

Ministère de la Culture et de la Communication
Direction générale des patrimoines

Service interministériel des Archives de France
en collaboration avec le Département de la politique des publics

QUI SONT LES PUBLICS DES ARCHIVES ?

**Enquêtes sur les lecteurs, les internautes
et le public des activités culturelles
dans les services publics d'archives
(2013-2014)**

Paris, 2015



QUI SONT LES PUBLICS DES ARCHIVES ?

**Enquêtes sur les lecteurs, les internautes
et le public des activités culturelles
dans les services publics d'archives
(2013-2014)**

par **Brigitte Guigueno**
avec la collaboration d'**Emmanuel Pénicaut**

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS	5
INTRODUCTION	7
Un public, des publics	7
Renouveler la connaissance des publics des archives	9
Un réseau structuré	11
Objectif de l'étude	11
1. Synthèse des résultats	15
Un profil socio-démographique atypique par rapport aux autres publics des patrimoines.....	15
Un public très familier du patrimoine et des pratiques culturelles	16
Un lecteur et un internaute plutôt âgés, quotidiennement connectés	16
Pratiques croisées : de la recherche mais peu d'activités culturelles.....	16
Un indice de recommandation disparate.....	17
Le visiteur des JEP séduit par les archives et prêt à y revenir	17
Un lectorat fidèle	18
Un internaute consommateur de données	18
2. Le public des Journées européennes du patrimoine	21
Profil du visiteur	21
L'expérience de visite.....	25
Des visiteurs satisfaits	25
Une visite à suites ?	26
3. Les lecteurs	29
Les lecteurs et leurs recherches.....	30
L'expérience de visite.....	40
Niveau de satisfaction	43
4. Les internautes	49
Les internautes et leurs recherches	49
L'expérience de visite.....	59
Satisfaction et attentes	62
CONCLUSION	69
ANNEXE 1. Note méthodologique sur la triple enquête quantitative	73
ANNEXE 2. Composition du comité de pilotage.....	77
ANNEXE 3. Nombre de services participants et nombre de questionnaires recueillis par enquête quantitative	79
ANNEXE 4. Questionnaires des trois enquêtes quantitatives.....	81
ANNEXE 5. Bibliographie sélective	101
ANNEXE 6. Étude des publics des activités culturelles dans le réseau des archives départementales et municipales en France métropolitaine	103

AVANT-PROPOS

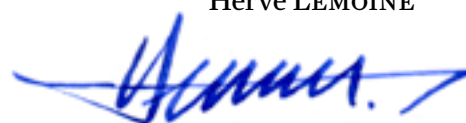
Sites internet prodigieusement développés, expansion des activités culturelles, repli du lectorat physique : autant d'éléments qui sont venus modifier le profil des publics des archives depuis l'enquête de 1999 sur les salles de lecture. Quinze ans après, l'enquête menée en 2013-2014 par les Archives de France, en partenariat avec le Département de la politique des publics du ministère de la Culture et de la Communication, auprès des lecteurs, des internautes et du public des activités culturelles témoigne de ces changements. Grâce à la forte mobilisation de près de cent services d'archives nationaux, départementaux et communaux, elle offre des résultats d'une foisonnante richesse.

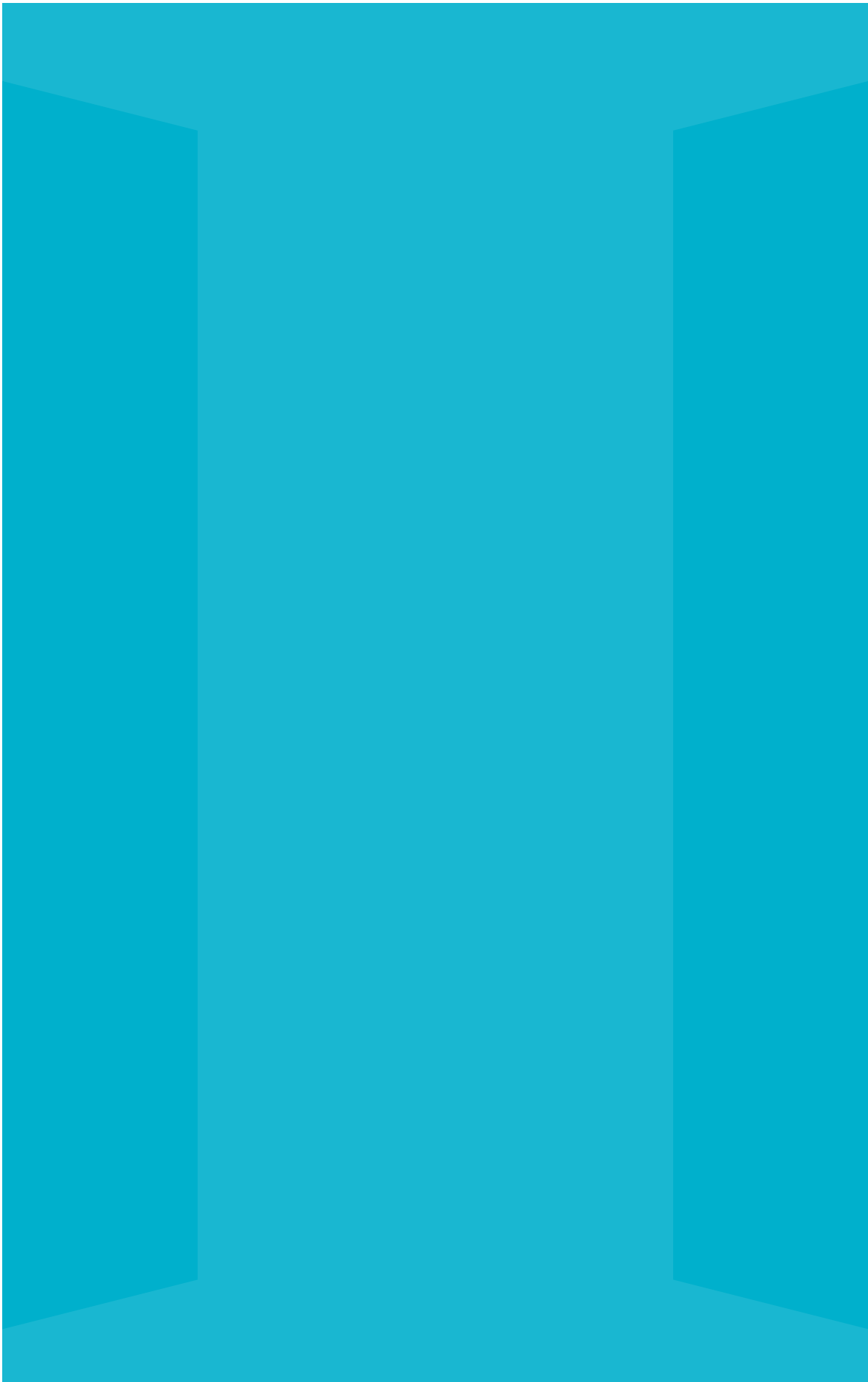
L'ensemble des publics qui fréquentent les archives, du lecteur assidu à l'internaute hyper-connecté en passant par le visiteur séduit par une première découverte est ici décrit. Au-delà des grandes tendances, l'enquête met en lumière les contrastes des profils et des pratiques et permet de dégager des attentes, notamment dans le domaine numérique.

Autre nouveauté : en s'inscrivant dans le programme « À l'écoute des visiteurs » de la direction générale des Patrimoines, l'enquête autorise des comparaisons significatives avec les autres publics des patrimoines, ce qui souligne les particularités du public des archives, un public plus populaire et aux pratiques plus intensives.

Je salue ce travail mené de façon exemplaire avec le Département de la politique des publics et l'ensemble du réseau des Archives. Plus qu'un outil de connaissance des publics, puisse-t-il être un instrument de réflexion prospective, en ces temps où les mutations numériques viennent bousculer le rapport avec le public et où des arbitrages économiques sont souvent nécessaires, afin que la qualité du service rendu au public demeure le premier des objectifs que nous visons.

Le directeur, chargé des Archives de France
Hervé LEMOINE



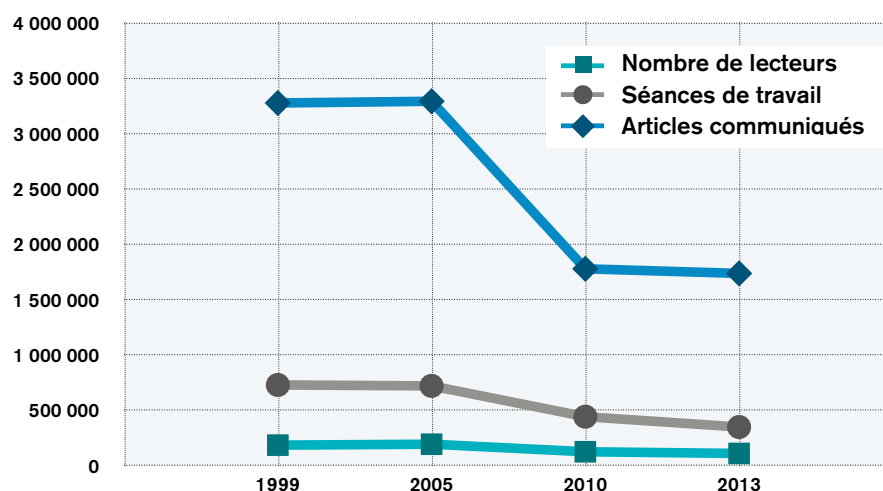


INTRODUCTION

Un public, des publics

Si l'on se réfère à la définition proposée par le *Dictionnaire de terminologie archivistique*, le public des archives est l'« ensemble des personnes (lecteurs) qui consultent les archives ou qui, à un titre quelconque, fréquentent les services d'archives ou correspondent avec eux¹ ». Cette définition, très ouverte, permet d'intégrer tout type de public, qu'il soit physique ou virtuel, même si ce dernier était encore embryonnaire au début des années 2000. En quelques décennies, le public des archives a connu des évolutions sans précédents qui conduisent aujourd'hui à parler « des » publics et non plus « du » public. Longtemps le profil du public des archives s'est identifié à celui du lecteur en salle, venant effectuer des recherches à des titres divers : aux érudits et aux universitaires – qui constituent le noyau traditionnel des lecteurs jusque dans les années 1970 –, est venue s'adjoindre la foule des généalogistes dont le nombre n'a cessé de croître dans les décennies suivantes. L'intérêt pour le patrimoine et l'histoire locale a fait venir à partir des années 1980 d'autres chercheurs amateurs tandis que la montée plus récente de la demande mémorielle et sociale – convoquant la dimension civique des archives – provoque l'arrivée dans les salles de lecture d'usagers différents, souvent pressés, cherchant une information précise et fiable **G.01**.

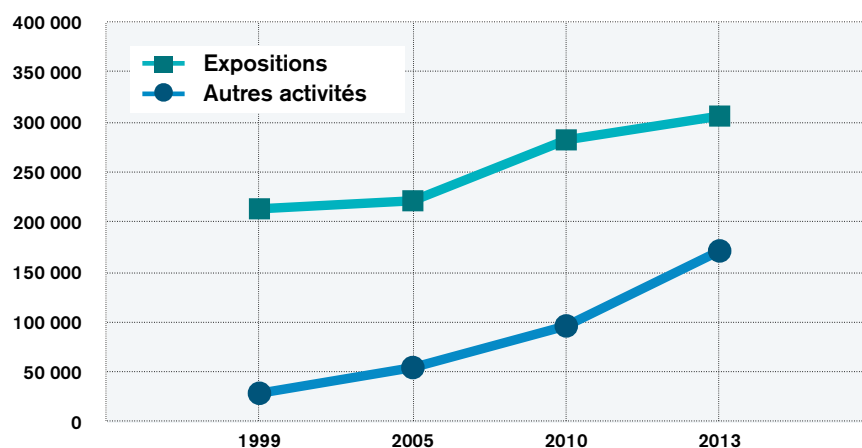
G.01 Archives départementales : évolution de la fréquentation de la salle de lecture



¹ *Dictionnaire de terminologie archivistique*, Archives de France, 2002, dactyl., p. 28 (en ligne sur : <http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/gerer/publications/terminologie-archivistique/>).

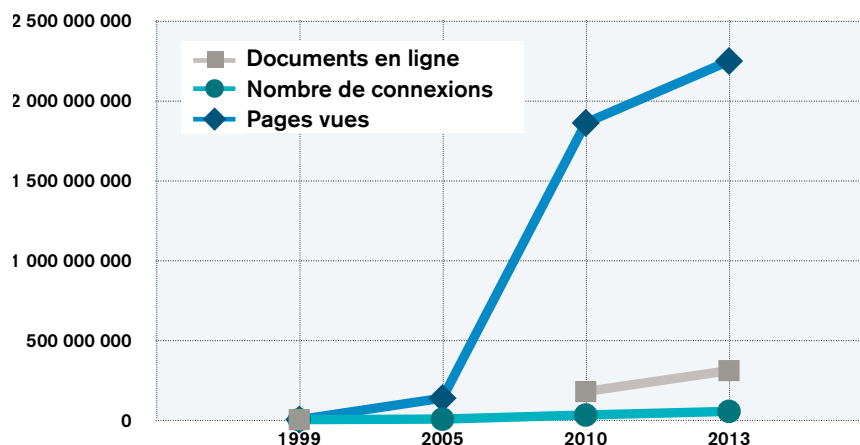
À partir des années 1990, le développement de la valorisation élargit encore le public [6.02](#). Les collectivités territoriales connaissent alors une progression de leurs moyens dont bénéficient amplement les services d'archives, notamment les archives départementales qui deviennent services des conseils généraux en 1983. Les budgets et les équipes s'accroissent, les bâtiments s'agrandissent, permettant la mise en place de véritables actions culturelles et l'accueil du public dans des locaux de mieux en mieux adaptés. À côté des expositions – forme la plus ancienne de valorisation – sont proposées des activités d'une grande variété : ateliers, conférences, projections de films, portes ouvertes et, plus récemment, spectacles, parcours de découverte, jeux, avec une plus grande intégration au monde culturel environnant et le recours récurrent à des partenariats institutionnels et privés. Ces activités ont conduit à faire reconnaître les archives comme structure patrimoniale à part entière, accueillant tout public, l'élève aussi bien que l'érudit, le curieux comme le professionnel.

6.02 Archives départementales : évolution des activités culturelles



Enfin, à l'aube de l'an 2000 s'ouvrait le premier site internet d'archives, inaugurant une longue série et préfigurant un nouveau type de public, virtuel celui-ci : les internautes [6.03](#). Avec l'augmentation des potentialités du numérique, des millions d'images s'accumulent au fil des ans sur les sites, multipliant d'autant les internautes, friands de nouvelles données et de nouveaux fonds.

6.03 Archives départementales : évolution des sites internet



Ainsi, trois grandes catégories de public se distinguent aujourd'hui : les lecteurs, le public des activités culturelles et les internautes. Mais ses évolutions ne sont pas univoques. Les généalogistes ont déserté les salles de lecture physiques pour les salles virtuelles. Comment faire évoluer ces deux lieux de consultation ? Les activités culturelles, bien que toujours dynamiques, voient l'horizon s'assombrir par les réductions de crédits et de personnel. Quels choix opérer dans ces conditions ? La consultation des documents d'état civil par les généalogistes est-elle expansible à l'infini ou faut-il développer d'autres usages ?

Renouveler la connaissance des publics des archives

Le constat de ces évolutions a amené le Service interministériel des archives de France (SIAF) à se pencher sur les publics des archives pour analyser ses profils et ses pratiques et tenter de discerner ses attentes. Au préalable, une étude sur *La politique des publics dans les services d'archives* a été menée en 2012 auprès d'un panel de dix services territoriaux¹. Elle fait apparaître de façon lucide les contrastes rencontrés : la politique d'animation culturelle des services se situe sur un *continuum* qui va de la simple réponse aux sollicitations jusqu'à la mobilisation d'objectifs et de stratégies d'action, de la médiation brute à la co-construction et à un nouveau mode de diffusion et d'usages, en particulier grâce à l'outil numérique.

Le rapport propose aussi une nouvelle «segmentation» du public des archives : dépassant les distinctions du rapport annuel qui segmente les lecteurs en scientifiques, généalogistes et usagers effectuant des recherches à caractère administratif, ou l'approche empirique des archivistes qui tend à opposer «publics spécialisés» et «grand public», «historiens» et «non-historiens», «professionnels» et «amateurs», il constate que le clivage se fait entre ceux qui utilisent les fonds (les usagers directs ou usagers primaires) et ceux qui accèdent aux archives sans passer le seuil de la salle de lecture ni le stade de la recherche (les usagers indirects ou usagers secondaires). Les lecteurs se situent dans la première catégorie, le public des activités culturelles dans la seconde, les internautes pouvant être dans l'une ou l'autre des catégories, selon qu'ils consultent les documents numérisés ou les expositions virtuelles².

À la suite de cette étude, une triple enquête quantitative auprès des trois grandes catégories de public fréquentant les archives a été lancée en 2013 : le public des activités culturelles, les lecteurs et les internautes. Le vaste public des activités culturelles a été abordé dans le cadre des Journées européennes du patrimoine (JEP). Pour compléter cette approche, une enquête qualitative a été menée auprès de cinq services territoriaux, au cours du second semestre 2014, par la société Lordculture³. Les scolaires, public captif dont les modalités et les motivations de visites sont spécifiques, ont été d'emblée écartés.

1 Laure CIOSI, *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*, Paris, Service interministériel des archives de France, 2013, dactyl. (en ligne sur : <http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/archives-publiques/chiffres-clefs-rapports-et-etudes/etudes-publiees/>).

2 *Ibid.*, p. 37-40.

3 Voir ANNEXE 6 : *Étude des publics des activités culturelles dans le réseau des archives départementales et municipales en France métropolitaine*, par Lordculture, 2015, 90 p. (en ligne sur : <http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/archives-publiques/chiffres-clefs-rapports-et-etudes/etudes-publiees/>).

Les services éducatifs ont fait cependant l'objet d'une enquête en ligne de septembre à novembre 2014, pour dresser un état des lieux et aboutir à une forme de *vademecum*¹.

Les études précédentes sur les publics étaient ou partielles ou anciennes. La plus importante est celle menée par Lucien Mironer, d'abord dans les archives départementales et communales en 1999, puis aux Archives nationales en 2003². Elle concerne principalement les lecteurs. En 2006, Médiamétrie réalise pour les Archives de France une *Étude sur les usages Internet des généalogistes* à partir d'un panel d'internautes fréquentant les sites de généalogie ; les sites commerciaux y tiennent la principale place³. Le rapport que fournit chaque année tout service public d'archives reste la meilleure source d'information sur les publics mais sa forme statique en limite l'exploitation. Certains services d'archives se sont lancés ces dernières années dans des études locales pour pallier cette absence d'étude d'ensemble⁴. Il faut citer enfin le rapport *Archives et territoires*, daté de 2011, qui analyse dans sa dernière partie, de façon approfondie et pertinente, « l'évolution des publics et de leurs attentes⁵ ».

C'est dire si une étude globale réactualisée était nécessaire. Sur ce terrain, les musées se sont montrés pionniers en s'intéressant beaucoup plus tôt à la sociologie de leurs publics. Mentionnons à titre d'exemple la revue *Publics et musées*, devenue *Culture et musées*, publiée par l'université d'Avignon depuis 1992 : elle est orientée vers les travaux inédits sur les publics, les institutions et les médiations de la culture.

Les points de comparaison entre les publics de la culture restent cependant peu nombreux. Depuis 1973, l'enquête sur les pratiques culturelles des Français est la plus vaste, même si les archives en sont exclues : elle s'intéresse à l'écoute des médias (télévision, radio, musique), à la lecture, aux pratiques amateurs, à la fréquentation des bibliothèques, des musées, des cinémas, des concerts⁶. La Bibliothèque nationale de France a procédé en 2011 à une enquête auprès

¹ Enquête lancée en partenariat avec l'Inspection générale des patrimoines – collège Archives (en cours d'analyse).

² Lucien MIRONER (sous la dir. de), *Les publics des archives départementales et communales. Profil et pratiques*, Paris, ministère de la Culture, Département des études et de la prospective, 3 tomes dont 2 vol. d'annexes, 2003 ; « Les publics des archives départementales et communales » et « Les publics des Archives nationales et leurs attentes », *Développement culturel. Bulletin du département des études et de la prospective*, n° 137, octobre 2001, et n° 151, janvier 2006 (en ligne sur : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Etudes-et-statistiques/Les-publications/Collections-d-archives/Developpement-culturel-1969-2006>).

³ *Étude sur les usages Internet des généalogistes*, par Médiamétrie, Paris, Direction des archives de France, 2007, dactyl. (en ligne sur : <http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/archives-publicques/chiffres-clefs-rapports-et-etudes/etudes-publiees/>).

⁴ Citons par exemple l'Ille-et-Vilaine en 2010, le Lot-et-Garonne, le Maine-et-Loire et la Sarthe en 2012, le Tarn et la Seine-Saint-Denis en 2013.

⁵ Archives et territoires. Rapport du groupe de travail (*septembre 2010 à mai 2011*), Inspection des patrimoines, collège Archives, 2011, dactyl. (en ligne sur : <http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/archives-publicques/chiffres-clefs-rapports-et-etudes/etudes-publiees/>).

⁶ Voir notamment : Olivier DONNAT, « Pratiques culturelles, 1973-2008. Dynamiques générationnelles et pesanteurs sociales », *Culture études*, 2011-7 (en ligne sur : <http://culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Etudes-et-statistiques/Les-publications/Collections-de-synthese/Culture-etudes-2007-2014/Tous-les-numeros-de-la-collection-Culture-etudes>).

des internautes de son site Gallica¹ mais il n'existe pas d'enquête nationale sur les bibliothèques. Le patrimoine fait l'objet depuis 2010 du programme « À l'écoute des visiteurs », mis en place par le Département de la politique des publics de la Direction générale des patrimoines, qui s'est progressivement étendu à plusieurs domaines : musées en 2010 et 2012, villes et pays d'art et d'histoire en 2011, monuments historiques en 2012, musées d'archéologie en 2014. En 2013, c'est au tour des archives de rejoindre le programme pour une enquête auprès des services publics d'archives.

Un réseau structuré

Les services publics d'archives forment un réseau structuré autour des archives nationales et des archives territoriales. Les archives nationales sont constituées en trois services à compétence nationale depuis 2007-2008 : Archives nationales (site de Pierrefitte, de Paris et de Fontainebleau), Archives nationales d'outre-mer (Aix-en-Provence), Archives nationales du monde du travail (Roubaix). Les archives territoriales se composent quant à elles des archives régionales, départementales et communales.

Ce réseau met en œuvre la politique de l'État, déterminée et contrôlée par le Service interministériel des archives de France, administration centrale du ministère de la Culture. Avec 3600 kilomètres d'archives conservées, 2 millions d'articles communiqués et 2,3 milliards de pages consultées en ligne en 2013, le réseau des services publics d'archives se présente comme le principal acteur de la mémoire nationale.

Objectif de l'étude

L'objectif de l'étude était de faire le point sur les différents publics fréquentant les archives, en se penchant sur le profil sociodémographique et socioculturel du visiteur et sur son expérience de visite. Au-delà de cette « photographie » à un instant précis, l'étude se donnait aussi comme objectif d'évaluer le niveau de satisfaction du public et de comprendre ses attentes.

L'enquête a été menée entre septembre 2013 et janvier 2014, en étroite collaboration avec le Département de la politique des publics de la Direction générale des patrimoines, selon différentes modalités :

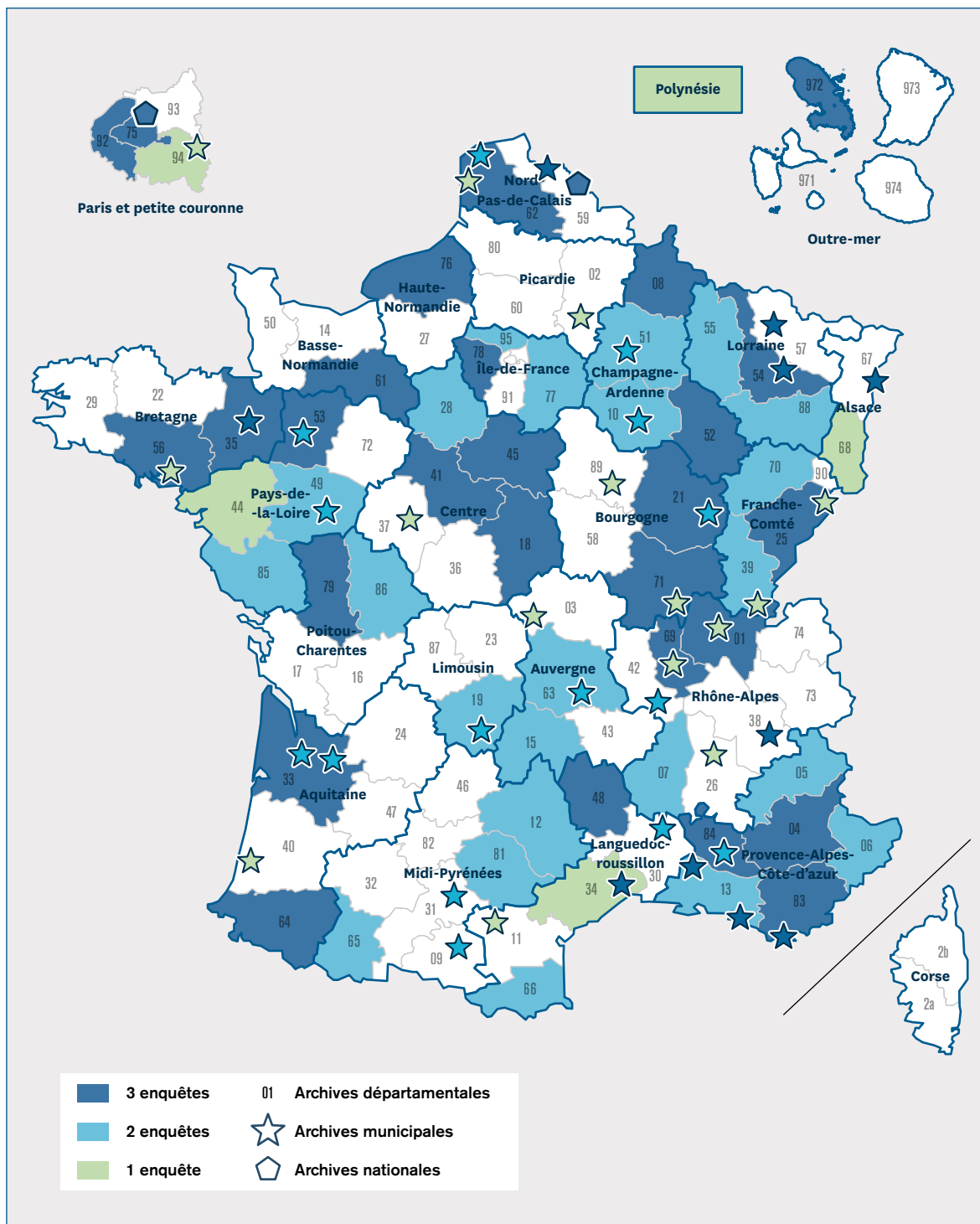
- enquête lors des journées européennes du patrimoine (14-15 septembre 2013) : enquête papier distribuée aux visiteurs par les services participants ;
- enquête auprès des lecteurs (19 novembre 2013-19 janvier 2014) : enquête papier distribuée aux lecteurs en salle ou envoyée par mél par les services participants ;
- enquête auprès des internautes (19 novembre 2013-19 janvier 2014) : enquête en ligne sur les sites des services participants².

¹ Évaluation de l'usage et de la satisfaction de la bibliothèque numérique Gallica et perspectives d'évolution, par GMV Conseil, Bibliothèque nationale de France, 2012, dactyl. (en ligne sur : http://www.bnf.fr/documents/enquete_gallica_2011_rapport.pdf).

² Pour plus de détails, se reporter à la « Note méthodologique » en ANNEXE 1.

L'opération reposait sur le volontariat des services. Le succès a été incontestable à la fois par le nombre de services participants (98) **6.04** mais aussi par le nombre de réponses recueillies (plus de 35 000). Le nombre élevé de réponses a permis de ne retenir que les réponses remplies à plus de 50% (plus de 28 000) et de prendre en compte dans l'analyse des pourcentages peu élevés, pour peu qu'ils représentent une centaine de réponses. En effet on estime à 100 le nombre de réponses à partir desquelles peuvent être fait des constats fiables.

6.04 Carte des services d'archives ayant participé à l'enquête sur les publics (2013 /2014)



L'ensemble des résultats chiffrés (résultats nationaux et par types de service : SCN, AD, AM) sont consultables sur le site des Archives de France¹.

Les études quantitatives tirent leur légitimité de la loi des grands nombres. Cependant « c'est seulement à travers l'analyse que l'on peut donner du sens

LES CHIFFRES

- 98** services participants, en France métropolitaine et en outre-mer :
- **2** services à compétence nationale (SCN),
 - **56** archives départementales (AD),
 - **40** archives municipales (AM).
- 35 281** réponses recueillies et **28 448** conservées (questionnaires remplis à plus de 50%) soit :
- **4 210** réponses pour les jep,
 - **5 682** réponses pour les lecteurs,
 - **18 556** réponses pour les internautes.

aux résultats. Un pourcentage ne veut rien dire en lui-même ; c'est en le comparant, en le retraçant au prisme de la réalité sociale qu'il devient significatif² ». Mais comment saisir de façon exhaustive cette réalité sociale ? Quelle est la représentativité des répondants à partir du moment où tous les usagers n'ont pas accepté de répondre ? Il faudra être prudent dans l'analyse des profils d'usagers et veiller à ce qu'une « communauté de pratique » comme celle que constituent les généalogistes par exemple ne cache pas d'autres usages moins formels mais non moins présents comme celui de l'accès aux documents administratifs. Ainsi, « les enquêtes en ligne

tendent systématiquement à favoriser les gros utilisateurs, au détriment des faibles utilisateurs³ » ; de même en salle de lecture, les habitués répondent plus facilement que ceux qui viennent pour une demande ponctuelle.

Les résultats de cette triple enquête sont présentés en quatre parties, avec une approche comparative :

- une première partie rassemble, en quelques pages synthétiques, les principaux chiffres et enseignements de l'enquête ;
- les trois parties suivantes décrivent les résultats de chacune des enquêtes.

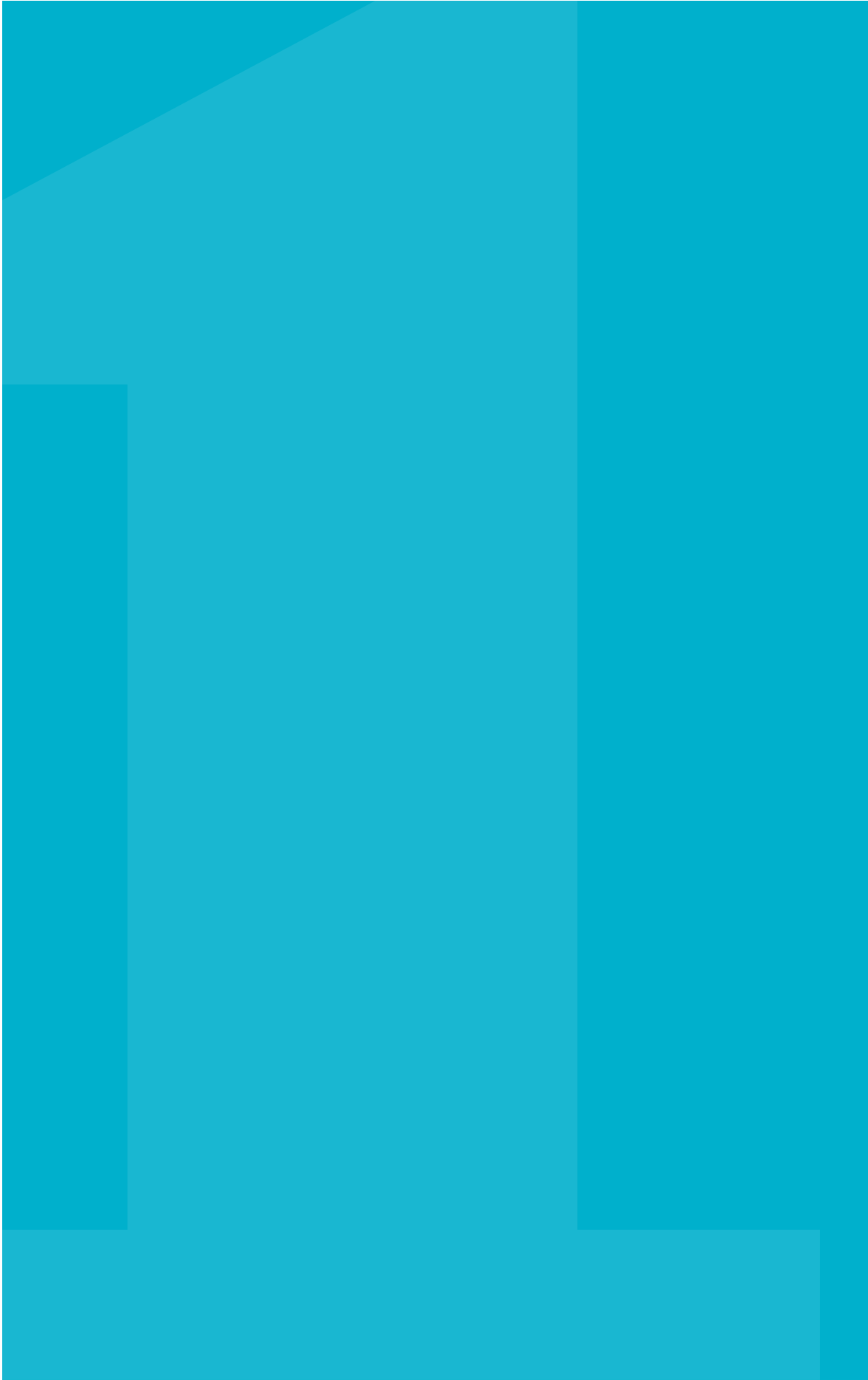
En annexe, ont été placées : une « Note méthodologique » qui décrit le protocole mis en place pour l'étude quantitative et reproduit les trois questionnaires ; l'étude qualitative menée par la société Lordculture sur les activités culturelles.

¹ <http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/action-culturelle/documents-de-references/>

² Stéphane WAHNICH, « Enquêtes quantitatives et qualitatives, observation ethnographique. Trois méthodes d'approche des publics », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, n° 6 (en ligne sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-06-0008-002>).

³ Valérie BEAUDOUIN et Jérôme DENIS, « Observer et évaluer les usages de Gallica. Réflexion épistémologique et stratégique. Rapport final », Bibliothèque nationale de France, 2014, dactyl., p. 17 (en ligne sur : http://www.bnf.fr/documents/observer_evaluer_usages_gallica.pdf).

AVERTISSEMENT Au-delà de 75% de répondants aux questions, les résultats ont été pris tels quels ; en deçà, ils ont été recalculés au prorata des répondants, ce qui explique que l'on pourra avoir dans les diagrammes et les commentaires des pages qui suivent, des chiffres qui diffèrent des chiffres bruts présentés sur le site des Archives de France.



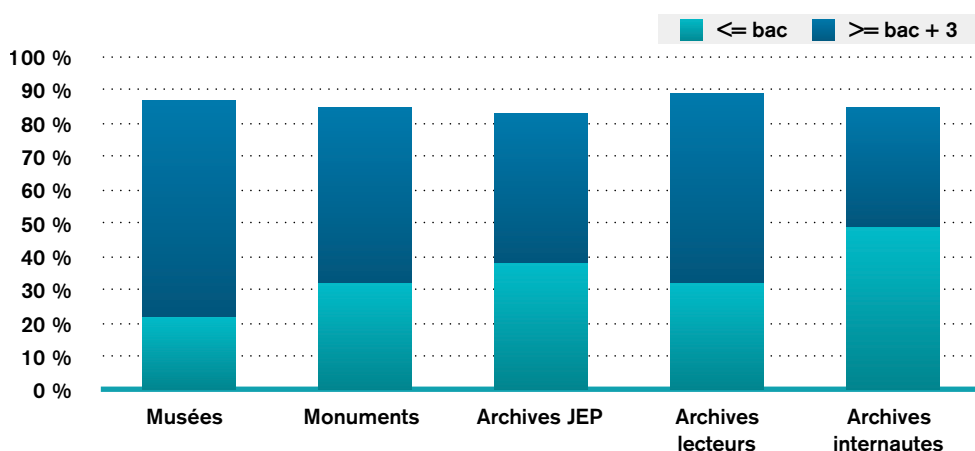
1.

Synthèse des résultats

Dans ce court chapitre sont résumés les traits saillants des publics des archives : ce qui les caractérise mais aussi ce qui les différencie des publics des autres patrimoines et de la population française.

Un profil socio-démographique atypique par rapport aux autres publics des patrimoines

G.05 Niveau de diplôme des publics du patrimoine



L'ancrage est plus populaire que dans les musées : presque 40% des visiteurs des Journées européennes du patrimoine (JEP) possèdent un niveau inférieur ou équivalent au bac, chiffre qui atteint la moitié chez les internautes [G.05](#). Ce chiffre fait exception dans un univers culturel qui touche les classes supérieures sans réduction significative des écarts entre les milieux sociaux¹. Sachant que 93% des internautes sont des généalogistes, on peut dire que la généalogie illustre la démocratisation appelée de ses vœux par le ministère de la Culture depuis sa création. Le profil des lecteurs, lui, se rapproche de celui du public des monuments nationaux avec un niveau d'études supérieur (57% de niveau égal ou supérieur à bac +3).

¹ O. DONNAT, « Pratiques culturelles, 1973-2008... », *art. cit.*, p. 29.

Un public très familier du patrimoine et des pratiques culturelles

À l'instar du public des musées et des monuments, le public des archives est familier du patrimoine et des pratiques culturelles : il fréquente les musées et les bibliothèques, est inscrit à une association artistique ou culturelle, bien plus que la moyenne nationale. Lecteurs et internautes sont plus de 7 sur 10 à fréquenter les musées et expositions historiques, contre un tiers des Français¹. Plus de la moitié des visiteurs des JEP et des lecteurs sont inscrits en bibliothèque contre 18% des Français². Les internautes sont davantage en retrait de ces pratiques, sauf en ce qui concerne la participation à des associations généalogiques (40% contre 22% des lecteurs), ce qui est à relier avec leur faible niveau d'études.

Un lecteur et un internaute plutôt âgés, quotidiennement connectés

Lecteurs et internautes forment un public plutôt âgé (54 ans pour les lecteurs, 60 ans pour les internautes), qui correspond au vieillissement général des publics constaté dans les « Pratiques culturelles », tandis que les visiteurs des JEP sont un peu plus jeunes (51 ans). Ils se connectent quotidiennement (77% des lecteurs et 83% des internautes, contre 62% des Français). On note que 13% des lecteurs et des internautes sont venus pour se cultiver ou par curiosité. Leur présence sur les réseaux sociaux est très similaire, à hauteur de 10% pour la consultation et de 3% pour l'alimentation, chiffres modestes qu'explique le phénomène générationnel. Un quart possède un compte Facebook, 5% environ un blog. Les internautes pratiquent cependant deux fois plus l'enrichissement de contenu que les lecteurs (presque un quart contre 12%).

Pratiques croisées : de la recherche mais peu d'activités culturelles

Recherche virtuelle et recherche physique se recoupent en partie, le lecteur étant plus souvent internaute (7/10) qu'inversement (3/10). Les pratiques culturelles sont nettement en retrait : 30% des lecteurs déclarent avoir participé à une telle activité au cours des douze derniers mois (17% ont visité une exposition, 4% ont assisté à un cours) et 4% des internautes, tandis que sur internet la rubrique Action culturelle ne recueille que 4% des consultations. Cependant, 6% des internautes déclarent avoir l'intention de venir suivre une formation à la recherche.

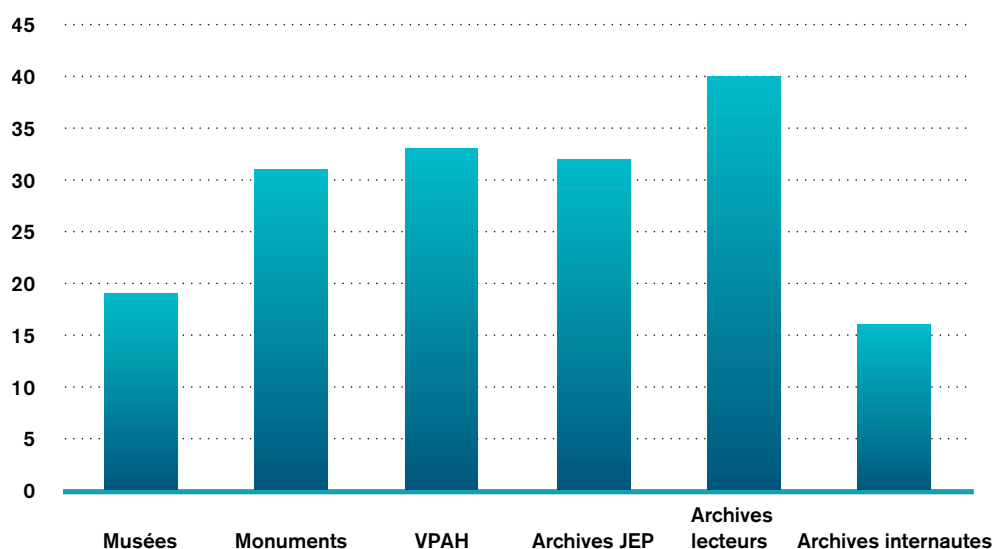
¹ Enquête en 2011 du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie – Crédoc (en ligne sur : <http://www.credoc.fr/publications/abstract.php?ref=Sou2012-3913>).

² O. DONNAT, « Pratiques culturelles, 1973-2008... », *art. cit.*, p. 3.

Un indice de recommandation disparate

Si la satisfaction exprimée par les visiteurs est majoritairement positive (entre 78 et 98% de mention « bien » et « très bien »), l'indice de recommandation¹ se révèle disparate **6.06** : le meilleur – 40% – est attribué par les lecteurs, ce qui est nettement au-dessus de celui affiché par les villes et pays d'art et d'histoire (33%), les monuments (31%) et les musées (19%). Vient ensuite celui des visiteurs des JEP (32,4%) tandis que les internautes, sévères, attribuent un indice de 16%.

6.06 Indice de recommandation attribué par les publics aux lieux visités



Le visiteur des JEP séduit par les archives et prêt à y revenir

Public de primovisiteurs des archives (78%), d'origine locale, motivé par la gratuité (73%), prêt à revenir aux archives pour poursuivre l'expérience de visite sous différentes formes : en salle de lecture (50%), en participant à des activités (27%), en allant sur le site internet (38%). Public qui recherche un « savoir » (92%) (contre 80% dans les monuments et 73% dans les musées).

Les archives sont pour eux le lieu de la « transmission de la mémoire collective » (70%) et de la « conservation des documents anciens » (55%).

98% de visiteurs accordent la mention « très bien » ou « bien » aux services d'archives, pourcentage supérieur aux musées et aux monuments nationaux.

¹ L'indice de recommandation ou *Net promotor score* est un outil de mesure de la propension des visiteurs à recommander la visite à leur entourage. Il est obtenu par la soustraction des « prescripteurs » (note globale attribuée au service entre 9 et 10) et celui des « détracteurs » (note entre 0 et 6). Au milieu, les « passifs » ont attribué une note entre 7 et 8 (voir F. Reichheld, « The one number you need to grow », dans *Harvard business review*, 2004, n° 6, p. 46-54).

Un lectorat fidèle

Le lecteur vient dans un but de recherche historique (50%) ou généalogique (40%). Depuis l'enquête de 1999 dans les archives territoriales, le généalogiste lecteur est devenu en partie un généalogiste internaute ; si, dans le même temps, la recherche universitaire s'est effondrée (en archives départementales, elle passe de 16 à 0,7%), la recherche dans un cadre professionnel a doublé, passant de 9 à 17%. Les consultations sont plurielles : deux à trois types de documents sont consultés par séance, et ce, sous forme d'originaux (87%) ; viennent d'abord les archives de 1789 à 1945 (60%) puis les archives antérieures à la Révolution (35%), l'état civil (34%) et les minutes notariales (25%).

Les cours de paléographie et d'aide à la recherche, conçus pourtant pour les lecteurs, sont peu suivis (4%).

Différents profils de lecteurs se dessinent : dans les services à compétence nationale, le lecteur est attiré vers l'histoire politique et sociale ; en département, vers la généalogie et la monographie ; en archives municipales, vers les recherches administratives et l'histoire des arts et de la culture.

Il s'agit de lecteurs fidèles dont plus des deux tiers sont déjà venus en salle de lecture. Avant de venir, ils ont majoritairement consulté le site internet (69%) ou demandé conseil auprès d'un tiers (forum, réseaux sociaux : 6%).

Un internaute consommateur de données

L'internaute, qui se connecte essentiellement sur les sites départementaux (98%), vient dans un but de recherche, qu'il soit immédiat (consultation de documents en ligne) ou différé (consultation des instruments de recherche et des informations pratiques en vue d'un déplacement en salle de lecture). La rubrique la plus consultée est celle des documents numérisés (93%), suivie par les bases de données (39%) et les instruments de recherche (21%), et ce, dans un but de recherche généalogique (95%). La recherche historique, qui totalise 14%, se présente comme un axe à développer. Parmi les documents numérisés sont plébiscités les registres d'état civil (96%), les recensements de population (49%) et les registres matricules militaires (38%) ; les documents iconographiques tiennent une place non négligeable. Il s'agit de consultations plurielles (deux à trois types de documents consultés par session).

Différents profils d'internautes se dessinent : le retraité généalogiste qui consulte les registres d'état civil ; l'étudiant ou l'actif qui vient pour une recherche historique ou dans le cadre de son travail consulter des documents divers ; la personne sans emploi qui se connecte pour une démarche administrative ou consulte par curiosité des documents photographiques.

Les internautes sont des habitués : 86% sont déjà venus sur le site et plus de 9 sur 10 ont consulté d'autres sites. En matière d'offres web, ils souhaitent le développement de l'offre collaborative (20%), la création d'espace personnel (15%) et la géolocalisation des données (13%). Ils pratiquent davantage l'enrichissement du contenu (23%) qu'ils ne consultent cette rubrique (2%) mais consultent davantage les réseaux sociaux (12%) qu'ils ne les alimentent (3%).



2.

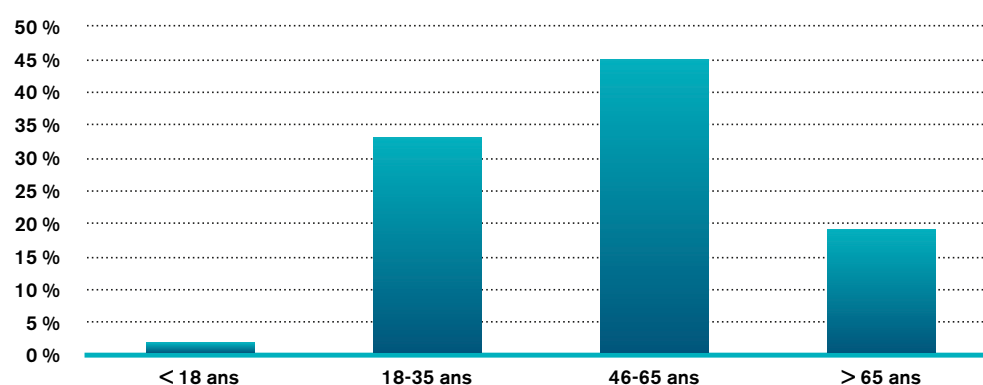
Le public des Journées européennes du patrimoine

Depuis le début des années 1980, les Journées européennes du patrimoine (JEP) sont devenues un rendez-vous attendu des Français avec leur patrimoine. Les services d'archives concourent, aujourd'hui, massivement à cette manifestation : en 2013, 70% des archives départementales ont ouvert leurs portes, pour une journée ou deux, lors du troisième week-end de septembre. Le public des Journées du patrimoine est, pour les Archives, d'autant plus intéressant qu'il se distingue *a priori* du public habituel des lecteurs ou des internautes : en effet, la découverte des documents eux-mêmes se double d'une curiosité pour le lieu et pour l'institution. Cette démarche inhabituelle contraint les services à se considérer au miroir d'une dimension patrimoniale qui n'est pas toujours la première prise en compte dans l'activité quotidienne. Les quelque 4 000 réponses au questionnaire distribué aux visiteurs en septembre 2013 permettent d'en savoir un peu plus.

Profil du visiteur

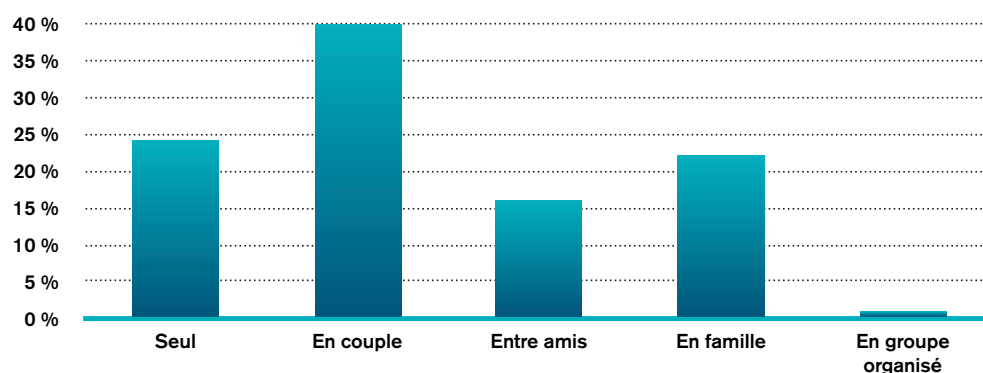
Quel visiteur se présente à la porte des Archives à l'occasion des JEP ? Son âge moyen est de 51 ans (45% des visiteurs ont entre 45 et 65 ans), le taux des moins de 18 ans étant particulièrement faible (2%) [6.07](#). Reflet de ces âges, 51% des visiteurs se déclarent en activité, et 34% seulement à la retraite : la distinction avec le public habituel des lecteurs est ici sensible.

6.07 Âge des visiteurs des JEP

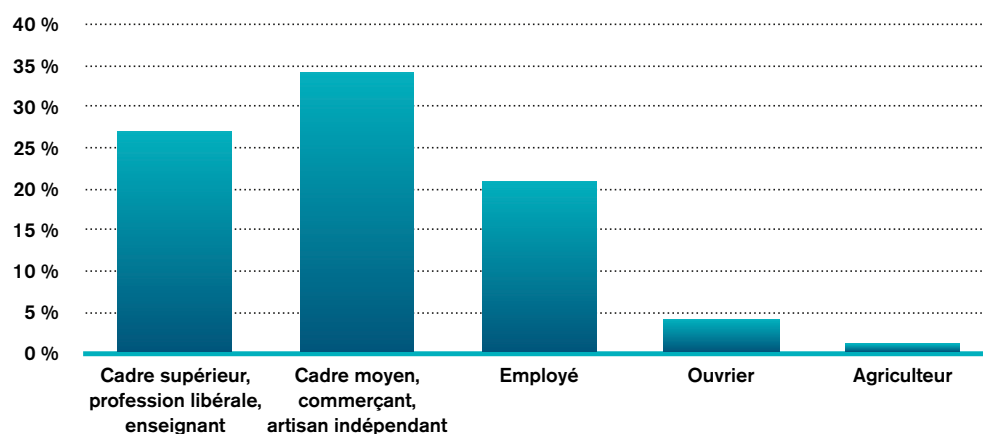


La répartition entre femmes et hommes est de 60 contre 40% (le public des JEP est plus féminisé que celui des lecteurs et des internautes qui présentent une proportion inverse de 60% d'hommes). De façon assez équilibrée, la visite se fait en général en couple (40%), mais aussi seul (24%), entre amis (16%) ou en famille (22%), avec ou sans enfants [6.08](#) ; sans surprise, il s'agit, à 93%, d'un public local. Si l'on se penche sur le profil professionnel, le pourcentage le plus élevé est celui des professions intermédiaires (cadre moyen, commerçant, artisan indépendant : 34%), les cadres et professions intellectuelles supérieures venant en deuxième position (27%) et les employés (21%) en troisième [6.09](#). Les étudiants ou les élèves représentent à peine 10% du public. Pour ce qui est des groupes sociaux, la dimension populaire des Archives transparaît : 43% des visiteurs considèrent appartenir à la classe supérieure ou moyenne supérieure, mais 48% se reconnaissent dans la classe populaire ou moyenne inférieure.

6.08 Mode de visite



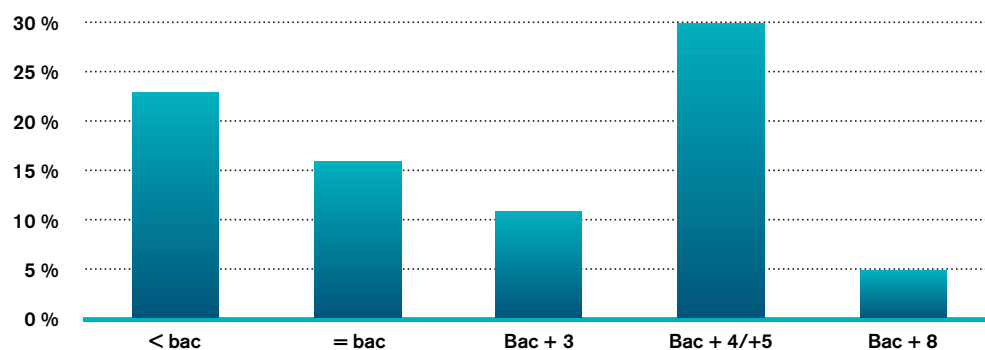
6.09 Catégorie socioprofessionnelle des visiteurs des JEP



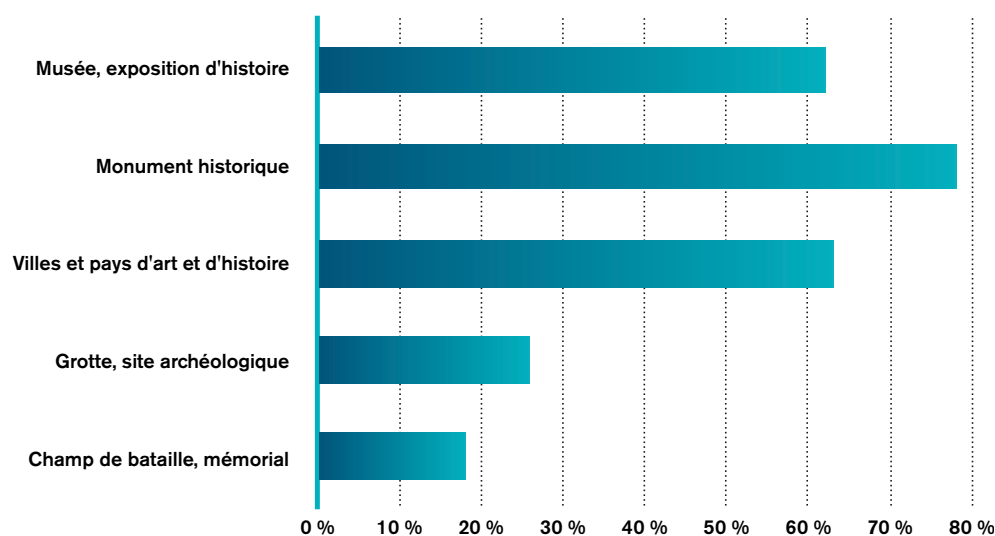
Les niveaux de diplôme sont divers, 23% des visiteurs n'ayant pas leur bac et 30% étant titulaires d'un master [6.10](#). En revanche, la pratique d'activités culturelles fréquentes et variées autour de l'histoire paraît un dénominateur commun à tous : 62% ont visité un musée ou une exposition d'histoire dans l'année écoulée, 78% un monument historique, 63% une ville ou un pays d'art et d'histoire [6.11](#) : on parlera donc d'un public à capital de familiarité

patrimoniale élevé, ce qui n'empêche pas la pratique déclarée d'autres activités culturelles (concert, cinéma, spectacles). Côté lecture, le constat est le même : 51% des visiteurs sont inscrits dans une bibliothèque, et 67% lisent des ouvrages ou des revues consacrés à l'histoire ou à la généalogie. Ces pratiques culturelles s'inscrivent notamment dans le cadre d'associations : sur les 27% de répondants, 83% se disent membres d'une association, qu'elle soit culturelle, historique, généalogique ou scientifique.

6.10 Niveau de diplôme



6.11 Visites culturelles effectuées par les visiteurs des JEP



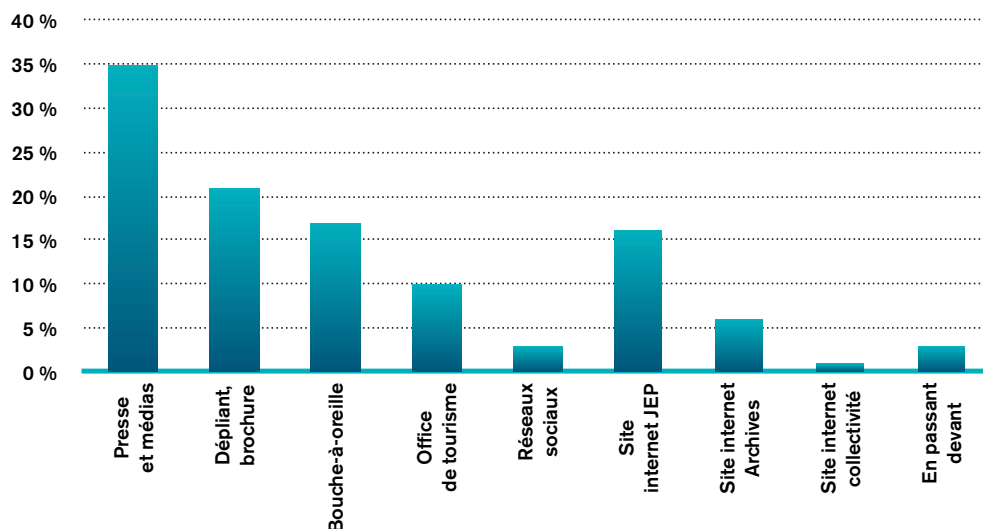
L'expérience de visite

Quel événement provoque la visite aux Archives ? Pour certains, il s'agit sans doute d'un complément qui vient après la visite d'autres sites ou monuments : 72% des visiteurs se déclarent familiers des JEP, auxquelles ils ont participé déjà une ou plusieurs fois. En revanche, 28% sont des primo-participants : pour eux, les Archives sont à mettre au même plan que tout autre lieu qu'ils auraient pu visiter. Point important, la visite s'est décidée, le plus souvent, quelques jours avant l'événement (32%), ou même le jour dit (31%), et l'information n'est quasiment jamais passée par les sites institutionnels : moins d'1% des visiteurs ont appris l'ouverture des archives par le site du conseil départemental ou de la mairie, et moins de 7% l'ont apprise par le site des archives.

L'information s'est principalement transmise par la presse (35%), les dépliants ou brochures (21%), le bouche-à-oreille (17%) ou les sites internet dédiés aux JEP (16%). Le recours à la publicité extérieure apparaît ainsi indispensable 6.12.

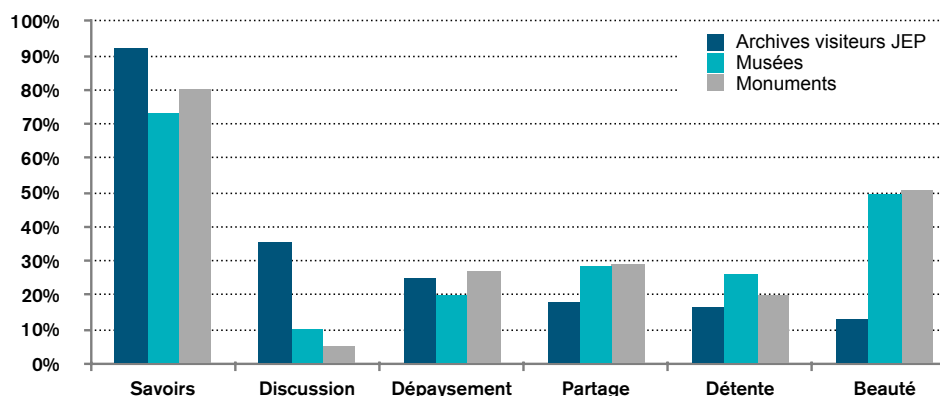
Le public des JEP n'est pas le public des lecteurs : 78% des visiteurs affirment venir pour la première fois. Et, parmi les 22% qui sont déjà venus, 50% ne sont venus qu'une fois, et les habitués, venus plus de cinq fois, ne sont que 19%. Ces chiffres invitent à accorder de l'attention aux attentes manifestées.

6.12 Moyens d'information de l'ouverture des archives pour les JEP

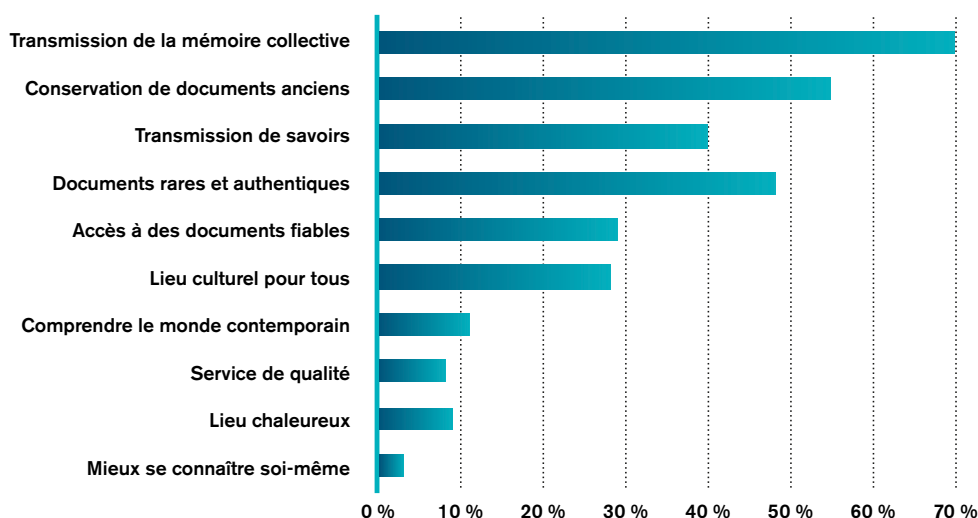


Que recherchent, en poussant la porte d'un service d'archives, les visiteurs des JEP 6.13? La notion de «savoirs» s'impose à une écrasante majorité (92%), reléguant loin derrière elle des notions moins nettes, qui reflètent sans doute plus une connaissance approximative des Archives qu'une attente précise : la «discussion» (36%), le «dépaysement» (25%), le «partage» (18%), la «détente» (16%) ou encore la «beauté» (13%). La comparaison avec le public des musées ou des monuments nationaux est éclairante : dans ces deux catégories de lieux, le mot «savoirs» vient lui aussi en tête de liste, mais avec un score inférieur – de 73% pour les musées et de 80% pour les monuments –, et ce sont les notions de «beauté» (env. 50%) et de «partage» (env. 29%) qui occupent les deuxième et troisième places.

6.13 Ce que recherche le visiteur dans un lieu culturel

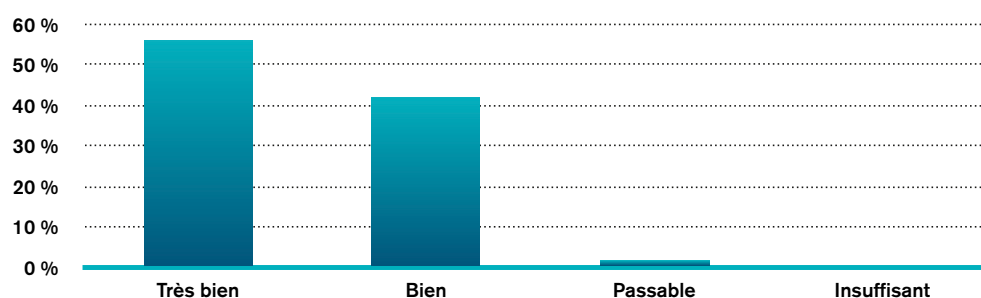
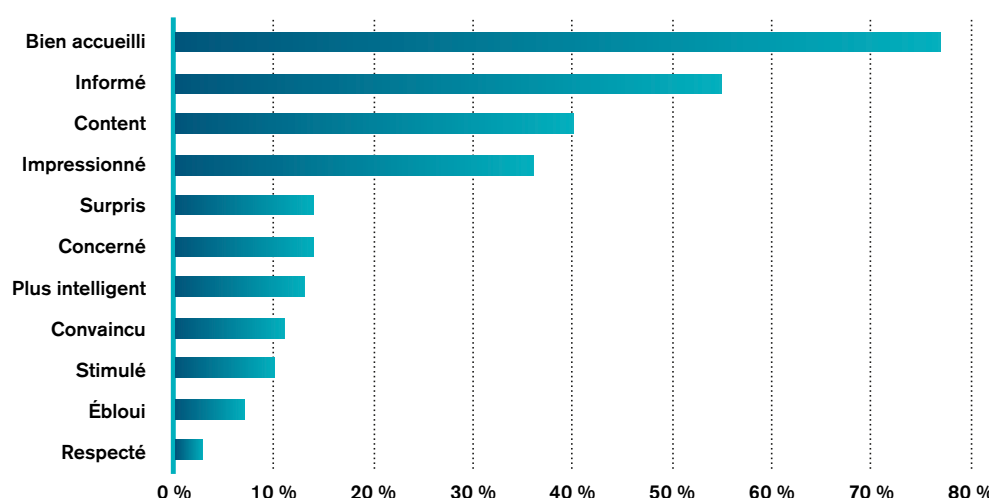


Les principales missions d'un service d'archives sont, au terme de la visite, bien cernées **6.14** : dans l'ordre décroissant sont cités la « transmission de la mémoire collective » (70%), la « conservation de documents anciens » (55%), la présence de « documents rares et authentiques » (48%), la « transmission de savoirs » (40%), l'« accès à des documents fiables » (29%), l'offre d'un « lieu culturel pour tous » (28%). Plus généralement, les activités d'un service sont jugées variées (66%) et riches (21%). Ces bonnes appréciations doivent être mises au crédit des visites guidées du service, proposées dans 85% des cas. Les autres activités, moins propres à une présentation d'ensemble, sont aussi plus rares : expositions (43%), ateliers (15%), spectacles ou projections (10%), conférences (7%).

6.14 Missions d'un service d'archives


Des visiteurs satisfaits

Désireux d'apprendre et de découvrir, peu au fait des Archives avant son arrivée, le public des JEP est tout prêt à se laisser séduire, si l'on en croit les taux de satisfaction affichés après visite. 98% des visiteurs accordent la mention très bien (56%) ou bien (42%) au service qu'ils ont visité **6.15**. Notons que ces scores sont supérieurs à ceux des musées (38% de « très bien », 53% de « bien ») et à ceux des monuments nationaux (36% de très bien, 56% de « bien »). Le fil conducteur des activités est jugé « fluide et cohérent » par 56% des visiteurs des Archives, et « très bien conçu » par 40%. 51% des visiteurs considèrent l'apport de connaissance, principal horizon d'attente, comme « d'une grande richesse », et 46% l'estiment « au niveau attendu ». Les considérations d'ordre plus matériel sont elles aussi regardées favorablement : clé du succès de toute visite, l'accueil par les personnels est apprécié dans 88% des cas, l'affluence et le temps d'attente ne posent aucune difficulté (4% de mécontents), l'atmosphère générale est « très chaleureuse » (35%) ou « agréable » (62%). 39% des visiteurs vont jusqu'à trouver « magnifique » le bâtiment qui les accueille ! Les mots qui viennent pour définir l'état d'esprit au sortir de la visite mêlent l'appréciation de l'ambiance et du savoir acquis **6.16** : 77% des visiteurs se disent « bien accueillis », 55% « informés », 40% « contents », 36% « impressionnés ». Et les qualificatifs tels que « surpris », « concerné », « plus intelligent », « convaincu » ou « stimulé » obtiennent chacun entre 10 et 15% des suffrages.

G.15 Appréciation par les visiteurs des JEP du service d'archives

G.16 Mots qui caractérisent les impressions des visiteurs à l'issue de leur visite


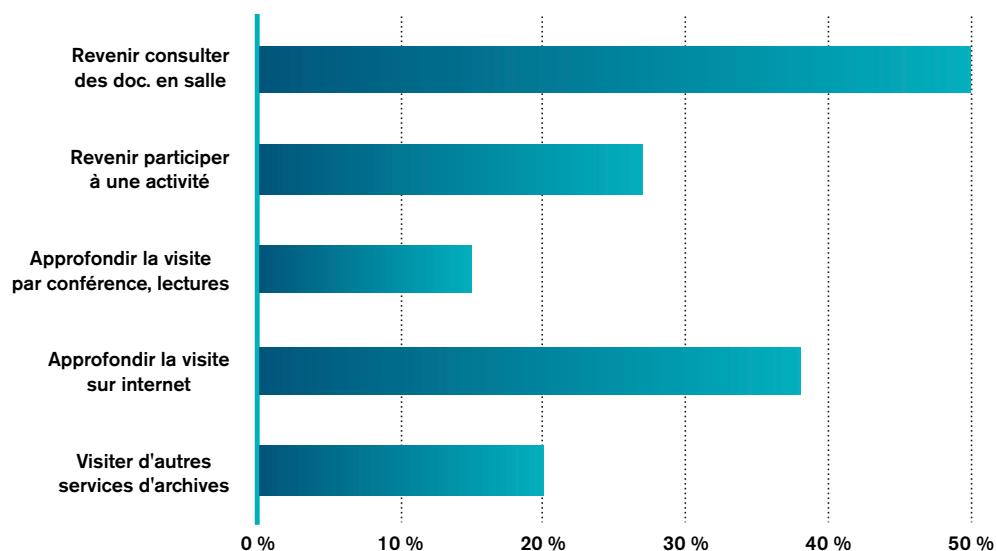
La question de synthèse sur la correspondance entre les résultats de la visite et les attentes qu'elle avait suscitées révèle, elle aussi, un horizon positif : la visite a dépassé les attentes dans un tiers des cas, et leur correspond pour 62% des visiteurs. 86% des visiteurs se déclarent satisfaits ou très satisfaits de l'«enrichissement culturel» qui leur a été proposé.

Une visite à suites ?

La satisfaction ressentie fait-elle des visiteurs des archives de nouveaux ambassadeurs de celles-ci ? Les réponses montrent certes une volonté de transmettre et de faire savoir, mais plus encore un désir d'approfondissement et d'appropriation du savoir acquis. L'indice de recommandation, de 32,4%, est comparable à celui que l'on rencontre dans les villes et pays d'art et d'histoire (VPAH) et dans les monuments historiques ; en revanche, le pourcentage de visiteurs (29%) qui envisagent de parler de leur visite en ligne est supérieur aux VPAH (18%) mais un peu inférieur à celui des monuments (35%). 50% des visiteurs se disent désireux de venir consulter en salle de lecture, et un pourcentage important s'apprête à approfondir sa visite, que ce soit par la participation à des activités du service (27%), par des conférences et des lectures (15%) et par l'exploration du site internet du service (38%) **G.17**.

Ces trois chiffres, sensiblement plus élevés que chez les visiteurs de musées ou de monuments historiques, montrent que l'expérience vécue aux Archives est différente, et se colore d'une forte dimension personnelle, qui incite chacun au savoir et à la connaissance.

6.17 Vous avez l'intention de :





3.

Les lecteurs

Le «lecteur», d'après le *Dictionnaire de terminologie archivistique*¹, est « toute personne inscrite dans un service d'archives venant consulter des documents en salle de lecture ». L'ensemble des lecteurs constitue, par excellence, le public direct, celui qui entre en contact avec les documents – documents originaux en grande majorité – par le biais de la recherche. Ce lectorat, nous l'avons évoqué en introduction, a beaucoup évolué en quelques décennies. L'enquête de 1999 prenait place dans une phase ascendante d'accueil des lecteurs – leur nombre avait quadruplé en trente ans dans les archives nationales et départementales – et dans un contexte de profonds changements dans la composition de ce public que Lucien Mironer résume ainsi dans son introduction : « avec la réduction progressive de la part des «érudits» – historiens universitaires ou amateurs – qui constituaient l'essentiel du public des archives jusque dans les années 1950, sont apparues, dans les années 1960, de nouvelles générations d'universitaires et d'étudiants et surtout, dans les années 1970, de nouveaux amateurs : les généalogistes (...). À ces généalogistes amateurs, curieux de connaître leur histoire familiale, mais aussi le contexte local de cette histoire, se sont ajoutés, à partir des années 1980, d'autres chercheurs amateurs, qui ont remplacé les anciens érudits et que l'intérêt pour le patrimoine, et donc pour l'histoire et le retour aux sources, amène à s'intéresser également à l'histoire locale »². À 15 ans de distance, la révolution numérique est passée par là, faisant basculer en grande partie le public des salles de lecture sur internet : en Haute-Marne par exemple, la mise en ligne de l'état civil en 2011 a réduit de 70% le nombre de lecteurs en salle. Le rapport *Archives et territoires* situe l'inversion de la courbe ascendante à partir de 2002 et analyse de façon approfondie les raisons du reflux du lectorat³ : mise en ligne progressive des documents consultés par les généalogistes, qui constituaient une grande partie du lectorat dans certains départements ; affaiblissement de la clientèle scientifique depuis 2006 en raison de la désaffection à l'égard des sciences humaines et de la réforme dite LMD (licence, master, doctorat) ; pratiques consuméristes qui se traduisent par des séjours plus courts et des prises de vue photographiques en masse pour travailler ensuite à domicile ; quête de renseignements administratifs pour justifier de ses droits. Désormais en archives départementales,

¹ *Op. cit.*, p. 24.

² L. MIRONER, *Les publics des archives départementales et communales*, *op. cit.*, t.1, p.11.

³ *Op. cit.*, p. 67-71.

pour 1 lecteur inscrit en salle, ce sont 100 visiteurs uniques sur internet ; pour 1 article communiqué en salle de lecture, ce sont plus de 1000 pages vues sur internet (cette comparaison doit cependant être tempérée du fait qu'un article en salle comporte souvent plusieurs pages ou documents – sinon plusieurs centaines – alors que sur internet le comptage se fait en principe à la vue, soit une ou deux pages).

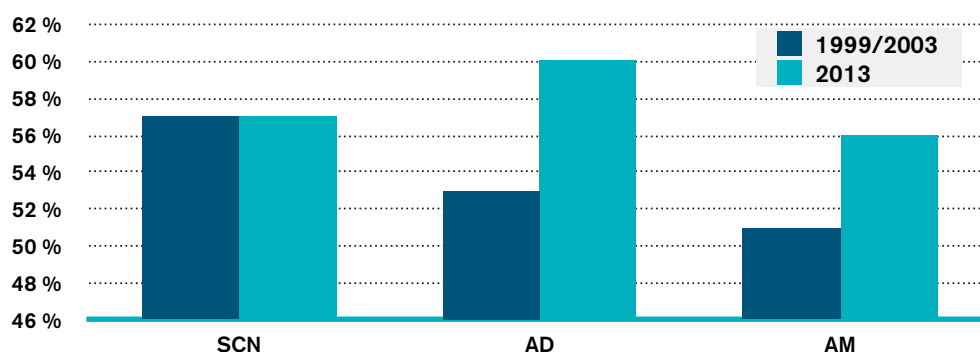
Les archives départementales représentent 69% de l'échantillon de notre enquête, les archives municipales 26% et les archives nationales 3%, ce qui reflète le pourcentage de lecteurs inscrits dans ces différentes catégories de services¹. L'échantillon est donc représentatif du point de vue de la répartition de la population interrogée mais aussi de la géographie : les services sont répartis sur tout l'hexagone ainsi qu'outre-mer (Martinique et Polynésie), depuis les plus modestes (58 lecteurs inscrits à Soissons en 2013) jusqu'aux plus importants (11 760 lecteurs aux archives de Paris).

Si l'échantillon de 1999 est numériquement plus faible que celui de 2013 (1 885 réponses contre 5 451), il est en revanche comparable concernant le nombre de services touchés : 49 archives départementales et 37 archives municipales. L'enquête s'est poursuivie en 2003 auprès des quatre « centres des archives nationales », devenus aujourd'hui trois services à compétence nationale : Archives nationales, Archives nationales du monde du travail et Archives nationales d'outre-mer. En 2013, l'enquête dans ces services a été plus restreinte : elle a concerné les deux premiers d'entre eux et recueilli 231 questionnaires (contre 2 259 en 2003). Les champs d'investigation sont cependant très proches, ce qui autorise les comparaisons, d'autant que certaines questions des deux enquêtes antérieures ont été volontairement reprises en 2013.

Les lecteurs et leurs recherches

Profil sociodémographique | Le lecteur est en majorité un homme (59%). Sauf pour les SCN où la proportion est restée la même qu'en 2003 (57%), l'écart avec la population féminine s'est creusé dans les archives municipales et encore plus dans les archives départementales par rapport à 1999 **6.18**.

6.18 Lecteurs hommes

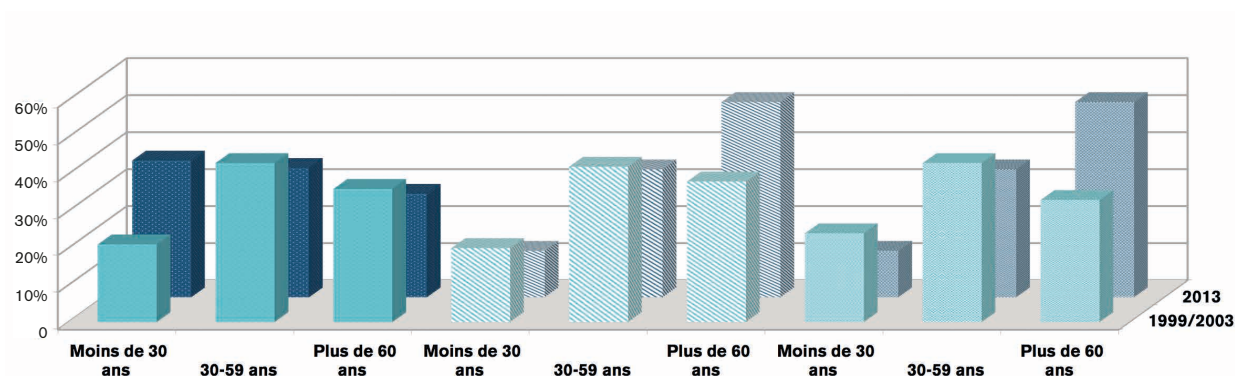


¹ En 2013, 59% de lecteurs sont inscrits en archives départementales, 32% en archives municipales et 8% dans les services à compétence nationale.

Près de la moitié des lecteurs sont âgés de plus de 60 ans, tandis qu'à peine 20% ont moins de 30 ans [6.19](#). Cette moyenne cache d'importantes disparités selon les catégories de service. Tandis que les services à compétence nationale voient leur public rajeunir, les archives départementales et municipales subissent un net vieillissement de leurs lecteurs. En dix ans, le nombre des moins de 30 ans a presque doublé dans les SCN, tandis qu'il a baissé de façon significative dans les archives départementales et municipales. Partout, la catégorie des 30-59 ans a baissé tandis que les plus de 60 ans ont nettement augmenté dans les archives territoriales.

4% des lecteurs déclarent être en situation de handicap, tandis que plus de 8 sur 10 indiquent être sensibilisés à cette question.

6.19 Âge des lecteurs



PORTRAIT DU LECTEUR EN FONCTION DE SON ÂGE

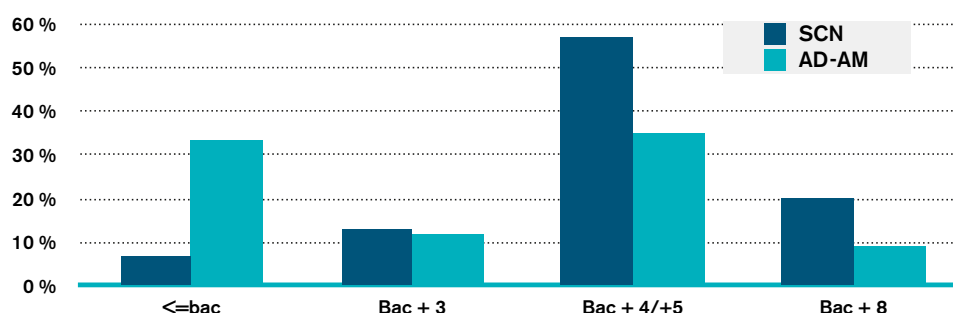
Les plus jeunes (tranches : moins de 30 ans et de 30 à 45 ans) sont venus dans le cadre de leur travail ou pour une recherche historique alors que les plus âgés (au-delà de 60 ans) sont venus pour une recherche généalogique ou bien pour se cultiver. Les premiers sont plus circonspects sur la recommandation qu'ils feraient du service (note de 6 à 7) alors que les seconds sont enthousiastes (note de 8 à 10). Ces derniers sont déjà venus dans le service et ont consulté sur le site internet les documents numérisés ; en salle ils consultent les registres d'état civil, les documents antérieurs à la Révolution et les minutes notariales. Les plus jeunes consultent les informations pratiques et les instruments de recherche sur le site internet et, sur place, les archives postérieures à 1945, en utilisant leur

appareil photo pour les reproduire. Ils se connectent tous les jours sur internet et possèdent un compte Facebook. Ils pratiquent durant leurs loisirs une activité de type sportive et artistique et sont inscrits en bibliothèque ; en revanche, ils ne visitent pas les lieux patrimoniaux. Il s'agit plutôt de femmes, de niveau bac +4/5. Les plus âgés présentent un profil socio-culturel tout à fait différent : ce sont plutôt des hommes, d'un niveau égal ou inférieur au bac, qui ne sont pas inscrits en bibliothèque mais qui visitent les lieux patrimoniaux et assistent à des spectacles et à des concerts. Pour les plus « jeunes » d'entre eux (60-69 ans), ils participent à l'enrichissement du contenu des sites d'archives par l'indexation et les commentaires collaboratifs.

Il s'agit d'un public local pour 8 lecteurs sur 10, qui provient essentiellement du département (68%) et dans une moindre mesure de la région (13%). Le public étranger est très réduit (à peine 2%). Le public national (hors région), qui représente 16% des lecteurs en moyenne, est beaucoup plus présent dans les services nationaux (près de 1 lecteur sur 3) ainsi que les étrangers (8%).

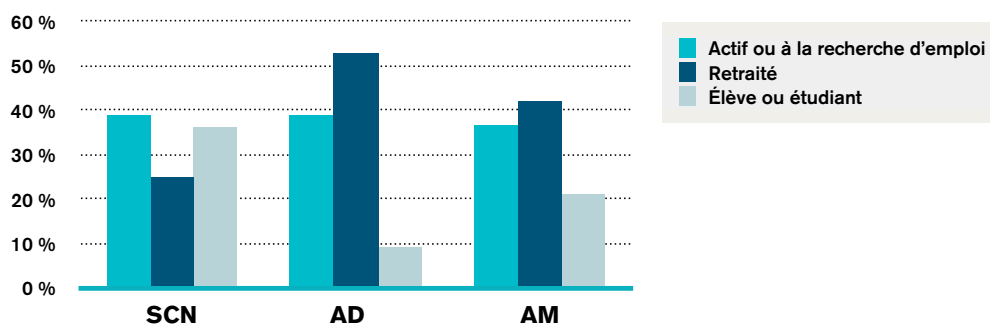
Un tiers des lecteurs a un niveau inférieur ou équivalent au bac, tandis que plus de la moitié possède un diplôme équivalent ou supérieur à bac +3 [6.20](#). Le niveau de diplôme est nettement supérieur dans les services nationaux, atteignant 90% de lecteurs de bac +3 et au-delà ; le niveau inférieur ou équivalent au bac y chute à 7%.

6.20 Niveau de diplôme

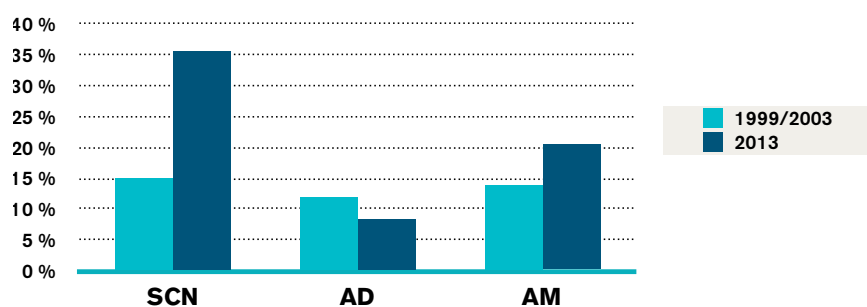


Pour près de la moitié, les lecteurs sont des retraités, plus d'un tiers sont en activité ou en recherche d'emploi et près de 13% sont des élèves ou des étudiants [6.21](#). Depuis les enquêtes de 1999 et 2003, le pourcentage des actifs a baissé d'environ dix points (tombant en dessous de 40%) tandis que celui des retraités a augmenté – dépassant les 50% dans les archives départementales –, sauf dans les services nationaux [6.22](#). On remarque, contrairement aux idées reçues, que la part des étudiants a progressé, hormis dans les archives départementales où ils passent de 14 à 9% : dans les services nationaux, la progression est spectaculaire puisqu'ils ont plus que doublé en dix ans, passant de 15 à 36%. La composition du statut socioprofessionnel des lecteurs s'avère ainsi plus disparate en archives départementales.

6.21 Statut socioprofessionnel des lecteurs

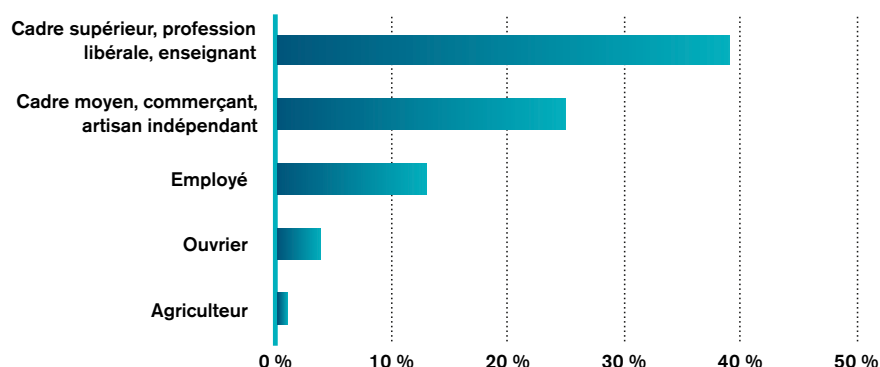


6.22 Lecteurs élèves ou étudiants

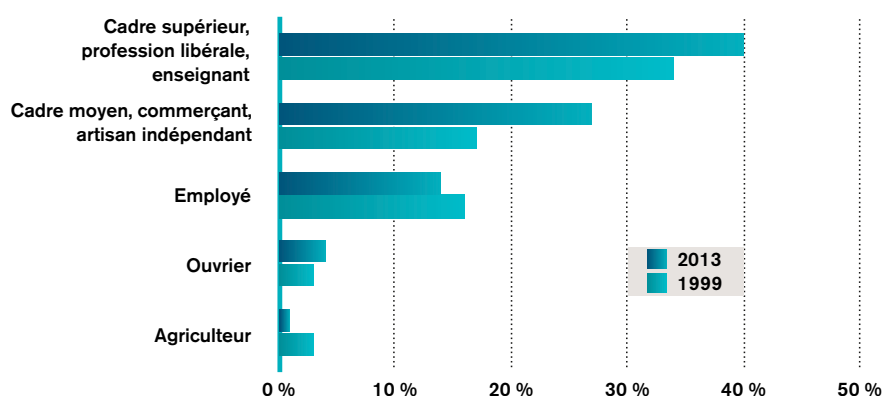


Corrélativement à un niveau de diplôme élevé, près de 40% des lecteurs appartiennent aux cadres et professions intellectuelles supérieures et un quart à la classe moyenne (cadre moyen, commerçant, artisan indépendant). Les ouvriers et employés représentent 17% du total [6.23](#). La classe moyenne est celle qui a le plus évolué depuis 1999 dans tous les services, gagnant plusieurs points [6.24](#) ; de même, on enregistre une progression pour les ouvriers, même si elle est plus modeste. Les cadres supérieurs ont progressé en archives territoriales mais régressent dans les services nationaux où ils sont passés de 50 à 38%.

6.23 Catégorie socioprofessionnelle des lecteurs



6.24 Archives départementales : évolution de la catégorie socioprofessionnelle des lecteurs



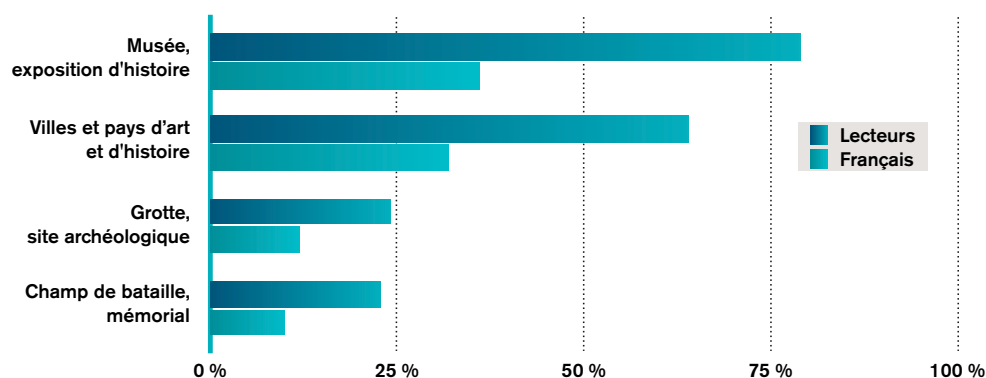
Profil socioculturel | Les lecteurs ancrent leurs pratiques en s'investissant dans les associations culturelles. On notera d'abord celles qui sont en lien avec l'histoire, telles que les associations généalogiques (27%) et les sociétés savantes et historiques (18%); les sociétés d'amis des archives sont loin derrière (4%). Ces pratiques sont restées assez stables depuis 1999 dans les services territoriaux, avec une légère augmentation [6.25](#). Les lecteurs sont présents également dans d'autres associations artistiques et culturelles (20%), mais aussi dans des laboratoires ou centres de recherche (9%; ce chiffre est nettement plus élevé dans les services nationaux : 27%).

6.25 Archives départementales : implication des lecteurs dans les associations historiques et culturelles



Les pratiques culturelles du lectorat des archives s'avèrent intensives : les lecteurs sont inscrits pour plus de la moitié d'entre eux dans une bibliothèque (contre 18% des Français) et lisent très majoritairement (87%), «souvent» ou «parfois», des ouvrages relatifs à l'histoire ou à la généalogie. Plus des deux tiers aiment à visiter un musée ou un monument historique [6.26](#). Concernant les villes et pays d'art et d'histoire, les sites archéologiques et les champs de bataille, leur fréquentation par les lecteurs est deux fois plus élevée que celle des Français d'après une enquête réalisée par le Crédoc en 2011¹. 6 lecteurs sur 10 ont assisté à un spectacle ou à un concert au cours des douze derniers mois et les trois quarts ont franchi les portes d'un cinéma. Ce dernier chiffre est plus élevé que la moyenne nationale (57%) relevée par les «Pratiques culturelles» en 2008.

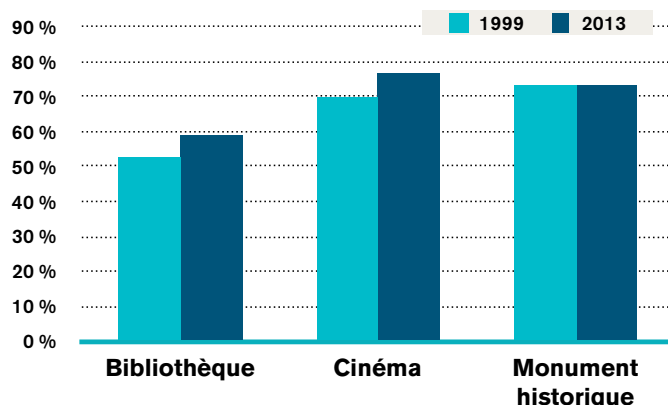
6.26 Visites culturelles : comparaison entre les Français et les lecteurs des archives



¹ Enquête citée ci-dessus.

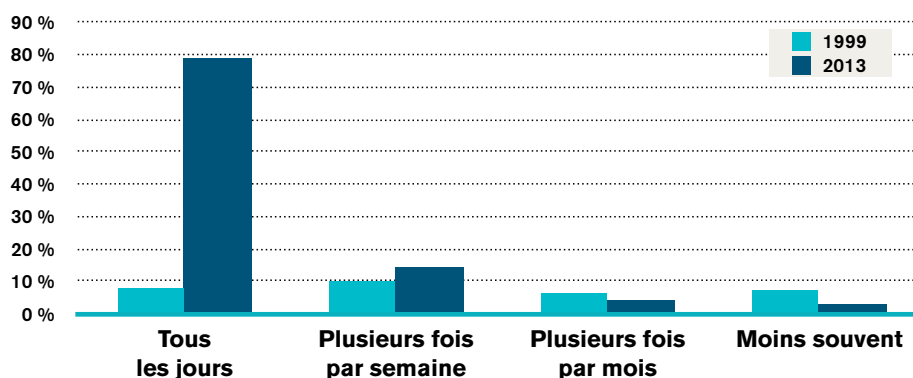
Par rapport à 1999, se dégage une permanence des pratiques culturelles dans les services territoriaux, avec une tendance à la hausse dans certains cas : si, du côté des lecteurs des archives départementales, la fréquentation des monuments historiques est restée stable (74% en moyenne) ainsi que celle des bibliothèques (51%), en revanche les lecteurs des archives municipales inscrits en bibliothèque sont passés de 53 à 59% et la fréquentation du cinéma par les lecteurs des services territoriaux a augmenté, passant au-delà des 70% en gagnant plusieurs points [6.27](#).

6.27 Archives municipales : évolution des activités culturelles des lecteurs



Sans surprise, la pratique internet a considérablement évolué depuis 1999. L'utilisation d'un micro-ordinateur est passé de 66% chez les lecteurs territoriaux en 1999 à 87% chez les lecteurs des services nationaux en 2003; l'accès internet passait, lui, de 37% à 80% dans le même temps. Aujourd'hui, 93% des lecteurs ont répondu à la question relative à la fréquence de connexion à internet. La connexion quotidienne est la norme pour 8 lecteurs sur 10 en archives départementales, contre à peine 1 sur 10 en 1999 [6.28](#), et pour 9 lecteurs sur 10 dans les services nationaux. Les connexions plus épisodiques n'ont pas beaucoup évolué durant la période, ce qui représente aujourd'hui un faible étiage (16% : « plusieurs fois par semaine »; 4% : « plusieurs fois par mois » et 3% « moins souvent »).

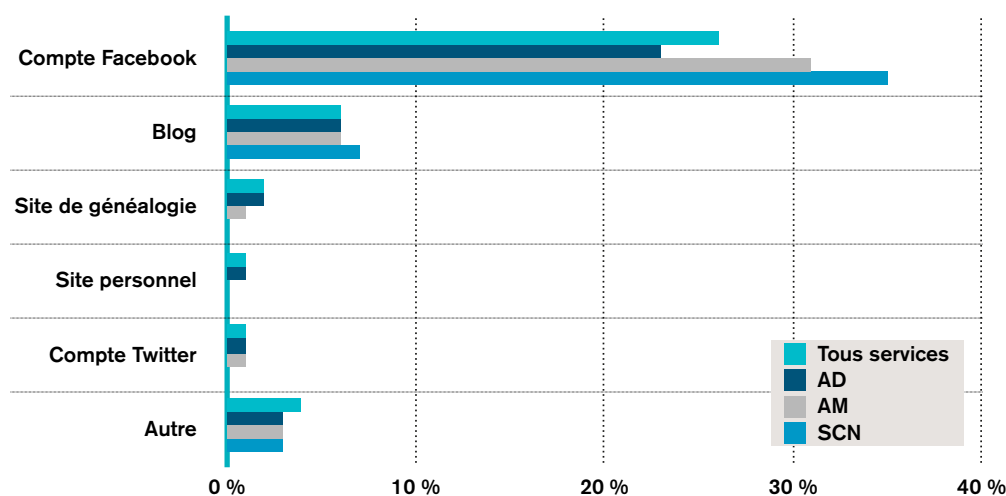
6.28 Archives départementales : évolution de la fréquence de connexion des lecteurs à internet



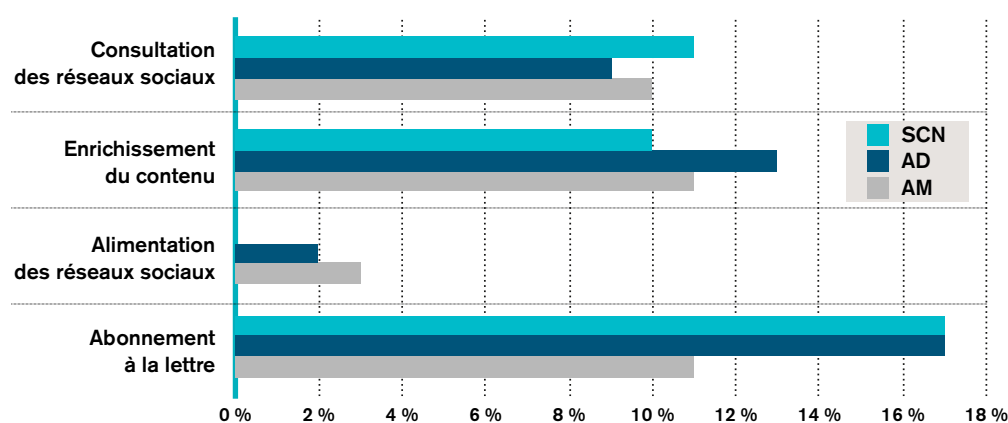
La connexion à internet se couple pour un quart des lecteurs avec la possession d'un compte Facebook [6.29](#) : cette proportion se monte à 35% pour les lecteurs des services nationaux et à 31% pour ceux des archives municipales. Les autres pratiques sont moins importantes mais néanmoins intéressantes à signaler : 6% des lecteurs possèdent un blog, 2% un site de généalogie

(essentiellement des lecteurs des services territoriaux) et 1% un site personnel. Le compte Twitter est plus rare (0,6%). Ce relatif désintérêt pour les médias sociaux est à mettre en lien avec l'âge assez élevé des lecteurs. Dans cette continuité, on constate une faible consultation et alimentation des réseaux sociaux (autour de 10% pour la consultation et de 2% pour l'alimentation) [6.30](#). L'enrichissement de contenu – indexation et commentaires collaboratifs – ne rencontre pas le succès qu'on pourrait attendre de la part de lecteurs assidus et très connectés (entre 10 et 13% des lecteurs, suivant le type de services, y participent). L'abonnement à la lettre d'actualité en ligne n'est pas non plus très élevé, mais tous les sites n'en proposent pas.

6.29 Présence des lecteurs sur internet via :



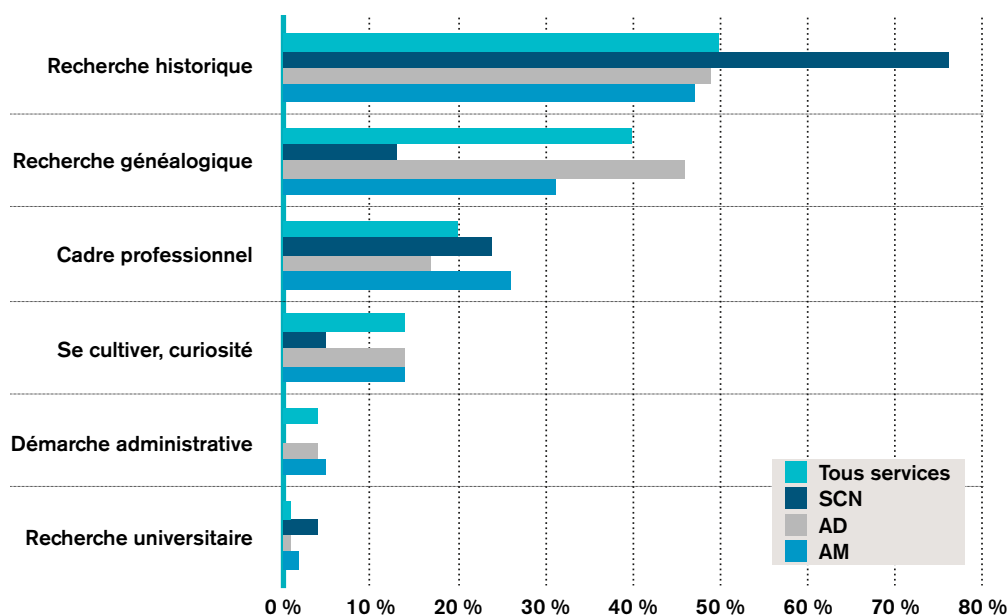
6.30 Pratiques des lecteurs sur les sites d'archives



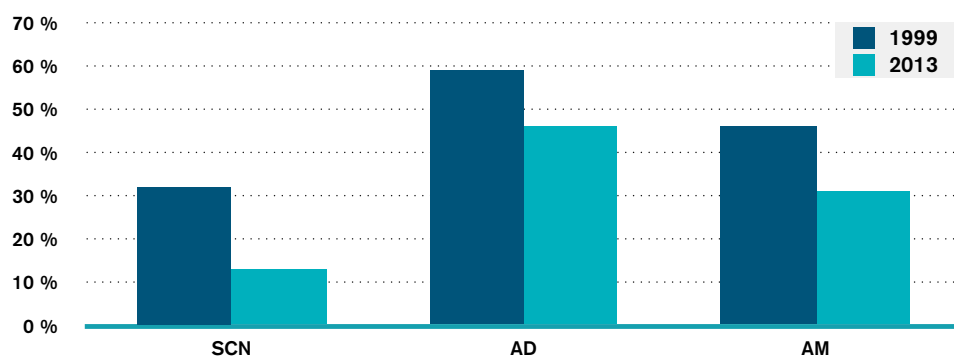
Les recherches | Le premier but de la venue des lecteurs est la recherche historique (50%), avec une proportion nettement plus élevée dans les services nationaux (76%) [6.31](#). Vient ensuite la recherche généalogique (40%), puis la recherche dans un cadre professionnel (20%). 14% déclarent être venus « pour se cultiver, par curiosité personnelle ». La recherche universitaire émerge à 1%. Il faut cependant prendre ces différents intitulés avec nuance, la porosité entre eux étant possible : un professeur d'université peut avoir coché la case

«cadre professionnel» et non «recherche universitaire», le généalogiste celle de «recherche historique» s'il s'aventure dans d'autres séries d'archives que celle de l'état civil. Les démarches administratives sont minoritaires (4%), ce qui ne reflète pas la fréquentation réelle, qui peut être supérieure : dans le Var par exemple, 43% des lecteurs en 2013 sont venus pour des motifs de recherche administrative ou juridique alors que 8% seulement ont déclaré ce motif dans le questionnaire. La particularité de cette catégorie de lecteurs est en cause : ils viennent une seule fois, pressés d'obtenir le document dont ils ont besoin ; la longueur du questionnaire était probablement peu compatible avec leur état d'esprit.

6.31 But de la recherche en salle de lecture



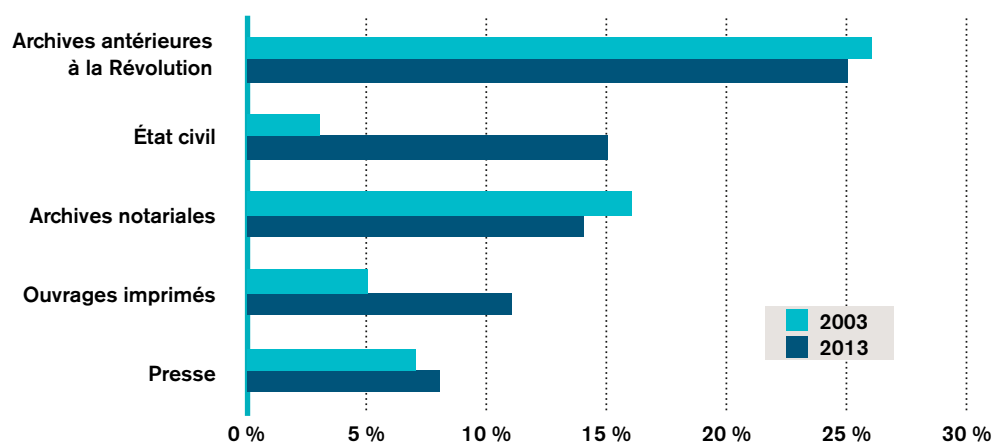
Nonobstant les réserves sur la possible porosité des intitulés, il nous semble intéressant de risquer quelques comparaisons avec les enquêtes précédentes. La généalogie a diminué durant la période 6.32 en raison de la mise en ligne des principaux documents de référence : état civil et, dans une moindre proportion, recensements de population et registres matricules militaires. Si, nous l'avons déjà vu, les généalogistes lecteurs sont devenus des généalogistes internautes, cette constatation est à nuancer car il reste 46% de généalogistes dans les archives départementales et 31% dans les archives municipales. Dans les archives territoriales, on note un certain déclin de la recherche historique, plus marqué en archives municipales (47% en 2013 contre 62% en 1999) qu'en archives départementales (49% contre 56%). La recherche universitaire connaît une chute spectaculaire, d'un rapport de 10 à 1 : de 22% en archives municipales en 1999, on passe à 2% en 2013 ; en archives départementales, on passe de 16% à 0,7%. Une seule occurrence augmente : la recherche dans un cadre professionnel, qui double (en archives départementales elle passe de 9% à 17%, en archives municipales de 12% à 26%). Ces professionnels peuvent être des géomètres experts, des personnes œuvrant dans le domaine de l'architecture, de l'environnement ou de l'aménagement du territoire, des services culturels, etc.

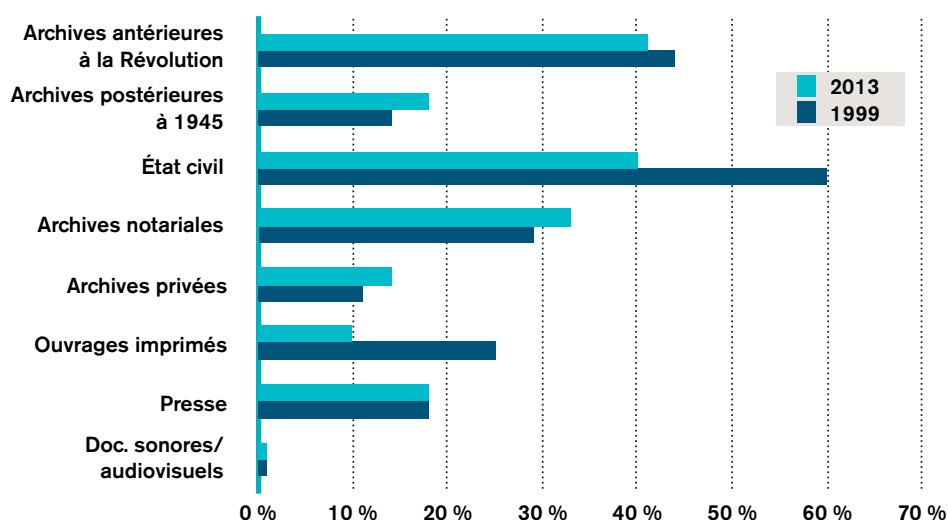
6.32 Évolution de la recherche généalogique

La question sur les domaines d'intérêt de la recherche permettait plusieurs réponses. Majoritairement, l'intérêt se concentre sur la généalogie (53%) mais l'histoire est très bien représentée : histoire politique et sociale (39%), histoire des arts et de la culture (21%), biographie et monographie (16%), histoire des sciences et de la médecine (4%). Les recherches administratives représentent 13%, chiffre supérieur à ce qui a été déclaré comme motif de visite (4%) ; sous cet intitulé, certains ont pu voir le type de documents consultés, sans qu'il existe un lien avec une démarche d'ordre administratif.

Les documents les plus consultés se situent dans la période entre 1789 et 1945 (60%) [6.33](#) et [6.34](#). Viennent ensuite les documents antérieurs à la Révolution (34%). Les registres d'état civil représentent encore un tiers des consultations malgré les mises en ligne, devant les minutes notariales (un quart). Les archives de la IV^e et de la V^e République comptent pour un cinquième. Les archives foncières (cadastre, permis de construire...) sont consultées par 17% des lecteurs et les archives privées par 14%. Les documents iconographiques sont dispersés entre les photographies et les dessins et plans (11% pour chaque). La consultation est donc plurielle, tant au niveau des types de documents que des périodes chronologiques (2 à 3 catégories de documents consultées par séance).

La comparaison entre les pratiques des lecteurs en 1999/2003 et en 2013 révèle une relative permanence, sauf en ce qui concerne l'état civil dont la consultation a nettement chuté.

6.33 Services à compétence nationale : évolution du type de documents consultés

G.34 Archives départementales : évolution du type de documents consultés

Profil de lecteurs | Les trois catégories de services appellent des recherches différenciées : dans les SCN, les lecteurs sont plus attirés vers l'histoire politique et sociale, en département vers la généalogie et les monographies, en archives municipales vers les recherches administratives et l'histoire des arts et de la culture. Se dessinent trois types de lecteurs, qui se distinguent par leur statut social et leur consultation : les étudiants, de bac +3 à bac +5, consultent en priorité les documents iconographiques et les imprimés pour une recherche en histoire politique et sociale, en histoire des arts et de la culture et en histoire des sciences ; les cadres en activité, très diplômés (bac +8), se portent vers les archives postérieures à 1945 et les archives foncières pour une recherche administrative ou une recherche en histoire des arts et de la culture ; les retraités et personnes sans emploi, à ancrage plus populaire (niveau équivalent ou inférieur au bac), utilisent les registres d'état civil, les minutes notariales et les archives antérieures à la Révolution pour une recherche de type biographique et monographique.

PORTRAIT DU LECTEUR GÉNÉALOGISTE

Le lecteur généalogiste, qui est un prescripteur, fréquente les archives départementales : il s'est senti « bien accueilli » et « respecté ». Pour lui, une des missions des services d'archives est d'« aider à mieux se connaître soi-même ». C'est un habitué : il vient plusieurs fois par an et consulte le site internet du service (rubrique archives numérisées et participation à l'enrichissement du contenu), tout en fréquentant la salle de lecture d'autres services territoriaux. En salle, il a consulté les registres paroissiaux, les minutes notariales et les archives

antérieures à la Révolution. Il est très satisfait de sa consultation (conditions d'accueil, consultation des documents numérisés, outils d'aide à la recherche). Il est abonné à la lettre d'information en ligne mais n'achète pas de publication du service. Il n'est pas inscrit en bibliothèque et lit parfois des ouvrages historiques ; il est membre d'une association généalogique. Il s'agit d'une personne de niveau inférieur ou égal au bac, retraitée ou parent au foyer / sans profession, âgée le plus souvent de plus de 60 ans.

PORTRAIT DU LECTEUR VENU DANS LE CADRE D'UNE DÉMARCHE ADMINISTRATIVE

« Impressionné » par la visite qui a dépassé ses attentes, ce type de lecteur a été très bien accueilli dans la salle de lecture dont il a trouvé les outils d'aide à la recherche bien conçus et très pertinents. Il n'a pas préparé sa visite en consultant le site internet ; il n'est d'ailleurs pas très connecté sur la toile. Il a consulté essentiellement des documents originaux, de type foncier

et postérieurs à 1945. Même s'il ne s'agit pas forcément d'une première visite, il n'est familier ni des services d'archives (il n'est jamais allé dans un autre service) ni du patrimoine (il n'est pas inscrit en bibliothèque, ne lit pas d'ouvrages historiques ni ne visite de lieux patrimoniaux). Ce lecteur est une femme en activité, entre 45 et 59 ans, d'un niveau inférieur au bac et qui a fréquenté les archives municipales.

PORTRAIT DU LECTEUR VENU POUR SE CULTIVER, PAR INTÉRÊT ET CURIOSITÉ PERSONNELLE

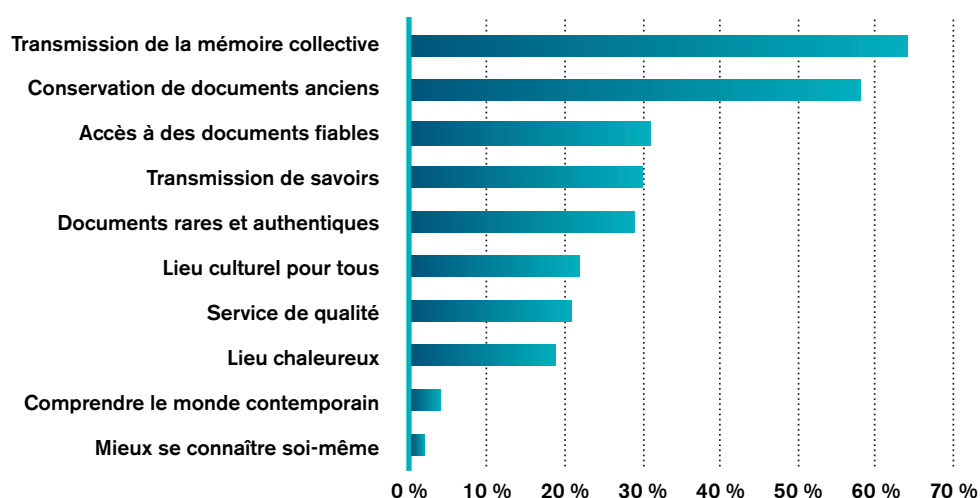
Ce lecteur, globalement très satisfait comme le précédent et même prescripteur, est en revanche un familier du monde des archives – il est déjà venu dans le service où il a participé à une activité culturelle (cours) et acheté une publication, est membre de l'association des amis des archives – mais moins habitué du patrimoine. Ses recherches, qui tournent autour de la monographie

et de la biographie, l'ont amené à consulter des documents qui ne sont pas propres aux archives : presse, imprimés, documents iconographiques (photographies et cartes postales). Ce lecteur peut être en situation de handicap ; il est retraité ou à la recherche d'un emploi, avec un niveau inférieur ou équivalent au bac ou bien un bac+2.

L'expérience de visite

La représentation des archives | Les archives apparaissent en priorité comme le lieu dévolu à la préservation et à la transmission de la mémoire collective, qui, de ce fait, conserve des documents anciens [6.35](#). Ces aspects correspondent aux buts de recherche historique et généalogiste de la majorité des répondants. Aux documents est liée la notion de fiabilité des informations contenues, que l'on peut rapprocher de l'aspect d'authenticité. La réponse « donner accès à des documents fiables » est moins présente dans les services nationaux que territoriaux, en partie parce que les recherches administratives y sont moins importantes. Le public est donc avant tout conscient que la mission des services d'archives est de préserver le patrimoine documentaire dans son intégrité pour servir à la transmission des savoirs et en permettre l'accès à tous. L'aspect de lieu culturel, chaleureux, qui propose un service de qualité est secondaire ; il reflète cependant l'évolution générale des services culturels et l'effort consenti par les services d'archives pour s'afficher comme des lieux plus ouverts.

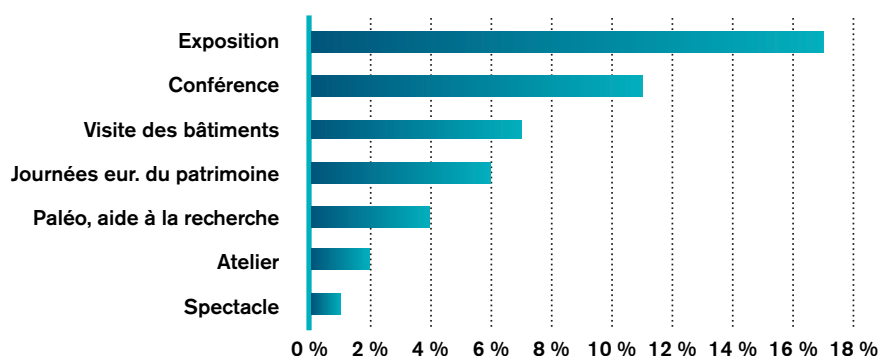
6.35 Missions d'un service d'archives



À l'issue de sa visite, le lecteur s'est senti essentiellement bien accueilli, content et informé mais aussi respecté et stimulé. Le registre des valeurs et de la connaissance est le plus mobilisé (4% se sentent même « plus intelligents »); celui des émotions est moins plébiscité que dans les musées et les monuments mais 8% des lecteurs ressortent « impressionnés ». On notera que le terme « respecté » est utilisé par les personnes des classes populaires, celui de « stimulé » par celles des classes supérieures.

La fréquentation des services d'archives | Près de deux tiers des lecteurs sont déjà venus en salle; parmi eux, 1 sur 4 est venu plusieurs fois ces derniers mois ou ces dernières semaines. Il s'agit donc d'un public fidèle. Cet aspect est davantage marqué encore dans les archives départementales où la proportion de lecteurs déjà venus atteint 80%. Paradoxalement, ce public fidèle ne fréquente pas aussi assidûment les activités culturelles proposées par les services 6.35 : le faible pourcentage de réponse à cette question (30%) montre à lui seul le manque d'intérêt qu'elle suscite. 17% seulement des lecteurs ont visité les expositions du service au cours des douze derniers mois, alors que celles-ci sont souvent situées à proximité de la salle de lecture. Les conférences et la visite des bâtiments viennent ensuite. Dans les services nationaux, la fréquentation des conférences l'emporte sur les expositions. Les cours de paléographie et d'aide à la recherche sont encore moins plébiscités (4%), contrairement à ce que l'on pourrait attendre de ces activités destinées à faciliter le travail des chercheurs. Les spectacles ne recrutent pas non plus chez les lecteurs (1%). Il faut conclure que les activités culturelles, qui attirent pourtant de plus en plus de monde, n'arrivent pas à convaincre le public « interne ». Les lecteurs restent dans leur sphère de prédilection, peinant à s'ouvrir à d'autres formes de connaissance¹.

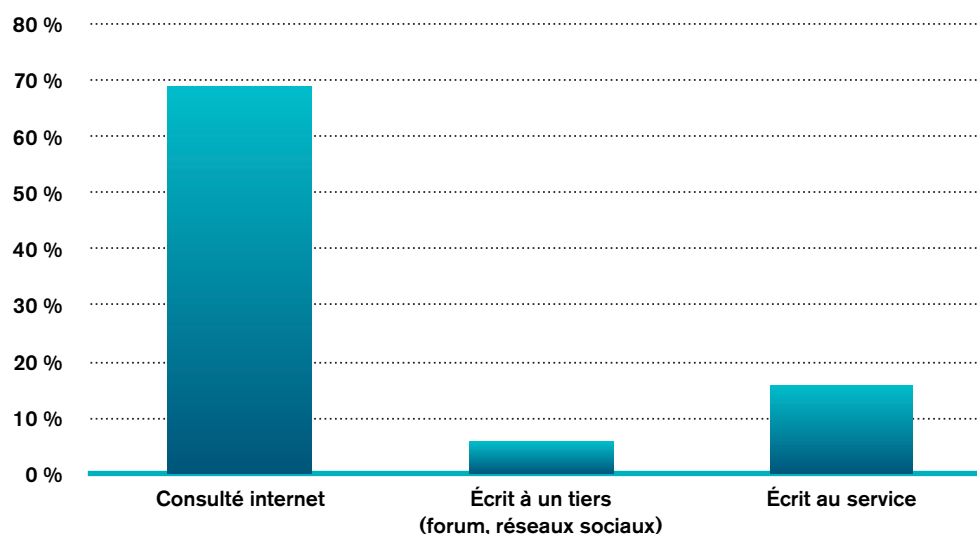
¹ Voir les explications et nuances données dans le rapport sur les activités culturelles (ANNEXE 6).

6.36 Activités pratiquées dans le service

Cette distanciation par rapport aux activités culturelles se retrouve dans les autres services d'archives qu'ils fréquentent. 7 lecteurs sur 10 se sont déjà rendus dans un autre service, en majorité départemental. Ils ont alors fréquenté la salle de lecture (91%) mais très peu les activités culturelles (13%).

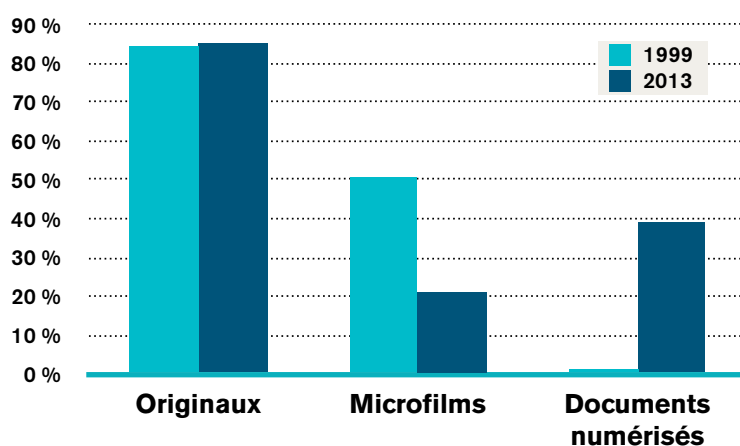
D'une façon générale, 1 lecteur sur 3 achète les publications des services d'archives.

Les pratiques de consultation | Avant de franchir le seuil de la salle de lecture, certains visiteurs préparent leur consultation **6.37**. Ils écrivent pour demander un conseil ou une orientation : 16% le font auprès du service d'archives, 6% auprès d'un tiers (forum, réseaux sociaux). Beaucoup plus nombreux sont ceux qui consultent le site internet (69%) : il s'agit d'abord des documents numérisés (46%) et des instruments de recherche (31%), puis des informations pratiques (31%) et de l'aide à la recherche (10%). En archives départementales, le coup de fil passé en 1999 pour obtenir des informations pratiques (28% des lecteurs) a été avantageusement remplacé par l'utilisation du site internet ; dans ces services, la réservation de documents a progressé, passant dans le même temps de 12 à 22%. Dans les SCN, cette réservation est bien plus massive, sans doute parce qu'elle peut s'effectuer aussi en ligne (77%).

6.37 Pour préparer leur consultation, les lecteurs ont :

Les documents sont consultés, pour près de 9 sur 10, sous forme d'originaux ; les documents numérisés représentent 36% des consultations et les microfilms 19%. En 1999, les documents numérisés étaient quasi-inexistants (1% des consultations en archives départementales) ; ils atteignent aujourd'hui 41% [G.38](#). Les documents originaux sont en légère hausse tandis que les microfilms, numérisés petit à petit par les services qui se défont, par la même occasion, d'un matériel de lecture coûteux d'entretien, ont chuté de plus de la moitié (21% contre 51% en 1999). Dans les SCN, les documents numérisés représentent une faible proportion (8%). Les lecteurs viennent majoritairement munis d'un appareil photo (55%) pour reproduire les documents qu'ils consultent, chiffre qui s'élève à 71% dans les SCN.

G.38 Archives départementales : évolution de la forme des documents consultés



Niveau de satisfaction

Comme pour le reste du questionnaire, les lecteurs ont exprimé leur niveau de satisfaction au moyen d'une échelle à quatre degrés : appréciation positive sans mélange (par exemple : « parfait »), appréciation plutôt positive – mais qui peut porter l'empreinte de réserves ou d'un constat résigné envers des dysfonctionnements ou des imperfections plus ou moins inévitables (par exemple : « convenable ») –, appréciation plutôt négative (par exemple : « à améliorer »), et appréciation franchement négative (par exemple : « déplorable »). À chaque question, les termes proposés changeaient pour éviter la monotonie.

Les questions portaient à la fois sur les conditions d'accès aux services d'archives et sur les conditions de travail en salle. D'une façon générale, si l'on prend en compte les deux premiers degrés de l'échelle, l'appréciation est très positive, toujours au-dessus de 80% et pouvant aller au-delà de 95%. Les points les moins bien notés (les deux derniers degrés de l'échelle) prennent d'autant plus de relief au milieu de cette satisfaction globale et doivent être considérés avec attention.

Cette répartition en deux groupes (satisfaction / insatisfaction) a paru pertinente comme base pour l'analyse qui va suivre, et notamment pour la comparaison avec la situation en 1999, tout en ayant ses limites. En effet, le deuxième degré de l'échelle en 2013 peut être ressenti comme plus positif

dans certains cas que celui de 1999 : par exemple le terme « adéquat » pour les horaires d'ouverture (2013) comporte moins de réserves potentielles que « assez satisfait » (1999). Ces réserves toutefois n'empêchent pas de dégager de grandes tendances.

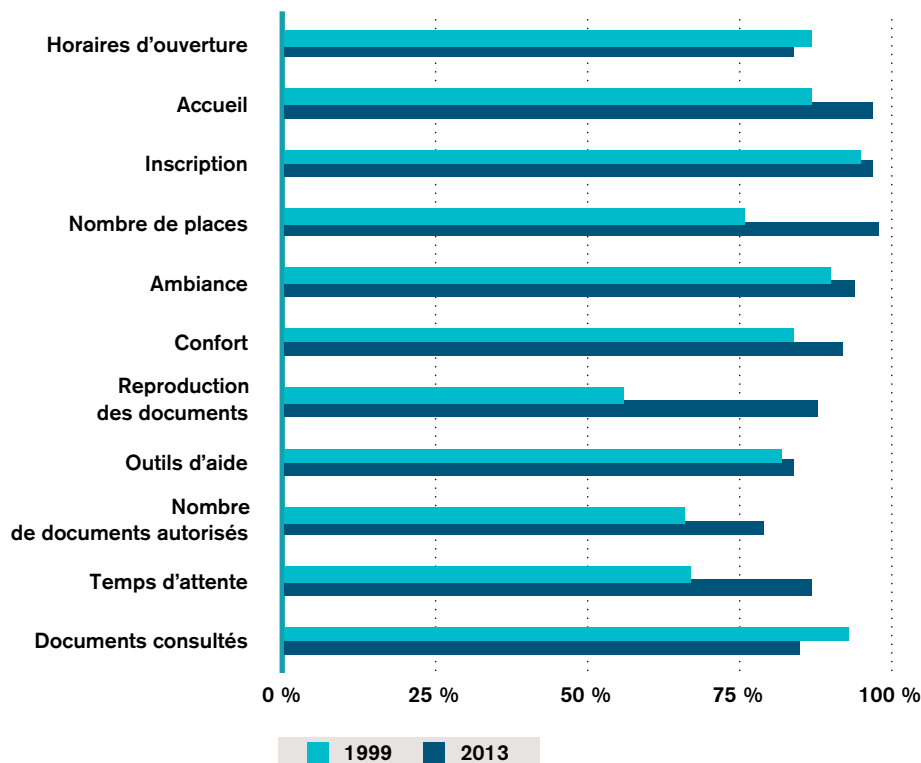
Conditions d'accès aux services d'archives | Les conditions d'accès aux services d'archives et l'architecture des bâtiments font partie des items les moins bien notés (entre 80 et 85% de satisfaction). Les avis sont nuancés concernant l'architecture des bâtiments : 17% les jugent « sans intérêt » et 2% « affreux » ; les SCN sont mieux notés : 35% des visiteurs trouvent le bâtiment « magnifique » contre 25% en archives municipales et 20% en archives départementales. Les modalités de transport et de parking sont les plus critiquées : plus de 18% les jugent « pas très commodes » ou « vraiment inadaptés » ; ce chiffre atteint 23% pour les SCN. À la décharge des services, ceux-ci n'ont pas beaucoup d'influence sur l'organisation des transports.

Accueil et conditions de travail en salle de lecture | Les questions portaient sur les jours et heures d'ouverture, l'accueil par le personnel, les modalités d'inscription et formalités administratives, l'affluence et le nombre de places disponibles, l'ambiance et l'atmosphère, le confort de la salle, les moyens de reproduire ou de récupérer des documents (photocopie, mél, clé USB), les outils d'aide à la recherche, le nombre de consultations autorisées, le temps d'attente des documents, la pertinence des documents consultés. L'aspect le plus plébiscité – après l'affluence qui ne pose aucun problème – est celui de l'accueil par le personnel des archives, jugé positivement par 98% des lecteurs (« efficace et très agréable » : 80% ; « correct » : 17%) ; c'est une reconnaissance éclatante du soin apporté par les services à informer et orienter le lecteur et à donner suite à ses demandes dans les meilleures conditions, alors qu'il n'est pas toujours facile – on le sait – d'être face au public et de motiver les équipes. Les lecteurs repartent satisfaits à 95% des documents qu'ils ont consultés ; en revanche, ils jugent plus sévèrement les outils d'aide à la recherche, mentionnés comme « un peu compliqués » (15%), ainsi que le nombre de documents qui peuvent être consultés (en fonction des services, ce nombre est fixé par journée ou demi-journée), mentionné comme « limité » et même « beaucoup trop faible » (17%). 1 lecteur sur 5 trouve que la consultation des documents numérisés et audiovisuels est difficile. Enfin, notons que l'accessibilité aux personnes en situation de handicap est jugée « incomplète » et « inexistante » par 15% des visiteurs. Les SCN connaissent des chiffres sensiblement différents, avec des notations qui peuvent être plus négatives concernant les horaires d'ouverture (36%), le nombre de consultations autorisées (29%) ou les outils d'aide à la recherche (28%). L'accès aux handicapés est en revanche jugé très satisfaisant dans ces services (95%).

Si l'on compare les appréciations positives recueillies en archives départementales en 1999 avec celles de 2013 (soit la somme des deux premiers degrés de l'échelle), on constate une relative permanence, avec une évolution presque toujours favorable [6.39](#). Le point qui évolue le plus favorablement est celui qui concerne la reproduction des documents (ce qui est dû à l'utilisation massive par les lecteurs de leur propre appareil photo), puis viennent ceux du nombre de places (dû à la baisse du nombre des lecteurs) et le temps d'attente des documents. Les points les moins bien notés concernent tout d'abord le nombre de

documents qui peut être consulté par séance de travail – même si l'appréciation a favorablement évolué – et la qualité des outils de recherche. Deux points ont régressé : les horaires d'ouverture et le ressenti du lecteur par rapport à la pertinence des documents consultés.

6.39 Archives départementales : évolution de la perception positive de l'accueil en salle

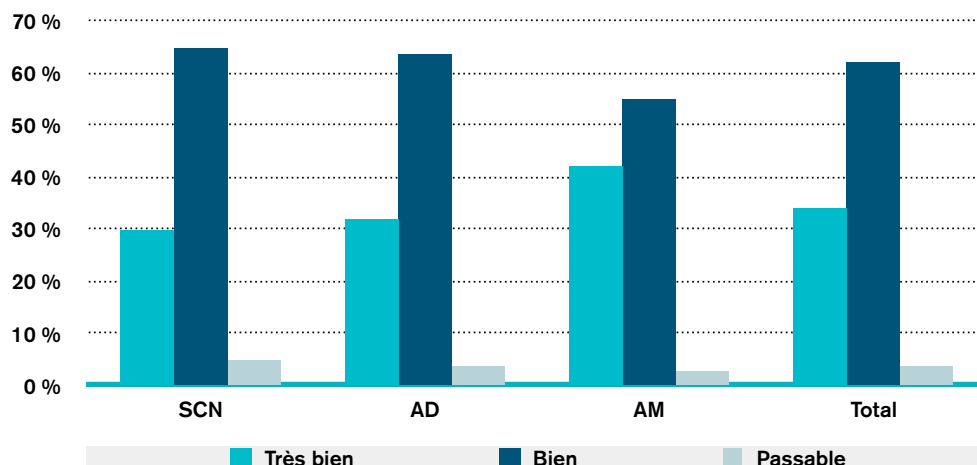


Niveau général de satisfaction : les services municipaux mieux notés | À la question « Quelle appréciation portez-vous sur ce service d'archives ? », les lecteurs ont répondu pour un tiers en attribuant la mention très bien [6.40](#). La majorité (61%) se situe dans la position médiane du « bien ». Il est à noter que ce sont les archives municipales qui remportent le plus de suffrages avec 42% de mention très bien. En 1999, la satisfaction totale des lecteurs (premier degré de l'échelle) dans les services territoriaux était cependant plus élevée : 45% en archives départementales (contre 32% en 2013) et 62% en archives municipales (contre 42% en 2013). Dans le même temps, le niveau général d'insatisfaction a régressé dans les services territoriaux, passant de 9 à moins de 4%. Ces chiffres laissent donc plus de place à la position plus médiane du « bien » en 2013 que quelque 15 ans auparavant. Dans les SCN, les lecteurs tout à fait satisfaits sont restés à peu près au même niveau entre 2003 et 2013 (moins d'un tiers). La visite a correspondu aux attentes des lecteurs dans 8 cas sur 10 ; elle les dépasse plus rarement (14%). Cette satisfaction n'engendre pas pour autant l'intention de parler de sa visite sur un média en ligne : 15% de lecteurs seulement indiquent qu'ils en parleront.

Au final, l'indice de recommandation exprimé par le public est très élevé (40%) et dépasse celui recueilli dans les musées et les monuments nationaux. Ce point d'orgue ne peut être qu'une très grande satisfaction pour les services d'archives et les agents qui œuvrent au quotidien dans les salles de lecture au bénéfice du public.

Les archives municipales affichent un *satisfecit* encore plus important, elles qui sont davantage plébiscitées que les services départementaux, comme le phénomène avait été observé en 1999 : la visite dépasse les attentes pour 17% des lecteurs (contre 14% au niveau national) et le score de recommandation s'élève à 42%.

G.40 Appréciation par les lecteurs du service d'archives



PORTRAIT DU LECTEUR PRESCRIPTEUR (NOTE DE 9 À 10)

Le lecteur qui recommande le service est venu pour une recherche généalogique, pour se cultiver ou tout simplement par intérêt et curiosité personnelle. C'est un habitué des services d'archives : il n'en est pas à sa première visite, a fréquenté d'autres services et a déjà acheté une publication du service. Il s'est trouvé bien accueilli et même impressionné et parlera de sa visite sur un média en ligne. Il est d'ailleurs très présent sur internet : il a consulté

sur le site les documents numérisés, les indexations collaboratives mais aussi l'action éducative et culturelle, et est abonné aux actualités du service. Il tient un blog. Il s'intéresse plus spécialement au domaine de la monographie et de la biographie. Il lit souvent des ouvrages d'histoire et fait partie d'une société savante. Retraité, il possède un niveau de diplôme qui peut se situer aux antipodes : soit inférieur ou équivalent au bac, soit bac +6.

PORTRAIT DU LECTEUR DÉTRACTEUR (NOTE DE 0 À 6)

Le lecteur qui a mis les plus mauvaises notes au service s'est senti frustré et fatigué à l'issue de sa visite, qui était la première. Il n'a pas consulté auparavant le site internet des archives, même s'il connecte tous les jours sur la toile.

Il n'est pas familier du patrimoine. Il est venu dans le cadre de son travail. La jeunesse est sévère : le détracteur est plutôt une femme, âgée de moins de 30 ans, étudiante, d'un niveau bac +4/5.



4. Les internautes

Si le «lecteur» est défini dans le *Dictionnaire de terminologie archivistique*, ce n'est pas le cas de l'internaute, sans doute à cause de la date de l'ouvrage (2002). En effet, nous avons vu que les sites internet d'archives étaient apparus à l'aube du XXI^e siècle et avec eux un nouveau type de public : les internautes. Ceux-ci constituent à la fois un public direct et un public indirect, selon qu'ils entrent en contact ou non avec les documents – ici sous forme numérisée – et les outils de la recherche. Il s'agit du public de loin le plus nombreux, si on le compare aux lecteurs et aux participants des activités culturelles. En 2013, on comptait 11 millions de visiteurs uniques, 82 millions de connexions et 2,3 milliards de pages vues.

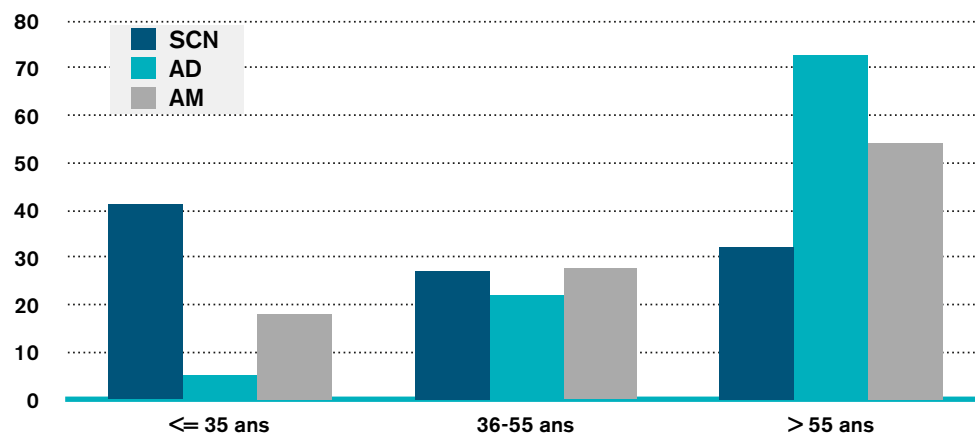
En raison de la part dominante des archives départementales dans les résultats (97,6%), les résultats obtenus pour l'ensemble des internautes sont peu différents de ceux de ces services, alors que ceux des SCN et des archives municipales peuvent s'éloigner assez sensiblement des résultats globaux. Cette part dominante des archives départementales correspond à la part qu'elles prennent dans l'ensemble des documents numérisés mis en ligne sur les sites internet (93% des documents en ligne proviennent des sites d'archives départementales, 4% des archives municipales et 3% des SCN), ainsi qu'à la proportion des pages vues par les internautes (96% pour les archives départementales, 3% pour les archives municipales et 1% pour les SCN). Cela dit, cette proportion est plus faible lorsqu'il s'agit des connexions (63% pour les archives départementales) et des visiteurs uniques (les archives départementales en comptabilisent seulement deux fois plus que les archives municipales). L'échantillon de l'enquête est donc représentatif du point de vue du nombre de documents mis en ligne et de leur consultation. Comme pour l'enquête sur les lecteurs, il l'est aussi du point de vue géographique : les services sont répartis sur tout l'hexagone ainsi qu'outre-mer (Martinique), depuis les plus modestes (1500 pages vues en 2013 à Épernay) jusqu'aux plus importants (72 millions en Vendée).

Les internautes et leurs recherches

Profil sociodémographique | L'internaute est en majorité un homme (57%), d'une moyenne d'âge de 60 ans (72% des internautes ont plus de 55 ans, tandis qu'on compte 5% de moins de 35 ans) ^{6.41}. La population est nettement plus jeune dans les SCN (41% des internautes a moins de 35 ans) ainsi que dans les

archives municipales, dans une moindre mesure (18%). Près de 7% des internautes déclarent être en situation de handicap alors que 9 sur 10 indiquent être sensibilisés à la question.

G.41 Âge des internautes



PORTRAIT DE L'INTERNAUTE EN FONCTION DE SON ÂGE

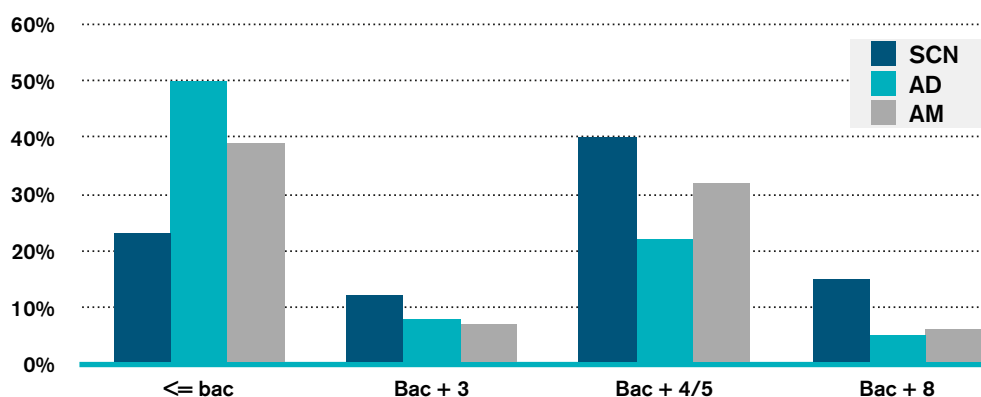
On constate une partition entre les internautes qui ont moins de 60 ans (moins de 30 ans, 30-45 ans et 45-60 ans) et ceux qui ont au-delà (60-70 ans et plus de 70 ans). Les premiers ont consulté les instruments de recherche mais aussi les informations pratiques et les actualités, dans le but de se cultiver et par curiosité ; en dessous de 45 ans, ils viennent également dans le cadre d'une recherche historique et pour préparer une consultation en salle de lecture. Ils ont consulté essentiellement des documents iconographiques. Ce site dépasse leurs attentes, bien qu'ils jugent négativement son apparence ; de 45 à 59 ans, ils aimeraient voir développer l'actualité et, en dessous de 45 ans, les instruments de recherche ainsi que l'aide à la recherche et à l'archivage. Ils sont en attente du développement d'un espace personnel et d'un accès nomade. En dessous de 45 ans, ils ont l'intention de venir en salle et de participer à une activité culturelle. Ces internautes se connectent plusieurs fois par mois au site d'archives, possèdent un compte Facebook et, pour les moins de 45

ans, consultent les réseaux sociaux, voire les alimentent. Leurs loisirs sont tournés vers le cinéma et les manifestations sportives. Il s'agit principalement de femmes, d'un niveau bac +3/5 pour les internautes en dessous de 45 ans, bac ou bac +2 pour ceux entre 45 et 60 ans. Les internautes de plus de 60 ans présentent un profil bien différent. Ils sont venus consulter les documents en ligne – en particulier les registres d'état civil – pour une recherche généalogique et font partie d'une association généalogique. Les plus de 70 ans jugent le site très en dessous de leurs attentes et d'accès compliqué ; ils aimeraient voir développer la personnalisation du site en fonction de leurs besoins et le fil RSS, tandis que les 60-69 ans insistent sur les possibilités de participation collaborative. Ces derniers pratiquent l'enrichissement de contenu. Tous s'accordent sur un besoin de géolocalisation des données et sont abonnés à la lettre d'actualité. Ils fréquentent les spectacles et les concerts. Il s'agit plutôt d'un homme, de niveau inférieur au bac (ou bac +8 aussi pour les plus de 70 ans).

Il s'agit d'un public qui se connecte presque exclusivement de France. On note la présence d'internautes de pays francophones (Canada, Belgique, Suisse, Nouvelle-Calédonie, pays du Maghreb) mais aussi du Royaume-Uni, des États-Unis et d'Allemagne. Dans tous les cas, ce sont des unités ou quelques dizaines d'unités, qui représentent pour chaque pays moins de 0,5% du total.

Les internautes des archives départementales sont globalement peu diplômés **6.42** : la moitié ont un niveau égal ou inférieur au bac et 5% déclarent un bac + 8 (22% ont un bac + 4/5). Le profil est différent dans les SCN où les internautes sont beaucoup plus diplômés (40% ont un bac + 4/5 et 15% un bac + 8, tandis que seulement 23% possèdent un niveau équivalent ou inférieur au bac). La répartition est plus équilibrée en archives municipales entre ceux qui ont un niveau égal ou inférieur au bac (39%) et ceux qui ont un bac + 4/5 (32%).

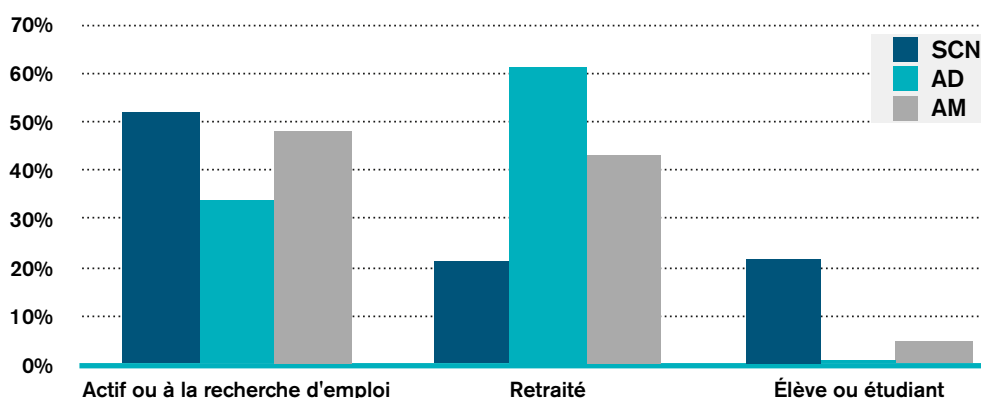
6.42 Niveau de diplôme



Plus équilibré également est le statut socioprofessionnel en archives municipales **6.43** : les internautes sont en activité ou à la retraite, selon un pourcentage à peu près équivalent (entre 43 et 48%). Les services nationaux affichent deux fois plus de personnes en activité qu'à la retraite (52% et 21%) et les archives départementales, au contraire, deux fois moins (34% en activité et 61% à la retraite). Les étudiants se taillent la belle part dans les services nationaux (22%) alors qu'ils sont réduits à la portion congrue en territoriale (5% en archives municipales, 1% en archives départementales).

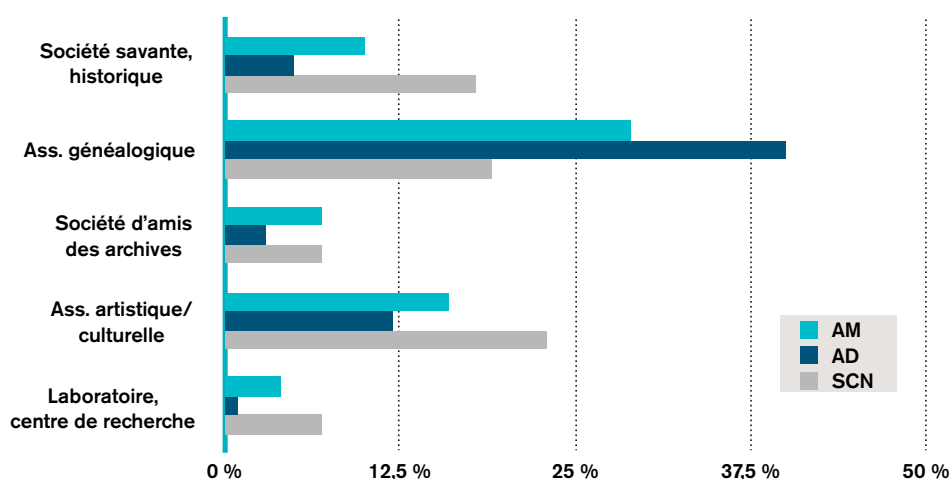
Se dégagent trois types d'internautes : les retraités qui ne sont pas diplômés (niveau inférieur au bac), les actifs et les étudiants qui possèdent un diplôme d'études supérieures et les personnes sans profession de niveau bac.

6.43 Statut socioprofessionnel

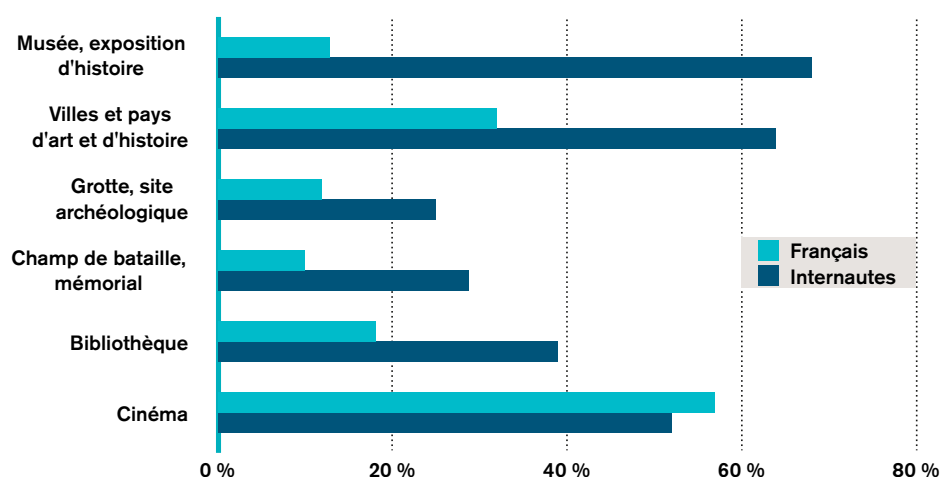


Profil socioculturel | Les internautes ne se contentent pas de pratiques virtuelles : ils font partie d'associations œuvrant dans le domaine de la culture [6.44](#). Le type le plus plébiscité est celui de l'association généalogique, auquel adhèrent 4 internautes sur 10 en archives départementales et près de 3 sur 10 en archives municipales, ce qui n'est pas surprenant comme nous le verrons plus loin. Les associations artistiques et culturelles viennent en seconde position : elles sont davantage représentées chez les internautes des services nationaux, de même que les sociétés savantes. L'appartenance à un laboratoire ou à un centre de recherche reste modeste : le pourcentage le plus fort (7%) provient des services nationaux où la proportion d'étudiants et de diplômés est la plus élevée. L'association des amis des archives attire peu (entre 3% et 7% des internautes). D'une façon générale, les internautes des archives départementales, peu ou pas diplômés, sont moins investis dans les associations culturelles que ceux des services nationaux et dans une moindre mesure des archives municipales.

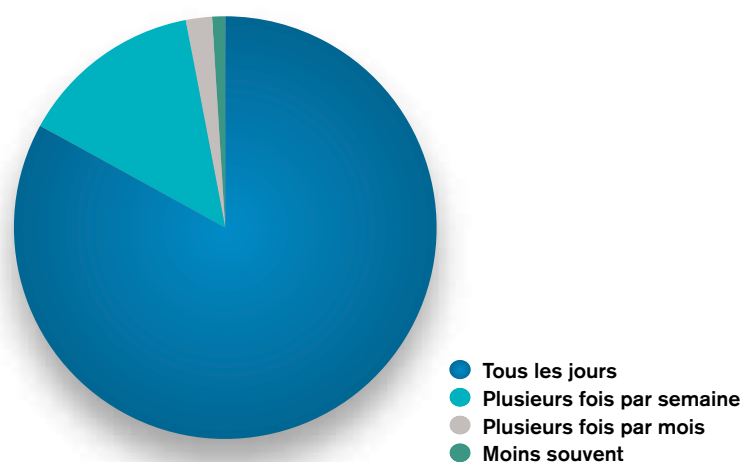
6.44 Implication des internautes dans les associations historiques et culturelles



Les visites culturelles sont plus intensives chez les internautes des archives que chez la moyenne des Français [6.45](#) ; cette différence est particulièrement marquée en ce qui concerne la fréquentation des musées et des expositions d'histoire (68% des internautes – chiffre qui monte à 85% dans les services nationaux – contre 13% des Français). Les monuments historiques sont les lieux plus fréquentés (73% des internautes). Concernant les activités culturelles, les internautes sont près de 4 sur 10 à être inscrits en bibliothèque, soit deux fois plus que la moyenne des Français, et lisent pour 90% d'entre eux « souvent » ou « parfois » des ouvrages relatifs à l'histoire ou à la généalogie. En revanche, ils ne se distinguent pas en matière de cinéma où la tendance est légèrement inférieure au chiffre national. Dans les services nationaux, les chiffres sont là encore supérieurs : 67% des internautes sont inscrits en bibliothèque et 69% ont assisté à une séance de cinéma au cours des douze derniers mois.

G.45 Visites et activités culturelles : comparaison entre les Français et les internautes des archives

Les internautes fréquentant les sites d'archives sont des pratiquants assidus de la toile **G.46** : 83% se connectent tous les jours (contre 62% des Français¹) et 14% plusieurs fois par semaine, ce qui laisse une portion congrue aux connectés épisodiques.

G.46 Fréquence de connexion à internet

Outre la consultation des sites d'archives, les internautes sont présents sur le web sous différentes formes **G.47** : parmi les réseaux sociaux, le compte Facebook vient en tête, largement devant Twitter (en archives municipales par exemple, 38% des internautes possèdent un compte Facebook et 11% seulement un compte Twitter). Le blog est utilisé par 1 internaute sur 10 en moyenne. Sous le terme « autre », se trouvent des sites de généalogie, des sites personnels ou associatifs, des forums ou d'autres types de réseaux sociaux (LinkedIn, Pinterest...). L'internaute des services nationaux se montre plus impliqué sur les réseaux sociaux que ceux des services territoriaux.

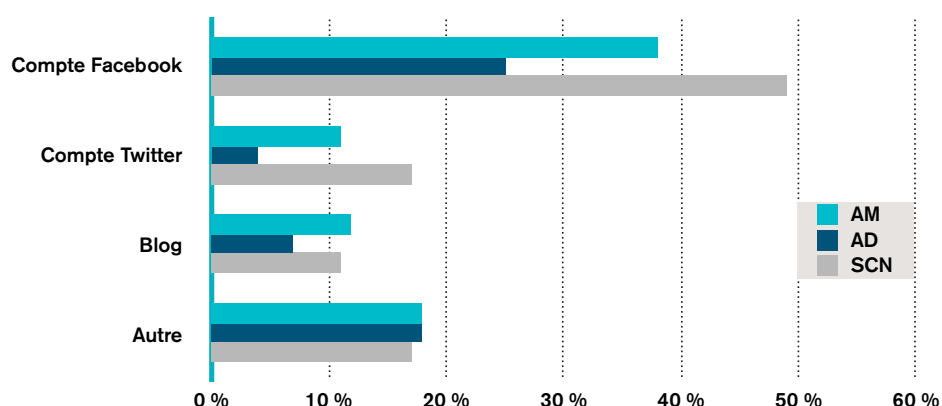
Une question portait sur l'implication des internautes, non plus d'une façon générale sur le web, mais sur les sites d'archives eux-mêmes **G.48**. Le faible taux de réponse à cette question (33%), plus élevé encore que pour la

¹ Enquête Crédoc 2013.

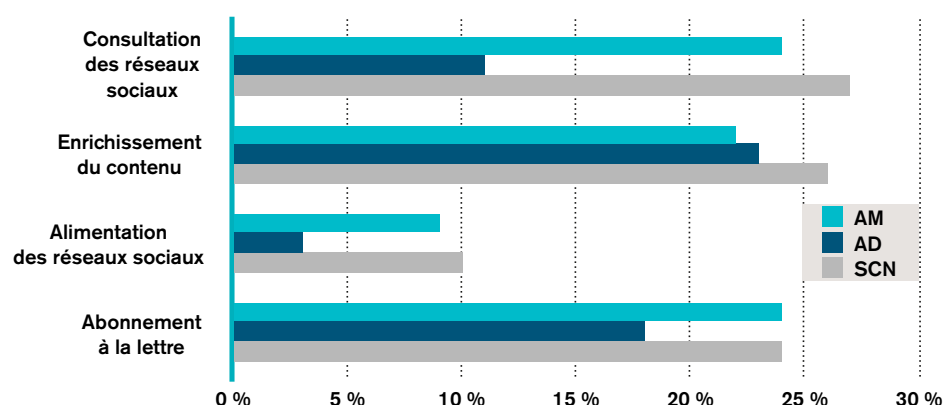
question précédente (45%), montre à lui seul le manque d'implication dans ces domaines ; celui-ci est pourtant supérieur à celui qui a été relevé pour les lecteurs en salle. Moins présents sur les réseaux sociaux, les internautes des services départementaux les consultent et les alimentent moins (respectivement 11% et 3% ; contre 24% et 9% en archives municipales) ; leur âge plus élevé explique ces chiffres plus faibles. Les plus assidus restent les internautes des services nationaux.

L'accord se fait au niveau de l'enrichissement du contenu des données sur le site : un quart des internautes environ, tous types de services confondus, y participe, ce qui montre l'intérêt porté à cette possibilité qu'essaient d'offrir de plus en plus de sites. Les chiffres d'abonnement à la lettre d'actualité (autour de 20%) doivent être pris avec précaution, tous les sites ne proposant pas ce service.

6.47 Présence des internautes sur internet via :



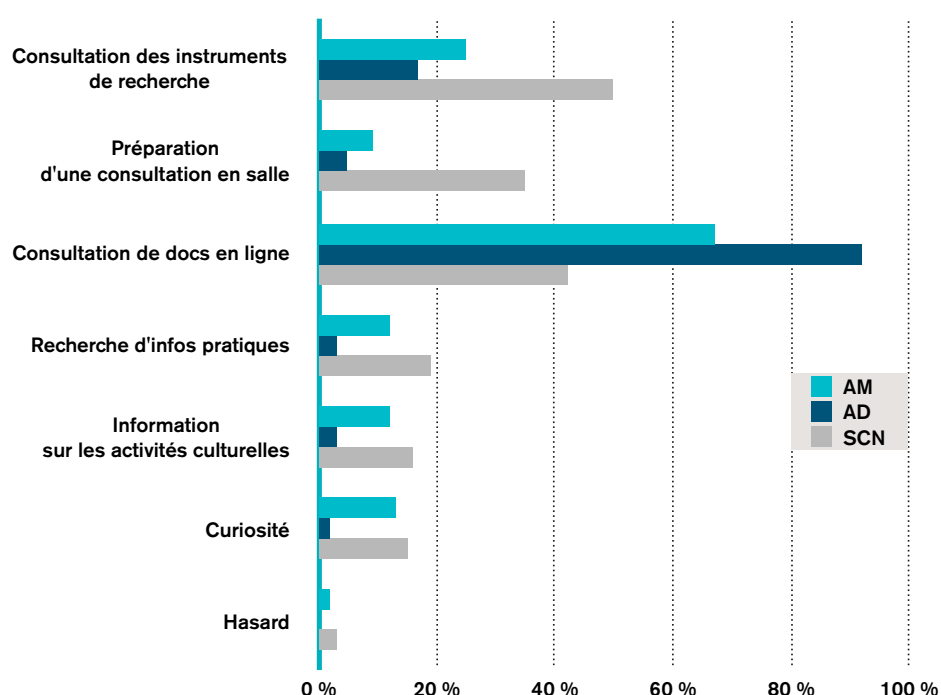
6.48 Pratiques des internautes sur les sites d'archives



Les recherches | Une question portait sur le but de la visite du site internet du service d'archives [6.49](#). Ce qui frappe avant tout dans le diagramme, c'est la quasi-exclusivité de la consultation des documents en ligne par les internautes des archives départementales (92%). Les autres buts apparaissent marginaux et le hasard n'existe pas. Ces internautes consultent un peu les instruments de recherche (17%) pour vérifier l'existence d'un document ou le repérer, mais la visite du site sert rarement à préparer une future consultation en salle (5%) : la consultation reste virtuelle et peine à passer au stade du déplacement

physique. L'internaute des services nationaux a des centres d'intérêt mieux répartis, qui laissent la place à la curiosité (15%) et au hasard (3%) mais aussi à la recherche d'information sur les activités culturelles (16%); le but principal de la visite reste cependant la recherche, soit sous forme de consultation en ligne de documents (42%) et d'instruments de recherche (50%), soit sous forme de repérage en vue d'une consultation physique (35%). À l'instar des services nationaux, on remarque des buts de visite plus équilibrés dans les services municipaux, même si la consultation des documents en ligne est plus importante (67%). Les informations pratiques (horaires d'ouverture, accès, tarifs) participent à la démarche de recherche. En résumé, l'internaute, tous types de services confondus, vient majoritairement dans un but de recherche, qu'il soit immédiat ou différé.

G.49 But de la visite sur le site d'archives

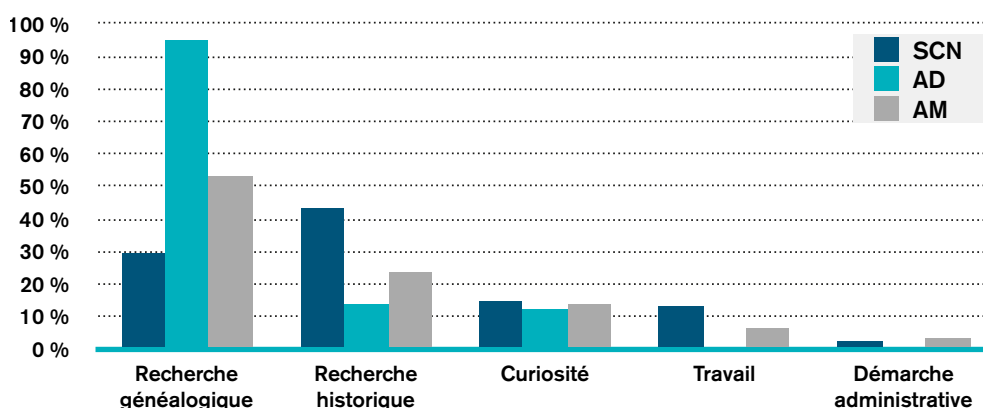


Pour approfondir cet aspect, une autre question portait sur les objectifs de l'internaute venu consulter instruments de recherche ou documents en ligne [G.50](#). Dans les archives départementales, la recherche généalogique se taille la part du lion (95%), ces services détenant les documents les plus pertinents pour dessiner l'arbre familial (état civil, registres matricules militaires, recensements de population). La recherche historique y est peu présente (14%), ce qui n'est pas surprenant vu le profil populaire des internautes départementaux. *A contrario*, elle est plus élevée dans les services nationaux (43%) et les services municipaux (24%) qui comptent davantage de diplômés et d'étudiants. Mais il est vrai que la frontière peut être poreuse entre recherche généalogique et recherche historique, la première pouvant aboutir à la deuxième. Les consultations en vue de démarches administratives sont rares (au maximum 3% en archives municipales); certes, elles sont moins aisées à faire en ligne car tous les documents ne sont pas disponibles et il est souvent nécessaire d'être guidé. Comme pour les lecteurs, ces taux de réponse minorent la réalité car, dans les faits, ces recherches sont nombreuses. La consultation

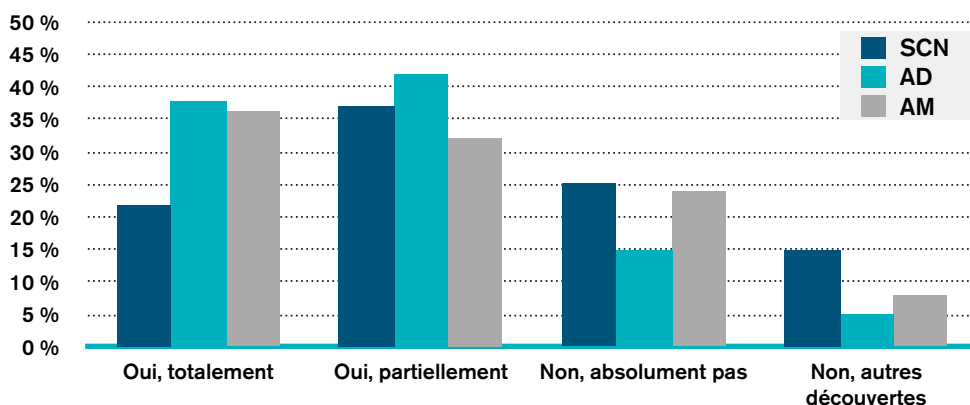
par simple curiosité ou pour se cultiver n'est pas négligeable : elle représente environ 13% du total. Sans doute avons-nous ici une catégorie d'internautes à prendre en considération, qui représente un réservoir important.

La recherche d'une information ou d'un document précis a été en majorité couronnée de succès, totalement ou partiellement [6.51](#). Cette recherche est plus fructueuse dans les services territoriaux où l'objectif est totalement atteint dans plus d'un tiers des cas, contre 1/5^e dans les services nationaux. Le fait que l'internaute n'ait pas toujours trouvé le document qu'il recherchait (dans 1 cas sur 5 en archives départementales et dans plus de 30% dans les autres types de services) amène à s'interroger : c'est peut-être simplement que celui-ci n'existe pas, mais l'internaute l'a-t-il compris ? Peut-être aussi les moyens de recherche sont-ils insuffisants ou inadaptés à un public non connaisseur.

6.50 Objectif de la consultation d'instruments de recherche et de documents en ligne



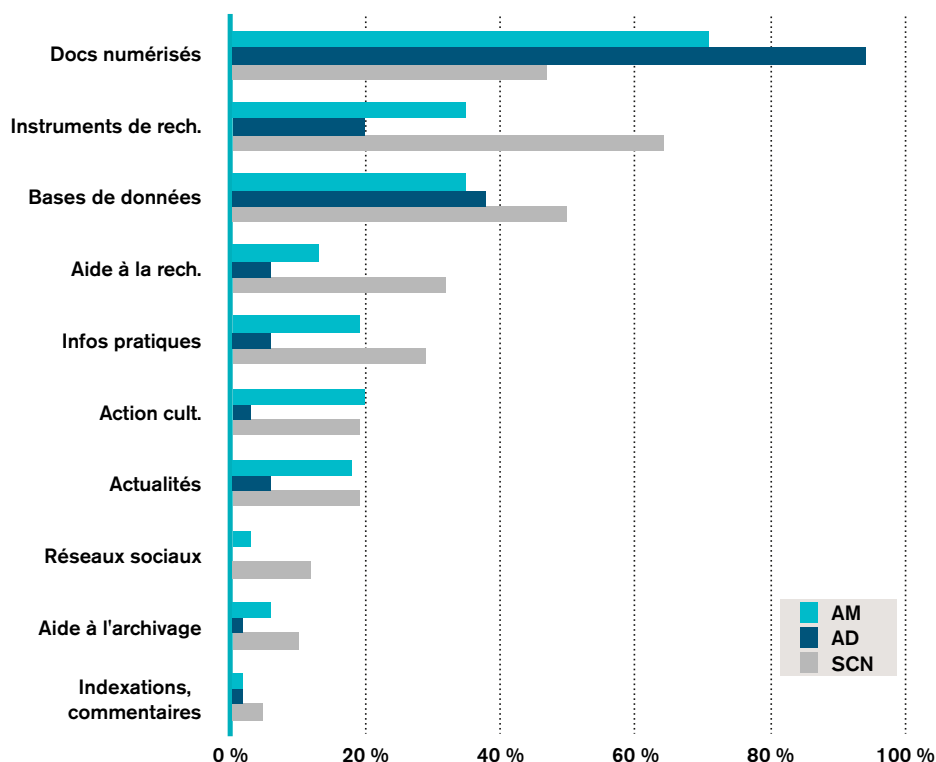
6.51 Objectif atteint dans la recherche d'une information ou d'un document précis



Parmi les rubriques consultées par les internautes [6.52](#), vient en tête celle des documents numérisés (93%), suivie par les bases de données (39%) et les instruments de recherche (21%) : ce résultat correspond aux buts de la visite décrits plus haut. Nous sommes toujours dans la logique d'une démarche de recherche documentaire. L'utilisation plus ou moins soutenue de l'aide à la recherche est à mettre en parallèle, suivant le type de services, avec le fait que l'internaute a trouvé ou non son document : cet objectif étant atteint moins facilement dans les services nationaux (40% contre 20% en archives départementales) et c'est dans ces services que l'aide à la recherche est la plus utilisée (32% contre 6% en archives départementales). La rubrique de l'action culturelle

et pédagogique est correctement positionnée dans les services nationaux et municipaux (20%) mais s'effondre en archives départementales (3%) – signe supplémentaire d'un internaute polarisé sur les recherches – alors que ces services présentent une offre riche et variée. Les réseaux sociaux tiennent une part modeste, comme on l'a vu précédemment. Les indexations et commentaires occupent la dernière place (autour de 3%) : ce résultat tranche avec la participation beaucoup plus forte des internautes à l'enrichissement de cette rubrique (autour d'un quart). Ils enrichissent mais ne consultent pas !

6.52 Rubriques consultées sur le site internet



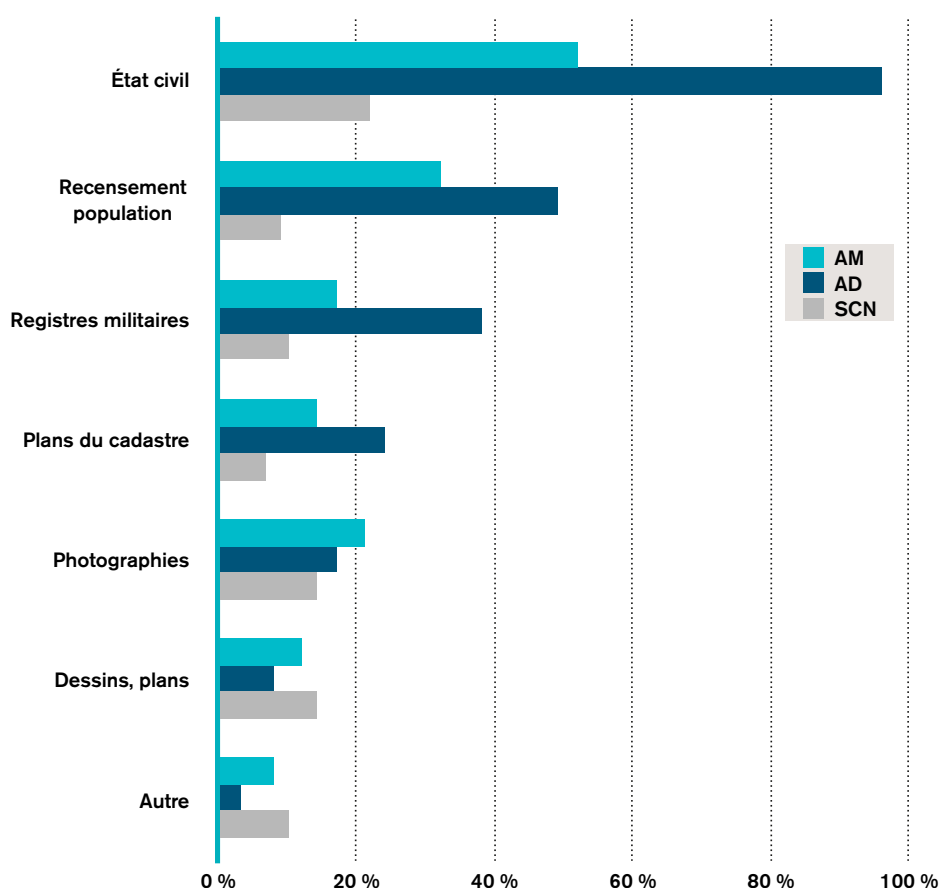
PORTRAIT DE L'INTERNAUTE GÉNÉALOGISTE

L'internaute généalogiste s'est connecté sur un site d'archives départementales depuis son domicile par le biais de ses « favoris » : il a consulté les registres d'état civil et les recensements de population mais aussi les bases de données, éléments qu'il aimerait voir développés au même titre que les possibilités de participation collaborative et la personnalisation du site. Il juge compliqué l'accès aux documents en ligne et négative l'apparence du site. Il se positionne en détracteur.

Malgré tout, il a l'intention de revenir sur le site pour poursuivre ses recherches ainsi que sur d'autres sites d'archives. Il est déjà venu en salle de lecture du service, comme d'ailleurs dans celles d'autres services. Il n'est pas un grand lecteur mais visite les monuments historiques et les pays et villes d'art et d'histoire. Il fait partie d'une association généalogique et pratique l'enrichissement de contenu sur les sites d'archives. Il s'agit d'une personne de plus de 60 ans, d'un niveau inférieur au bac.

Pour les internautes ayant consulté la rubrique des documents numérisés, une question conditionnelle permettait d'en donner le détail [6.53](#). Logiquement les documents les plus consultés correspondent au type de recherche le plus usité – la recherche généalogique –, d'abord en archives départementales et dans une moindre mesure en archives municipales : registres paroissiaux et d'état civil en premier lieu (96% en AD, 52% en AM), puis recensement de population et registres matricules militaires. Les plans du cadastre correspondent davantage aux recherches historiques et administratives ou menées dans un cadre professionnel. Les documents iconographiques (photographies, dessins et plans) tiennent une place non négligeable : un quart des consultations dans les services nationaux et départementaux et un tiers dans les services municipaux. Il s'agit de consultations plurielles : deux à trois types de documents sont consultés par session.

6.53 Type de documents numérisés qui ont été consultés



Profils d'internautes | Différents profils d'internautes se dessinent, suivant les centres d'intérêt et la catégorie socio-professionnelle. Le plus représenté est, nous l'avons vu, celui du retraité généalogiste, d'un niveau inférieur au bac, qui consulte les registres d'état civil. Actifs et étudiants, munis d'un diplôme d'études supérieures, viennent pour une recherche historique ou dans le cadre de leur travail : ils consultent des documents plus divers tels que les plans du cadastre, les documents iconographiques et autres documents. Les personnes sans profession, de niveau bac, et les personnes à la recherche d'emploi, de niveau bac +2, consultent par curiosité les documents photographiques ou se connectent pour des démarches administratives.

PORTAIT DE L'INTERNAUTE VENU S'INFORMER SUR LES ACTIVITÉS CULTURELLES

Cet internaute a consulté la rubrique « Action culturelle et pédagogique » ainsi que les actualités et les informations pratiques et a regardé les documents iconographiques numérisés. Il s'est déjà rendu dans ce service – mais aussi dans d'autres – pour participer à une activité culturelle ; il s'agissait principalement d'un service national. Il est abonné à la lettre d'actualité du service et fait

partie de l'association des amis des archives. Il aimerait voir développés ses centres d'intérêt – action culturelle et actualités – mais aussi l'aide à la recherche. Il a l'intention de venir dans le service pour participer à une formation à la recherche. Très satisfait du site qu'il trouve facile d'accès, il en sera un prescripteur. Il s'agit d'une femme en activité entre 30 et 44 ans, de niveau bac +4/5.

PORTAIT DE L'INTERNAUTE VENU POUR CONSULTER DES INSTRUMENTS DE RECHERCHE OU POUR PRÉPARER UNE CONSULTATION EN SALLE DE LECTURE

Connecté depuis son lieu de travail sur le site d'un service national, cet internaute a consulté la rubrique des instruments de recherche, complétée par celle de l'aide à la recherche. Plans du cadastre et autres documents iconographiques ont été principalement regardés. Il juge « tout à fait remarquable » l'apparence du site, dont il parlera sur les médias en ligne ; il sera prescripteur. Outre se rendre en salle

de lecture, il pense venir participer à une formation à la recherche, voire à une activité culturelle. D'ailleurs, il s'est déjà rendu dans un autre service – essentiellement national – pour une activité culturelle. Il lit souvent des ouvrages d'histoire, fait partie d'une société savante ou d'un centre de recherche, est abonné aux actualités du service. Il s'agit d'un étudiant ou d'une personne en activité, de bac +4/5 ou bac +8.

PORTAIT DE L'INTERNAUTE VENU PAR CURIOSITÉ OU PAR HASARD

Venu sur le site pour la première fois en suivant un lien depuis un autre site, cet internaute a consulté les rubriques « Actualités », « Action culturelle » et « Aide à la recherche ». Dans les documents numérisés, il a regardé les plans du cadastre et les autres documents iconographiques, dont il a trouvé l'accès compliqué. Bien que

détracteur du site, il a l'intention de venir dans le service pour participer à une activité culturelle. Il aimerait voir un supplément d'aide à la recherche et à l'archivage, d'actualités et d'accès nomade. Sur internet, il consulte les réseaux sociaux. Il est membre d'une association culturelle ou artistique. Il a entre 30 et 44 ans.

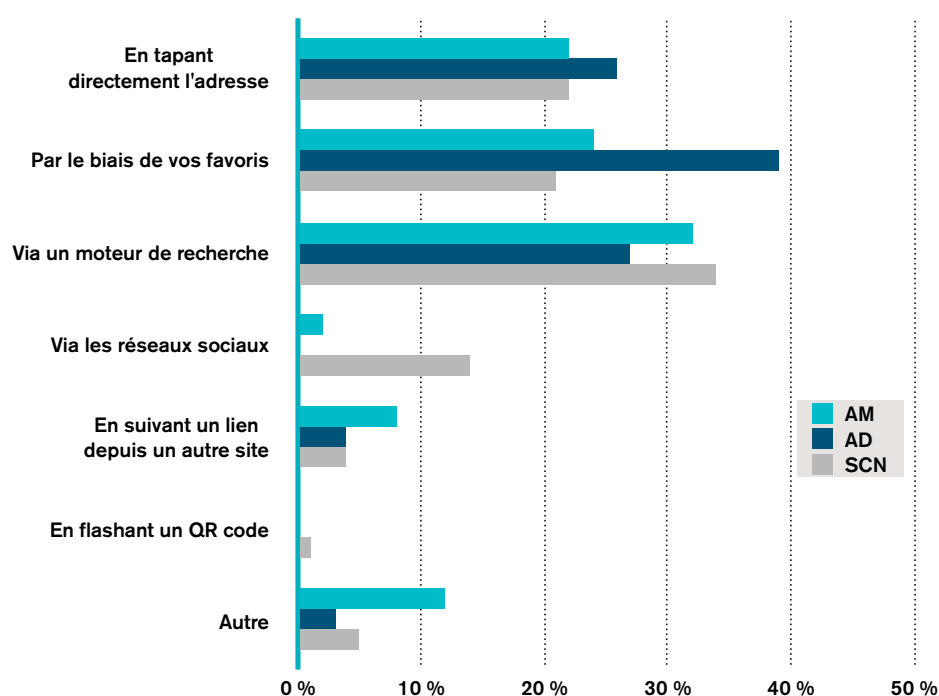
L'expérience de visite

La connexion sur le site internet du service | Les internautes des archives départementales, pour la plupart retraités, se connectent presque exclusivement depuis leur domicile (97%) ; cette proportion est un peu plus faible dans les autres services en raison d'une connexion depuis le travail qui se situe autour de 14%. La connexion depuis un smartphone ou en mobilité est quasi-inexistante (0,2%) ; précisons que la connexion en mobilité est encore très peu offerte par les services.

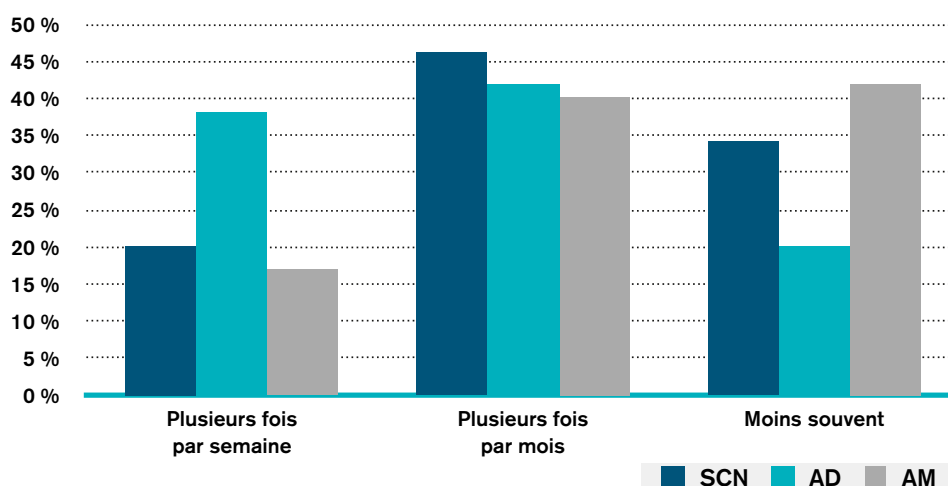
Les internautes arrivent principalement sur le site des archives grâce à leurs favoris ou à un raccourci personnel (près de 4 internautes sur 10 en archives départementales), ce qui montre une pratique assidue, du moins

régulière, du site 6.54. Ils peuvent aussi en taper directement l'adresse (plus de 20%). La majorité des internautes consultant la rubrique des documents numérisés, il est vraisemblable qu'ils ont enregistré l'adresse directe de la rubrique, sans passer par la page d'accueil; ils ne bénéficient donc pas de la mise à jour des actualités. Le moteur de recherche est ensuite le moyen le plus utilisé (autour de 30%), surtout dans les services nationaux (34%), où l'accès via les réseaux sociaux est aussi plus élevé qu'ailleurs (14% contre 2% en archives municipales et 0% en archives départementales). D'autres sont arrivés sur le site indirectement, en suivant un lien depuis un autre site (environ 5%) ou tout simplement par hasard, sans forcément connaître l'existence du site d'archives auparavant (rubrique « Autre »).

6.54 Vous êtes arrivé aujourd'hui sur le site des archives :



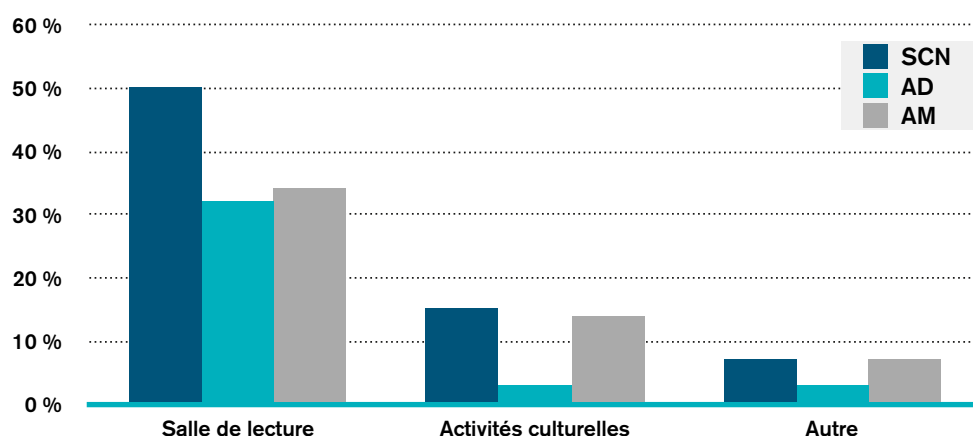
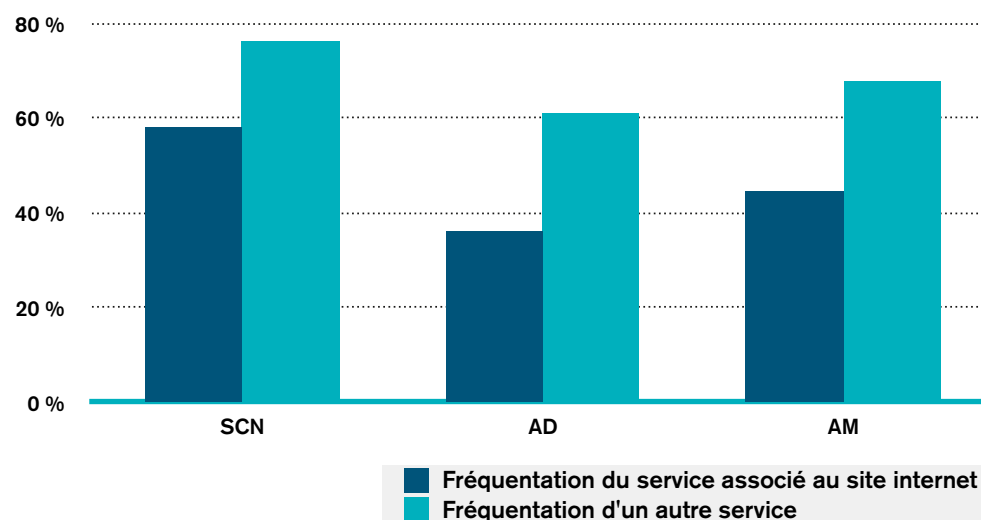
La fréquentation des sites et des services d'archives | En archives départementales, les internautes sont des habitués : non seulement près de 9 sur 10 ont déjà consulté ce site mais plus d'un tiers le consultent plusieurs fois par semaine 6.55. Dans les services nationaux et municipaux, on constate que davantage d'internautes découvrent le site : un tiers se connecte pour la première fois. Ceux qui connaissent déjà le site le fréquentent avec moins d'assiduité qu'en archives départementales : les connexions plus épisodiques sont plus nombreuses (deux fois plus importantes en archives municipales que départementales).

6.55 Fréquence de connexion sur le site d'archives

Quoi qu'il en soit, les internautes n'en sont pas à leur premier site : plus de 9 sur 10 ont consulté un autre site d'archives au cours des douze derniers mois. Dans ce cas-là, le site était quasiment toujours gratuit (92%), tout au plus avait-il une partie payante (7%).

Plusieurs questions portaient sur la fréquentation physique des services. Si nous avons affaire à des internautes plutôt familiers des sites internet d'archives, en revanche la pratique virtuelle peine à s'ancrer dans une pratique physique [6.56](#). Les services nationaux sont les mieux lotis : près de 6 internautes sur 10 ont déjà franchi la porte du service, contre 45% en archives municipales et 36% en archives départementales. Ils sont alors venus essentiellement en salle de lecture et très minoritairement pour participer à une activité culturelle. Rapportés à l'ensemble des répondants, les pourcentages restent faibles. Si l'on excepte les 50% d'internautes venus en salle de lecture dans les services nationaux, on atteint péniblement le tiers dans les services territoriaux. Les activités culturelles recueillent 3% d'internautes en archives départementales ; elles sont mieux suivies dans les services nationaux (15%) et municipaux (13%).

Les internautes sont plus nombreux à s'être rendus dans un autre service d'archives que dans celui dont ils consultent le site internet [6.57](#). Les répondants en archives municipales par exemple ont fréquenté le service correspondant au site consulté à 45% alors qu'ils sont allés pour 67% dans un autre service. Cet « autre » service est majoritairement un service départemental (87%) ; viennent ensuite les archives municipales (59%) puis nationales (22%). Les internautes fréquentent donc concurremment plusieurs types de services d'archives. Dans ces autres services, la salle de lecture vient toujours en tête des motifs de visite (53% du total des répondants), loin devant les activités culturelles (6%).

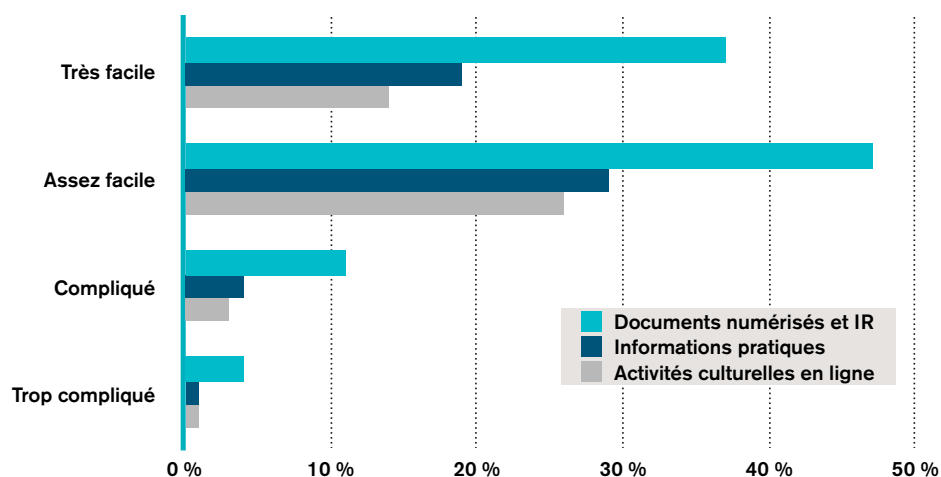
G.56 Motifs de fréquentation physique du service par les internautes**G.57 Fréquentation physique des services d'archives par les internautes**

Satisfaction et attentes

Évaluation du site internet | L'évaluation positive l'emporte de loin sur les appréciations négatives si l'on considère les deux premiers degrés de l'échelle de satisfaction. Ce qui compte cependant, c'est le premier degré car il exprime une satisfaction sans mélange – accès «très facile» – par rapport à un positionnement plus médian qui peut cacher quelques réserves et insatisfactions (accès «assez facile»). L'accès aux documents numérisés et aux instruments de recherche est le mieux noté (37% de «très facile») mais est aussi jugé le plus sévèrement (15% de «compliqué» ou «trop compliqué»), laissant apparaître une marge de progression [G.58](#). Dans les services nationaux, cet accès est moins bien noté (11% de «très facile»). Les informations pratiques, qui recueillent 35% de satisfaction totale, ne sont pas toujours ressenties comme aussi «pratiques» que leur nom le suppose. L'accès aux activités culturelles en ligne vient en dernier avec 31% de satisfaction totale. Il faut noter que ces

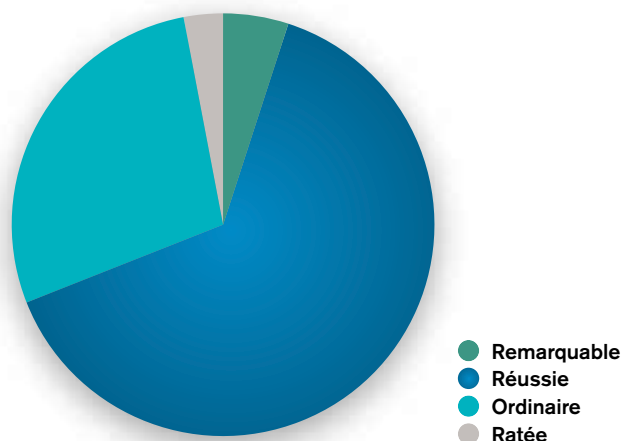
deux dernières questions ont suscité un faible taux de réponse – respectivement 52% et 44% – par rapport à la question sur les documents numérisés (97%), mais que ce taux est bien supérieur à celui de la consultation déclarée de ces rubriques qui a été vue plus haut (6% pour les informations pratiques et 4% pour les activités culturelles en ligne) : les internautes ont sous-estimé ou sur-estimé leur déclaration dans l'un et/ou l'autre cas.

G.58 Évaluation de l'accès aux rubriques du site



Concernant l'apparence du site (couleurs, graphisme), les internautes restent prudents **G.59** : 5% la jugent « remarquable » pour 64% « réussie » et 28% « ordinaire ». Cette proportion est la même pour tous les types de service.

G.59 Évaluation de l'apparence du site

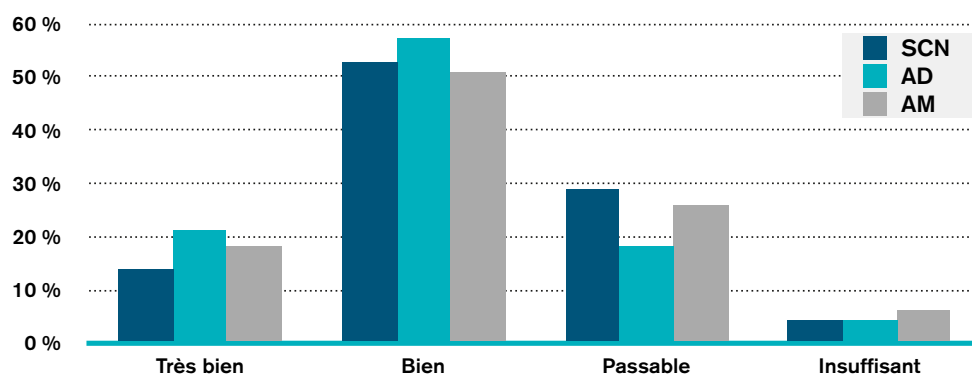


Une dernière question portait sur l'accessibilité du site aux personnes handicapées. Sur les 76% d'internautes ayant répondu, 6% l'évalue « bien adaptée » contre 7% « complètement inadaptée » ; l'apparition de normes dans ce domaine devrait faire progresser les sites dans les années à venir.

Niveau général de satisfaction | La mention attribuée majoritairement par les internautes **6.60** se situe dans la position médiane du « bien » (57%). La mention « très bien » vient ensuite (21%), devant celle de « passable » (18%). Ce sont les sites d'archives départementales qui sont les plus appréciés. Ceux des archives municipales remportent davantage de mention « très bien » que les services nationaux (18% contre 14%) mais moins de mention « bien » (51% contre 53%). Cette satisfaction globale ne motive pas pour autant les internautes à parler de leur consultation sur un média en ligne (blog, Facebook, Twitter, Flickr). Les internautes des services nationaux et municipaux sont cependant plus motivés que ceux des services départementaux : 20% indiquent leur intention de parler de leur consultation en ligne (contre 15%).

Au final, le score de recommandation (NPS) exprimé par les répondants est peu élevé (16%); il est beaucoup plus faible que celui enregistré pour les lecteurs (40%), et cela quel que soit le type de service. Ce résultat paraît décevant au vu de l'investissement consenti par les services pour développer et enrichir leurs sites. Il atteste que l'accès aux documents d'archives – sans l'intermédiaire de professionnels comme c'est le cas en salle de lecture – reste ardu, malgré les efforts pour mettre en ligne des guides et tutoriels, normaliser l'indexation, simplifier les formulaires d'accès aux documents et augmenter la pertinence des moteurs de recherche.

6.60 Mention attribuée par les internautes au site d'archives



PORTRAIT DE L'INTERNAUTE PRESCRIPTEUR (NOTE DE 9 À 10)

L'internaute prescripteur est un familier du site : il s'y connecte plusieurs fois par semaine, à partir de ses favoris. Il vient pour se cultiver et par curiosité personnelle, consulte les rubriques des instruments de recherche et des actualités, et regarde sous forme numérisée les recensements de population, les registres matricules et les plans du cadastre. Il attend du site davantage

de possibilité de participation collaborative et de fil RSS, lui-même pratiquant déjà l'enrichissement de contenu. Il a l'intention de venir en salle de lecture (ce qu'il fait déjà) ainsi que de participer à une formation à la recherche et aux activités culturelles. Jugeant le site excellent à tous points de vue, il en parlera sur un média en ligne. Il s'agit d'un homme, entre 60 et 69 ans, de niveau bac.

PORTRAIT DE L'INTERNAUTE DÉTRACTEUR (NOTE DE 0 À 6)

Le détracteur est un généalogiste, venu consulter les registres d'état civil. Se connectant pour la première fois sur le site, il juge compliqué l'accès aux documents et n'a d'ailleurs pas trouvé ce qu'il cherchait. Il n'est jamais venu dans le service mais a

l'intention de prendre contact avec lui. Il aimerait davantage d'aide à la recherche en ligne et la possibilité de personnalisation du site. Il consulte les réseaux sociaux. Il s'agit d'une femme, de plus de 70 ans, d'un niveau inférieur au bac.

Attentes et intentions | Après avoir recueilli le niveau de satisfaction des internautes, examinons pour terminer leurs attentes et leurs intentions. Une question portait sur les attentes en matière de rubriques à développer **6.61**. Sans surprise, les internautes souhaitent le développement des rubriques qu'ils ont le plus consultées, à savoir celles qui se rapportent à la recherche : les documents numérisés (91%), les bases de données en ligne (62%) et les instruments de recherche (29%), ainsi que ce qui peut aider à la recherche (16%). Dans ce peloton de tête, on remarque que les internautes des services départementaux réclament davantage de documents numérisés, tandis que ceux des services nationaux sont plus désireux d'instruments de recherche. Il est vrai que la salle des inventaires virtuelle des Archives nationales (SIV), avec ses 11 000 instruments de recherche, n'était pas totalement déployée au moment de l'enquête. Les internautes viennent majoritairement faire des recherches et souhaitent les poursuivre, en ayant à leur disposition une matière toujours plus large et plus aisée à consulter.

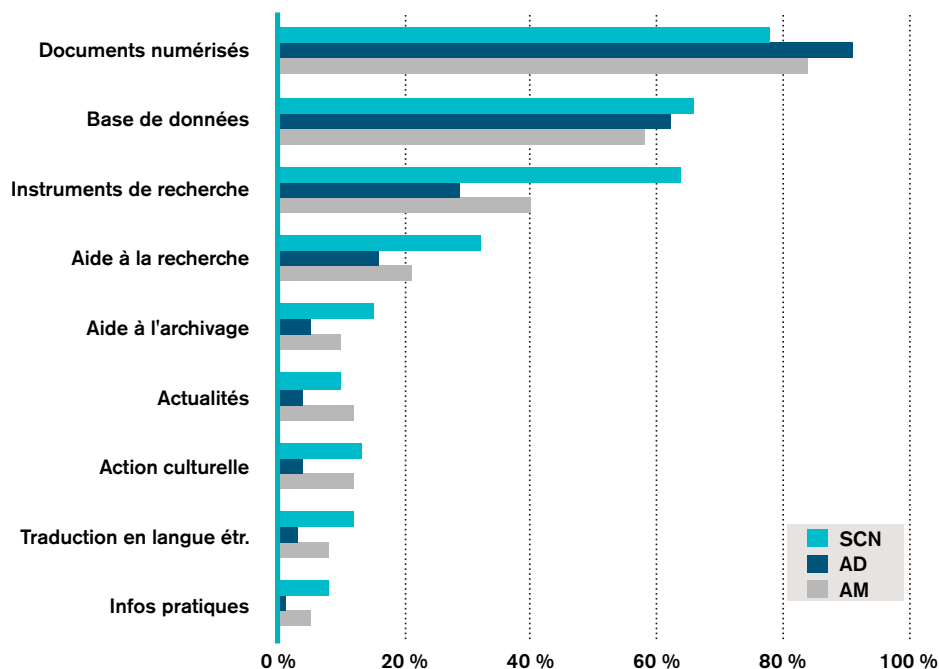
Les autres rubriques sont moins plébiscitées. Remarquons que la demande de traduction en langue étrangère touche surtout les services nationaux. D'une façon générale, si l'on met à part la rubrique des documents numérisés et dans une moindre mesure les actualités, les attentes les plus fortes proviennent des internautes des services nationaux.

Une deuxième question sur les attentes concernait le développement des services web, qu'ils existent déjà ou qu'ils soient à créer **6.62**. Le taux général de réponse (61%) montre qu'il ne s'agit pas d'une préoccupation essentielle des internautes. Ce taux est un peu plus élevé dans les services nationaux (81%) et municipaux (72%) mais les réponses connaissent des proportions comparables. L'attente qui ressort principalement a trait à tout ce qui peut faciliter la recherche : les possibilités de participation collaborative et de partage (20%), puis, à égalité, la création d'un espace personnel et la personnalisation du site en fonction des besoins (15%), ainsi que la géolocalisation des données (13%). La montée en puissance de ces services, que l'on constate d'année en année sur les sites d'archives, correspond bien à une attente réelle du public. Un internaute sur 10 souhaiterait davantage de téléservices et de téléprocédures. L'accès nomade, qui recueille 8% des attentes, apparaît comme une demande émergente, à prendre en considération. Viennent ensuite le fil RSS (7%) et le blog (5%). La place des réseaux sociaux reste mineure (2%).

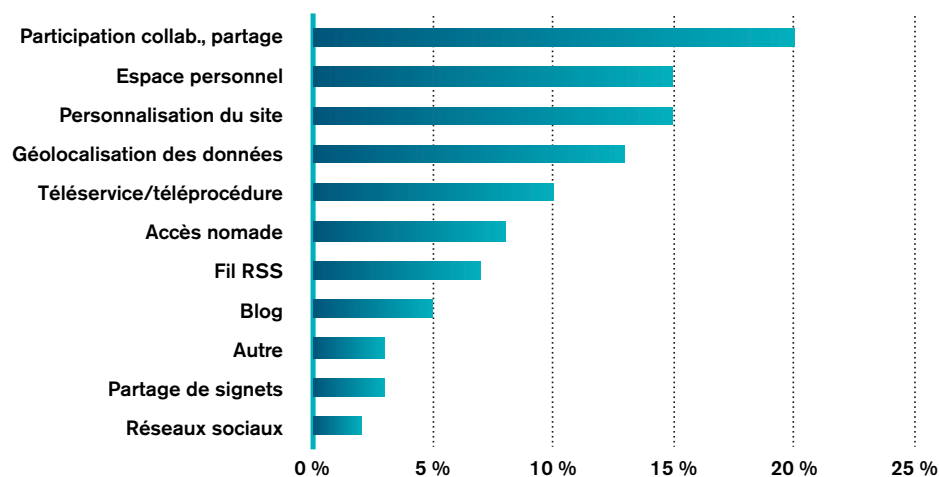
Cette question sur le développement des services web ne permet pas de savoir si, pour certains items, l'attente porte sur la consultation ou sur l'alimentation de ces services. Les résultats peuvent s'éclairer en les mettant en rapport avec la question sur les rubriques consultées du site et celle sur les

pratiques collaboratives et les réseaux sociaux. Il en ressort que l'internaute pratique davantage l'enrichissement du contenu (indexation, commentaires collaboratifs) qu'il ne le consulte (23% contre 2%); en revanche il consulte davantage les réseaux sociaux qu'il ne les alimente (12% contre 3%).

6.61 Attentes sur les rubriques à développer



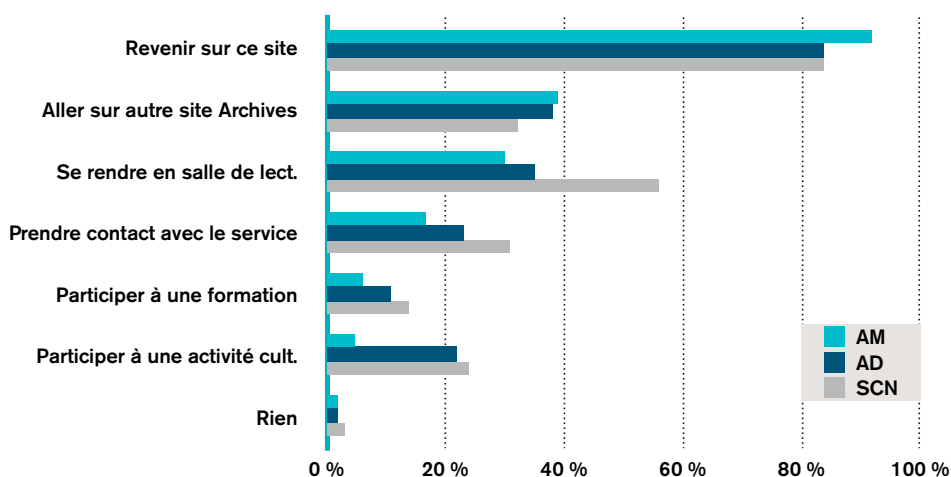
6.62 Attentes sur les services web à développer



Enfin, un dernier point porte sur les intentions affichées par les internautes à l'issue de leur consultation en ligne [6.63](#). À plus de 80%, les internautes affichent d'abord leur intention de revenir (92% dans les archives municipales): cette déclaration confirme qu'il s'agit d'habitues (86% sont déjà venus sur le site et un tiers d'entre eux s'y connectent plusieurs fois par semaine) et, pour ceux qui viennent pour la première fois, que cette consultation a attisé leur appétit. Cet appétit de recherche ne se limite pas à un seul site: presque 4 internautes sur 10 iront naviguer sur un autre site d'archives. Il peut être

complété par un passage à la pratique physique : la moitié des internautes des services nationaux déclarent vouloir se rendre en salle de lecture pour compléter leurs recherches, mais seulement 30% des internautes dans les archives départementales. Le contact direct avec le service d'archives (17 à 30% des intentions) est un autre moyen de poursuivre ses recherches, en particulier pour ceux qui n'ont pas trouvé – ou n'ont trouvé que partiellement – l'information recherchée (60%). Participer à une activité culturelle ou à une formation à la recherche n'est pas une priorité (respectivement 5% et 6% des intentions globales), ce qui correspond aux pratiques enregistrées précédemment (seulement 4% des internautes ont déjà participé à une activité culturelle). Il est à noter que les attentes sur ce point dans les services nationaux sont supérieures à celle des services territoriaux : elles correspondent à un public plus jeune et plus diplômé.

G.63 Attentes sur les services web à développer



L'approche quantitative effectuée ici a permis de tracer dans ses grandes lignes un portrait des usagers des sites internet d'archives. S'appuyant sur les réflexions menées par la Bibliothèque nationale de France, cette approche pourrait être complétée «avec des méthodes d'enquêtes propres au numérique : analyse de traces de navigation, analyse de la structure des réseaux [...]». L'enjeu pour les organisations est de mettre en place des systèmes de captation des usages qui permettent une vision unifiée et qualifiée de l'utilisateur, ce qui implique un travail en profondeur sur les architectures de SI et les applications»¹. Des pistes pour l'avenir.

¹ Valérie BEAUDOUIN et Jérôme DENIS, *op. cit.*, p. 28.



CONCLUSION

L'étude a montré un public des archives atypique sous certains aspects par rapport au public des autres patrimoines : plus masculin, plus âgé et très connecté pour les lecteurs et les internautes, plus populaire pour les visiteurs des Journées européennes du patrimoine et les internautes, avec deux pôles distincts que sont la recherche et les activités culturelles. Cette utile comparaison fait ressortir pour la première fois de façon visible les caractéristiques du monde des archives et de son triple public.

En quinze ans, le rapport numérique entre ces trois publics a considérablement évolué. Dans les archives départementales, on compte aujourd'hui 1 lecteur inscrit en salle pour 7 participants aux activités culturelles (scolaires compris) et 100 internautes (visiteurs uniques)¹.

Très satisfait de sa venue aux archives, le visiteur des Journées européennes du patrimoine et prêt à y revenir, que ce soit en salle de lecture, sur internet ou pour une activité culturelle. Venant en grande majorité pour la première fois et d'ancrage local, ce type de public – qui plus est séduit par la gratuité – se révèle un vivier intéressant pour le renouvellement de l'audience des archives.

La physionomie des salles de lecture a changé depuis l'enquête de 1999, avec l'effondrement de la présence du public universitaire et une pratique de la généalogie qui s'est transférée en partie sur les sites internet ; les recherches dans le cadre professionnel ont augmenté, ainsi que les recherches pour des motifs administratifs ou juridiques, même si ces dernières sont sous-représentées dans l'enquête. Les lecteurs évaluent très positivement l'accueil en salle ; en revanche, leur jugement plus sévère sur la qualité des instruments de recherche pointe les efforts à poursuivre pour mettre à disposition d'un public moins averti une matière séduisante par sa richesse mais qui reste difficile d'accès.

¹ Chiffres 2013. Les participants aux activités culturelles ne sont pas forcément des visiteurs uniques.

Quant à l'internaute – le dernier arrivé des publics des archives –, on pourrait le cantonner dans la généalogie, taxant ce passe-temps de pratique quasi-addictive, mais on constate que les attentes de fond sont plus larges : il ne cherche pas tant des expositions virtuelles que de la ressource archivistique (documents numérisés, instruments de recherche, bases de données). La meilleure accessibilité et lisibilité des données, aussi bien à l'intérieur du site qu'à l'extérieur, est la condition de l'élargissement vers un public autre que le généalogiste.

Si l'on ajoute que plus d'un lecteur et un internaute sur dix viennent simplement pour se cultiver ou par curiosité personnelle, la diversification du public ne se présente pas comme une lointaine utopie, à condition de rendre plus accessibles les informations. Cette accessibilité reste l'un des principaux défis de l'archiviste.

Pratiques collaboratives et réseaux sociaux peuvent y contribuer : ces « outils », qui ne sont pas présents sur tous les sites et demeurent moins familiers à une génération plus âgée, constituent indéniablement une piste de développement dans les années à venir.

Le profil du lecteur et celui de l'internaute offrent une similitude essentielle : ils sont orientés vers la recherche, au contraire du public des Journées européennes du patrimoine venu dans le cadre d'un loisir culturel. Se retrouve la distinction opérée entre public primaire et public secondaire entre lesquels les passerelles apparaissent étroites : la porosité entre le public de la recherche et celui des activités culturelles est faible. Ce constat n'est pas propre aux archives : il se retrouve par exemple à la Bibliothèque nationale de France.

Ce portrait des publics des archives constitue un jalon dans la réflexion du Service interministériel des archives de France sur la politique des publics. Il sera aussi, souhaitons-le, un outil d'aide à la compréhension et à la décision pour chaque service, qui confrontera ce portrait à la réalité.

Note méthodologique sur la triple enquête quantitative

Contexte et objectifs

L'enquête lancée par le Service interministériel des archives de France avait pour but de mieux connaître les publics qui fréquentent les services publics d'archives, à travers leur profil, leurs pratiques et leurs attentes, afin d'adapter au mieux l'offre qui leur est destinée. Elle a été menée en collaboration étroite avec le Département de la politique des publics de la Direction générale des patrimoines. L'évolution rencontrée par les publics des archives depuis une trentaine d'années (fort développement de la généalogie dans les années 1980, public élargi grâce à une valorisation multiforme à partir de 1990 – expositions, ateliers, spectacles –, puis potentialités offertes par le numérique et internet depuis le début des années 2000), a conduit à identifier trois catégories de public à enquêter :

- le public des lecteurs en salle ;
- le public des activités culturelles ;
- le public des internautes.

Le public scolaire, qui répond à des problématiques différentes – notamment parce qu'il est un public captif – n'a pas été pris en compte dans cette enquête.

Pour mémoire, le réseau des archives publiques a accueilli en 2013 plus de 1 750 000 visiteurs physiques, répartis en :

- 485 000 séances en salle de lecture avec 2 367 000 articles communiqués ;
- 1 265 000 personnes pour les activités culturelles.

Les sites internet ont accueilli quant à eux plus de 11 millions visiteurs uniques pour plus de 2 milliards 300 millions de pages vues.

La première partie de l'enquête s'est déroulée de septembre 2013 à janvier 2014, sous la forme d'une triple enquête quantitative, auprès des visiteurs des archives lors des Journées européennes du patrimoine (JEP : 14-15 septembre 2013) et auprès des lecteurs et des internautes (19 novembre 2013-19 janvier 2014).

Comité de pilotage de l'enquête quantitative

Un comité de pilotage a été mis en place, comprenant des représentants du ministère (Service interministériel des archives de France et Département de la politique des publics), du réseau des archives ainsi que des partenaires (monde des bibliothèques, généalogie, anthropologie)¹.

L'enquête s'est inscrite d'emblée dans le programme « À l'écoute des visiteurs » mis en place depuis 2010 par le Département de la politique des publics : renouvelée chaque année, cette enquête s'est déroulée dans les musées et les monuments nationaux (2010 et 2012), dans les Villes et Pays d'art et d'histoire (2011), dans les services d'archives en 2013-2014 et dans les musées d'archéologie (2014). Outre l'apport pour chaque équipement en termes de connaissance des publics et de leur satisfaction, ce programme contribue à construire une sociologie des visiteurs des patrimoines et d'établir des comparaisons à partir de questionnaires en partie standardisés.

Services participants

L'enquête a reposé sur le volontariat des services d'archives. En juin 2013, un courrier était envoyé en juin aux services publics d'archives suivants : les trois services à compétence nationale (Archives nationales, Archives nationales du monde du travail, Archives nationales d'outre-mer), les archives départementales de métropole et d'outre-mer (ainsi que les territoires d'outre-mer), les archives régionales et une sélection de 145 archives municipales² ; il présentait le projet et ses phases. En retour, un certain nombre de services se sont inscrits pour participer à une, deux ou aux trois enquêtes. Les archives régionales, qui reçoivent très peu de public et ne possèdent pas de sites internet avec un contenu fort (archives numérisées, inventaires et répertoires), n'ont pas rejoint l'opération. Au total, 53 services ont participé à l'enquête lors des JEP, 94 à l'enquête Lecteurs et 70 à l'enquête Internauts, soit 98 services différents³.

Chaque service a tiré un bénéfice direct de l'enquête : en plus de la synthèse nationale, les résultats propres à chaque établissement leur ont été restitués et, à la demande, les données brutes collectées. Ces éléments permettent à chaque service une exploitation de ses propres données, en même temps qu'une comparaison avec la synthèse nationale.

1 Voir ANNEXE 2 : composition du comité de pilotage.

2 Le nombre très important de services municipaux (plus de 400) a obligé à procéder à une sélection, qui s'est faite selon les critères suivants : services ayant envoyé leur rapport annuel en 2011, ratio population / mètre linéaire / nombre d'agents en équivalent temps plein / nombre de lecteurs, avec un maximum de deux services par département, à l'exclusion des communautés de communes ou d'agglomération.

3 Voir détails en ANNEXE 3.

Les publics ont été enquêtés via un questionnaire mis en œuvre selon des modalités différentes :

- pour les Journées européennes du patrimoine : questionnaire papier ;
- pour les lecteurs : questionnaire papier ou questionnaire envoyé par mél avec réponse sur une plate-forme en ligne ;
- pour les internautes : questionnaire placé sur les sites internet des services, avec réponse sur une plate-forme en ligne.

Il avait été précisé aux services que l'adresse IP des répondants – seule donnée éventuellement personnelle de l'enquête – serait supprimée de la plate-forme, à réception, par le prestataire.

L'enquête menée dans les services d'archives fut innovante au sein du programme « À l'écoute des visiteurs » sous deux aspects : d'une part, ce fut la première édition menée lors des JEP, d'autre part ce fut la première enquête nationale de la Direction générale des patrimoines menée sous forme dématérialisée, et non pas uniquement sous forme papier. Par ailleurs, elle était à double titre une « première » pour les archives, non seulement parce qu'elle intégrait un programme d'enquête de la Direction générale des patrimoines mais aussi parce qu'elle a concerné des publics jusque-là non touchés à cette échelle, celui des internautes.

Questionnaires et protocole d'enquête

La méthodologie du programme « À l'écoute des visiteurs » consiste à enquêter les publics des différents équipements via un questionnaire standardisé – comprenant des volets de questions identiques – mais adapté aux spécificités de chaque patrimoine. Ainsi, les trois enquêtes menées dans les services d'archives ont bénéficié d'un questionnaire différent, adapté au type de public sondé¹. L'élaboration des questionnaires s'est aussi appuyée sur des enquêtes antérieures : celle menée par Lucien Mironer en 1999 et en 2003 auprès des lecteurs des archives nationales, départementales et municipales² ; enquêtes locales menées, ici et là, par les services auprès de leurs lecteurs, de leurs internautes ou du public des activités culturelles. L'expertise du comité de pilotage, en particulier de ses membres « partenaires », a apporté un éclairage complémentaire.

¹ Voir le contenu des questionnaires en ANNEXE 4.

² L. MIRONER, *Les publics des archives départementales et communales*, op. cit.

Les trois questionnaires étaient structurés de la même façon, en quatre rubriques :

1. Votre appréciation du service /du site internet des Archives par rapport à vos attentes.
2. Votre expérience du service / du site internet des Archives (aujourd'hui) : comment jugez-vous ?
3. Votre venue / votre consultation (aujourd'hui) : circonstances et contexte.
4. Quelques informations supplémentaires pour mieux vous connaître.

S'y ajoutait le service d'origine de la réponse.

Pour une exploitation statistique fiable, un minimum de 100 questionnaires collectés (réponses complètes) est requis. Ce chiffre a été largement atteint dans la plupart des cas.

Les questionnaires papier (en salle de lecture et lors des JEP) étaient distribués aux enquêtés qui le remplissait eux-mêmes avant de le remettre au service (mode de passation « auto-administré assisté »). Le personnel des services d'archives a joué un rôle essentiel à la réussite de l'enquête : que ce soit lors des Journées européennes du patrimoine ou bien en salle de lecture, il expliquait, motivait et veillait au remplissage correct et complet des questionnaires. Grâce à cette action, la qualité des questionnaires recueillis a permis de les prendre intégralement en compte – à quelques exceptions près – pour l'analyse, soit 4 210 (sur 4 218) pour les JEP et 4 556 (sur 4 684) pour les lecteurs.

Un certain nombre de services a adressé l'enquête Lecteurs par mél à des personnes inscrites en salle de lecture dont ils possédaient l'adresse électronique. Sur les sites internet, le lien vers l'enquête était disponible sur la page d'accueil et/ou en actualités et parfois en tête des pages les plus consultées, à savoir les archives numérisées. Le nombre important de réponses recueillies sur la plate-forme du prestataire (1 384 pour les lecteurs et 25 024 pour les internautes) a permis de ne garder que les réponses les mieux documentées, remplies à plus de 50%, soit 1 126 pour les lecteurs et 18 556 pour les internautes.

Au total, 28 456 questionnaires ont été retenus, soit 80% de la totalité (74% pour les internautes, plus de 94% pour les lecteurs et les JEP).

Traitement, résultats

La saisie des questionnaires des Journées européennes du patrimoine ainsi que l'analyse ont été réalisées en interne par les services du ministère (Service interministériel des archives de France et Département de politique des publics à la Direction générale des patrimoines).

Les deux autres enquêtes ont été confiées à un prestataire extérieur : la société « Sphinx Développement » (Haute-Savoie). Les questionnaires papier Lecteurs ont été saisis par lui (et un complément par un deuxième prestataire) ; les autres questionnaires (Lecteurs par mél et Internaute) sont arrivés directement sur une plate-forme. Un rapport d'analyse a été produit par le prestataire pour chacune des deux enquêtes, fournissant les résultats principaux et des tris croisés.

Composition du comité de pilotage

Ministère de la Culture

Inspection des patrimoines

CHRISTINE PÉTILLAT

inspectrice générale, collège Archives

Département de la politique des publics

JACQUELINE EIDELMAN

chef du département

ANNE JONCHERY

responsable des études

Service interministériel des archives de France

GILLES DÉSIRÉ dit GOSSET

sous-directeur

EMMANUEL PÉNICAUT

chef du service de la coordination du réseau

BRIGITTE GUIGUENO

chargée de la politique des publics

FRANÇOISE BANAT-BERGER

sous-directrice

Réseau des archives

Archives nationales

BRUNO GALLAND

directeur des publics, et PASCALE BAILLY

Archives départementales de l'Aube

NICOLAS DOHRMANN

directeur

Archives départementales de la Côte-d'Or

ÉDOUARD BOUYÉ

directeur

Archives départementales d'Ille-et-Vilaine

CLAUDE JEAY

directeur

Archives municipales de Toulouse

FRANÇOIS BORDES

directeur

Archives municipales de Villeurbanne, Rize

XAVIER DE LA SELLE

directeur

Partenaires

Fédération française de généalogie

JEAN-FRANÇOIS PELLAN

président

Association des archivistes français

JEAN-PHILIPPE LEGOIS

président

ALICE GRIPPON

déléguée générale

Bibliothèque nationale de France

THIERRY PARDÉ

délégué à la Stratégie et à la recherche

Bibliothèque publique d'information

CHRISTOPHE EVANS

chef du service Études et recherche

Centre de recherche sur les liens sociaux (Cerlis, Paris-Descartes)

MÉLANIE ROUSTAN

*anthropologue, maître de conférence en muséologie
(Muséum national d'histoire naturelle)*

Nombre de services participants et nombre de questionnaires recueillis par enquête quantitative

Enquête lors des Journées européennes du patrimoine (14-15 septembre 2013)

Services participants : 53

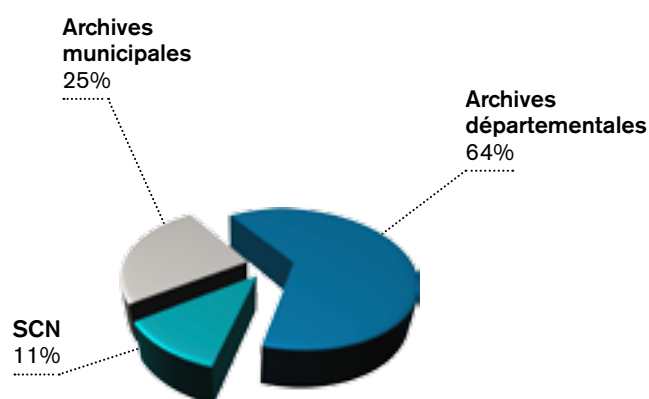
dont 2 services à compétence nationale (Archives nationales et Archives nationales du monde du travail), 34 archives départementales (dont un service d'outre-mer) et 17 archives municipales.

Nombre de questionnaires recueillis : 4218

Nombre de questionnaires retenus (remplis à plus de 50%) : 4210

(soit 99,8% des questionnaires), dont 466 dans les archives nationales (11%), 2681 dans les archives départementales (64%) et 1063 dans les archives municipales (25%).

Enquête lors des JEP : pourcentage de réponses par type de services



Enquête auprès des lecteurs (19 novembre – 19 janvier 2014)

Services participants : 94

dont 2 services à compétence nationale (Archives nationales et Archives nationales du monde du travail), 54 archives départementales (dont 2 services d'outre-mer) et 38 archives municipales.

Nombre de questionnaires recueillis : 6039

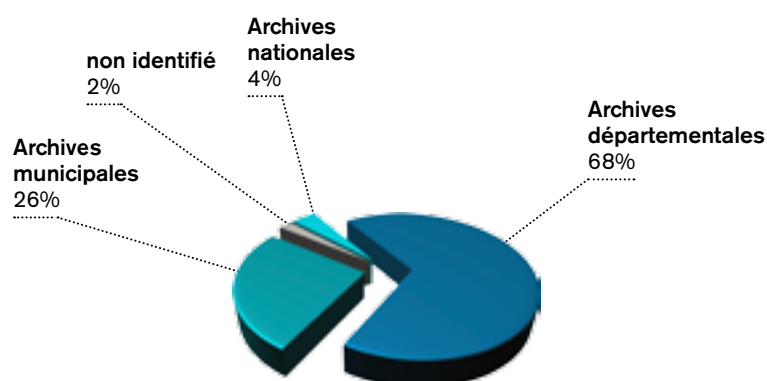
- 4655 questionnaires papier ;
- 1384 réponses par mél.

Nombre de questionnaires retenus (remplis à plus de 50%) : 5682

(soit 94% des questionnaires), dont 3876 pour les archives départementales (70%), 1489 pour les archives municipales (26%), 231 pour les archives nationales (3%) et 86 de provenance non identifiée (réponses par mél).

- 4556 questionnaires papiers ;
- 1126 questionnaires par mél.

Enquête auprès des lecteurs : pourcentage de réponses par type de services



Enquête auprès des internautes (19 novembre – 19 janvier 2014)

Services participants : 70

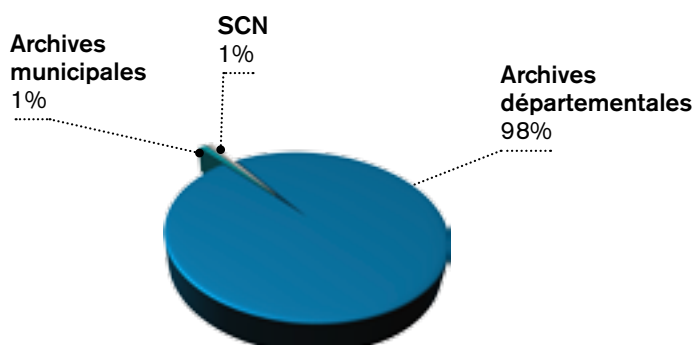
dont 2 services à compétence nationale (Archives nationales et Archives nationales du monde du travail), 48 archives départementales (dont un service d'outre-mer) et 20 archives municipales.

Nombre de questionnaires recueillis : 25 024

Nombre de questionnaires retenus (remplis à plus de 50%) : 18 556

(soit 74% des questionnaires), dont 197 pour les services à compétence nationale (1%), 18.556 pour les archives départementales (97%), 242 pour les archives municipales (1,3%) et 7 de provenance non identifiée.

Enquête auprès des internautes : pourcentage de réponses par type de services



Questionnaires des trois enquêtes quantitatives

NB : la mise en forme originelle des questionnaires n'a pu être reproduite.

I. QUESTIONNAIRE POUR LES JOURNÉES EUROPÉENNES DU PATRIMOINE

**Ministère de la culture – Direction générale des Patrimoines –
Département de la politique des publics
et Service interministériel des Archives de France**

« À l'écoute des visiteurs des archives »
Journées européennes du patrimoine

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. Nous vous remercions par avance de votre participation.*

VOTRE APPRÉCIATION DU SERVICE DES ARCHIVES PAR RAPPORT À VOS ATTENTES

1. Après ce moment passé dans un service d'archives quels sont les 3 mots qui caractérisent vos impressions ?

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ agacé(e) | ☐ bien accueilli(e) | ☐ bouleversé(e) |
| ☐ complexé(e) | ☐ concerné(e) | ☐ content(e) |
| ☐ convaincu(e) | ☐ déçu(e) | ☐ ébloui(e) |
| ☐ exclu(e) | ☐ fatigué(e) | ☐ frustré(e) |
| ☐ impressionné(e) | ☐ indifférent(e) | ☐ indigné(e) |
| ☐ informé(e) | ☐ mal à l'aise | ☐ méprisé(e) |
| ☐ nostalgique | ☐ perplexe | ☐ plus intelligent(e) |
| ☐ respecté(e) | ☐ serein(e) | ☐ stimulé(e) |
| ☐ surpris(e) | ☐ autre | Précisez : _____ |

2. Que recherchez-vous d'abord, en venant ici aujourd'hui ?

(choisissez 3 réponses)

- | | |
|--|---|
| ☐ l'apaisement, le calme | ☐ la beauté, l'esthétique |
| ☐ la découverte, le savoir | ☐ le rêve, la magie |
| ☐ la détente, le divertissement | ☐ la discussion, le débat |
| ☐ un choc, une émotion intense | ☐ le fait d'être ensemble, le partager |
| ☐ le plaisir, la joie | ☐ le dépaysement, la surprise |
| ☐ rien de particulier | ☐ autre : _____ |

3. Quelles sont, selon vous, les principales missions d'un service d'archives ?

(choisissez 3 réponses)

- ☐ être un lieu chaleureux et accueillant
- ☐ aider à comprendre le monde contemporain
- ☐ présenter des documents rares et authentiques
- ☐ préserver et transmettre la mémoire collective
- ☐ proposer un service de qualité
- ☐ être un lieu culturel ouvert à tous
- ☐ conserver des documents anciens
- ☐ donner accès à des informations fiables
- ☐ favoriser le dialogue entre les cultures
- ☐ aider à mieux se connaître soi-même
- ☐ transmettre des connaissances, faire découvrir l'histoire
- ☐ autre, précisez : _____

4. Par rapport à l'idée que vous vous faisiez de cette visite avant de venir, diriez-vous que ... :

- ☐ la visite est très en dessous de mes attentes
- ☐ la visite est un peu en dessous de mes attentes
- ☐ la visite correspond à mes attentes
- ☐ la visite dépasse mes attentes

VOTRE EXPÉRIENCE DE VISITE AUJOURD'HUI

5. Les activités organisées pour les Journées européennes du patrimoine :	Vous y avez participé ?	Votre avis ?			
		Tout à fait remarquable	Réussi(e)	Tout juste convenable	Totalement raté(e)
Visite guidée des Archives	☐ oui ☐ non	☐	☐	☐	☐
Visite d'une exposition	☐ oui ☐ non	☐	☐	☐	☐
Atelier	☐ oui ☐ non	☐	☐	☐	☐
Conférence	☐ oui ☐ non	☐	☐	☐	☐
Spectacle, projection	☐ oui ☐ non	☐	☐	☐	☐

6. Le fil conducteur de la visite

- ☐ très bien conçu, pertinent
- ☐ fluide et cohérent
- ☐ un peu difficile à suivre
- ☐ inexistant ou incompréhensible

7. L'apport de connaissances

- ☐ d'une grande richesse
- ☐ au niveau attendu
- ☐ un peu juste
- ☐ d'une grande pauvreté

8. La diversité des activités

- ☐ très riches et innovantes
- ☐ variées
- ☐ peu d'activités
- ☐ aucune activité particulière

9. Accessibilité de la visite aux personnes en situation de handicap

- ☐ parfaitement adaptée
- ☐ correcte
- ☐ incomplète
- ☐ inadaptée, inexistante

10. L'accueil par les personnels

- ☐ efficace et très agréable
- ☐ correct
- ☐ pourrait être amélioré
- ☐ inacceptable

11. L'affluence, le temps d'attente

- ☐ aucun problème
- ☐ maîtrisée
- ☐ un peu trop dense
- ☐ insupportable

12. Le bâtiment des archives, son architecture

- ☐ magnifique
- ☐ pas mal
- ☐ sans intérêt
- ☐ affreux

13. L'accès au bâtiment et au site

- ☐ très bien signalé
- ☐ facile
- ☐ un peu difficile
- ☐ beaucoup trop compliqué

14. L'ambiance, l'atmosphère

- ☐ très chaleureuse
- ☐ agréable
- ☐ pas très gaie
- ☐ franchement sinistre

15. Au total quelle appréciation portez-vous sur ce service d'archives ?

- ☐ très bien, félicitations
- ☐ bien, mission accomplie
- ☐ passable, peut mieux faire
- ☐ insuffisant, tout est à revoir

16. Avez-vous l'intention de parler de votre visite sur un média en ligne (blog, Facebook, Twitter, Flickr ...) ?

- ☐ oui ☐ non

17. Avez-vous l'intention de ...

- ☐ revenir pour consulter des documents en salle de lecture
- ☐ revenir pour participer à une activité (exposition, atelier, spectacle ...)
- ☐ approfondir la visite par une conférence, une lecture
- ☐ approfondir la visite sur Internet
- ☐ visiter d'autres services d'archives
- ☐ rien, cette visite me suffit

18. Sur une échelle de 0 à 10, jusqu'à quel point recommanderiez-vous la visite de ce service d'archives à une ou des personnes de votre entourage ?

- ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

CIRCONSTANCES ET CONTEXTE DE VOTRE VENUE

19. Est-ce votre première participation aux Journées européennes du patrimoine ?

- ☐ oui
 - ☐ non, j'ai déjà participé _____ fois
- Année de la dernière participation : _____

20. Est-ce votre première visite dans ce service d'archives ?

- ☐ oui
- ☐ non, je suis déjà venu(e) _____ fois
- ☐ j'ai déjà fréquenté la salle de lecture
- ☐ j'ai déjà participé à des animations culturelles (exposition, conférence, spectacle...)

21. Quand avez-vous décidé de visiter ce service ?

- ☐ il y a longtemps que j'y pense ☐ depuis quelques jours
- ☐ depuis quelques semaines ☐ aujourd'hui même
- ☐ en passant devant

22. La gratuité a-t-elle comptée dans votre décision de visite ?

- ☐ oui, sinon je ne serai pas venu(e)
- ☐ oui, un peu quand même
- ☐ non, pas du tout
- ☐ la visite n'a pas été gratuite

23. Vous êtes venu(e) :

- ☐ seul(e)
- ☐ en couple
- ☐ entre amis
- ☐ en famille entre adultes
- ☐ en famille avec enfants de moins de 15 ans
- ☐ en groupe organisé

24. Comment avez-vous été informé(e) d'une ouverture des Archives pour les Journées européennes du patrimoine (JEP) ?

- | | |
|--|--|
| ☐ campagne d'affiches | ☐ office de tourisme |
| ☐ réseaux sociaux en ligne (blog, Facebook ...) | ☐ site internet du service d'archives |
| ☐ site internet des JEP | ☐ bouche-à-oreille |
| ☐ presse et médias | ☐ guide, dépliant, brochure |
| ☐ autre : _____ | |

QUELQUES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR MIEUX VOUS CONNAÎTRE

25a. Êtes -vous inscrit dans une bibliothèque, une médiathèque ?

- ☐ oui ☐ non

25b. Lisez-vous des ouvrages ou revues consacrés à l'histoire ?

- ☐ oui souvent
- ☐ oui parfois
- ☐ non

26. Au cours de ces 12 derniers mois, vous avez visité ...

- ☐ un musée, une exposition consacré(e) à l'histoire
- ☐ une maison d'hommes ou de femmes illustres
- ☐ une grotte préhistorique, un site archéologique
- ☐ un monument historique
- ☐ un site de l'histoire industrielle
- ☐ un champ de bataille, un mémorial
- ☐ une ville ou un pays d'art et d'histoire

27. Vous êtes membre ...

- ☐ d'une société d'amis des archives
- ☐ d'une société savante
- ☐ d'un laboratoire, d'un centre de recherche
- ☐ d'une association généalogique
- ☐ d'une association artistique/culturelle
- ☐ d'une autre catégorie d'association : _____

28. Vos pratiques Internet

À quelle fréquence vous connecte-vous à Internet ?

- ☐ tous les jours
- ☐ plusieurs fois par semaine
- ☐ plusieurs fois par mois
- ☐ plus rarement

Vous êtes présent sur Internet via :

- ☐ un blog
- ☐ un compte Facebook
- ☐ un compte Twitter
- ☐ autre : _____

Sur les sites internet des services d'archives, vous pratiquez :

- ☐ l'enrichissement du contenu (indexation et commentaires collaboratifs)
- ☐ la consultation des réseaux sociaux (Facebook, Twitter)
- ☐ l'alimentation des réseaux sociaux

Vous êtes abonné à la lettre d'information, aux actualités :

- ☐ oui ☐ non

29. Vous pratiquez pendant vos loisirs :

- ☐ une activité artistique
- ☐ une activité de loisir domestique
- ☐ une activité sportive

30. Ces 12 derniers mois, vous avez assisté à :

- ☐ un concert (tous types de musique)
- ☐ une séance de cinéma
- ☐ un match, une manifestation sportive
- ☐ un spectacle (danse, théâtre, cirque...)

31. Votre lieu de résidence habituelle :

Ville et Code postal : _____

Pays : _____

32. Vous êtes :

- ☐ un homme
- ☐ une femme

33. Êtes-vous sensibilisé(e) à la question du handicap ?

- ☐ oui ☐ non

34. Êtes-vous, vous-même, en situation de handicap ?

- ☐ oui ☐ non

35. Votre année de naissance : _____

36. Votre plus haut diplôme :

- | | |
|--|---|
| ☐ aucun diplôme | ☐ certificat d'étude |
| ☐ BEPC ou brevet des collèges | ☐ CAP/BEP |
| ☐ BAC, diplôme de fin du secondaire | ☐ Bac +2 ☐ Bac +3 |
| ☐ Bac +4 ☐ Bac +5 | ☐ Bac +8 |
| ☐ formation continue, professionnelle : _____ | |

37a. Actuellement, vous êtes :

- ☐ en activité
- ☐ retraité(e)
- ☐ élève ou étudiant(e)
- ☐ à la recherche d'un emploi
- ☐ parent au foyer/sans profession

37b. Quelle est, ou était, votre profession (détaillez le plus possible) : _____

II. QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES LECTEURS

Ministère de la culture – Direction générale des Patrimoines – Département de la politique des publics et Service interministériel des Archives de France

Questionnaire auprès des lecteurs

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.

Attention, merci de ne remplir qu'une seule fois le questionnaire.

En bleu figurent les questions conditionnelles.

VOTRE APPRÉCIATION DU SERVICE DES ARCHIVES PAR RAPPORT À VOS ATTENTES

1. Après ce moment passé dans un service d'archives quels sont les 3 mots qui caractérisent vos impressions ?

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ agacé(e) | ☐ bien accueilli(e) | ☐ bouleversé(e) |
| ☐ complexé(e) | ☐ concerné(e) | ☐ content(e) |
| ☐ convaincu(e) | ☐ déçu(e) | ☐ ébloui(e) |
| ☐ exclu(e) | ☐ fatigué(e) | ☐ frustré(e) |
| ☐ impressionné(e) | ☐ indifférent(e) | ☐ indigné(e) |
| ☐ informé(e) | ☐ mal à l'aise | ☐ méprisé(e) |
| ☐ nostalgique | ☐ perplexe | ☐ plus intelligent(e) |
| ☐ respecté(e) | ☐ serein(e) | ☐ stimulé(e) |
| ☐ surpris(e) | ☐ autre | |

2. Précisez :

3. Aujourd'hui, vous êtes venu aux archives : (plusieurs réponses possibles)

- ☐ pour une recherche généalogique
- ☐ en vue d'une démarche administrative, pour faire valoir vos droits
- ☐ dans le cadre d'une recherche historique
- ☐ pour vous cultiver, par intérêt et curiosité personnelle
- ☐ dans le cadre de votre travail
- ☐ autre

4. Précisez : _____

5. Quelles sont, selon vous, les principales missions d'un service d'archives ? (3 réponses possibles)

- ☐ être un lieu chaleureux et accueillant
- ☐ aider à comprendre le monde contemporain
- ☐ présenter des documents rares et authentiques
- ☐ préserver et transmettre la mémoire collective
- ☐ proposer un service de qualité
- ☐ être un lieu culturel ouvert à tous
- ☐ conserver des documents anciens
- ☐ donner accès à des informations fiables
- ☐ favoriser le dialogue entre les cultures
- ☐ aider à mieux se connaître soi-même
- ☐ transmettre des connaissances, faire découvrir l'histoire
- ☐ autre

6. Précisez : _____

7. Par rapport à l'idée que vous vous faisiez de cette visite avant de venir, diriez-vous ...

- ☐ elle est très en dessous de mes attentes
- ☐ elle est un peu en dessous de mes attentes
- ☐ elle correspond à mes attentes
- ☐ elle dépasse mes attentes

VOTRE EXPÉRIENCE DU SERVICE DES ARCHIVES : COMMENT JUGEZ-VOUS ?

8. L'accès au bâtiment et au site

- ☐ très bien signalé
- ☐ facile
- ☐ un peu difficile
- ☐ beaucoup trop compliqué

9. Situation, transport et parking

- ☐ agréable et pratique
- ☐ convenable
- ☐ pas très commode
- ☐ vraiment inadapté

10. Le bâtiment des archives, son architecture

- ☐ magnifique
- ☐ pas mal
- ☐ sans intérêt
- ☐ affreux

11. Les jours et horaires d'ouverture

- ☐ très bien pensés
- ☐ adéquats
- ☐ un peu restrictifs
- ☐ totalement inadaptés

12. L'accueil par les personnels

- ☐ efficace et très agréable
- ☐ correct
- ☐ pourrait être amélioré
- ☐ inacceptable

13. Les modalités d'inscription et les formalités administratives

- ☐ très faciles
- ☐ relativement simples
- ☐ un peu compliquées
- ☐ décourageantes

14. Le confort de la salle (température, sièges, éclairage)

- ☐ parfait
- ☐ satisfaisant
- ☐ à améliorer
- ☐ déplorable

15. L'ambiance, l'atmosphère

- ☐ très chaleureuse
- ☐ agréable
- ☐ pas très gaie
- ☐ franchement sinistre

16. L'affluence, le nombre de places

- ☐ aucun problème
- ☐ maîtrisée
- ☐ un peu trop dense
- ☐ insupportable

17. Le nombre de consultations autorisées

- ☐ très élevé
- ☐ suffisant
- ☐ limité
- ☐ beaucoup trop faible

18. Le temps d'attente des documents

- ☐ parfait
- ☐ acceptable
- ☐ à raccourcir
- ☐ trop long

19. Les documents consultés

- ☐ d'une grande pertinence
- ☐ au niveau attendu
- ☐ un peu juste
- ☐ d'une grande pauvreté

20. La consultation des documents numérisés, audiovisuels

- ☐ très facile
- ☐ aisée
- ☐ un peu difficile
- ☐ trop compliquée

21. Les outils d'aide à la recherche (guides, inventaires, fichiers)

- ☐ très bien conçus, très pertinents
- ☐ classiques
- ☐ un peu compliqués
- ☐ inexistants, pas clairs

22. Les moyens de reproduire ou récupérer des documents (mél, clef USB, photocopie)

- ☐ parfaits
- ☐ satisfaisants
- ☐ peu adaptés
- ☐ d'un autre âge

23. L'accessibilité aux personnes en situation de handicap

- ☐ parfaitement adaptée
- ☐ correcte
- ☐ incomplète
- ☐ inadaptée, inexistante

24. Les services (vestiaires, restauration, toilettes)

- ☐ luxueux
- ☐ commodes
- ☐ peu pratiques
- ☐ désastreux

25. Au total quelle appréciation portez-vous sur ce service d'archives ?

- ☐ très bien, félicitations
- ☐ bien, mission accomplie
- ☐ passable, peut mieux faire
- ☐ insuffisant, tout est à revoir

26. Avez-vous l'intention de parler de votre visite sur un média en ligne (blog, Facebook, Twitter, Flickr) ?

- ☐ oui ☐ non

27. Sur une échelle de 0 à 10, jusqu'à quel point recommanderiez-vous la visite de ce service d'archives à une ou des personnes de votre entourage ?

- ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

VOTRE VENUE AUJOURD'HUI : CIRCONSTANCES ET CONTEXTE

28. Est-ce votre première visite ?

- ☐ oui
- ☐ non, je suis déjà venu(e)

29. Depuis un an, vous êtes venu(e) :

- ☐ plusieurs fois / semaine
- ☐ plusieurs fois / mois
- ☐ plusieurs fois / an

Aujourd'hui, avant de venir, avez-vous écrit (courriel ou courrier) pour demander un conseil, une orientation :

30. au service d'archives ?

☐ oui ☐ non

31. à un tiers (forum, réseaux sociaux) ?

☐ oui ☐ non

32. Avez-vous consulté le site internet du service d'archives ?

☐ oui ☐ non

33. Si oui, vous avez consulté :

- ☐ les documents numérisés
- ☐ les instruments de recherche (guide, inventaires)
- ☐ les indexations et/ou les commentaires collaboratifs
- ☐ l'aide à la recherche (fiches, thématiques, conseils)
- ☐ les informations pratiques (horaires, accès, tarifs)
- ☐ l'action éducative et culturelle (expositions, publications, programmation des manifestations, ateliers)
- ☐ les actualités
- ☐ l'aide à l'archivage (procédures, réglementation)
- ☐ les réseaux sociaux (blog, Facebook, Twitter, Flickr)

34. Avez-vous effectué une réservation de documents ?

☐ oui ☐ non

**35. Votre/Vos domaines(s) d'intérêt et de curiosité ?
(plusieurs réponses possibles)**

- ☐ généalogie
- ☐ biographie, monographie
- ☐ histoire politique et sociale
- ☐ histoire des arts et de la culture
- ☐ histoire des sciences et de la médecine
- ☐ recherche administrative
- ☐ autre

36. Précisez : _____

**37. Quels types de documents êtes-vous venu consulter ?
(plusieurs réponses possibles)**

- ☐ archives antérieures à la Révolution
- ☐ archives de 1789 à 1945
- ☐ archives postérieures à 1945
- ☐ registres paroissiaux et d'état civil
- ☐ archives privées
- ☐ archives foncières (cadastre, permis de construire ...)
- ☐ archives judiciaires
- ☐ minutes notariales
- ☐ presse (journal officiel, autres journaux, périodiques)
- ☐ usuels et autres ouvrages imprimés (livres, brochures)
- ☐ dessins, estampes, cartes et plans
- ☐ photographies, cartes postales
- ☐ documents sonores et audiovisuels

38. Sous quelle forme avez-vous consulté ces documents ?

(plusieurs réponses possibles)

- ☐ documents originaux
- ☐ documents numérisés
- ☐ documents microfilmés

39. Aujourd'hui, avez-vous utilisé votre propre appareil photo pour reproduire des documents ?

- ☐ oui ☐ non

40. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous participé à une activité organisée par ce service d'archives, telle que : (plusieurs réponses possibles)

- ☐ une conférence, un colloque, une journée d'études
- ☐ un atelier (historique, manuel)
- ☐ une visite des bâtiments
- ☐ une exposition
- ☐ un cours (paléographie, aide à la recherche)
- ☐ un spectacle (théâtre, musique, lecture)
- ☐ les Journées européennes du patrimoine

41. Avez-vous déjà fréquenté un autre service d'archives ?

- ☐ oui ☐ non

42. Si oui, de quel service d'archives s'agissait-il ? (plusieurs réponses possibles)

- ☐ les Archives nationales
- ☐ les Archives départementales
- ☐ les Archives communales ou intercommunales
- ☐ un autre service d'archives (archives régionales, service privé d'archives)

43. Si oui, pour quelle activité ? (plusieurs réponses possibles)

- ☐ consultation en salle de lecture
- ☐ activités culturelles (conférence, exposition, atelier, etc.)
- ☐ autre

44. Avez-vous déjà acheté une publication éditée par les Archives (inventaire, catalogue d'exposition, ouvrage historique) ?

- ☐ oui ☐ non

QUELQUES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR MIEUX VOUS CONNAÎTRE

45. Êtes-vous inscrit(e) dans une bibliothèque, une médiathèque ?

- ☐ oui ☐ non

46. Lisez-vous des ouvrages ou revues consacrés à l'histoire ou à la généalogie ?

- ☐ Oui souvent
- ☐ Oui parfois
- ☐ Non

47. Au cours des 12 derniers mois, vous avez visité...
(plusieurs réponses possibles)

- ☐ un musée ou une exposition consacré(e) à l'histoire
- ☐ un monument historique
- ☐ un champ de bataille, un mémorial
- ☐ une maison d'hommes ou de femmes illustres
- ☐ un site de l'histoire industrielle
- ☐ une grotte préhistorique, un site archéologique
- ☐ une ville ou un pays d'art et d'histoire

48. Vous êtes membre... (plusieurs réponses possibles)

- ☐ d'une société d'amis des archives
- ☐ d'une association généalogique
- ☐ d'une société savante
- ☐ d'une association artistique/ culturelle
- ☐ d'un laboratoire, d'un centre de rech.
- ☐ d'une autre catégorie d'association

49. Précisez : _____

50. À quelle fréquence vous connectez -vous à Internet ?

- ☐ tous les jours
- ☐ plusieurs fois par semaine
- ☐ plusieurs fois par mois
- ☐ plus rarement

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

- ☐ un blog
- ☐ un compte Facebook
- ☐ un compte Twitter
- ☐ autre

52. Précisez : _____

Sur les sites Internet des services d'archives,

53. vous pratiquez : (plusieurs réponses possibles)

- ☐ l'enrichissement du contenu (indexation et commentaires collaboratifs)
- ☐ la consultation des réseaux sociaux
- ☐ l'alimentation des réseaux sociaux

54. vous êtes abonné(e) à la lettre d'information, aux actualités :

- ☐ oui
- ☐ non

55. Vous pratiquez pendant vos loisirs une activité :
(plusieurs réponses possibles)

- ☐ artistique
- ☐ de loisir à domicile (couture, bricolage, jeux vidéo, lecture, etc.)
- ☐ sportive

56. Ces 12 derniers mois, vous avez assisté à :

- ☐ un concert (tous types de musique)
- ☐ une séance de cinéma
- ☐ un match, une manifestation sportive
- ☐ un spectacle

57. Votre pays de résidence: _____

58. Votre code postal: _____

59. Vous êtes :

- ☐ un homme
- ☐ une femme

60. Êtes-vous sensibilisé(e) à la question du handicap ?

- ☐ oui ☐ non

61. Êtes-vous, vous-même, en situation de handicap ?

- ☐ oui ☐ non

62. Votre année de naissance: _____

63. Votre plus haut diplôme :

- ☐ aucun diplôme
- ☐ certificat d'étude
- ☐ BEPC ou brevet des collèges
- ☐ CAP/BEP
- ☐ BAC, diplôme de fin du secondaire
- ☐ Bac +2 ☐ Bac +3 ☐ Bac +4
- ☐ Bac +5 ☐ Bac +8
- ☐ formation continue, professionnelle: _____

64. Actuellement, vous êtes :

- ☐ en activité
- ☐ retraité(e)
- ☐ élève ou étudiant(e)
- ☐ à la recherche d'emploi
- ☐ parent au foyer/sans profession

65. Quelle est, ou était, votre profession (détaillez le plus possible): _____

III. QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES INTERNAUTES

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

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.

Attention, merci de ne remplir qu'une seule fois le questionnaire.

En bleu figurent les questions conditionnelles.

1. Vous consultez ce site internet :

- ☐ Depuis votre domicile
- ☐ Depuis votre lieu de travail
- ☐ Depuis votre lieu d'étude (lycée, université)
- ☐ Depuis votre smartphone, en mobilité (nomade)
- ☐ Autre

2. Comment êtes-vous arrivé aujourd'hui sur le site Internet des archives ?

- ☐ En tapant directement l'adresse du site
- ☐ Par le biais de mes « favoris », par un raccourci personnel
- ☐ Via un moteur de recherche (Google, Yahoo)
- ☐ Via les réseaux sociaux (Facebook, Twitter)
- ☐ En suivant un lien depuis un autre site (dont portail)

3. Si oui, lequel :

- ☐ _____
- ☐ En flashant un QR Code
- ☐ Autre

VOTRE APPRÉCIATION DU SITE INTERNET PAR RAPPORT À VOS ATTENTES

4. Aujourd'hui, dans quel but êtes-vous venu sur le site Internet des archives ? (plusieurs réponses possibles)

- ☐ Pour consulter les instruments de recherche
(guide, inventaires, répertoires)
- ☐ Pour préparer une consultation en salle de lecture
- ☐ Pour consulter des documents en ligne
- ☐ Pour chercher des informations pratiques
(horaires d'ouverture, accès, tarifs)
- ☐ Pour vous informer sur les activités culturelles des archives
- ☐ Par curiosité
- ☐ Par hasard

5. Si vous êtes venu consulter des instruments de recherche ou des documents en ligne, c'était... (plusieurs réponses possibles)

- ☐ Pour une recherche généalogique
- ☐ En vue d'une démarche administrative, pour faire valoir vos droits
- ☐ Pour vous cultiver, par intérêt et curiosité personnelle
- ☐ Dans le cadre d'une recherche historique
- ☐ Dans le cadre de votre travail

6. Autre, précisez : _____

7. Si vous cherchiez une information ou un document précis, l'avez-vous trouvé(e) ?

- ☐ Oui, totalement
- ☐ Oui, partiellement
- ☐ Non, absolument pas
- ☐ Non, mais j'ai fait d'autres découvertes

8. Par rapport à l'idée que vous vous faisiez de ce site avant de le consulter, diriez-vous que...

- ☐ Ce site est très en dessous de mes attentes
- ☐ Ce site est un peu en dessous de mes attentes
- ☐ Ce site correspond à mes attentes
- ☐ Ce site dépasse mes attentes

VOTRE CONSULTATION ET EXPÉRIENCE DU SITE INTERNET AUJOURD'HUI

9. Parmi les rubriques du site Internet, lesquelles avez-vous utilisées ou consultées : (plusieurs réponses possibles)

- ☐ Les documents numérisés
- ☐ Les instruments de recherche (guide, inventaires, répertoires)
- ☐ Les bases de données en ligne
- ☐ L'aide à la recherche (fiches thématiques, conseils)
- ☐ L'action culturelle et pédagogique (expositions virtuelles, publications, programme des manifestations)
- ☐ L'aide à l'archivage (procédures, réglementation)
- ☐ Les informations pratiques (horaires d'ouverture, accès, tarifs)
- ☐ Les actualités
- ☐ Les indexations ou les commentaires collaboratifs
- ☐ Les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Flickr)

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

- ☐ Les registres paroissiaux et d'état civil
- ☐ Les plans du cadastre
- ☐ Les recensements de population
- ☐ Les registres matricules militaires
- ☐ Les dessins, estampes, cartes et plans
- ☐ Les photographies, cartes postales

11. Autre, précisez : _____

12. Comment jugez-vous l'accès aux ... Très facile Assez facile Compiqué Trop compliqué

Documents numérisés et instruments de recherche	☐	☐	☐	☐
Informations pratiques	☐	☐	☐	☐
Activités culturelles en ligne	☐	☐	☐	☐

13. Comment jugez-vous l'apparence du site (couleurs, graphisme)?

- ☐ Tout à fait remarquable
- ☐ Réussie
- ☐ Ordinaire
- ☐ Totalement ratée

14. Comment jugez-vous l'accessibilité du site aux personnes en situation de handicap?

- ☐ Parfaitement adaptée
- ☐ Correcte
- ☐ Incomplète
- ☐ Inadaptée, inexistante

15. Vous aimeriez voir développer : (plusieurs réponses possibles)

- ☐ Les documents numérisés
- ☐ Les instruments de recherche (guide, inventaires, répertoires)
- ☐ Les bases de données en ligne
- ☐ L'aide à la recherche (fiches thématiques, conseils)
- ☐ L'action culturelle et pédagogique (expositions virtuelles, publications, programme des manifestations)
- ☐ L'aide à l'archivage (procédures, réglementation)
- ☐ Les informations pratiques (horaires d'ouverture, accès, tarifs)
- ☐ Les actualités
- ☐ La traduction en langue étrangère

16. Quel(s) (autres) service(s) web souhaiteriez-vous trouver ou voir davantage développé(s) sur ce site? (plusieurs réponses possibles)

- ☐ Fil RSS (page accessible via Internet contenant les actualités publiées sur un autre site)
- ☐ Blog
- ☐ Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Flickr)
- ☐ Partage de signets
- ☐ Création d'un espace personnel
- ☐ Personnalisation du site en fonction de vos besoins
- ☐ Possibilités de participation collaborative et de partage (indexation, commentaires, Wiki)
- ☐ Géolocalisation des données
- ☐ Téléservice / Téléprocédures (commande d'ouvrage, de reproduction)
- ☐ Accès nomade (smartphone, tablette)
- ☐ Autre

17. Au total, quelle mention attribuez-vous au site Internet ?

- ☐ Très bien, félicitations
- ☐ Bien, mission accomplie
- ☐ Passable, peut mieux faire
- ☐ Insuffisant, tout est à revoir

18. Avez-vous l'intention de : (plusieurs réponses possibles)

- ☐ Revenir sur ce site Internet pour d'autres recherches
- ☐ Prendre contact avec le service d'archives (par courrier ou courriel)
- ☐ Vous rendre en salle de lecture pour compléter ou poursuivre vos recherches
- ☐ Venir aux Archives pour participer à une formation à la recherche (cours de paléographie, initiation aux techniques de recherche)
- ☐ Venir aux Archives pour participer à une activité culturelle (exposition, conférence, atelier, spectacle)
- ☐ Aller sur un autre site internet Archives
- ☐ Rien, cette consultation me suffit

19. Avez-vous l'intention de parler de votre consultation du site sur un média en ligne (blog, Facebook, Twitter, Flickr) ?

- ☐ oui ☐ non

20. 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

CIRCONSTANCES ET CONTEXTE DE VOTRE CONSULTATION DU SITE

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

- ☐ oui ☐ non

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

- ☐ Plusieurs fois par semaine
- ☐ Plusieurs fois par mois
- ☐ Moins souvent

23. Au cours des 12 derniers mois, vous avez déjà consulté un (d') autre(s) site(s) de service(s) d'archives :

- ☐ oui ☐ non

24. Si oui, ce(s) site(s) étai(en)t :

- ☐ Gratuit
- ☐ Payant
- ☐ Les deux

25. Vous êtes-vous déjà rendu dans le service d'archives associé à ce site Internet ?

- ☐ oui ☐ non

26. Si oui, pour quelle activité : (plusieurs réponses possibles)

- ☐ Consultation en salle de lecture
- ☐ Activités culturelles (conférence, exposition, atelier, etc.)
- ☐ Autre

27. Vous êtes-vous déjà rendu dans un autre service d'archives ?

- ☐ oui ☐ non

28. Si oui, de quel service d'archives s'agissait-il ? (plusieurs réponses possibles)

- ☐ Archives nationales
☐ Archives départementales
☐ Archives municipales
☐ Autre

29. Si oui, pour quelle activité ? (plusieurs réponses possibles)

- ☐ Consultation en salle de lecture
☐ Activités culturelles (conférence, exposition, atelier, etc.)
☐ Autre

QUELQUES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR MIEUX VOUS CONNAÎTRE

30. Êtes-vous inscrit(e) dans une bibliothèque, une médiathèque ?

- ☐ oui ☐ non

31. Lisez-vous des ouvrages ou revues consacrés à l'histoire ou à la généalogie ?

- ☐ oui souvent ☐ oui parfois ☐ non

32. Au cours des 12 derniers mois, vous avez visité... (plusieurs réponses possibles)

- ☐ Un musée ou une exposition consacré(e) à l'histoire
☐ Un monument historique
☐ Un champ de bataille, un mémorial
☐ Une maison d'hommes ou de femmes illustres
☐ Un site de l'histoire industrielle
☐ Une grotte préhistorique, un site archéologique
☐ Une ville ou un pays d'art et d'histoire

33. Vous êtes membre... (plusieurs réponses possibles)

- ☐ D'une société d'amis des archives
☐ D'une association généalogique
☐ D'une société savante
☐ D'une association artistique/ culturelle
☐ D'un laboratoire, d'un centre de recherche
☐ D'une autre catégorie d'association : _____

34. À quelle fréquence vous connectez-vous à Internet :

- ☐ Tous les jours
☐ Plusieurs fois par semaine
☐ Plusieurs fois par mois
☐ Plus rarement

35. Vous êtes présent sur internet via :

- ☐ un blog / un compte de réseau social
(Facebook, Twitter, Flickr) / un site internet / autre

Sur les sites Internet des services d'archives,

36. vous pratiquez : (plusieurs réponses possibles)

- ☐ L'enrichissement du contenu (indexation et commentaires collaboratifs)
- ☐ La consultation des réseaux sociaux
- ☐ L'alimentation des réseaux sociaux

37. vous êtes abonné(e) à la lettre d'information, aux actualités :

- ☐ oui ☐ non

**38. Pendant vos loisirs, vous pratiquez une activité :
(plusieurs réponses possibles)**

- ☐ Artistique
- ☐ De loisir à domicile (couture, bricolage, jeux vidéo, lecture, etc.)
- ☐ Sportive

39. Ces 12 derniers mois, vous avez assisté à : (plusieurs réponses possibles)

- ☐ Un concert (tous types de musique)
- ☐ Une séance de cinéma
- ☐ Un match, une manifestation sportive
- ☐ Un spectacle

Votre lieu de résidence habituelle :

40. Pays : _____

41. Code postal : _____

42. Vous êtes :

- ☐ Un homme
- ☐ Une femme

43. Êtes-vous sensibilisé(e) à la question du handicap ?

- ☐ oui ☐ non

44. Êtes-vous, vous-même, en situation de handicap ?

- ☐ oui ☐ non

45. Votre année de naissance : _____

46. Votre plus haut diplôme :

- | | |
|--|---|
| ☐ aucun diplôme | ☐ certificat d'étude |
| ☐ BEPC ou brevet des collèges | ☐ CAP/BEP |
| ☐ BAC, diplôme de fin du secondaire | ☐ Bac +2 |
| ☐ Bac +3 | ☐ Bac +4 |
| ☐ Bac +8 | ☐ Bac +5 |
| ☐ formation continue, professionnelle : _____ | |

47. Actuellement, vous êtes :

- ☐ En activité
- ☐ Retraité(e)
- ☐ Élève ou étudiant(e)
- ☐ À la recherche d'emploi
- ☐ Parent au foyer/sans profession

48. Quelle est, ou était, votre profession (détaillez le plus possible) : _____

Bibliographie sélective

Généralités Culture

DONNAT Olivier, «Pratiques culturelles, 1973-2008. Dynamiques générationnelles et pesanteurs sociales», *Culture études*, 2011-7 (en ligne sur: <http://culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Etudes-et-statistiques/Les-publications/Collections-de-synthese/Culture-etudes-2007-2014/Tous-les-numeros-de-la-collection-Culture-etudes>).

DONNAT Olivier, *Les pratiques culturelles des Français*, enquête 2008, Paris, La Découverte, 2009.

EIDELMAN Jacqueline, ROUSTAN Mélanie, GOLDSTEIN Bernadette (sous la dir. de), *La place des publics. De l'usage des études et recherches par les musées*, Paris, La Documentation française, 2007.

Enquêtes nationales Archives

L'action éducative et culturelle des archives. Enquête sur les services éducatifs, Paris, Direction des Archives de France, 2004, dactyl.

Étude sur les usages Internet des généalogistes, par Médiamétrie, Paris, Direction des archives de France, 2007, dactyl. (en ligne sur: <http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/archives-publiques/chiffres-clefs-rapports-et-etudes/etudes-publiees/>).

MIRONER Lucien (sous la dir. de), *Les publics des archives départementales et communales. Profil et pratiques. Présentation de l'enquête et analyse des résultats*, Paris, ministère de la Culture, Département des études et de la prospective, coll. «Les travaux du Dep», 3 tomes dont 2 vol. d'annexes, 2003.

MIRONER Lucien (sous la dir. de), «Les publics des archives départementales et communales» et «Les publics des Archives nationales et leurs attentes», *Développement culturel. Bulletin du département des études et de la prospective*, n° 137, octobre 2001, et n° 151, janvier 2006 (en ligne sur: <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Etudes-et-statistiques/Les-publications/Collections-d-archives/Developpement-culturel-1969-2006>).

Approches qualitatives Archives

L'action éducative et culturelle des Archives, Actes du colloque « Quelle politique culturelle pour les services éducatifs des Archives? », tenu à Lyon en 2005, Paris, Direction des Archives de France, La Documentation française, 2007.

« Les Archives au service du public : quelles offres pour quelles attentes? », Actes du séminaire national de Rouen, 15-16 octobre 1998, Paris, *La Gazette des Archives*, n^{os} 184-185, 1^{er} et 2^e trimestres 1999.

« Archives et internet : contributions et témoignages », Paris, *La Gazette des Archives*, n^o 207, 2007.

« Archives municipales et animation culturelle », Actes du symposium de la section des archivistes municipaux à Narbonne, 5-6 mai 1992, Paris, *La Gazette des Archives*, n^{os} 160-161, 1^{er} et 2^e trimestres 1993.

Archives et territoires. Rapport du groupe de travail (septembre 2010 à mai 2011), 3^e partie : *L'évolution des publics et de leurs attentes*, Paris, Ministère de la Culture, Direction générale des patrimoines, Inspection des patrimoines, collège Archives, 2011, dactyl. (en ligne sur : <http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/archives-publiques/chiffres-clefs-rapports-et-etudes/etudes-publiees/>).

ARNAULD (Marie-Paule), « Action culturelle et action éducative : le point sur la réflexion en France », Actes de la XXXVI^e conférence internationale de la Table ronde des archives, Marseille, 12-15 novembre 2002, dans *Comma*, Paris, Conseil international des archives, n^{os} 2-3, 2003.

CASTAGNET Véronique, BARRET Christophe et PEGEON Annick, *Le service éducatif des Archives nationales. Par chemins de traverse*, Paris, Presses universitaires du Septentrion, 2012.

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*, Paris, Service interministériel des archives de France, 2013, dactyl. (en ligne sur : <http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/archives-publiques/chiffres-clefs-rapports-et-etudes/etudes-publiees/>).

GAUTIER-DESVAUX Élisabeth, « L'action culturelle aux Archives », Paris, *La Gazette des Archives*, n^o 141, 2^e trimestre 1988, p. 218-236.

HIRAUX Françoise et MIRGUET Françoise (sous la dir. de), *La valorisation des archives. Une mission, des motivations, des modalités, des collaborations. Enjeux et pratiques actuels*, Louvain-la-Neuve, Harmattan academia, 2012.

MARCILLOUX Patrice (sous la dir. de), *À l'écoute des publics des archives : identités, attentes, réponses*, Angers, Presses de l'université d'Angers, 2009.

Étude des publics des activités culturelles dans le réseau des archives départementales et municipales en France métropolitaine

par **Lordculture**, 2015

En ligne sur :

<http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/archives-publiques/chiffres-clefs-rapports-et-etudes/etudes-publiees/>