriels)
- d. Les activités culturelles et pédagogiques (expositions virtuelles, publications, conférences, programme des manifestations...)
- e. Les informations pratiques (horaires d'ouverture, accès, tarifs)
- f. La rubrique « actualités »

Si coché 9 a :

10. Vous avez consulté des documents numérisés, était-ce : (plusieurs réponses possibles)

- a. Les registres paroissiaux et d'état civil
- b. Le cadastre
- c. Les recensements de population
- d. Les registres matricules militaires
- e. Les dessins, estampes, cartes et plans
- f. Les photographies, cartes postales
- g. Autre, précisez :

Si coché 1 a, b, c, d, e, h (sauf f & g):

11. Aujourd'hui, si vous cherchiez une information ou un document précis, l'avez-vous trouvé(e) ?

- a. Oui, totalement
- b. Oui, partiellement
- c. Non, absolument pas
- d. Non, mais j'ai fait d'autres découvertes

Si coché 11 a, b :

12. Si vous avez trouvé l'information ou le document recherché(e), qu'avez-vous fait ensuite :

- a. J'ai poursuivi / je vais poursuivre mes recherches sur le site pour trouver d'autres éléments
- b. Je vais poursuivre mes recherches sur un autre site internet (archives, bibliothèque, wikipédia, ...)
- c. Rien, cette consultation me suffit
- d. Autre, précisez

Si coché 11 b :

13. Vous allez poursuivre vos recherches sur un autre site internet, lequel ?

Si coché 11 c, d :

14. Selon vous, pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas trouvé l'information ou le document recherché ? (plusieurs réponses possibles)

- a. Chercher dans le site m'a semblé compliqué
- b. Je n'ai pas compris le vocabulaire employé
- c. Je n'ai pas compris si l'information ou le document existait
- d. Je suis sûr(e) que le document existe et ne comprends pas que vous ne l'avez pas
- e. Je n'ai pas pu accéder à la ressource (problème technique)
- f. Autre, précisez....

Si coché 11 c, d :

15. Si vous n'avez pas trouvé ce que vous cherchiez, qu'avez-vous l'intention de faire ? (plusieurs réponses possibles)

- a. J'essaie sur un autre site internet
- b. Je contacte les archivistes (par téléphone, mail, formulaire)
- c. Je demande de l'aide dans mon réseau personnel
- d. Je me rends dans un service d'archives
- e. Rien, je passe à autre chose
- f. Autre, précisez....

16. Comment qualifiez-vous le niveau de vos recherches sur les sites d'archives ?

- a. Niveau avancé ou perfectionné
- b. Niveau intermédiaire
- c. Niveau débutant

Si coché 4 a, b, c :

17. Lorsque vous consultez des sites d'archives en ligne, qu'est-ce qui est le plus important pour vous ? (3 réponses possibles)

- a. La simplicité d'utilisation
- b. La rapidité avec laquelle on trouve l'information
- c. Le fait qu'il soit le plus complet possible
- d. Le graphisme, l'ergonomie
- e. Autre, précisez.....

18. Comment jugez-vous la facilité pour accéder aux pages de :

Très facile Assez facile Complicé Trop compliqué

Documents numérisés

Si coché 9 a

Instruments de recherche

Si coché 9 b

Informations pratiques

Si coché 9 e

Activités culturelles en ligne

Si coché 9 d

Si coché **9 a** :

19. Concernant les documents numérisés (définition de l'image, possibilité de zoomer dans l'image, etc.), vous jugez dans l'ensemble qu'ils sont :

- a. De très bonne qualité
- b. De bonne qualité
- c. De qualité moyenne
- d. Médiocres

Si coché **9 b** :

20. Concernant les instruments de recherche, comment jugez-vous la facilité à les utiliser ?

- a. Très facile
- b. Assez facile
- c. Compliquée
- d. Trop compliquée

Si coché **9 c** :

21. Concernant l'aide à la recherche, comment jugez-vous la facilité à la comprendre ?

- a. Très facile
- b. Assez facile
- c. Compliquée
- d. Trop compliquée

Si coché **9 d** :

22. Concernant les activités culturelles et pédagogiques en ligne (expositions virtuelles, publications, conférences, programme des manifestations...) vous jugez dans l'ensemble qu'elles sont :

- 1. De très bonne qualité
- 2. De bonne qualité
- 3. De qualité moyenne
- 4. Médiocres

23. Sur une échelle de 0 à 10, jusqu'à quel point recommanderiez-vous la consultation de ce site Internet à une ou des personnes de votre entourage ?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Attentes par rapport au site

24. Sur ce site, quel(s) (autres) service(s) web souhaiteriez-vous trouver ou voir davantage développé(s) ? (Plusieurs réponses possibles)

- a. Les documents numérisés
- b. Les instruments de recherche (guide, inventaires, répertoires)
- c. L'aide à la recherche (fiches thématiques, conseils, tutoriels,...)
- d. L'action culturelle et pédagogique (expositions virtuelles, publications, programme des manifestations, rediffusion de conférences)
- e. Les actualités
- f. Des jeux
- g. La présence de ressources (documents numérisés, inventaires,...) concernant le territoire et qui sont conservées dans d'autres institutions
- h. Des liens vers les sites internet d'institutions conservant des ressources concernant le territoire
- i. Autres, précisez :....

25. De manière générale, quel(s) (autres) service(s) web souhaiteriez-vous trouver ou voir davantage développé(s) pour faciliter votre recherche ? (Plusieurs réponses possibles)

- a. Formulaire de recherche global (recherche simple, recherche avancée, recherche plein texte)
- b. Formulaire de recherche thématique (état civil, notaire...)
- c. Possibilité d'avoir une aide en ligne (poser une question par tchatbot...)
- d. Visualisation des données (recherche par cartographie, par frise chronologique, par thèmes ...)
- e. Réservoir de données manipulables (données en open data, entrepôt SPARQL...)
- f. Mise à disposition d'un lexique des archives, par exemple : « Petit vocabulaire des archives »
- g. Possibilité de télécharger les documents
- h. Informations permettant de comprendre pourquoi on ne peut pas télécharger certains documents.
- i. Précisions juridiques sur l'utilisation des documents (public/privé, droit d'auteur...)
- j. Accès à des traductions en langue étrangère
- k. Accès nomade (smartphone, tablette)
- l. Rien de tout cela
- m. Autre, précisez :....

Si coché 4 a, b, c :

26. De manière générale, quel(s) (autres) service(s) web souhaiteriez-vous trouver ou voir davantage développé(s) pour améliorer / accompagner votre recherche ? (plusieurs réponses possibles)

- n. Possibilité de prendre un rendez-vous par téléphone ou visio avec un archiviste
- o. Création d'un espace personnel / panier
- p. Personnalisation du site en fonction de vos besoins
- q. Pré-inscription en ligne pour la salle de lecture avec réservation des cotes
- r. Meilleure ergonomie des visionneuses (zoom, contraste, inversion des couleurs...)
- s. Possibilité de numérisation à la demande
- t. Éditorialisation des fonds (les valoriser en page d'accueil, mettre des photos...)
- u. Téléservice / Téléprocédures (commande d'ouvrage, de reproduction)
- v. Rien de tout cela
- w. Autre, précisez :....

Si coché 4 a, b, c :

27. De manière générale, quel(s) (autres) service(s) web souhaiteriez-vous trouver ou voir davantage développé(s) pour le partage de vos recherches ? (plusieurs réponses possibles)

- a. Possibilité de partager les contenus du site
- b. Partage de signets ou de favoris
- c. Possibilités de participation collaborative (indexation, commentaires, Wiki)
- d. Avoir un espace d'échanges avec les autres internautes pour se connaître et s'entraider dans les recherches
- e. Autre, précisez.....

28. Suite à votre consultation de ce site internet aujourd'hui, avez-vous l'intention de : (plusieurs réponses possibles)

- a. Revenir sur ce site Internet pour d'autres recherches
- b. Partager certains contenus du site sur un réseau social
- c. Prendre contact avec le service d'archives (par courrier, courriel, formulaire de contact)
- d. Vous rendre en salle de lecture pour compléter vos recherches
- e. Venir aux Archives pour participer à une formation à la recherche (cours de paléographie, initiation aux techniques de recherche)
- f. Venir aux Archives pour participer à une activité culturelle (exposition, conférence, atelier, spectacle)
- g. Poursuivre vos recherches sur un autre site internet (archives, bibliothèques, wikipédia, etc.)
- h. Rien de tout cela, cette consultation vous suffit
- i. Autre, précisez...

Si coché 28 g :

Si vous avez poursuivi vos recherches sur un autre site internet, lequel ?....

Vous et la recherche d'archives

Si coché 4 a, b, c :

29. Depuis combien de temps faites-vous des recherches en archives (en ligne ou en salle) ?

- a. Depuis le 1^{er} confinement, en mars 2020
- b. Depuis 1 à 2 ans
- c. Depuis 3 à 5 ans
- d. Depuis plus longtemps

Si coché 4 a, b, c :

30. À quelle fréquence faites-vous des recherches en archives (en ligne ou en salle) ?

- a. Au moins une fois par an
- b. Au moins une fois par mois

- c. Au moins une fois par semaine

Si coché 4 a, b, c :

31. Avec quelle régularité faites-vous vos recherches en archives (en ligne ou en salle) ?

- a. De façon régulière, c'est une recherche au long cours
- b. De façon épisodique, quand j'en ai besoin
- c. Très ponctuellement et par curiosité

Si coché 5 a, b :

32. Vous vous rendez en salle de lecture : vous y faites des recherches :

- a. Plus souvent que des recherches sur les sites d'archives en ligne
- b. Aussi souvent que des recherches sur les sites d'archives en ligne
- c. Moins souvent que des recherches sur les sites d'archives en ligne

33. Quels sont les autres sites internet que vous utilisez habituellement pour vos recherches ? (plusieurs réponses possibles)

- a. Un moteur de recherche généraliste (Google, Qwant, Bing...)
- b. FranceArchives
- c. Le portail européen des archives
- d. Des sites généalogiques payants
- e. Des sites généalogiques gratuits
- f. Les outils wiki (wikipédia, wikimédia....)
- g. Les sites de la BnF (Gallica, data.bnf, Retronews...)
- h. Les bases du patrimoine (POP, moteur Collections...)
- i. Autre : précisez.....

Quelques informations supplémentaires pour mieux vous connaître

34. Êtes-vous inscrit-e dans une bibliothèque, une médiathèque ?

- a. Oui
- b. Non

35. Consultez-vous des documents ouvrages, revues, contenus consacrés à l'histoire ou à la généalogie ?

- a. Oui souvent
- b. Oui un peu
- c. Non

Si coché 35 a, b :

36. Sous quelles formes ? (plusieurs réponses possibles)

- a. Des ouvrages papier

- b. Des ouvrages numérisés
- c. Des revues papier
- d. Des revues en ligne
- e. Des sites internet/blogs spécialisés
- f. Des comptes spécialisés sur les réseaux sociaux
- g. Des « chaînes » vidéo (youtube, dailymotion...)

37. Dans les 3 derniers mois, pour votre usage personnel, à quelle fréquence, en moyenne vous...

	Plusieurs fois par jour	Tous les jours ou presque	Au moins une fois par semaine	Au moins une fois par mois	Moins souvent	Jamais
Échangez des e-mails						
Échangez sur les réseaux sociaux						
Recherchez de l'information pratique (horaire cinéma, piscine, etc.)						
Rechercher de l'information sur une question que vous vous posez sur l'instant						
Consulter Wikipédia						
Jouer en ligne, jouer en réseau						
Partagez de l'information locale auprès d'un groupe ou d'une communauté (concert, initiative, fête, brocante,...)						

38. Vous êtes présent sur internet via : (plusieurs réponses possibles)

- a. Un blog / un site internet
- b. Facebook,

- c. Twitter,
- d. Instagram
- e. Pinterest
- f. Tik Tok
- g. Discord
- h. Flickr
- i. Autre, précisez....

39. Vous êtes membre : *(plusieurs réponses possibles)*

- a. D'une société d'amis des archives
- b. D'une association généalogique
- c. D'une société savante
- d. D'une association artistique/ culturelle
- e. D'un laboratoire, d'un centre de recherche
- f. D'une autre catégorie d'association, précisez :

40. Avez-vous visité un musée ou une exposition... ?

	Les 12 mois précédent 2020	il y a moins de 5 ans	Au moins une fois au cours de votre vie	Jamais
Avez-vous visité un musée ou une exposition...				
de beaux-arts (peinture, sculpture)				
d'art moderne et contemporain				
d'architecture, design, arts décoratifs				
de photographie				
de sciences, techniques et industrie (muséum, cité des sciences, planétarium)				
d'histoire, mémoire				
d'archéologie, préhistoire				

de sociétés et civilisations (arts et traditions populaires, ethnologie, arts premiers)				
---	--	--	--	--

41. Et avez-vous visité... ?

	Les 12 mois précédent 2020	il y a moins de 5 ans	Au moins une fois au cours de votre vie	Jamais
un monument religieux				
un château, des fortifications, un palais				
un champ de bataille, un mémorial				
une maison historique				
une grotte préhistorique, un site archéologique				
un jardin remarquable, parc historique, serres				
un site industriel				
une ville et pays d'art et d'histoire, un quartier historique				
Un zoo, un aquarium				

42. Vous êtes :

- a) une femme
- b) un homme

Question obligatoire

43. Quelle est votre année de naissance ?

Question obligatoire

44. Dans quel pays résidez-vous ? (liste déroulante)

45. Dans quel département résidez-vous ? (liste déroulante)

46. Quel est votre plus haut niveau de diplôme ?

- c) aucun
- d) certificat d'études
- e) CAP/BEP
- f) BEPC OU brevet des collèges
- g) Bac, diplôme de fin du secondaire
- h) Bac+2
- i) Bac+3
- j) Bac+4
- k) Bac+5
- l) Bac+8
- m) formation continue ou professionnelle

Si coché 46 k :

Si vous suivez une formation continue ou professionnelle, précisez....

47. Actuellement vous êtes :

- a) en activité
- b) en recherche d'emploi
- c) retraité-e
- d) sans profession
- e) élève ou étudiant-e
- f) en congé longue durée
- g) parent au foyer
- h) autre, précisez.....

48. Quelle est, ou était, votre profession ? Soyez le plus précis possible ; par exemple : je suis technicien-ne dans un laboratoire privé, je suis aide-soignant-e dans un hôpital, etc.

49. Si vous êtes enseignant-e, vous l'êtes : (plusieurs réponses possibles)

- a) en primaire
- b) au lycée, collège
- c) à l'université, grandes écoles...

50. Travaillez-vous ou avez-vous travaillé dans la culture ?

- a) Oui, dans le domaine des musées et patrimoines
- b) Oui, dans le domaine de la création artistique
- c) Oui, dans le domaine des médias et industries culturelles
- d) Non, jamais

Si coché **50 a, b, c** :

51. Et par rapport à votre activité professionnelle dans la culture, est-ce ou était-ce :

- a) Dans le secteur public
- b) Dans le secteur privé

52. Dans la liste suivante, quel intitulé vous semble correspondre le mieux à votre profession ? (liste déroulante)

- a) Agriculteur,
- b) Artisan, commerçant, chef d'entreprise
- c) Cadre supérieur et profession intellectuelle supérieure (dont médecin, avocat, artiste,...)
- d) Employé
- e) Ouvrier
- f) Profession intermédiaire (dont cadre moyen, infirmier, kiné,...)

53. Quel est votre statut professionnel ? (plusieurs réponses possibles si plusieurs statuts)

- g) vacataire, intérimaire
- h) salarié-e en CDI
- i) salarié-e en CDD
- j) maison des artistes, intermittent
- k) service civique, apprenti, stagiaire
- l) entreprise individuelle (auto-entreprise, profession libérale...)
- m) chef d'entreprise de plus de 10 salariés
- n) chef d'entreprise de 2 à moins de 10 salariés
- o) autre, précisez...

54. Vous souhaitez ajouter des éléments ou réagir à ce questionnaire, n'hésitez pas à le faire ici :

Merci d'avoir participé à cette enquête.

II. Répartition du nombre de réponses reçues par service d'archives

REPARTITION DES SERVICES D'ARCHIVES CONSTITUANT L'ECHANTILLON TOTAL Taux de réponse : 92%		
	Nb	% obs.
Réponses non attribuées	2113	8%
Pas-de-Calais	2105	8%
Saône-et-Loire	2065	7%
Paris	1932	7%
Haute-Vienne	1243	4%
Vosges	1193	4%
FranceArchives	1025	4%
Côtes-d'Armor	964	3%
Somme	724	3%
Vendée	701	3%
Morbihan	661	2%
Haute-Saône	653	2%
Orne	528	2%
Archives Nationales	515	2%
Yvelines	457	2%
Eure	399	1%
Gironde	396	1%
Val-d'Oise	386	1%
Corrèze	371	1%
Hérault	364	1%
Aveyron	312	1%
Haute-Garonne	312	1%
Dordogne	306	1%
Bouches-du-Rhône	293	1%
Hautes-Alpes	291	1%
Deux-Sèvres-Vienne	283	1%
Ardennes	283	1%
Essonne	278	1%
Cantal	274	1%
Mayenne	272	1%
Doubs	268	1%
Tarn	268	1%
Meuse	250	0,90%
Manche	237	0,90%
Cher	222	0,80%

Sarthe	216	0,80%
Nice	212	0,80%
Gard	207	0,70%
Nantes	204	0,70%
Rhône	198	0,70%
Maine-et-Loire	193	0,70%
Lille	187	0,70%
Marne	169	0,60%
Ille-et-Vilaine	167	0,60%
Loiret	160	0,60%
Puy-de-Dôme	155	0,60%
Seine-Saint-Denis	150	0,50%
Landes	142	0,50%
Pyrénées-Atlantiques	125	0,50%
Loire-Atlantique	118	0,40%
Territoire-de-Belfort	114	0,40%
Ardèche	111	0,40%
Aisne	110	0,40%
Creuse	107	0,40%
Var	102	0,40%
Ariège	96	0,30%
Le-Havre	93	0,30%
Loir-et-Cher	93	0,30%
Bordeaux	89	0,30%
Gers	86	0,30%
Calvados	82	0,30%
ANOM	81	0,30%
Finistère	75	0,30%
Montpellier	72	0,30%
Hauts-de-Seine	66	0,20%
Metz	65	0,20%
Charente	58	0,20%
Val-de-Marne	54	0,20%
Aude	45	0,20%
Hautes-Pyrénées	38	0,10%
Aube	36	0,10%
Indre	35	0,10%
Lorient	34	0,10%
Tarn-et-Garonne	31	0,10%
Nancy	31	0,10%
Strasbourg	30	0,10%
Lille-Métropole	28	0,10%
Pontoise	27	<1%

Tarbes	26	<1%
Saint-Nazaire	25	<1%
Yonne	24	<1%
Alpes-de-Haute-Provence	24	<1%
Toulouse	23	<1%
Reims	19	<1%
Vaucluse	17	<1%
Vichy	17	<1%
Arles	16	<1%
Brest	15	<1%
La Réunion	15	<1%
Cannes	13	<1%
Laval	10	<1%
Rennes	9	<1%
Guadeloupe	7	<1%
Saint-Etienne	6	<1%
La-Rochelle	6	<1%
Auxerre	5	<1%
Versailles	4	<1%
Pays-de-la-Loire	2	<1%
Parthenay	2	<1%
Pantin	1	<1%
Quimper	1	<1%
Ivry-sur-Seine	0	0%
Total	27723	100%

III. Comparaisons entre l'enquête de 2014 et celle de 2021

A. Liste des services ayant participé aux deux éditions

PERIMETRE CONSTANT	
Nom du service	Type de service
Archives nationales	SCN
Alpes-de-Haute-Provence	AD
Hautes-Alpes	AD
Ardèche	AD
Ardennes	AD
Aube	AD
Aveyron	AD
Bouches-du-Rhône	AD
Cantal	AD
Cher	AD
Corrèze	AD
Doubs	AD
Gironde	AD
Hérault	AD
Ille-et-Vilaine	AD
Loir-et-Cher	AD
Loiret	AD
Maine-et-Loire	AD
Marne	AD
Mayenne	AD
Morbihan	AD
Orne	AD
Pas-de-Calais	AD
Puy-de-Dôme	AD
Pyrénées-Atlantiques	AD
Hautes-Pyrénées	AD
Rhône	AD
Haute-Saône	AD
Saône-et-Loire	AD
Paris	AD
Yvelines	AD
Deux-Sèvres – Vienne	AD

Tarn	AD
Var	AD
Vaucluse	AD
Vendée	AD
Hauts-de-Seine	AD
Val-d'Oise	AD
Cannes	AM
Metz	AM
Montpellier	AM
Nancy	AM
Rennes	AM
Saint-Etienne	AM
Strasbourg	AM
Toulouse	AM

B. Comparaison du nombre de réponses obtenues par chaque service ayant participé aux deux éditions

REPARTITION DES EFFECTIFS DANS LE PERIMETRE CONSTANT					
2014			2021		
Taux de réponse : 100%			Taux de réponse : 100%		
	Nb	% obs.		Nb	% obs.
Pas-de-Calais	2340	14,90%	Pas-de-Calais	2105	13%
Morbihan	2017	12,80%	Saône-et-Loire	2065	13%
Vienne	1405	8,90%	Paris	1932	12%
Haute-Saône	1214	7,70%	Vendée	701	4%
Deux-Sèvres	839	5,30%	Morbihan	661	4%
Cher	743	4,70%	Haute-Saône	653	4%
Vendée	732	4,70%	Orne	528	3%
Orne	576	3,70%	Archives Nationales	515	3%
Puy-de-Dôme	467	3,00%	Yvelines	457	3%
Gironde	434	2,80%	Gironde	396	3%
Yvelines	413	2,60%	Val-d'Oise	386	2%
Ille-et-Vilaine	396	2,50%	Corrèze	371	2%
Saône-et-Loire	282	1,80%	Hérault	364	2%
Doubs	282	1,80%	Aveyron	312	2%
Val-d'Oise	265	1,70%	Bouches-du-Rhône	293	2%
Marne	236	1,50%	Hautes-Alpes	291	2%
Cantal	232	1,50%	Ardennes	283	2%
Mayenne	213	1,40%	Deux-Sèvres-Vienne	283	2%
Rhône	205	1,30%	Cantal	274	2%
Paris	197	1,30%	Mayenne	272	2%
Tarn	181	1,20%	Tarn	268	2%
Archives nationales	177	1,10%	Doubs	268	2%
Hérault	176	1,10%	Cher	222	1%
Maine-et-Loire	166	1,10%	Rhône	198	1%
Vaucluse	156	1,00%	Maine-et-Loire	193	1%
Var	154	1,00%	Marne	169	1%
Aube	132	0,80%	Ille-et-Vilaine	167	1%
Loir-et-Cher	127	0,80%	Loiret	160	1%
Loiret	125	0,80%	Puy-de-Dôme	155	1%
Pyrénées-Atlantiques	123	0,80%	Pyrénées-Atlantiques	125	0,80%
Ardèche	103	0,70%	Ardèche	111	0,70%
Aveyron	88	0,60%	Var	102	0,60%
Corrèze	79	0,50%	Loir-et-Cher	93	0,60%
Hautes-Alpes	78	0,50%	Montpellier	72	0,50%
Ardennes	62	0,40%	Hauts-de-Seine	66	0,40%
Hautes-Pyrénées	59	0,40%	Metz	65	0,40%

Cannes	49	0,30%	Hautes-Pyrénées	38	0,20%
Rennes	45	0,30%	Aube	36	0,20%
Bouches-du-Rhône	35	0,20%	Nancy	31	0,20%
Alpes-de-Haute-Provence	33	0,20%	Strasbourg	30	0,20%
Saint-Etienne	30	0,20%	Alpes-de-Haute-Provence	24	0,20%
Strasbourg	21	0,10%	Toulouse	23	0,10%
Hauts-de-Seine	14	0,09%	Vaucluse	17	0,10%
Metz	14	0,09%	Cannes	13	<1%
Toulouse	7	0,04%	Rennes	9	<1%
Montpellier	4	0,03%	Saint-Etienne	6	<1%
Nancy	3	0,02%			
Total	15729	100,00%	Total	15803	100%

IV. Recodage de la base de données

A. Structuration en termes d'âge et de diplôme

Échantillon total

AGE_NUM_3 classes, DIPLOME_5classes

Sans les étudiants

	Moins de 35 ans		36-55 ans		Plus de 55 ans		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Aucun, CEP	2	5%	2	1%	32	4%	36	4%
CAP, brevet	1	2%	16	9%	177	24%	194	20%
Bac	6	14%	21	12%	147	20%	174	18%
Bac+2	9	21%	32	18%	131	18%	172	18%
Plus de bac +2	25	58%	102	59%	250	34%	377	40%
Total	43	100%	173	100%	737	100%	953	

Échantillon de 1000 répondants choisis de manière aléatoire¹⁰³.

AGE_3classes, DIPLOME_5classes

Sans les étudiants

	Moins de 35 ans		36-55 ans		Plus de 55 ans		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Aucun, CEP	22	2%	82	2%	1034	5%	1138	4%
CAP, brevet	59	7%	478	10%	4567	23%	5104	20%
Bac	87	10%	684	14%	3913	19%	4684	18%
Bac+2	114	13%	974	20%	3209	16%	4297	17%
Plus de bac +2	608	68%	2655	54%	7424	37%	10687	41%
Total	890	100%	4873	100%	20147	100%	25910	

¹⁰³ Pour réaliser ce tirage aléatoire, le logiciel Sphinx utilise la class Random du Framework .NET via le langage de programmation C# : var rand = new Random() ; rand.Next(nbObs).

B. Structuration des professions et catégories socio-professionnelles

Structuration dans l'échantillon total et dans l'échantillon des 1 000 répondants choisis aléatoirement

Catégorie socio-professionnelle recodée

Taux de réponse : **4%**

	Nb	% obs.
Agriculteur	10	1%
Artisan, commerçant, chef d'entreprise	46	5%
Cadre supérieur et profession intellectuelle supérieure (dont médecin, avocat, artiste,...)	337	34%
Employé	209	21%
Ouvrier	43	4%
Profession intermédiaire (dont cadre moyen, infirmier, kiné,...)	346	35%
Total	991	100%

Profession et Catégorie socio-professionnelle déclarée

Taux de réponse : **52%**

	Nb	% obs.
Agriculteur	142	1%
Artisan, commerçant, chef d'entreprise	727	5%
Cadre supérieur et profession intellectuelle supérieure (dont médecin, avocat, artiste,...)	4567	32%
Employé	3768	26%
Ouvrier	409	3%
Profession intermédiaire (dont cadre moyen, infirmier, kiné,...)	4814	33%
Total	14427	100%

V. Exemples d'annonce de l'enquête sur les sites internet

Services à compétence nationale

Enquête nationale auprès des internautes des sites d'archives

Votre avis nous intéresse :
il nous permettra de mieux vous connaître pour mieux répondre à vos attentes.
Merci par avance de prendre quelques minutes pour répondre à l'enquête, et de le faire à l'issue de votre visite sur notre site. »

Participer à l'enquête

Faire une recherche

**Pour commencer
votre recherche :**

UREL


INSTRUMENTS DE
RECHERCHE EN LIGNE

**Les ANOM ne répondent pas
aux courriers postaux et électroniques
concernant l'Algérie relatifs aux sujets suivants :**

- - actes d'état civil, casier judiciaire, naturalisation (dossiers et décrets), documents militaires, actes notariés et archives de notaires, minutes des jugements civils et correctionnels, cadastre et hypothèques, dossiers médicaux et archives hospitalières (voir réponses détaillées ici [fiche 1](#)).
- - « tout document administratif » ou « tout dossier personnel » concernant un ascendant (voir réponses détaillées ici [fiche 2](#)).

**Archives nationales
d'outre-mer**

29, ch. du moulin de Testas - CS 50082
13182 AIX-EN-PROVENCE CEDEX 5



Téléphone : + 33 (0)4 42 93 38 50
Contact : anom.aom@culture.gouv.fr

Horaires :
du mardi au vendredi : 9h – 16h00
le 1er lundi du mois : 13h – 16h00

Fermures annuelles :
du 18 décembre au soir
au 5 janvier 2021 au matin

Archives nationales d'outre-mer, page d'accueil

Archives départementales

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE ...



RÉPONDEZ À L'ENQUÊTE EN LIGNE !

Le Service des Archives de France organise une **enquête nationale** auprès des services d'archives régionales, départementales et municipales, pour « mieux connaître les internautes, mieux répondre à leurs attentes ».

Le réseau des archives réalise régulièrement des enquêtes sur les publics des archives. Notre service avait participé notamment à celle de 2014. Plus vous serez nombreux à y participer et plus les données seront intéressantes à analyser.

Le questionnaire est anonyme et son exploitation sera exclusivement statistique. L'objectif est de mieux vous connaître pour améliorer l'offre en ligne des services d'archives.

Cliquez ici pour participer à l'enquête

MERCI DE VOTRE PARTICIPATION !



**ARCHIVES DÉPARTEMENTALES
des Ardennes**

Enquête nationale auprès des internautes des sites d'Archives

Hautes-Alpes, pop up

Ardennes, page d'accueil (carrousel)



Aveyron, page d'accueil



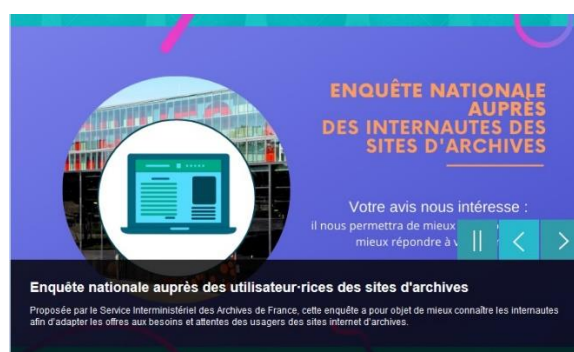
Bouches-du-Rhône, page d'accueil



Calvados, page après l'accueil



Cher, page d'accueil (carrousel)



Ille-et-Vilaine, page d'accueil (carrousel)



Maine-et-Loire, Infolettre



Mayenne, page d'accueil (carrousel)



Sarthe, page d'accueil



Paris, page d'accueil (carrousel)



Yvelines, page d'accueil (carrousel)



Tarn-et-Garonne, page d'accueil (carrousel)



Haute-Vienne, page d'accueil (carrousel)



Guadeloupe, page après l'accueil

Archives municipales



Bordeaux Métropole, page d'accueil



Cannes, page d'accueil



La Rochelle, page d'accueil



Pantin, page d'accueil

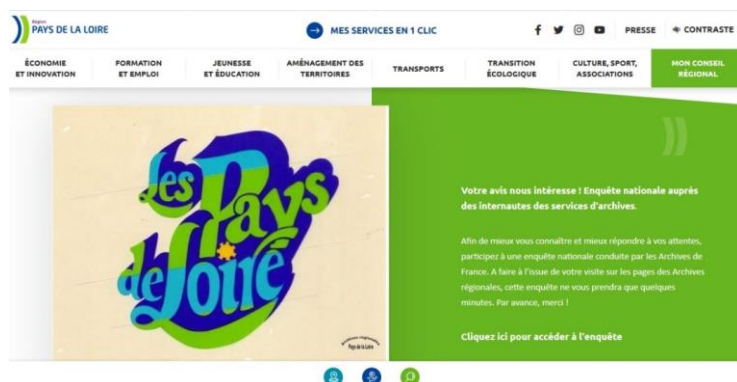


Pontoise, page d'accueil



Saint-Nazaire, page Rechercher et consulter

Archives régionales



Pays-de-la-Loire, page d'accueil