MINISTÈRE
DE LA CULTURE

Liberté
Égalité
Fraternité

Deux milliards de clics. Enquête sur les usagers en ligne des archives

NOÉMIE COUILLARD
MAYLIS NOUVELLON
POUR L'AGENCE VOIX/PUBLICS

Archives
outre-mer
départementales
travail
nationales
municipales
régionales
France

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

VOIX Publics

SIAF

VOIX/Publics

Janvier 2022

Service interministériel des Archives de France
avec la participation du DEPS-Doc

1	Contexte, objet et méthodologie de l'étude	p.3
2	Les généalogistes et les autres : 3 profils d'usagers	p.7
3	Profils sociodémographiques et culturels des publics en ligne	p. 10
4	Usages des fonds d'archives, pratiques de recherche et liens aux services d'archives	p. 14
5	Satisfaction et améliorations attendues	p. 17
6	La poursuite des questionnements	p. 20

Contexte, objet et méthodologie de l'étude

1

SIAF

VOIX/Publics

Janvier 2022

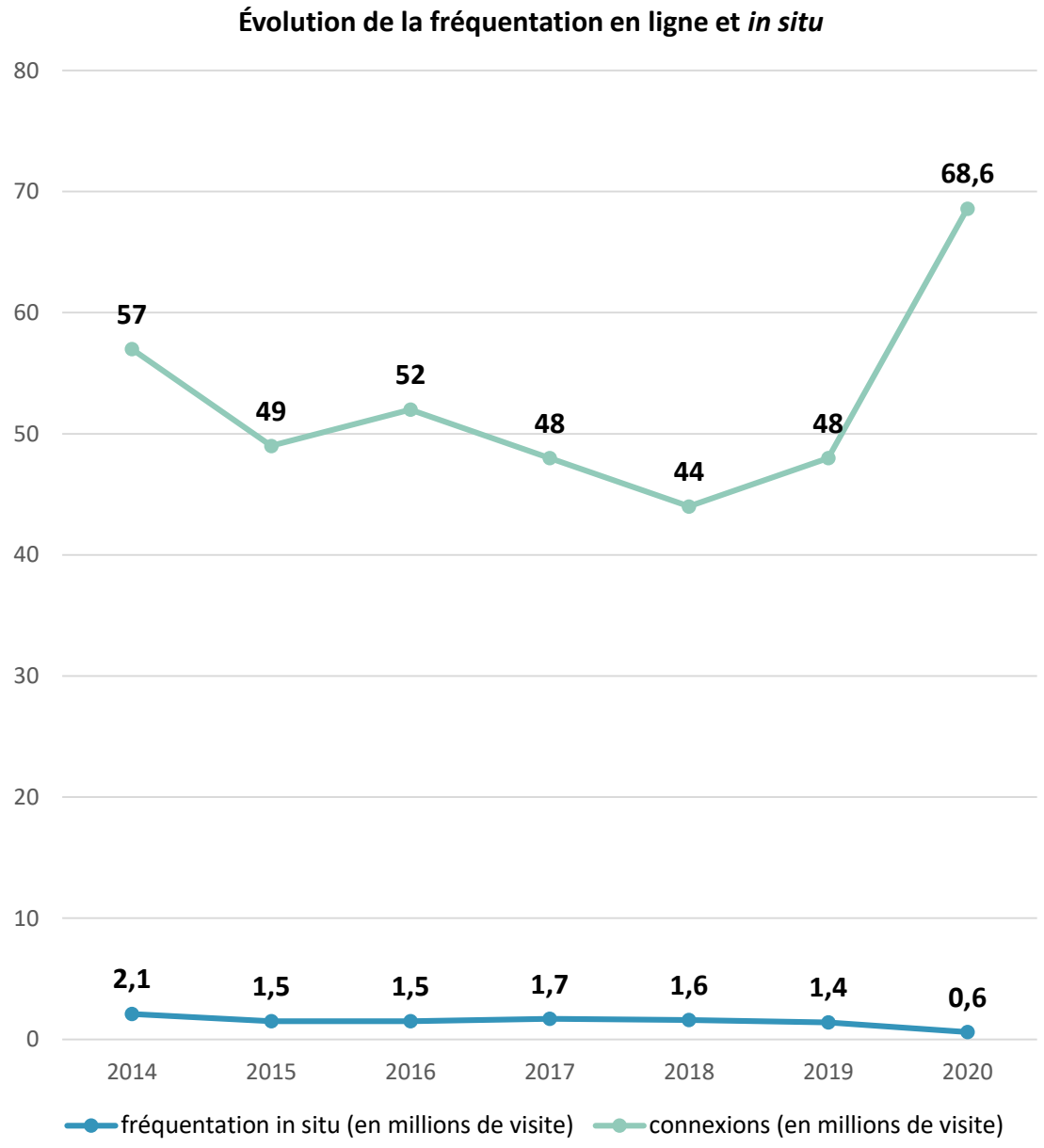
Des politiques d'accès en ligne toujours plus au service des publics

- ✓ De nombreux efforts ont été réalisés par les services pour enrichir les sites internet et services proposés.
- ✓ En 2020, **475 millions de documents numérisés** sont disponibles sur les sites internet des services publics des archives (Archives nationales, départementales, municipales, régionales).
- ✓ Amélioration de l'indexation des instruments de recherche et augmentation de leur nombre au sein des sites internet, développement des outils d'aide à la recherche (tutoriels, assistance sur des fonds particuliers, etc.).
- ✓ Développement et renforcement de l'offre culturelle et pédagogique :
  - Sur place : accueil pour des ateliers et des visites, expositions, conférences, résidences d'artistes, projets d'éducation artistique et culturelle, projections de films…, s'accompagnant de propositions itinérantes (expositions, ateliers, mallettes pédagogiques) et de propositions ludiques comme les *escape games*.
  - En ligne : animation de comptes sur les réseaux socionumériques, expositions virtuelles, conférences, éditorialisation et valorisation de documents ou de fonds d'archives numérisés, projets participatifs (indexation de matricules, transcriptions collectives, recherche d'identifications, enrichissement de Wikipédia ou de WikiCommons) ou encore webséries.

Capture d'écran de la websérie « *Mystère aux archives* » conçue par les Archives départementales de l'Aude

Des usagers en ligne au rendez-vous

- ✓ La fréquentation en ligne dépasse largement la fréquentation *in situ* des archives. En 2019 :
  - 48,6 millions de connexions,
  - 1,7 milliard de pages et d'images vues sur les sites internet des services d'archives.
- ✓ Pendant le confinement, on a constaté une forte augmentation des consultations en ligne :
  - 68,6 millions en 2020, soit **une hausse de 40 %** par rapport à 2019,
  - près de **2 milliards de pages et d'images vues**.



Méthodologie d'enquête

Questionnement

- ✓ En 2014, publication de « Qui sont les publics des archives ? Enquêtes sur les lecteurs, les internautes et le public des activités culturelles dans les services d'archives (2013-2014) » par le Service interministériel des Archives de France (SIAF).
- ✓ Pour l'enquête de 2021, le SIAF a souhaité s'inscrire dans la continuité de cette enquête en reprenant les mêmes axes de questionnements :
  - **Les profils socio-culturels des usagers**
  - **Leurs pratiques de consultation en ligne**
  - **Leur satisfaction vis-à-vis des services**
  - **Leurs attentes concernant les services**
- ✓ Toutefois, des questions ont été ajoutées pour affiner nos connaissances :
  - De nouveaux critères de satisfaction sur la qualité des documents numérisés, la facilité d'utilisation des instruments de recherche et la compréhension des outils d'aide à la recherche.
  - Des attentes concernant de nouveaux services ou fonctionnalités : formulaire de recherche global, possibilité de prendre rdv avec un archiviste, géolocalisation des données, informations juridiques sur l'utilisation des documents…
  - Les usages ordinaires d'internet : envoi de courriel, utilisation de Wikipédia, jeu en ligne…
  - Les pratiques de recherche (en salle, sur d'autres sites internet) et l'évaluation de ses compétences.

Diffusion de l'enquête

- ✓ 100 services publics d'archives volontaires
- ✓ Diffusion d'un questionnaire en ligne du 18 janvier au 18 mars 2021 sur chacun des sites participants

Capture d'écran de la page d'accueil des Archives départementales de Guadeloupe

- ✓ **27 723 questionnaires exploitables** : 82 % issus des publics des Archives départementales, 5 % des Archives municipales, 4 % de FranceArchives, 2 % des services à compétence nationale (SCN) et 8 % non attribués.
  - ➢ Ce nombre très important de réponses fait de l'enquête la **plus grande enquête d'usages et de publics en ligne des patrimoines.**

Les généalogistes et les autres : trois profils d’usagers

2

Les généalogistes et les autres : trois profils d'usagers

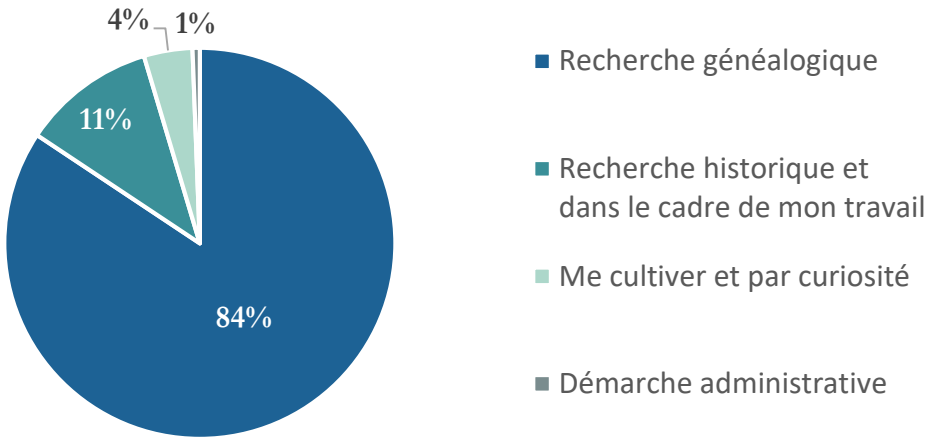
LES RECHERCHES GÉNÉALOGIQUES

- ✓ **84 % des usagers en ligne.**

> Public majoritaire : 87 % dans les Archives départementales (AD), 57 % dans les Archives municipales (AM), 51 % dans les services à compétence nationale (SCN).

- ✓ Connexions partout en France.
- ✓ Plus souvent des femmes que dans les autres catégories d'usagers, plus souvent d'un niveau de diplôme inférieur ou égal à bac +2.
- ✓ En majorité à la retraite, mais ¼ en activité.
- ✓ Familiarité avec la visite d'exposition/musée, plus forte qu'en moyenne chez les Français, notamment pour les lieux liés à l'histoire
- ✓ Fonds plébiscités : registres paroissiaux et d'état civil, recensements de population, registres matricules militaires.
- ✓ Les 2/3 réalisent des recherches en ligne ou sur place, au moins une fois par semaine, pour une recherche au long cours, et considèrent le plus souvent avoir un niveau intermédiaire de recherche.
- ✓ Ils utilisent beaucoup internet pour compléter leurs recherches généalogiques, surtout sur des sites internet ou des blogs spécialisés.
- ✓ 1/3 des généalogistes font des recherches uniquement en ligne.

Motivation à la consultation du site internet



Taux de réponse : 100%

But déclaré de la visite en ligne selon le type de services

	SCN	AD	AM	Total
Recherche généalogique	51%	87%	57%	84%
Recherche historique et dans le cadre de mon travail	40%	10%	28%	11%
Me cultiver et par curiosité	4%	3%	12%	4%
Démarche administrative	6%	0,4%	2%	0,6%
Total	100%	100%	100%	

Recherches historiques et usagers au titre de leur métier

- ✓ **11 % des usagers en ligne.**
- ✓ Majoritairement dans les services à compétence nationale : 40 % des publics.
- ✓ Plus souvent des hommes, d'âge plus jeune (moins de 60 ans) que dans les autres catégories d'usagers.
- ✓ Les bacs +5 et +8 sont surreprésentés : plus souvent cadres ou exerçant une profession intellectuelle supérieure, notamment dans le domaine culturel et patrimonial (documentalistes, architectes, directeurs d'établissements, responsables d'édition, archéologues, médiateurs et guides conférenciers, archivistes).
- ✓ Familiarité très forte avec la visite d'exposition/musée et de monuments.
- ✓ Fonds plébiscités : cadastre, photographies, cartes postales, dessins, estampes et cartes ainsi que d'autres types de fonds.
- ✓ Habitués depuis longtemps des archives, ils déclarent un niveau de recherche avancé, même s'ils sont surreprésentés chez ceux qui se connectent moins souvent (une fois par mois à une fois par an).

Recherches épisodiques et débutantes

- ✓ **4 % des usagers en ligne :**
  - 3 % sont des usagers qui se connectent pour se cultiver et/ou par hasard ou par curiosité.
  - 0,6 % pour une démarche administrative, plus souvent dans les services à compétence nationale.
- ✓ Plus souvent primo-visiteurs ou consultants très épisodiques, ils ont un niveau débutant en recherche.
- ✓ Consultation pour se cultiver : usagers locaux surreprésentés et également les plus jeunes publics des sites d'archives (moins de 55 ans), souvent en activité ou en études.
- ✓ Fonds plébiscités : cadastre, photographies, cartes postales, dessins, estampes et cartes.
- ✓ Démarche administrative : surreprésentation des usagers internationaux, surtout dans les services à compétence nationale.
- ✓ Majoritairement des recherches exclusivement en ligne.

Profils sociodémographiques et culturels des publics en ligne

3

SIAF

VOIX/Publics

Janvier 2022

Des usagers fidèles et renouvelés, une féminisation des publics

- ✓ 97 % des publics sont Français. Plus le service d'archives est local, plus la part des publics locaux est importante.
- ✓ 63 ans en moyenne, + 2 ans par rapport à 2014.
- ✓ Près d'1/3 des usagers déclarent effectuer des recherches en archives, en salle ou en ligne, depuis 5 ans ou moins, dont 6 % depuis le confinement : **fort renouvellement des pratiquants** qui contredit la disparition potentielle des publics des archives dû à leur vieillissement.
- ✓ Forte présence d'usagers inscrits depuis longtemps dans la recherche en archives :
  - Fidélisation des usagers qui expliquerait en partie l'augmentation de la moyenne d'âge.
  - Dans le même temps, déperdition des plus jeunes, plus rapide que l'avancement en âge des usagers : chez les pratiquants depuis plus de 5 ans, + 20 points d'usagers de plus de 55 ans que chez les débutants. Abandon des recherches à la fin des études ? Reprise de la généalogie à la retraite ?
- ✓ Une **présence accrue d'usagères** : 48 %, + 5 points par rapport à 2014.
- ✓ Perte de la part des femmes au fur et à mesure de l'ancienneté dans la pratique : - 6 points chez les usagères depuis plus de 5 ans. Pour quelles raisons ?

Répartition des âges des usagers selon l'ancienneté de leur pratique

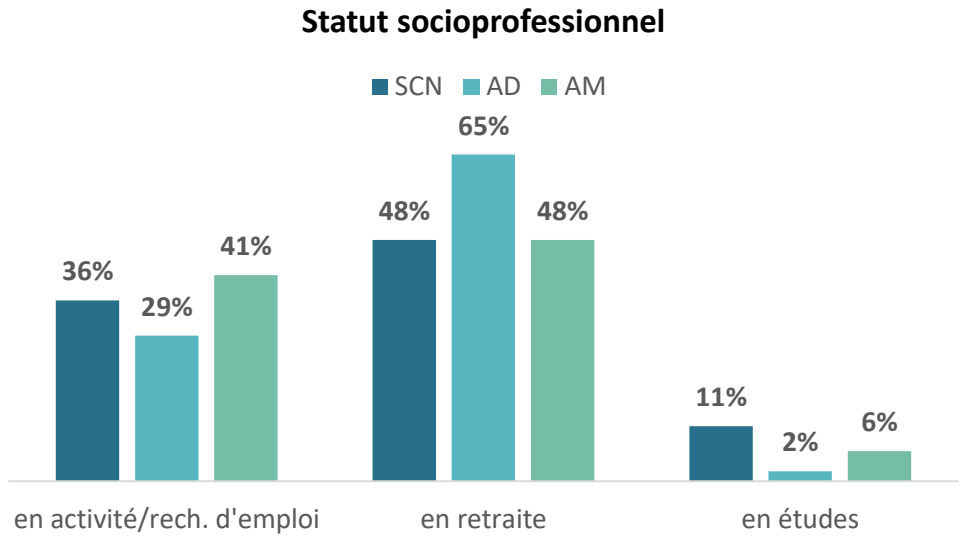
	Moins de 35 ans	36 à 55 ans	Plus de 55 ans	Total
Depuis le premier confinement, en mars 2020	15 %	24 %	61 %	100 %
Depuis 1 à 2 ans	13 %	23 %	65 %	100 %
Depuis 3 à 5 ans	8 %	18 %	74 %	100 %
Depuis plus longtemps	2 %	17 %	81 %	100 %
Dans l'échantillon total	5 %	18 %	77 %	100 %

Répartition du genre des usagers selon l'ancienneté de leur pratique

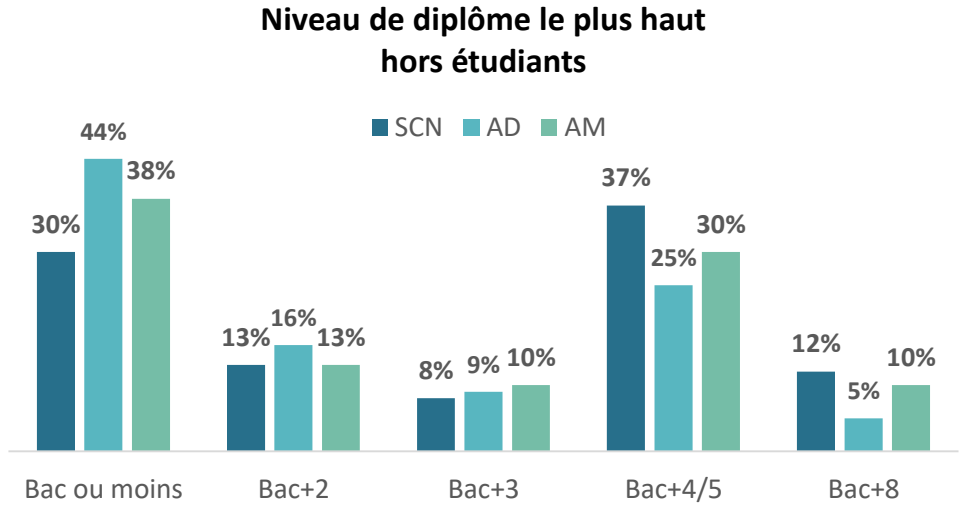
	Femme	Homme	Total
Depuis le premier confinement, en mars 2020	53 %	47 %	100 %
Depuis 1 à 2 ans	51 %	49 %	100 %
Depuis 3 à 5 ans	48 %	52 %	100 %
Depuis plus longtemps	47 %	53 %	100 %
Dans l'échantillon total	48%	52%	100 %

Des usagers majoritairement à la retraite, moyennement diplômés

- ✓ Dans l'ensemble, **64 % des répondants sont à la retraite, 30 % en activité** ou à la recherche d'un emploi, et 2 % en études : même répartition qu'en 2014.
  - Dans les services à compétence nationale, baisse de 11 points par rapport à 2014 où la part des étudiants était la plus forte (22 %). Effet de la réforme LMD ? Contexte sanitaire au moment de l'enquête ?
- ✓ Concernant les niveaux de certification :
  - les usagers les moins diplômés se rencontrent avant tout dans les AD : 44 % ont un niveau égal ou inférieur au bac, - 6 points comparé à 2014.
  - Sur l'ensemble des répondants : augmentation du niveau de diplôme par rapport à 2014.
  - **Un niveau bien plus fort que dans la population française** : en effet, 19 % des Français ont un diplôme supérieur à bac + 2, là où ils sont 39 % dans l'enquête (+ 20 points) (source : INSEE, Recensement, 2017).
- ✓ Au niveau des professions :
  - 34 % de cadres et professions intellectuelles supérieures, 35 % de professions intermédiaires, 21 % d'employés, 4 % d'ouvriers, 5 % d'artisans et 1 % d'agriculteurs.
  - 16 % travaillent ou ont travaillé dans le secteur culturel (art, médias et industries culturelles, patrimoine)
  - 14 % dans l'enseignement.



Taux de réponse : 98%



Taux de réponse : 98%

Des pratiques culturelles fortes mais en baisse

- ✓ Un peu plus d'un tiers des usagers sont inscrits dans une bibliothèque ou une médiathèque, de façon semblable à 2014.
- ✓ **Les usagers sont avides de visites, plus que la moyenne des Français, particulièrement de visites liées à l'histoire**. Au cours de l'année précédant l'enquête,
  - 68 % se sont rendus dans un monument religieux,
  - 58 % dans un château,
  - 50 % dans des villes et pays d'art et d'histoire,
  - 37 % dans des musées d'histoire, de mémoire et d'archéologie,
  - 22 % sur le site historique d'un champ de bataille.
- ✓ Les usagers des SCN et des AM font encore plus de visites, dans toutes les categories de musées et monuments mais la difference est encore plus marquée pour les visites en lien avec l'histoire.
- ✓ Par rapport à 2014, baisse importante du nombre de visites, sans doute liée à la crise sanitaire (même constat dans l'enquête nationale « À l'écoute des visiteurs » dans les musées et monuments nationaux en 2020)

Des pratiques numériques ordinaires fortes

- ✓ **6 usagers sur 10 ont une présence en ligne** :
  - par l'intermédiaire d'un blog (2 usagers sur 10), + 7 points par rapport à 2014.
  - et/ou d'un ou plusieurs comptes sur les réseaux socionumériques, le plus souvent Facebook (4 sur 10).
- ✓ Pour ce qui est des usages ordinaires d'internet, deux orientations caractérisent les usagers en ligne des archives :
  - 51 % recherchent en ligne une information sur une question spontanée, une à plusieurs fois par jour, soit 28 points de plus par rapport à la moyenne des Français de 60-74 ans (source : enquête Capuni, GIS Marsouin, 2019).
  - 27 % consultent Wikipédia une à plusieurs fois par jour, soit + 13 points par rapport aux Français âgés de 60-74 ans (source : enquête Capuni).

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

Usages des fonds d’archives numérisés, pratiques de recherche et liens avec les services d’archives *in situ*

4

SIAF

VOIX/Publics

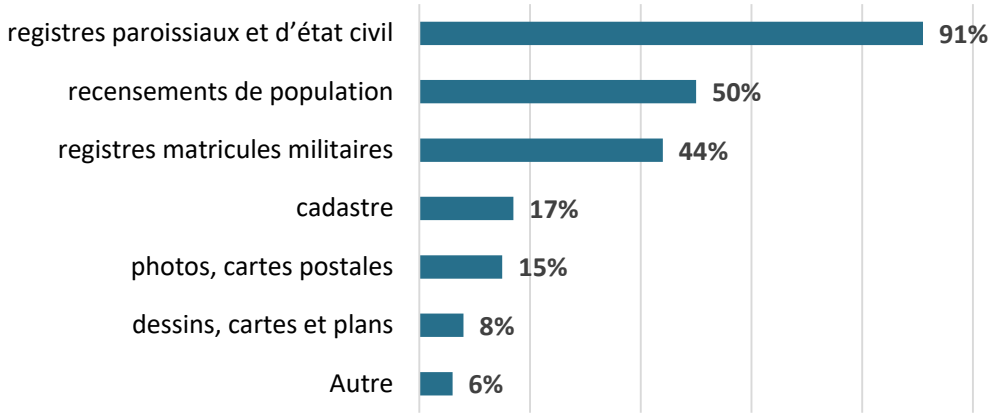
Janvier 2022

Des usagers venus pour la généalogie en très grande majorité, fidèles et habitués de la recherche en ligne

- ✓ **Plus de 9 usagers sur 10 viennent consulter les documents numérisés,** et 2 sur 10 les instruments de recherche.
- ✓ 84 % des usagers viennent réaliser ou poursuivre des recherches généalogiques et 11 % des recherches historiques. Les autres motivations sont très minoritaires (*cf.* p. 9 pour la répartition entre services).
- ✓ **86 % des usagers s'étaient déjà connectés sur le site concerné**, comme en 2014. Ils s'y connectent régulièrement : 38 % plusieurs fois par semaine, 39 % plusieurs fois par mois et 23 % moins souvent. Les usagers des AD se connectent à leur site plus souvent que les usagers des autres services.
- ✓ La consultation d'autres ressources en ligne se produit « très souvent » chez 63 % des usagers d'AD, 50 % chez ceux des AM, et 49 % chez ceux des SCN. Trois types de sites internet sont plébiscités par plus de la moitié des usagers :
  - les sites généalogiques gratuits,
  - les moteurs de recherche généralistes
  - les sites de la BnF (Gallica, data.BnF, RetroNews).

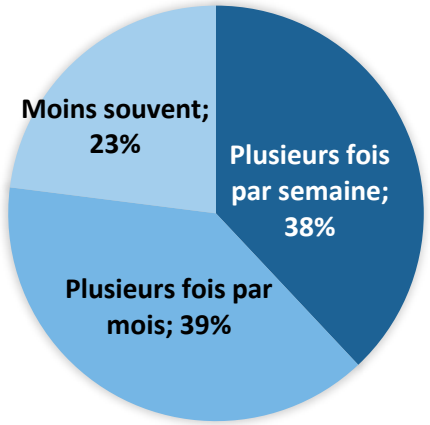
  Les sites généalogiques payants sont utilisés par un peu plus d'un tiers des usagers (38 %).
- ✓ **Leur niveau déclaré de recherche en archives est donc élevé** : 45 % le qualifie d'avancé ou perfectionné, 46% d'intermédiaire et 9 % seulement de débutant.

Types de fonds numérisés consultés



Taux de réponse : 56%

Fréquence de connexion chez les habitués

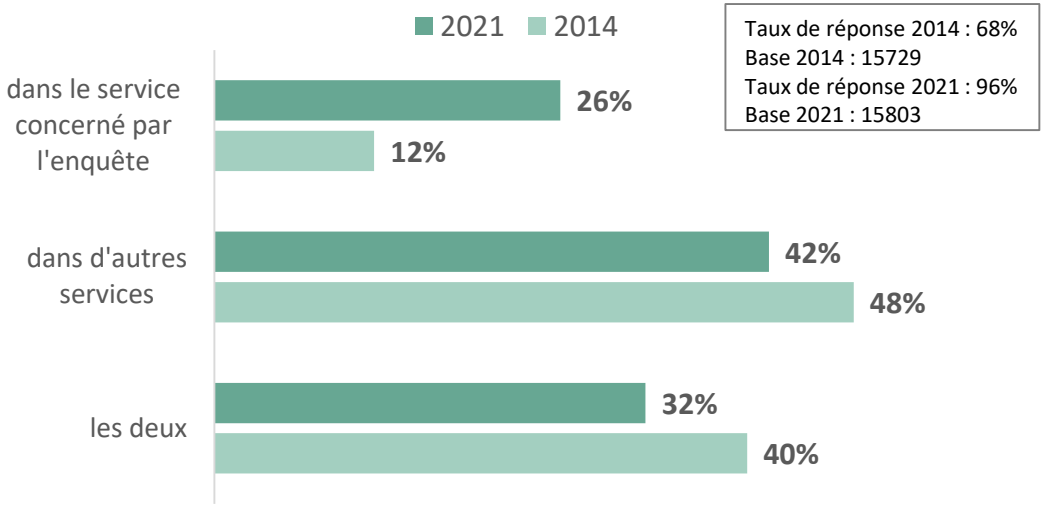


Taux de réponse : 72%

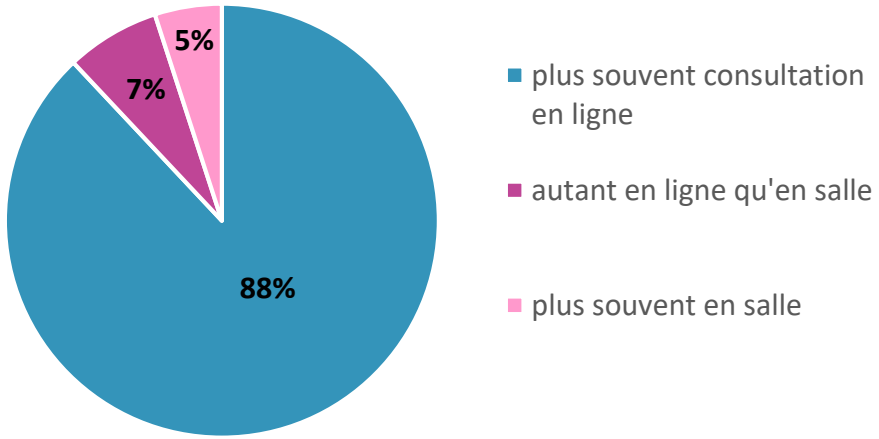
Des recherches en ligne, sur place, avec de la documentation

- ✓ **Près des trois quarts des usagers en ligne font ou ont fait des recherches en salle au moins une fois** (71 %). La numérisation des grandes séries nécessaires pour la généalogie n'empêche donc pas leur venue sur place.
- ✓ Plus la pratique des usagers est ancienne, plus il y a de chances pour qu'ils se soient rendus sur place.
- ✓ Dans l'ensemble, le taux de venue sur place est le même qu'en 2014. Dans le détail, on note toutefois des différences, difficiles à interpréter (crise sanitaire ?) :
  - la venue dans d'autres services d'archives que celui associé au site internet a diminué (42 %, - 6 points). De même que pour la venue cumulée dans cet établissement et dans d'autres services (32 %, - 8 points).
  - la fréquentation du seul service d'archives associé au site internet consulté au moment de l'enquête a plus que doublé (26 %, + 14 points par rapport à 2014) .
- ✓ Toutefois, la majorité des consultations actuellement se font en ligne : **88% de ces usagers réalisent plus souvent des recherches sur les sites internet qu'en salle**.
- ✓ Sur l'ensemble, trois quarts des usagers mobilisent de la documentation sur la généalogie et/ou l'histoire : ouvrages papier (68 %) ou numérisés (52 %), blogs spécialisés (48 %), mais également comptes spécialisés sur les réseaux socionumériques (9 %) ouq chaînes Youtube spécialisées (9 %).

Comparaison de la fréquentation en salle



Rapport consultation en ligne/ en salle



Taux de réponse : 81%

Satisfaction et améliorations attendues

5

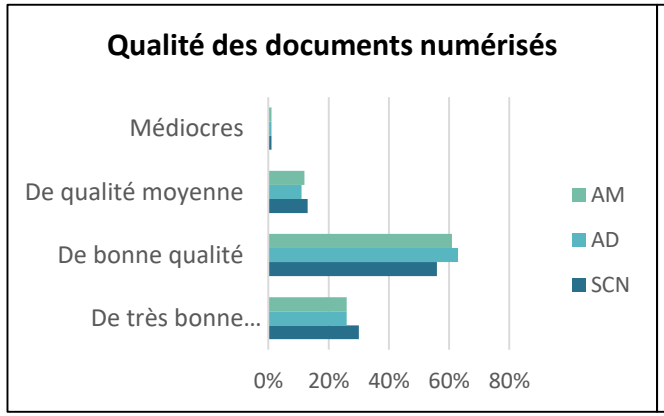
Une meilleure satisfaction vis-à-vis des sites internet et de l'offre en ligne

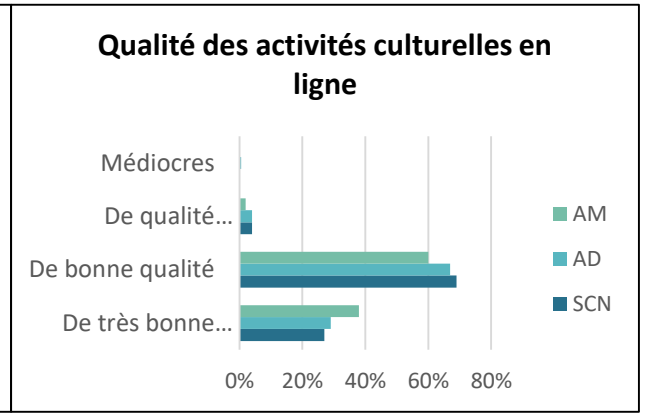
- ✓ De manière générale, **9 usagers sur 10 jugent** :
  - Facile l'accès aux documents numérisés, aux informations pratiques et aux activités culturelles,
  - Bonne et très bonne la qualité des documents numérisés,
  - Satisfaisante et très satisfaisante la qualité des activités culturelles.
- ✓ **Satisfaction bien meilleure qu'en 2014** : 52 %, soit + 13 points pour la recommandation du site internet.
- ✓ Les instruments de recherche sont jugés plus sévèrement :
  - 20 % des usagers jugent leur accès compliqué, voire trop compliqué, et
  - 18 % que leur utilisation est compliquée, voire trop compliquée.
- ✓ De même, l'aide à la recherche est jugée compliquée, voire trop compliquée, par **21 %** des usagers.

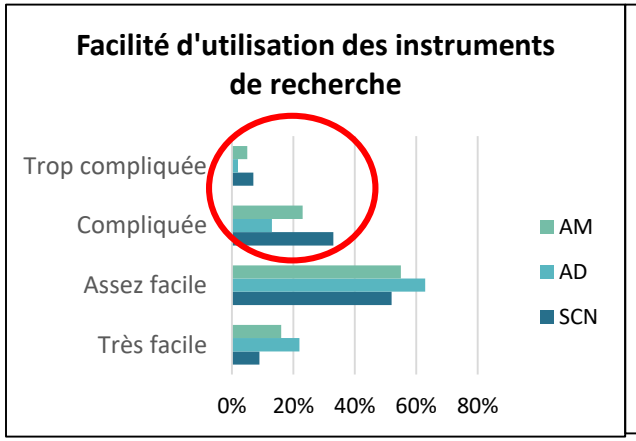
> **ce qui appelle à poursuivre l'amélioration des instruments de recherche (accès, présentation) et de l'aide à la recherche**.

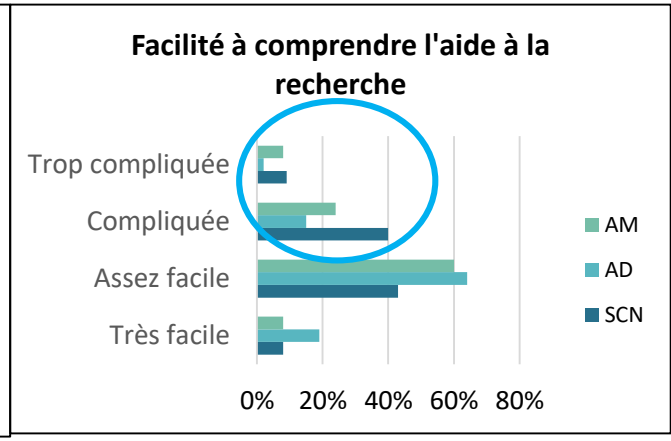
- ✓ L'appréciation des instruments de recherche dépend de l'ancienneté de ses recherches en archives et de l'habitude à utiliser le site internet sur lequel il donne son avis.

> Plus on consulte des archives depuis longtemps et plus on connaît le site internet, plus on juge facile l'utilisation des instruments de recherche.









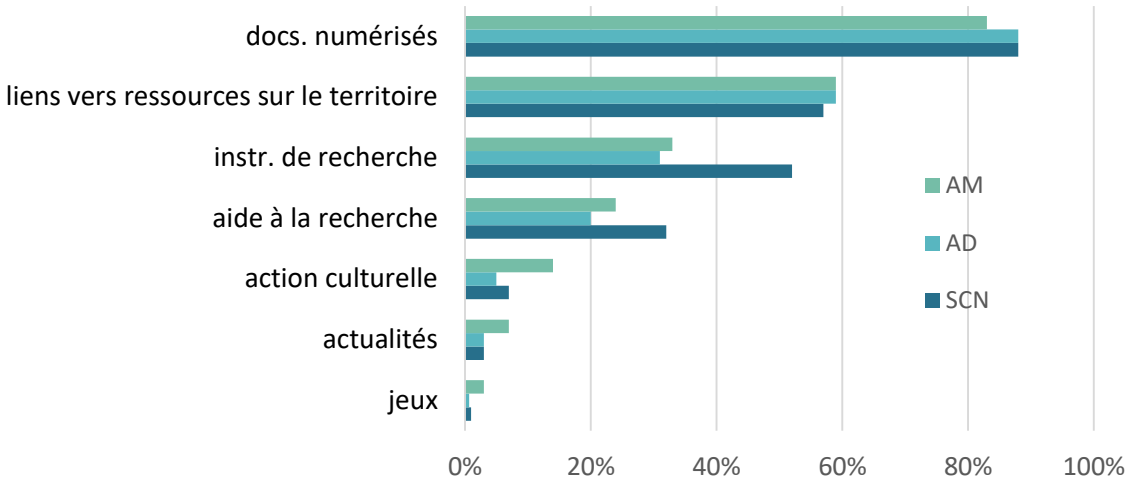
Des attentes concernant la numérisation et la médiation

- ✓ Quel que soit le service concerné, plus de **8 usagers sur 10 souhaitent que la numérisation de fonds** et leur mise en ligne se poursuivent :

> attente principale.

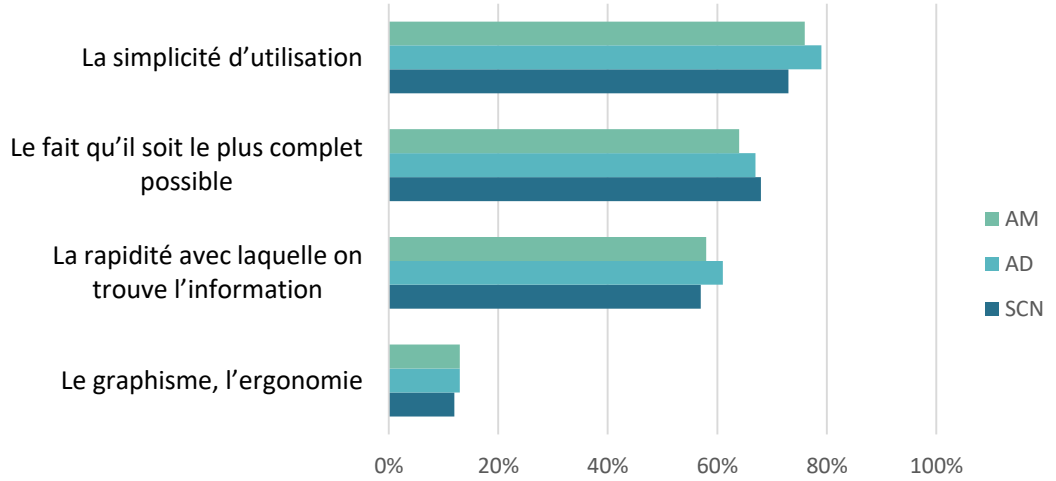
- ✓ Parmi les services à proposer ou à développer :
  - 6 sur 10 aimeraient un **répertoire de ressources numérisées concernant le territoire,** conservées par d'autres établissements et disponibles en ligne,
  - 6 sur 10 souhaitent **un formulaire de recherche thématique** (état civil, notaire…),
  - 5 usagers sur 10 attendent la possibilité **de télécharger des documents ou la généralisation de ce service**.
- ✓ **Les usagers des SCN sont ceux qui expriment le plus d'attentes**, en particulier pour l'amélioration des instruments de recherche (52 %), l'aide à la recherche (32 %), le téléchargement des documents (69 %), la numérisation à la demande (57 %), le formulaire de recherche global (60 %) et un espace d'échanges (50 %).
- ✓ Les usagers souhaitent avant tout une utilisation toujours plus simple, des numérisations de fonds toujours plus importantes et une information ou des documents plus rapides à trouver. Au regard de cette attente de simplification, le graphisme et l'ergonomie des sites paraissent secondaires.

Axes de développement



Taux de réponse : 96%

Critères importants pour un site d'archives



Taux de réponse : 99%

La poursuite des questionnements

6

Les résultats présentés dans le rapport *Deux milliards de clics. Enquête sur les usagers en ligne des archives* ouvrent sur un certain nombre de questionnements, qu'il s'agira de poursuivre à l'occasion d'autres enquêtes.

- Le SIAF a mis en ligne les 27 723 réponses à l'enquête sur data.culture.gouv.fr dans le cadre de la **politique gouvernementale d'ouverture des données publiques**. Cette ouverture encourage **les réutilisations** par les citoyens et de manière plus spécifique de futurs approfondissements par toute personne s'intéressant à ce sujet.
- Pour une majorité des questions soulevées dans le rapport, **l'approche qualitative** est la plus appropriée pour préciser les motivations et les usages réels des publics : entretiens, focus groupes mais également observations en usage (vidéo-ethnographie).

TROIS PISTES À SUIVRE :

1. Il n'existe **pas de stricte correspondance entre les types d'usagers et les types de services d'archives, ni même entre les types d'usagers et les types de fonds consultés**.

> Comment le comprendre ? Il nous semble que les usagers annoncent des motivations à la consultation qui sont de grands champs d'action (« généalogie », « recherche historique », « dans le cadre de mon métier »…) mais ces catégories sont trop vastes pour percevoir ce qu'ils font concrètement sur le site internet depuis lequel ils ont répondu à l'enquête ce jour-là.

2. **L'articulation entre recherche en ligne et recherche sur place** est à interroger.

> Pour les généalogistes, retournent-ils en salle uniquement pour travailler sur des documents non numérisés ? Y retournent-ils pour la salle de lecture elle-même et le cadre de travail qu'elle offre ? Quels sont les formats des productions qui découlent de ces recherches en archives, depuis une publication sur Facebook jusqu'à un ouvrage publié en librairie ? Et pour les documents eux-mêmes, sont-ils réutilisés ? Diffusés en ligne ?

3. **La déperdition des plus jeunes et des femmes parmi les usagers qui pratiquent depuis plus de 5 ans** (-13 points chez les moins de 35 ans et -6 points chez les femmes). Au point que plus la pratique est ancienne, plus le public est âgé et masculin.

> Comment comprendre ce phénomène ? Cette déperdition est-elle liée aux formes de sociabilité qui entourent la consultation en archives ? Comment s'élaborent les carrières d'usagers des archives chez les femmes et les hommes ?