

Liberté Égalité Fraternité



Le public en ligne des archives

Entre attentes des internautes et offres de services proposées par les sites

Les enquêtes nationales auprès des publics des archives

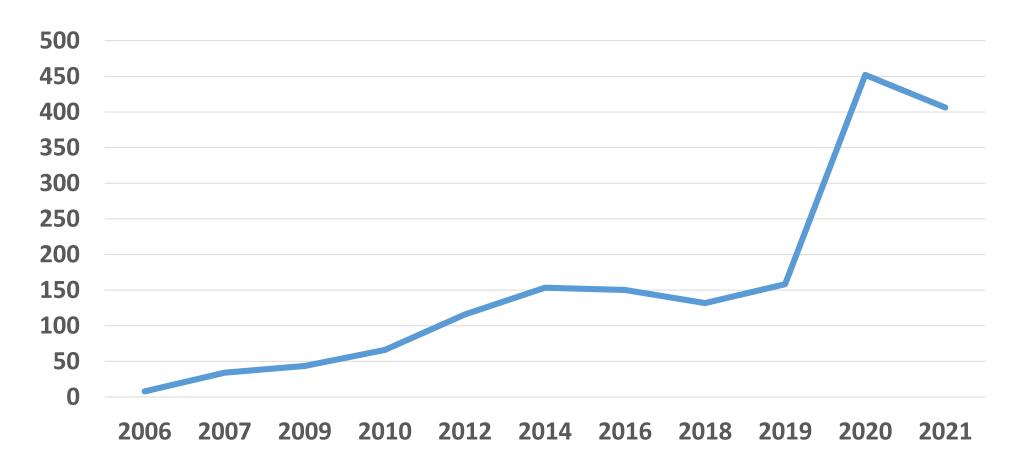
* 1999 : 1^{ère} enquête nationale auprès des lecteurs des AD (2003 pour les AN)

* 2014 : 1^{ère} enquête nationale auprès des internautes (qui concerne aussi les lecteurs et le public des activités culturelles)

* 2021 : 2^e enquête auprès des internautes sur 100 sites (SCN, AD, AM, FranceArchives)

Les profils

Nombre de connexions pour 1 séance en salle en AD



Basculement en ligne du public en 2005-2006 ; en 2019 : 1 séance en salle pour 150 connexions

1. Un usager "direct" (AD)

Trois profils

• 85 % généalogistes

(8^e loisir des Français durant le confinement)

11 % recherches historiques,
pour le travail
(40 % aux Archives nationales)

4 % recherches épisodiques

(3 % pour se cultiver ; 0,5 % démarche administrative)

Des usagers « directs » majoritaires en ligne

Plus de 9 usagers sur 10 viennent consulter les documents numérisés, et 2 sur 10 les instruments de recherche

Des usagers « indirects » majoritaires in situ

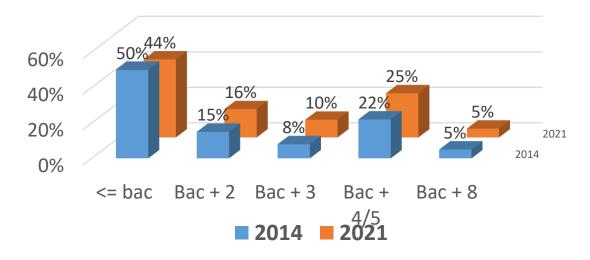
Des usagers très satisfaits de la qualité des documents numérisés et des produits culturels (+13 % par rapport à 2014)

2. Renouvellement des pratiques et meilleur niveau de diplôme

Un fort renouvellement des pratiques : 1/3 des usagers ont débuté leurs recherches depuis moins de 5 ans (tous services confondus) ; mais :

- Déperdition des plus jeunes au-delà de 2 ans
- Diminution de la part des femmes avec l'ancienneté de la pratique

Évolution du niveau de diplôme entre 2014 et 2021 (AD)



Public singulier dans le monde des patrimoines

3. Des pratiques numériques fortes (AD)

Pour les usages ordinaires

- 51% recherchent en ligne une information plusieurs fois par jour (contre 23% des Français de 60-74 ans)
- 27% consultent Wikipédia une à plusieurs fois par jour (contre 14% des Français de 60-74 ans)

Pour les recherches documentaires

- sur les sites d'archives
- sur d'autres sites (63% consultent d'autres ressources en ligne « très souvent ») :
 - * sites généalogiques gratuits,
 - * moteurs généralistes,
 - * sites de la BnF (Gallica, RetroNews...)

Quels sont les écosystèmes documentaires mis en place par les internautes ; quelle est la place du site internet d'archives ?

Les attentes

Attentes les plus fortes (+ 50%)

Ressources en ligne

- Archives numérisées (86 % des usagers)
- Ressources extérieures concernant le territoire

Outils d'accès aux ressources

- Formulaire de recherche thématique
- Formulaire de recherche globale

Entre 2 et 4 internautes sur 10

- numérisation à la demande
- IR et aides à la recherche
- Création d'un espace personnel
- Possibilité d'avoir une aide en ligne (poser une question par chatbot...)

Attentes moins marquées

Autres services

- rendez-vous par téléphone ou visio avec un archiviste
- Visualisation des données (cartographie, frise chronologique, thèmes)
- Réservation des documents en ligne
- Réservoir de données manipulables (données en open data, entrepôt SPARQL...)

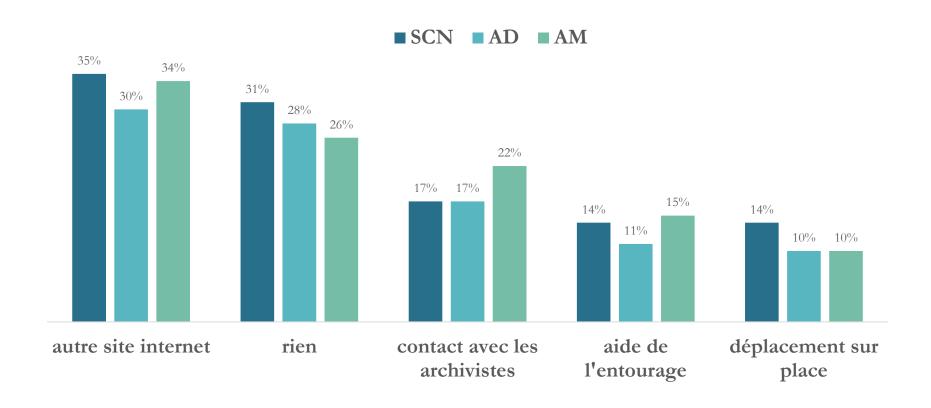
Entraide

- espace d'échanges avec les autres internautes pour se connaître et s'entraider dans les recherches
- participation collaborative
- partager les contenus du site

Peu d'attentes sur les activités culturelles, les actualités, les jeux

Que fait le public face à un échec pour trouver un document ?

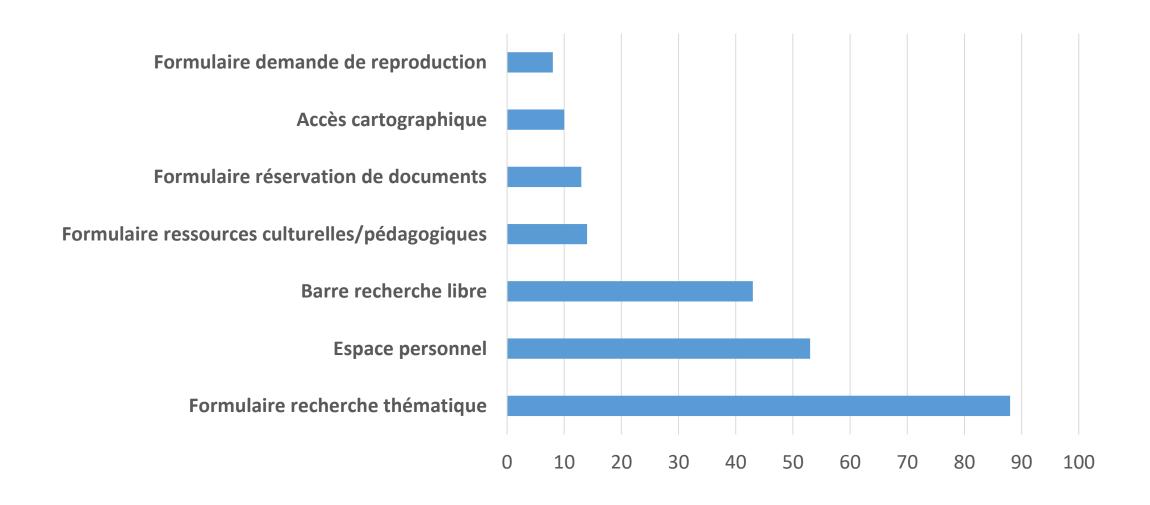
ATTITUDES FACE À UN ÉCHEC POUR TROUVER UN DOCUMENT



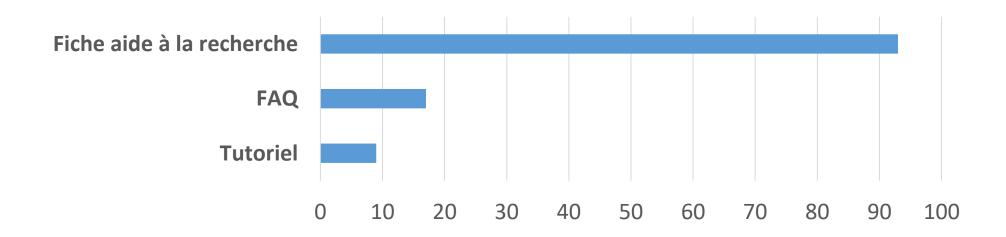
Enjeu vis-à-vis des usagers qui ne restent pas sur le site

Les offres de services proposées par les sites

1. Outils facilitant l'accès aux ressources et aux archives à distance (95% des sites)



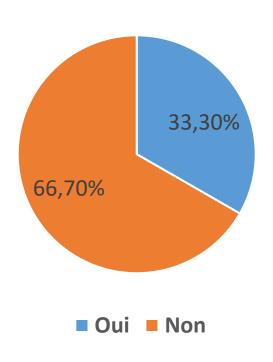
2. Aide pour la recherche (autonomisation de l'usager) (87% des sites)



3. Accompagnement personnalisé (36% des sites)

- Formulaire de demande de recherche administrative : 30 services
- Rdv téléphonique ou en visio : 3 services
- chatbot: 1 service

4. Mise en place d'une démarche de concertation avec le public (AD)



- Enquêtes
- réunions / échanges :
- avec des associations
- avec le public

sur la programmation de classement, de travaux collaboratifs, des activités culturelles, d'aménagement intérieur...

Pour terminer

• Mise en ligne de l'Observatoire des publics sur FranceArchives

https://francearchives.fr/section/677895574/

Poursuite des études quantitatives ou qualitatives