Enquêtes « A l'écoute des visiteurs » dans les services d'archives

Synthèse des résultats

Anne JONCHERY (DGP-dpp) - Brigitte GUIGUENO (DGP - SIAF)

Avec la collaboration
de Solène JOULAIN, chargée d'études

En collaboration
avec
SPHINX - Pôle Ingénierie des enquêtes

Direction générale des Patrimoines - DPP- SIAF

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère
Culture
Communication

Rappels méthodologiques

« A l'écoute des visiteurs »

- Un programme d'enquêtes renouvelé chaque année dans les sites et établissements patrimoniaux

  2010 : Musées et monuments nationaux
  2011 : Villes et Pays d'Art et d'Histoire
  2012 : Musées et monuments nationaux
  2013-2014 : Archives nationales, départementales, municipales
  2014 : Musées à la Réunion (Outre-mer), Sites et musées d'archéologique
  2015 : Musées et monuments nationaux

- Un questionnaire décliné en plusieurs versions

  - Standardisé dans sa structure et pour la majorité des questions posées
  - Adapté à chaque catégorie de patrimoines
  - Passation auto-administrée, assistée par un enquêteur, ou par internet

« A l'écoute des visiteurs » dans les services d'archives

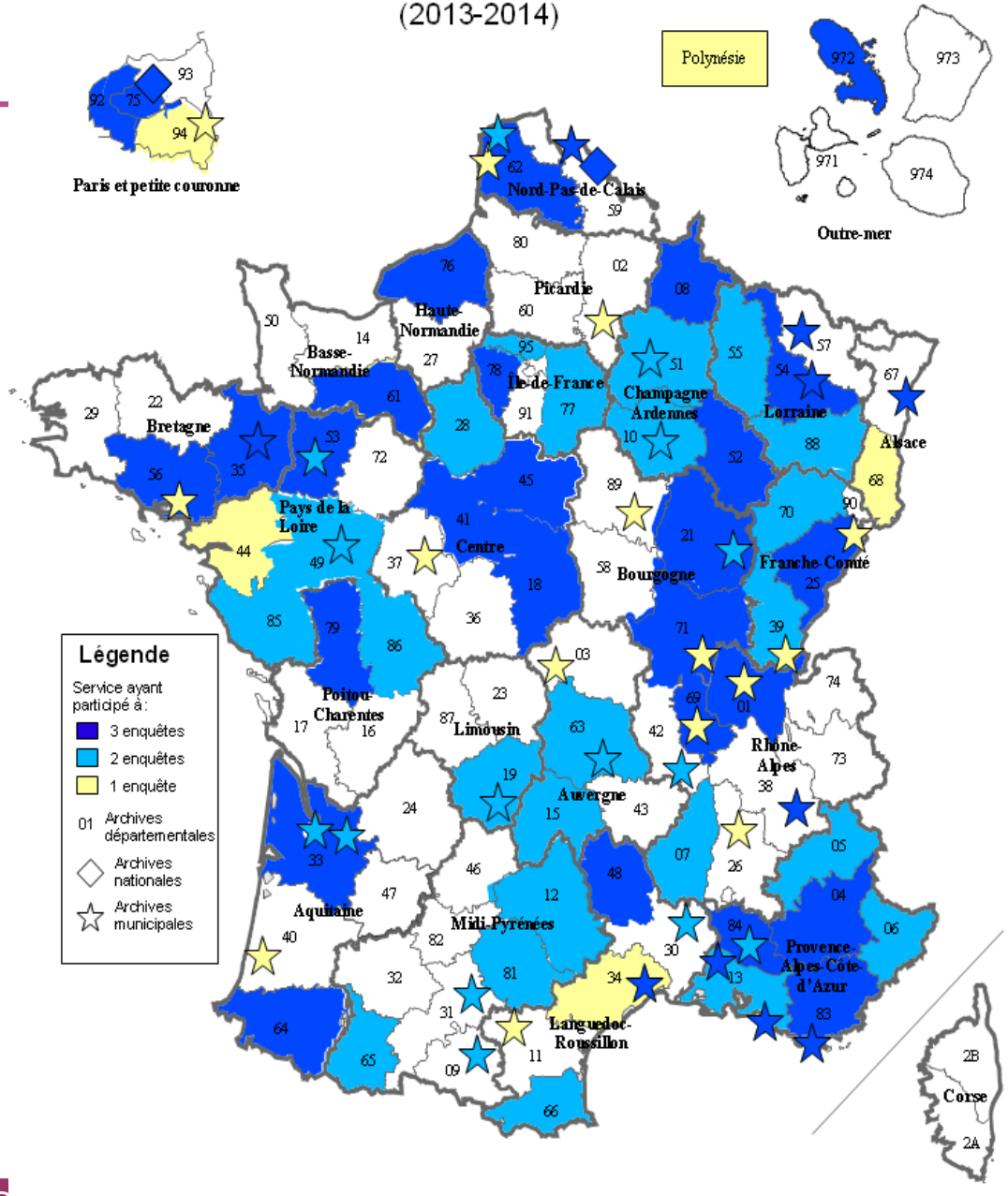
- 3 enquêtes
  - Auprès des publics des activités culturelles : JEP (14-15 septembre 2013)
  - Auprès des lecteurs (19 novembre 2013-19 janvier 2014)
  - Auprès des internautes (19 novembre 2013-19 janvier 2014)

- Services participants
  - JEP : 53 services (2 SCN, 34 AD dont 1 outre-mer, 17 AM)
  - Lecteurs : 94 (2 SCN, 54 AD dont 2 outre-mer, 38 AM)
  - Internautes : 70 (2 SCN, 48 AD dont 1 outre-mer, 20 AM)

- Echantillons collectés
  - JEP : 4 218 visiteurs
  - Lecteurs : 5 682 lecteurs
  - Internautes : 18 556 internautes

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère Culture Communication

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



Des prismes et des loupes

- La mise en perspective : entre les résultats des 3 enquêtes, avec les résultats des musées, des monuments

- Des variables complexes, des analyses de correspondances, des tableaux de caractéristiques, des cartographies de satisfaction

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère
Culture
Communication

Une analyse pour chaque enquête selon trois angles

I. Enquête auprès des lecteurs

II. Enquête auprès des internautes

III. Enquête auprès des publics des JEP

Pour chaque enquête :

1. Expérience et horizon d'attentes : les indicateurs de la satisfaction

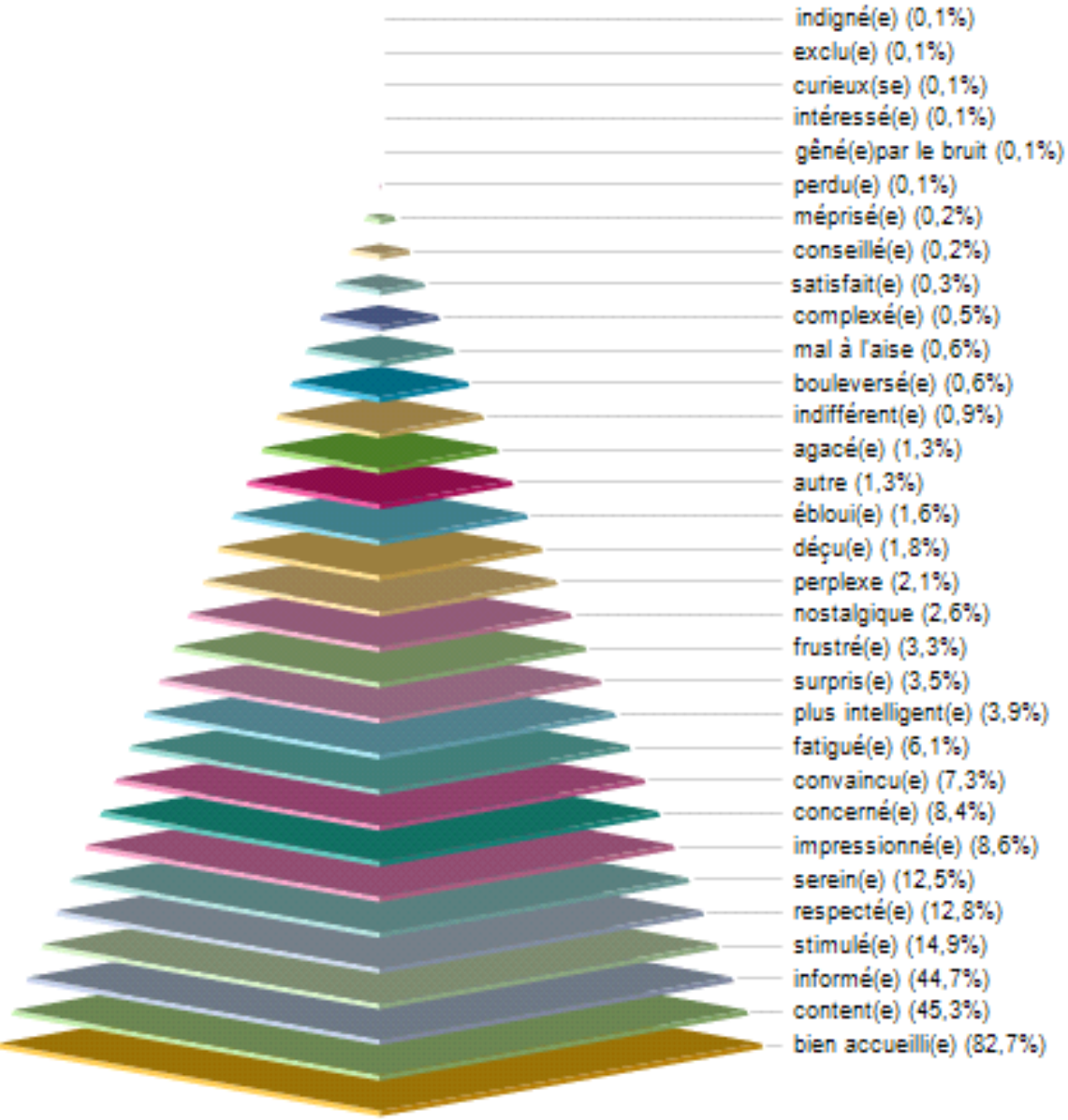
2. Contextes et circonstances : les indicateurs des usages et du renouvellement des publics

3. Profils des publics : les indicateurs de la diversification

I. ENQUETE DANS LES SALLES DE LECTURE

94 services participants, 5 682 questionnaires
(avec un taux de remplissage des questionnaires supérieur à 50 %)

1/ Expérience et horizon d'attentes : les indicateurs de la satisfaction



a) les ressentis

Les registres des valeurs et de la connaissance les plus mobilisés :

- « bien accueilli » et « respecté » : **une éthique de l'accueil**

- « informé » et « stimulé » : **l'expérience cognitive**

- « serein » : **le calme des salles d'archives**

Le registre des émotions est moins plébiscité que dans les musées et monuments.

1/ Expérience et horizon d'attentes : les indicateurs de la satisfaction

b) les motifs de la venue

Aujourd'hui, vous êtes venu(e) aux archives :

Taux de réponse : **99,1%**

	Nb	
une recherche historique	**2825**	50,2%
recherche généalogique	**2277**	40,4%
votre travail	**1116**	19,8%
vous cultiver, par intérêt et curiosité personnelle	**772**	13,7%
une démarche administrative, faire valoir vos droits	**230**	4,1%
autre	**84**	1,5%
une recherche universitaire	**67**	1,2%
Pour une expo/un roman	**9**	0,2%
Travail scolaire	**7**	0,1%
Total	**5630**	

- Recherches historiques et généalogiques

- Un contexte professionnel pour 1 lecteur sur 5

- Peu de démarches administratives

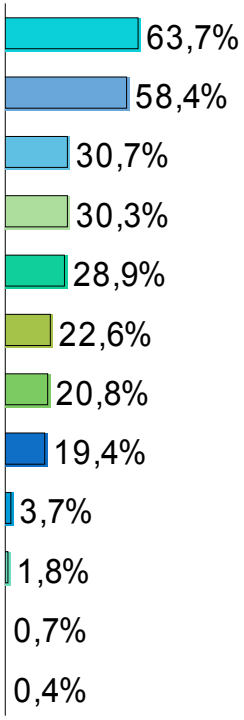
- La recherche en histoire se fait-elle ailleurs ?

1/ Expérience et horizon d'attentes : les indicateurs de la satisfaction

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

Taux de réponse : **94,4%**

	Nb	% obs.
Transmission mémoire collective	**3417**	**63,7%**
Conservation documents anciens	**3130**	**58,4%**
Accès documents fiables	**1646**	**30,7%**
Transmission de savoirs	**1625**	**30,3%**
Documents rares et authentiques	**1547**	**28,9%**
Lieu culturel pour tous	**1209**	**22,6%**
Service de qualité	**1114**	**20,8%**
Lieu chaleureux	**1042**	**19,4%**
Monde contemporain	**199**	**3,7%**
Connaître de soi	**94**	**1,8%**
Dialogue interculturel	**40**	**0,7%**
autre	**20**	**0,4%**
Total	**5361**	



c) Les missions

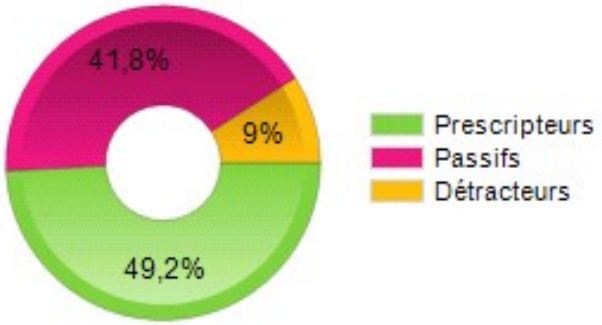
- Transmission de la mémoire et des savoirs, conservation des documents : reconnaissance des missions fondatrices

- Démocratisation et accès à la culture pour tous

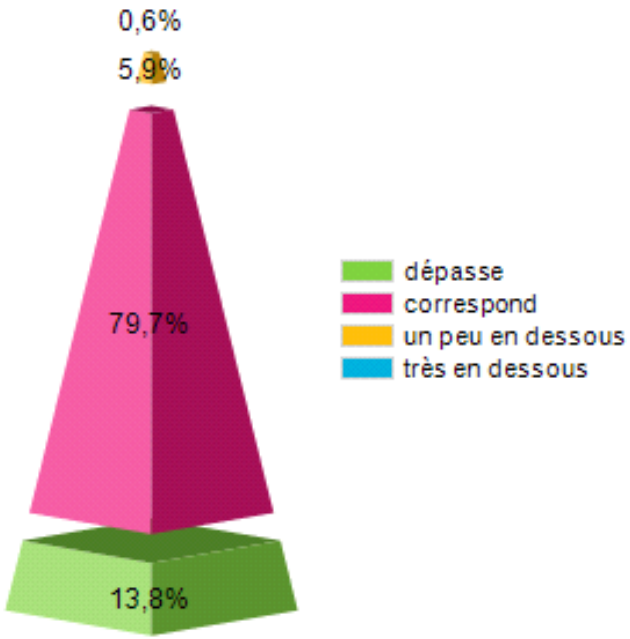
- Services, lieu chaleureux : des missions plus récentes

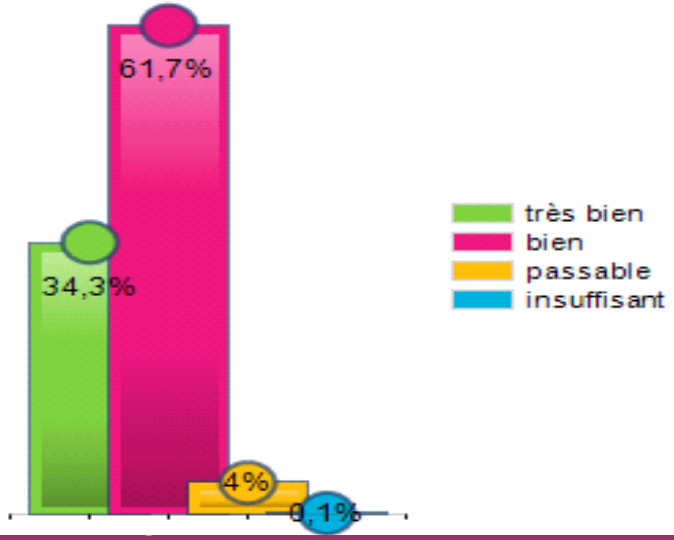
1/ Expérience et horizon d'attentes : les indicateurs de la satisfaction

d) Score de recommandation, rapport aux attentes et mention



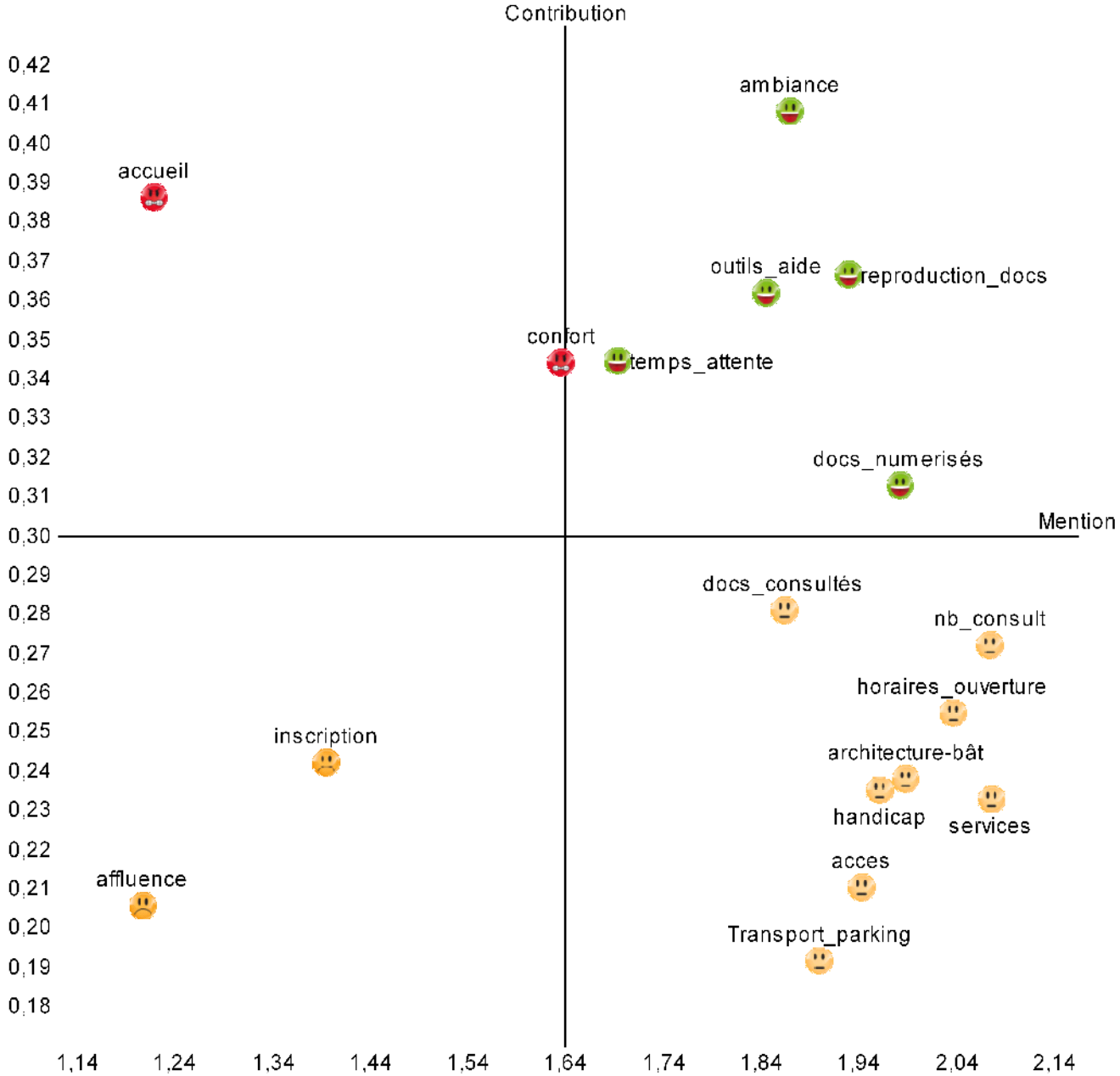
Net Promotor Score = 40,2





Une très forte recommandation (un score qui **dépasse** celui des musées et des monuments).
La visite d'un service d'archives correspond aux attentes pour 8 lecteurs sur 10, les dépasse plus rarement.

Logique de l'attribution de la mention



2/ Contextes et circonstances : indicateurs des usages et renouvellement des publics

a) Primolecteurs et lecteurs fidèles, origine géographique

- Près **des ¾ des lecteurs** sont déjà venus (dont près de la moitié sont venus plusieurs fois ces derniers mois, voire ces dernières semaines)

- **Plus de 8 lecteurs sur 10** vivent dans le département ou dans la région du service concerné.

Touristes et Locaux

Taux de réponse : **84,5%**

	Nb	
Public du département	**3281**	68,3%
Public de la région	**644**	13,4%
Touristes nationaux	**784**	16,3%
Touristes étrangers	**93**	1,9%
Total	**4802**	

b) Préparation de la consultation sur place

- **17 % des lecteurs avaient contacté par écrit le service d'archives** avant de venir
- 6 % avaient écrit à un tiers (forum, réseaux sociaux) pour demander conseil

- **69 % avaient regardé le site Internet du service d'archives...**

Pour consulter : **Les documents numérisés (72 % des lecteurs)**
Les instruments de recherches (49 % des lecteurs)
Les informations pratiques (48 % des lecteurs)

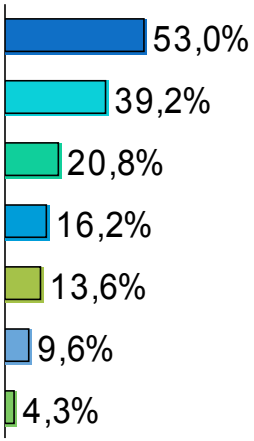
2 / Contextes et circonstances : indicateurs des usages et renouvellement des publics

c) Contenu de la consultation

Votre domaine d'intérêt ?

Taux de réponse : **97,1%**

	Nb	% obs.
généalogie	**2922**	**53,0%**
histoire politique et sociale	**2163**	**39,2%**
histoire des arts et de la culture	**1145**	**20,8%**
biographie, monographie	**894**	**16,2%**
recherche administrative	**751**	**13,6%**
autre	**527**	**9,6%**
histoire des sciences et de la médecine	**237**	**4,3%**
Total	**5516**	



- Un intérêt majoritaire pour la généalogie

- L'histoire biographique en amateur ou professionnel ?

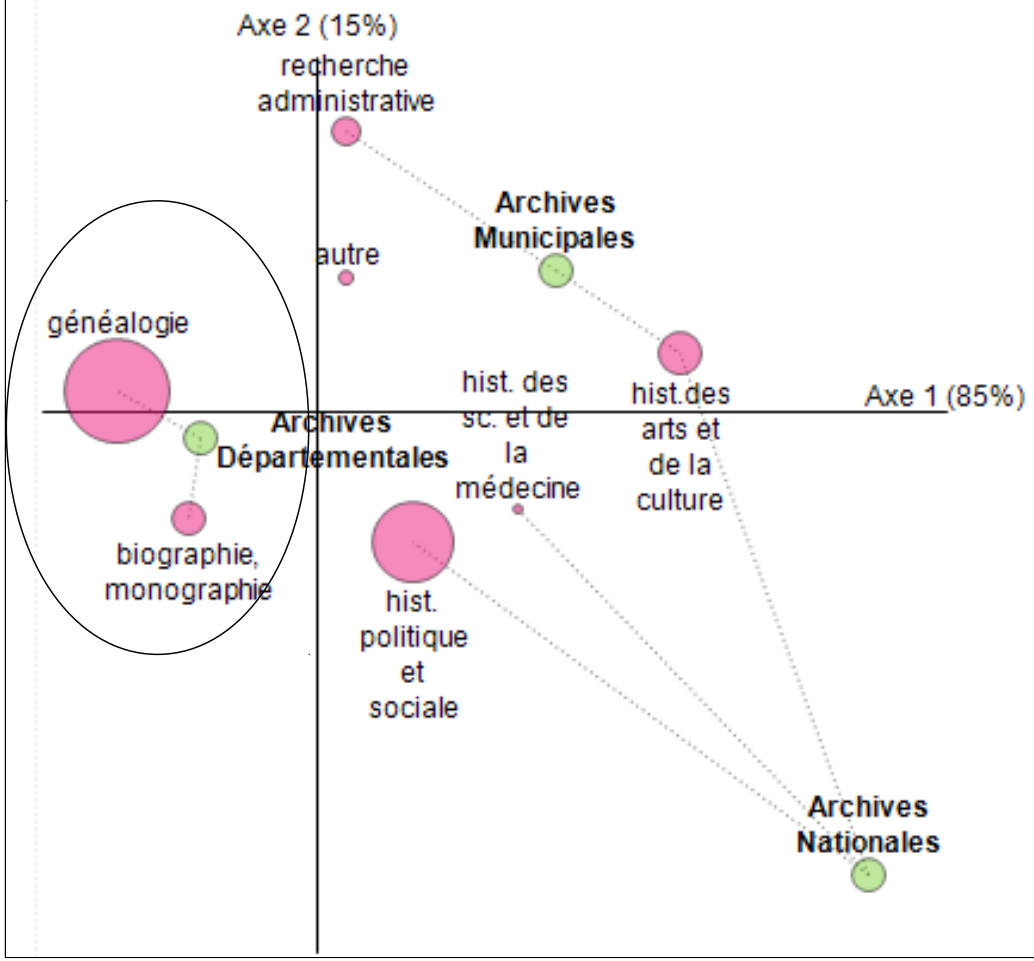
- L'histoire politique et sociale mais aussi l'histoire des arts

- Les recherches administratives : un peu plus d'1/10 cas

Tableau croisé

p = **0,00** ; Khi2 = **334,31** ; ddl = **12** (**TS**)

La relation est très significative.
Carte : analyse factorielle des correspondances sur le tableau croisé
Les éléments sur (sous) représentés sont coloriés.



Des intérêts différents suivant les sites d'archives

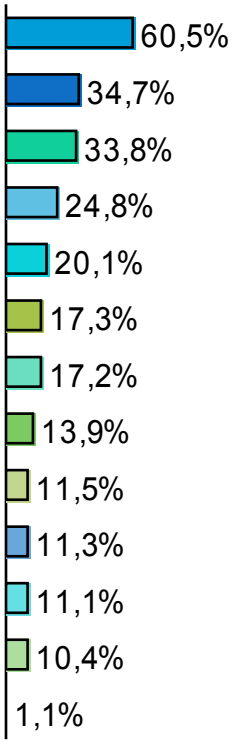
2/ Contextes et circonstances : indicateurs des usages et renouvellement des publics

c) Contenu de la consultation

Quels types de documents êtes-vous venu consulter ?

Taux de réponse : **97,7%**

	Nb	% obs.
arch. de 1789 à 1945	**3356**	**60,5%**
arch. antérieure à la Révolution	**1928**	**34,7%**
registres état civil	**1874**	**33,8%**
minutes notariales	**1376**	**24,8%**
arch. postérieures à 1945	**1117**	**20,1%**
archives foncières	**961**	**17,3%**
presse	**956**	**17,2%**
archives privées	**769**	**13,9%**
photographies	**636**	**11,5%**
archives judiciaires	**625**	**11,3%**
dessins, plans...	**616**	**11,1%**
usuels et ouvrages imprimés	**577**	**10,4%**
docs sonores et audiovisuels	**61**	**1,1%**
Total	**5551**	

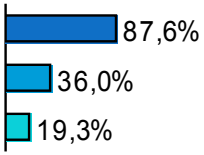


55 % des lecteurs ont utilisé leur appareil photo lors de leur séance de consultation

Sous quelle forme avez-vous consulté ces documents ?

Taux de réponse : **96,4%**

	Nb	% obs.
documents originaux	**4796**	**87,6%**
documents numérisés	**1969**	**36,0%**
documents microfilmés	**1059**	**19,3%**
Total	**5477**	



2/ Contextes et circonstances : indicateurs des usages et renouvellement des publics

d) Antécédents de la venue

- **30 % des lecteurs** ont participé à une activité culturelle organisée par le service d'archives : la moitié d'entre eux ont visité une exposition, plus d'un tiers ont assisté à une conférence, 1/5 ont participé aux JEP, 1/8 ont suivi un cours (paléog., aide à la recherche)

- **71 % des lecteurs** ont fréquenté un autre service d'archives
Il s'agissait principalement de **services d'archives départementales et municipales**,
Et dans 8 cas sur 10 pour de la **consultation en salle** (plus rarement pour des activités culturelles)

Taux de réponse : **68,3%**

	Nb	
les Archives nationales	**1322**	34,1%
les Archives départementales	**3151**	81,2%
les Archives communales	**2008**	51,8%
un autre service d'archives	**665**	17,1%
Total	**3879**	

3/ Profils des lecteurs : indicateurs de la diversification

Un public de lecteurs féru d'histoire :

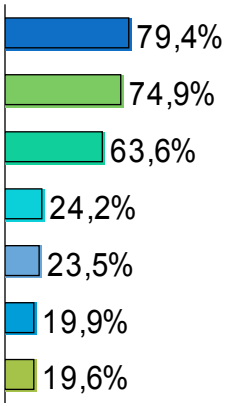
- **55 %** sont inscrits dans une bibliothèque *(versus 18 % des Français, PCF)*
- **49 %** déclarent lire souvent ouvrages ou revues sur l'histoire ou la généalogie

Un public de visiteurs de sites patrimoniaux :

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous visité…

Taux de réponse : **88,9%**

	Nb	% obs.
un musée ou une expo. consacré(e) à l'histoire	**4010**	**79,4%**
monument historique	**3786**	**74,9%**
VPAH	**3212**	**63,6%**
une grotte préhist., un site archéo.	**1224**	**24,2%**
un champ de bataille, mémorial	**1187**	**23,5%**
maison hommes ou femmes illustres	**1007**	**19,9%**
un site de l'hist. industr.	**991**	**19,6%**
Total	**5052**	



Comparaison enquête Crédoc (2011) :

- 13 % des Français ont visité un musée ou expo d'histoire, archéo, préhistoire

- 32 % des Français ont visité une VPAH

- 12 % des Français ont visité une grotte préhist. ou site archéo

- 10 % des Français ont visité un champ de bataille, mémorial

3/ Profils des lecteurs : indicateurs de la diversification

Un public connecté à Internet…

A quelle fréquence vous connectez-vous à Internet ?

Taux de réponse : **93,5%**

	Nb	
tous les jours	**4097**	77,1%
plusieurs fois par semaine	**835**	15,7%
plusieurs fois par mois	**213**	4,0%
plus rarement	**170**	3,2%
Total	**5315**	

… et présent sur facebook (26 % des lecteurs ont un compte)

Vous êtes présent sur internet via un :

Taux de réponse : **37,5%**

	Nb	
Non réponse	**3551**	62,5%
compte Facebook	**1478**	26,0%
blog	**345**	6,1%
site de généalogie	**108**	1,9%
autre	**95**	1,7%
site personnel	**47**	0,8%
compte Twitter	**32**	0,6%
site institutionnel, associatif	**30**	0,5%
forum	**29**	0,5%
Publication, site labo de rech.	**18**	0,3%
compte Linked'In, Viadeo	**15**	0,3%
Flickr, Instagram, Pinterest	**6**	0,1%
Total	**5682**	

3/ Profils des lecteurs : indicateurs de la diversification

Un public **masculin (59%)**, une moyenne d'âge autour de **54 ans**.
Près de la moitié sont retraités, un tiers en activité et 13 % en cours d'études.

Activité

Taux de réponse : **96,5%**

	Nb	
en activité	**1876**	34,2%
retraité(e)	**2654**	48,4%
élève ou étudiant(e)	**704**	12,8%
parent au foyer/sans profession	**98**	1,8%
à la recherche d'emploi	**153**	2,8%
Total	**5485**	

Répartition par âge

Taux de réponse : **86,5%**

	Nb	
Moins 18ans	**40**	0,8%
18-25ans	**506**	10,3%
26-35ans	**549**	11,2%
36-45ans	**493**	10,0%
46-55ans	**587**	11,9%
56-65ans	**1099**	22,4%
66-75ans	**1272**	25,9%
+ 75ans	**370**	7,5%
Total	**4916**	

3/ Profils des lecteurs : indicateurs de la diversification

32 % déclarent un niveau inférieur ou équivalent au bac,

17 % **se rangent parmi les employés/ouvriers**

46 % un diplôme supérieur à bac+3

39 % **parmi les cadres et professions intellectuelles supérieures.**

diplome_recodé

Taux de réponse : **90,4%**

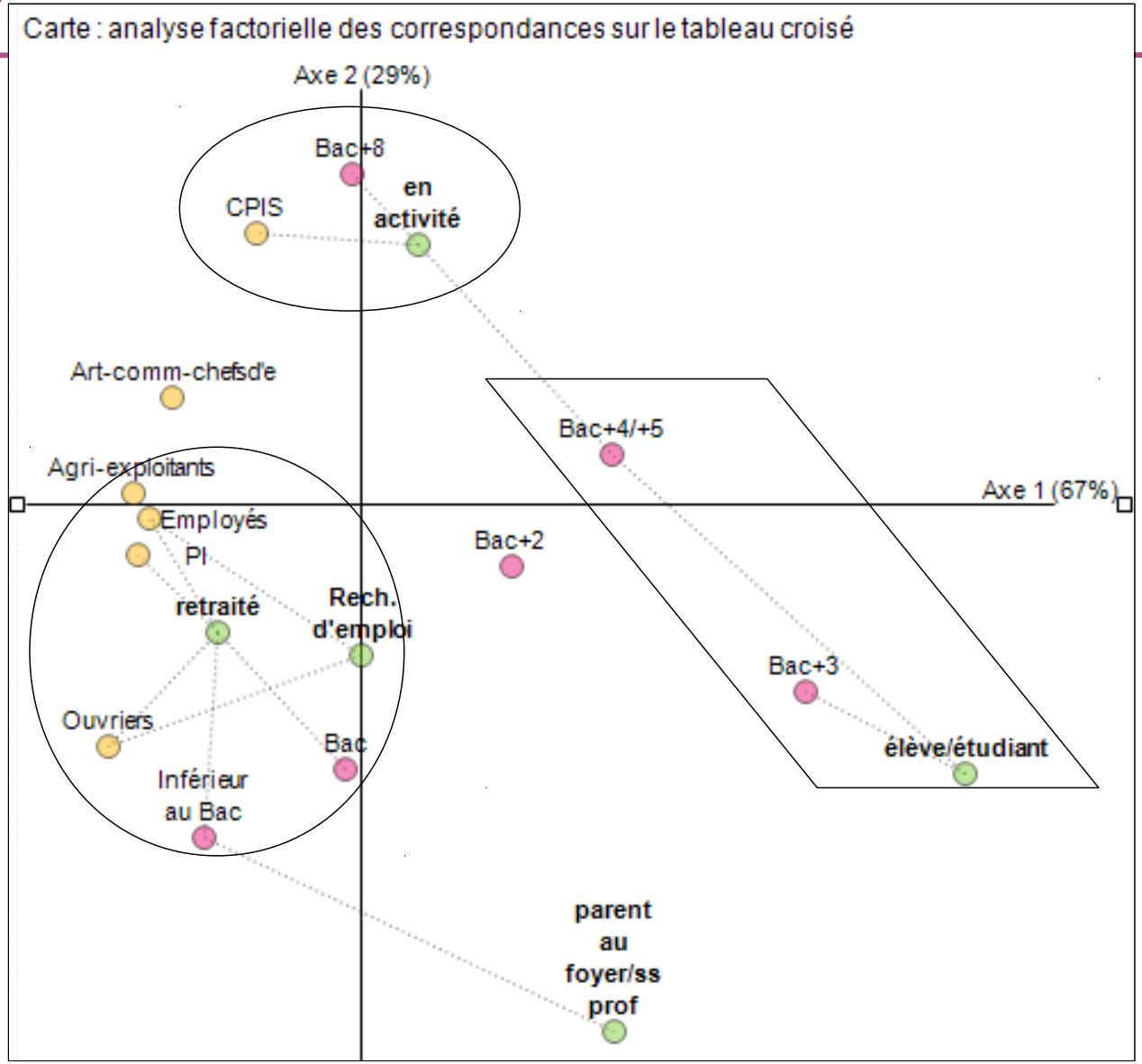
	Nb	
Inférieur au Bac	**989**	19,2%
Bac	**659**	12,8%
Bac+2	**582**	11,3%
Bac+3	**525**	10,2%
Bac+4/+5	**1874**	36,5%
Bac+8	**510**	9,9%
Total	**5139**	

CSP

Taux de réponse : **79,1%**

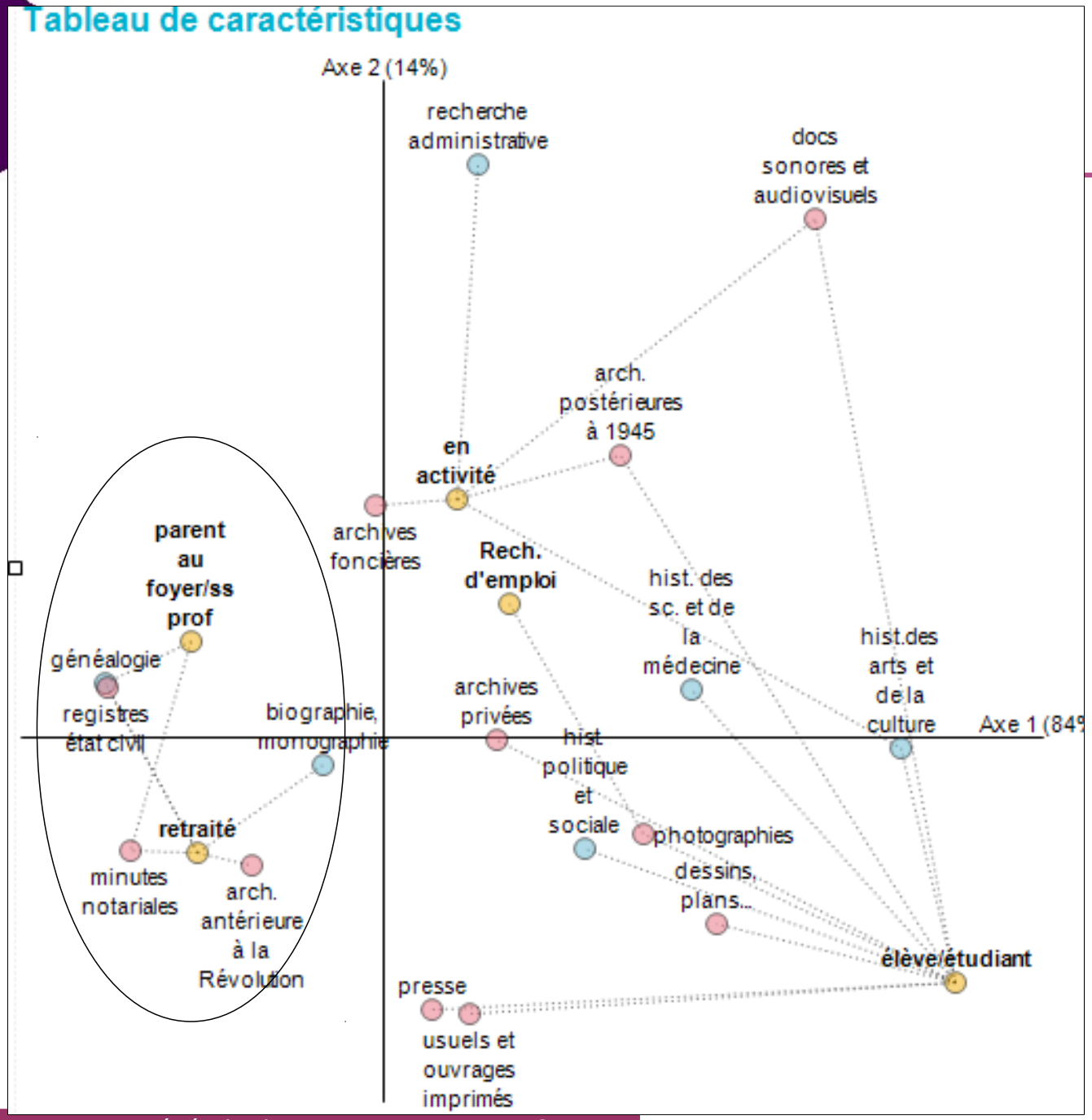
	Nb	
Agriculteurs exploitants	**42**	0,9%
Art-comm-chefsd'e	**100**	2,2%
CPIS	**1735**	38,6%
PI	**1042**	23,2%
Employés	**579**	12,9%
Ouvriers	**174**	3,9%
Elèves, étudiants	**715**	15,9%
Au foyer, sans prof	**105**	2,3%
Total	**4492**	

3 / Profils des lecteurs : indicateurs de la diversification



Se dessinent **3 types de lecteurs** socialement disctincts :

- les étudiants
- les cadres en activité, diplômés
- les retraités et personnes sans emploi à ancrage plus populaire



Des consultations différentes suivant le statut social des lecteurs

ENQUETE EN LIGNE AUPRES DES INTERNAUTES

70 services participants, 18 556 questionnaires
(avec un taux de remplissage des questionnaires supérieur à 50 %)

1/ Expérience et horizon d'attentes : les indicateurs de la satisfaction

a) les motifs de la visite

Aujourd'hui, dans quel but êtes-vous venu sur ce site ?

Taux de réponse : **99,5%**

	Nb	
consulter des docs en ligne	**16764**	90,8%
consulter les instruments de rech.	**3181**	17,2%
préparer une consultation en salle	**956**	5,2%
information sur les activités cult.	**574**	3,1%
rechercher des info. pratiques	**565**	3,1%
par curiosité	**387**	2,1%
par hasard	**54**	0,3%
Total	**18463**	

Si vous êtes venu consulter des instruments de recherche ou docs en ligne, c'était pour ...

Taux de réponse : **96,2%**

	Nb	
rech. généalogique	**16830**	94,2%
recherche hist.	**2608**	14,6%
vous cultiver, curiosité	**2231**	12,5%
votre travail	**245**	1,4%
démarche admin.	**98**	0,5%
autre	**93**	0,5%
Total	**17860**	

info_précise

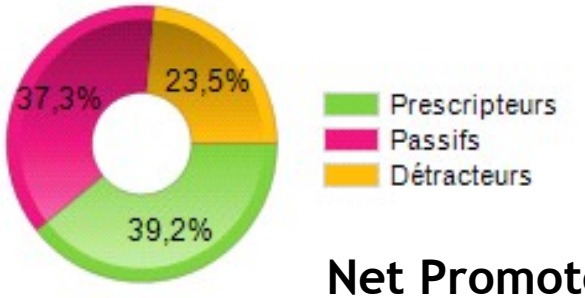
Taux de réponse : **97,2%**

	Nb	
oui, totalement	**6877**	38,1%
oui, partiellement	**7505**	41,6%
non, absolument pas	**2756**	15,3%
non, mais j'ai fait d'autres découvertes	**905**	5,0%
Total	**18043**	

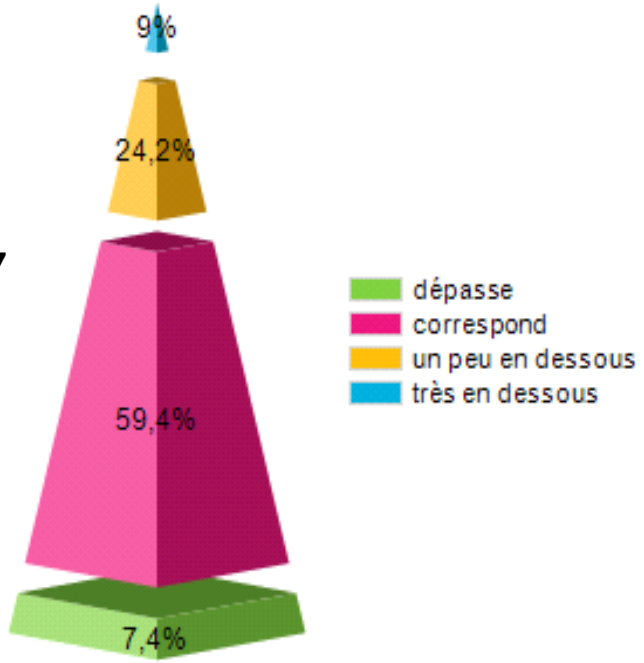
- consulter des documents en ligne d'abord pour des recherches généalogiques
- 15 % d'internautes n'ont pas trouvé l'information recherchée

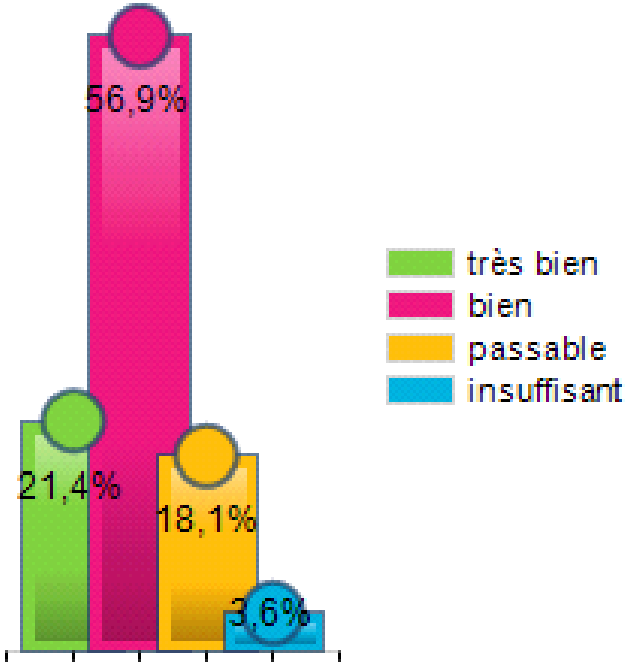
1/ Expérience et horizon d'attentes : les indicateurs de la satisfaction

b) Score de recommandation, rapport aux attentes et mention



Net Promotor Score =15,7





- le taux de satisfaction générale approche 80%
- les attentes sont comblées dans 2/3 des cas et déçues dans 1/3 cas.
- le score de recommandation est plutôt faible

docs_num

Taux de réponse : **97,4%**

	Nb	
très facile	**6721**	37,2%
assez facile	**8561**	47,3%
compliqué	**1999**	11,1%
trop compliqué	**800**	4,4%
Total	**18081**	

apparence_site

Taux de réponse : **97,4%**

	Nb	
tout à fait remarquable	**947**	5,2%
réussie	**11643**	64,4%
ordinaire	**4982**	27,6%
totalement ratée	**505**	2,8%
Total	**18077**	

activités_culturelles

Taux de réponse : **43,9%**

	Nb	
très facile	**2545**	31,2%
assez facile	**4751**	58,3%
compliqué	**630**	7,7%
trop compliqué	**221**	2,7%
Total	**8147**	

infos_pratiques

Taux de réponse : **52,5%**

	Nb	
très facile	**3446**	35,4%
assez facile	**5349**	54,9%
compliqué	**721**	7,4%
trop compliqué	**231**	2,4%
Total	**9747**	

accessibilité_handicap

Taux de réponse : **66,1%**

	Nb	
parfaitement adaptée	**1001**	8,2%
correcte	**8914**	72,7%
incomplète	**1745**	14,2%
inadaptée, inexistante	**607**	4,9%
Total	**12267**	

Evaluation des sites Internet des services d'archives :

*** Les points critiques :**
- accès aux documents numérisés
- apparence du site
- accessibilité du site

*** Les points forts :**
- renseignements pratiques et informations.

Synthèse des indicateurs et sites consultés

Tableau de caractéristiques : évaluation des sites Internet suivant les types d'archives

	Archives départementales	Archives municipales	Archives nationales
info_précise	oui, partiellement oui, totalement	non, absolument pas non, mais j'ai fait d'autres découvertes	non, absolument pas non, mais j'ai fait d'autres découvertes
docs_num	très facile	compliqué	assez facile compliqué trop compliqué
infos_pratiques	assez facile	très facile	compliqué trop compliqué
activités_culturelles			compliqué
apparence_site	réussie	ordinaire	
accessibilité_handicap			incomplète
Rapport aux attentes	correspond	très en dessous	un peu en dessous
recommandation_recodée	Prescripteurs	Détracteurs	Détracteurs

Le tableau montre les modalités significativement sur-représentées.

1/ Expérience et horizon d'attentes : les indicateurs de la satisfaction

c) Suites de la visite en ligne

1/ Forte **fidélisation au site Internet visité** (pour 92%)
2/ **Développement de pratiques sur d'autres sites internet d'archives** (pour 39%)
3/ Une **visite physique** du service d'archives complète la visite virtuelle (30%)
4/ **Très peu d'intérêt** pour les **activités culturelles**

Avez-vous l'intention de :

Taux de réponse : **98,3%**

	Nb	
revenir sur ce site Internet pour d'autres rech.	**16828**	92,2%
aller sur un autre site internet d'Archives	**7038**	38,6%
vous rendre en salle de lecture pour compléter vos recherches	**5557**	30,5%
prendre contact avec le service d'archives	**3201**	17,5%
venir aux Archives pour participer à une formation à la rech.	**1188**	6,5%
venir aux Archives pour participer à une activité cult.	**1003**	5,5%
rien, cette consultation me suffit	**456**	2,5%
Total	**18244**	

15 % des Internautes comptent parler de leur visite sur un média en ligne

2/ Contextes et circonstances : indicateurs des usages et renouvellement des publics

a) Des internautes habitués du site

- Près de **9 internautes sur 10 (86%)** ont déjà consulté ce site
- 37 % se connectent sur ce site plusieurs fois par semaine
- 42 % plusieurs fois par mois

b) Accès au site Internet

- **97% des internautes ont consulté le site depuis leur domicile** (2 % depuis leur lieu de travail)

moyen_recherche

Taux de réponse : **99,8%**

	Nb	
par le biais de mes " favoris ", par un raccourci personnel	**7141**	38,6%
via un moteur de recherche (Google, Yahoo)	**5103**	27,6%
en tapant directement l'adresse du site	**4780**	25,8%
en suivant un lien depuis un autre site (dont portail)	**755**	4,1%
autre	**651**	3,5%
via les réseaux sociaux (Facebook, Twitter)	**76**	0,4%
en flashant un QR Code	**4**	0,02%
Total	**18510**	

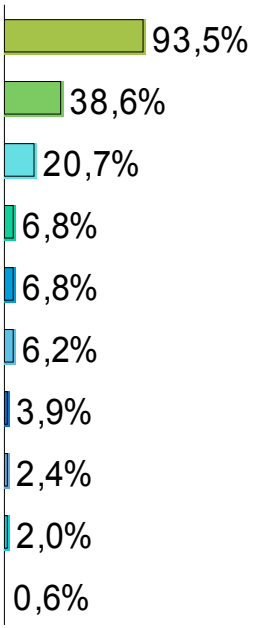
2/ Contextes et circonstances : indicateurs des usages et renouvellement des publics

c) Contenu de la consultation

Parmi les rubriques du site internet, lesquelles avez-vous utilisées ou consultées :

Taux de réponse : **98,6%**

	Nb	% obs.
les documents numérisés	**17108**	**93,5%**
les bases de données	**7063**	**38,6%**
les instruments de recherche	**3786**	**20,7%**
les actualités	**1242**	**6,8%**
l'aide à la recherche	**1236**	**6,8%**
les info. pratiques	**1143**	**6,2%**
l'action cult. et pédagogique	**709**	**3,9%**
les indexations ou les commentaires	**443**	**2,4%**
l'aide à l'archivage	**375**	**2,0%**
les réseaux sociaux	**116**	**0,6%**
Total	**18294**	



- Principalement, la consultation des documents numérisés

- Puis, bases de données et les instruments de recherche

- Intérêt mineur pour l'offre culturelle et les services

- Faible activité d'indexation

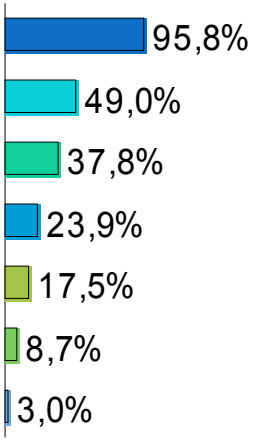
2/ Contextes et circonstances : indicateurs des usages et renouvellement des publics

c) Contenu de la consultation

Si vous avez consulté des documents numérisés, était-ce :

Taux de réponse : **91,7%**

	Nb	% obs.
registres paroissiaux et état civil	**16304**	**95,8%**
recensements de population	**8338**	**49,0%**
registres matricules militaires	**6433**	**37,8%**
plans du cadastre	**4061**	**23,9%**
photographies, cartes postales	**2971**	**17,5%**
dessins, estampes, cartes, plans	**1477**	**8,7%**
autre	**511**	**3,0%**
Total	**17010**	



- Plus de 9 internautes sur 10 ont consulté les registres paroissiaux et d'état civil

- Une consultation plurielle de documents numérisés : de 2 à 3 types de documents différents sont consultés par session

2/ Contextes et circonstances : indicateurs des usages et renouvellement des publics

d) Attentes à l'égard du site

souhait_dev_

Taux de réponse : **96,2%**

	Nb	
les documents numérisés	**16259**	91,1%
les bases de données en ligne	**11023**	61,8%
les instruments de recherche	**5207**	29,2%
l'aide à la recherche	**2824**	15,8%
l'aide à l'archivage	**983**	5,5%
les actualités	**790**	4,4%
l'action culturelle et pédagogique	**774**	4,3%
la traduction en langue étrangère	**514**	2,9%
les informations pratiques	**283**	1,6%
Total	**17849**	

Les souhaits des internautes :

- renforcement des rubriques les plus utilisées

- services de personnalisation, de participation et de partage.

services_web_

Taux de réponse : **61,4%**

	Nb	
possibilités de participation collaborative et de partage	**3641**	31,9%
création d'un espace personnel	**2909**	25,5%
personnalisation du site en fonction de vos besoins	**2881**	25,3%
géolocalisation des données	**2513**	22,1%
téléservice / téléprocédures	**1851**	16,2%
accès nomade (smartphone, tablette)	**1442**	12,7%
fil RSS	**1420**	12,5%
blog	**862**	7,6%
autre	**655**	5,7%
partage de signets	**625**	5,5%
réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Fickr)	**442**	3,9%
Total	**11396**	

2/ Contextes et circonstances : indicateurs des usages et renouvellement des publics

d) Antécédents de la consultation du site internet

- **9 internautes sur 10** ont consulté un ou plusieurs autre(s) site(s) de service d'archives.

- **36 % des internautes se sont déjà physiquement rendus dans le service d'archives** associé au site internet consulté : **pour une consultation en salle de lecture** (9 cas sur 10), plus rarement pour une activité culturelle (1 cas sur 10).

- **61 % se sont rendus** dans un autre service d'archives **pour une consultation en salle**

autres_services_

Taux de réponse : **60,3%**

	Nb	
Archives départementales	**9799**	87,6%
Archives municipales	**6578**	58,8%
Archives nationales	**2417**	21,6%
autre	**739**	6,6%
Total	**11191**	

3/ Profils des internautes : indicateurs de la diversification

- Un public de **grands lecteurs** et **féru d'histoire** :

- **39 %** sont inscrits dans une bibliothèque *(versus 18 % des Français, PCF)*
- **41 %** déclarent lire souvent ouvrages ou revues sur l'histoire ou la généalogie

- Un public de **visiteurs de sites patrimoniaux**, moins focalisés sur les musées d'histoire que les lecteurs en salle

Aucours des 12 derniers mois, vous avez visité …

Taux de réponse : **82,6%**

	Nb	
musée ou une expo. consacré(e) à l'histoire	**10501**	68,5%
un monument historique	**11250**	73,4%
VPAH	**9876**	64,4%
une grotte préhist., un site archéo.	**3899**	25,4%
un champ de bataille, un mémorial	**4507**	29,4%
maison hommes ou femmes illustres	**3074**	20,1%
un site de l'histoire industr.	**2510**	16,4%
Total	**15327**	

3/ Profils des internautes : indicateurs de la diversification

Un public ultra connecté :

A quelle fréquence vous connectez-vous à Internet :

Taux de réponse : **97,0%**

	Nb	
tous les jours	**14914**	82,9%
plusieurs fois par semaine	**2590**	14,4%
plusieurs fois par mois	**409**	2,3%
plus rarement	**84**	0,5%
Total	**17997**	

83 % des internautes des services d'archives se connectent tous les jours. En comparaison, 62 % des Français se connectent tous les jours (Crédoc, 2013)

Comptes sur les réseaux sociaux:
- **compte Facebook: plus de 25 %**
- **compte Twitter: 4 %**
- **blog: 7 %**
- **compte sur un site de généalogie (type Geneanet): 3 %**

3/ Profils des Internautes : indicateurs de la diversification

Un public **masculin (57%)**, une moyenne d'âge de **60 ans**.
6 internautes sur 10 sont retraités, **plus de 3 sur 10** sont en activité, très peu d'étudiants.
Ils sont **49 %** à déclarer un niveau inférieur ou équivalent au bac et **27 %** un diplôme supérieur à bac+3. *(PCS en cours de recodage)*

Activité

Taux de réponse : **92,9%**

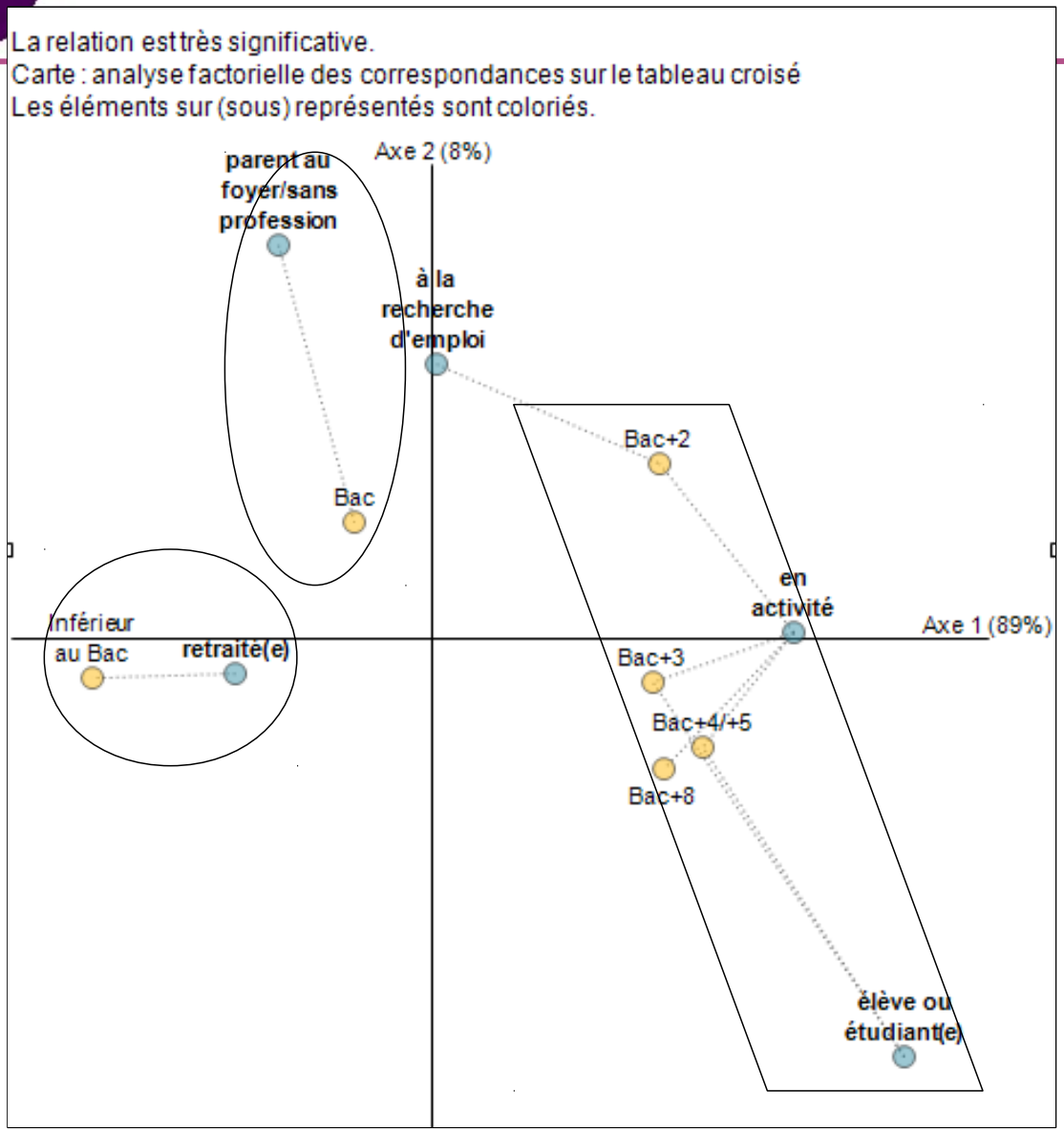
	Nb	
en activité	**5448**	31,6%
retraité(e)	**10420**	60,4%
élève ou étudiant(e)	**232**	1,3%
parent au foyer/sans profession	**586**	3,4%
à la recherche d'emploi	**561**	3,3%
Total	**17247**	

diplome_recodé

Taux de réponse : **89,2%**

	Nb	
Inférieur au Bac	**5384**	32,5%
Bac	**2769**	16,7%
Bac+2	**2496**	15,1%
Bac+3	**1381**	8,3%
Bac+4/+5	**3721**	22,5%
Bac+8	**796**	4,8%
Total	**16547**	

3/ Profils des Internautes : indicateurs de la diversification



3 types d'internautes :

- les retraités peu diplômés

- les actifs et les étudiants avec un diplôme d'études supérieures

- les personnes sans profession de niveau bac

Catégories d'internautes et usages des archives en ligne

Tableau de caractéristiques

	en activité	retraité	élève/étudiant	parent au foyer/ss prof	recherche d'emploi
Si vous êtes venu consulter des instruments de recherche ou docs en ligne, c'était pour ...	recherche hist. vous cultiver, curiosité votre travail démarche admin.	rech. généalogique	recherche hist. vous cultiver, curiosité votre travail	vous cultiver, curiosité démarche admin.	vous cultiver, curiosité démarche admin. autre
Si vous avez consulté des documents numérisés, était-ce :	registres militaires plans du cadastre photographies dessins, plans autre	registres paroissiaux et état civil	plans du cadastre photographies dessins, plans autre	photographies	photographies

Le tableau montre les modalités significativement sur-représentées.

- Des retraités généalogistes

- Des actifs et des étudiants faisant des recherches historiques dans un cadre professionnel ou d'études

- Des personnes sans emploi ou sans profession consultant par curiosité personnelle ou pour des démarches administratives

Des profils d'internautes différents suivant les types d'archives

Tableau croisé

	Archives départementales	Archives municipales	Archives nationales
en activité	31,3%	44,4%	44,6%
retraité	61,0%	43,5%	21,5%
élève/étudiant	1,1%	5,4%	22,0%
parent au foyer/ss prof	3,4%	3,1%	4,0%
recherche d'emploi	3,2%	3,6%	7,9%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**
consulter les instruments de rech.	13,9%	17,8%	27,6%
préparer une consultation en salle	4,0%	6,5%	19,4%
consulter des docs en ligne	75,8%	47,9%	23,4%
rechercher des info. pratiques	2,3%	8,9%	10,5%
information sur les activités cult.	2,4%	8,6%	9,1%
par curiosité	1,5%	9,2%	8,3%
par hasard	0,2%	1,2%	1,7%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Activité / origine_recodé p = **0,00** ; Khi2 = **688,98** ; ddl = **8** (**TS**)
Aujourd'hui, dans quel but êtes-vous venu sur ce site ? / origine_recodé p = **0,00** ; Khi2 = **913,57** ; ddl = **12** (**TS**)

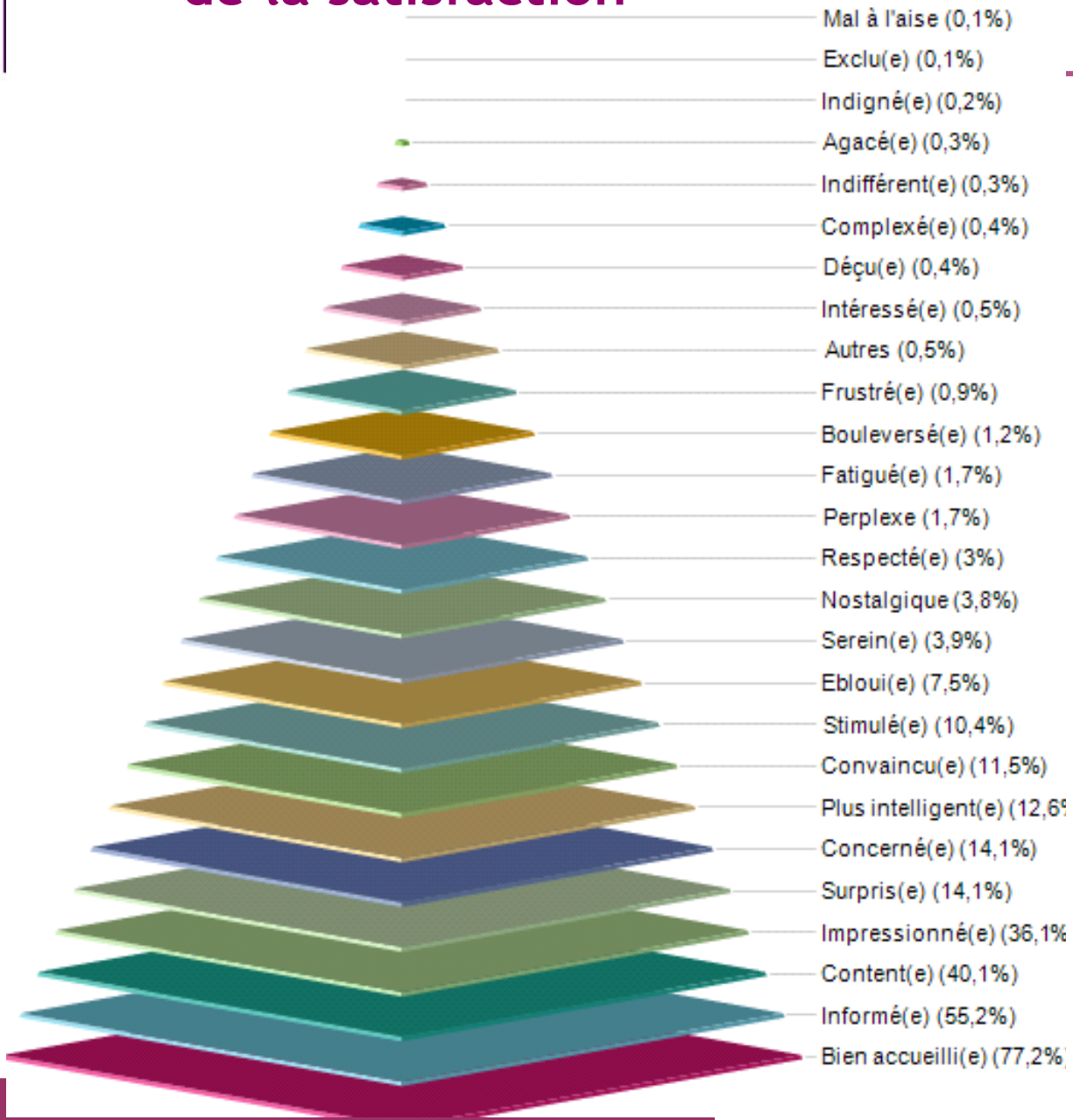
Carte : analyse factorielle des correspondances sur le tableau croisé

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère Culture Communication

ENQUETE AUPRES DES PUBLICS DES ACTIVITES CULTURELLES LORS DES JEP

(53 services participants, 4 218 questionnaires)

1/ Expérience et horizon d'attentes : les indicateurs de la satisfaction



a) les ressentis

Les **13 ressentis positifs** occupent les **13 premières places.**

- « **Bien accueilli** » , une **valeur dominante.**

- « **Informés** » , « **Plus intelligents** » et « **Stimulés** ».

-Plus d'**un tiers** sont « **impressionnés** ».

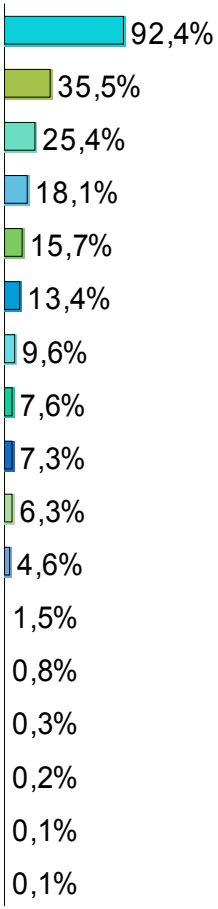
- Pour 14 % des visiteurs : la surprise (versus 10 % dans les musées).

1/ Expérience et horizon d'attentes : les indicateurs de la satisfaction

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

Taux de réponse : **98,8%**

	Nb	% obs.
Savoirs	**3844**	**92,4%**
Discussion	**1477**	**35,5%**
Dépaysement	**1055**	**25,4%**
Partage	**755**	**18,1%**
Détente	**653**	**15,7%**
Beauté	**559**	**13,4%**
Plaisir	**398**	**9,6%**
Rêve	**318**	**7,6%**
Apaisement	**304**	**7,3%**
Rien de particulier	**260**	**6,3%**
Emotion	**192**	**4,6%**
Autre, précisez...	**61**	**1,5%**
Curiosité	**32**	**0,8%**
L'histoire	**12**	**0,3%**
Recherches personnelles	**7**	**0,2%**
Faire une activité	**5**	**0,1%**
La vue	**5**	**0,1%**
Total	**4160**	



b) les motifs de la visite

- La **connaissance** comme motif principal
- Une **recherche d'échanges** : la discussion plébiscitée, la quête de partage
- Une **envie d'ailleurs** : dépaysement, détente, rêve

Des motivations propres à une sortie dans le cadre des JEP: la visite des archives comme loisir culturel

1/ Expérience et horizon d'attentes : les indicateurs de la satisfaction

c) les missions: des missions fondatrices aux missions post-modernes

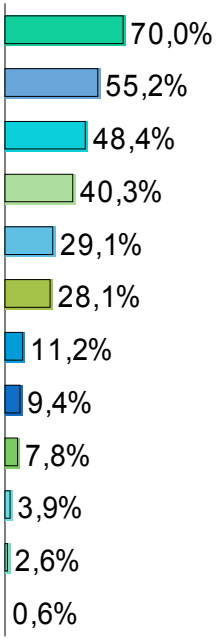
Conservation et Transmission :

les archives sont les garants de la mémoire collective

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

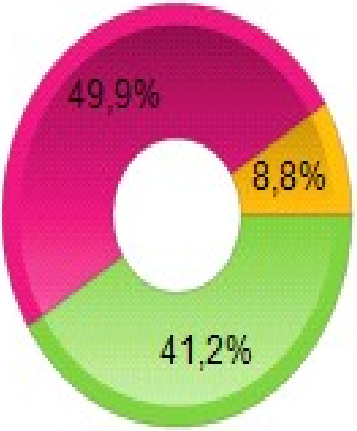
Taux de réponse : **97,0%**

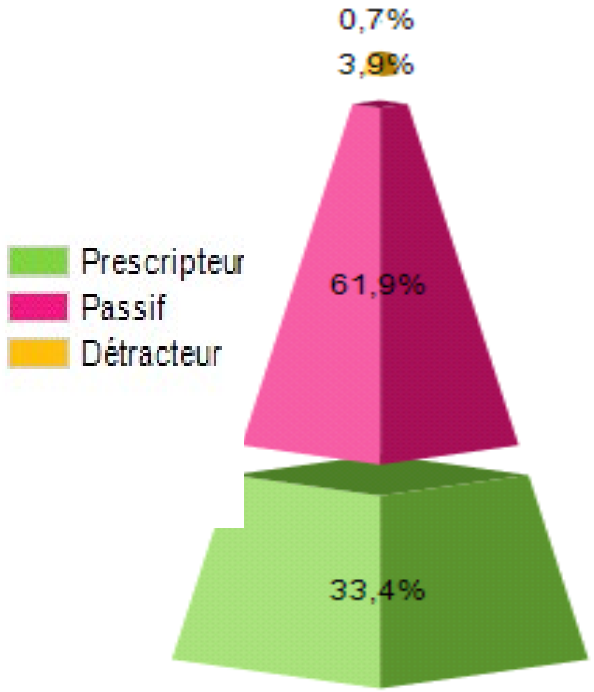
	Nb	% obs.
Transmission mémoire collective	**2858**	**70,0%**
Conservation documents anciens	**2254**	**55,2%**
Documents rares et authentiques	**1976**	**48,4%**
Transmission de savoirs	**1645**	**40,3%**
Accès documents fiables	**1187**	**29,1%**
Lieu culturel pour tous	**1147**	**28,1%**
Monde contemporain	**459**	**11,2%**
Lieu chaleureux	**384**	**9,4%**
Service de qualité	**317**	**7,8%**
Dialogue interculturel	**159**	**3,9%**
Connaissance de soi	**106**	**2,6%**
Autres	**23**	**0,6%**
Total	**4084**	

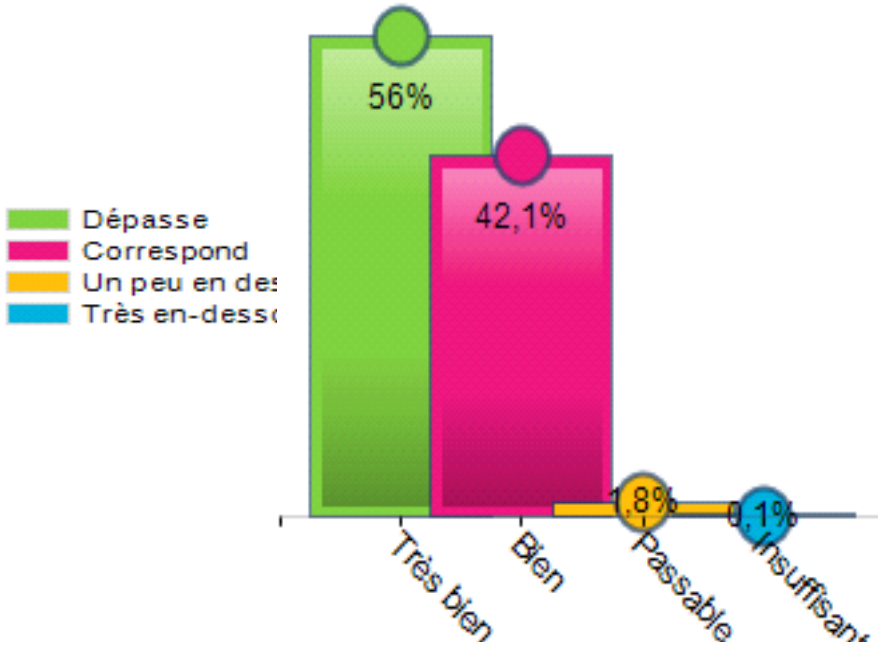


1/ Expérience et horizon d'attentes : les indicateurs de la satisfaction

d) Score de recommandation, rapport aux attentes et mention





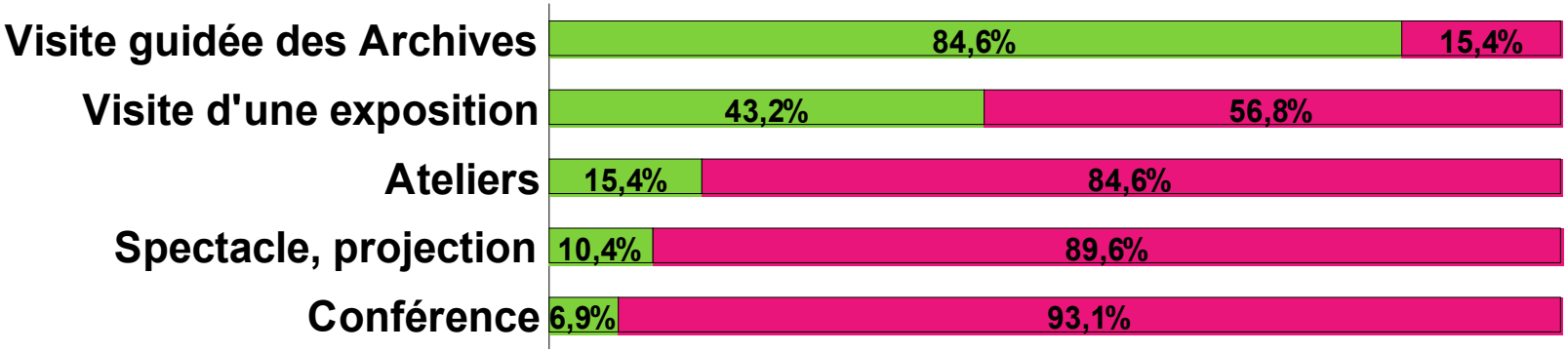


NPS = 32,4

Un score de **recommandation élevé**.
Une **très bonne surprise** : pour un **tiers** des visiteurs, les **attentes** sont **dépassées**.
Une **forte majorité** de visiteurs accordent la mention **Très Bien**.

1/ Expérience et horizon d'attentes : les indicateurs de la satisfaction

Les activités culturelles réalisées par les visiteurs lors des JEP



1/ Expérience et horizon d'attentes : les indicateurs de la satisfaction

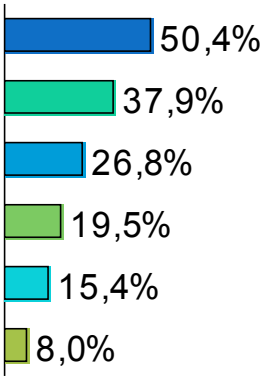
e) Suites de la visite

1/ Revenir pour d'autres activités, pour la consultation : **fidélisation**
2/ Se rendre sur Internet : **développement de pratiques en ligne**
3/ Visiter d'autres services d'archives : **construction de la familiarité**

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

Taux de réponse : **94,9%**

	Nb	% obs.
Revenir consulter documents salle de lecture	**2015**	**50,4%**
Approfondir la visite sur Internet	**1516**	**37,9%**
Revenir participer à une activité	**1073**	**26,8%**
Visiter autres services d'archives	**779**	**19,5%**
Approfondir la visite par conférence, lectures	**617**	**15,4%**
Rien	**320**	**8,0%**
Total	**3997**	



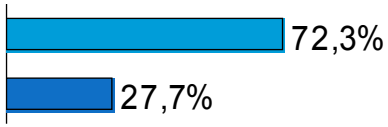
2/ Contextes et circonstances : indicateurs des usages et renouvellement des publics

a) Primo visiteurs, déjà-visiteurs

19. Est-ce votre première participation aux JEP?

Taux de réponse : **94,5%**

	Nb	% obs.
Familier_JEP	**2878**	**72,3%**
Primo-participant	**1100**	**27,7%**
Total	**3978**	**100,0%**

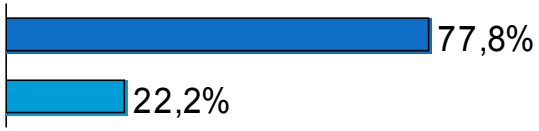


Des **familiers des JEP** mais des **primovisiteurs des archives**

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

Taux de réponse : **94,3%**

	Nb	% obs.
Pimovisiteurs	**3088**	**77,8%**
DéjàVenus	**880**	**22,2%**
Total	**3968**	**100,0%**



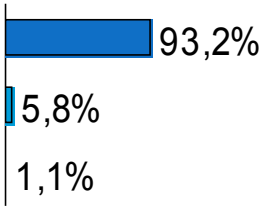
2/ Contextes et circonstances : indicateurs des usages et renouvellement des publics

b) origine géographique

Touristes et locaux

Taux de réponse : **93,3%**

	Nb	% obs.
Public local	**3659**	**93,2%**
Touristes nationaux	**226**	**5,8%**
Touristes étrangers	**43**	**1,1%**
Total	**3928**	**100,0%**



La visite de lieux patrimoniaux lors des JEP est une pratique de proximité.

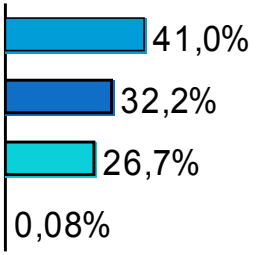
Mais la visite d'un service d'archives est-elle le fait d'un public local ?

c) L'impact de la gratuité : 73 % des visiteurs mobilisés

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

Taux de réponse : **89,8%**

	Nb	% obs.
Oui, un peu quand même	**1551**	**41,0%**
Oui, sinon pas venu	**1216**	**32,2%**
Non, pas du tout	**1009**	**26,7%**
La visite n'a pas été gratuite	**3**	**0,08%**
Total	**3779**	**100,0%**

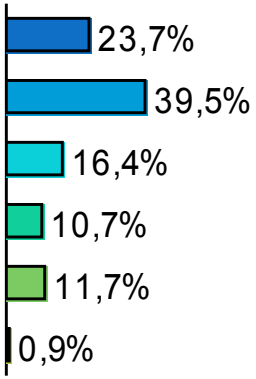


L'importance de la gratuité :
- elle participe à la décision de visite de près des ¾ **de visiteurs des JEP**
- elle est **essentielle** pour 1 visiteur sur 3 qui n'aurait pas visité sans cela.

2/ Contextes et circonstances : indicateurs des usages et renouvellement des publics

Taux de réponse : **91,3%**

	Nb	% obs.
Seul(e)	**913**	**23,7%**
En couple	**1517**	**39,5%**
Entre amis	**632**	**16,4%**
En famille entre adultes	**410**	**10,7%**
En famille avec enfants	**449**	**11,7%**
En groupe organisé	**35**	**0,9%**
Total	**3845**	



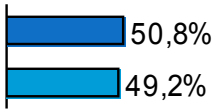
- **Importante sociabilité** des visites des services d'archives, entre pairs (plus rarement avec des enfants)
- mais des **visites solitaires** plus nombreuses que dans les musées et monuments (24 % versus 17 % et 9%)

3/ Profils des visiteurs : indicateurs de la diversification

25a. Etes-vous inscrit(e) dans une bibliothèque, une médiathèque?

Taux de réponse : **90,7%**

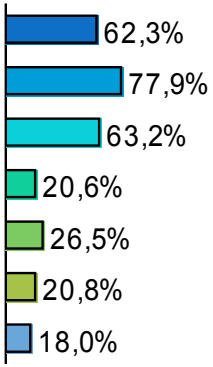
	Nb	% obs.
Oui	**1940**	**50,8%**
Non	**1878**	**49,2%**
Total	**3818**	**100,0%**



26. Au cours des 12 derniers mois, vous avez visité...

Taux de réponse : **84,2%**

	Nb	% obs.
musée ou expo consacrée à l'histoire	**2210**	**62,3%**
monument historique	**2763**	**77,9%**
VPAH	**2242**	**63,2%**
maison d'hommes ou femmes illustres	**729**	**20,6%**
grotte préhist., site archéo	**938**	**26,5%**
site de l'hist. industr.	**738**	**20,8%**
champ de bataille, mémorial	**637**	**18,0%**
Total	**3545**	



Un public

- habitué des bibliothèques

- visiteur de monuments et de quartiers historiques

3/ Profils des visiteurs : indicateurs de la diversification

Les visiteurs des services d'archives lors des JEP :

- Un public **féminin** (proportion de **60 %** correspondant aux publics des musées et des Villes et pays d'art et d'histoire), une moyenne d'âge de **51 ans.**

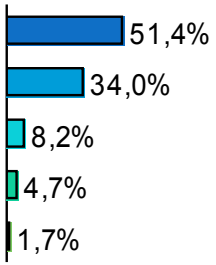
- Une **majorité d'actifs, un tiers de retraités** et seulement 8 % en cours d'études.

- 38 % de niveau inférieur ou équivalent au bac et 35 % de niveau universitaire supérieur à bac+3.

37a. Actuellement vous êtes :

Taux de réponse : **93,7%**

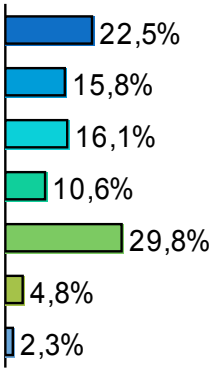
	Nb	% cit.
en activité	**2033**	**51,4%**
retraité	**1344**	**34,0%**
élève/étudiant	**325**	**8,2%**
recherche d'emploi	**185**	**4,7%**
parent au foyer, ss profession	**69**	**1,7%**
Total	**3956**	**100,0%**



36. Votre plus haut diplôme

Taux de réponse : **84,8%**

	Nb	% obs.
Moins du bac	**804**	**22,5%**
Bac	**563**	**15,8%**
Bac+2	**575**	**16,1%**
Bac+3	**378**	**10,6%**
Masters	**1063**	**29,8%**
Doctorat	**173**	**4,8%**
Formation cont. ou prof.	**83**	**2,3%**
Total	**3568**	



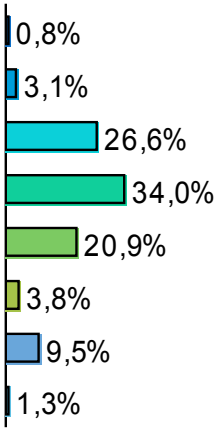
3/ Profils des visiteurs : indicateurs de la diversification

Une **composition sociale plus équilibrée** que le public habituel des musées et monuments, une forte présence des classes populaires (plus d'1 visiteur sur 4 est employé ou ouvrier).

Professions et catégories socioprofessionnelles

Taux de réponse : **81,7%**

	Nb	% obs.
Agriculteurs	**29**	**0,8%**
Artis-comm-chef d'ent.	**106**	**3,1%**
CPIS	**916**	**26,6%**
PI	**1169**	**34,0%**
Employés	**718**	**20,9%**
Ouvriers	**130**	**3,8%**
Elève/Etudiant	**325**	**9,5%**
SansProf	**45**	**1,3%**
Total	**3438**	**100,0%**



Une stratification sociale qui varie suivant les catégories de services d'archives

TYPE_ARCHIVES, GROUPES_SOCIAUX

	Nationales	Départem entales	Municipales	**Total**
ClasseSup	41,6%	21,4%	28,1%	**25,3%**
ClasseMoySup	**19,9%**	**17,7%**	**16,4%**	**17,6%**
ClasseMoyInf	10,8%	19,3%	13,3%	**16,9%**
ClassePopulaire	16,6%	34,6%	27,8%	**30,9%**
Elève/Etudiant	**11,1%**	7,1%	14,5%	**9,3%**
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	

p = **0,00** ; Khi2 = **158,27** ; ddl = **8** (**TS**)

La relation est très significative.
Les éléments sur (sous) représentés sont coloriés.

CONCLUSION

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère
Culture
Communication

Les publics des archives : un profil spécifique

Un public de lecteurs :
- masculin, plutôt âgé (moyenne de 54 ans), pour moitié des retraités souvent d'origine populaire, un tiers d'actifs diplômés et cadres supérieurs, 13 % d'étudiants

Un public d'internautes :
- masculin, encore plus âgé (60 ans), composé d'une majorité de retraités (60%) n'ayant pas fait d'études supérieures, de moins d'un tiers d'actifs et de très peu d'étudiants.

Un profil de lecteur et d'internaute domine : celui d'un homme retraité, issu des classes populaires, féru d'histoire et de généalogie. Très connecté, initié à Internet, il maîtrise la recherche en ligne et croise des pratiques de consultation virtuelles et physiques.
Néanmoins, le public des salles de lecture est globalement plus diplômé et socialement plus favorisé que celui des Internautes.

A l'inverse, **le public des JEP** présente un profil différent :
- majoritairement **féminin,** exerçant une **profession intermédiaire ou de cadre, de l'autre retraité ou anciennement employés ou ouvriers**.
- il se rapproche du public des monuments et des Villes et pays d'art et d'histoire, à ancrage plus populaire que celui des musées.

Des publics et des pratiques : des passerelles à créer

Des publics de lecteurs et d'internautes

- dont les pratiques in situ *et virtuelles de consultation d'archives, intensives et renouvelées, se recoupent et se complètent*

- mais des publics qui ne participent pas ou très peu aux activités culturelles proposées par les services

Des publics venus pour les JEP

- qui découvrent les services d'archives, sont positivement surpris, très satisfaits

- qui comptent poursuivre leur découverte des archives : en salle de lecture, sur les sites Internet des services, via d'autres activités proposées.

Comment attirer les publics des lecteurs et des internautes vers les activités culturelles des services d'archives ?

Quelles priorités de développement envisager pour les sites internet ?

Comment fidéliser le public venu lors des JEP et parvenir ainsi à diversifier le profil des publics des archives ?