La Gazette des archives

Le public des archives et ses contrastes, au crible de plusieurs enquêtes

Brigitte Guigueno

Citer ce document / Cite this document :

Guigueno Brigitte. Le public des archives et ses contrastes, au crible de plusieurs enquêtes. In: La Gazette des archives, n°244, 2016-4. Les mutations du métier d'archiviste et de son environnement. Actes des journées d'études de la section Aurore - archivistes des universités, rectorats, organismes de recherche et mouvements étudiants - de l'Association des archivistes français des 28 novembre 204 et 5 novembre 2015. pp. 173-182;

doi : https://doi.org/10.3406/gazar.2016.5420

https://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2016_num_244_4_5420

Fichier pdf généré le 18/03/2019

Le public des archives et ses contrastes, au crible de plusieurs enquêtes

Brigitte GUIGUENO

Contexte

Le public des archives a beaucoup évolué en quelques décennies. Au premier public constitué par les chercheurs en salle de lecture – depuis l'obligation, par les lois révolutionnaires, de communiquer tout document à qui en fait la demande –, s'est ajouté dans les années 1990 le public venant dans les services d'archives pour participer aux activités culturelles (expositions, conférences, ateliers, spectacles), puis, à l'aube de l'an 2000, celui des internautes avec l'ouverture de sites Internet Archives. En 2014, on comptait, en Archives municipales, 1 lecteur inscrit pour 9 participants aux activités culturelles (scolaires compris) et pour 60 internautes (visiteurs uniques).

Alors que les sites Internet volent la vedette des salles de lecture qui enregistrent un déclin certain et que les activités culturelles poursuivent leur croissance malgré des signaux de récession budgétaire, ces grandes catégories de public appellent de la part des services des solutions, des positionnements et des moyens humains et financiers différents.

Or les outils de connaissance de ces publics sont peu nombreux : force est de constater que la tradition d'étude du public est plus récente dans les archives que chez nos collègues des musées. Certes le rapport annuel réalisé par les services apporte un certain nombre de chiffres et de données permettant des comparaisons d'une année sur l'autre et sur une certaine durée mais il est, par sa nature même, synthétique. La précédente enquête nationale auprès du public des archives remontait à 1999 pour les Archives départementales et les Archives municipales et à 2003 pour les Archives nationales : elle avait concerné les lecteurs en salle. En 2003, une enquête avait été menée auprès des

services éducatifs et en 2006, Médiamétrie sondait un panel d'internautes français fréquentant les sites de généalogie. Le besoin de renouveler la connaissance des publics se faisait donc prégnant.

Aussi, le Service interministériel des archives de France décide en 2012 de lancer une étude pour offrir aux services les éléments d'une réflexion prospective, dans un contexte plus contraint financièrement mais aux potentialités plus riches avec le numérique. L'étude s'est déroulée en deux temps : après avoir examiné la politique menée envers les publics, elle s'est attachée à aller vers les publics eux-mêmes[1].

Les différentes enquêtes

Avant d'analyser le profil du public des archives, il semble utile de présenter brièvement les différentes enquêtes qui ont été réalisées.

« La politique des publics dans les services d'archives »

Confié à l'association TransversCité (Marseille), le rapport sur « La politique des publics dans les services d'archives » (2013)[2] analyse la situation dans dix services territoriaux, à travers des interviews d'acteurs (directeurs des services d'archives et agents en charge de l'action culturelle) et de partenaires (élu, directeur de la culture, établissements culturels, associations historique et généalogique, université et centre de recherche, structures diverses).

« Un objectif fait consensus : rendre les archives plus accessibles ». À partir de ce constat, le rapport fait apparaître de façon lucide et avec nuances les contrastes rencontrés sur les stratégies d'action et les positionnements – notamment dans le domaine du numérique – et donne une vision synthétique des réalités de la politique des publics dans les services territoriaux.

---

[1] Cet article s'appuie sur les différents rapports qui ont été publiés et qui sont consultables sur : http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr. S'y reporter pour plus de détails.

[2] 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*, TransversCité, dactyl., 2013, 50 p.

La triple enquête quantitative auprès des publics

Réalisée en 2013-2014, l'enquête quantitative a touché trois types de publics : les lecteurs en salle, les internautes et le public des Journées européennes du patrimoine (JEP). En s'inscrivant dans le programme « À l'écoute des visiteurs » piloté par le Département de la politique des publics de la Direction générale des patrimoines, qui explore, depuis 2010, les publics des patrimoines, l'enquête permet d'intéressantes comparaisons avec ces publics grâce à des questions communes sur le profil socioculturel. La restitution des résultats propres à chaque service participant permet aussi une exploitation individuelle, en même temps qu'une comparaison avec la synthèse nationale[1].

Il faut souligner l'ampleur de cette enquête, qui a recueilli 28 000 réponses dans une centaine de services nationaux et territoriaux, mais aussi sa nouveauté de par le public touché pour la première fois (internautes et public des JEP) et à l'échelle nationale.

L'enquête qualitative sur les activités culturelles dans les services territoriaux

La société Lordculture a enquêté à la fin de l'année 2014 dans cinq services territoriaux auprès de lecteurs et de participants aux activités culturelles. Le but était de compléter l'approche quantitative par une approche qualitative, pour connaître les pratiques des publics et mettre en lumière les profils et les motivations de ceux qui participent aux activités culturelles. Le rapport[2] présente aussi la perception des missions et des actions des archives par le public, ainsi que l'appréciation de l'offre des sites enquêtés.

L'enquête en cours sur les services éducatifs

Pour terminer, peut être citée l'enquête sur les services éducatifs, qui s'est déroulée en ligne de septembre à novembre 2014, avec 85 services participants. Exploitant les résultats de cette enquête mais aussi les rapports annuels et les rapports d'inspection, une analyse est en cours de rédaction qui permettra de terminer le tour d'horizon des publics et de la politique menée envers eux.

---

[1] GUIGUENO (Brigitte), avec la collaboration d'Emmanuel PÉNICAUT, « 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) », SIAF, dactyl., 2015, 102 p.

[2] SOCIÉTÉ LORDCULTURE, *Étude des publics des activités culturelles dans le réseau des Archives départementales et municipales*, dactyl., 2015, 90 p.

Vers une nouvelle typologie du public

Ces études renouvellent l'approche que l'on pouvait avoir des publics et des catégories qu'on en dressait, de façon plus ou moins empirique. Deux approches se dégagent : l'une, globale, concerne l'ensemble de nos publics ; l'autre s'attache au public physique qui fréquentent *in situ* les services.

Public direct et public indirect

« Dans le discours des archivistes entendus dans le cadre de cette étude, écrit Laure Ciosi, les publics des archives apparaissent souvent opposés deux à deux :

- "les historiens" et "les non-historiens" ;
- "les publics spécialisés" et "le grand public" ;
- "les professionnels" et "les amateurs" ;
- "les initiés" et "les novices" ;
- "les vrais publics" et… les faux ? les autres ?

Ces oppositions relèvent donc de critères de compétence (initiés et novices) ou sont fonction du cadre de la pratique (loisir ou activité professionnelle) [1]».

Laure Ciosi propose un type de distinction plus universel, qui s'appuie sur l'utilisation directe ou non des fonds :

- le public direct (ou usagers primaires) utilise les documents eux-mêmes ;
- le public indirect (ou usagers secondaires) accède aux archives sans passer le seuil de la salle de lecture, ni le stade de la recherche ; il fréquente les activités culturelles, la valorisation jouant le médiateur entre les fonds et lui.

À cheval sur ces deux catégories, se situe l'internaute qui, en fonction de ce qu'il consulte – documents numérisés ou offre culturelle –, se retrouve dans l'une ou l'autre.

La distinction se révèle extrêmement pertinente pour les services d'archives dont la mission première et intangible est la communication des documents en salle de lecture. Elle se révèle pertinente aussi dans les faits, l'usager primaire n'étant pas nécessairement un usager secondaire et inversement, contrairement à ce que pourrait rêver l'archiviste.

---

[1] CIOSI (Laure), *op. cit.,* p. 38.

Du visiteur fidèle au primo-visiteur

Cette distinction s'affine dans le rapport de LordCulture qui met l'accent sur la fréquence de l'usage et dégage cinq profils différents[1].

- Les « réguliers mono-activité » viennent toujours pour la même activité.

« Exclusivement pour la salle de lecture… Je ne suis pas quelqu'un qui sort beaucoup ». « Quand il y a des expositions, je viens. Je viens exprès d'ailleurs. Et puis, comme c'est gratuit, j'en profite ».

- Les « réguliers multi-activités » viennent régulièrement, parfois depuis plusieurs années, à chaque nouvelle activité proposée par les Archives ; la salle de lecture peut être couplée avec les activités culturelles.

« Depuis un an, je viens presque tous les jours [en salle de lecture]… Depuis un an, je les ai toutes vues bien entendu [les expositions] ».

- Les « visiteurs ponctuels » viennent en fonction du sujet des activités culturelles, du temps dont ils disposent, ou d'une recherche spécifique en salle.

« De temps en temps on y vient [aux Archives] quand il y a des expos qui nous intéressent… Je fais plus du coup par coup, en fonction de ce que je vois dans le livret ».

- Les « primo-visiteurs avec intention » viennent pour une activité particulière (exposition, projection) dont ils ont eu connaissance, mais non pas en salle. L'activité leur a plu ; ils ont l'intention de revenir.

« À la base, pour être tout à fait franc, ce n'était pas l'intention première [de venir aux Archives]. On devait faire une sortie photo et à cause de la pluie on a changé de plan ».

- Les « primo-visiteurs-passants » sont passés par hasard devant le bâtiment (c'est surtout le fait des bâtiments en centre-ville) et ont découvert un service – et une offre – qu'ils ne connaissaient pas.

« J'avais un rendez-vous et j'étais en avance, donc j'en ai profité pour venir découvrir ce lieu ».

Les services d'archives sont fréquentés par un public fidèle : 45 % des 111 personnes interrogées font partie des visiteurs réguliers, qu'ils soient mono ou multi-activités. Mais le potentiel d'attractivité des archives s'avère élevé puisque 30 % de ce panel représentent des visiteurs venus pour la première fois et qui, satisfaits, déclarent avoir l'intention de revenir.

---

[1] LordCulture, *op. cit.,* p. 26-31.

Quel profil pour quel public ?

Les différentes catégories qui viennent d'être décrites se retrouvent en filigrane dans la triple enquête quantitative. Nous allons essayer de dégager les caractéristiques principales de ces publics[1]. Derrière ces généralités se cachent bien évidemment de nombreuses variantes, en fonction du type de service concerné (Archives nationales, départementales, municipales) mais aussi d'un service à l'autre.

Des traits communs entre les trois publics des archives

Deux caractéristiques distinguent le public des archives des autres publics de la culture et du patrimoine. Il s'agit tout d'abord d'un public plus masculin du côté des lecteurs et des internautes (60 %), alors que l'on constate une féminisation des pratiques culturelles. Le public des JEP, qui présente la proportion inverse de femmes (60 %), correspond davantage à celui des musées et des villes et pays d'art et d'histoire (VPAH). Il s'agit aussi d'un public plus populaire : le niveau Bac ou inférieur au Bac est le plus représenté (40 % pour les visiteurs des JEP, 50 % pour les internautes), ce qui tranche avec le constat qu'en 35 ans, « il n'y a pas eu, à proprement parler, de rattrapage des milieux sociaux les moins investis dans la vie culturelle » et que participer à la vie culturelle se retrouve « en priorité au sein des cadres et des professions intellectuelles supérieures[2]. » Sachant que les internautes sont principalement des généalogistes, voilà la généalogie promue activité culturelle démocratique : le fait mérite d'être souligné dans un ministère qui n'a de cesse depuis sa création de vouloir élargir ses publics.

De par son âge moyen (60 ans pour les internautes, 54 ans pour les lecteurs), le public des archives participe « au vieillissement général des publics » constaté dans « Les pratiques culturelles ». Il se montre très familier du patrimoine : lecteurs et internautes sont plus de 7 sur 10 à fréquenter les musées et expositions historiques, contre un tiers des Français, tandis que plus de la moitié des visiteurs des JEP et des lecteurs sont inscrits en bibliothèque contre 18 % des Français.

---

[1] Pour les résultats chiffrés complets, voir le site des Archives de France.

[2] DONNAT (Olivier), « Pratiques culturelles, 1973-2008. Dynamiques générationnelles et pesanteurs sociales », *Culture études*, 2011-7, p. 29.

Pratiques croisées : des activités culturelles en retrait

Explorer les pratiques croisées du public était un des intérêts de l'enquête. Il s'avère que celles-ci sont très inégales. Même si le lecteur est davantage internaute (7/10) que l'internaute lecteur (3/10), la pratique physique et la pratique virtuelle sont perçues comme complémentaires par le public des chercheurs.

Les passerelles sont moins importantes du côté des activités culturelles : 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 seulement 4 % des internautes. Sur Internet, la rubrique Action culturelle ne recueille que 4 % des consultations. Seulement 5 % des internautes déclarent avoir l'intention de venir participer à une activité culturelle et 6 % suivre une formation à la recherche. Les activités culturelles se situent nettement en retrait par rapport à l'activité de recherche. Les JEP apparaissent cependant comme une porte d'entrée de choix pour attirer un nouveau public : la moitié des visiteurs déclare vouloir revenir consulter des documents en salle de lecture, plus d'un tiers approfondir la visite sur Internet et un quart revenir participer à une activité culturelle. Ces intentions de revenir sont d'autant plus plausibles qu'il s'agit pour 78 % de primo-visiteurs qui proviennent presque exclusivement du département ou de la région.

On retrouve dans la limite à ces pratiques croisées le partage des eaux entre public direct et public indirect, peu miscible. Ce type de constatation n'est pas propre aux archives mais se fait aussi dans le domaine des bibliothèques et en particulier à la Bibliothèque nationale de France.

Une activité de recherche majoritaire…

L'accès aux documents est au cœur des démarches du public des archives. Cette démarche est d'abord d'ordre généalogique pour 94 % des internautes et 40 % des lecteurs. La généalogie a investi les salles de lecture virtuelles mais n'a pas pour autant déserté les salles de lecture physiques : les Archives municipales ont mieux résisté que les Archives départementales dans l'accueil en salle de lecture (20 % de diminution de leurs séances en salle en 7 ans contre 50 % en Archives départementales) mais depuis l'enquête de 1999, la généalogie et la recherche historique ont été affectées, diminuant respectivement de 15 et de 7 points. L'aspect le plus marquant est la chute spectaculaire de la recherche universitaire, d'un rapport de 1 à 10, qui passe de 22 % par exemple en Archives municipales en 1999 à 2 % en 2013. Seule la recherche dans un cadre

professionnel connaît un doublement (12 % en 1999 ; 26 % en 2013). Il faut cependant être prudent dans les intitulés, une certaine porosité pouvant exister entre « généalogie » et « recherche historique » d'une part, « cadre professionnel » et « recherche universitaire » de l'autre. Cette remarque est identique pour les internautes. On l'a vu, la recherche généalogique l'emporte de loin, même si elle est moins marquée en Archives municipales qu'en Archives départementales, en raison d'une moindre mise en ligne de documents se rapportant à ce type de recherche et d'une possibilité de recherche et d'interrogation moins synthétique au niveau communal que départemental : 53 % d'internautes consultent les documents numérisés dans le cadre de leurs recherches familiales (contre 95 % en Archives départementales) et moitié moins (24 %) pour une recherche historique. L'intitulé « recherche universitaire » n'était pas présent dans le questionnaire : ces internautes se sont répartis entre « recherche historique » et « cadre professionnel » (6 %).

Deux aspects ressortent concernant les lecteurs et les internautes : la démarche dans le cadre administratif représente un pourcentage très faible (5 % pour les lecteurs et 2 % pour les internautes en Archives municipales, pourcentages très proches des Archives départementales et nationales) ; celui-ci est minoré par rapport à la réalité – lorsque l'on compare les chiffres énoncés dans les rapports annuels des services – ce qui est dû à ce type de public, ponctuel, pressé, qui n'a pas pris le temps de remplir un questionnaire. Il est un autre chiffre sur lequel il est intéressant de s'arrêter : le public qui est venu « pour se cultiver, par curiosité ». Il représente pas moins de 14 % des lecteurs et des internautes des Archives municipales. Sa démarche n'est pas guidée par un certain « utilitarisme » mais seulement par le plaisir de la découverte. On retrouve ce profil sur Gallica où il représente jusqu'à un tiers des internautes[1]. Ce type de public apparaît comme un réservoir potentiel important pour l'élargissement de l'audience des archives.

… *Mais pas toujours facile à mener*

Cette recherche n'est pas toujours aisée à mener : 32 % des internautes municipaux n'ont pas trouvé l'information ou le document précis qu'ils visaient. Peut-être n'existe-t-il pas ou n'est-il pas présent sur le site mais l'ont-ils compris ? L'accès à l'information n'est pas toujours jugé très positivement : que

[1] « Évaluation de l'usage et de la satisfaction de la bibliothèque numérique Gallica et perspectives d'évolution », par GMV, dactyl., 2011, p. 25 (consultable en ligne sur : http://www.bnf.fr/documents/enquete_gallica_2011_rapport.pdf).

ce soit sur Internet ou en salle de lecture, entre 15 et 20 % du public des Archives municipales qualifient de « compliqué », « un peu difficile » ou « trop compliqué » la consultation des documents numérisés et c'est plus d'1 lecteur sur 10 pour lequel les outils d'aide à la recherche manquent de clarté. Ces résultats sont une invitation à poursuivre des efforts engagés depuis des décennies par les archivistes pour rendre les archives plus accessibles auprès d'un public plus pointu et plus curieux.

Des pratiques Internet inégales

Lecteurs et internautes sont quotidiennement connectés : 77 % des lecteurs et 83 % des internautes consultent chaque jour Internet contre 62 % des Français. La présence sur Internet est nettement plus soutenue chez les internautes que chez les lecteurs : pour les archives municipales, presque 4 internautes sur 10 possèdent un compte Facebook contre 3 lecteurs sur 10 ; le compte Twitter est en retrait : 1 internaute sur 10 et seulement 1 % des lecteurs déclarent en avoir un. Le blog en revanche est utilisé par 12 % des internautes et 6 % des lecteurs ; il est à mettre en relation avec les réponses « autre » (18 % chez les internautes et 3 % chez les lecteurs) qui cachent la présence sur des forums, des sites institutionnels, associatifs ou de laboratoires de recherche, ainsi que la possession de sites personnels, de comptes LinkedIn, Pinterest, etc. Concernant les réseaux sociaux et la possibilité d'enrichissement de contenu sur les sites d'archives, il est à noter que tous les sites n'en proposent pas[1], ce qui explique en partie le faible taux de réponse. D'une façon générale, le public municipal consulte davantage les réseaux sociaux qu'il ne les alimente – un quart des internautes qui ont répondu les consulte et un dixième les alimente avec une proportion plus faible chez les lecteurs (respectivement 10 et 3 %) – tandis que l'enrichissement du contenu, avec possibilité d'indexation et de commentaires collaboratifs suscite l'adhésion de plus d'un cinquième des internautes et un dixième des lecteurs.

Les attentes dans ce domaine relèvent de ce qui peut faciliter la recherche : les internautes municipaux demandent d'abord la possibilité d'une participation collaborative (24 %), puis la personnalisation du site en fonction de leurs besoins, la création d'un espace personnel ainsi que la géolocalisation des données (entre 17 et 15 %). Émergent de nouvelles demandes telles que l'accès

[1] IMPLISSIO CONSULTANTS, « Analyse des sites Web des services d'archives départementales. Phase 1 », dactyl., 2015, p. 86-93 (en ligne sur http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr).

nomade (14 %). Les potentialités d'élargissement de ces pratiques passent par une offre plus importante que celle qui se trouve actuellement sur les sites municipaux et certainement aussi par la montée d'une génération qui aura grandi avec un environnement numérique.

Un lecteur très fidèle, un internaute hyperconnecté, un visiteur qui ne demande qu'à revenir : les atouts sont indéniables, même s'il s'agit d'un public qui se révèle exigeant. Du point de vue des activités culturelles, les archives se trouvent en concurrence avec leur environnement patrimonial et culturel : « positionner plus clairement les services d'archives comme des lieux ouverts et accessibles à tous […] en communiquant plus largement sur la gratuité des activités et le libre accès » ainsi qu'« en accentuant les efforts de diffusion de leur programmation *via* une large diversité de média » est l'une des pistes pour attirer un public non familier des lieux tout en touchant un public de proximité[1]. Le public des chercheurs, lui, est en quête de ressources archivistiques. Si les lecteurs se montrent d'une façon générale très satisfaits de l'accueil en salle – où un suivi personnalisé est assuré –, les internautes sont beaucoup plus durs dans leur appréciation (14 % d'indice de recommandation contre 42 % pour les lecteurs en Archives municipales). La route vers l'accès et la visibilité des données reste longue mais c'est la condition vers l'élargissement d'un public autre que le généalogiste.

Brigitte GUIGUENO
Conservateur en chef chargé de la politique des publics
Service interministériel des archives de France
brigitte.guigueno@culture.gouv.fr

[1] LORDCULTURE, *op. cit.,* p. 84-85.