

Restitution de l'atelier 4

« Connaître notre public internaute et répondre à ses attentes »

L'atelier a débuté par quatre courtes présentations :

- Louis Faivre d'Arcier (Archives municipales de Lyon) a présenté la réception par le public des offres des Archives de Lyon pendant et après le confinement (voir diaporama).
- Gaël Chenard (Archives départementales de la Vienne) a tiré les premières conclusions du site qu'il a réalisé en commun avec les Archives des Deux-Sèvres, et qui a rencontré globalement un accueil très positif ; ont été soulignés des points faibles comme celui d'avoir dû régénérer des liens « pérennes » faute d'avoir pu récupérer ceux de l'ancien site.
- Isabelle Homer (Archives départementales de la Marne) et Jean-Bernard Moné (Archives départementales des Hautes-Alpes) ont présenté le travail réalisé dans le cadre de l'Association des archivistes français (AAF) sur le vocabulaire utilisé sur les sites internet (voir diaporama).
- Brigitte Guigueno (SIAF) a précisé le contexte et les enjeux de la 2^e édition de l'enquête nationale en ligne auprès des internautes (voir diaporama).

Le premier groupe animé par Isabelle Homer, Jean-Bernard Moné et Manonmani Restif, avait pour objectif de travailler sur le vocabulaire utilisé sur les sites internet des services d'archives. Il s'inscrivait dans la continuité du projet entamé par la section des archives départementales de l'AAF depuis 2018 qui, après un audit des sites et une enquête quantitative et qualitative auprès des utilisateurs, vise à élaborer des fiches de bonnes pratiques à mettre en œuvre lors de la réalisation d'un site internet. Cet atelier a permis de recueillir des votes sur les termes à utiliser pour signaler l'accès à la recherche générale, celui aux inventaires et celui aux archives numérisées et en ligne. Se mettre à la place des utilisateurs de nos sites, dont les profils sont très variés, a conduit les archivistes à s'interroger sur le vocabulaire métier qu'ils utilisent couramment. Les résultats de cet exercice vont alimenter les réflexions du groupe de travail de l'AAF qui s'attèle actuellement à la rédaction des deux premières fiches de bonnes pratiques, sur le vocabulaire et le signalement des angles morts des sites. Ces fiches devraient être disponibles sur le site de l'AAF début 2021 et d'autres sont prévues par la suite, sur les pictogrammes par exemple. Si vous êtes intéressés pour y participer, vous pouvez contacter Isabelle Homer ou Jean-Bernard Moné.

Pour compléter : voir le diaporama de restitution du groupe Vocabulaire.

Le second groupe, animé par Louis Faivre d'Arcier, Gaël Chenard et Brigitte Guigueno s'est penché sur le questionnaire de l'enquête auprès des internautes qui va être lancée d'ici la fin de l'année pour une durée de deux mois, et qui s'inscrit dans la continuité de l'enquête réalisée par le Service interministériel des Archives de France (SIAF) en 2014. L'objectif était de travailler sur certaines questions de l'enquête et sur les réponses à proposer pour les affiner. Trois sujets ont été abordés :

- l'expérience de recherche de l'internaute, en particulier lorsqu'elle est infructueuse ; la discussion a montré qu'il faudrait ajouter des items pour préciser les raisons de l'échec de la recherche et, si possible, séparer la notion d' « information » et de « document » recherché(e) ;

- les attentes par rapport aux services proposés sur le site en terme de modalités de recherche, de partage et de contact ; il est apparu qu'il fallait mieux distinguer ce qui pouvait permettre à l'internaute d'être le plus autonome possible dans sa recherche en ligne et son besoin d'avoir une médiation plus personnalisée par un contact direct avec le service d'archives (visio, téléphone...);
- le dernier sujet portait sur le confinement : l'opportunité de le traiter n'a pas paru évident à tous ; il sera laissé de côté pour une prochaine occasion, que l'on espère la plus lointaine possible...

La synthèse des échanges sera faite ensuite avec le prestataire pour finaliser le questionnaire. Le rapport d'enquête, effectué par le prestataire Voix / publics, est prévu au cours du premier semestre 2021. Il est toujours temps de s'inscrire pour participer l'enquête pour ceux qui ne l'ont pas encore fait (67 services inscrits à ce jour) ; certains sont en cours de modification de leur site : il leur sera possible de rejoindre l'enquête en cours de route.

Pour conclure, les deux sous-groupes ont constaté la richesse des échanges née des deux sessions où il n'y a pas eu les mêmes débats ni les mêmes axes d'approche.