

L'ACCESSIBILITÉ DES INSTRUMENTS DE RECHERCHE EN LIGNE : QU'EN PENSENT LES USAGERS ?

*L'accès aux inventaires depuis la
création du World Wide Web*



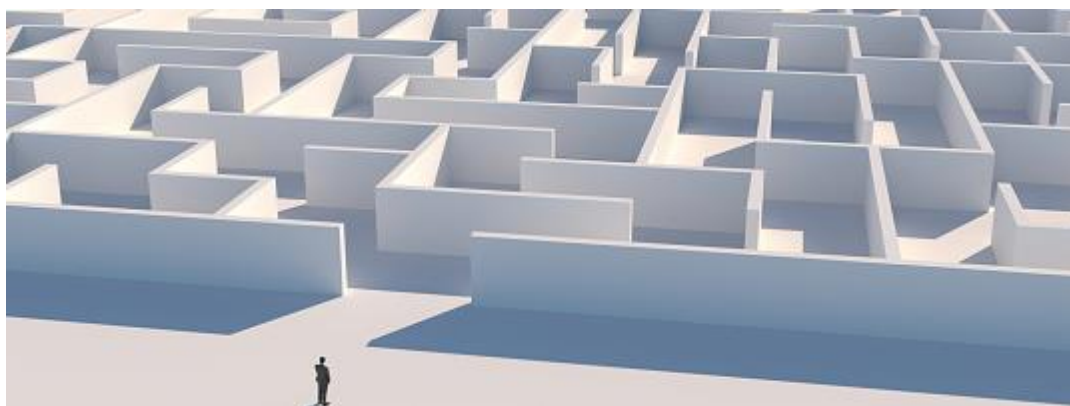
LUCILE SUIRE

Sous la direction de M. Patrice Marcilloux

Soutenu publiquement en juin 2022

L'ACCESSIBILITÉ DES INSTRUMENTS DE RECHERCHE EN LIGNE : QU'EN PENSENT LES USAGERS ?

*L'accès aux inventaires depuis la
création du World Wide Web*



LUCILE SUIRE

Sous la direction de M. Patrice Marcilloux

Document confidentiel

AVERTISSEMENT

L'université n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans les travaux des étudiant·es : ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteur·es.

REMERCIEMENTS

La réalisation de ce travail de recherche a été possible grâce à l'aide de nombreuses personnes à qui je souhaite témoigner toute ma gratitude.

Mes remerciements vont tout d'abord à mon directeur de mémoire, Monsieur Patrice Marcilloux, professeur des universités à l'Université d'Angers, pour son encadrement de qualité et ses conseils avisés qui ont nourri ma réflexion au fil des mois.

J'adresse toute ma reconnaissance à Monsieur Thomas Roche pour le temps accordé et les réponses apportées sur le site Web des archives de l'Eure. En tant que directeur des archives départementales, le partage de votre expérience a été un atout pour mon mémoire.

Mes remerciements vont aussi à Monsieur Jean-François Stephan pour le partage de son expérience de mise en ligne aux archives départementales du Maine-et-Loire, ainsi que pour la gentillesse avec laquelle il m'a donné les contacts d'utilisateurs des archives.

Je souhaite bien sûr remercier toutes les personnes qui ont accepté de se prêter au jeu de mon expérimentation, qu'ils soient utilisateurs des archives ou non. Vos réactions sincères et votre persévérance sont tout à fait louables.

Enfin, je remercie mon entourage et toutes les étudiantes de Master 1 pour leur soutien. Une pensée pour les deux courageuses qui ont accepté de relire ce mémoire.

LISTE DES ABRÉVIATIONS

AAF	: Association des Archivistes Français
ANOM	: Archives Nationales d’Outre-Mer
ARK	: Archival Resource Key
BORA	: Base d’Orientation et de Recherche dans les Archives
CNIL	: Commission Nationale de l’Informatique et des Libertés
EAD	: Encoded Archival Description
EGAD	: Expert Group on Archival Description
IR	: Instrument de Recherche
ISAAR-CPF	: International Standard Archival Authority Record – Corporate bodies, Persons and Families
ISAD-G	: International Standard Archival Description – General
ISDIAH	: International Standard for Describing Institutions with Archival Holdings
ISDF	: International Standard Describing Functions
HTML	: Hypertext Markup Language
MARC	: MACHine – Readable Cataloguing
MAD	: Manual of Archival Description
OAI-PMH	: Open Archives Initiative – Protocol for Metadata Harvesting
PDF	: Portable Document Format
RGAA	: Référentiel Général d’Amélioration de l’Accessibilité
RGPD	: Règlement Général de Protection des Données
RIC	: Records in Context
SIAF	: Service Interministériel des Archives de France
SGML	: Standard Generalized Markup Language
URI	: Uniform Resource Identifier
URL	: Uniform Resource Link
W3C	: World Wide Web Consortium
WCAG	: Web Content Analysis Guidelines
XML	: eXtensible Markup Language

SOMMAIRE

Liste des abréviations	10
Sommaire	11
Introduction	13
Le développement des sites Internet d'archives et la normalisation des instruments de recherche depuis 1990 : la recherche en ligne.....	17
1. Le développement des sites Internet de services d'archives : vers le Web 3.0.....	18
2. Les instruments de recherche en ligne, quels formats ?	37
Conclusion.....	60
Bibliographie	63
État des sources	71
Instruments de recherche et publics : quelle accessibilité pour les archives départementales ?	79
1. Instruments de recherche en Archives départementales : analyse des 101 sites Web	80
2. Qu'en pensent les usagers ? Étude pratique de deux sites d'archives départementales	108
Conclusion.....	134
Conclusion Générale	137
Annexes.....	139
Annexe 1 : Tableau représentant les règles de diffusion des archives publiques et des instruments de recherche.....	139
Annexe 2 : Entretien avec Monsieur Jean-François Stephan	140
Annexe 3 : Entretien avec Monsieur Thomas Roche	154
Annexe 4 : Tableau montrant les interfaces ou systèmes intégrés utilisés par les services d'archives départementales, en 2022.	165
Annexe 5 : Présence de pictogrammes sur les sites d'archives départementales	168
Annexe 6 : Tableau montrant la présence de formulaires de recherche en ligne	169
Annexe 7 : Tableau relevant les dénominations possibles pour accéder aux instruments de recherche depuis la page d'accueil des sites Internet d'archives départementales	170
Annexe 8 : Questionnaires préliminaires aux entretiens avec les usagers et Entretiens post-test	172
Annexe 9 : Expérimentation sur deux sites Internet d'archives.....	175
Annexe 10 : Tableau montrant le taux de réussite des testeurs	176

Annexe 11 : Temps passé par les usagers sur chaque tâche.	177
Table des illustrations	178
Table des tableaux	179
Table des graphiques.....	180
Table des matières	181

INTRODUCTION

« La vérité est captive dans un petit nombre de manuscrits qui renferment des trésors. Brisons le sceau qui les lie, donnons des ailes à la vérité, qu'elle ne soit plus manuscrite à grands frais par des mains qui se fatiguent, mais qu'ils volent multipliés par une machine infatigable et qu'ils atteignent tous les hommes. »

Johannes Gutenberg, 1455¹

Si, au XVe siècle, l'invention de l'imprimerie a permis une révolution dans la diffusion de l'écrit, de même à la fin du XXe siècle le monde a connu une telle révolution. Le développement de l'informatique, puis la création du World Wide Web en 1989 ont révolutionné la manière d'appréhender l'écrit. Dans le milieu des sciences de l'information (bibliothèques, musées, archives), s'emparer de l'outil Internet apportait souvent bien plus qu'une simple vitrine sur le monde. Aujourd'hui, la « machine infatigable » qu'entrevoyait Gutenberg, c'est le Web, et tous les services d'archives s'efforcent de l'exploiter au mieux depuis plus de vingt ans.

L'objectif principal de cette recherche est de mettre en lumière les limites de l'accès à distance des archives dans le cadre général de la mise en valeur du patrimoine archivistique. En effet, les sites Internet créés par les services d'archives pour mettre en avant leurs collections doivent être régulièrement étudiés pour vérifier leur usabilité : l'utilisateur doit pouvoir accéder facilement à toutes les ressources, qu'il ait des compétences particulières ou non. Dans les archives plus encore, où le but terminal a toujours été la communication au public, le lecteur doit être consulté pour connaître son opinion sur les sites Web.

Mais ce qui a pu empêcher les services d'archives de prendre pleinement le potentiel de l'outil Internet, c'est sa croissance exponentielle : d'abord Web 1.0 – ou Web traditionnel – quand quelques services ont créé leurs premiers sites, ne permettant qu'une navigation partielle et à sens unique, le Web est devenu 2.0 dans les années 2000 en développant le partage des contenus tels que des images, des vidéos, et bien sûr des textes. Aujourd'hui, le Web est en transition vers le 3.0, ou Web sémantique : la volonté de lier toutes les données entre elles, et de créer de vastes réservoirs d'information, a atteint tous les secteurs d'activité, mais la mise en place prend plus de temps. Les archives ne sont pas épargnées, mais quand certains créent déjà des portails, des sites et des applications d'une technologie avancée, d'autres services peinent encore à publier sur leurs sites des éléments considérés essentiels à leur viabilité et utilité.

L'utilisateur perçoit de plein fouet cette disparité de moyens. Plus encore, alors que les services multiplient leurs contenus sur leurs sites respectifs, ils en oublient parfois la nécessité de créer des outils simples et utilisables

¹ Cité par Catherine Collin, « Des archives à l'écran, numérique et médiation : analyse rétrospective », *La Gazette des archives*, n° 245, 2017, p. 220.

par le plus grand nombre. Seul derrière son écran, l'utilisateur à distance des archives doit appréhender à la fois les pratiques archivistiques (vocabulaire, structure, description archivistique) et les pratiques informatiques (navigation entre les données, utilisation de moteurs de recherche, outils spécifiques aux archives). Pourtant, une meilleure compréhension de la part des usagers permettrait, sur le long terme, de faciliter leurs recherches, mais aussi de faciliter le travail des archivistes, qui n'auraient pas à reprendre systématiquement avec eux les recherches dans les instruments ou à montrer sur les ordinateurs de la salle de lecture les démarches à effectuer. Un chemin plus rapide et plus compréhensible vers les fonds permet également de démocratiser l'accès aux archives, vu aujourd'hui comme une activité d'initiés.

Ces considérations m'ont amenée à m'interroger sur l'accessibilité des sites Internet d'archives. Plus particulièrement, les instruments de recherche, s'ils ont été les premiers à apparaître sur le Web, semblent aujourd'hui peu mis en avant et peu réévalués pour atteindre les publics. Ils sont pourtant le support élémentaire de la description d'archives, à l'origine document physique seulement accessible dans l'atmosphère contrôlée d'une salle de lecture. Mais les instruments de recherche sont en transition d'une forme statique de document à une interface virtuelle, transition qui peut sembler brutale pour les usagers. Ainsi, les instruments de recherche sont-ils accessibles et identifiables sur les sites Internet d'archives ? Quels sont les facteurs, techniques, archivistiques ou humains qui empêchent la bonne appréhension de ceux-ci ? Et finalement, que pensent les usagers de cette mise en ligne ?

Il est bien sûr notable que les archivistes n'ont pas publié en ligne du contenu, dont des instruments de recherche, sans vérifier leur utilisabilité. Depuis vingt ans, les professionnels tendent à normaliser leurs outils pour entretenir davantage de liens entre leurs services ; par-là même, les usagers en sortent aidés : si les instruments ont les mêmes structures partout, ils sont plus facilement compréhensibles d'un novice. Néanmoins, je me demande quel instrument de recherche est le plus compréhensible pour l'utilisateur, et particulièrement le primo-visiteur ? La normalisation des instruments de recherche facilite-t-elle la démocratisation des archives ? Enfin, les services ont développé des outils d'aide à la recherche, puisque la complexité des fonds empêchant leur compréhension en eux-mêmes. Mais ces fiches d'aide à la recherche atteignent-elles leur public ? Sont-elles utiles, faciles d'utilisation et quelle forme prennent-elles ?

Pour répondre à ces interrogations, je me suis appuyée sur des sources alliant le point de vue de l'archiviste et celui de l'utilisateur. Les nombreux retours d'expérience rédigés par les archivistes concernant la création de leurs sites Web, en France et à l'étranger, ont été un premier outil, ainsi que les rapports des services envoyés à la Direction des Archives de France chaque année. Davantage, les études faites auprès d'utilisateurs eux-mêmes, pour connaître leurs besoins, leurs manières de fonctionner, m'ont été très utiles. Ces études prenaient des formes diverses : des questionnaires simples, adressés à tous les internautes, comme l'enquête nationale

réalisée par le SIAF en 2021², mais aussi des expérimentations directes des sites Web auprès de l'utilisateur, comme les ateliers pratiques menés dans plusieurs départements par les membres du bureau de l'Association des Archivistes Français en 2018-2019³. Il est notable que la majorité des études ayant fait date dans ce domaine ne sont pas françaises : les études françaises sur les publics, et davantage sur les internautes des archives, se comptent sur les doigts d'une main ; les enquêtes canadiennes, américaines ou anglaises se sont à l'inverse développées dès l'essor d'Internet.

Ces sources me permettent de revenir en première partie sur la création des sites Internet des services d'archives, leurs contenus et leurs contraintes, ainsi que sur les possibilités de publication des instruments de recherche sur le Web, par leur normalisation ou leurs formats. Il s'agit de comprendre comment le développement des sites Web d'une part, et la normalisation des outils de description d'autre part, ont permis l'avènement d'une recherche en ligne perfectionnée, bien que toujours perfectible.

Ma deuxième partie s'attachera ensuite à reprendre le point de vue d'un usager et se décompose en deux parties : j'ai décidé de faire d'une part un dépouillement des 101 sites Internet des services d'archives départementales, pour étudier leurs récurrences, leurs contenus, leur accessibilité ; d'autre part, à partir des hypothèses obtenues par ce dépouillement et par les enquêtes auprès d'utilisateurs, j'ai effectué des entretiens avec des utilisateurs réels ou potentiels pour leur faire expérimenter en direct deux sites Web d'archives départementales, en étudiant leurs choix de navigation, leur réflexion et leur capacité à atteindre un but. À partir de ces deux parties ont émergé des caractéristiques essentielles aux sites Internet : il s'agira de définir ce qui est bien, ce qui est améliorable et ce qui est à bannir de nos sites Web.

² Service interministériel des Archives de France, *Deux milliards de clics. Enquête sur les usagers en ligne des archives*, 2021, [en ligne], disponible sur https://francearchives.fr/file/0b9640050b4b2d47c0547140d88bc9593c49ba02/Rapport_Archives_Deux_milliardsdeclics.pdf (consulté le 20 avril 2022).

³ Isabelle Homer, « Une enquête sur la mise en ligne des instruments de recherche », *Diffuser les instruments de recherche, Archivistes !*, n° 134, 2020, p. 21.

LE DÉVELOPPEMENT DES SITES INTERNET D'ARCHIVES ET LA NORMALISATION DES INSTRUMENTS DE RECHERCHE DEPUIS 1990 : LA RECHERCHE EN LIGNE

Hopefully some day there will exist the one giant central 'brain' for all finding aids of archives and manuscript repositories. But that would need better coordination and more consensus on standards and applications.⁴

Cette affirmation, obtenue lors d'un entretien avec un usager par Christina Hostetter en 2004, est révélatrice de la volonté qui a toujours existé à propos des sites Web des archives. Ce rêve de nombreux archivistes de relier ensemble tous les services d'archives et de créer des immenses entrepôts de données est toujours d'actualité après 18 ans : c'est aujourd'hui ce vers quoi tendent la plupart des services, avec plus ou moins de facilités.

Mais les sites Internet se sont d'abord créés dans le cadre du Web 2.0, avec le développement du partage de fichiers. C'est pourquoi la majorité des sites Internet ont été conçus par les services individuellement, faisant leurs propres choix de mise en ligne selon leurs envies et leurs moyens. Et ces choix sont encore bien visibles aujourd'hui : les sites sont disparates, hétéroclites et peu normalisés. Lorsque le Web 3.0 est arrivé, il y a une quinzaine d'années, les sites étaient trop multiples et différents pour s'intégrer les uns aux autres de manière aisée. C'est ce sur quoi nous allons revenir dans une première partie : comment les sites Internet se sont formés en France et dans le monde, quels choix de mise en ligne ont été faits et ce qui résulte aujourd'hui de ces choix.

Nous le verrons, les instruments de recherche ont eu une place très tôt dans les politiques de mise en ligne. Mais là encore, les pratiques sont multiples et servent plus ou moins le public. En réalité, mettre en ligne nécessite une redéfinition des archives : alors que la fonction de diffusion a toujours été en bout du processus d'archivage, Yvon Lemay affirme que l'avènement des sites Internet a déplacé cette fonction en début de chaîne⁵. En ce sens, rédiger des instruments de recherche doit se faire dès le départ dans l'optique d'une mise en ligne, et il faut donc savoir sous quelle forme l'instrument sera publié.

⁴ « Un jour, je l'espère, il existera un "cerveau" géant et central pour tous les instruments de recherche des dépôts d'archives et de manuscrits. Mais cela nécessiterait une meilleure coordination et davantage de consensus sur les standards et leur application. », Tom Rosko, interrogé par Christina Hostetter, « Online finding aids : are they practical ? », *Journal of Archival organization*, 2004, vol. 2, n° 1, p. 139.

⁵ Yvon Lemay, « Les sites Web des services d'archives universitaires au Canada et la diffusion », *Archives*, 1998-1999, vol. 30, n° 1, p. 5.

Nous reviendrons donc en deuxième lieu sur la publication en ligne des instruments de recherche, en évoquant d'abord les tentatives de normalisation de la description, puis en donnant un état des lieux actuel des possibilités de mise en ligne.

C'est l'alliance entre la création des sites d'archives d'une part, et la normalisation de l'instrument de recherche d'autre part, qui a permis, dans une démarche parallèle et conjointe, d'offrir aux publics des archives des contenus de plus en plus détaillés sur le Web, et qui laisse envisager un développement continu dans l'avenir.

1. LE DÉVELOPPEMENT DES SITES INTERNET DE SERVICES D'ARCHIVES : VERS LE WEB 3.0

Étudier la genèse des sites Internet apporte beaucoup pour comprendre la complexité du Web aujourd'hui. D'un même élan, tous les services se sont attelés à publier du contenu sur Internet. Mais comme le rappelle Michel Hamel dès 1999, aucun guide de création de site Web n'a vu le jour pour accompagner les archivistes⁶. Est-ce ce manque de dialogue entre les services qui a empêché l'harmonisation des sites Web ? Quels contenus ont été privilégiés pour satisfaire les publics ? Et qui sont-ils ?

1.1. La création des sites Internet d'archives : genèse, structures et normes Internet

Depuis les années 1990, et dès le lancement public d'Internet, des services se sont emparés de l'outil pour publier en ligne. Petit à petit, les sites se sont structurés sur des bases communes, sans toujours se concerter. Puis, des normes Internet, concernant directement les archives ou non, ont également émergé pour tenter de réguler le phénomène du « tout accessible » qu'offrait Internet.

1.1.1. La genèse des sites Internet : la France en retard ?

Retracer la genèse de tous les sites Web serait impossible, notamment parce que beaucoup de créations n'ont pas été documentées. Cependant on peut retrouver les grands mouvements de création, particulièrement grâce aux rapports annuels des services commandés par la direction des Archives de France. C'est notamment à partir de 2003 qu'apparaît pour la première fois la mention de site Internet sur ces rapports, en relevant combien de services ont déjà un site et ce qu'ils contiennent. À ce moment-là, selon le rapport, les Archives nationales, la direction des Archives de France, 58 services d'archives départementales et 56 services d'archives communales en possédaient déjà un, voire plus. En effet, tous les services d'Archives nationales ont leur site distinct dès le départ : le centre historique des Archives nationales, le Centre national du microfilm,

⁶ Michel Hamel, « Enquête sur l'utilisation du Web pour la diffusion des archives », *Archives*, 1998-1999, vol. 30, n° 2, p. 43.

les Archives du monde du travail, les Archives d'outre-mer et le Centre des archives contemporaines sont donc dotés très rapidement⁷.

En 2006, ces chiffres passent à 73 pour les archives départementales, et 126 pour les archives municipales⁸. La création des sites en France a donc été très rapide et regroupée sur quelques années : en 2000, ils étaient 40 services départementaux à posséder un site⁹ ; en 2010, tous en possédaient un, ou annonçaient leur arrivée d'ici 2011.

En fait, ces chiffres ne reflètent pas la réalité de la genèse des sites Web. D'une part, on peut s'interroger sur l'apparition si soudaine des sites Web dans les rapports des services, alors que de nombreux sites existaient déjà avant 2003 : la Haute-Savoie et la Savoie font en ce sens figure d'exception, puisqu'ils ont créé leur site dès 1995¹⁰. D'autre part, de nombreux sites mentionnés dans les rapports des services n'étaient en réalité pas accessibles au public dès leur création : les archives du Maine-et-Loire par exemple n'ont ouvert leur site au public qu'avec la venue de sa deuxième version, en 2008. Avant cette date, le site servait uniquement à un usage interne, pour stocker des données ou relier le service des archives aux autres services de la collectivité. De la même manière, les archives de Meurthe-et-Moselle ont créé leur site en 2005, dans un but de production purement interne à la collectivité¹¹.

La différence, bien que peu importante, de date de publication d'un site Web par les services est expliquée par Philippe Rygiel en 2005 :

Nous pouvons ainsi considérer cette diversité comme le produit de logiques locales extrêmement diverses, dont les déterminants sont les ressources (tant des archives que des conseils généraux) et l'intérêt des uns (les conseils généraux) pour les archives et le monde numérique, ou des autres (les archivistes) pour les outils numériques voire tiennent aux rapports qu'entretiennent localement services d'archives et conseil général.¹²

⁷ Archives de France, *Rapport annuel 2003, L'activité de la direction des Archives de France et des services publics d'archives*, [en ligne], disponible sur https://francearchives.fr/file/a0384d89677ba0f79ed090f532525bacc0a84a2/FRAF_2003_RA.pdf (consulté le 24 mars 2022).

⁸ Archives de France, *Rapport annuel 2006, Des archives en France, l'activité de la direction des Archives de France et des services publics d'archives*, [en ligne], disponible sur https://francearchives.fr/file/aa67bfea50ad479b94f47fc149b2781966295465/statutic_2200.pdf (consulté le 28 février 2022).

⁹ Archives de France, *Rapport annuel 2003*.

¹⁰ Jean Luquet, « Des archives pour vos souris : la convergence vers Internet aux archives départementales de Savoie », *La Gazette des archives*, n°207, 2007, p. 75.

¹¹ Pierre-Frédéric Brau, « Le site des archives départementales de Meurthe-et-Moselle : trois ans d'expérience », *La Gazette des archives*, n°207, 2007, p. 52.

¹² Philippe Rygiel, « Les sites Web des archives départementales françaises, un état des lieux », *Les historiens, Internet et leurs revues*, 2005, France, p. 172.

Il est clair que la création d'un site Web générerait des dépenses nouvelles, que tous les services ne pouvaient pas assumer avec le même degré : d'où l'étalement dans le temps de l'apparition des sites, et la grande différence entre ceux-ci. Les services avec le moins de moyens sont donc ceux possédant les sites que Philippe Rygiel conçoit comme « modestes », parce qu'ils sont moins détaillés ou moins esthétiques.

Mais après ces constats, comment la France se place-t-elle par rapport au reste du monde ? Si l'on en croit la documentation disponible sur les sites Internet des services nord-américains ou anglais, il semble que ceux-ci se soient développés plus tôt que les sites français. Néanmoins, en y regardant de plus près, ceux qui font l'objet d'études poussées sont toujours des sites de grands services, ou de services avec davantage de moyens, financiers comme humains : ainsi, les sites Internet des services d'archives universitaires au Canada ont été étudiés dès 1998 par Yvon Lemay, qui conclut qu'ils ont pu se créer plus facilement grâce aux capacités en informatique possédées par les universitaires¹³.

En réalité, les sites Web des services d'autres pays ne se sont pas créés plus tôt ; l'impression tient dans le fait que les américains et canadiens ont lancé rapidement des études sur la viabilité de leurs sites Web. Si l'on compare maintenant la création des services français avec l'exemple des archives nationales australiennes, on s'aperçoit alors que la France était bien dans les temps : le Australian Archives Website a ouvert en 1995, mais uniquement via l'intranet (structure qui ne permet l'accès qu'aux archivistes) ; le site public est lancé en 1997 sur le World Wide Web, puis sous le nom de National Archives of Australia en 1998. La première publication de contenu ne date « que » de 2000¹⁴.

Les sites Web se sont donc développés dans un mouvement commun mondial. Pour quelle raison ? De nombreux services ont argumenté de la même manière : le Web permet de se créer une vitrine ouverte sur le monde, et les services l'ont compris dès le départ.

*Numérisation et mise en ligne sont désormais le mode naturel
d'accès à l'information : ce qui n'est pas en ligne n'existe pas.*¹⁵

rappelle Christine Nougaret dans son rapport au ministère de la Culture en 2017. Ainsi, les services d'archives, et plus largement les services patrimoniaux, doivent se montrer pour que l'on connaisse leur existence et leur utilité. C'est donc un élément essentiel de reconnaissance¹⁶ : « If an institution does not have a Web site, then it must not exist or its collections are

¹³ Y. Lemay, « Les sites Web ... », opus cit., p. 7.

¹⁴ Tikka Wilson, Lenore Coltheart, « 'Reaching Out' revisited : a case study of the Australia's Prime Ministers Website », *Archives and Manuscripts*, 2004, n° 32, p. 91.

¹⁵ Christine Nougaret, *Rapport public. Une stratégie nationale pour la collecte et l'accès aux archives publiques à l'ère numérique.*, 24 mars 2017, p. 33.

¹⁶ Lydiane Gueit-Montchal, « La diffusion des instruments de recherche : vingt ans de pratique et de réflexion », *La Gazette des Archives*, n° 261, 2021, p. 7.

not important. »¹⁷. Cette idée commune de « reconnaissance nécessaire » a permis le développement rapide des sites Web, de qualité différente.

1.1.2. La structure commune des sites Internet

Bien que les services aient tous créé leur site de leur côté, sans concertation apparente, ils ont rapidement adopté les mêmes points de vue concernant les catégories indispensables à présenter. Des informations comme le nom du service, une présentation générale de celui-ci ou son logo sont considérés comme des fondamentaux. Mais ces acceptations ne sont pas le fait de normes, seulement d'usages : Michel Hamel fait une liste de ces fondamentaux dans son enquête sur les sites Web d'archives dès 1998, à partir d'éléments souvent retrouvés¹⁸:

- Identification du site Web : titrer les pages, même secondaires ;
- Présentation du service : résumer les missions du service ;
- Informations sur les fonds et les collections détenues par le service ;
- Présence d'images : un peu pour alléger la page, mais pas trop pour accélérer le chargement de celle-ci, etc.

C'est à partir de ces éléments variés que Michel Hamel a pu étudier la facilité d'utilisation de 280 sites Web de plusieurs pays. Cinq ans après, Orna Somerville a utilisé la même démarche pour étudier les sites de services d'archives et de bibliothèques d'Irlande et du Royaume-Uni¹⁹. Selon elle, c'est la page d'accueil qui est particulièrement importante : elle doit contenir l'identification de l'institution, par un logo notamment, des informations-clés comme l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique (*a minima* un lien « contact » pour les obtenir).

Tous ces éléments, s'ils n'étaient pas systématiques lors de la création des sites, sont aujourd'hui bien présents sur chaque site. Tellement qu'ils en passent inaperçus, notamment les coordonnées des services. Les logos servent également aujourd'hui à effectuer un renvoi vers la page d'accueil, qui permet à l'utilisateur de pouvoir toujours se retrouver sur le site : ce n'est pas systématique mais c'est également une recommandation faite par Orna Somerville²⁰. Yvon Lemay ajoute à sa grille de dépouillement des éléments comme l'historique et la nature des fonds conservés ou la présence de liens hypertexte vers d'autres services²¹.

La page d'accueil ne doit pas être trop chargée et concentrée sur des mots clés : comme sur toutes les pages Internet, il est plus pénible de lire de grands textes que sur un format papier. Là encore, il ne s'agit pas d'une norme, mais d'un fait établi sur Internet. La création d'une page Internet nécessite donc de rédiger des textes courts adaptés au Web : écrire

¹⁷ Christina Hostetter, « Online finding aids... », opus cit., p. 118.

¹⁸ Michel Hamel, « Enquête sur l'utilisation... », opus cit., p. 44.

¹⁹ Orna Somerville, « National Archive and Library Websites », *Journal of the Society of Archivists*, 2003, vol. 24, n° 2, p. 231.

²⁰ O. Somerville, « National... », opus cit., p. 233.

²¹ Y. Lemay, « Les sites Web... », opus cit., p. 7.

spécifiquement pour le Web ne va pas de soi lorsque l'on est habitué à rédiger des descriptions détaillées comme les archivistes²².

Certains archivistes ont voulu créer un outil qui permettait à tous de configurer leur site sous les meilleures conditions : c'est le cas de l'index ARPO du groupe Chicago Area Archivists (CAA), exemple mentionné par Scott Pitol.²³ Cet index

*enable archivists to design sites that help researchers to enter the reading room aware of local policies and with the relevant holdings paged in advance of their visits.*²⁴

Il comprend donc des catégories qui permettent de poser directement des questions aux archivistes via le site, d'obtenir des informations sur les collections, de pouvoir sauvegarder les notices désirées, ou de planifier une visite sur site : chaque aspect du site comprenant des facettes définies, comme l'adresse, les horaires d'ouverture, etc. Si cet outil est à la disposition de tous les archivistes, il n'est pas fait mention d'une quelconque utilisation globale pour s'assurer d'avoir un site bien complet.

Toutes ces considérations semblent laisser penser que les sites se ressemblent et suivent les mêmes structures. Il n'en est rien. Si certains contenus sont inhérents à la création d'un site Web, la majorité des choix graphiques et structurels restent l'apanage de chaque service. De nombreux services ont ainsi décidé de suivre la charte graphique des sites de leur conseil général ; une trentaine de services départementaux ont d'ailleurs commencé leur existence sur Internet via une page unique « archives » accessible via le site du conseil général. C'est notamment le cas de l'Indre, qui divisa son site en différents pôles en 2004 : les archives possédaient donc un de ces pôles, archives.cyberindre.org. Il a depuis été remplacé par un site propre aux archives.²⁵

Point de vue original, Jean Luquet explique que les archives de Savoie ont préféré « en faire une page de contenu, au détriment de l'esthétique et des images. »²⁶ Ce choix est défendable, car il permet d'aller à l'essentiel, mais les graphismes et les images sont importantes pour attirer l'utilisateur et faciliter sa navigation : une page épurée, allégée et « jolie » sera plus compréhensible.

²² O. Somerville, « National... », opus cit., p. 233.

²³ Scott Pitol, « Evaluating how well an archival Website allows a researcher to prepare for an on-site visit », *The American Archivist*, 2019, vol. 82, n° 1, p. 138.

²⁴ *Ibid.*, p. 138.

²⁵ Valérie Baud, Marc du Pouget, « La création d'un site Internet par des ressources internes : l'exemple de l'Indre », *La Gazette des archives*, n°207, 2007, p. 21.

²⁶ J. Luquet, « Des archives... », opus cit., p. 76.

*Seemingly innocuous display decisions such as background color,
text placement, and font size and type, made important differences
in participants' experience of these sites,*

rappelle Wendy Scheir²⁷. À noter que les archives de Savoie sont également parmi les seules à avoir mis du contenu payant en ligne : l'idée étant que concevoir un site Internet revenait au même que publier un instrument de recherche, le contrat d'édition ici était la conception du site par un hébergeur. Pour Jean Luquet, « le monde ouvert de l'Internet implique, que vous le vouliez ou non, une exposition inédite du patrimoine aux réalités économiques »²⁸. En somme, pour se démarquer suffisamment des autres contenus patrimoniaux, il faut y mettre le prix.

La seule normalisation à notifier sur le sujet des structures des sites Web d'archives date de 2005 ; il s'agit de l'instruction DITN/RES/2005/006 du 30 septembre 2005²⁹. Elle introduit les stratégies de mise en ligne à mettre en œuvre, notamment sur la visibilité des sites. En effet, puisque les sites d'archives sont des vitrines ouvertes sur le monde, ils se doivent d'être identifiables et trouvables facilement. Pour ce faire, les services doivent prendre garde à leur référencement sur le Web : il s'agit de vérifier que, lors d'une recherche sur un moteur de recherche généraliste type Google, le site Web s'affiche rapidement ; et même, il peut s'agir de faire en sorte que toutes les pages possibles du site soient référencées : par exemple, la page d'accueil, mais aussi la page qui présente les inventaires, la page des coordonnées, etc. Pour cela, il faut bien choisir le titre de ses pages, même si le référencement se fait automatiquement.

Mais la visibilité, rappelle l'instruction, passe également par l'intégration du site sur les grands annuaires ou les portails. Le portail d'archives de l'Unesco, en ce sens, possède un annuaire qui contient des liens vers les sites Web du monde entier : il s'agit d'une liste constituée manuellement, il faut donc se référencer directement³⁰. Pour le cas des portails, l'intégration est plus complexe. En effet, et nous y reviendrons³¹, si la vocation des portails tel que FranceArchives ou Archives Portal Europe³² est de rassembler un maximum de données archivistiques sur les services d'archives de leur ressort, l'agrégation d'informations n'est pas systématique et nécessite une volonté de la part de chaque service de s'y associer. Un portail agrégateur est ainsi « non seulement un guichet d'entrée dans un vaste réservoir

²⁷ Wendy Scheir, « First entry : report on a qualitative exploratory study of novice user experience with online finding aids », *Journal of Archival Organization*, 2006, vol. 3, n° 4, p. 75.

²⁸ J. Luquet, « Des archives... », opus cit., p. 80.

²⁹ Expliquée par Claire Sibille de Grimoüard, « Un état des lieux de la publication électronique des instruments de recherche archivistiques », *La Gazette des archives*, n°207, 2007, p. 124.

³⁰ C. Sibille de Grimoüard, « Un état des lieux... », opus cit., p. 125.

³¹ Voir 1.2.3.

³² Kerstin Arnold, Marta Musso, « Archives Portal Europe, le moteur de recherche du patrimoine archivistique européen », *La Gazette des Archives*, n° 261, 2021, p. 45.

de données, mais surtout un outil de décroisement et un rediffuseur d'informations »³³ : mais ce processus n'en est qu'à ses balbutiements.

1.1.3. Normes Internet et accessibilité

Nous l'avons vu, une instruction de 2005 cherchait à codifier les usages archivistiques sur Internet. Bien que réduite à des « recommandations » sur la publication électronique des instruments de recherche, elle montre que les politiques ont cherché à normer les sites Internet. La principale raison en est l'accessibilité : alors que les services physiques sont depuis longtemps sous la coupe de normes pour garantir l'accès aux personnes handicapées, il ne faut pas s'étonner de voir apparaître de telles normes sur le Web.

Dès 1999 en réalité, le World Wide Web Consortium (ou W3C) a développé un outil permettant aux concepteurs de sites Web de rendre accessibles ceux-ci de façon égale, qu'ils soient en situation de handicap ou qu'ils aient des difficultés à y accéder : le Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). La première version ne concernait que le format HTML, le plus fréquent aux débuts d'Internet. En 2008, la publication du WCAG 2.0 marque un tournant pour la France : plus détaillé, il comprend des règles sur des champs d'application variés tels que XML, CSS, PDF, etc.³⁴

Comme les normes concernant les archives que nous allons évoquer par la suite³⁵, le WCAG n'était en aucun cas une obligation pour les concepteurs de sites Web. Il s'articule autour de 4 règles :

- Perceptible, les contenus numériques doivent pouvoir être perçus par l'utilisateur, par tous les sens (grands caractères, synthèse vocale, etc.) ;
- Utilisable, les composants de l'interface utilisateur doivent être facilement utilisables (pas de blocage lié à un téléchargement impossible, toutes les fonctionnalités accessibles grâce au clavier, etc.) ;
- Compréhensible, les informations présentes doivent être comprises par le plus grand nombre ;
- Robuste ; le contenu doit pouvoir être utilisé de manière fiable et être compatible avec les agents utilisateurs actuels ou futurs³⁶.

Cette norme internationale s'applique à tous les concepteurs de sites Web, quels qu'ils soient. Lora J. Davis a étudié des sites Web d'archives, plus particulièrement des collections de l'aire de Philadelphia³⁷. Elle en a conclu que l'amélioration des sites Web d'archives pouvait passer par cette

³³ Manonmani Restif, « Le portail FranceArchives », *La Gazette des Archives*, n° 261, 2021, p. 33.

³⁴ Tout savoir sur les critères WCAG 2.1, <https://blog.ipedis.com/tout-savoir-sur-criteres-wcag> [en ligne], (consulté le 26 mars 2022).

³⁵ Voir le 2.1.2.

³⁶ W3C, Web Content Accessibility Guidelines, 2ème édition, 2008.

³⁷ Lora J. Davis, « Providing virtual services to all : a mixed-method analysis of the Website accessibility of Philadelphia Area Consortium of Special Collections Libraries (PACSL) member repositories », *The American Archivist*, 2012, vol. 75, n° 1, p. 38.

norme, en ce qu'elle permettait aussi bien de rendre accessibles les contenus aux personnes en situation de handicap qu'à tous les usagers. « Put simply, improved virtual resources will benefit all users. »³⁸ Dawne Howard, dans son mémoire sur les recommandations pour l'utilisation du Web, a lui utilisé les checkeurs de validité proposés par le W3C, qui s'assurent que le site est accessible à toutes les audiences, notamment les aveugles ou les daltoniens³⁹.

En France, l'importance de l'accessibilité en ligne est notée à partir de 2005 avec la loi n° 2005-102 du 11 février 2005, qui veut rendre accessibles tous les services de communication publique en ligne de l'État et de tout ce qui en dépend⁴⁰. Mais si le WCAG a été approuvé comme référence très rapidement après sa publication à l'échelle européenne, la loi française ne l'intègre complètement qu'en 2012, avec la création du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (ou RGAA), qui reprend les quatre principes fondamentaux de la WCAG. De nombreux outils en ligne existent pour tester l'accessibilité d'un site à ces normes, et on peut retrouver sur chaque site Web d'archives la mention de sa conformité (par exemple, le site Internet des archives départementales du Maine-et-Loire mentionnait « Accessibilité : non conforme » en mars 2022, notant également qu'il est en cours d'optimisation⁴¹).

Il faut noter cependant que ces normes, si elles concernent également les sites d'archives, ne sont pas la priorité des archivistes, étant donné qu'ils peuvent reléguer la conformisation à leurs hébergeurs (là encore, les archives du Maine-et-Loire laissent la conformisation au service informatique du conseil général). Néanmoins, en 2010, 57 sites déclaraient respecter les normes d'accessibilité en ligne et 14 mettaient en place des dispositifs particuliers pour certains publics⁴². Mais une norme concerne plus directement les services d'archives par rapport au Web, et touche à la mise en ligne des documents d'archives : le Règlement Général pour la Protection des Données ⁴³(ou RGPD).

Le RGPD revient sur les possibilités de mise en ligne de données archivistiques. Avant ce règlement, les particularités juridiques étaient multiples pour la mise en ligne d'archives ou d'instruments de recherche : Christine Nougaret distingue la communication des archives (régie par la loi sur les

³⁸ L. J. Davis, « Providing virtual... », opus cit., p. 41.

³⁹ Dawne E. Howard, « The findind aid container list optimization survey : recommendations for Web usability », Mémoire de master en sciences des bibliothèques, Caroline du Nord, 2006, p. 31.

⁴⁰ Article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, 2005.

⁴¹ <https://archives.maine-et-loire.fr/accessibilite-et-qualite-Web>, consulté le 26 mars 2022.

⁴² Archives de France, *Rapport annuel 2010, Des archives en France, l'activité des services d'archives*, [en ligne], disponible sur https://francearchives.fr/fr/article/37979#h_753958162161572876330494 (consulté le 30 mars 2022).

⁴³ Décret n° 2018-1117 du 10 décembre 2018 relatif aux catégories de documents qui peuvent être diffusés sans avoir fait l'objet d'un processus d'anonymisation, 2018.

archives de 1979⁴⁴), la diffusion en ligne (régie par les lois CNIL de 1978⁴⁵ et 2012⁴⁶) et l'open data ou la possibilité de réutilisation des données (régis par les lois Vater et Lemaire de 2016⁴⁷)⁴⁸. Le RGPD reprend donc point par point les anciennes lois pour fixer les pratiques : dès lors, les archives numérisées ou numériques comportant des données à caractère personnel peuvent être publiées lorsqu'elles deviennent communicables selon le délai de communicabilité fixé par le code du Patrimoine. Pour les instruments de recherche, la diffusion est plus libérale, sauf en cas de données à caractère personnel relatives à des décisions de justice. Le tableau en annexe 1 résume les possibilités.⁴⁹

Le RGPD a ainsi rendu possible la publication de nombreux documents d'archives ainsi que d'instruments de recherche à l'échelle européenne, mais surtout de codifier des pratiques qui se développaient notamment depuis 2014, avec l'émergence du mouvement open data – mouvement qui désire que soit mis à disposition gratuitement un maximum de données qui pourraient servir l'utilisateur. Le règlement place l'anonymat comme norme et considère le consentement comme primordial pour permettre l'accès à ses données⁵⁰. Face à la prolifération de normes et de pratiques diverses concernant la différenciation entre archives publiques, documents administratifs, données à caractère personnel ou même sur la définition même de l'accès (communication ou diffusion), le RGPD est arrivé à point nommé pour recadrer les conduites.

On l'a vu, les sites se sont développés très rapidement entre 1995 et 2010. En 15 ans, tous les principaux services d'archives de France ont créé un site Web qui leur permettait de montrer leur existence au monde entier. Ces créations parallèles n'ont pourtant pas eu de base commune et ont donc donné des sites disparates, même si la plupart contiennent des informations fondamentales comme leur localisation physique. Face à ces disparités, des normes sont apparues pour permettre à tous les usagers de pouvoir accéder aux sites de manière égale. Mais ces normes, quand elles étaient obligatoires, n'avaient aucunement vocation à uniformiser les sites Web.

⁴⁴ Loi n° 79-18 du 3 janvier 1979 sur les archives, 1979.

⁴⁵ Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'information, aux fichiers et aux libertés, 1978.

⁴⁶ Délibération n° 2012-113 du 12 avril 2012 portant autorisation unique de traitements de données à caractère personnel (AU 029), 2012.

⁴⁷ Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique, 2016.

⁴⁸ C. Nougaret, *Rapport public*, opus cit., p. 29.

⁴⁹ Bruno Ricard, « La diffusion des archives sur Internet : de nouvelles règles », 15 février 2019, [en ligne], disponible sur <https://siafdroit.hypotheses.org/1043>, (consulté le 22 mars 2022).

⁵⁰ Pierre-Marie Bonnaud, *La transition numérique des établissements culturels*, Voiron Cedex, Territorial Éditions, 2019, p. 37.

1.2. Quels contenus pour quels publics⁵¹ ? La politique de mise en ligne des services d'archives

Les services d'archives ont bien sûr pour vocation de communiquer leurs collections aux publics. Mais lorsque l'on passe en ligne, que publier ? et pour qui ? Les publics évoluent-ils lorsqu'ils passent derrière un écran ? Toutes ces questions se sont posées lors de la décision de mise en ligne des services d'archives. Il en a résulté des politiques multiples de mise en ligne, selon les moyens, les collections possédées mais aussi les volontés des services.

1.2.1. Qui sont les publics en ligne des archives ?

Cette question intéresse les services depuis la création des sites Web. En effet, pour créer un site à destination des publics, faut-il encore savoir qui ils sont, ce qu'ils recherchent et comment ils le recherchent. Pour mieux connaître ces publics, trois départements ont déjà enquêté de leur côté : la Haute-Vienne en 1999⁵², les Hautes-Alpes, en 2006⁵³, et le Var, en 2007⁵⁴. Ces trois départements ont pu construire leur politique de mise en ligne grâce à ces enquêtes.

A l'échelle nationale, les deux enquêtes disponibles sont arrivées plus tardivement : en 2013-2014 et en 2021. L'enquête de 2013-2014 s'intéressait pour la première fois aux internautes en tant que tels⁵⁵ : elle postulait une fracture entre l'utilisateur « réel », sur site, et l'utilisateur « virtuel », à distance. Il a été depuis démontré que les utilisateurs pouvaient aisément passer de « réels » à « virtuels » selon les besoins, et que les évolutions des sites Web ont réduit les différences entre l'utilisateur en ligne et sur place. La deuxième enquête sur les usagers des archives en 2021 ne concernait que les internautes⁵⁶. Elle a permis de voir les évolutions des publics en ligne en sept ans, en suivant les grandes lignes du questionnaire de 2013-2014, tout en cherchant davantage à comprendre leurs pratiques et leurs attentes. Elle a également permis de mettre en valeur les avantages du Web pour les services :

Les publics font des allers-retours entre espace en ligne et in situ selon les opportunités et leurs besoins de telles ou telles archives, numérisées ou non. La salle de lecture a été « augmentée » grâce à

⁵¹ Reprise du titre de Anastasia Iline, « Créer un site Internet : quels contenus pour quels publics ? », *La Gazette des archives*, n°207, 2007, p. 87.

⁵² P. Rygiel, « Les sites Web... », opus cit., p. 170.

⁵³ A. Iline, « Créer un... », opus cit., p. 88.

⁵⁴ Pascale Bugat, Alain Droguet, Benoît Jegouzo, « Le public d'un site Internet : résultats d'une enquête réalisée auprès des internautes fréquentant les sites Internet des archives départementales du Var », *La Gazette des archives*, n°207, 2007, p. 152.

⁵⁵ Service interministériel des Archives de France, *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)*, 2015, 102 p., [en ligne], disponible sur <https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/174000128.pdf>, (consulté le 30 mars 2022).

⁵⁶ Service interministériel des Archives de France, *Deux milliards de clics*. Opus cit.

son site Internet qui démultiplie les accès et permet à des usagers résidant dans toute la France, et même à l'étranger, d'explorer les archives numérisées et les instruments de recherche à distance. D'ailleurs, ils ne sont plus seulement publics d'un service d'archives, mais bien de plusieurs, et passent plus facilement qu'autrefois d'un service à un autre.⁵⁷

Il est important d'étudier ces publics lorsque l'on connaît leur importance : depuis la création des sites Web, les connexions ont été exponentielles et dépassent largement aujourd'hui le nombre de visites sur site. Il n'est pas étonnant de voir que les sites ont trouvé leur public, dès lors que l'on sait que dès 2000, les généalogistes ont signé des pétitions réclamant un accès en ligne aux documents d'archives.⁵⁸ Les chiffres de fréquentation sont bien connus grâce aux métriques du Web (le nombre de connexions par page par exemple) et figurent depuis 2004 dans les rapports annuels des services de la direction des Archives de France. On peut néanmoins résumer ces chiffres dans le graphique ci-dessous, qui montre à quel point la fréquentation en ligne a pris le pas sur celle *in situ*. Le rapport annuel de 2015 énonce également ces rapports : depuis 2006, la fréquentation des salles de lecture a été divisée par deux, tandis que les connexions aux sites Internet des archives ont été multipliées par dix.⁵⁹

La question de la fracture entre publics en ligne et sur site reste en suspens néanmoins. Même si rien ne prouve que la baisse de fréquentation des services d'archives est liée au développement des services en ligne, il reste que pour certains les publics sont bien différents entre les deux façons d'aborder les archives. Selon Romain Wenz, les lecteurs habitués ne vont pas sur les sites Web :

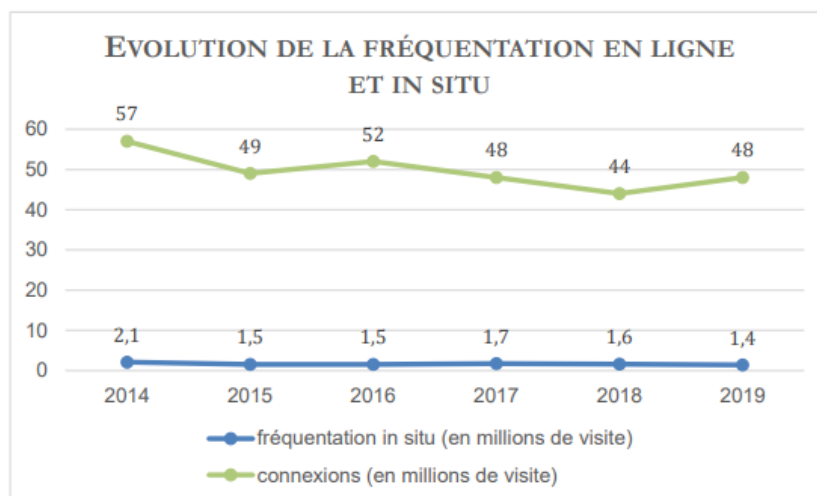
De nombreuses institutions constatent que leurs lecteurs physiques sont des habitués, qui ne préparent pas leur visite et font tout sur place. Ce constat illustre la scission actuelle des publics : le « lecteur virtuel », à l'inverse, ne viendra que s'il trouve des informations complètes et pertinentes en ligne.⁶⁰

⁵⁷ Introduction, Service interministériel des Archives de France, *Deux milliards de clics*. Opus cit.

⁵⁸ Julie Anne Kervella, Hélène Zettel, « Diffuser archives et instruments de recherche en ligne : nouveau cadre juridique, nouveau rôle pour l'archiviste », 25 mai 2020, [en ligne], disponible sur <https://alma.hypotheses.org/3221> (consulté le 30 janvier 2022), compte-rendu d'une intervention lors de la XVIII^e journée d'étude d'archivistique d'Angers.

⁵⁹ Archives de France, *Rapport annuel 2015, Des archives en France, l'activité des services d'archives*, [en ligne], disponible sur https://francearchives.fr/fr/article/37979#h_753958162161572876330494 (consulté le 30 mars 2022).

⁶⁰ Romain Wenz, « Quel rôle pour les portails dans le "nouveau monde" du Web ? », *La Gazette des archives*, n° 245, 2017, p. 288.



Graphique 1 : Évolution de la fréquentation en ligne et in situ, 2014-2019⁶¹.

À l'inverse, Jean Luquet affirme que la fréquentation de la salle de lecture des archives départementales de Savoie a augmenté de 26% entre 1999 et 2001, suite à la mise en ligne des instruments de recherche : les lecteurs pouvaient dès lors préparer leur venue⁶².

La principale différence réside en fait dans l'anonymat de l'internaute. Mais, le rappelle Amanda Hill, « It is important to recognise that they are still users of our services and that they need to be taken into consideration in the same way as the more tangible users who occupy the tables in our searchrooms. »⁶³

Les internautes sont-ils donc des usagers différents des autres ? Comme pour les services physiques, les services en ligne attirent des usagers divers : les fonds sériels, comme l'état civil, attirent plutôt les généalogistes ; tandis que les fonds plus ponctuels et historiques attirent davantage des historiens, de profession ou non. Les proportions de chaque « type » de public sont aussi proches de celles des publics physiques : une majorité écrasante de généalogistes (84%), un grand nombre d'historiens (11%), des personnes venues pour leur loisir et par curiosité en petit nombre, et en nombre encore plus réduit cette fois, les personnes requérant un document administratif⁶⁴. Tous ces chiffres varient d'un département à l'autre : les départements sans faculté proche abondent encore davantage de généalogistes. Cette prépondérance des généalogistes et des historiens n'est pas seulement due à leur nombre, mais à leur poids sur la balance des archives : par leurs associations, ou même individuellement par leur connaissance des fonds et leurs besoins précis, ils sont les premiers à avoir exprimé leurs besoins concernant les sites d'archives, et à s'associer aux services pour la conception des sites⁶⁵. Il est d'ailleurs encore possible de

⁶¹ Service interministériel des Archives de France, *Deux milliards de clics*. Opus cit.

⁶² J. Luquet, « Des archives... », opus cit., p. 77.

⁶³ Amanda Hill, « Serving the invisible researcher : meeting the needs of online users », *Journal of the Society of Archivists*, 2004, vol. 25, n°2, p. 139.

⁶⁴ Service interministériel des Archives de France, *Deux milliards de clics*. Opus cit.

⁶⁵ P. Rygiel, « Les sites Web... », opus cit., p. 170.

trouver des sites consacrés à des fonds départementaux, comme marne-archive.com, géré par des généalogistes.

La part des personnes venues pour se cultiver ou pour une démarche administrative ne dépasse pas les 4%, pourtant c'est ici que se retrouvent la plupart des primo-visiteurs ou visiteurs très épisodiques, qui consultent le site pour la première fois ou presque. Ce groupe, bien que faible, est celui qui pose question aujourd'hui : pour le développer, il faut faciliter les usages des archives sur Internet. C'est ce groupe qui aura le plus de difficultés à comprendre les complexités du classement des archives, « auxquels il faut expliquer, le plus simplement possible, les principes complexes qui sous-tendent l'organisation des fonds, les règles d'accès et les aléas de toute recherche documentaire »⁶⁶. Mais ce groupe est également celui qui offre le plus d'ouvertures pour le futur : les « curieux », recherchent des manières innovantes de découvrir les archives, ce qui permet aux archivistes de profiter de cet espace créatif qui trouvera un public. C'est ce que rappelle Anastasia Iline :

*J'ai évoqué plus haut ces « curieux » aux motivations floues et variées. Ils représentent un public particulier dans le cadre de la création du site Internet : contrairement aux autres catégories, ils n'expriment pas d'attentes précises. Loin de représenter une difficulté, cette donnée est au contraire une porte ouverte, permettant une plus grande inventivité dans la création des contenus.*⁶⁷

Selon elle, il faut équilibrer les offres pour tous les types de publics et composer bien sûr avec le contexte matériel : proposer des fonds sériels pour les généalogistes, mais aussi des collections plus originales pour les curieux. Jean Luquet affirme même que les curieux se développent de plus en plus : « Grâce aux dossiers d'histoire, aux instruments de recherche et aux expositions virtuelles, il est même probable que les généalogistes ne sont plus majoritaires dans notre public »⁶⁸.

Notons enfin deux choses. Premièrement, les recherches universitaires, si elles sont majoritaires dans les pays anglo-saxons, ne sont plus suffisamment présentes pour être classées à part des recherches historiques en France. Deuxièmement, et même si les sites Web ont pour vocation d'atteindre un public plus lointain, celui-ci ne dépasse que difficilement la France, et dans un cadre très précis : les archives nationales d'Outre-Mer, puisqu'elles traitent d'anciennes colonies, attirent principalement un public de chercheurs étrangers ou d'habitants des anciens pays colonisés⁶⁹.

⁶⁶ Christine Nougaret, Bruno Galland, *Les instruments de recherche dans les archives*, cité par L. Gueit-Montchal, « La diffusion... », opus cit., p. 9.

⁶⁷ A. Iline, « Créer un... », opus cit., p. 91.

⁶⁸ J. Luquet, « Des archives... », opus cit., p. 82.

⁶⁹ André Brochier, « Aider le chercheur lors de la mise en ligne d'instruments de recherche sur Internet : l'expérience des Archives nationales d'outre-mer », *Comma*, 2008, Vol. 2008, no 2, p. 32.

1.2.2. Les premiers contenus en ligne

Peu étonnamment, les premiers contenus retrouvés en ligne ont servi les publics les plus nombreux : les généalogistes et les historiens. Puisque ce sont eux qui en ont exprimé le souhait, et puisque les numérisations permettaient d'accéder à leurs besoins, ils ont été les premiers usagers des sites Web. Mais un des deux groupes a-t-il été favorisé ?

Sur le rapport des services de 2004, il est calculé que 35% des sites Internet d'archives proposent l'état des fonds et 33% des instruments de recherche, contre 8% pour des publications de fonds numérisés. Au premier abord, les historiens ont donc été privilégiés⁷⁰. Pour autant, il faut s'intéresser au cas par cas. En effet, l'Indre ne semble pas avoir favorisé la recherche dans la première version de son site Web : Valérie Baud et Marc du Pouget font mention en 2007 d'une collection de 8000 cartes postales, de l'état civil jusqu'en 1862, des tables de mariage numérisées grâce à la Société généalogique du Bas-Berry, mais peu d'instruments de recherche faute d'un moteur de recherche pour faciliter la navigation⁷¹. Aux archives des Hautes-Alpes, les registres paroissiaux et l'état civil étaient déjà numérisés depuis 2003 et ont donc été mis en ligne en premier lieu, contrairement aux instruments de recherche qui ont été exclus – d'une part à cause du nombre important d'inventaires dactylographiés, d'autre part par l'absence encore une fois d'un moteur de recherche adapté. Ceux-ci n'ont donc été mis en ligne qu'en 2009, à travers une base de données permettant de les interroger.⁷²

La réalité de la mise en ligne a en fait varié selon les moyens des services : la numérisation coûte cher, prend du temps – d'où le recours à des outils numérisés par des usagers bénévoles ou à des prestataires – tandis que, pour les instruments de recherche, la rédaction au format électronique n'était pas encore généralisée à cette date. De ce fait, les premiers contenus mis en ligne ont été ceux qui avaient bénéficié de la politique de numérisation de masse de la fin des années 2000 : il s'agit pour la plupart des archives les plus consultées en salle de lecture, comme le cadastre ou l'état civil. À noter que ces documents sont toujours les archives majoritairement en ligne et consultées par les lecteurs. Il n'est donc pas pertinent de chercher à retrouver qui, de l'instrument de recherche ou des archives numérisées, sont apparus les premiers en ligne.

Si l'on regarde à l'internationale, il semble que les enjeux aient été les mêmes. Les premiers retours sur les sites Internet d'archives mentionnent principalement la présence des instruments de recherche, à des niveaux différents. Aux États-Unis par exemple en 2004, le nombre d'instruments de recherche présents sur les sites Internet des universités variait entre 60

⁷⁰ Archives de France, *Rapport annuel 2004, L'activité de la direction des Archives de France et des services publics d'archives*, [en ligne], disponible sur https://francearchives.fr/file/1cd767eae7a8ff34bc5795a8b0666e3cc72c5378/FRAF_2004_RA.pdf (consulté le 30 mars 2022).

⁷¹ V. Baud, M. du Pouget, « La création... », opus cit., p. 23-24.

⁷² A. Iline, « Créer un... », opus cit., p. 92.

pour l'UCLA et 2500 pour l'université de Virginie⁷³ ! La raison principale donnée pour cette grande différence est le manque de personnel et le manque de moyens attribués à la mise en ligne. Mais Christina Hostetter rappelle dès 2005 :

*« From the archivists' point of view, having as much as twenty percent of one's finding aids currently available to the public online is quite an accomplishment, given that the advent and global use of the Internet has really only significantly increased within the last 5 to 7 years. From the point of view of a researcher, however, this appears to be a relatively small amount »*⁷⁴

Elle affirmait en cela la nécessité pour un service de publier un maximum en ligne, car le public ne se satisfait pas du minimum et considère toujours que « ce qui n'est pas en ligne n'existe pas »⁷⁵. C'est pourquoi il est important pour les services de toujours préciser ce qui est en ligne, ce que le service possède, et les angles morts de leurs collections : s'il manque un inventaire en ligne pour une raison quelconque, le lecteur doit pouvoir trouver l'information de sa présence en salle. En ce sens, Christine Nougaret rappelle également que malgré les centaines de millions de pages d'archives disponibles, cela ne concerne que 2,5% des archives conservées⁷⁶.

En y regardant de plus près, toujours dans le rapport de 2004, les premiers services proposés en ligne concernaient aussi les activités pédagogiques (41% des sites) : des programmes, dossiers, et parfois des activités en ligne ont ainsi été mis en ligne rapidement par les services. Dans l'Indre, en 2007, « une demande forte émanait du professeur du service éducatif, qui voyait que les traditionnelles circulaires n'avaient pas d'effet »⁷⁷.

Il ne faut pas oublier que tous ces contenus ne concernaient qu'une minorité de sites Web recensés, la majorité des sites étant soit internes aux collectivités, soit ne proposaient qu'une page unique présentant le service et ses coordonnées : Philippe Rygiel note dans son étude qu'en 2004, 39 sites sont des sites « de service », proposant des documents numérisés, des inventaires, etc. ; à noter que seuls sept sites proposaient alors déjà à la fois des archives en ligne, des guides de recherches et des inventaires⁷⁸ : ces chiffres démontrent bien qu'il a fallu du temps aux sites pour mettre en ligne un contenu varié et fourni.

Après ces premiers contenus, les services se sont rapidement intéressés à la publication de nouveaux services : en effet, on l'a vu, le public ne se résume pas à l'historien ou au généalogiste, même s'ils sont majoritaires. Pour satisfaire toujours de nouveaux publics, voire en attirer sur leurs sites,

⁷³ Christina Hostetter, « Online finding aids... », opus cit., p. 123.

⁷⁴ Christina Hostetter, « Online finding aids... », opus cit., p. 125.

⁷⁵ C. Nougaret, *Rapport public*, opus cit., p. 33.

⁷⁶ *Ibid.*, p. 33.

⁷⁷ V. Baud, M. du Pouget, « La création... », opus cit., p. 23.

⁷⁸ P. Rygiel, « Les sites Web... », opus cit., p. 167.

les services d'archives ont cherché à innover en offrant un contenu attrayant, instructif et varié. Dans un but pédagogique et culturel, et pas seulement dirigés vers des publics scolaires, certains services ont ainsi lancé des expositions virtuelles, des ateliers en ligne (paléographie par exemple), et même, en se servant de technologies plus développées, des jeux (rallyes, escape game, et même applications mobiles), des expériences de réalité augmentée (pour visiter des bâtiments, voir un document de plus près, un objet en 3D, etc.)⁷⁹. Les possibilités sont multiples et dépendent des services, des moyens mis en œuvre et des publics visés.

Les sites Web ne peuvent remplacer complètement les expositions physiques et les ateliers pédagogiques avec un vrai public. Néanmoins, il permet un accès universel à des documents qui n'auraient pas forcément été mis en avant :

Websites cannot hope to approximate the rich, embodied, aesthetic and social experiences of exhibitions. But a Website can complement an exhibition by taking visitors behind the scenes to the 99 per cent of documents that did not make it into the gallery.⁸⁰

De ce fait, les technologies ne font pas de miracles – certains services sont bien plus efficaces en physique –, mais le Web permet des liens entre documents, des relations, des offres universelles que le lecteur aurait pu manquer en salle.

En réalité, le site Internet est devenu pour certains services le lieu de toutes les informations : mis à jour très régulièrement, il permet de donner au public les dernières actualités, des outils, des jeux de découverte, et même une programmation scientifique comme des vidéos de conférences sur des documents donnés. Les réseaux sociaux viennent également ajouter une vitrine aux services ces dernières années : certains services y publient plutôt les actualités, d'autres préfèrent y mettre des documents d'archives inédits pour attirer le lecteur sur le site. Les archives départementales de Meurthe-et-Moselle visent par exemple des publics très larges grâce à la galerie d'exposition notamment :

Tout un ensemble de pages est ainsi conçu pour attirer l'internaute, que sa démarche soit volontaire (lien depuis un autre site) ou non (référencement sur les moteurs de recherche), puis pour le retenir le temps de lui faire connaître le service.⁸¹

Le tout est donc d'enrichir le contenu en continu : sur le Web, tout devient obsolète en un rien de temps sans des vérifications régulières et un apport continu de documents : c'est pourquoi les services publient toujours de nouvelles archives en ligne, instruments de recherche et de nouveaux

⁷⁹ Service interministériel des Archives de France, *Deux milliards de clics*. Opus cit.

⁸⁰ T. Wilson, L. Coltheart, « 'Reaching Out'... », opus cit., p. 103.

⁸¹ P.-F. Brau, « Le site des... », opus cit., p. 53.

moyens de s'instruire sur les archives. Les sites Web sont à leurs débuts⁸² : les technologies évoluent rapidement et on peut s'attendre à toujours plus de nouveautés dans les années à venir.

1.2.3. Les évolutions à venir : innovations technologiques et Web de données liées

Deux enjeux majeurs sont à prendre en considération dans l'avenir du Web : les innovations technologiques et le Web 3.0, ou Web sémantique. Ces deux enjeux sont en fait reliés : les contenus ne vont cesser de progresser sur le Web, ainsi que les méthodes pour les mettre en ligne, leur variété, et cela nécessite de mettre en place dès à présent des structures durables. Christine Nougaret demande aux services de continuer à « diversifier les offres de services aux utilisateurs distants » dans la proposition 28 de son rapport⁸³ : elle évoque notamment la numérisation à la demande, la fourniture d'accès distant à des collections patrimoniales d'ouvrages ou de périodiques, la possibilité d'un identifiant unique pour chaque utilisateur, et enfin, le plus notable, « favoriser les services pour rejoindre des plateformes ouvertes de données publiques ». C'est le développement majeur à venir : les sites, de plus en plus, cherchent à ouvrir leurs données et à les lier entre elles pour davantage d'interopérabilité entre les services.

Dès la mise en place du World Wide Web, son créateur, Tim Berners-Lee, a théorisé Internet comme un hypermédia reposant sur l'échange d'informations, d'où l'importance des liens hypertexte pour relier les informations entre elles⁸⁴. Mais à l'époque de Berners-Lee, le Web était trop limité pour permettre aux machines de relier automatiquement les données entre elles. C'est ce vers quoi tendent les sites Internet aujourd'hui, mais cela nécessite beaucoup de moyens avant d'obtenir un résultat satisfaisant. En effet, pour que les programmes informatiques puissent lire les contenus et les relier entre eux, il faut structurer les données dans un langage commun, principalement le XML : il faudrait à terme que les données ne soient plus simplement stockées, mais aussi comprises par les ordinateurs pour apporter à l'utilisateur ce qu'il cherche vraiment. D'où la notion de Web sémantique, avec l'idée de vouloir donner du sens aux données stockées.

Cet enjeu n'en est qu'à ces balbutiements : le Web actuel est plutôt vu comme un Web « syntaxique », en ce qu'il relie les données uniquement en fonction de leurs liaisons définies entre elles par les utilisateurs. Par exemple, Google peut être interrogé selon différentes syntaxes, selon le format de l'information souhaité, selon un groupe de mots défini ou assez large. Mais le principe du Web sémantique permettrait aux sites d'être bien plus interreliés. Coline Silvestre définit ce Web de données liées comme « la

⁸² « As a medium, Websites remain in their infancy », T. Wilson, L. Coltheart, « 'Reaching Out'... », opus cit., p. 103.

⁸³ C. Nougaret, *Rapport public*, opus cit., p. 36.

⁸⁴ Y. Lemay, « Les sites Web... », opus cit., p. 10.

possibilité d'interconnexion entre les différents objets qui le composent, en s'affranchissant de la logique de la page Web »⁸⁵.

Mais cette évolution, qui semble inévitable, n'est pas au goût de tous. Aurélien Bénel, dans son article « Archives numériques et construction du sens ou "Comment échapper au Web sémantique ?" », soutient que le Web sémantique ne peut s'appliquer à la culture et à l'art, car ce sont des domaines qui ne peuvent être soumis à une automatisation du raisonnement impliquée par le Web 3.0. Les logiciels doivent donc rester des seuls supports de l'interprétation humaine en ces domaines, et permettre de visualiser des opérations abstraites, comme relier des données sur demande⁸⁶.

Cette vision reste cependant minoritaire, au regard des innovations déjà en place sur le Web : les portails. Nous en avons parlé, l'hétérogénéité des sites Internet d'archives est une difficulté pour l'utilisateur peu familiarisé avec les concepts archivistiques. Dans l'optique de créer une salle de lecture unique, accessible de partout, qui relierait les documents de multiples sites Web entre eux sur une même plateforme, la forme du portail est la plus adaptée⁸⁷. Deux principaux portails sont accessibles aujourd'hui en France : FranceArchives et Archives Portal Europe.

Le premier a ouvert en 2017 et est porté par le SIAF :

*il a pour missions de signaler les documents et inventaires conservés par les services d'archives français, d'offrir un outil de recherche fédéré, de valoriser les collections, les sites Web et les activités des archives françaises.*⁸⁸

Il permet à tous les services d'archives français qui le souhaitent d'envoyer leurs instruments de recherche pour avoir une visibilité supplémentaire via ce portail : les services d'archives départementaux et municipaux sont bien sûr les plus nombreux, mais le portail accueille aussi les collections des archives nationales, des armées, d'établissements publics comme le Quai Branly ou l'observatoire de Paris, et même d'associations ou d'entreprises comme la CFDT ou Total. Le service envoie les instruments de recherche au format XML (majoritairement) ou PDF. Par un lien hypertexte, le portail renvoie ensuite l'utilisateur directement sur le site concerné.

Le portail ne peut fonctionner que si les instruments de recherche ont été correctement indexés, ce qui nécessite une sémantique précise des entités et des relations notamment : c'est la principale limite de l'initiative

⁸⁵ Coline Silvestre, « Indexation : le « retour en grâce » ? », *La Gazette des Archives*, n° 261, 2021, p. 83.

⁸⁶ Aurélien Benel, « Archives numériques et construction du sens ou "Comment échapper au Web sémantique ?" », *La Gazette des archives*, n° 245, 2017, p. 187.

⁸⁷ C. Nougaret, *Rapport public*, opus cit., p. 33.

⁸⁸ Définition du SIAF, citée par M. Restif, « Le portail FranceArchives », opus cit., p. 33.

aujourd'hui, ainsi que l'hétérogénéité des instruments proposés. Néanmoins, FranceArchives permet une alternative à l'affichage classique des instruments de recherche linéaire et hiérarchisé, pour favoriser la sérendipité de la recherche et faciliter les recherches d'utilisateurs ignorants de la complexité de la description archivistique⁸⁹. Cette initiative, en constante amélioration et qui va continuer de grossir, est une utopie ancienne de pouvoir accéder à toutes les archives en un seul lieu. En effet, l'ancêtre de FranceArchives, la BORA, créée en 1995, avait déjà pour vocation de devenir un portail d'information national décrivant en ISAD-G tous les fonds d'archives conservés dans les services publics français d'archives⁹⁰.

Un peu plus ancien – 2011, le portail européen Archives Portal Europe vise à rassembler le patrimoine archivistique des services européens, mais aussi internationaux s'ils concernent l'histoire européenne. Fonctionnant de la même manière, la difficulté de ce portail est la présence de 25 langues, qui complexifie l'indexation : par l'utilisation de caractères génériques et d'opérateurs booléens (ET, OU, SAUF, etc.), le portail a mis en place une recherche qui peut interroger plusieurs alphabets. Toute l'utilité d'un tel portail tient dans cette phrase :

*Faire de la recherche avec un portail en ligne, c'est un mélange entre l'ancienne méthode de recherche d'archives, fondée sur les sujets créateurs des documents, et la nouvelle méthode de recherche d'informations à la Google, fondée sur des mots-clés et la recherche textuelle*⁹¹

En autres termes, les portails permettent une recherche innovante, mais respectueuse des traditions archivistiques. Le portail aide par exemple « à dénicher des documents d'archives là où on n'a jamais pensé à les chercher ».⁹² Les portails semblent donc le devenir du Web archivistique : FranceArchives comprend actuellement 15 millions d'unités de description d'archives, soit 35 à 40% de l'ensemble des métadonnées archivistiques françaises⁹³, et ils vont encore progresser. De surcroît, la présence des instruments de recherche d'un service sur un autre site que le sien ne constitue qu'un plus, et non une rivalité, étant donné qu'il n'existe pas vraiment de rivalité en terme de document numérique⁹⁴. N'ayant pas vocation à être exhaustifs, ils renvoient dès que possible aux sites originels via des identifiants. Pour faciliter la mise en relation des documents et permettre leur durabilité, des identifiants stables doivent ainsi être attribués à chaque entité : l'identifiant URI, par exemple, est l'identifiant qui permet le référencement des instruments de recherche sur FranceArchives (il peut être un URL, c'est-à-dire le lien vers le site référent, mais pas

⁸⁹ *Ibid*, p. 41.

⁹⁰ Claire Sibille de Grimoüard, « Les instruments de recherche électroniques. », *La Gazette des archives*, n° 204, 2006, p. 133.

⁹¹ K. Arnold, M. Musso, « Archives Portal Europe... », opus cit., p. 47.

⁹² K. Arnold, M. Musso, « Archives Portal Europe... », opus cit., p. 48.

⁹³ M. Restif, « Le portail FranceArchives », opus cit., p. 35.

⁹⁴ R. Wenz, « Quel rôle... », opus cit., p. 291.

uniquement)⁹⁵. On peut aussi citer l'identifiant ARK, créé en 2001 et utilisé à la BnF, permettant d'identifier les ressources de tous types (physiques, numériques, et mêmes conceptuels)⁹⁶. Le tout est d'utiliser sur les portails des identifiants utilisables sur le Web (http) ou sur des navigateurs Web (URI)⁹⁷.

Les sites Web d'archives, après leur création progressive depuis les années 90, se dirigent donc à présent vers une transition dans le Web 3.0, en publiant un maximum de données sur leurs sites et en les rendant accessibles à tous par des identifiants et par l'indexation. Sans oublier que cette transition ne concerne pour le moment que les services les plus dotés, qui peuvent se permettre de mettre plus de moyens dans les questions technologiques, on peut néanmoins affirmer qu'on est ici en face de l'avenir des archives : des sites référencés sur des portails, des instruments et des données reliés entre eux via une indexation précise et normée. Mais il reste un long chemin à parcourir, au vu de l'hétérogénéité des instruments de recherche publiés en ligne.

2. LES INSTRUMENTS DE RECHERCHE EN LIGNE, QUELS FORMATS ?

Les instruments de recherche occupent une place importante sur les sites d'archives. Ils se sont imposés depuis le début du XXe siècle comme les outils les plus utiles au métier d'archiviste, conçus par eux et pour eux. Mais en les publiant en ligne, les instruments deviennent des outils de communication : et on s'aperçoit rapidement que cet outil, aussi structuré soit-il, n'est pas simple à appréhender pour nos lecteurs. Alors, quelle forme prennent les instruments de recherche ? comment sont-ils mis en ligne et comment rechercher à l'intérieur ? Nous verrons d'abord la normalisation de l'instrument de recherche, en ce qu'elle a posé les bases de ce que sont les instruments publiés aujourd'hui, puis nous ferons un état des lieux de la publication en ligne des instruments de recherche.

2.1. Vers une normalisation de l'instrument de recherche

Depuis vingt ans, la description archivistique tente d'être contrôlée et normalisée. Initiatives de pays isolés ou consensus international, les normes archivistiques sont aujourd'hui aussi importantes que les instruments eux-mêmes. Pour autant, nos instruments sont encore bien différents selon les services... Mais pourquoi avoir voulu normaliser les instruments de recherche ? Qu'apporte la normalisation à un instrument de recherche en ligne ?

⁹⁵ M. Restif, « Le portail FranceArchives », opus cit., p. 39.

⁹⁶ R. Wenz, « Quel rôle... », opus cit., p. 294.

⁹⁷ *Ibid.*, p. 294.

2.1.1. L'instrument ou les instruments ? La multitude de types d'inventaires

L'instrument de recherche, par sa réalité intrinsèque, n'a pas de base fixe. Il peut prendre des formes diverses, parce que la forme et le contenu dépendent des fonds traités. Avant tout, qu'est-ce que l'instrument de recherche ? Dawne Howard en donne une bonne définition dans son mémoire en 2006 :

« A tool that facilitates discovery of information within a collection, and 2. A description of records that gives the repository physical and intellectual control over the materials and that assists users to gain access to and understand the materials. It also offers several narrower terms, including "guide," "inventory," and "register." »⁹⁸

Cette définition montre la réalité de l'instrument de recherche aujourd'hui en mentionnant dès le départ l'importance de l'utilisateur dans son utilisation : si, au départ, l'instrument de recherche était un outil de gestion interne aux services⁹⁹, il obtient rapidement une dimension de diffusion des archives, notamment à travers la publication. Avant la création des sites Internet, c'était la pratique la plus courante pour faire rayonner ses instruments : sous forme d'inventaires papiers qui peuvent être reliés, de reproductions en fac-similé de documents, de cd-rom même, l'instrument de recherche peut être un produit éditorial¹⁰⁰. Avec la mise en place des sites Internet d'archives, les publications ont considérablement baissé, mais Isabelle Chave affirme que les publications offrent davantage de reconnaissance qu'une mise en ligne : parce que cela représente un travail de longue durée, décrivant des fonds remarquables pour provoquer l'émulation.

L'instrument de recherche a donc glissé vers un but d'accessibilité au public, permettant d'embrasser un premier regard sur les collections d'un service. Mais la définition de Dawne Howard évoque aussi la diversité de termes touchant à l'instrument : « inventaire », « guide », « répertoire », autant de termes qui perdent l'utilisateur et qui peuvent être flous. Du côté historique, la diversité des types d'instruments a commencé dès 1854, avec l'instauration de l'inventaire sommaire, puis avec celle du répertoire numérique en 1909, qui devient un standard dans les années 60¹⁰¹. Même si ces termes ont des réalités différentes, sur le papier, l'utilisateur ne voit que des synonymes d'une même notion. D'autant que les typologies n'ont cessé de se multiplier avec le temps : inventaire analytique, sommaire ; répertoire numérique, méthodique ; guide de recherche, des sources, par service d'archives ; et même état des fonds, état sommaire ; ou procès-verbal de

⁹⁸ Dawne E. Howard, « The finding aid container... », opus cit., p. 2.

⁹⁹ Christine Nougaret, « De l'outil de gestion interne à l'outil scientifique publié : l'instrument de recherche dans tous ses états (XIXe-XXe siècles) », *La Gazette des archives*, n° 220, 2010, p. 22.

¹⁰⁰ Isabelle Chave, « L'instrument de recherche, un produit éditorial », *La Gazette des archives*, n° 220, 2010, p. 219.

¹⁰¹ C. Nougaret, « De l'outil de... », opus cit., p. 31.

récolement, bordereau de versement, et enfin le classique catalogue. Tous ces termes n'ont de réalité que pour les archivistes. Pour les usagers, ils ne sont au mieux que des synonymes, au pire des obstacles à une compréhension complète des archives.

Le concept même d'instrument de recherche peut être un problème : selon Rachel Walton,

*the concept of finding aids is extremely difficult to comprehend because new users don't immediately understand the usefulness of a list of physical objects without direct access to the objects via a digital interface*¹⁰².

En effet, pourquoi les instruments de recherche sont-ils si différents des catalogues de bibliothèques ? Les usagers veulent accéder aux ressources rapidement, et peuvent passer à côté de l'utilité d'un tel outil (du moins les nouveaux usagers). Les instruments sont donc multiples et varient beaucoup d'un service à l'autre. Néanmoins, au vu des retours, on peut dessiner un instrument type de référence : il s'agira plutôt d'un instrument en conformité avec les normes de description et d'encodage, un instrument plus transversal (qui touchera ainsi davantage de personnes), et souvent récent, la mise à jour étant de rigueur et les pratiques de description évoluant rapidement¹⁰³. Pour Christina Hostetter, un instrument de recherche « modèle » n'existe pas, mais tout document peut être considéré instrument de recherche s'il inclut un minimum de description de collections ; en fait, les instruments diffèrent en apparence et en contenu mais contiennent toujours les mêmes informations standard (dates, cote, etc.)¹⁰⁴.

Quel avis le public a-t-il de ces outils de recherche ? L'Association des archivistes français a mené une enquête en 2009 auprès des services d'archives (pourquoi ne pas demander directement aux concernés ?) en posant cette question : « quelles sont les questions récurrentes posées par le public confronté à vos instruments de recherche ? ». Les principaux questionnements concernaient l'absence ou l'obsolescence du guide des archives, permettant de se représenter l'entièreté des fonds d'un service ; le manque d'homogénéité des instruments dans un même service (dactylographiés, manuscrits, bordereaux de versement, base de données, etc.). Le cadre de classement est problématique également, nous y reviendrons¹⁰⁵. Néanmoins nous pouvons dire ici que huit départements de l'enquête mettent en avant des instruments méthodiques permettant des recherches transversales entre plusieurs séries du cadre de classement, facilitant les requêtes d'usagers. L'enquête évoque aussi la difficulté d'appréhender des instruments trop sommaires, manquant d'informations. À l'inverse, il ne faut pas

¹⁰² Rachel Walton, « Looking for answers : a usability study of online finding aid navigation », *The American Archivist*, 2017, vol. 80, n° 1, p. 34.

¹⁰³ Samuel Gibiat, « La recherche historique à l'appui des instruments de recherche, ou les apports de l'archiviste historien », *La Gazette des archives*, n° 220, 2010, p. 41.

¹⁰⁴ C. Hostetter, « Online finding aids... », opus cit., p. 127.

¹⁰⁵ Voir le 2.2.3.

oublier également que les introductions d'instruments trop longues et comprenant des termes historiques ou archivistiques pointus perdent aussi le lecteur. Il n'est pas évident de rédiger des instruments pour tous les publics !

2.1.2. Des normes archivistiques de description

Pour pallier la diversité des instruments de recherche possibles, les archivistes ont voulu créer des normes de description. Celles-ci permettaient de « faciliter la restitution et l'échange d'informations sur le matériau archivistique »¹⁰⁶ principalement, mais surtout elles rendaient possible « l'intégration de descriptions provenant de dépôts différents à un système informatique unifié »¹⁰⁷, ce qui renvoie directement au Web de données liées et au développement des portails. Enfin, la création de normes permettait au public d'accéder « à une présentation des données homogène quel que soit le service où il effectue des recherches »¹⁰⁸, ce qui rejoint le Web des portails et constitue un grand enjeu lorsque l'on considère les difficultés rencontrées par les usagers lors de leurs recherches dans les instruments de recherche.

L'intérêt de normaliser la description archivistique est donc prouvé. Sous quelle forme s'est-elle développée ? Les premières tentatives se trouvent à l'échelle nationale ; les consensus internationaux arrivent ensuite. Aujourd'hui, les quatre normes de l'ICA (International Council of Archives) que sont l'ISAD-G, l'ISDIAH, l'ISDF et l'ISAAR-CPF sont les plus reconnues, fortes de vingt ans de légitimité dans les services. Leur succès réside dans leur souplesse et la possibilité qu'elles ont de ne suffire à elles seules : pas besoin de plus que de l'ISAD-G pour produire des instruments valides et fonctionnels¹⁰⁹. Pour autant, ces normes apparaissent seulement dans les années 1990, soit trente ans après les premières normes de bibliothéconomie.

Sans revenir sur toutes les tentatives, évoquons néanmoins le succès des normes MARC (Machine Readable Catalog), surtout la version américaine USMARC, développée dans le contexte des bibliothèques à la fin des années 1960 et au début des années 1970. Cette norme a eu un fort usage dans les archives aux Etats-Unis, la tradition étant de lier davantage qu'en France les archives et les manuscrits, donc les archives et les bibliothèques¹¹⁰. Selon Lisa Coats, ces normes ont facilité l'accès des archives aux publics : « The development of Machine-Readable Cataloging for Archival and Manuscripts Control (MARC AMC) was a huge stepping-stone for

¹⁰⁶ « rules being designed to facilitate the retrieval and exchange of information about archival material », Jennifer Bunn, « Developing descriptive standards: a renewed call to action », *Archives & Records*, vol. 34, n°2, p. 237.

¹⁰⁷ « making possible the integration of descriptions from different repositories into a unified information system », J. Bunn, « Developing descriptive standards... », opus cit., p. 237.

¹⁰⁸ Alice Motte, « La normalisation de la description archivistique : enjeux et actualités », *La Gazette des archives*, n° 238, 2015, p. 122.

¹⁰⁹ *Ibid.*, p. 123.

¹¹⁰ J. Bunn, « Developing descriptive standards... », opus cit., p. 239.

users gaining access to archival collections »¹¹¹. Mais il fallait davantage pour les services d'archives d'autres pays, car la norme ne supportait pas la description à plusieurs niveaux.

À partir des années 80, des efforts de normalisation plus soutenus se font jour dans le monde, et particulièrement dans le monde anglo-saxon, pour lutter contre l'idiosyncrasie, comme est désignée l'absence de consensus concernant les pratiques archivistiques¹¹². En ce sens, les Britanniques créent le Manual of Archival Description, ou MAD, première édition en 1986. La seconde édition de 1990 se rapproche de ce que sera l'ISAD-G : elle propose une description par niveaux, séparant une description de niveau haut au début de l'instrument et une description plus précise ensuite, sous forme de liste d'éléments. Les éléments obligatoires divisés en aires de description sont parfois communs avec l'ISAD-G, comme « aire de l'histoire administrative et de la conservation », ou « aire de l'accès, de la publication et de la référence »¹¹³. Mais le MAD2 n'a eu qu'une envergure nationale à l'échelle du Royaume-Uni.

Les principales normes de description utilisées aujourd'hui ont pris germe en Amérique, et ont ensuite été finalisées par l'ICA. Le développement de l'informatique est la principale raison de l'intérêt pour une description commune des archives :

Avant même l'essor rapide de l'Internet, les réseaux informatiques ont mis en évidence la nécessité d'échanger des informations sur les archives et de pouvoir disposer d'outils permettant de partager les notices descriptives de différentes institutions tant au niveau national qu'au niveau international.¹¹⁴

De ce fait, la commission de l'ICA sur les normes de description (ICA/CDS) publie en 1994 la première version de la norme générale pour la description archivistique, ou ISAD-G, puis en 1996 la norme internationale relative aux notices d'autorité archivistiques pour les collectivités, personnes et familles ou ISAAR-CPF, ainsi que leurs révisions respectives en 2002 et 2004. La commission suivante de l'ICA sur les normes et bonnes pratiques (ICA/CBPS) est, elle, à l'origine des deux dernières normes que sont la norme internationale pour la description des institutions de

¹¹¹ Lisa R. Coats, « Users of EAD Finding Aids: Who Are They and Are They Satisfied? », *Journal of Archival Organization*, 2004, vol. 2, n° 3, p. 30.

¹¹² Estelle Cepparo, « Records in contexts : évolution de la description archivistique vers le web sémantique. De la (méta)donnée à la connaissance », Mémoire de master Archives, sous la dir. de Bénédicte Grailles, 2021, Angers, p. 27.

¹¹³ Michael Cook, « The British move toward standards of archival description: The "MAD" standard », *The American Archivist*, vol. 53, 1990, p. 136.

¹¹⁴ Claire Sibille de Grimoüard, « Les normes internationales de description archivistique : origines, développements, perspectives », *La Gazette des archives*, n° 228, 2012, p. 78.

conservation des archives (ISDIAH) et la norme internationale pour la description des fonctions (ISDF)¹¹⁵.

Les quatre normes, distinctes et liées, ont permis de créer des instruments normalisés, mais pas seulement. Les notices ISDF, créées hors instruments de recherche, ont de ce fait permis d'organiser des réseaux de notices sur le Web. Comme le dit Alice Motte, « la déconnexion des différentes composantes de la description archivistique permet une plus grande plasticité pour restituer au public des informations complexes et contextualisées les unes par rapport aux autres. »¹¹⁶ En effet, les normes laissent une grande liberté pour la création de notices, tout en donnant un cadre que tous peuvent suivre.

Mais Claire Sibille de Grimoüard relève les problèmes de ces quatre normes, qui ont incité à aller plus loin avec les débats actuels autour du RiC (Records in Context). Elle explique que la liberté accordée par les normes à chaque pays les a obligés à élaborer leurs propres règles concernant les vides laissés dans les normes, par exemple en ce qui concerne le contenu des données : « sans référentiels régissant le contenu des données, l'information ne peut pas être présentée de manière uniforme. »¹¹⁷ Suivant la même idée, les quatre normes n'offrent aucune vision d'ensemble et se recoupent là où la nouvelle norme est venue apporter des précisions. Enfin, la volonté de séparation des composantes de description, si elle avait pour but initial de favoriser l'échange de données décrites de la même façon, a entraîné plutôt « des notices descriptives présentées en "silo", largement séparées les unes des autres et difficilement exploitables informatiquement »¹¹⁸. Les normes de l'ICA, si elles se suffisent à elles-mêmes dans le cadre de rédaction d'un instrument de recherche simple, ne sont donc plus suffisantes lorsqu'il s'agit d'interrelier les notices sur le Web.

2.1.3. L'adaptation au numérique : normes d'encodage

Avant d'évoquer la rédaction actuelle d'une nouvelle norme englobant les quatre principales, le RiC, revenons sur les normes d'encodage qui ont permis de publier sur le Web de manière normalisée et unique. Même si tous les instruments produits et publiés ne le sont pas directement en XML-EAD, il reste que cette norme reste la voie la plus simple pour relier les données aux autres services, produire des moteurs de recherche compétents et intégrer ces instruments aux portails interservices.

Le Web amène en effet à repenser les normes, de façon à ce que les machines puissent traiter les informations injectées en ligne. Dès 1995, le schéma de métadonnées Dublin Core a permis la diffusion de tous types de documents sur le Web, en décrivant ceux-ci avec 15 éléments de

¹¹⁵ C. Sibille de Grimoüard, « Les normes internationales... », opus cit., p. 80.

¹¹⁶ A. Motte, « La normalisation... », opus cit., p. 125.

¹¹⁷ Claire Sibille de Grimoüard, « De la norme ISAD(G) à Records in Contexts (RiC) », *La Gazette des Archives*, n° 261, 2021, p. 62.

¹¹⁸ C. Sibille de Grimoüard, « De la norme ISAD(G)... », opus cit., p. 62.

description¹¹⁹. Mais dans le monde des archives, l'encodage des instruments de recherche eux-mêmes a été privilégié.

Pour permettre une diffusion efficace des instruments de recherche, autrement que par PDF ou grâce au format MARC -AMC, les archivistes ont réfléchi à une façon d'encoder ceux-ci dans un format stable, reconnu sur le Web et facile d'utilisation pour les usagers. En effet, les instruments de recherche délivrent bien plus d'informations que les notices MARC, mais ont besoin d'être adaptés au Web via un format défini¹²⁰. Ce format a d'abord été le SGML (langage de balises standard généralisé), mais il s'est révélé trop complexe pour le Web ; le HTML aurait pu être favori, et l'est au demeurant pour la conception de tous nos sites Web – parce qu'il s'attache particulièrement à la présentation du contenu- ; néanmoins le langage le plus stable et pratique pour l'encodage est XML, par sa lisibilité, son universalité, son indépendance des plateformes logicielles et matérielles. Tous ces langages sont des langages à balise, ce qui consiste à mettre en évidence tous les éléments importants d'un document, et qui convient plutôt bien aux instruments de recherche : en mettant en exergue le contenu, jusqu'aux notices à la pièce, les informations sont intégrées aux moteurs de recherche du Web.

L'EAD, pour Encoded Archival Description, a donc été conçue dans le but de promouvoir un standard d'encodage lisible par une machine, non pour la description archivistique, mais pour les instruments de recherche même. En 1993, un premier projet a été initié par l'université de Californie, à Berkeley. La première version de l'EAD, utilisé avec SGML, est publiée en 1998. La deuxième version, bien plus utilisée en France et basée sur le XML, date de 2002. Une troisième version, plus théorique, est sortie en 2015, toujours avec XML. La différence avec les normes de description archivistiques repose sur le propriétaire de ces normes : si l'ISAD-G est volontairement lâche, car destinée à être appliquée dans de nombreux pays, l'EAD, créée dans un contexte purement américain et possédée par l'Association des archivistes américains, est plus détaillée. En 2004 a aussi été publiée l'EAC, pour Encoded Archival Context, qui permet de décrire les producteurs ; en 2010, le schéma XML EAC-CPF reprend la norme de description ISAAR-CPF pour faciliter l'encodage.

L'EAD s'est répandue assez rapidement dans les milieux archivistiques, grâce à plusieurs facteurs. La norme s'adapte bien à presque tous les types d'instruments de recherche, inventaires, répertoires quelque soit leur taille, sauf les guides d'archives¹²¹, car elle s'accommode facilement de la description multi-niveaux des archives. De plus, elle permet aussi bien la création de nouveaux instruments de recherche, que la rétro conversion d'anciens instruments, soit déjà en traitement de texte voire en base de données, soit uniquement sous forme imprimée. La conversion permet ainsi

¹¹⁹ Y. Lemay, « Les sites Web... », opus cit., p. 13.

¹²⁰ « The obvious descriptive tool to deliver over the Web was the finding aid, something that was more detailed than an AMC record », L. R. Coats, « Users of EAD... », opus cit., p. 30.

¹²¹ Catherine Dhérent, « La normalisation dans les archives », *Archives*, 1999-2000, vol. 31, n°3, p. 36.

de réévaluer le contenu de nombreux anciens instruments, qui sont remis aux normes avant d'être encodés. Ceci peut prendre un temps important mais reste un bénéfice pour les services¹²². Les DTD EAD et EAC sont reconnues et recommandées, notamment en France par la Direction des Archives de France : « l'indépendance de la structure du document XML par rapport à sa présentation le rend pérenne » et les normes « permettent de constituer de vastes réservoirs d'information et de faciliter la recherche du public »¹²³. L'EAD permet aussi d'encoder plus ou moins finement selon les besoins, d'intégrer des liens vers les documents décrits. Mais le principal avantage de l'EAD est sa compatibilité avec l'ISAD-G, pour sa deuxième version : suivant le même principe de description par niveaux, on peut faire correspondre les éléments de chacune des normes pour une restitution normalisée des instruments en ligne¹²⁴.

Néanmoins, la norme a ses limites. En effet, elle n'a été conçue que pour des fonds clos et bien cernés, ce qui exclut les bordereaux de versement sommaires qui décrivent des parties de fonds¹²⁵. Catherine Dhérent évoque aussi la complexité de la structure de la norme, les coûts de balisage et les difficultés d'encodage par du personnel non spécialisé¹²⁶. La mise en œuvre de l'EAD et l'EAC est enfin soumise à la connaissance des normes ISAD-G et ISAAR-CPF : il ne s'agit plus seulement aujourd'hui de décrire les fonds mais de créer des outils de recherche cohérents et universaux¹²⁷.

2.1.4. Une tentative de fusion : RiC

Si la création de normes de description et d'encodage a permis la diffusion massive de documents archivistiques en ligne, l'arrivée du Web sémantique dans les années 2010 change la donne. Appelé aussi « Web de (méta)données », ¹²⁸ il nécessite de s'approprier ces dernières et donc de les normaliser pour les exploiter durablement. C'est pour cette raison que l'ICA a enclenché un processus de révision des normes de description archivistique et la création d'un modèle conceptuel nouveau : Records in Contexts (RiC).

La création d'un modèle conceptuel pour les archives permet, en sus de s'approprier le Web 3.0, de s'approcher des bibliothèques et des musées, qui possèdent leur modèle depuis 1998 et 1999 respectivement¹²⁹. Mais le but principal reste de rendre les données davantage interopérables entre elles : en effet, RiC permettra (à terme) de « mettre en avant des entités

¹²² Dennis Meissner, « First Things First: Reengineering Finding Aids for Implementation of EAD », *American Archivist*, 1997, n° 60, p. 374.

¹²³ C. Sibille de Grimoüard, « Les instruments de recherche... », opus cit., p. 138.

¹²⁴ Claire Sibille de Grimoüard, Marcel Caya, « Publication électronique des instruments de recherche », PIAF, 2011, [en ligne].

¹²⁵ C. Sibille de Grimoüard, « Les instruments de recherche... », opus cit., p. 145.

¹²⁶ C. Dhérent, « La normalisation... », opus cit., p. 37.

¹²⁷ C. Sibille de Grimoüard, M. Caya, « Publication électronique... », opus cit.

¹²⁸ Jean-Pierre Deltour, « ArchivisTIC, Métadonnées / Mets ta donnée ! / Mais... t'as donné (fin) », *Archivistes !*, n° 115, 2015, p. 11.

¹²⁹ Estelle Cepparo, « Records in contexts... », opus cit., p. 65.

(agent, lieu et concept, mais également fonctions, archives, etc.) et de qualifier avec précision les relations qui les unissent, pour une meilleure insertion dans le web de données liées »¹³⁰. De ce fait, l'ISAD-G et l'EAD ont opéré une première étape de dématérialisation des instruments de recherche, mais RiC a la vocation d'aller plus loin :

Il paraît salubre de poursuivre cette dématérialisation afin de basculer pleinement du texte imprimé vers la métadonnée maîtrisée, qui dotera la description archivistique d'une nouvelle dimension : l'expressivité combinatoire. Aujourd'hui, il ne s'agit plus seulement de lire, mais aussi de requêter, agréger ou ventiler l'information.¹³¹

Il s'agit donc de créer un modèle normatif qui prend en compte dès le départ le but final de médiation des instruments de recherche : les algorithmes de moteurs de recherches doivent pouvoir rechercher les données utiles à l'utilisateur, en se servant des métadonnées descriptives. Depuis 2012, l'EGAD (groupe d'experts sur la description archivistique) réfléchit à la meilleure façon de relier et compléter les quatre normes de description de l'ICA afin de faciliter l'utilisation des métadonnées. La présentation sous forme de réseau ou de graphe est privilégiée, pour mettre en exergue les différents niveaux de description¹³². Pour cela, l'ontologie RIC-O est l'expression informatisée du modèle en OWL (Web Ontology Language) s'appuyant sur le RDF (Resource Description Framework), un modèle de graphe permettant de décrire les ressources Web et leurs métadonnées pour traiter automatiquement des descriptions. De ce fait, il est le langage fondamental du Web sémantique : les archivistes s'attachent donc à créer des outils permettant de convertir leurs instruments de recherche en RDF, notamment à partir d'instruments déjà encodés en XML. C'est le cas de RIC-O Converter, un logiciel libre qui convertit les métadonnées archivistiques en jeux de données RiC-O¹³³. Les métadonnées sont dès lors utilisées pour créer des vocabulaires contrôlés, des thésaurus et autres index, qui fiabilisent l'information autant qu'ils en facilitent le traitement¹³⁴.

Entre 2015 et 2018, un premier projet pilote a été mené aux Archives Nationales pour convertir avec RIC-O Converter des fichiers XML EAD ou EAC, puis pour interconnecter et enrichir les jeux de données sous forme de graphe pratique. Le logiciel a été publié en 2020, dans le but de réunir les différents entrepôts de données sous un unique graphe d'entités liées,

¹³⁰ C. Silvestre, « Indexation... », opus cit., p. 85.

¹³¹ Louis Vignaud, « Frugalité des polygones : la diffusion des métadonnées descriptives sur le web », *La Gazette des Archives*, n° 261, 2021, p. 97.

¹³² C. Sibille de Grimoüard, « De la norme ISAD(G)... », opus cit., p. 73.

¹³³ Thomas Francart, Pauline Charbonnier, « RIC-O Converter, un logiciel libre de conversion de métadonnées archivistiques (en EAD et EAC-CPF) en jeux de données conformes à RiC-O », actes de la journée d'étude organisée le 28 janvier 2020 par les Archives nationales à Paris, [en ligne], disponible sur https://f.hypotheses.org/wp-content/blogs.dir/2167/files/2020/02/20200128_4_RiCOConverter.pdf (consulté le 22 avril 2022).

¹³⁴ L. Vignaud, « Frugalité des... », opus cit., p. 97.

dans le cadre du protocole OAI-PMH qui prône l'ouverture du Web et les données liées. Ainsi, les dispositifs normatifs de description et d'encodage des archives rejoignent les mouvements globaux des archives en ligne, souhaitant relier les données entre elles entre services variés. Bien que la norme RiC-O soit encore en développement, elle ouvre les portes du Web 3.0 aux archivistes, qui pourront ainsi adapter leurs offres en ligne à ces nouvelles possibilités. Mais, dans le Web 2.0, à quoi ressemblent les instruments de recherche en ligne ?

2.2. État des lieux des possibilités en ligne

Les instruments de recherche publiés actuellement en ligne ne sont pas tous aux normes. S'ils tendent à l'être, il reste qu'il existe de multiples possibilités de mise en ligne, plus ou moins pratiques pour l'internaute. Sous quelle forme apparaissent les instruments en ligne ? Et comment les rechercher ?

2.2.1. Les formats en ligne : des outils fonctionnels ?

Les archivistes proposent des formats divers lors de la mise en ligne sur les sites Internet. Cela provient notamment de la diversité d'instruments disponibles à la publication : on trouve ainsi « [des] inventaires manuscrits ou anciennement dactylographiés ou imprimés, [des] inventaires récemment dactylographiés ou imprimés, [des] inventaires produits à partir d'un outil de traitement de texte, [des] notices saisies dans une base de données »¹³⁵, etc. Mais quels sont les meilleurs formats de publication ? Claire Sibille de Grimoüard sépare les possibilités entre « documents électroniques non structurés » pour les instruments en PDF ou traitement de texte, ou en HTML, qui ont une forme plus figée, et les « documents électroniques structurés », pour les bases de données ou les instruments en XML, qui permettent des pages plus dynamiques¹³⁶. Selon elle, le deuxième type est à privilégier, parce qu'il garantit la pérennité des données mises en ligne, qui sont également plus facilement modifiables ; mais ils nécessitent davantage de compétences et de temps.

Si l'on considère la genèse des sites Web, le format PDF a été privilégié pendant longtemps. En effet, il permet une mise en ligne rapide, facile et peu coûteuse pour les services, notamment pour ceux qui ont déjà les documents en traitement de texte ou numérisés. Cependant, aujourd'hui, les inventaires en PDF ne représentent plus la majorité de ce qui est présent en ligne, même s'ils sont encore bien présents : sur FranceArchives par exemple, seuls 20% des instruments sont en PDF ou en CSV, un format de représentation de données sous forme de tableau¹³⁷. S'ajoute à cela que de nombreux instruments publiés en XML sont disponibles au téléchargement, ce qui implique la plupart du temps une conversion en PDF, ou plus

¹³⁵ C. Sibille de Grimoüard, « Un état des lieux... », opus cit., p. 136.

¹³⁶ C. Sibille de Grimoüard, « Les instruments de recherche... », opus cit., p. 134.

¹³⁷ M. Restif, « Le portail FranceArchives », opus cit., p. 36.

rarement l'enregistrement du lien HTML : le premier cas se retrouve notamment aux archives de la Ville de Genève¹³⁸.

Bien que le format PDF soit très commode, car très connu du public et stable dans le temps, il présente divers inconvénients, allant à l'encontre de la volonté d'ouverture du Web des archivistes aujourd'hui : si l'on peut rechercher dans l'instrument, aucun lien ne peut être effectué entre plusieurs instruments, ni aucune recherche via des thésaurus ; par ailleurs, certains instruments sont très longs, et donc très lourds et longs à ouvrir pour l'internaute (par exemple, aux archives départementales de l'Eure)¹³⁹. Le rapport annuel des services d'archives de 2006 voyait ainsi les fichiers PDF comme du « contenu scientifique rudimentaire »¹⁴⁰. Les usagers, enfin, qui semblent rassurés par les formats PDF, ne sont pas pour autant plus efficaces dans ces instruments de recherche : Christopher Prom a en effet remarqué dans son étude que les participants cherchaient avec moins de succès et de rapidité dans les PDF : « PDF format replicates a printed finding aid. People searched it more slowly and with less success (on average) than the other formats, and they tended to dislike it »¹⁴¹.

Un autre format utilisable, et toujours en vigueur pour certains sites, est HTML. Format fondamental de création des pages Internet, il présente les instruments de manière linéaire, comme les fichiers PDF, mais peut plus facilement faire l'objet de recherches dans un moteur, bien que limitées. Les archives de l'Indre ont ainsi utilisé à la fois le format PDF et HTML jusqu'en 2007, où ils ont commencé l'export en XML, grâce aux inventaires produits directement via le logiciel Arkheia¹⁴². Il présente en effet l'avantage d'être simple à écrire, et donc abordable pour des archivistes peu experts en informatique ; l'HTML permet également de coder une mise en forme qui égaiera le site Web. Mais l'HTML sert principalement à la navigation et nécessite en ce sens la présence de nombreux liens vers la même page ou d'autres, ce qui peut s'avérer lourd à maintenir, et réduit l'espérance de vie du document : on l'a dit, les pages Web ont une durée de vie limitée¹⁴³.

La tendance actuelle est donc plutôt au format XML, en privilégiant la DTD-EAD, bien que ce format soit très rare avant les années 2010¹⁴⁴. Dans le cadre d'harmonisation des outils mise en ligne depuis 2010¹⁴⁵, l'encodage XML est mis en avant comme le moyen de partager plus efficacement ses données entre services, ou tout simplement comme le format le plus pratique pour les usagers, permettant des recherches plus poussées que le

¹³⁸ C. Sibille de Grimoüard, « Un état des lieux... », opus cit., p. 137.

¹³⁹ C. Sibille de Grimoüard, M. Caya, « Publication électronique... », opus cit.

¹⁴⁰ Archives de France, *Rapport annuel 2006*.

¹⁴¹ Christopher J. Prom, « User interactions with electronic finding aids in a controlled setting », *The American Archivist*, 2004, vol. 67, n°2, p. 261.

¹⁴² V. Baud, M. du Pouget, « La création... », opus cit., p. 25.

¹⁴³ C. Sibille de Grimoüard, M. Caya, « Publication électronique... », opus cit.

¹⁴⁴ « L'utilisation du langage de description de document XML, qui tend pourtant à devenir la norme en matière d'informatique documentaire professionnelle, est très rare », P. Rygiel, « Les sites Web... », opus cit., p. 167.

¹⁴⁵ L. Gueit-Montchal, « La diffusion... », opus cit., p. 10.

format PDF. C'est l'avis d'André Brochier, pour les Archives Nationales d'Outre-Mer (ANOM) : « seule l'utilisation des possibilités offertes par l'encodage XML selon la DTD-EAD était susceptible d'apporter des solutions satisfaisantes à l'objectif final : apporter toute l'aide possible au chercheur consultant les instruments de recherche sur Internet ». Sur ce point, nous y reviendrons¹⁴⁶. Un paragraphe attire cependant l'attention dans le n°134 de *Archivistes !*, prouvant cette volonté des archivistes de créer des réservoirs de données :

Si FranceArchives accepte des inventaires en simple PDF texte, les instruments de recherche en XML-EAD sont naturellement mieux valorisables et valorisés : les index sont extraits pour en faire des entités harmonisées, alignées vers des référentiels externes et enrichies. Cette translation du modèle linéaire des inventaires en XML-EAD vers un modèle de données éclaté permet de créer des relations sémantisées entre les entités. Cette modélisation entités-relations constitue par ailleurs l'amorce d'une évolution du portail vers le modèle Records in Contexts (RiC), l'ontologie RiC-O issue du modèle conceptuel entités-relations RiC-CM étant, pour rappel, utilisable sur des notices EAD et EAC-CPF.¹⁴⁷

Même si nous n'en sommes pas encore à traduire systématiquement les inventaires en modèle de données éclaté, la transition vers l'XML-EAD est bien entamée. Les sites Internet étudiés par le SIAF en 2015 privilégiaient ainsi l'EAD pour la plupart. La Vendée et les Hautes-Alpes ont même opté pour une publication uniquement EAD, mais pour autant seuls 44% des sites utilisaient alors l'EAD¹⁴⁸.

Pour tous les formats possibles, les services se sont dotés peu à peu d'une bibliothèque virtuelle d'instruments de recherche, concept nommé « salle des inventaires virtuelle » à partir de la circulaire DITN/RES/2005/006 du 30 septembre 2005¹⁴⁹. Cette salle des inventaires exclut dès lors l'idée de sélectionner quels instruments vont être publiés, dans la mesure où tous sont appelés à être communiqués au public, et que davantage d'inventaires sont déjà présents en salle de lecture¹⁵⁰.

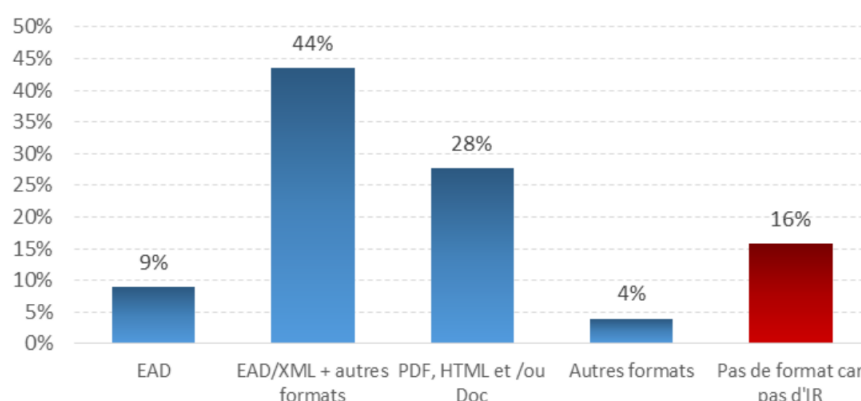
¹⁴⁶ Voir le 2.2.2.

¹⁴⁷ Manonmani Restif, Coline Silvestre, « FranceArchives : portail agrégateur et laboratoire de la qualité des données archivistiques sur le web », *Diffuser les instruments de recherche, Archivistes !*, n°134, 2020, p. 23.

¹⁴⁸ Service Interministériel des Archives de France, « Phase 2 », Analyse des sites Web des services d'archives départementales, 2014-2015, [en ligne], disponible sur https://francearchives.fr/file/ce647322f3ad0f3797bbbbfb805ffe525fc263a9/static_8831.pdf (consulté le 30 avril 2022).

¹⁴⁹ Direction des Archives de France, Instruction DITN/RES/2005/006 du 30 septembre 2005 relative à la publication électronique des instruments de recherche, 2005.

¹⁵⁰ C. Sibille de Grimoüard, « Un état des lieux... », opus cit., p. 124.



Graphique 2 : Format des instruments de recherche mis en ligne sur les sites d'archives départementales en 2015¹⁵¹.

Mais la différence dans la forme des instruments de recherche, entre les anciens uniquement en papier, et les plus récents produits sous traitement de texte ou via les logiciels métiers, ne permet pas pour un service de publier tous ses instruments sous le même format : les anciens instruments numérisés ne sont pas, pour la plupart, encodés en XML pour le moment, étant donné le temps que cela prend. C'est pourquoi, aux Archives Nationales par exemple, a été fait le choix de sélectionner les meilleurs instruments et de les publier soit en PDF, soit en documents encodés en XML-EAD¹⁵². La salle des inventaires, sur beaucoup de sites, prend la forme d'un état des fonds avec des notices synthétiques de descriptions de fonds, ou reprend le cadre de classement, avant de mener vers les instruments eux-mêmes. Mais ce choix est problématique :

Cette démarche, qui permet de disposer d'une recherche d'orientation générale, souvent plus exhaustive que la recherche dans les instruments de recherche détaillés, peut toutefois déconcerter le public familier des grands moteurs de recherche généralistes sur Internet, où il n'est pas nécessaire de poser deux fois une question pour avoir une réponse complète.¹⁵³

Pour autant, s'il pose problème pour les usagers, c'est un choix fréquent des services, étant donné que plusieurs logiciels métiers ou interfaces Internet proposent ce menu dépliant du cadre de classement : ainsi Pléade, logiciel de consultation et d'interrogation des instruments de recherche en

¹⁵¹ SIAF, « Phase 1 », Analyse des sites Web des services d'archives départementales, 2014-2015, [en ligne], disponible sur https://francearchives.fr/file/ce647322f3ad0f3797b805ffe525fc263a9/static_8831.pdf (consulté le 30 avril 2022).

¹⁵² Isabelle Aristide-Hastir, « Applications concrètes de l'EAD : le chantier de dématérialisation des instruments de recherche et le chantier « modèles de production » des Archives nationales », *La Gazette des archives*, n°220, 2010, p. 196.

¹⁵³ C. Sibille de Grimoüard, « Un état des lieux... », opus cit., p. 127.

EAD a facilité la mise en ligne des inventaires de Haute-Marne¹⁵⁴. La salle des inventaires peut également prendre d'autres formes. La navigation hiérarchique dans les fonds, au moyen d'un fil d'Ariane permettant d'accéder à tous les fonds du service suit généralement l'arborescence du cadre de classement des archives. Plus original, les archives départementales du Val de Marne ont choisi une présentation par type de producteurs pour les fonds privés¹⁵⁵.

Un peu à part de la salle des inventaires virtuelle, se trouvent les bases de données. Derniers arrivés sur la scène des sites Internet, ils permettent à des ensembles sériels ou des versements administratifs contemporains d'être mis en valeur, via des outils de recherche développés. Ainsi, les archives départementales de la Savoie, les Archives Nationales avec Nat, ou les archives de Paris utilisent des bases de données sur leur site¹⁵⁶. D'autres services privilégient les bases de données pour interroger leurs fonds de manière originale, par exemple sous une interface cartographique (aux archives du Maine-et-Loire)¹⁵⁷. Mais les bases de données sont des outils complexes pour les utilisateurs non avertis, qui préfèrent être guidés. Les moteurs de recherche nécessitent en effet une certaine connaissance pour être pleinement utilisés.

2.2.2. Indexation ou recherche plein texte ? Les moteurs de recherche des services d'archives

Le moteur de recherche est devenu le moyen le plus commode pour toute recherche sur Internet. Dans l'inconscient collectif, utiliser un moteur de recherche conduira forcément à toutes les ressources existantes sur le Web. Cette affirmation est, nous le savons, fautive : depuis les moteurs de recherche généralistes du Web – tels que Google, Bing, etc. – on ne peut rechercher que sur les pages principales d'un site Web, pour peu qu'elles soient référencées. Les ressources internes des sites font l'objet, eux, de moteurs de recherches à plus petite échelle. Cela peut dérouter un utilisateur qui s'attend à des moteurs généralistes, et se retrouve face à de multiples interfaces indépendantes selon les services :

À ce jour, la multiplication des interfaces d'interrogation (catalogues, revues en ligne, ressources numériques, bibliothèques numériques, dépôts institutionnels notamment) sur les portails de bibliothèque constitue une lourdeur pour le lecteur d'autant plus facilement découragé que son réflexe premier – qu'il soit étudiant de

¹⁵⁴ Marguerite Préau-Sido, « Le projet adhm des archives départementales de la Haute-Marne : une application conçue avec Pléade et Navimages », *La Gazette des archives*, n°207, 2007, p. 37.

¹⁵⁵ C. Sibille de Grimoüard, « Un état des lieux... », opus cit., p. 128.

¹⁵⁶ C. Sibille de Grimoüard, M. Caya, « Publication électronique... », opus cit.

¹⁵⁷ C. Sibille de Grimoüard, M. Caya, « Publication électronique... », opus cit.

*1re année ou doctorant – est l'utilisation du moteur de recherche Google.*¹⁵⁸

C'est en ce sens que le SIAF préconise en 2015 de posséder un moteur de recherche unitaire, qui interroge tout le site, à la fois les archives en ligne et les inventaires¹⁵⁹.

La majorité des sites d'archives possède donc aujourd'hui une, voire des interfaces de recherche, sous différentes formes :

- le formulaire de recherche simple ou recherche plein texte : les services proposent habituellement un moteur de recherche simple, qui permet une recherche rapide par quelques mots clés, parfois par quelques champs comme lieux, personnes, type de document ou cote¹⁶⁰ ;
- le formulaire de recherche avancée : allant de pair avec le précédent, il permet une recherche plus poussée, en proposant de nombreux champs thématiques à remplir ;
- le moteur à facettes : avec ses filtres combinables comme l'utilisateur le désire, il permet une recherche expérimentale, faite d'allers et retours, grâce à des opérateurs booléens (ET, OU, AVEC, etc.)¹⁶¹ ;
- la recherche guidée : rare, elle permet d'accompagner pas à pas le lecteur en réduisant à chaque étape le nombre de résultats, selon la logique de l'entonnoir¹⁶² ;
- le constructeur de requêtes sur mesure est encore expérimental, mais permet de formuler une question complexe à un assistant virtuel qui interroge les données (par exemple, SPARNatural)¹⁶³.

Tomber sur l'une de ces interfaces sur un site d'archives n'exclut pas la possibilité d'en trouver une autre ailleurs sur le site, étant donné qu'elles peuvent se recouper. Au demeurant, l'instruction DITN/RES/2005/006 du 30 septembre 2005 recommande « de proposer à l'utilisateur deux modes d'interrogation des instruments de recherche : navigation hiérarchique dans la structure des fonds et recherche par critères »¹⁶⁴. Cela inclut généralement une recherche générale dans un moteur simple, qui présente l'avantage d'être facilement utilisable par un débutant ; mais l'utilisateur peut passer à côté d'une information s'il ne cherche pas les bons termes, ou s'il ne sait pas que l'information est bien disponible sur le site¹⁶⁵. Puis les

¹⁵⁸ Élise Chapoy, Joris Paillaré, « Donner accès à l'information : de l'OPAC aux outils de découverte », François Cavalier éd., *Bibliothèques universitaires : nouveaux horizons*, Éditions du Cercle de la Librairie, 2015, p. 227.

¹⁵⁹ SIAF, « Phase 1 », Analyse des sites Web des services d'archives départementales, opus cit.

¹⁶⁰ C. Sibille de Grimoüard, « Un état des lieux... », opus cit., p. 130.

¹⁶¹ L. Vignaud, « Frugalité des... », opus cit., p. 92.

¹⁶² *Ibid.*, p. 92.

¹⁶³ *Ibid.*, p. 92.

¹⁶⁴ C. Sibille de Grimoüard, « Un état des lieux... », opus cit., p. 127.

¹⁶⁵ L. Vignaud, « Frugalité des... », opus cit., p. 92.

services peuvent choisir d'y adjoindre une recherche avancée, plus complexe à utiliser, avec un formulaire unique qui empêche l'avancée progressive (il faut reprendre le formulaire du début à chaque nouvelle recherche)¹⁶⁶. Les autres formulaires, plus rares, sont plutôt utilisés pour des recherches spécialisées, qui interrogent des fonds particuliers comme les registres d'état civil ou le cadastre (par exemple, sur le site des archives de l'Eure).

Le principal problème de tous ces outils est d'assurer la bonne appréhension par l'utilisateur. En effet, il suffit de choisir un mauvais terme de recherche pour ne pas trouver un document qui existe pourtant bel et bien. Exceptés les moteurs de recherche plein texte, qui interrogent toutes les données pour essayer de faire correspondre les termes de la recherche (c'est ainsi que fonctionnent les moteurs comme Google, en recherchant une suite de caractères donnés), et ne sont donc pas gênés en théorie par les accents, les masculins/féminins, les singuliers/pluriels¹⁶⁷, les formulaires de recherches sont difficilement appréhendables si l'on ne connaît pas quelques règles. Dans les moteurs de recherche, tout est important : la casse, le nombre, les accents et l'orthographe bien sûr. Les moteurs de services d'archives ne sont en effet pas formatés pour rechercher un mot mal transcrit, puisqu'ils dépendent des index établis par les services.

En effet, l'indexation est la base commune de tous les moteurs de recherche internes avancés : les instruments de recherche doivent être indexés pour apparaître dans les moteurs. L'indexation offre en effet davantage que la recherche plein texte :

Quand la recherche en texte intégral repose exclusivement sur la reconnaissance d'une suite précise de caractères (avec quelques légères variantes possibles, mais limitées), l'indexation va quant à elle proposer non seulement une interprétation, mais aussi une structure.¹⁶⁸

Les services doivent donc effectuer un travail d'indexation rigoureux pour proposer un moteur de recherche qui pourra aider les utilisateurs : « Des descriptions lacunaires rendent les documents totalement invisibles. Si 70 % des fonds ne sont pas indexés sur un thésaurus « matière », il sera difficile de proposer une facette ou un formulaire de recherche avancée. »¹⁶⁹ De plus, il est important de respecter le typage et d'harmoniser les descriptions : la date est inscrite au format date, les instruments en XML sont indexés grâce à la balise <item>, et il faut éviter des redondances de termes comme « mètre linéaire » ainsi que « ml »¹⁷⁰. L'indexation est donc un travail de longue durée, qui ne peut concerner qu'un seul instrument :

¹⁶⁶ *Ibid.*, p. 92.

¹⁶⁷ C. Sibille de Grimoüard, « Un état des lieux... », opus cit., p. 133.

¹⁶⁸ C. Silvestre, « Indexation... », opus cit., p. 82.

¹⁶⁹ L. Vignaud, « Frugalité des... », opus cit., p. 28.

¹⁷⁰ Louis Vignaud, « Diffuser les archives sur le web : le rôle des métadonnées », *Diffuser les instruments de recherche, Archivistes !*, n°134, 2020, p. 28.

c'est pourquoi des thésaurus matière existent pour uniformiser les termes d'indexation. L'emploi de référentiels permet ainsi de partager ensuite ses instruments sur les portails archivistiques. C'est en ce sens qu'un groupe de travail du SIAF créé en 2020 rédige actuellement un guide d'indexation pour le Web, s'adaptant au contexte du Web de données¹⁷¹. L'indexation est cependant un processus complexe, chronophage, ce qui amène les archivistes à proposer des projets d'indexation par pratiques collaboratives, permettant aux usagers eux-mêmes, dans un certain cadre, d'indexer des archives en ligne¹⁷². Cela n'a pas encore été proposé pour l'indexation d'instruments de recherche.

Une fois l'indexation réalisée, il faut pouvoir restituer les données dans un cadre correct pour les usagers. La recherche peut s'avérer complexe si l'utilisateur n'emploie pas les termes utilisés par l'archiviste :

*Il convient donc que le lecteur puisse avoir accès à ces listes de termes afin de savoir, par exemple, si l'absence de réponse à sa requête résulte de l'absence d'articles concernant l'objet de sa recherche ou bien tout simplement parce que le ou les termes utilisés ne figuraient pas dans les thésaurus ou les listes utilisés pour l'indexation.*¹⁷³

L'utilisateur, s'il possède la liste des bons termes à utiliser, pourra mener à bien ses recherches. De la même façon, il est en droit de savoir dans quels instruments se fait sa recherche, et donc de voir les angles morts du moteur de recherche (par exemple, que la recherche ne porte que sur les instruments en XML-EAD). Une bonne solution consiste à placer dans les champs de recherche une liste déroulante dans laquelle l'utilisateur devra choisir le terme de sa recherche : il sera donc assuré de chercher un terme présent dans l'indexation. C'est le cas aux archives départementales des Alpes-Maritimes, où une recherche guidée permet de sélectionner des termes à partir de listes indexées¹⁷⁴.

Un dernier point porte sur l'organisation des résultats de la recherche. En effet, une mauvaise organisation peut empêcher le lecteur d'accéder à l'information qu'il recherche, même si elle est sous ses yeux. En ce sens, les notices devraient être toujours affichées dans leur contexte de description (fonds auquel elles appartiennent, place dans le cadre de classement, etc). La circulaire de 2005 ajoute même la recommandation de suivre un « ordre rendant compte de la hiérarchie », c'est-à-dire de placer séparément les notices à la pièce et les fonds entiers¹⁷⁵.

¹⁷¹ C. Silvestre, « Indexation... », opus cit., p. 84.

¹⁷² Marie Blaise-Groult, Christelle Bruant, Jean-Yves Le Clerc, Pierrick Lelièvre, Emmanuelle Roy, « Archives et pratiques collaboratives en ligne, l'âge mûr ? », *La Gazette des archives*, n° 245, 2017, p. 258.

¹⁷³ Pierre Vernus, « Les instruments de recherche sont-ils adaptés à la demande des publics ? Le cas du public universitaire », *La Gazette des archives*, n°220, 2010, p. 136.

¹⁷⁴ C. Sibille de Grimoüard, « Un état des lieux... », opus cit., p. 132.

¹⁷⁵ *Ibid.*, p. 134.

Enfin, l'indexation ne fonctionne que pour les instruments publiés dans un format compatible avec les moteurs, tel que XML. De ce fait, les PDF échappent à la recherche dans les moteurs. Si l'utilisateur manque un instrument de recherche, parce qu'il est en PDF, il ne pourra pas le rechercher dans un moteur, à moins de faire l'objet d'une notice à part (avant d'ouvrir le fichier PDF, comme sur le site internet de l'Eure). Le seul outil pour rechercher dans un PDF est donc la fonction CTRL+F (sur Microsoft) ou Command+F (sur Apple) ; fonctions que ne connaissent pas tous les utilisateurs qui font souvent défiler tout l'instrument¹⁷⁶. De surcroît, ces fonctions ne sont valables que si les instruments de recherche ont fait l'objet d'une océrisation systématique : la reconnaissance automatique des suites de caractères du fichier permet ensuite à l'utilisateur de rechercher à l'intérieur du PDF, à condition de chercher les termes exacts présents dans le texte¹⁷⁷. Il faut également vérifier que l'océrisation soit de bonne qualité :

*Finding aids produced using OCR software can be both a blessing and a curse. Based on my own experience, the accuracy can vary greatly depending on the equipment and software used. In most cases, annotations added to original finding aids are impossible to capture. In many cases older typewriter fonts cannot be recognized.*¹⁷⁸.

La recherche en ligne peut donc poser certains problèmes lorsque l'on n'utilise que les moteurs de recherche.

2.2.3. Le problème du vocabulaire et de la structure

Que l'on se serve des moteurs de recherche, ou du module de recherche par cadre de classement proposé par de nombreux sites d'archives, un problème important vient se poser rapidement : la compréhension des logiques archivistiques. Cela comprend bien sûr le vocabulaire archivistique spécifique, comme « cadre de classement », « état des fonds », et même « instrument de recherche » ; mais cela comprend aussi le principe de la structure archivistique hiérarchisée, que ce soit celle qui opère dans le cadre de classement, ou celle multi-niveaux dans les instruments de recherche.

Tout d'abord, l'enquête de l'AAF de 2018-2019 a relevé plus de 70 variantes dans les dénominations de catégories menant aux instruments de recherche, dont certaines sont ambiguës, comme « archives numérisées » qui ne renvoie pas clairement aux instruments. De plus, « parfois, plusieurs de ces termes sont présents sur la même page. De quoi dérouter plus d'un internaute ! »¹⁷⁹ : les redondances et les mots de sens proche ne facilitent pas la recherche. L'utilisation d'un vocabulaire uniforme sur tous les sites n'est pas anodin : elle permet à l'utilisateur de pouvoir naviguer facilement sur un site qu'il visite pour la première fois. Plus encore, l'étude a montré que

¹⁷⁶ Morgan Daniels, Elisabeth Yakel, « Seek and you may find : successfull search in online finding aid systems », *The American Archivist*, 2010, vol. 73, n°2, p. 538.

¹⁷⁷ I. Aristide-Hastir, « Applications concrètes... », opus cit., p. 199.

¹⁷⁸ Christina Hostetter, « Online finding aids... », opus cit., p. 130.

¹⁷⁹ I. Homer, « Une enquête... », opus cit., p. 20.

certaines sites, qui affichaient « état des fonds » pour la présentation arborescente des collections et masquaient les noms des séries, ont empêché les usagers de mener à bien leurs recherches, car celles-ci ne se présentaient pas comme ils en avaient l'habitude en salle de lecture¹⁸⁰.

La question du cadre de classement est épineuse. En effet, celui-ci possède des avantages, mais aussi des inconvénients, notamment du point de vue du public. Outre le fait que l'expression même soit obscure pour les néophytes, les cadres de classement existants sont tous particulièrement déroutants si l'on ne sait pas y faire : les doubles consonnes des Archives Nationales, ou les exceptions des archives départementales, qui ne respectent plus l'ordre alphabétique, etc. Par ailleurs la répartition chronologique ne convient plus pour les archives contemporaines, tout comme la distinction entre archives privées et archives publiques ne convient pas pour présenter les fonds à des primo-visiteurs¹⁸¹. Malgré tout, une fois qu'un cadre de classement est connu des usagers, il présente l'avantage non négligeable d'être le même pour toutes les archives départementales¹⁸². Pour pallier ces problèmes de compréhension, Philippe Charon propose d'adopter une répartition thématique, « tous ressorts et statuts confondus, qui fasse abstraction des organisations administratives », comme le faisaient déjà en 2010 les archives de Loire-Atlantique, du Morbihan ou du Nord pour les versements postérieurs à 1940. Seulement, une présentation thématique pose le problème des fonds relevant de plusieurs thématiques, qu'il faudrait éclater. Cette solution de « transcender le cadre de classement » n'est donc sûrement pas suffisante aujourd'hui, sauf pour présenter des séries particulières : les archives d'Indre-et-Loire et de la Vendée, par exemple, présentent les fonds de la « Justice » chronologiquement, en séparant public puis privé¹⁸³.

Pour ce qui est des instruments de recherche, notons en premier lieu la multitude de termes qui existent pour les désigner en ligne. « Inventaires », « instruments de recherche », « répertoires », tous ces mots se retrouvent sans être bien souvent expliqués. L'utilisateur, régulièrement, ne comprend pas le fonctionnement de l'instrument, ni l'organisation de l'information¹⁸⁴. En ce sens, il existe une réelle différence entre les utilisateurs novices et expérimentés. Si l'on ajoute à ces difficultés de compréhension du contexte une disparité de présentation selon les instruments, le lecteur est définitivement perdu : les archivistes doivent donc s'intéresser autant à la structuration du contenu qu'à l'homogénéisation de l'affichage en ligne¹⁸⁵.

Claire Sibille de Grimoüard rapporte qu'en 2007, lors de tests, certains utilisateurs avaient préféré pouvoir faire défiler un instrument de recherche sur une page unique, plutôt que d'avoir à naviguer à l'intérieur via un

¹⁸⁰ *Ibid* p. 20.

¹⁸¹ Philippe Charon, « Transcender le cadre de classement des Archives départementales ? », *La Gazette des archives*, n°220, 2010, p. 103.

¹⁸² *Ibid.*, p. 103.

¹⁸³ P. Charon, « Transcender le cadre... », opus cit., p. 106.

¹⁸⁴ M. Daniels, E. Yakel, « Seek and you may... », opus cit., p. 562.

¹⁸⁵ C. Sibille de Grimoüard, « Un état des lieux... », opus cit., p. 138.

sommaire placé sur la gauche de la page¹⁸⁶. La description à plusieurs niveaux est de ce fait incomprise par les utilisateurs, ce qui les empêche de naviguer pleinement dans l'instrument : ils ne distinguent pas toujours l'articulation entre les différentes parties de l'instrument (sommaire, introduction détaillée, liste des cotes)¹⁸⁷. C'est pourquoi, dans la plupart des cas, selon les études menées par Andrea Rosenbusch ou Joyce Celeste Chapman, certains usagers privilégient de chercher l'information via les moteurs de recherche, ou la fonction « Ctrl + F » pour les PDF, plutôt que de faire défiler tous les instruments¹⁸⁸. Il faut d'autant plus revoir la présentation des instruments que les introductions détaillées, qui contiennent des informations précieuses pour le chercheur, n'apparaissent pas lors d'une recherche avancée, qui affiche directement les notices¹⁸⁹.

Le problème le plus important rencontré par les usagers des sites Internet d'archives reste celui du lexique archivistique, sur les sites français comme à l'étranger. De nombreux termes, présents par exemple dans nos normes archivistiques, sont propres aux archives et peuvent être abscons pour des usagers peu réguliers. Nous avons évoqué les termes « cadre de classement », ou « répertoire », « inventaire » et « instrument de recherche », tous considérés par Isabelle Homer comme trop professionnels et dès lors déroutant les usagers¹⁹⁰. Concernant la description générale des instruments, des termes comme « article », « contexte », « fonds », « métadonnées », « notice » ou même « série » sont tout aussi problématiques. En anglais, ce sont les termes « repository », « scope and content », ou « folder list » qui peuvent déstabiliser le chercheur¹⁹¹. Il ne s'agit pas là d'éliminer tout terme purement archivistique, bien au contraire : l'idée est de donner aux usagers, soit une explication directe du lexique (via un glossaire, par exemple), soit suffisamment de contexte autour de ces termes pour qu'ils soient compréhensibles d'eux-mêmes. Rachel Walton propose ainsi une solution pour les termes ambigus ou contre-intuitifs :

One potential, but still unvetted, solution to this vocabulary dilemma is to keep label titles as they are and provide guidance and context for them by inserting hover captions over each label, which would pop up anytime the mouse moved over them. ¹⁹²

Reste à savoir si le choix de petites fenêtres pop-up est la solution la plus pratique pour les usagers. Joseph Schmauch, à la suite d'Isabelle Homer,

¹⁸⁶ *Ibid.*, p. 138.

¹⁸⁷ *Ibid.*, p. 138.

¹⁸⁸ Joyce Celeste Chapman, « Observing Users: An Empirical Analysis of User Interaction with Online Finding Aids », *Journal of Archival Organization*, 2010, vol. 8, n°1, p. 7.

¹⁸⁹ L. Gueit-Montchal, « La diffusion... », opus cit., p. 11.

¹⁹⁰ I. Homer, « Une enquête... », opus cit., p. 19.

¹⁹¹ J. C. Chapman, « Observing Users... », opus cit., p. 6.

¹⁹² R. Walton, « Looking for... », opus cit., p. 43.

donne plutôt des recommandations de vocabulaire à employer pour les catégories du site :

*Pour le moteur de recherche comme pour l'accès aux inventaires, le terme « rechercher » est préférable aux termes « consulter » ou « archives en ligne » ; pour l'accès aux archives numérisées accessibles en ligne, on retiendra « archives en ligne » par rapport à « archives numérisées ».*¹⁹³

Un dernier outil pour faciliter la compréhension des publics est l'utilisation de pictogrammes : peu utilisés, ils sont « intuitifs et didactiques » selon Joseph Schmauch¹⁹⁴ : la loupe pour la recherche et l'œil pour la consultation des archives sont particulièrement recommandés, même s'ils ne se suffisent pas à eux-mêmes. Des aides sont toujours bienvenues pour guider les internautes.

2.2.4. La difficulté en ligne : aider et écouter les publics

De ce fait, comment aider les publics à distance ? Il faut pouvoir connaître leurs difficultés pour leur offrir des aides utiles. Des aides existent déjà en ligne, qui prennent la forme le plus souvent de fiches méthodologiques thématiques : sur des fonds fréquents, comme le cadastre, l'état civil, l'enregistrement, etc. Moins souvent, on peut trouver des tutoriels vidéo ou des foires aux questions, qui se rapprochent davantage des habitudes du Web. En fait, comme pour l'ensemble des sites, chaque service fait selon sa politique et ses ressources : c'est pourquoi de nombreuses fiches en ligne sont également celles que les lecteurs peuvent trouver sur place¹⁹⁵. L'étude de l'Association des Archivistes Français de 2018-2019 a également noté la possibilité, sur un site, de prendre rendez-vous pour une visioconférence avec un archiviste directement ; bien que les publics ne sollicitent pas ce service¹⁹⁶. Pour autant, Lydiane Gueit-Montchal semble affirmer que les outils les plus demandés sont justement des moyens de communications avec les archivistes, par mail, par foire aux questions, exactement comme le propose les Hautes-Alpes avec leurs rendez-vous virtuels¹⁹⁷. Cette volonté se retrouve au demeurant dans les sciences de l'information : « si l'e-citoyen attend des institutions publiques qu'elles lui offrent des services en ligne et lui rendent des comptes sur leurs actions, il attache également une importance fondamentale à pouvoir dialoguer avec l'administration. »¹⁹⁸.

¹⁹³ Joseph Schmauch, « Des ateliers prospectifs aux RASAD », *Diffuser les instruments de recherche, Archivistes !*, n°134, 2020, p. 24.

¹⁹⁴ *Ibid.*, p. 24.

¹⁹⁵ I. Homer, « Une enquête... », opus cit., p. 21.

¹⁹⁶ *Ibid.*, p. 21.

¹⁹⁷ L. Gueit-Montchal, « La diffusion... », opus cit., p. 15.

¹⁹⁸ P.-M. Bonnaud, opus cit., p. 45.

Les fiches thématiques ne sont pas près d'être détrônées : en 2017, Christine Nougaret déclarait dans son rapport au ministère de la Culture qu'il fallait développer davantage ces fiches, portant sur les archives numérisées, les services devant « veiller à l'autonomie des internautes ». Sa proposition 27 s'intitule de ce fait « développer la médiation en direction des publics en ligne et physiques »¹⁹⁹ : la médiation doit se faire via des tutoriels en ligne pour les typologies d'archives les plus demandées, produits dans la mesure du possible de manière mutualisée entre les services.

En réalité, note l'AAF lors de son étude en 2018-2019, seules 44% des personnes interrogées déclarent utiliser les aides en ligne²⁰⁰. Cela reste presque un usager sur deux, ce qui prouve la nécessité de ces aides :

*If archivists leave the researchers to fend for themselves in the world of cyber-research, however, they will need to provide the proper tools for researchers to access and use the information that they find. Without the mediation of an archivist, tools found in the research room must be provided for the Internet researcher.*²⁰¹

Christina Hostetter affirme par ailleurs que les instruments de recherche en ligne sont une épée à double tranchant : s'ils sont un moyen de recherche puissant, une information sortie de son contexte, une mauvaise compréhension ou même une mauvaise recherche ne menant à aucun résultat sont des risques très fréquents, sans aide apportée à l'utilisateur²⁰².

Isabelle Homer va enfin plus loin, en rappelant la nécessité d'agir de concert entre services :

*Et si nos efforts de pédagogie et de vulgarisation ne se limitaient pas à ces rubriques méthodologiques ? Nous disons souvent à nos lecteurs que l'uniformité de nos normes de description et l'existence d'un cadre de classement unique pour les Archives départementales doivent faciliter leurs recherches lorsqu'ils fréquentent plusieurs services. Et, paradoxalement, nos sites Internet ne reflètent pas du tout cette homogénéité, chacun semblant vouloir se démarquer du voisin.*²⁰³

Selon elle, c'est donc l'utilisation de nouveaux moyens, couplée à une homogénéisation des sites, qui aidera le mieux les usagers. Outre les fiches d'aide, présentes régulièrement, André Brochier réfléchit ainsi à clarifier les notices des instruments de recherche, en leur adjoignant des outils pour « donner du sens » à ces documents :

¹⁹⁹ C. Nougaret, *Rapport public*, opus cit., p. 35.

²⁰⁰ I. Homer, « Une enquête... », opus cit., p. 21.

²⁰¹ Christina Hostetter, « Online finding aids... », opus cit., p. 120.

²⁰² *Ibid.*, p. 132.

²⁰³ I. Homer, « Une enquête... », opus cit., p. 21.

Si, outre les informations biographiques ou historiques dispersées dans les instruments de recherche, les notices d'autorité apportent au chercheur des moyens pour mieux comprendre les résultats qui lui sont proposés, il reste encore à lui offrir des outils pour donner du sens (et éviter contresens et anachronisme) à ce qu'on met à sa disposition. Ainsi comment expliquer à l'internaute que l'expression « Algériens » rencontrée à la fin du XIXe siècle concerne les européens d'Algérie et non les Algériens.²⁰⁴

Mais cette proposition rencontre une difficulté majeure : il ne faut pas noyer l'utilisateur dans le trop-plein d'informations. Elle pose aussi la question du rôle de l'archiviste, qui devient alors un médiateur nécessaire, porteur du sens, sans lequel l'utilisateur ne peut comprendre les archives. Difficile dès lors de rendre les sites Internet clairs et compréhensibles pour un usager sans l'intervention d'un archiviste physique !

Ce que propose André Brochier, c'est surtout d'apporter une aide à l'intérieur même des instruments, alors que les fiches d'aide sont généralement dans une catégorie à part. De la même manière, Christine Nougaret recommande-t-elle de faciliter les recherches des lecteurs, en signalant par exemple d'un lien hypertexte les documents, disponibles en ligne, décrits dans les instruments²⁰⁵.

Ces dernières années ont cependant permis de développer un moyen bien plus efficace pour aider les publics. En effet, les dernières études, que ce soit celle sur les publics du SIAF²⁰⁶, ou celle de l'AAF sur la mise en ligne des instruments de recherche²⁰⁷, ont donné la parole aux principaux concernés : les internautes. Que ce soit pour leur demander leur avis, ou les faire tester en situation, les internautes sont les mieux placés pour savoir si les sites Internet sont accessibles ou non. C'est d'ailleurs une démarche ancienne, si l'on en croit les travaux effectués aux Etats Unis comme celui de Burt Altman et John Nemmers, qui ont fait appel à un panel d'utilisateurs pour tester le site de l'université de Floride, lorsqu'ils ont fait évoluer celui-ci en 2001²⁰⁸. Les usagers ont ainsi pu suggérer des modifications, comme l'ajout de conseils sur comment rechercher, et avec quels termes pour que cela soit le plus efficace possible²⁰⁹.

Demander aux publics leurs avis se développe aujourd'hui de plus en plus en France. Néanmoins, on questionne les usagers sur des sites déjà produits. L'idéal serait donc, à terme, d'associer les publics dans la conception même des sites, en amont de leur diffusion : « L'enquête nous a bien montré qu'il était temps de demander leur avis aux principaux intéressés, les internautes, et de les associer plus étroitement à la conception de nos

²⁰⁴ A. Brochier, « Aider le chercheur... », opus cit., p. 38.

²⁰⁵ C. Nougaret, *Rapport public*, opus cit., p. 35.

²⁰⁶ Service interministériel des Archives de France, Deux milliards de clics. Opus cit.

²⁰⁷ I. Homer, « Une enquête... », opus cit., p. 20.

²⁰⁸ Burt Altman, John Nemmers, « The usability of on-line archival resources : the Polaris project finding aid », *The American Archivist*, 2001, vol. 64, n°1, p. 122.

²⁰⁹ *Ibid.*, p. 125.

sites, en leur faisant tester certaines fonctionnalités »²¹⁰. Les archivistes sont donc bien conscients que leurs sites Internet doivent évoluer, en adéquation avec les besoins des publics, mais aussi en respectant les normes de description pour leur permettre une diffusion plus large. Les sites Internet d'archives sont donc loin d'être figés, et promettent de grandes évolutions dans les années à venir.

CONCLUSION

Les services d'archives ont pris toute la mesure de ce qu'apportait le Web à leur visibilité. Avec des moyens variés et des politiques multiples, ils ont cherché à satisfaire un public à distance majoritairement composé de généalogistes et d'historiens, mais pas uniquement : les expositions virtuelles ont de beaux jours devant elles. Si de ces choix multiples découlent des sites très différents et plus ou moins actualisés, il en reste que l'utilisateur reste peu consulté lors de leur création. En effet, si l'on en croit les rares études prenant en compte les usagers, faites particulièrement ces dernières années en France, les sites ne sont pas optimisés pour faciliter toutes les recherches des usagers, qu'ils soient expérimentés ou primo-visiteurs.

La disparité des sites, mais aussi le manque d'uniformité à l'intérieur même d'un site, peut dérouter un lecteur impatient, qui veut trouver l'information le plus rapidement possible. De ce fait, les nombreuses possibilités de mise en ligne d'instruments de recherche (XML, PDF, HTML, etc) accentuent les difficultés pour les usagers, d'autant plus que les structures et le vocabulaire archivistiques restent l'apanage des experts. La normalisation des instruments de recherche, que ce soit par une description commune ou un encodage formaté, ne permet pas aujourd'hui de créer des documents qui se ressemblent tous, à cause des variétés d'instruments à travers le monde ; la normalisation permet néanmoins, il faut le noter, de créer des inventaires proches dans leur contenu, et indexables aisément, dans le but de créer des formulaires de recherche puissants. Ceux-ci mériteraient toutefois quelques explications aux usagers pour être appréhendés de la meilleure manière.

Pour aider les utilisateurs, solitaires derrière leur écran, les aides à la recherche se multiplient mais ne semblent pas toujours toucher leur but : manque de pertinence, mauvais placement dans le site, sont des facteurs de risques à prendre en compte. Il ne faut néanmoins pas remettre en cause l'utilité des outils déjà en ligne, qui sont un début non négligeable.

Voici donc, à l'heure actuelle, les facteurs qui empêchent la bonne appréhension des instruments de recherche :

- Des facteurs techniques, tels que l'appréhension de l'outil informatique, la disparité des sites d'archives qui nécessitent de s'habituer à

²¹⁰ I. Homer, « Une enquête... », opus cit., p. 21.

chacun, leur non-uniformisation ainsi que celle des formats des instruments mis en ligne ;

- Des facteurs archivistiques, pour ce qui concerne la complexité du cadre de classement ou l'appréhension du vocabulaire spécifique aux archives et de la structuration des inventaires à plusieurs niveaux ;
- Des facteurs humains, enfin, car la solitude de l'utilisateur est à prendre en compte dans la formation des sites Internet, ne pouvant compter sur une aide humaine immédiate lors de sa recherche.

Tous ces obstacles sont-ils irrémédiables ? Etudions-le sur les 101 sites d'archives départementales.

BIBLIOGRAPHIE

Les sites Internet d'archives

Comment créer et exploiter un site Web

BARATS (Christine), LEBLANC (Jean-Marc), FIALA (Pierre), « Chapitre 5 - Approches textométriques du web : corpus et outils », *Manuel d'analyse du web en Sciences Humaines et Sociales*, sous la dir. de BARATS (Christine), Paris, Armand Colin, « U », 2013, p. 99-124.

BONNAUD (Pierre-Marie), *La transition numérique des établissements culturels*, Voiron, Territorial Éditions, 2019, 95 p.

ILINE (Anastasia), « Créer un site internet : quels contenus pour quels publics ? », *La Gazette des archives*, n° 207, 2007, p. 87-94.

PARASIE (Sylvain), DAGIRAL (Éric), « Chapitre 10 - Le site et son audience. Enquêter sur les « métriques du web » », *Manuel d'analyse du web en Sciences Humaines et Sociales*, sous la direction de BARATS (Christine), Paris, Armand Colin, « U », 2013, p. 212-227.

Analyse de sites Web d'archives

DAVIS (Lora J.), « Providing virtual services to all : a mixed-method analysis of the website accessibility of Philadelphia Area Consortium of Special Collections Libraries (PACSCL) member repositories », *The American Archivist*, 2012, vol. 75, n° 1, p. 35-55.

HAMEL (Michel), « Enquête sur l'utilisation du Web pour la diffusion des archives », *Archives*, 1998-1999, vol. 30, n° 2, p. 43-82.

LEMAY (Yvon), « Les sites Web des services d'archives universitaires au Canada et la diffusion », *Archives*, 1998-1999, vol. 30, n° 1, p. 3-24.

PITOL (Scott), « Evaluating how well an archival website allows a researcher to prepare for an on-site visit », *The American Archivist*, 2019, vol. 82, n° 1, p. 137-154.

RYGIEL (Philippe), « Les sites web des archives départementales françaises, un état des lieux », *Les historiens, Internet et leurs revues*, 2005, France, p. 163-173.

SOMERVILLE (Orna), « National Archive and Library Websites », *Journal of the Society of Archivists*, 2003, vol. 24, n° 2, p. 231-238.

La politique de publication des instruments de recherche

Des retours sur les services d'archives départementales

BAUD (Valérie), POUGET (Marc du), « La création d'un site internet par des ressources internes : l'exemple de l'Indre », *La Gazette des archives*, n° 207, 2007, p. 21-30.

BAUDAT (Françoise), « Aider le public à s'orienter dans les fonds : les principes appliqués aux Archives départementales de la Vendée », *La Gazette des archives*, n° 220, 2010, p. 127-132.

BRAU (Pierre-Frédéric), « Le site des archives départementales de Meurthe-et-Moselle : trois ans d'expérience », *La Gazette des archives*, n° 207, 2007, p. 51-58.

CHARON (Philippe), « Transcender le cadre de classement des Archives départementales ? », *La Gazette des archives*, n° 220, 2010, p. 99-109.

HALAIS (Jérémie), « Un exemple de médiation virtuelle : les Archives départementales de la Manche », *La Gazette des archives*, n° 227, 2012, p. 151-158.

PRÉAU-SIDO (Marguerite), « Le projet adhm des archives départementales de la Haute-Marne : une application conçue avec Pléade et Navimages », *La Gazette des archives*, n° 207, 2007, p. 31-50.

LUQUET (Jean), « Des archives pour vos souris : la convergence vers internet aux archives départementales de Savoie », *La Gazette des archives*, n° 207, 2007, p. 75-86.

Autres cas de sites et de portails Internet : Archives nationales et internationales

ARNOLD (Kerstin), MUSSO (Marta), « Archives Portal Europe, le moteur de recherche du patrimoine archivistique européen », *La Gazette des Archives*, n° 261, 2021, p. 45-55.

BROCHIER (André), « Aider le chercheur lors de la mise en ligne d'instruments de recherche sur Internet : l'expérience des Archives nationales d'outre-mer », *Comma*, 2008, Vol. 2008, n° 2, p. 31-38.

COLLIN (Catherine), « Des archives à l'écran, numérique et médiation : analyse rétrospective », *La Gazette des archives*, n° 245, 2017, p. 219-225.

GUEIT-MONTCHAL (Lydiane), « La diffusion des instruments de recherche : vingt ans de pratique et de réflexion », *La Gazette des Archives*, n° 261, 2021, p. 9-18.

PORTE (Corinne), « Les archives s'ouvrent au monde : le site internet des archives municipales de Saint-Etienne », *La Gazette des archives*, n° 207, 2007, p. 11-20.

RESTIF (Manonmani), « Le portail FranceArchives », *La Gazette des Archives*, n° 261, 2021, p. 33-43.

WILSON (Tikka), COLTHEART (Lenore), « 'Reaching Out' revisited : a case study of the Australia's Prime Ministers Website », *Archives and Manuscripts*, 2004, n° 32, p. 88-105.

ZHANG (Junte), FACHRY (Khairun Nisa), KAMPS (Jaap), « Access to archival finding aids : context matters », *Research and advanced technology for digital libraries*, Heidelberg, Springer, 2008, p. 455-458.

Les usagers des sites d'archives

Qui sont les publics ?

ASSOCIATION DES ARCHIVISTES FRANÇAIS, *Diffuser les instruments de recherche, Archivistes !*, n° 134, 2020, 49 p.

BUGAT (Pascale), DROGUET (Alain), JÉGOUZO (Benoit), « Le public d'un site internet : résultats d'une enquête réalisée auprès des internautes fréquentant les sites internet des archives départementales du Var », *La Gazette des archives*, n° 207, 2007, p. 151-189.

COATS (Lisa R.), « Users of EAD Finding Aids: Who Are They and Are They Satisfied? », *Journal of Archival Organization*, 2004, vol. 2, n° 3, p. 25-39.

GUIGUENO (Brigitte), « Le public des archives et ses contrastes, au crible de plusieurs enquêtes », *La Gazette des archives*, n° 244, 2016, p. 173-182.

Retours sur des enquêtes auprès des publics

ALTMAN (Burt), NEMMERS (John), « The usability of on-line archival resources : the Polaris project finding aid », *The American Archivist*, 2001, vol. 64, n° 1, p. 121-131.

BRUANT (Christelle), « Chercher autrement dans les fonds numérisés : contributions du public et rôle de l'archiviste », *La Gazette des archives*, n° 244, 2016, p. 209-222.

CHAPMAN (Joyce Celeste), « Observing Users: An Empirical Analysis of User Interaction with Online Finding Aids », *Journal of Archival Organization*, 2010, vol. 8, n° 1, p. 4-30.

CHAVE (Isabelle), « Les questions récurrentes du public face aux fonds d'archives et à leurs instruments de recherche », *La Gazette des archives*, n° 220, 2010, p. 85-97.

DANIELS (Morgan), YAKEL (Elizabeth), « Seek and you may find : successful search in online finding aid systems », *The American Archivist*, 2010, vol. 73, n° 2, p. 535-568.

HILL (Amanda), « Serving the invisible researcher : meeting the needs of online users », *Journal of the Society of Archivists*, 2004, vol. 25, n° 2, p. 139-148.

HOMER (Isabelle), « Promouvoir les instruments de recherche sur le web », *La Gazette des Archives*, n° 261, 2021, p. 19-30.

LAMOTTE (Caroline), « Comment accompagner les usagers ? L'expérience du service de questions et de réponses Eurêkoi », *La Gazette des Archives*, n° 261, 2021, p. 107-111.

PROM (Christopher J.), « User interactions with electronic finding aids in a controlled setting », *The American Archivist*, 2004, vol. 67, n° 2, p. 234-268.

ROSENBUSCH (Andrea), « Are our users being served ? : a report on online archival database », *Archives and manuscripts*, 2001, n° 29, p. 44-61.

SCHEIR (Wendy), « First entry : report on a qualitative exploratory study of novice user experience with online finding aids », *Journal of Archival Organization*, 2006, vol. 3, n° 4, p. 49-85.

Les normes archivistiques et Internet

Les normes de description des archives.

BUNN (Jennifer), « Developing descriptive standards: a renewed call to action », *Archives & Records*, vol. 34, n° 2, p. 235-247.

CEPPARO (Estelle), « *Records in contexts* : évolution de la description archivistique vers le web sémantique. De la (méta)donnée à la connaissance », Mémoire de master Archives, sous la dir. de GRAILLES (Bénédicte), 2021, Angers, 235 p.

COOK (Michael), « The British move toward standards of archival description: The "MAD" standard », *The American Archivist*, vol. 53, 1990, p. 130-138.

DHÉRENT (Catherine), « La normalisation dans les archives », *Archives*, 1999-2000, vol. 31, n° 3, p. 21-47.

FRANCART (Thomas), CHARBONNIER (Pauline), « RIC-O Converter, un logiciel libre de conversion de métadonnées archivistiques (en EAD et EAC-CPF) en jeux de données conformes à RiC-O », actes de la journée d'étude organisée le 28 janvier 2020 par les Archives nationales à Paris, [en ligne], disponible sur https://f.hypotheses.org/wp-content/blogs.dir/2167/files/2020/02/20200128_4_RiCOConverter.pdf (consulté le 22 avril 2022).

GABRIEL (Claire), « Subject Access to Archives and Manuscript collections, an historical overview », *Journal of Archival Organization*, 2002, vol. 1, n° 4, p. 53-63.

GUEGUEN (Gretchen), MARQUES DA FONSECA (Vitor Manoel), PITT (Daniel), SIBILLE DE GRIMOÛARD (Claire), « Toward an International conceptual model for archival description: a preliminary report from the International Council on Archives' experts group on archival description », *The American Archivist*, vol. 76, n°2, 2013, p. 566-583.

MOTTE (Alice), « La normalisation de la description archivistique : enjeux et actualités », *La Gazette des archives*, n° 238, 2015, p. 121-128.

SIBILLE DE GRIMOÛARD (Claire), « Les normes internationales de description archivistique : origines, développements, perspectives », *La Gazette des archives*, n° 228, 2012, p. 77-90.

SIBILLE DE GRIMOÛARD (Claire), « De la norme ISAD(G) à Records in Contexts (RiC) », *La Gazette des Archives*, n° 261, 2021, p. 59-75.

EAD et EAC

ARISTIDE-HASTIR (Isabelle), « Applications concrètes de l'EAD : le chantier de dématérialisation des instruments de recherche et le chantier " modèles

de production " des Archives nationales », *La Gazette des archives*, n° 220, 2010, p. 195-218.

SIBILLE DE GRIMOÛARD (Claire), « Avantages et inconvénients d'un encodage en EAD », *La Gazette des archives*, n° 220, 2010, p. 179-194.

SIBILLE DE GRIMOÛARD (Claire), CAYA (Marcel), « Publication électronique des instruments de recherche », PIAF, 2011, [en ligne], disponible sur http://buv.isfad-gn.org/universitaire/2_LSHSE/01_Lettre_Science_du_Langage/002_Formation_en_Archivistique/C3M6_Section8_publicat-%C3%A9lectroniq-instrum-rech.pdf (consulté le 30 avril 2022).

YAKEL (Elizabeth), « Encoded Archival Description : Are finding Aids Boundary Spanners or Barriers for Users ? », *Journal of Archival Organization*, 2004, n° 2, p. 63-77.

Normes Internet

ARCHIVES DE FRANCE, « La mise en ligne par les services d'archives », 11 février 2020, [en ligne], disponible sur <https://francearchives.fr/fr/article/26287560> (consulté le 30 mars 2022).

RICARD (Bruno), « La diffusion des archives sur Internet : de nouvelles règles », 15 février 2019, [en ligne], disponible sur <https://siafdroit.hypotheses.org/1043>, (consulté le 30 mars 2022).

Les instruments de recherche

La diversité des instruments de recherche

CARREAU (Pascal), « L'état des sources, un instrument de recherche pertinent pour la valorisation scientifique. L'exemple des journées d'études sur " Le Parti communiste français et l'année 1956 " », *La Gazette des archives*, n° 220, 2010, p. 157-164.

CHAVE (Isabelle), « L'instrument de recherche, un produit éditorial », *La Gazette des archives*, n° 220, 2010, p. 219-228.

GIBIAT (Samuel), « La recherche historique à l'appui des instruments de recherche, ou les apports de l'archiviste historien », *La Gazette des archives*, n° 220, 2010, p. 33-44.

NOUGARET (Christine), « De l'outil de gestion interne à l'outil scientifique publié : l'instrument de recherche dans tous ses états (XIX^e-XX^e siècles) », *La Gazette des archives*, n° 220, 2010, p. 21-32.

VERNUS (Pierre), « Les instruments de recherche sont-ils adaptés à la demande des publics ? Le cas du public universitaire », *La Gazette des archives*, n° 220, 2010, p. 133-141.

WIEDEMAN (Gregory), « The historical hazards of finding aids », *The American Archivist*, 2019, vol. 82, n° 2, p. 381-420.

Les instruments de recherche en ligne

HOSTETTER (Christina J.), « Online finding aids : are they practical ? », *Journal of Archival organization*, 2004, vol. 2, n° 1, p. 117-145.

HOWARD (Dawne E.), « The findind aid container list optimization survey : recommendations for Web usability », Mémoire de master en sciences des bibliothèques, Caroline du Nord, 2006, 54 p.

SIBILLE DE GRIMOÛARD (Claire), « Les instruments de recherche électroniques. », *La Gazette des archives*, n° 204, 2006, p. 131-150.

SIBILLE DE GRIMOÛARD (Claire), « Un état des lieux de la publication électronique des instruments de recherche archivistiques », *La Gazette des archives*, n° 207, 2007, p. 123-139.

WALTON (Rachel), « Looking for answers : a usability study of online finding aid navigation », *The American Archivist*, 2017, vol. 80, n° 1, p. 30-52.

Archives et techniques numériques : indexation et Web sémantique

BENEL (Aurélien), « Archives numériques et construction du sens ou "Comment échapper au Web sémantique ?" », *La Gazette des archives*, n° 245, 2017, p. 173-187.

BLAISE-GROULT (Marie), BRUANT (Christelle), LE CLERC (Jean-Yves), LELIEVRE (Pierrick), ROY (Emmanuelle), « Archives et pratiques collaboratives en ligne, l'âge mûr ? », *La Gazette des archives*, n° 245, 2017, p. 257-286.

BOUYÉ (Édouard), « Le Web collaboratif dans les services d'archives publics : un pari sur l'intelligence et la motivation des publics », *La Gazette des archives*, n° 227, 2012, p. 125-136.

BROCHIER (André), « Instruments de recherche et Internet : référentiels et métadonnées. », *La Gazette des archives*, n° 220, 2010, p. 113-125.

CHAPOY (Élise), et PAILLARÉ (Joris), « Donner accès à l'information : de l'OPAC aux outils de découverte », *Bibliothèques universitaires : nouveaux horizons*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2015, p. 221-231.

DELTOUR (Jean-Pierre), « ArchivisTIC, Métadonnées / Mets ta donnée ! / Mais... t'as donné (fin) », *Archivistes !*, n° 115, 2015, p. 10-12.

FENTON (Candida), « Use of controlled vocabulary and thesauri in UK online finding aids », *Journal of the Society of Archivists*, 2010, vol. 31, n° 2, p. 187-205.

SILVESTRE (Coline), « Indexation : le « retour en grâce » ? », *La Gazette des Archives*, n° 261, 2021, p. 77-86.

VIGNAUD (Louis), « Frugalité des polygones : la diffusion des métadonnées descriptives sur le web », *La Gazette des Archives*, n° 261, 2021, p. 87-106.

WENZ (Romain), « Quel rôle pour les portails dans le "nouveau monde" du Web ? », *La Gazette des archives*, n° 245, 2017, p. 287-295.

KERVELLA (Julie-Anne), ZETTEL (Hélène), « Diffuser archives et instruments de recherche en ligne : nouveau cadre juridique, nouveau rôle pour l'archiviste », 25 mai 2020, [en ligne], disponible sur <https://alma.hypotheses.org/3221> (consulté le 30 janvier 2022), compte-rendu d'une intervention lors de la XVIII^e journée d'étude d'archivistique d'Angers.

Approches sociotechniques de la question des internautes

BONACCORSI (Julia), « Chapitre 6 - Approches sémiologiques du web », *Manuel d'analyse du web en Sciences Humaines et Sociales*, sous la direction de BARATS (Christine), Paris, Armand Colin, « U », 2013, p. 125-146.

COUTANT (Alexandre), « Les approches sociotechniques dans la sociologie des usages en SIC », *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 2015, n° 6, [en ligne], disponible sur <http://journals.openedition.org/rfsic/1271>, (consulté le 4 mars 2022).

POMARET (Julien), « La visualisation des données archivistiques : les premiers pas, et ensuite ? », *La Gazette des archives*, n° 248, 2017, p. 97-112.

VIDAL (Geneviève), « Études qualitatives d'usages numériques et approche critique. » *Approches inductives*, vol. 4, n° 2, automne 2017, p. 160-183.

ÉTAT DES SOURCES

I. Sources imprimées

Sources légales et réglementaires

Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'information, aux fichiers et aux libertés, 1978.

Loi n° 79-18 du 3 janvier 1979 sur les archives, 1979.

Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, 2005.

Délibération n° 2012-113 du 12 avril 2012 portant autorisation unique de traitements de données à caractère personnel contenues dans des informations publiques aux fins de communication et de publication par les services d'archives publiques (Décision d'autorisation unique - AU 029), 2012.

Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique, 2016.

Décret n° 2018-1117 du 10 décembre 2018 relatif aux catégories de documents qui peuvent être diffusés sans avoir fait l'objet d'un processus d'anonymisation, 2018.

Standards

Standards Internet

DIRECTION DES ARCHIVES DE FRANCE, Instruction DITN/RES/2005/006 du 30 septembre 2005 relative à la publication électronique des instruments de recherche, 2005.

DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DU NUMÉRIQUE, Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité, 4^e version augmentée, 2021.

W3C, Web Content Accessibility Guidelines, 2^{ème} édition, 2008.

Standards de description d'archives

CONSEIL INTERNATIONAL DES ARCHIVES, International Standard Archival Description – General, 2^{ème} édition, 2000.

SOCIETY OF AMERICAN ARCHIVISTS, Encoded Archival Description, 1^{ère} édition, 1998.

SOCIETY OF AMERICAN ARCHIVISTS, Encoded Archival Description, 2^{nde} édition, 2002.

SOCIETY OF AMERICAN ARCHIVISTS, Encoded Archival Description, 3^{ème} édition, 2010.

II. Sources dactylographiées

Rapports annuels des Archives de France

J'ai consulté les rapports annuels de 2003 à 2021, consultables à l'adresse https://francearchives.fr/fr/article/37979#h_753958162161572876330494 (consulté le 5 avril 2022).

Un rapport commandé par le ministère de la Culture et de la Communication.

NOUGARET (Christine), Rapport public. Une stratégie nationale pour la collecte et l'accès aux archives publiques à l'ère numérique., 24 mars 2017, 53 p., [en ligne], disponible sur <https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/174000509.pdf>, (consulté le 26 mars 2022).

Enquêtes auprès des publics des archives

MIRONER (Lucien), Florilège des entretiens de l'enquête qualitative. Les publics des archives départementales et communales. Profil et pratiques, Ministère de la Culture et de la Communication - Département des études et de la prospective, Paris, 2003, 163 p.

Service interministériel des Archives de France, 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), 2015, 102 p., [en ligne], disponible sur <https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/174000128.pdf>, (consulté le 30 mars 2022).

Service interministériel des Archives de France, « Résultats d'enquête », Enquête nationale sur les internautes, 2021, 36 p.

Service interministériel des Archives de France, Deux milliards de clics. Enquête sur les usagers en ligne des archives, 2021, [en ligne], disponible sur https://francearchives.fr/file/0b9640050b4b2d47c0547140d88bc9593c49ba02/Rapport_Archives_Deuxmilliardsdeclics.pdf (consulté le 30 mars 2022).

Enquête des sites web des archives départementales

Service interministériel des Archives de France, « Phase 1 », Analyse des sites Web des services d'archives départementales, 2014-2015, [en ligne], disponible sur https://francearchives.fr/file/ce647322f3ad0f3797bbbbfb805ffe525fc263a9/static_8831.pdf (consulté le 30 avril 2022).

Service interministériel des Archives de France, « Phase 2 », Analyse des sites Web des services d'archives départementales, 2014-2015, [en ligne], disponible sur https://francearchives.fr/file/0b15abb78f1b91c4811d1ab49f5d86ac8e646feb/static_8830.pdf (consulté le 30 janvier 2022).

III. Sources orales

Entretiens avec des professionnels

L'entretien avec Monsieur Jean-François Stephan a été réalisé le 18 mars 2022. Il dure 43 minutes et 13 secondes. L'entretien s'est déroulé au sein des archives départementales du Maine-et-Loire, à Angers. Monsieur Jean-François Stephan est le responsable scientifique de la consultation et de la numérisation aux archives départementales du Maine-et-Loire. L'entretien a été complété ensuite par quelques échanges électroniques avec Jean Chevallier, chef du service des publics aux archives départementales du Maine-et-Loire.

L'entretien avec Monsieur Thomas Roche a été réalisé le 13 avril 2022. Il dure 56 minutes et 53 secondes. L'entretien s'est déroulé à distance, via zoom. Monsieur Thomas Roche est le directeur des archives départementales de l'Eure depuis 2014.

Expérimentations avec des usagers et des non-usagers

N°	Prénoms (modifiés)	Date de l'entretien	Durée de l'entretien	Critères retenus pour la prise de contact
1	Madeleine	23 avril 2022	51'40	Non-usager, peu à l'aise avec les technologies, tranche 40-60 ans.
2	David	17 avril 2022	39'27	Non-usager, très à l'aise, tranche 40-60 ans.
3	Sandrine	20 avril 2022	57'16	Non-usager, peu à l'aise, tranche 40-60 ans.
4	Baptiste	17 avril 2022	32'07	Non-usager, très à l'aise, tranche 20-40 ans.
5	Aurélie	17 avril 2022	18'18	Non-usager, à l'aise, tranche 20-40 ans.
6	Sarah	17 avril 2022	27'40	Non-usager, à l'aise, tranche 20-40 ans.
7	Karine	19 avril 2022	1'14'26	Usager du Maine-et-Loire, à l'aise, tranche 40-60 ans.
8	Jacques	19 avril 2022	44'49	Usager du Maine-et-Loire, peu à l'aise, tranche 60-80 ans.
9	Elisabeth	19 avril 2022	44'35	Usager de l'Eure, peu à l'aise, tranche 60-80 ans.
10	Dominique	29 avril 2022	1'00'35	Usager de l'Eure, très à l'aise, tranche 60-80 ans.
11	Pierre	2 mai 2022	1'08'10	Usager du Maine-et-Loire, à l'aise, tranche 60-80 ans

12	Stéphane	2 mai 2022	1'20'41	Usager du Maine-et-Loire, très à l'aise, tranche 40-60 ans
----	----------	------------	---------	--

IV. Sites Internet

Ionos, Analyse de site web, <https://www.ionos.fr/tools/analyse-site-web?linkId=ct.txt.newcheck>, [en ligne], (consulté le 13 mars 2022).

La checklist Pidila, <https://pidila.gitlab.io/checklist-pidila/>, [en ligne], (consulté le 8 février 2022).

La checklist des règles de la qualité web d'Obquast V3, <https://checklists.opquast.com/fr/assurance-qualite-web/> [en ligne], (consulté le 10 mars 2022).

Tout savoir sur les critères WCAG 2.1, <https://blog.ipedis.com/tout-savoir-sur-criteres-wcag> [en ligne], (consulté le 26 mars 2022).

Dépouillement des 101 sites des archives départementales

Pour retrouver les sites de tous les services, je me suis appuyée sur la référence ci-dessous, qui m'a aussi permis de connaître les SIA utilisés ou les différences de graphismes entre 2018 et aujourd'hui.

GUILLERM (Yann), MERGNAC (Marie-Odile), *Archives départementales mode d'emploi*, 2^e édition, Paris, Archives & Culture, 2018, 112 p.

Département	Adresse du site	Date de consultation
Ain	https://www.archives.ain.fr/	22/04/2022
Aisne	https://archives.aisne.fr/	22/04/2022
Alpes de Haute-Provence	http://www.archives04.fr/	22/04/2022
Hautes Alpes	https://archives.hautes-alpes.fr/	22/04/2022
Alpes Maritimes	www.departement06.fr/culture/archives-departementales	22/04/2022
Ardèche	https://archives.ardeche.fr/	31/04/2022
Ardennes	https://archives.cd08.fr/	23/04/2022
Ariège	http://archives.ariège.fr/	23/04/2022
Aube	http://www.archives-aube.fr/	23/04/2022
Aude	https://archivesdepartementales.aude.fr/	23/04/2022
Aveyron	https://archives.aveyron.fr/	23/04/2022
Bouches du Rhône	http://www.archives13.fr/	23/04/2022
Calvados	https://archives.calvados.fr/	23/04/2022
Cantal	https://archives.cantal.fr/	23/04/2022
Charente	https://archives.lacharente.fr/	23/04/2022

Charente-Maritime	https://archives.charente-maritime.fr/	24/04/2022
Cher	https://www.archives18.fr/	24/04/2022
Corrèze	https://www.archives.correze.fr/	24/04/2022
Corse	archives.isula.corsica.fr	24/04/2022
Côte d'Or	https://archives.cote-dor.fr/v2/site/ad21/	24/04/2022
Côtes d'Armor	https://archives.cotesdarmor.fr/	24/04/2022
Creuse	https://archives.creuse.fr/	24/04/2022
Dordogne	https://archives.dordogne.fr/	24/04/2022
Doubs	https://archives.doubs.fr/	24/04/2022
Eure	https://archives.eure.fr/	24/04/2022
Eure et Loir	http://www.archives28.fr/	24/04/2022
Finistère	https://archives.finistere.fr/	25/04/2022
Gard	https://archives.gard.fr/accueil.html	25/04/2022
Haute-Garonne	https://archives.haute-garonne.fr/	25/04/2022
Gers	http://www.archives32.fr/	25/04/2022
Gironde	https://archives.gironde.fr/	25/04/2022
Hérault	archives-pierrevives.herault.fr	25/04/2022
Ille-et-Vilaine	https://archives.ille-et-vilaine.fr/fr	25/04/2022
Indre	http://www.archives36.fr/	26/04/2022
Indre et Loire	https://archives.touraine.fr/	26/04/2022
Isère	https://archives.isere.fr/	26/04/2022
Jura	http://archives39.fr/	26/04/2022
Landes	https://archives.landres.fr/	26/04/2022
Loir et Cher	http://www.culture41.fr/	26/04/2022
Loire	www.loire.fr/archives-departementales/	26/04/2022
Haute Loire	http://www.archives43.fr/	27/04/2022
Loire Atlantique	archives.loire-atlantique.fr	27/04/2022
Loiret	https://www.archives-loiret.fr/	27/04/2022
Lot	https://archives.lot.fr/	27/04/2022
Lot-et-Garonne	www.archivesdepartementales.lot-et-garonne.fr	27/04/2022
Lozère	https://archives.lozere.fr/	27/04/2022
Maine et Loire	https://archives.maine-et-loire.fr/	27/04/2022
Manche	https://www.archives-manche.fr/	27/04/2022
Marne	https://archives.marne.fr/	27/04/2022
Haute Marne	https://haute-marne.fr/culture/archives-departementales/	27/04/2022
Mayenne	https://archives.lamayenne.fr/	27/04/2022
Meurthe-et-Moselle	https://archives.meurthe-et-moselle.fr/	28/04/2022
Meuse	http://archives.meuse.fr/	28/04/2022
Morbihan	https://patrimoines-archives.morbihan.fr/	28/04/2022
Moselle	http://www.archives57.com/	28/04/2022
Nièvre	https://archives.nievre.fr/	28/04/2022
Nord	https://archivesdepartementales.le-nord.fr/	28/04/2022

Oise	http://archives.oise.fr/	28/04/2022
Orne	https://archives.orne.fr/	28/04/2022
Pas-de-Calais	https://archivespasdecalais.fr/	28/04/2022
Puy-de-Dôme	https://www.archivesdepartementales.puy-de-dome.fr/	28/04/2022
Pyrénées-Atlantiques	http://archives.le64.fr/accueil.html	28/04/2022
Hautes-Pyrénées	https://www.archivesenligne65.fr/	28/04/2022
Pyrénées Orientales	www.ledepartement66.fr/archivesdepartementales/	28/04/2022
Bas-Rhin	https://archives.bas-rhin.fr/	28/04/2022
Haut-Rhin	https://archives.haut-rhin.fr/	28/04/2022
Rhône	https://archives.rhone.fr/	28/04/2022
Haute-Saône	http://archives.haute-saone.fr/	28/04/2022
Saône-et-Loire	http://www.archives71.fr/	28/04/2022
Sarthe	http://www.archives.sarthe.fr/	28/04/2022
Savoie	https://patrimoines.savoie.fr/	22/04/2022
Haute-Savoie	https://archives.hautesavoie.fr/	28/04/2022
Paris	http://www.archives.paris.fr/	28/04/2022
Seine-Maritime	https://www.archivesdepartementales76.net/	28/04/2022
Seine-et-Marne	https://archives.seine-et-marne.fr/fr	28/04/2022
Yvelines	https://archives.yvelines.fr/	28/04/2022
Deux-Sèvres et Vienne	https://archives-deux-sevres-vienne.fr/	29/04/2022
Somme	https://archives.somme.fr	29/04/2022
Tarn	https://archives.tarn.fr/accueil	29/04/2022
Tarn-et-Garonne	http://www.archives82.fr	29/04/2022
Var	https://archives.var.fr/	29/04/2022
Vaucluse	https://archives.vaucluse.fr	29/04/2022
Vendée	https://www.archives.vendee.fr	29/04/2022
Haute-Vienne	https://archives.haute-vienne.fr/	29/04/2022
Vosges	https://archives.vosges.fr/	29/04/2022
Yonne	https://archives.yonne.fr/	29/04/2022
Territoire de Belfort	https://archives.territoiredebelfort.fr	29/04/2022
Essonne	https://archives.essonne.fr	29/04/2022
Hauts de Seine	https://archives.hauts-de-seine.fr	29/04/2022
Seine-Saint-Denis	https://archives.seinesaintdenis.fr/	29/04/2022
Val de Marne	https://archives.valdemarne.fr/	29/04/2022
Val d'Oise	https://archives.valdoise.fr/	29/04/2022
Guadeloupe	http://www.archivesguadeloupe.fr/	29/04/2022
Martinique	https://www.patrimoines-martinique.org/	29/04/2022
Guyane	http://archives.ctguyane.fr/	29/04/2022
La Réunion	https://www.departement974.fr/archives-departementales	29/04/2022
Mayotte	https://www.cg976.fr	29/04/2022

Saint-Pierre-et-Miquelon	http://www.arche-musee-et-archives.net	29/04/2022
Polynésie Française	https://www.archives.pf/	29/04/2022
Nouvelle-Calédonie	https://archives.gouv.nc/	29/04/2022
Archives nationales de l'Outre-Mer (ANOM)	https://recherche-anom.culture.gouv.fr/	29/04/2022

INSTRUMENTS DE RECHERCHE ET PUBLICS : QUELLE ACCESSIBILITÉ POUR LES ARCHIVES DÉPARTEMENTALES ?

Les archives départementales sont les services les plus fréquents sur le territoire français. Avec un service par département, et donc un site Web pour chacun, cela laisse 101 possibilités différentes de sites Web. Quels sont les plus aboutis ? Quels outils sont les plus utilisés, et sont-ils pratiques ? Effectuer une étude approfondie des sites d'archives départementales permet d'obtenir un large panorama de ce qui se fait en France, sur des sites d'archives.

Un premier dépouillement général des 101 sites Internet a permis d'étudier les récurrences, les principaux contenus et l'accessibilité des instruments de recherche. À partir de là, j'ai pu relever les problèmes posés par les différentes stratégies digitales des services : des choix peu utiles, mais aussi les bonnes idées de certains sites concernant la mise en page, la structuration, ou encore les moteurs de recherche. En comparant ces résultats avec les différentes études déjà menées sur le sujet des archives départementales, j'ai fait émerger des hypothèses à étudier plus en détail pour définir ce qui est bien, ce qui est améliorable et ce qui est à bannir de nos sites Web.

Depuis ce premier dépouillement, j'ai ensuite sélectionné deux sites Internet, selon leurs caractéristiques en ligne, pour les faire tester en situation à des usagers réels ou potentiels volontaires. Après m'être entretenue avec les responsables de la mise en ligne de ces deux services d'archives, afin de connaître leur stratégie de mise en ligne, j'ai pu créer un dispositif d'entretien adapté pour chaque site. L'étude par tests en situation semble en effet la meilleure façon de connaître les besoins des usagers et les limites des sites Internet, si l'on en croit les précédents dans le domaine :

If one of the main goals of archivists is to serve users, it must become a priority to quantify how well the tools created to serve users are meeting that goal. This can be achieved only through controlled testing and direct interaction with users.²¹¹

Les deux groupes d'usagers ont été enregistrés pendant leur manipulation des sites, en étudiant leurs choix de navigation, leur réflexion durant les recherches et leur capacité à trouver des réponses à leurs questions. Qu'ils soient novices ou expérimentés, l'objectif était de ne leur donner aucune indication autre que les questions posées : ils devaient trouver les réponses à leurs éventuelles incompréhensions par eux-mêmes, sur le site.

²¹¹ « Si l'un des principaux buts des archivistes est de servir l'utilisateur, cela doit devenir la priorité de quantifier à quel point les outils créés pour servir les usagers atteignent leur but. Cela peut être réalisé uniquement via des tests contrôlés et une interaction directe avec les usagers. », J. C. Chapman, « Observing Users... », opus cit., p. 6.

Le but était de voir sur quel site ils étaient le plus à l'aise, sans leur expliquer de vocabulaire ni leur donner davantage d'instructions.

J'ai ensuite demandé aux testeurs de remplir un petit questionnaire sur leurs avis concernant les deux sites testés. Les questions ont été posées après les manipulations pour ne pas influencer les expériences. Tous les résultats des expérimentations et des questionnaires ont été compilés en annexes.

Quels sont les points communs majeurs entre les sites Internet des services d'archives départementales ? Comment sont-ils structurés, et offrent-ils tous une possibilité d'accès à leurs instruments de recherche ? Et enfin, que pensent les usagers de ces choix individuels de mise en ligne ?

1. INSTRUMENTS DE RECHERCHE EN ARCHIVES DÉPARTEMENTALES : ANALYSE DES 101 SITES WEB

Effectuer un dépouillement systématique d'un corpus de sites Internet n'est pas une idée nouvelle. Dès 1998, Yvon Lemay effectue une analyse des sites Web des services d'archives universitaires au Canada²¹², tandis que Michel Hamel enquête sur un corpus bien plus large de 280 sites Web, choisis parmi les 1800 recensés dans le monde²¹³. En 2001 et 2003, Andrea Rosenbusch et Orna Somerville dépouillent elles aussi un corpus défini de sites Web, la première ayant choisi 12 sites à travers le monde, la seconde les principaux sites d'archives des Etats-Unis²¹⁴. D'autres études ont lieu aux Etats-Unis, notamment celle de Lora J. Davis, sur les sites Web de la Philadelphia Area Consortium of Special Collections Libraries (PACSCL) en 2012²¹⁵.

En France, les sites Web d'archives ont été analysés à trois reprises, et justement les sites d'archives départementales. Le premier à s'y atteler est Philippe Rygiel, en 2005, alors que tous les départements ne possèdent pas encore de site²¹⁶. Plus récemment en 2014-2015, le SIAF a mené une analyse nationale en deux phases, comprenant d'abord un dépouillement de tous les services, puis détaillant davantage un corpus choisi²¹⁷. Enfin, l'AAF a également mené son enquête en 2018-2019²¹⁸. Toutes ces enquêtes offrent des points de comparaison utiles avec mon propre dépouillement. Cela permet également de noter les évolutions ayant eu lieu depuis quelques années sur ces sites.

²¹² Y. Lemay, « Les sites Web... », opus cit., p. 4.

²¹³ M. Hamel, « Enquête sur l'utilisation... », opus cit., p. 45.

²¹⁴ Andrea Rosenbusch, « Are our users being served ? : a report on online archival database », *Archives and manuscripts*, 2001, n°29, p. 46.

²¹⁵ L. J. Davis, « Providing virtual... », opus cit., p. 36.

²¹⁶ P. Rygiel, « Les sites Web... », opus cit., p. 164.

²¹⁷ SIAF, « Phase 1 » et « Phase 2 », *Analyse des sites Web des services d'archives départementales*, opus cit.

²¹⁸ I. Homer, « Une enquête... », opus cit., p. 19.

Le dépouillement des 101 sites Web des archives départementales a permis d'identifier les principales caractéristiques de chacun, concernant les points suivants, déterminés à partir des études citées ci-dessus :

- Le nom du site ;
- Le nom de la catégorie de la page d'accueil menant vers les inventaires ;
- Le chemin d'accès vers les inventaires ;
- Le nombre de clics pour accéder à un inventaire depuis la page d'accueil ;
- Le format des instruments de recherche mis en ligne ;
- La présence d'une aide au fonctionnement du site et/ou d'aide à la recherche ;
- La présence de pictogrammes ou de logos facilitant la navigation.

Le but est d'identifier les différents facteurs qui pourraient empêcher la bonne utilisation des sites internet par l'utilisateur. Nous étudierons donc d'abord la sémiologie générale du site, son référencement ainsi que ses moteurs de recherche ; puis nous nous pencherons davantage sur la présence des instruments de recherche, comment les trouver et s'ils sont accessibles partout.

1.1. Observations sur la sémiologie des sites Web

Avant de rentrer dans le détail des instruments de recherche, revenons sur la structure des sites Web des archives départementales. La sémiologie est l'étude des signes. Elle permet la mise en exergue de systèmes cohérents, intentionnels ou non, qui régissent la communication sur le Web. Lorsqu'elle est graphique, elle s'attache aux propriétés des signes graphiques et à leurs rapports entre eux. Cette partie a donc pour but de présenter les systèmes lexicaux présents sur les sites Internet, mais aussi les graphismes, les pictogrammes, et la mise en page globale des sites Internet, pour étudier de quelle manière la sémiologie linguistique et graphique de ceux-ci facilite ou non le sens.

1.1.1. Archives et nom de domaine : le référencement des sites Internet

Un site Internet se définit d'abord par son nom. En vue de le retrouver sur les moteurs de recherche généralistes, il doit être référencé efficacement et avoir un nom clair, mémorisable au besoin et en lien avec le domaine du créateur. Selon Michel Hamel, l'identification doit comprendre le nom de l'organisme impliqué dans la création du site, bien sûr, mais aussi celle de son affiliation hiérarchique. Cependant, la dénomination officielle d'un service peut être évitée si celle-ci est trop longue pour être comprise dans un titre de page ou son URL. Le service peut également faire le choix d'utiliser un titre plus simple que son nom réel, lorsqu'il crée un moyen d'accès plus rapide au site²¹⁹.

²¹⁹ M. Hamel, « Enquête sur l'utilisation... », opus cit., p. 47.

J'ai donc tout d'abord recherché sur un moteur de recherche les 101 sites, en écrivant systématiquement « archives » puis le nom du département. Notons d'abord que tous les sites sont bien référencés et trouvables par cette recherche, que ce soit la page d'accueil, et souvent, la page des archives en ligne. Cependant, les sites de généalogie départementaux sont parfois davantage mis en avant : pour la Meuse, la Marne, la Meurthe-et-Moselle et la Réunion, le site Web officiel du service apparaît après celui des généalogistes. Cela tient au fait que les sites de généalogie utilisent souvent un nom moins long et plus simple pour leur site : « marne-archives », « meurthemoselle-archives », etc. Cependant ces considérations dépendent du moteur de recherche utilisé et des cookies : quelqu'un qui se rend plus souvent sur des sites de généalogie que sur des sites de services d'archives les verra apparaître en premier. La recherche des sites ne pose cependant pas de problème majeur, pour peu que l'on recherche avec les bons termes. Le numéro du département, par exemple, n'est pas gage de réussite dans 100% des cas.

En étudiant plus en détail l'URL avec laquelle les utilisateurs peuvent se rendre directement sur la page d'accueil des sites, on observe des similarités importantes, qui peuvent se réunir dans le tableau 1. On découvre rapidement que plus de la moitié des services d'archives ont opté pour un nom du type 1, « archives.nomdepartement.fr », ce qui laisse penser à une uniformisation voulue et réfléchie. Lors de l'entretien avec Monsieur Thomas Roche, directeur des archives départementales de l'Eure, j'ai posé la question du choix du nom du site, et celui-ci a répondu :

Il y a quelques années on était "cg27.fr", à l'époque où tous les départements avaient des sites Internet en "cg" et leur numéro, et puis il y a eu une tendance à passer au nom en clair de la collectivité. [...] Ce n'est pas un hasard, je dirai que c'est une convergence. [...] Le mouvement de passer au nom en clair n'est pas innocent pour moi, il est lié au débat qu'il y avait en parallèle sur l'avenir des départements. Chaque département a essayé de faire valoir son identité personnelle.²²⁰

Type	Exemple	Nombre de sites concernés	Pourcentage (en %)
Type 1 : archives.departement	archives.ain.fr archives.ain.fr	58	57,43
Type 1 bis : archives-departement	archives-aube.fr	4	3,96
Type 1 ter : archives.articlededepartement	archives.lamayenne.fr	2	1,98
Total type 1 :		64	63,40

²²⁰ Entretien du 13 avril 2022 avec Thomas Roche, annexe 3, 00:48:08.

Type 2 : archivesnume- rodepartement	archives13.fr	11	10,89
Type 3 : archivesdepar- tement	archivesguadeloupe.fr	2	1,98
Type 4 : archivesdepar- tementales.departement	<a href="http://archivesdepartemen-
tales.aude.fr">archivesdepartemen- tales.aude.fr	4	3,96
Type 5 : original avec numéro de département	archives.cd08.fr	5	4,95
Type 6 : original avec nom département	archivesctguyane.fr	3	2,97
Type 7 : original sans nom ni numéro	archives.pf/	3	2,97
Type 8 : Utilisation du mot « patrimoine »	patrimoines.savoie.fr	3	2,97
Total des types 5 à 8, « originaux »		14	13,86
Type 9 : site du conseil départemental	<a href="http://www.haute-marne.fr/cul-
ture/archives-
departementales/">www.haute-marne.fr/cul- ture/archives- departementales/	6	5,94
TOTAL		101	100

Tableau 1 : Tableau montrant les neuf types de noms retrouvés sur les sites d'archives départementales.

Le choix du type 1 serait donc un choix stratégique pris, sans se concerter, par 64 services d'archives dans le but d'affirmer leur identité culturelle. Le responsable de la mise en ligne du Maine-et-Loire argue, lui, d'une raison différente :

Notre nom de domaine « archives.maine-et-loire.fr » a évolué avec la dernière version du site Internet (décembre 2021). Auparavant notre URL était « archives49.fr » (une redirection existe encore depuis cet ancien nom). Le nouveau nom a été "imposé" par la direction de la communication afin de garder une cohérence avec les autres sites Internet de la collectivité.²²¹

Ces deux argumentaires montrent qu'avant cette domination du type 1, le type « cg.numerodepartement » avait la faveur des services, mais ne les comprenait pas tous.

Le type 1 paraît ainsi très unanime, avec 58 sites concernés, 64 si l'on compte également les dérivés proches (type 1 bis et ter). Ce type comprend néanmoins des subtilités quant aux départements en plusieurs mots. La

²²¹ Entretien du 18 mars 2022 avec Jean-François Stephan, suppléments de Jean Chevalier, annexe 2.3, question 3.

Seine Saint Denis a par exemple choisi un URL sans tiret, « archives.seinesaintdenis », comme le Val de Marne, le Territoire de Belfort et 5 autres, tandis que 13 départements ont laissé les tirets entre chaque mot : la Haute-Vienne, par exemple (« archives.haute-vienne.fr »). C'est le cas également dans d'autres types, comme le 4 : « archivesdepartementales.lotetgaronne.fr », sans tirets, « archivesdepartementales.puy-de-dome.fr », avec tirets, et même archivesdepartementales.lenord.fr avec un article ! Un autre cas particulier : l'Indre-et-Loire, qui peut être considéré dans le type 1, mais a choisi de s'appeler « archives.touraine », et non Indre-et-Loire. Sûrement un moyen d'affirmer son identité culturelle et historique forte, mais qui ne facilite pas la tâche des usagers. De la même manière, les Deux-Sèvres et la Vienne ont décidé de faire un site conjoint, étant donnée leur histoire commune (« archives-deux-sevres-vienne »).

Les types 2, 3 et 4 ne posent pas de problème majeur aux usagers, puisqu'ils comprennent tous le mot « archives » ainsi qu'une indication sur leur nom ou leur numéro. La dominance du type 2, « archivesnumerede-departement », avec ses 11 départements, rappelle les propos du responsable de la mise en ligne du Maine-et-Loire, qui laissent à penser que ce type a eu un jour plus d'adeptes.

Les types 5 à 8 sont des propositions plus marginales. Le type 5 réunit par exemple les propositions originales, mais qui contiennent le numéro du département, signe d'appartenance. Dans ce type se retrouvent les derniers services qui utilisent « cg » ou « cd » comme nom. Là encore, le numéro permet l'identification rapide, quoique moins évidente que les précédents types.

Le type 6, encore une fois, ne comprend pas que des noms uniformes. En effet la Corse a réuni ses deux départements en un site récemment, « archives.isula.corsica », ne rentrant au demeurant dans aucune case. Le nom en corse ne facilite pas la tâche des chercheurs, d'autant plus que le site est mal référencé sur les moteurs de recherche. Néanmoins, l'ancienne adresse de la Corse du Sud, « archives.cg-corsedusud », renvoie également au même site, ce qui explique sa place dans le type 6, à défaut de faciliter sa recherche.

Le type 7 comprend les noms originaux sans nom du département ni numéro. Mis à part le cas de Saint Pierre et Miquelon, difficilement trouvable (« arche-musee-et-archives.net »), les deux autres n'ont pas besoin de ces deux informations grâce à un nom de domaine propre : « pf » pour la Polynésie Française et « nc » pour la Nouvelle Calédonie (mais il faut le savoir !). On le voit cependant, les départements et territoires d'Outre-Mer proposent tous des noms de site originaux, pas toujours faciles à retrouver.

Le type 8, qui rassemble les trois départements utilisant le terme « patrimoines », peut poser problème. Seuls ces trois sites, ainsi que celui du Loir-et-Cher (« culture41 »), ont éclipsé le terme « archives » de leur nom, lui préférant « patrimoines », ou « culture ». Thomas Roche dit en effet ceci : « Nous sommes les archives départementales de l'Eure, donc c'est normal que le terme "archives" apparaisse dans le nom du site. [...] Vous

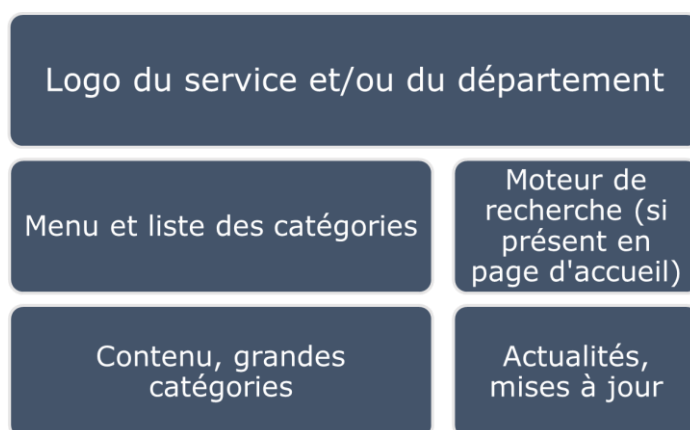
n'allez pas appeler un site d'archives par autre chose qu'« archives » ? »²²² Et de ce fait, l'utilisation d'un autre terme peut en effet être un problème pour le visiteur.

Ainsi, les noms choisis par les services d'archives départementaux pour leurs sites sont tout aussi disparates que leurs sites eux-mêmes, même si des tendances à la simplification sont à l'œuvre. La volonté d'affirmer son identité culturelle semble très forte, que ce soit par l'emploi d'un terme original comme « patrimoines », ou par l'utilisation d'un ancien terme géographique (« touraine »). Les sites sont toutefois plutôt bien référencés sur les moteurs de recherche généralistes.

1.1.2. Sémiologie graphique des sites d'archives

Un autre aspect général des sites, et qui peut contribuer à rendre mauvaise l'expérience utilisateur, est la sémiologie graphique du site. Sans comparer l'esthétisme de chaque page, qui n'aurait pas d'intérêt au vu du caractère subjectif de cette démarche, on peut néanmoins relever des informations sur les graphismes des sites d'archives départementales, en vérifiant par exemple si les pages les plus innovantes sont pratiques.

De ce fait, la majorité des sites Web se présentent de la même manière, selon le graphique 3. On trouve en premier lieu, tout en haut de la page, le logo ou le nom du service à gauche, dans un bandeau qui fait toute la largeur de l'écran. Directement en dessous se situent généralement le menu, avec les catégories directement ouvertes (certains menus sont à dérouler, mais la plupart des sites optent pour un menu visible dès l'accueil), ainsi que le moteur de recherche, s'il s'en trouve un en page d'accueil.



Graphique 3 : Schéma de l'agencement des pages d'accueil des sites Web d'archives

On retrouve ensuite le contenu de la page d'accueil, qu'il soit composé d'actualités, de documents mis en valeur, ou de liens vers les grandes parties du site. Cet agencement n'est pas le fait unique des sites d'archives, mais plutôt le schéma le plus fréquemment utilisé sur le Web : il est en effet clair, simple et donc efficace.

²²² Entretien du 13 avril 2022 avec Thomas Roche, annexe 3, 00:48:08.

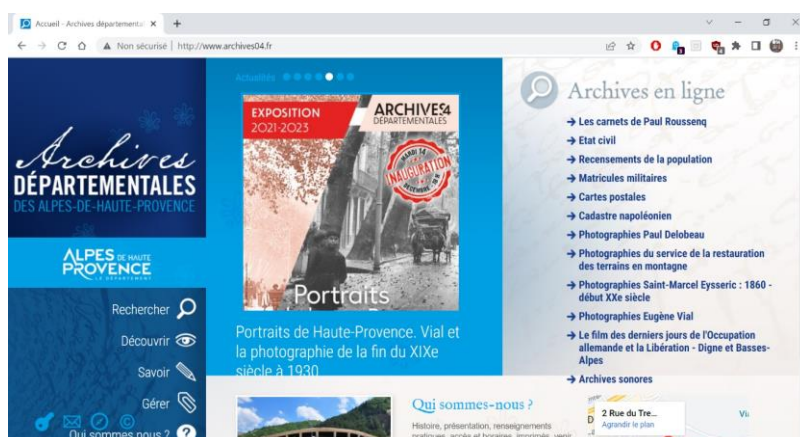


Photo 1 : Page d'accueil du site des archives des Alpes de Haute-Provence

Cependant, certains services ont innové en plaçant leur menu de manière plus originale. Les archives des Alpes de Haute-Provence ont ainsi choisi une bipartition de l'écran, avec d'une part le logo en haut à gauche, et le menu, développé avec des icônes ; d'autre part se trouve le développement du site (actualités, liens vers d'autres parties ; photo 1). Les archives de Gironde ont elles aussi privilégié la présentation du menu sur l'extrême gauche de l'écran.



Photo 2 : Page d'accueil du site des archives des Ardennes

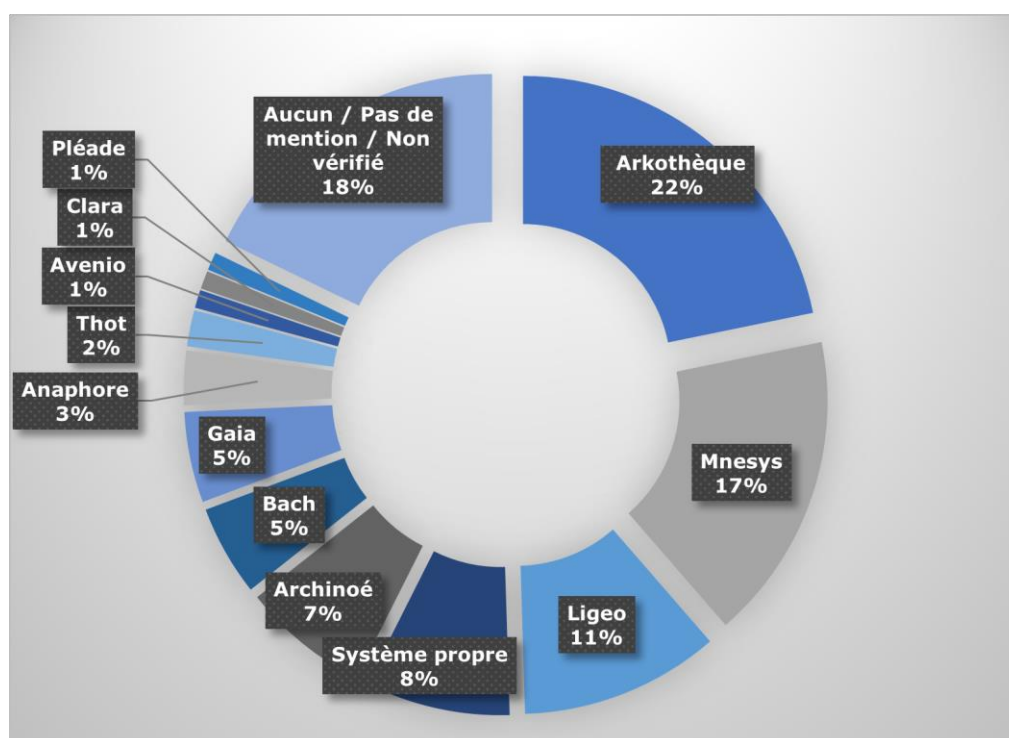
Mais la présentation la plus originale et qui ne gêne en rien l'utilisateur, est celle des archives des Ardennes, qui ont choisi une présentation circulaire des catégories du menu, mettant en évidence une image de leurs fonds (photo 2). Le premier fondamental que l'on doit retrouver sur les sites Web, selon Michel Hamel, est donc bien présent²²³ : aucun site n'omet de mentionner son nom et d'insérer son logo s'il en possède un. Le quatrième point fondamental, celui d'insérer des images pour alléger la page, est lui aussi bien acquis, quoique certaines pages peinent à s'afficher rapidement à cause de leur poids.

Lorsque l'on dépouille les 101 sites d'archives départementales, on s'aperçoit rapidement que de nombreuses similitudes existent dans les choix de police, de placement ou même de texte. En effet, les services

²²³ Michel Hamel, « Enquête sur l'utilisation... », opus cit., p. 44.

utilisant des systèmes intégrés depuis leur système d'information archivistique (ou même ceux qui n'ont qu'un outil de visualisation de fichiers, comme Archinoé) ne peuvent choisir tous les graphismes de leur page, même s'ils conservent une liberté étendue dans le choix des contenus²²⁴. Il est donc logique d'appréhender aisément le site des archives d'Ardèche lorsque l'on connaît celui des Hautes-Alpes, également sous Ligeo : même nom de catégories, même présentation du moteur de recherche, et bien sûr même présentation des instruments de recherche. Le système de Mnesys est de la même manière visible sur les archives du Calvados, de l'Indre-et-Loire, du Doubs, etc. À noter cependant que Mnesys propose différentes générations de site aux services : l'Eure est donc sur le portail deuxième génération, tandis que les trois cités plus haut sont sur la troisième génération. Concrètement, seuls les graphismes changent.

Afin de mieux visualiser quelle part des services utilisent ces interfaces, le tableau en annexe 4 reprend les données que l'on peut trouver sur les sites. Une vingtaine de sites ne mentionnent pas d'interface particulière, mais semblent en posséder une au regard des rapports annuels²²⁵ ou du manuel que j'ai utilisé comme support pour retrouver les sites²²⁶. Ces cas sont donc rassemblés dans la case « aucun/pas de mention/non vérifié » (graphique 4).



Graphique 4 : Outils utilisés dans les archives départementales pour la publication de documents en ligne (notamment instruments de recherche)

²²⁴ Entretien du 13 avril 2022 avec Thomas Roche, annexe 3, 00:13:40.

²²⁵ Notamment le rapport de 2017, Archives de France, p. 25.

²²⁶ Yann Guillerm, Marie-Odile Mergnac, *Archives départementales mode d'emploi*, 2e édition, Paris, Archives & Culture, 2018, 112 p.

Il est donc intéressant de voir que la majorité des services possèdent un outil spécialisé pour mettre en ligne des documents, ce qui pourrait faciliter l'uniformisation des sites : dès lors que les services utilisent la même interface, l'utilisateur peut aller d'un site à l'autre sans avoir besoin de temps d'adaptation.

Un autre point important concernant la sémiologie graphique des sites est celui des pictogrammes. Comme les images, les pictogrammes permettent d'alléger le contenu tout en restant des outils clairs, à condition d'être bien utilisés. J'ai réuni en annexe 6 les principaux pictogrammes retrouvés, et leurs significations. La plupart sont clairs, comme le fichier PDF qui, malgré ses nombreuses variations, est l'un des plus utilisés. Les icônes comme l'imprimante, l'œil, ou les pas ont des designs variés, mais toujours faciles à comprendre. D'autant que la majorité des pictogrammes ont la signification expliquée lorsque l'on passe la souris dessus (ou dans un document spécifique, comme les archives de la Guadeloupe, sur la base Bisdari). De plus, si Orna Somerville avait noté en 2003 que l'utilisation plus massive des icônes serait un plus pour les services d'archives²²⁷, on remarque que seuls 18 sites n'en possèdent pas. Notons aussi que la loupe est présente sur 67 sites sur les 101 étudiés, la majorité pour signaler la présence d'un moteur de recherche. L'Aude a innové en instaurant un pictogramme « fusée » pour remplacer la loupe ; de même le Vaucluse indique ses moteurs de recherche par de simples carrés !

Façon de retourner sur la page d'accueil	Nombre de départements
Par le nom ou logo du département	47
Logo des archives et du département	30
Logo du département	8
Par le nom ou logo du département ou par le logo "maison"	6
Uniquement par le logo "maison"	5
Logo du département, mais "maison" pour l'accueil des archives	2
Logo du département, mais aussi logo des archives	1
Aucun renvoi à l'accueil	1
Logo des archives et du département, logo "maison"	1
Total général	101

Tableau 2 : Tableau représentant les possibilités de retour sur la page d'accueil des sites Internet d'archives départementales

Dans le même domaine, il est intéressant de regarder sur quels sites la navigation est facilitée aux usagers en permettant un retour sur la page d'accueil, via un pictogramme « maison » ou le logo du service. Le tableau ci-dessous recense les possibilités (tableau 2). La majorité possède le logo

²²⁷ O. Somerville, « National Archive... », opus cit., p. 231.

du département. Seul le site des archives de Corse, de toute manière assez limité, ne permet de revenir en page d'accueil par aucun moyen. Les sites se sont donc améliorés de manière évidente depuis les premières études, puisque la difficulté de navigation était un point à traiter au début des années 2000.

Quoi qu'il en soit, il est indubitable que les sites ont tous évolué depuis les dernières études. En effet, uniquement sur les trois mois durant lesquels je suis allée voir régulièrement les sites, les archives de Guadeloupe ont fait évoluer le site ; celui des archives des Hauts-de-Seine est resté en travaux, il n'a été possible d'en étudier qu'une partie. Quant au site du Maine-et-Loire, il a connu une refonte complète juste avant mon l'étude²²⁸.

De nombreux services n'ont cependant pas une grande autonomie dans le choix de leur site, puisque celui-ci dépend du site du département. Ces sites sont généralement les moins pourvus, que ce soit en documents en ligne ou en moteur de recherche. Le Loir-et-Cher n'a ainsi laissé qu'une partie du site aux archives, comme la Loire. Il faut enfin rappeler que toutes ces considérations concernant la présentation des pages dépendent du navigateur utilisé. On a ainsi pu distinguer des différences entre une page ouverte sur un ordinateur portable ou fixe, et sur un navigateur à un autre : le site des archives de la Côte d'Or met d'ailleurs ce message « si vous rencontrez des difficultés de navigation sur www.archives.cotedor.fr, il vous est conseillé d'éviter d'utiliser Safari et de lui préférer d'autres navigateurs » lorsque l'on cherche sur le navigateur d'Apple.

1.1.3. La « googlisation » des sites : les moteurs de recherche

Si les graphismes peuvent évoluer rapidement, la mise en place d'un moteur de recherche nécessite davantage de temps. En 2005, 9 sites seulement proposaient d'interroger leurs bases de données, selon Philippe Rygiel²²⁹. En 2021, l'AAF note :

La quasi-totalité des sites dispose de formulaires de recherche (formulaires spécialisés, recherche simple ou avancée, recherche guidée par choix successifs ou filtres), interrogeant les archives numérisées et/ ou les inventaires. Sur tous les sites, on trouve des formulaires de recherche.²³⁰

Qu'en est-il en 2022 ? Sur les 101 sites étudiés, j'ai pourtant relevé 8 sites qui ne disposaient d'aucun formulaire de recherche : l'Allier, la Charente, l'Eure-et-Loir, les Hautes-Pyrénées et la Réunion ont mis en ligne des inventaires en PDF, ce qui peut expliquer cette absence, puisque les moteurs de recherche n'interrogent pas jusque dans des fichiers. Pour l'Aveyron et Saint-Pierre-et-Miquelon, cela s'explique également par l'absence de tout instrument de recherche en ligne. Enfin, les Hauts-de-Seine,

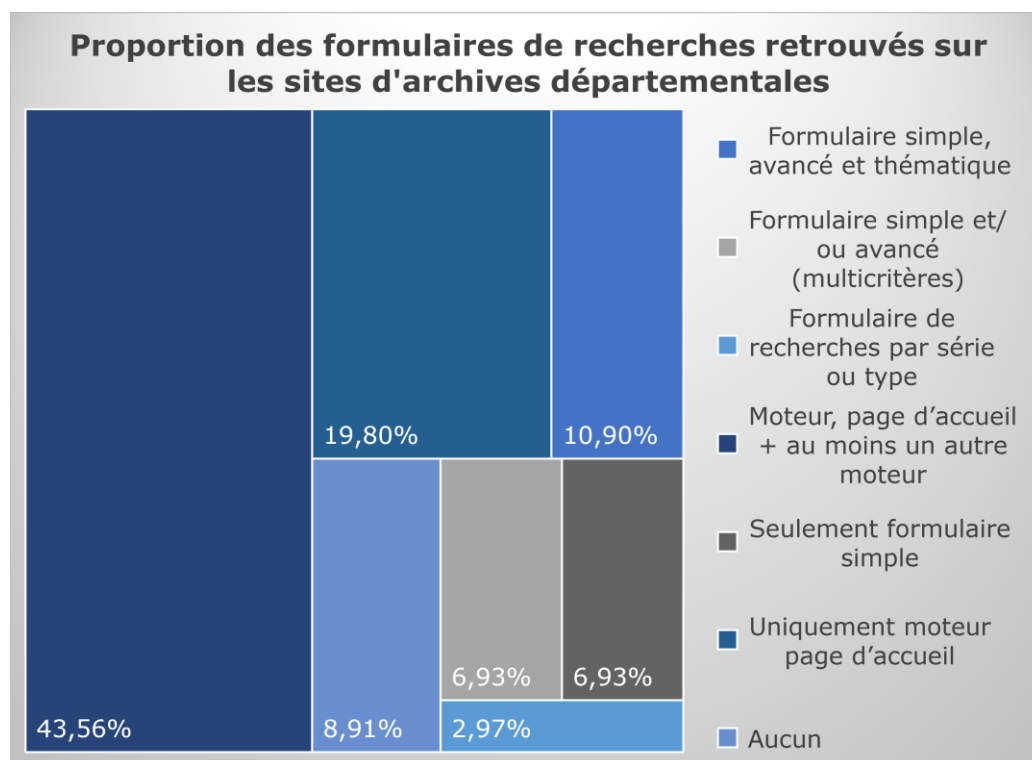
²²⁸ Entretien avec Jean-François Stephan, annexe 2.2., 00:14:25.

²²⁹ P. Rygiel, « Les sites Web... », opus cit., p. 172.

²³⁰ I. Homer, « Une enquête... », opus cit., p. 20.

dont le site est en mise à jour, ne permet pas dans l'état actuel de faire une recherche via un moteur.

Malgré tout, la quasi-totalité des sites possède *a minima* un formulaire de recherche. Les résultats sont rassemblés dans le graphique ci-après (graphique 5²³¹).



Graphique 5 : Proportion des formulaires de recherche retrouvés sur les sites d'archives départementales

J'ai classé les types de formulaires par type :

- Les formulaires simples qui ne permettent qu'une recherche plein texte (selon des suites de caractères) ; on peut éventuellement placer des opérateurs booléens (ET, OU, SAUF) afin d'affiner la recherche. Les sites dans ce cas ne sont que 7 : les archives de l'Oise, par exemple, ne proposent qu'un formulaire simple à l'intérieur du cadre de classement.
- Les formulaires simples et/ou avancés (multicritères) : dans la plupart des cas, le site présente un formulaire simple s'accompagnant d'un moteur avancé, qui permet de faire une recherche par critères. On trouve 7 sites dans ce cas également, comme les archives des Ardennes ou de l'Ariège. Les archives du Lot ont ce type de formulaire dans l'application d'interrogation du logiciel Bach.
- Les formulaires simples, avancés et thématiques : cette catégorie ne comprend pas les formulaires cumulant ces trois formes de recherche, mais les sites qui contiennent à la fois un formulaire simple/avancé, et un ou plusieurs thématiques, à part. C'est le cas

²³¹ Le tableau correspondant est situé en annexe 6.

de la Nièvre, notamment, qui permet une recherche par le cadre de classement et compte également des formulaires thématiques, comme 10 autres sites.

- Les formulaires de recherche par série ou type, moins fréquents, sont ceux qui ne permettent de rechercher que dans une part donnée des documents en ligne : les archives des Alpes-Maritimes proposent ainsi un formulaire de recherche pour chacun des ensembles de séries (anciennes, modernes, contemporaines, etc.). La Guyane propose également ce mode de recherche, selon les types d'archives (état civil, justice, etc.) ; les Alpes-de-Haute-Provence, enfin, font de même avec une interrogation par série.

Tous ces formulaires peuvent se retrouver sur d'autres sites que les cas dénombrés : en effet, la catégorie « moteur en page d'accueil et au moins un autre moteur » regroupe tous les sites qui possèdent un formulaire de recherche, n'importe lequel, en sus d'une barre de recherche en page d'accueil. Le graphique met d'ailleurs bien en évidence la grande part prise par les moteurs de recherche situés en page d'accueil, qui permettent d'interroger, selon les cas, soit uniquement les pages du site, soit plutôt les documents en ligne (archives en ligne, instruments de recherche), soit la totalité des contenus. Le tableau 3 reprend les degrés de recherche des moteurs situés en page d'accueil, en additionnant les 44 sites qui possèdent un autre formulaire ailleurs et les 20 qui ne possèdent que celui-là. Isabelle Homer remarquait en 2021 que le degré de recherche n'était pas toujours explicite²³² : en effet, pour nombre d'entre eux, il faut effectuer une recherche et étudier les résultats afin de le savoir.

Degré de recherche	Nombre de départements
Uniquement dans les pages du site	20
Dans tous les documents en ligne (archives en ligne et inventaires)	18
Dans toutes les ressources en ligne : pages et documents	26
<i>Total des moteurs en pages d'accueil</i>	<i>64</i>

Tableau 3 : Tableau montrant le degré de recherche des moteurs en page d'accueil

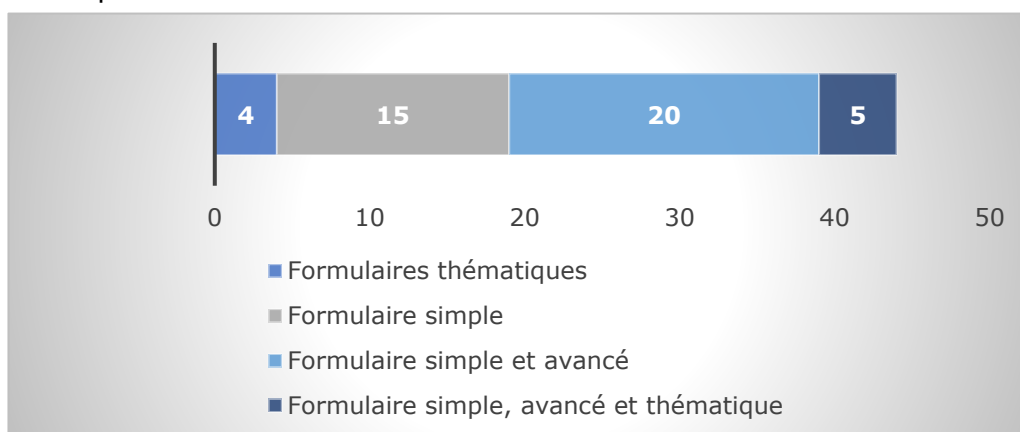
Comme le montre le tableau, 20 sites proposent un moteur de recherche, mais qui ne permet d'interroger que les pages du site, et exclut de ce fait la recherche dans les instruments spécifiques. Cela peut être à cause de la publication en ligne des instruments sous le format PDF, comme les archives de l'Indre, qui ne possèdent qu'un moteur général. Lorsque le service des archives ne possède qu'une partie du site du conseil départemental, on peut alors trouver des formulaires généraux, interrogeant tout le site du conseil général, mais n'allant pas dans les instruments de recherche. C'est le cas des Pyrénées-Orientales et de Mayotte, d'autant qu'ils n'ont publié

²³² I. Homer, « Une enquête... », opus cit., p. 19.

aucun instrument. Signalons également que la présence d'inventaires au format PDF n'exclut pas la possibilité de formulaires de recherche : 3 services permettent en effet de rechercher des informations à l'intérieur des PDF, le Finistère, la Saône-et-Loire et la Sarthe (pourtant utilisant des interfaces de recherche différents, Anaphore pour le premier, Arkothèque pour les deux autres).

Il semble également que les considérations de l'AAF après son étude ont poussé les services à créer des formulaires : Isabelle Homer dénombrait 30% de sites qui ne possèdent qu'un formulaire en page d'accueil²³³, tandis que j'en ai dénombré 19,80%, ce qui pourrait s'expliquer par l'ajout d'un formulaire plus avancé dans les inventaires.

Un dernier tableau montre quels formulaires sont présents lorsque l'on trouve également un moteur en page d'accueil (tableau 4). On peut remarquer la majorité écrasante que représentent les formulaires simples et avancés, preuve qu'ils sont les plus aisés à mettre en place : les formulaires thématiques nécessitent une base de données clairement définie.



Graphique 6 : Formulaires présents en sus du moteur en page d'accueil (sur 44 cas)

Pour autant, il semble que les formulaires thématiques soient la meilleure façon de faciliter les recherches des internautes. 20 sites en proposent au moins un thème, le plus souvent l'état civil. Les formulaires thématiques permettent en effet de mettre en évidence des données qui peuvent être répétitives, mais surtout de rassembler en une base de données unique des instruments parfois multiples :

Le fait qu'on établisse des formulaires spécifiques pour certains types de fonds, cela a également la volonté totalement assumée de masquer la notion d'instrument de recherche.²³⁴

Si l'archiviste est attaché à l'instrument de recherche unique, l'utilisateur, lui s'y retrouve plus facilement dans un moteur de recherche : les inventaires linéaires comme ceux imprimés, « ce n'est pas forcément ce qui est

²³³ I. Homer, « Une enquête... », opus cit., p. 19.

²³⁴ Entretien avec Thomas Roche, annexe 3.1., 00:51:45.

le plus adapté pour l'ensemble des fonds et des mises en ligne d'archives »²³⁵, conclut Thomas Roche. Les services peuvent donc encore développer leurs formulaires, ce qui n'est pas toujours aisé si les instruments sont publiés sous différents formats.

En dernier lieu, nous avons noté l'importance, dans la première partie de ce mémoire, de signaler aux usagers la présence d'une indexation par des listes de termes à choisir, ou même le thésaurus complet. Sur les 101 sites, 4 seulement proposent actuellement des listes de termes acceptés selon l'indexation pour effectuer les recherches (pour tout ou partie des critères). De plus, seul le site des archives de Guyane met à disposition des usagers les index et thésaurus complets, à part des moteurs de recherche, ainsi que les archives de l'Ariège qui proposent, dans une aide au fonctionnement du moteur de recherche avancé, de télécharger le thésaurus. À l'heure du Web 3.0, les moteurs de recherche des sites d'archives départementales sont donc encore pour la plupart de simples moteurs plein texte.

1.1.4. Sites Internet et Smartphones

La navigation sur les sites Internet d'archives est-elle optimale sur un smartphone ? Ce point n'a pas été étudié par les précédentes études. Pourtant, en 2021, l'enquête auprès des Internauts du SIAF a relevé que pour presque 10% des usagers, l'accès via smartphone devrait être développé²³⁶.

Le problème de l'utilisation du smartphone pour accéder aux sites web réside dans la forme de l'objet : la plupart des pages des instruments de recherche, présentant une liste déroulante afin d'atteindre les notices, se présente sous forme de deux colonnes distinctes sur ordinateur, l'une pour la liste des fonds à gauche, et l'autre pour l'affichage des notices à droite. Or sur un smartphone, la forme allongée oblige à repenser ce mode de fonctionnement : la liste déroulante apparaît alors en premier, et il faut la descendre en entier afin d'accéder à une notice au besoin. Cela peut être difficilement compris, mais surtout cause une perte de temps considérable et empêche une bonne visibilité.

De ce fait, dans les archives du Lot, l'utilisation de l'interface de recherche de Bach peut s'avérer laborieuse sur un petit écran : lorsque l'on déroule les catégories, le site renvoie plus bas dans la page, sans mettre en valeur la partie sur laquelle on vient de cliquer. La photo 5 montre l'interface de recherche sur un écran d'ordinateur : il y a bien la partie déroulante à gauche de l'écran, sur les séries, et la partie droite qui comprend les notices et les liens vers les inventaires. Sur les photos 3 et 4, montrant l'interface sur le smartphone, les deux parties ne sont pas visibles en même temps. Ce que l'on voit en photo 4 se situe en-dessous de la photo 3, après avoir fait défiler la page.

²³⁵ Entretien avec Thomas Roche, annexe 3.1., 00:51:45.

²³⁶ Service interministériel des Archives de France, Deux milliards de clics. Opus cit.

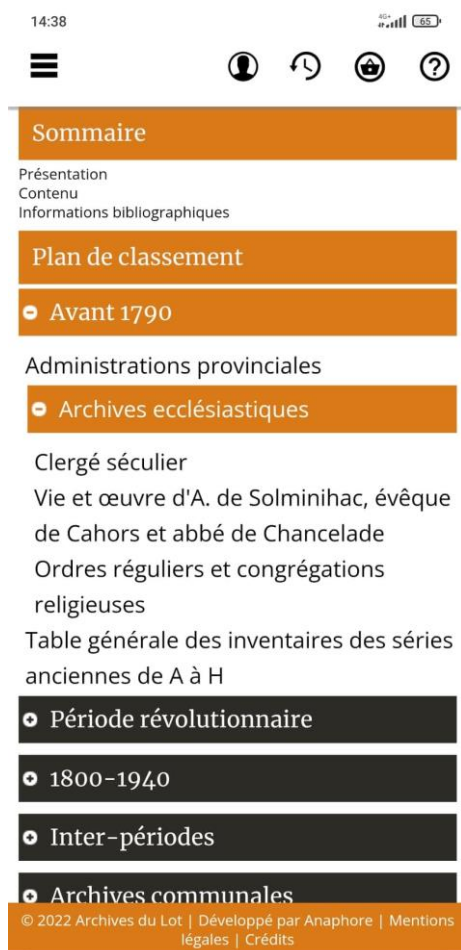


Photo 3 : Interface de recherche du site des archives du Lot, vue sur un smartphone, partie 1

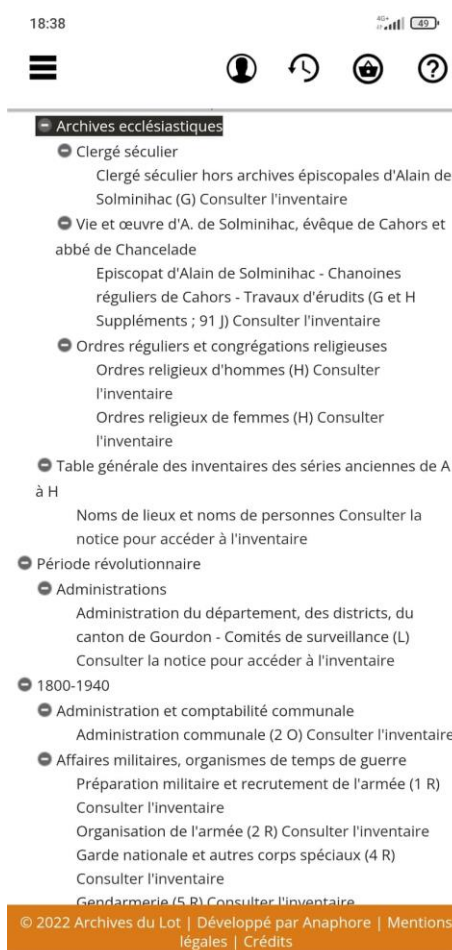


Photo 4 : Interface de recherche du site des archives du Lot, vue sur un smartphone, partie 2

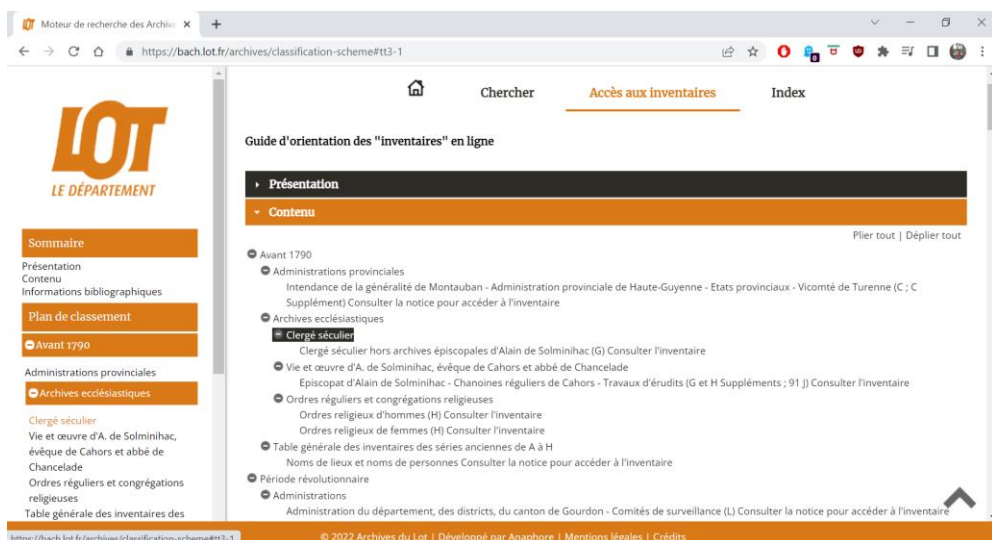


Photo 5 : Interface de recherche des archives du Lot, vue sur un ordinateur.

De même, les menus n'apparaissent pas toujours en entier sur les pages d'accueil. Afin de conserver une bonne visibilité des points clés de la page d'accueil, le menu est souvent relégué à une simple icône, peu aisée à trouver étant donné qu'elle n'est pas toujours appelée « Menu ». C'est le principal inconvénient du smartphone : il empêche, par sa taille, une vision globale du site web ou des outils proposés sur ceux-ci. C'est pourquoi certains services proposent des organisations totalement différentes sur le smartphone : pour adapter la taille du texte et ne laisser que l'essentiel, des changements peuvent être faits, comme celui de la police d'écriture. Mais dans l'ensemble, les pages web s'adaptent plutôt bien au format du smartphone, les PDF se téléchargent tout aussi facilement, et, pour ceux qui la possèdent, la fonction « Version pour ordinateur » est toujours possible (même si le texte est dès lors plus petit).

La sémiologie a un rôle important à jouer dans la recherche en ligne. Qu'elle soit graphique ou textuelle, elle permet de mettre en évidence le contenu important, tout en faisant des sites Internet des pages agréables à regarder ou aisées à comprendre, ce qui jouera dans la satisfaction de l'utilisateur. L'absence de pictogrammes et de graphismes simples joue plus qu'on ne pourrait le penser dans l'expérience utilisateur. Pour être suffisamment référencés, les services doivent également veiller à choisir un nom de site cohérent et vérifier sa présence dans les moteurs de recherche généralistes. Enfin, ces derniers étant devenus les moyens de navigation les plus utilisés, il est nécessaire que les services proposent des formulaires de recherche du même type, ou adaptés aux archives (thématiques, multi-critères), sur leurs sites. Les services ont bien conscience de ces considérations, puisque peu de sites sont aujourd'hui peu pourvus et totalement impraticables. Ceux qui le sont peuvent l'être momentanément (bugs informatiques, refontes globales), ou démontrent une faiblesse de moyens du service.

1.2. Comment trouver les instruments de recherche ? Cas récurrents

Une fois rendus sur les sites d'archives, comment effectuer une recherche ? Notre hypothèse de départ est que les sites ne proposent pas la manière la plus simple de rechercher dans les instruments de recherche, étant donnée la diversité des formats, la complexité des instruments et même la non uniformité des sites départementaux. Cependant, est-ce vraiment un parcours du combattant sur tous les sites ? Quels sont les principes utilisés pour la mise en ligne des instruments ?

1.2.1. Lexicologie des sites d'archives : que recherche-t-on ?

Afin de trouver les instruments de recherche sur les sites, il s'agit avant tout de chercher dans la bonne catégorie. À partir du menu en page d'accueil, les sites proposent des catégories diverses, qui amènent aux instruments après une ou plusieurs étapes. En 2021, Isabelle Homer note ceci :

Nous avons dénombré plus de soixante-dix variantes dans les dénominations utilisées : les variations sur « chercher », « rechercher », « recherche », « moteur de recherche », « recherche globale » sont les

plus courantes, mais on trouve aussi « archives en ligne », « archives numérisées », « ressources numérisées », « ensemble des fonds », « état des fonds », « rechercher dans nos fonds », « interroger les inventaires », « inventaires d'archives », etc. Parfois, plusieurs de ces termes sont présents sur la même page. De quoi dérouter plus d'un internaute !²³⁷

En 2022, il semble que les services aient déjà pris la mesure du problème. En effet, le dépouillement a permis d'effectuer une analyse lexicologique des termes employés, c'est-à-dire l'étude de l'occurrence de chacun. On dénombre ainsi 45 variantes seulement²³⁸. Ce chiffre reste élevé, mais parmi ces 45, on peut regrouper les dénominations les plus fréquentes. Celles qui se forment autour du terme « rechercher », ou « chercher » sont les plus nombreuses, avec 66 occurrences. Ce sont les termes les plus évidents pour la recherche, qui ne posent globalement pas de problème. D'autant plus que le terme « rechercher » seul est le plus fréquent, toutes catégories confondues : on le retrouve à 31 reprises. On peut néanmoins remarquer la présence d'une catégorie « aide à la recherche » aux archives de Haute-Loire, et « outils de recherche » en Seine-et-Marne ; ces deux expressions peuvent prêter à confusion pour le lecteur, qui ne trouve sur les autres sites que des fiches d'aide dans ce type de catégorie.

Un deuxième groupe se forme autour du champ lexical « inventaire », qui concerne 18 sites. Des termes comme « inventaires en ligne », « inventaires » ou « inventaires et répertoires » se retrouvent plusieurs fois, et ne posent encore une fois pas de problème, à condition que l'utilisateur sache que les informations qu'il recherche se trouvent dans des inventaires. Néanmoins, il est avisé d'utiliser ce terme plutôt que « instrument de recherche », qui prête davantage à confusion avec les « aides à la recherche » et autres dérivés de « rechercher ».

Certains services pourraient aller davantage à l'essentiel : sur le site des archives de l'Eure, on trouve une catégorie « chercher », qui mène au moteur de recherche interrogeant à la fois les inventaires et les archives en ligne ; mais la catégorie prise en compte pour le tableau est celle qui mène à la liste de tous les instruments disponibles, soit « cadre de classement et état des inventaires en ligne ». Si cette expression fait partie du deuxième groupe par l'utilisation du terme « inventaires », on doit bien avouer qu'elle pourrait être simplifiée pour un usager qui découvre les archives.

De même, le groupement autour des termes « fonds » et « instrument de recherche », comme évoqué précédemment, ne constitue pas les catégories les plus évidentes à chercher. En plus d'être six possibilités différentes (une par site), l'emploi de termes techniques archivistiques n'est pas pour faciliter la démarche de recherche en ligne, même si bien souvent cette première catégorie n'est qu'une étape vers les inventaires eux-mêmes. C'est pourquoi dans le Gers, la catégorie « fonds d'archives » mène

²³⁷ I. Homer, « Une enquête... », opus cit., p. 20.

²³⁸ Le tableau en annexe 7 reprend toutes les dénominations possibles.

à « Inventaires en ligne », ou « cadre de classement », les deux permettant de rechercher ensuite en détail. Il est fréquent par ailleurs que les instruments puissent se retrouver via plusieurs catégories.

Après avoir décompté ces trois groupements lexicaux, il reste 10 sites qui proposent des catégories plus originales. Parmi ces 10 sites, il faut déjà retirer les 3 qui ne proposent aucun inventaire en ligne, et qui dès lors ne possèdent aucune catégorie de ce type. S'il y a en réalité 5 services au total qui n'ont publié aucun instrument en ligne, deux sites possèdent malgré tout une catégorie spécifique. Un site veille tout de même à présenter les fonds : sur le site de Saint-Pierre-et-Miquelon se trouve de ce fait la catégorie « archives / recherche » dans laquelle sont décrits sommairement les fonds conservés. En Polynésie Française, on trouve également une catégorie « inventaires » qui comprend quelques documents qui ne sont pas des instruments de recherche, mais des inventaires de la bibliothèque et une revue. Il n'y a donc que trois sites où aucun instrument n'est publié et aucune catégorie ne concerne les instruments de recherche : l'Aveyron, les Pyrénées-Orientales et Mayotte.

Les dernières catégories que l'on peut trouver sont donc des choix plus originaux : si « ressources en ligne » ou « collections en ligne » sur les sites de l'Ariège et de Seine-Maritime restent compréhensibles, quoique le terme collections ne soit pas le plus adapté en archives, c'est davantage le choix du Gard et de la Haute-Marne qui pose problème. En effet, ces deux services ont choisi une catégorie nommée « archives en ligne », ce qui n'est pas le plus efficace lorsque l'on sait que sur de nombreux sites, cette catégorie ne renferme que les archives numérisées, une autre catégorie servant à amener vers les instruments. En groupant derrière les « archives en ligne » à la fois les numérisations et les instruments de recherche, un usager ayant l'habitude d'autres sites peut passer à côté de l'information. Nombreux sont en réalité les sites qui regroupent archives et inventaires derrière la même dénomination, mais il faut dès lors que celle-ci soit révélatrice des deux réalités : « archives/recherche » sur le site de Saint-Pierre-et-Miquelon, ou « archives et inventaires en ligne » pour l'Eure-et-Loir sont plus pertinents.

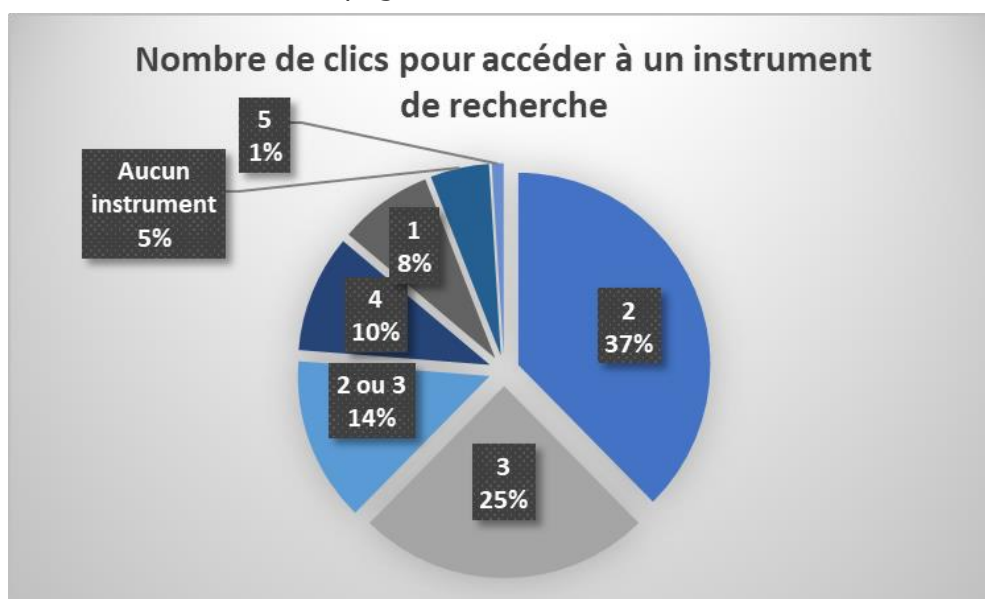
Les dénominations, prises à part, ne semblent donc causer problème aux usagers que dans certains cas. Néanmoins, comme le rappelle Isabelle Homer, le plus important serait d'uniformiser les sites d'archives départementales en n'utilisant qu'une dénomination commune. Par conséquent, le fait de trouver presque 30% de sites avec la catégorie « rechercher » est déjà un bon début. Cependant, une fois la bonne catégorie trouvée, accède-t-on immédiatement aux instruments ?

1.2.2. Les chemins d'accès aux inventaires, un parcours du combattant ?

En réalité, accéder à la liste des inventaires, ou ouvrir un instrument de recherche, peut relever du parcours du combattant dans certains cas. Mais il ne sert à rien de généraliser. Si l'on reprend encore une fois l'étude de l'AAF, « en moyenne, il ne faut que trois à cinq clics depuis la page d'accueil

pour atteindre l'introduction d'un instrument de recherche »²³⁹. Cette moyenne est encore juste pour l'année 2022, en observant le graphique 7.

La moitié des sites d'archives permettent même d'accéder aux inventaires en 2 à 3 clics, dans respectivement 38 cas et 25 cas. Dès lors que les consignes pour y arriver sont claires, ces deux ou trois clics ne posent pas de problème à l'utilisateur. Concernant les dix cas pour lesquels il faut 4 clics, il semble que cela soit une conséquence d'une interface de recherche spécifique du service : en effet, que ce soit l'Ille-et-Vilaine avec Thot, les Bouches-du-Rhône avec Clara, le Tarn avec Bach ou les Pyrénées-Atlantiques avec leur application e-archives, les interfaces spécialisées sont souvent cachées dans les pages du site.



Graphique 7 : Nombre de clics pour accéder à un instrument de recherche depuis la page d'accueil des sites Internet d'archives départementales.

Ce qui pose problème, ce n'est pas tant le nombre de clics que le difficile accès des liens à trouver : sur le site des archives des Pyrénées-Atlantiques, par exemple (photo 6), le lien « accéder à e-archives » est écrit plus petit que le reste du texte, et n'est pas mis en valeur (souligné, avec une flèche, etc.). Un usager peut rapidement manquer le coche !

La Savoie, seul site d'archives qui nécessite cinq clics avant d'accéder à un instrument, n'est pas pour autant le pire en termes de recherches en ligne. En effet, ces clics sont induits par l'ouverture du menu et de ses catégories déroulantes, mais la recherche reste aisée, bien qu'on ne puisse entrer dans les inventaires que par le moteur de recherche : impossible d'explorer les instruments dans leur entier sans faire de recherche précise. Mais cela montre bien que le nombre de clics ne suffit pas à déterminer l'accessibilité d'un site.

²³⁹ I. Homer, « Une enquête... », opus cit., p. 20.

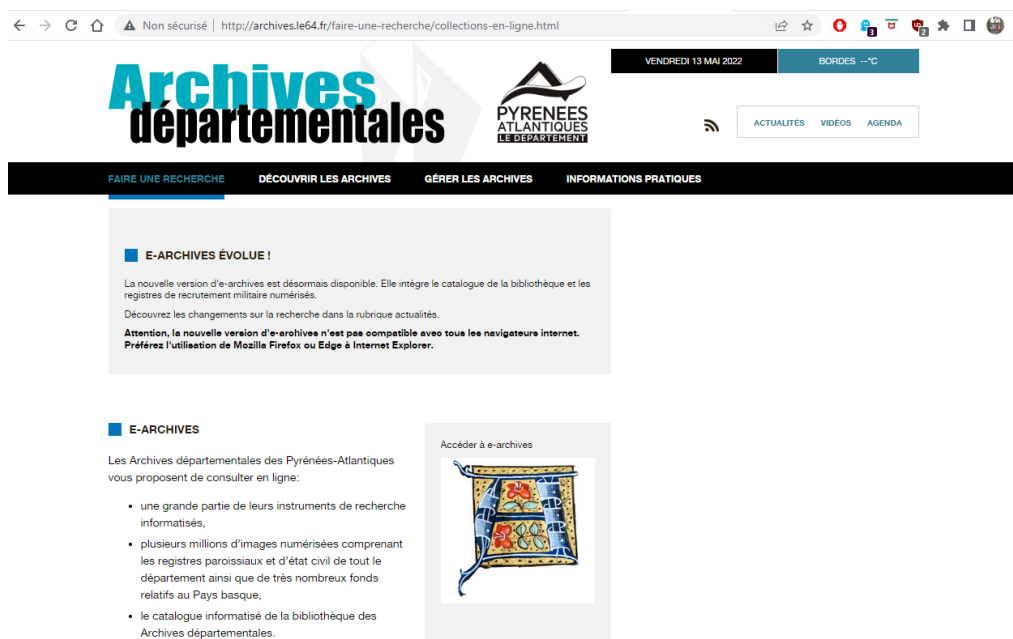


Photo 6 : Lien vers l'interface de recherche des archives des Pyrénées-Atlantiques (au-dessus de l'enluminure).

De plus, les sites classés dans la catégorie « un seul clic » sont ceux pour lesquels un seul clic suffit pour arriver à la liste des inventaires. Dans la pratique, il en faut davantage pour ouvrir l'instrument et trouver ce que l'on cherche. Sur le site du Maine-et-Loire par exemple, la catégorie « inventaires et répertoires » envoie directement sur le cadre de classement, qu'il faut ensuite simplement dérouler. Cela a tout de même été compté comme un clic, dans le sens où sur de nombreux sites, on doit entrer dans des sous-catégories à répétition avant d'entrevoir un instrument. D'autant que, lorsque la navigation parmi tout l'état des fonds était possible, c'est ce chemin d'accès qui a été décompté : de ce fait, sur le site des Hautes-Alpes, le moteur de recherche est accessible en bien moins de temps que l'état des fonds, que l'on doit chercher dans « recherches guidées », puis « plus d'outils d'aide à la recherche », et enfin « état général des fonds ». Ce choix a été fait en considérant un usager qui désirerait obtenir un inventaire complet, et non juste une notice partielle. Mais après tout, est-ce que l'utilisateur cherche cela aujourd'hui ? Est-il toujours pertinent de laisser des instruments entiers en ligne alors que les internautes ne savent pas l'appréhender ? Cela reste à étudier.

Dans le doute, il semble toutefois préférable de proposer en ligne une approche à la fois par moteur de recherche et par l'état des fonds (ou cadre de classement, cela revient au même), avec le même nombre de clics, dans la mesure du possible. C'est notamment le cas pour les 14 sites de la catégorie « 2 ou 3 clics », pour lesquels l'approche par le cadre de classement, l'état des fonds, ou une approche thématique nécessitait deux ou trois clics. Sur le site de l'Hérault, il faut ainsi deux clics pour atteindre l'état général des fonds, et trois pour le moteur de recherche ; les archives d'Indre-et-Loire quant à elle, proposent un accès en deux clics au cadre de classement, en trois clics aux formulaires de recherche spécialisée ou aux « accès par thèmes ». Les archives de la Manche proposent même trois possibilités :

une en trois clics jusqu'au formulaire de recherche dans tous les inventaires, deux en deux clics vers l'état des fonds ou la liste des inventaires (la présentation est un peu différente pour ces deux catégories, la liste des inventaires proposant par la suite une recherche par moteur).

Mention honorable également aux archives du Vaucluse, qui ont nommé la catégorie renvoyant à l'état des fonds « panorama des fonds », qui éclaire l'utilisateur sur un concept obscur. Elles possèdent également une catégorie « inventaires en ligne », qui permet aux usagers de découvrir les fonds conservés de manière plus didactique que l'état des fonds (voir photos 7 et 8). La photo 7 montre une présentation hiérarchique, avec la binarité fréquente entre description des notices à droite et plan de classement à gauche de l'écran. Ce mode de recherche convient aux habitués en archives ou en informatique (pour appréhender les icônes, les listes déroulantes, etc.). La photo 8 montre la présentation par thèmes dans « inventaires en ligne » : la classification par thèmes permet à l'utilisateur de rechercher sans connaître le cadre de classement. Les liens renvoient ensuite sur l'instrument tel qu'il est sur l'interface Bach.

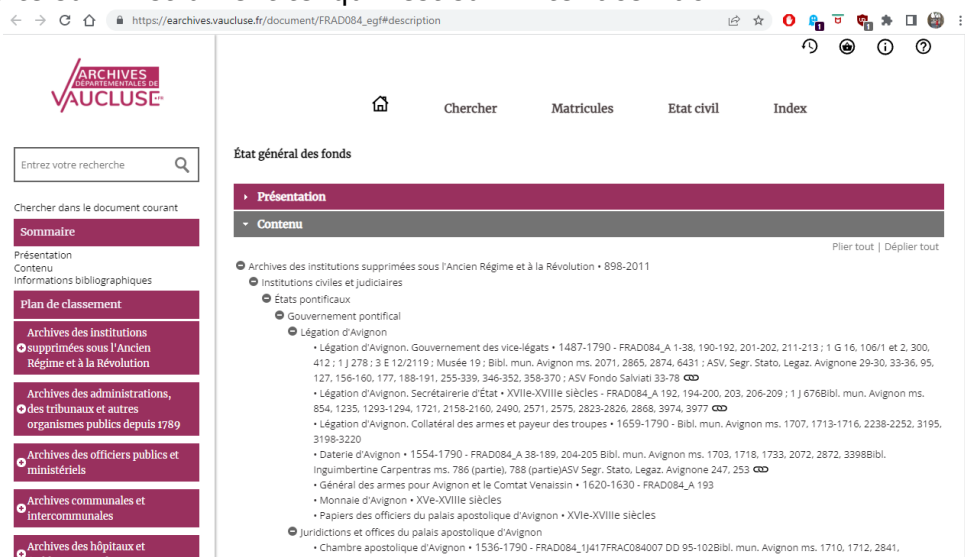


Photo 7 : Etat général des fonds des archives du Vaucluse, sur l'interface Bach.

L'accès aux instruments de recherche semble donc, sur la majorité des sites, aisée, avec un nombre de clics oscillant entre 2 et 4. Les principaux obstacles qui pourraient empêcher l'utilisateur d'atteindre les instruments sont plutôt des considérations comme le vocabulaire utilisé – un vocabulaire simplifié profite à tous – ou la taille du texte – les liens vers les pages du site sont parfois peu visibles, voire non mis en évidence par un moyen quelconque.



Photo 8 : Présentation thématiques des inventaires sur le site des archives du Vaucluse, dans la catégorie « inventaires en ligne ».

1.2.3. PDF, XML, les formats des instruments en ligne

Une fois la liste des inventaires atteinte, sous quelle forme sont-ils présentés ? Ces formats sont-ils ce qu'il y a de meilleur à proposer ? Lors de l'étude sur les sites Internet d'archives départementales de 2015 du SIAF, 44% des sites intégraient de l'XML, à plus ou moins haut niveau²⁴⁰. Le tableau 4 reprend les formats trouvés en ligne lors du dépouillement.

Formats possibles	Nombre de départements
Liste des notices (inventaires électroniques), PDF	44
Uniquement liste des notices (inventaires électroniques)	26
Liste des inventaires et PDF	4
Liste des inventaires, aucune notice au dossier	2
Uniquement PDF	17
HTML	1
HTML et PDF	1
HTML, PDF et JPG	1
Aucun instrument	5
Total général	101

Tableau 4 : Formats des instruments de recherche publiés sur les sites d'archives départementales.

²⁴⁰ SIAF, « Phase 1 », Analyse des sites Web des services d'archives départementales, opus cit.

Comme l'on pouvait s'y attendre, la majorité des services proposent des documents en XML-EAD ou en PDF. Seuls trois sites proposent des formats différents, et 5 n'ont publié aucun instrument. Commençons par la majorité : 43 services proposent une présentation à la fois en XML et en PDF des inventaires. Cela signifie soit la présence d'inventaires en XML et d'autres en PDF, comme c'est le cas aux archives de l'Eure ou du Maine-et-Loire, soit la présence simultanée des deux modes de fonctionnement, les PDF ne permettant qu'une sauvegarde des informations. Le XML s'est donc bien développé parmi les services, pour en être le principal moyen de diffusion. Ce que j'ai appelé « liste des notices », est en fait la possibilité de naviguer via un menu déroulant, avec un menu à gauche et les notices à droite (comme la photo 9), ou inversement (plus rarement). Dans certains cas, il n'est pas possible de voir les inventaires complets en XML : seules les notices correspondant à une recherche s'affichent, dans le contexte de leur description (par exemple, aux archives de Nouvelle-Calédonie). Cela met en évidence le rôle du XML dans l'indexation des données archivistiques : les PDF ne proposent pas ce genre de recherches.

Les outils en XML sont globalement faciles à comprendre, à condition de connaître le fonctionnement multi-niveaux des archives. En déroulant chaque partie et chaque niveau consécutivement, l'utilisateur peut néanmoins se retrouver dans le fonds, dans la plupart des cas. Certains sites, comme celui de la Dordogne, propose également une présentation « tableau », qui liste les instruments disponibles et renvoie au document complet, dans l'arborescence.

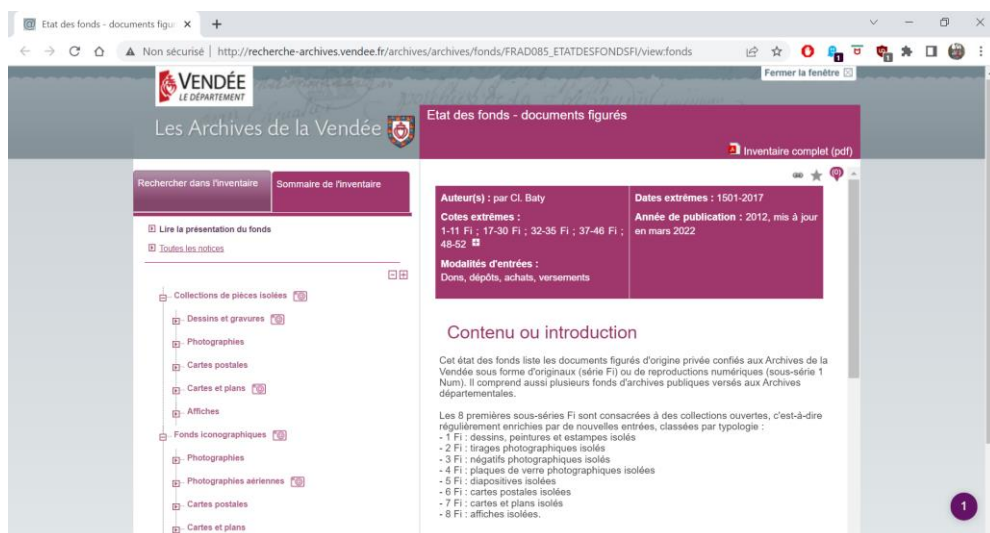


Photo 9 : Exemple d'inventaire électronique sur le site des archives de Vendée

Pourquoi la présence double de l'XML et du PDF est-elle si fréquente ? Cela peut être le reflet d'une politique de mise en ligne spécifique : puisque les inventaires en XML prennent davantage de temps (notamment pour les séries anciennes qui possèdent déjà un instrument non normalisé, réalisé avant les années 70), certains services préfèrent publier les instruments papier numérisés, pour offrir du contenu aux usagers, plutôt que laisser un vide d'informations. Dans l'Eure, le directeur a décidé de plutôt publier un maximum :

Il y a deux écoles : il y a ceux qui veulent vraiment se tenir aux normes et ne mettre en ligne que des inventaires parfaits, ce qui est très louable car cela facilite beaucoup de choses pour le Web sémantique après. D'un autre côté, à partir du moment où l'instrument de recherche existe, il est utile et mieux vaut mettre en ligne un mauvais instrument de recherche que rien du tout. Je pense que c'est déjà ça ce qui intéresse le chercheur quel qu'il soit.²⁴¹

Les deux autres cas les plus fréquents sont la présence de PDF ou d'XML. Leur présence se fait dans les mêmes conditions que précédemment. Cependant, les sites qui ne proposent que le PDF, s'ils sont simples à utiliser, gagneraient à développer des outils plus modernes de recherche. Rappelons également que si, à première vue, les listes déroulantes en XML sont intuitives, ce n'est que mon impression en comparaison d'autres outils : les usagers trouvent peut-être complexe de chercher à l'intérieur. Nous y reviendrons.

87 sur 101 sites Internet d'archives départementales proposent donc ces deux formats en ligne. Cette majorité écrasante montre à quel point les deux formats sont pratiques, à la fois pour l'utilisateur et pour l'archiviste. Par ailleurs, et même si l'utilisation d'une même interface de recherche permet une uniformisation entre certains sites (Thot, Archinoé, etc.), la majorité des sites se présente différemment les uns des autres. Le choix de Mnesys, par exemple, n'implique pas une présence uniforme des instruments sur les sites concernés : si sur le site des archives du Haut-Rhin, le cadre de classement est disponible via le moteur de recherche, et les résultats s'affichent dans l'arborescence, le site de l'Eure sépare les recherches du cadre de classement, téléchargeable à part. Ce qui risque de dérouter l'utilisateur, d'un site à l'autre, c'est l'adaptation aux caractéristiques de chacun, plus que la compréhension de l'interface en elle-même, qui reste similaire d'un site à l'autre (arborescence des notices en deux colonnes).

Évoquons à présent les 9 cas restants. Les deux catégories « liste des inventaires et PDF » et « liste des inventaires, aucune notice au dossier » comprennent les sites qui utilisent également l'XML, mais seulement pour une présentation sommaire des instruments : les archives de la Gironde présentent ainsi l'état des fonds par liste déroulante, en n'allant que jusqu'à la description des fonds, sans donner les notices au dossier. Il n'y a pas de PDF pour proposer une description plus précise. On pourrait presque les classer en ce sens avec les sites qui ne proposent aucun inventaire : en réalité, aucune recherche par cote ne peut être effectuée.

²⁴¹ Entretien avec Thomas Roche, annexe 3.1., 00:30:43.

Les trois catégories restantes réunissent les trois sites qui proposent encore de l'HTML sur leur site. Si cela ne pose pas particulièrement de problème pour la compréhension, les inventaires se rapprochant de ceux en XML, il reste que cela donne un aspect vieilli à la recherche, avec l'impression que le site n'est pas à jour (voir photo 10).



Photo 10 : Exemple d'instrument de recherche sur le site des archives des Hautes-Pyrénées

Ainsi, les archives de Hautes-Pyrénées ne proposent que l'HTML. La présentation en deux colonnes reste la même que sur d'autres sites, mais tout l'instrument est présent à droite si l'on fait défiler l'écran, et seule une recherche plein texte est possible. Les archives d'Eure-et-Loir, quant à elles, proposent une navigation en HTML et les instruments complets en PDF : si cela semble classique, en réalité on navigue à l'intérieur d'un instrument via des liens qui renvoient sur d'autres pages. Plus question de double colonne ici, les retours en arrière sont laborieux et l'instrument est éclaté, ce qui ne facilite pas la compréhension.

Plus originales enfin, les archives de Corse proposent des instruments en HTML, PDF et JPG ! Les notices de chaque instrument sont en HTML, ouvertes dans une nouvelle page. Cela ne pose pas de problème. Ce qui déroute davantage, c'est que les instruments les plus anciens n'ont pas fait l'objet d'une numérisation en PDF, mais en JPG. C'est-à-dire que pour ces instruments, notamment la série A, l'inventaire s'affiche dans une visionneuse de fichiers et l'on ne peut télécharger que la page active. Ce n'est clairement pas le mode le plus pratique de recherche : en plus d'être parfois non mis à jour, aucune recherche n'est possible à l'intérieur des instruments, et les pages sont longues à s'afficher.

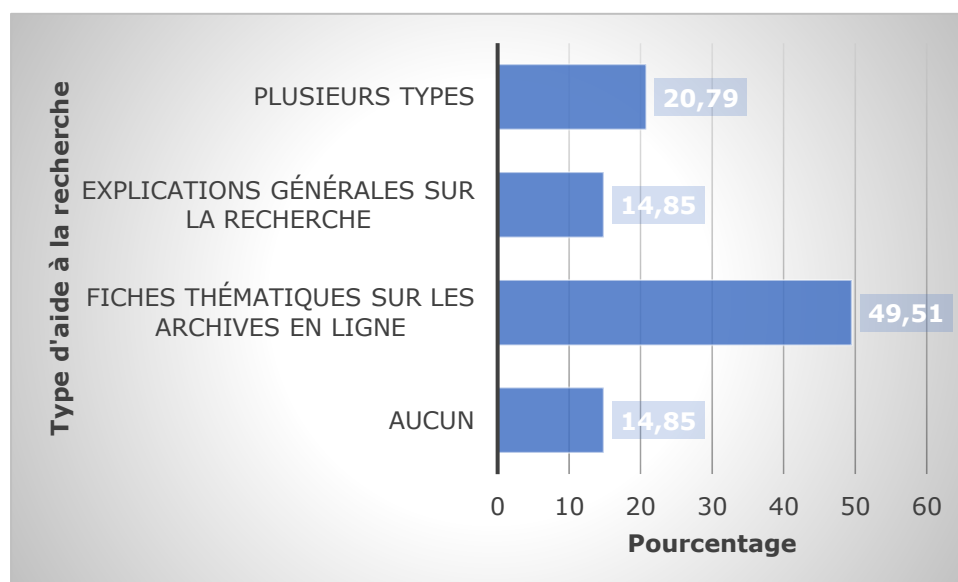
De ce fait, les formats semblent plutôt uniformes sur les sites, si l'on considère que 87% proposent de l'XML, du PDF, ou les deux. Néanmoins, l'affichage varie pour un même format et c'est principalement ce qui peut poser problème. Un autre problème est celui de la présence conjointe d'instruments en PDF ou en XML : comment savoir lequel est en quel format lors

d'une recherche par le moteur ? Nos recherches peuvent tomber à l'eau s'il nous manque cette information : on pensera que l'information n'existe pas, alors qu'elle est à trouver dans les PDF. En ce sens, les trois moteurs qui proposent une recherche jusqu'à l'intérieur des PDF sont des bonus non négligeables pour les sites. La question de savoir si ces formats sont les plus adéquats pour les usagers reste en suspens pour l'instant, nous y reviendrons.

1.2.4. L'absence d'aide à la recherche

Les outils les moins présents sur les sites actuellement sont les outils d'aide à la recherche. Par outil s'entend tout type de fiche, de tutoriel, de guides qui permettent d'expliquer, de manière succincte, le fonctionnement de la recherche en ligne ou des archives (par exemple, un glossaire). Ont aussi été recherchés les outils d'aide au fonctionnement, qui expliquent comment utiliser un moteur de recherche, une interface de recherche, etc.

Le graphique 8 reprend la présence d'aide à la recherche sur les 101 sites étudiés. L'absence de ce type d'aide est bien flagrante : si on peut, au premier abord, se réjouir de ne voir que 15 sites sans aide aucune, il faut en réalité comptabiliser avec cela les 50 sites qui ne proposent qu'une aide dans les archives en ligne. En effet, la moitié des sites ne donnent aucune explication sur les instruments de recherche ou le fonctionnement des archives, et ne proposent que des fiches thématiques sur des fonds donnés, présents de manière numérisée en ligne : le plus souvent, il s'agit de l'état civil, du cadastre ou des matricules militaires.



Graphique 8 : Présence d'aide à la recherche sur les sites Internet

Il nous reste donc 36 sites proposant une aide à la recherche concernant les instruments de recherches. Pour 15 sites, il n'existe que ce type d'aide, et pour 21 sites, l'aide sur les archives en ligne côtoie l'explication de la recherche. Sur ce point encore, chaque site fait selon ses envies. Les ressources sont en effet disparates, souvent difficiles à retrouver et surtout absolument différentes d'un site à l'autre. De ce fait, dans l'Aube ou le Var, les archives ne proposent qu'une présentation sommaire des archives et de

la recherche dans « commencer une recherche ». Cela peut s'avérer insuffisant. À l'inverse, la Corrèze propose un « guide du chercheur » détaillé, qui présente en introduction les notions importantes des archives (comme « fonds », « séries ») et ensuite tous les fonds disponibles, par série : le plus du site est de proposer cet outil, bien que très long à explorer, en HTML, ce qui permet des renvois rapides aux instruments présentés.

Il n'est pourtant pas impossible de fédérer les ressources d'aide à la recherche : les Hautes-Alpes proposent en effet, en partenariat avec le SIAF des vidéos tutoriels sur les archives en ligne ; ceux-ci ont été relayés sur d'autres sites, tels que les archives du Loir-et-Cher, des Ardennes, de l'Aude, du Cantal ou encore de Mayenne. Aux archives de Gironde, si les archivistes ont le mérite d'avoir mis en ligne un outil expliquant l'ensemble des archives et des instruments, il reste que cette fiche fait 110 pages, téléchargeables uniquement sous PDF. Ce n'est pas le moyen le plus efficace pour aider l'utilisateur : il est facilement rebuté par de trop longs textes, et d'autant plus lorsqu'il faut télécharger un document externe (en ce sens, les instruments de recherche PDF sont-ils toujours pertinents ?).

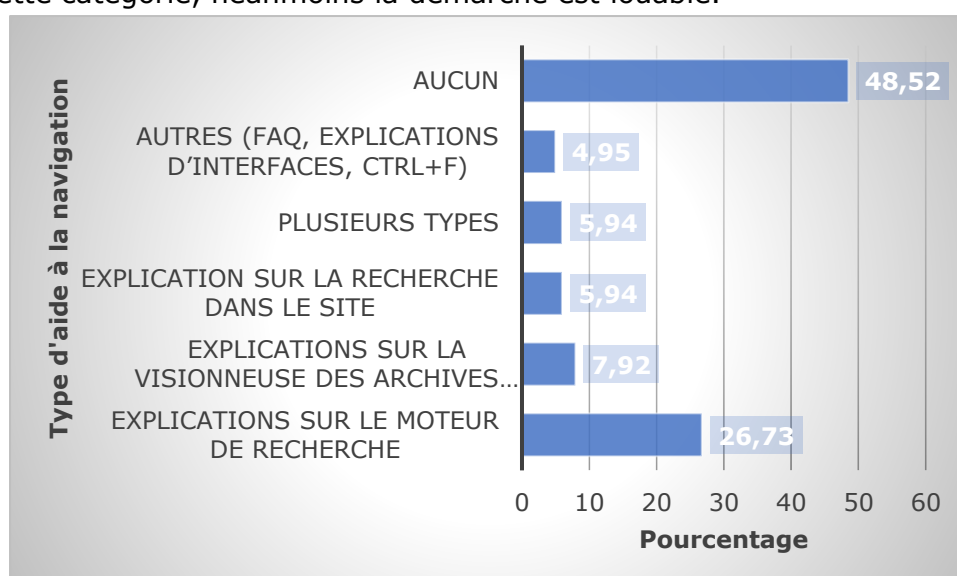
Les 36 sites proposant une présentation de la recherche dans les inventaires sont donc améliorables. Pour la plupart, il ne s'agit que d'une présentation rapide des archives, avec des fiches comme « comprendre les systèmes de classement » ou « qu'est-ce qu'un fonds ? » (archives de l'Ariège). Une minorité replace les aides en situation, en présentant les fonds au fur et à mesure qu'ils se présentent dans les recherches. Mais la plupart des sites relèguent les différentes aides à la recherche (et certaines aides à la navigation) dans des catégories à part, qu'il peut être difficile de trouver.

En effet, en plus de ne pas tous choisir le nom « aide à la recherche » (on trouve ainsi « Boîte à outils » sur le site de l'Indre, « Pistes de recherches » sur celui du Tarn-et-Garonne, « Pratique » sur celui de la Gironde, ou même « Vous ne trouvez pas ? » sur le site du Calvados), les archivistes placent parfois cette catégorie de manière saugrenue. Ainsi dans le Cantal, les aides sur les archives en ligne ne se retrouvent pas avec les archives en ligne ou les instruments, mais dans « informations pratiques », alors qu'on s'attendrait à des informations sur la venue en salle. De même avec la Gironde qui a placé son guide du lecteur dans « présentation » et non « recherches dans les fonds ». Trouver une aide à la recherche prend sur certains sites davantage de temps que chercher dans les inventaires ! Ce qui est problématique lorsque l'on cherche à rendre les sites les plus efficaces possibles : à l'origine, les recherches par Internet permettent d'accorder un gain de temps à l'utilisateur, qui n'a pas à effectuer ces recherches sur place.

Ce qui aide également, voire davantage, l'utilisateur, est l'aide à la navigation sur le site. Le graphique 9 reprend les données trouvées durant l'étude. Là encore, les explications sur le visionnage des archives en ligne sont bien présentes, sur 8 sites. Néanmoins, il faut remarquer le nombre important de sites qui ne proposent rien pour guider leurs usagers : cela représente la moitié des sites. Si certains n'ont rien à proposer – pourquoi proposer des aides à l'utilisation d'un moteur de recherche si l'on n'en possède pas – d'autres pourraient développer ces outils pour faciliter la compréhension de

leur site, particulièrement lorsque l'on peut trouver des instruments en PDF et en XML. Dans cette catégorie se retrouvent par exemple les archives de l'Yonne, de Vendée ou de la Sarthe.

Mis de côté les sites ne proposant aucune aide, les explications sur le moteur de recherche sont les plus fréquentes. Dans la majorité des cas, il s'agit de quelques lignes placées autour de la barre de recherche, pour expliquer la casse à employer, quels termes placer dans les cases, etc. Mais il est aussi intéressant de trouver sur les sites de l'Ain, du Morbihan et des Hautes-Alpes des tutoriels vidéos montrant le fonctionnement pas à pas, placés non pas à proximité du moteur mais dans la catégorie dédiée aux aides à la recherche. Là encore, il faut que l'utilisateur ait l'idée d'aller dans cette catégorie, néanmoins la démarche est louable.



Graphique 9 : Présence d'aide à la navigation sur les sites Internet

Les explications sur la recherche elle-même dans le site sont minoritaires ; on n'en trouve que sur 6 sites. Ce sont généralement les outils les plus utiles pour guider le chercheur : vidéos ou fiches courtes expliquent en images la démarche de recherche. Sur les sites du Gard et du Lot, on trouve ainsi une fiche illustrée sur « comment rechercher dans les inventaires », placée dans les aides à la recherche, tandis que la Haute-Garonne a opté pour une explication *in situ* du fonctionnement de l'état des fonds. En Haute-Marne, on trouve un « guide d'utilisation de l'interface de recherche », et en Mayenne une vidéo explicative du site. Il est clair que ces outils sont à développer davantage, et à placer à l'endroit le plus adéquat pour être utile à l'utilisateur. En effet, caché dans une catégorie à part, les outils ne sont pas portés à la connaissance des usagers. Réussiraient-ils davantage leurs recherches si tous les sites en étaient pourvus et les plaçaient en situation ? Sûrement.

Pour les sites relégués dans la catégorie « autres », leurs outils sont particuliers originaux. La Moselle, la Côte d'Or et le Rhône ont pris le parti d'adapter un outil commun sur Internet aux archives : la FAQ, pour foire aux questions. Cela permet aux usagers de poser leurs questions, et aux archivistes d'y répondre en ligne, de manière publique. Les usagers peuvent

donc retrouver des questions fréquentes, sur le fonctionnement de l'ensemble du site. Méthode typique du Web, elle est un bon moyen de laisser l'utilisateur s'exprimer tout en offrant une aide efficace. Un autre site qui sort du lot est celui des archives de la Loire, qui propose une explication de la fonction « CTRL+F », afin de chercher dans les inventaires PDF. C'est assez peu commun pour être remarqué : la majorité des usagers ne connaissant pas cette fonction, cela peut être suffisant pour qu'ils trouvent des réponses par eux-mêmes.

Ainsi, il ne manque pas grand-chose aux sites pour être parfaitement adaptés aux demandes des usagers. L'accessibilité ne signifie pas nécessairement de tout retrouver en un clic, mais de pouvoir s'y retrouver. Actuellement, ce qui pose problème, c'est surtout un vocabulaire trop spécifique pour désigner des catégories généralistes, des chemins d'accès parfois alambiqués – que ce soit pour les inventaires ou pour les aides à la recherche – et enfin des aides à la recherche et au fonctionnement peu mises en évidence, voire totalement absentes. Pourtant certains services proposent des outils tout à fait remarquables pour faciliter les recherches. Mais que pensent les usagers sur le sujet ? En situation, des démarches considérées évidentes pour un archiviste sont-elles aisées pour tous ?

2. QU'EN PENSENT LES USAGERS ? ÉTUDE PRATIQUE DE DEUX SITES D'ARCHIVES DÉPARTEMENTALES

Nous l'avons remarqué, les sites Internet des archives départementales présentent donc à la fois des caractéristiques communes et des particularités propres à chacun, qui peuvent causer des difficultés de compréhension aux utilisateurs. J'en ai détaché deux en particulier, qui se distinguaient, l'un par sa relative aisance de navigation, l'autre par ses graphismes peu communs. Les sites des archives du Maine-et-Loire et de l'Eure ont été sélectionnés pour les raisons suivantes : ils utilisent deux logiciels de création d'instruments de recherche différents ; ils proposent les instruments de recherche sous les mêmes formats, mais pas de la même manière ; ce sont deux sites anciens, mis à jour et alimentés fréquemment.

Les testeurs ont été divisés en deux groupes : l'un expérimenté, l'autre novice en termes de sites d'archives. Au premier groupe, utilisateur, j'ai proposé d'étudier leur maîtrise du site qu'ils utilisent fréquemment, puis leur ai présenté le deuxième site afin d'observer s'ils l'appréhendaient aisément. Le deuxième groupe est composé de non utilisateurs, choisis dans un panel hétéroclite : de tous âges, d'un niveau d'études petit à haut, le tout étant qu'aucun ne se soit déjà confronté aux archives physiquement ou virtuellement. Ce groupe effectuera les mêmes manipulations que le groupe utilisateur, sur les deux sites. Ils pourront éventuellement trouver des ressources qui leur expliqueront la démarche à suivre.

La mise en place du dispositif d'entretien fera l'objet d'une première partie, pour revenir sur cette démarche d'entretiens avec des usagers, ses buts, le choix des usagers ainsi que le déroulement-type d'un entretien. J'exposerai en second lieu les résultats de ces douze entretiens puis les conclusions à mes hypothèses sur le sujet.

2.1. Présentation du dispositif d'entretiens sociotechniques

Les entretiens réalisés sortaient un peu de l'ordinaire, car il ne s'agissait pas seulement d'enregistrer les réponses d'un panel d'usagers à des questions données, mais surtout de les observer évoluer sur les sites, les entendre penser à haute voix tout en ne les gênant pas dans leur appréhension des sites. Ce procédé se rapproche de la démarche sociotechnique des sociologues, qui consistent à considérer, comme un seul corps, à la fois « l'humain, la technique et leurs articulations à différents niveaux »²⁴². En effet, une étude d'un point de vue uniquement technique ne serait pas complète, tout comme ne le serait pas davantage une simple enquête auprès d'usagers. Les entretiens sociotechniques permettent ainsi de comprendre ici tous les enjeux qui relient l'utilisateur aux techniques du Web, et les interprétations qu'il donne de sites qu'il découvre :

Il est en effet crucial pour les chercheurs en sciences sociales de se donner les moyens d'étudier la pluralité des interprétations qui sont élaborées par les individus usagers des sites web et services en ligne. En interrogeant des internautes ou en constituant des focus group pour leur permettre d'interpréter collectivement des sites web spécifiques, le chercheur se donne la possibilité de faire émerger des pluralités de réception que les données d'audience ne sont absolument pas en mesure de capter.²⁴³

Des entretiens directs sont donc le meilleur moyen de tester l'usabilité de nos sites Internet. Mais d'où vient cette pratique ? Comment la mettre en place et quels usagers choisir ?

2.1.1. Une démarche récente en France

Faire tester aux usagers les sites en situation de recherche est, de nouveau, une idée venue du continent américain. Il semble en effet que les archivistes canadiens et états-uniens aient eu plus souvent recours à cette méthode afin de vérifier que leurs sites soient les plus optimaux concernant leurs usagers. Nous ne nous attacherons qu'aux plus importantes, et particulièrement celles portant sur l'accessibilité des instruments de recherche. Burt Altman et John Nemmers, dès 2001, ont ainsi demandé à des usagers de tester le site de la Pepper Library, en Floride, après un changement d'affichage des notices des instruments de recherche : ils ont essayé de placer

²⁴² Définition donnée sur <https://www.techno-science.net/definition/10702.html>, [en ligne], (consulté le 7 mai 2022).

²⁴³ Sylvain Parasie, Éric Dagiral, « Chapitre 10 - Le site et son audience. Enquêter sur les « métriques du web » », *Manuel d'analyse du web en Sciences Humaines et Sociales*, sous la direction de Christine Barats, Paris, Armand Colin, « U », 2013, p. 217.

le sommaire de l'instrument à droite, et les notices à gauche. Les interviews « POLARIS », du nom du projet de l'enquête, cherchaient à connaître les besoins des usagers et à s'assurer que tout en ligne concordait avec ces besoins, en faisant tester les nouveaux outils aux usagers. La satisfaction du public était également testée via des enquêtes en ligne²⁴⁴. Cette première occurrence de tests a permis de lancer la voie vers d'autres expérimentations, qui ont mis en lumière les problématiques du Web dans la valorisation des archives.

Dès lors, en 2004, Christopher J. Prom teste des sites d'archives d'universités américaines selon trois techniques : « surveying, observing, and interviewing », pour étudier deux comportements de recherche « looking for collections and looking for folders »²⁴⁵. Comme lors du projet POLARIS, l'observation ne suffit pas à rendre compte de l'avis des publics, c'est pourquoi on y a adjoint un questionnaire et/ou un entretien guidé. Deux ans plus tard, Wendy Scheir écrit au sujet d'une nouvelle enquête portant sur un panel de sites d'archives américaines, en faisant le choix particulier d'usagers tous novices, dans le but de mettre en exergue la complexité du vocabulaire archivistique²⁴⁶.

En 2010, deux nouvelles analyses faites à partir d'observations d'usagers à propos de sites Web d'archives américaines sont rédigées. L'une, par Joyce Celeste Chapman, interrogeant à la fois des usagers novices et expérimentés, avait pour but de « mieux comprendre comment ces groupes distincts de publics interagissent avec les instruments de recherche en ligne et quels aspects de la structuration en ligne les aident ou les bloquent dans ce processus, tout autant que la vitesse à laquelle les usagers novices apprennent sans l'aide de médiateurs »²⁴⁷. La deuxième étude, celle de Morgan Daniels et Elizabeth Yakel, portait sur deux bases de données définies, une dans le Michigan et l'autre au Nouveau-Mexique, et comprenait également trois parties, un questionnaire, les expérimentations et un entretien post-test²⁴⁸. On voit ainsi rapidement se dégager un déroulement type des entretiens avec expérimentations des usagers : un questionnaire dans le but de choisir des usagers précis selon un panel défini, les expérimentations elles-mêmes, enregistrées, et un entretien post-test permettant de revenir sur les difficultés rencontrées et sur les impressions à chaud.

Une dernière étude américaine permet d'affiner la mise en place de mes expérimentations, celle de Rachel Walton, en 2017²⁴⁹. Les participants devaient, encore une fois, effectuer des tâches récurrentes sur les sites Internet d'archives, tandis que différentes analyses statistiques étaient menées : le temps total utilisé pour chaque tâche ; le degré de succès, basé

²⁴⁴ B. Altman, J. Nemmers, « The usability... », opus cit., p. 122.

²⁴⁵ C. J. Prom, « User interactions... », opus cit., p. 236.

²⁴⁶ W. Scheir, « First entry... », opus cit., p. 51.

²⁴⁷ « better understand how these distinct user populations interact with online finding aids and what aspects of online display help or hinder them in that process as well as how quickly novice users learn without the help of mediators », J. C. Chapman, « Observing Users... », opus cit., p. 5.

²⁴⁸ M. Daniels, E. Yakel, « Seek and you may... », opus cit., p. 537.

²⁴⁹ R. Walton, « Looking for... », opus cit., p. 31.

sur le temps utilisé (en effet, une recherche sur Internet ne peut parfois être seulement divisée entre « réussie » ou non) ; enfin le nombre de clics avant de compléter la tâche. Ajouté aux commentaires des participants, Rachel Walton obtient des résultats plutôt satisfaisants, qu'elle met en commun avec les études précédentes :

*Taken together, these studies point to several predominant and widespread usability issues, including but not limited to confusing profession-specific jargon, lengthy blocks of unstructured text, long lists of folders and subfolders, and numerous links embedded throughout extensive descriptive hierarchies.*²⁵⁰

Toutes ces études américaines sont ainsi très utiles pour les archivistes d'aujourd'hui, en France et dans le monde, afin de connaître les choses à éviter sur leurs sites Web. Néanmoins, une étude de ses propres publics sera toujours plus révélatrice de ses propres besoins. C'est pourquoi on peut citer la seule étude menée en France qui a usé de ces expérimentations en situation des sites Internet : celle menée par l'AAF en 2018-2019, en complément de l'analyse des sites Web des archives départementales :

*Douze Archives départementales ont accepté d'accueillir un panel de lecteurs, recrutés par leurs soins, pour leur faire tester diverses fonctionnalités de recherche et d'affichage des réponses. Cent dix personnes (y compris des archivistes), représentatives de notre public, ont dû individuellement et en présence des collègues, en une heure et demie maximum, effectuer des recherches précises et encadrées sur six sites d'Archives départementales et sur Google : recherches sur l'histoire d'une commune, sur un thème (les tramways, la reconstruction), sur l'inventaire d'une sous série ou d'un fonds d'archives.*²⁵¹

Cette étude, bien que la seule française à l'heure actuelle, a le mérite d'être récente, bien documentée et fiable. Elle s'appuie visiblement sur les expérimentations américaines, reprenant l'idée du temps passé sur la tâche et les moyens mis en œuvre. Les expérimentations que j'ai mises en place se sont donc, de la même manière, fondées sur ces exemples.

2.1.2. Le choix des usagers

Afin de répondre au mieux à mes hypothèses, et dans la continuité des enquêtes précédentes, j'ai pris la décision de faire tester deux sites à la fois à des usagers expérimentés, qui ont l'habitude de se rendre sur les sites d'archives, et à des personnes qui ne se sont jamais rendus physiquement ou virtuellement dans les archives, qu'on appellera « non-usagers ». Ce choix permet de mettre en évidence deux modes de fonctionnement : les usagers habitués aux sites d'archives sont susceptibles de mieux réussir les

²⁵⁰ *Ibid.*, p. 50.

²⁵¹ I. Homer, « Une enquête... », opus cit., p. 21.

tâches demandées. Les personnes testées sont donc divisées en deux groupes de taille égale, les usagers et les non-usagers.

J'avais décidé, en premier lieu, de faire seize entretiens, décomposés comme suit : quatre usagers des archives du Maine-et-Loire versus quatre usagers des archives de l'Eure ; quatre non usagers quinquagénaires versus quatre usagers dans la vingtaine, et ce de manière à étudier si l'âge et la pratique quotidienne d'outils informatiques augmente la compréhension des sites d'archives. Au vu du délai bref de rédaction de ce mémoire, j'ai dû me contenter de douze entretiens, qui se décomposent ainsi : quatre usagers des archives du Maine-et-Loire versus deux usagers de l'Eure ; trois non-usagers quarantenaires ou quinquagénaires versus trois non-usagers entre 20 et 30 ans.

Ce déséquilibre entre usagers du Maine-et-Loire et de l'Eure tient au fait que, ne connaissant pas d'usagers de ces services et ne souhaitant pas effectuer une permanence en salle de lecture pour des entretiens aussi longs que mon expérimentation le requiert, j'ai sollicité les responsables de chaque service de me transmettre des contacts de leurs usagers, s'ils en possédaient. Les archivistes de l'Eure m'ont rapidement envoyé trois contacts, mais l'un d'eux ne pouvait se déplacer et n'avait pas la connexion nécessaire pour un entretien à distance.

Quant aux archives du Maine-et-Loire, Monsieur Stephan, dans le but de contacter des usagers volontaires a partagé dans la newsletter du 29 mars 2022 un message (voir la photo 11), qui permettait d'envoyer directement un mail aux archives pour les informer des personnes volontaires. J'ai obtenu grâce à ce message six contacts, dont cinq m'ont répondu et quatre avaient la possibilité de se rendre aux archives ou d'effectuer l'entretien en visioconférence. Aux deux personnes acceptant de participer à ce mémoire, mais ne pouvant faire l'entretien, j'ai envoyé le questionnaire complet de l'expérimentation (annexe 8) afin de recueillir leur avis malgré tout.



Enquête sur les sites Internet d'archives

Une étudiante en première année du master Archives de l'université d'Angers réalise actuellement un mémoire sur **l'accessibilité et la mise en ligne des instruments de recherche** sur les sites Internet des services d'archives.

Dans ce cadre, elle souhaiterait prendre contact avec des usagers de notre site Internet afin de collecter leur témoignage sous forme d'entretien. Si vous êtes intéressés, contactez-nous !

ÇA M'INTÉRESSE

Photo 11 : Extrait de la newsletter des archives du Maine-et-Loire, 29 mars 2022

J'ai préféré recruter les non-usagers parmi les personnes de mon entourage. En effet, cela m'a permis de choisir plus aisément les personnes qui

correspondaient aux catégories que je souhaitais étudier. J'ai donc demandé à six personnes d'effectuer l'entretien.

Dans les tableaux ci-après (tableaux 5 et 6), j'ai recensé les caractéristiques des testeurs, afin de mettre en évidence le niveau d'informatique et l'âge de ceux-ci.

Age	Nombre d'utilisateurs	Nombre de non-utilisateurs	Total
20-30 ans	0	3	3
31-40 ans	0	0	0
41-50 ans	1	1	2
51-60 ans	2	2	3
+ de 60 ans	5	0	4
<i>Total</i>	8	6	14

Tableau 5 : Tableau représentant l'âge des participants à l'expérimentation

Étant donné le nombre réduit d'entretiens, j'ai considéré que les catégories socioprofessionnelles ainsi que le niveau d'études des utilisateurs n'était pas un critère pertinent pour le choix des testeurs. Les deux questions portant sur les professions des utilisateurs n'avaient pour seul but que de savoir s'ils étaient généalogistes ou chercheurs professionnels. De ce fait, aucun des utilisateurs interrogés n'est généalogiste professionnel, bien que la plupart consacre leur recherches à de la généalogie, et n'ont donc quasiment aucune connaissance des parties des sites comprenant les instruments de recherche. À l'inverse, l'âge et le niveau d'aisance avec un ordinateur ont pu jouer dans les résultats des tâches.

Niveau d'informatique	Nombre d'utilisateurs	Nombre de non-utilisateurs	Total
Novice	0	0	0
Débutant	4	4	8
Expérimenté	4	2	6
Très expérimenté	0	0	0
<i>Total</i>	8	6	14

Tableau 6 : Tableau représentant le niveau d'informatique des participants à l'expérimentation

De ce fait, il n'est pas étonnant de voir que la majorité des utilisateurs sont des retraités, puisque ce sont eux qui peuvent avoir davantage de temps à consacrer à une étude universitaire fondée sur le volontariat. Les résultats de ce groupe ont donc été d'autant plus intéressants à analyser qu'il formait une cohérence. Il est également notable que tous les participants à l'expérimentation se soient considérés soit « débutants », soit « expérimentés » en informatique, de manière assez équitable. Cependant, chaque catégorie

comprend des niveaux divers : deux usagers débutants peuvent donc appréhender l'informatique de manière totalement opposée.

Les testeurs choisis, il ne restait qu'à adapter le déroulement de l'expérimentation à chaque cas.

2.1.3. Objectif et moyens

Le but principal de cette expérimentation était de savoir si, en l'état, les deux sites présentaient des problèmes majeurs de compréhension et de navigation, et lesquels. Nous avons en effet relevé des récurrences qui pourraient poser problème à l'utilisateur, encore fallait-il les prouver. Du fait de l'échantillon réduit d'utilisateurs ayant fait l'expérience, ce travail ne peut se targuer de représenter l'ensemble des comportements des usagers sur un site d'archives, mais reste un premier échantillon intéressant sur la question de l'accessibilité en ligne des instruments de recherche sur les sites d'archives départementales.

Après l'analyse des 101 sites des services d'archives des départements français, en compilant ces résultats avec les précédentes études et sur la première partie de ce mémoire, j'ai pu définir des hypothèses, auxquelles l'expérimentation a tenté de répondre :

- Les méthodes de recherche diffèrent complètement entre les primo-visiteurs et les usagers expérimentés ;
- Le fait de connaître un site n'est pas une condition suffisante pour réussir n'importe quelle recherche sur le site ;
- De la même façon, un utilisateur régulier peut peiner à effectuer des recherches sur un autre site d'archives départementales que celui auquel il est habitué ;
- Concernant les primo-visiteurs, ceux expérimentés en informatique appréhendent mieux les sites Internet que les primo-visiteurs débutants ;
- L'appréhension d'un site Web d'archives sans aide concernant le vocabulaire propre aux archives est laborieuse, et les aides à la recherche sont peu mises en avant par les services ;
- De même, la compréhension de la structure des instruments de recherche est difficile pour les primo-visiteurs ;
- Les instruments de recherche en PDF sont moins pratiques à utiliser que ceux en XML-EAD, bien qu'ils rassurent l'utilisateur (par un support plus connu) et ressemblent davantage aux instruments traditionnels imprimés ;
- Enfin, le moteur de recherche est le moyen privilégié par la majorité pour effectuer toute recherche sur le site.

Afin de tester ces hypothèses, j'ai tout d'abord défini les deux sites à tester. Je ne pouvais en effet pas décemment faire tester plus de deux sites d'archives départementales, dans la mesure où je souhaitais leur faire découvrir le site en profondeur, et non en leur posant une question par site. La première moitié des 14 tâches était donc à réaliser sur le site Internet du Maine-et-Loire, et la seconde sur le site de l'Eure, pour les raisons évoquées en introduction.

Les entretiens se sont déroulés selon le même schéma que les précédentes études, c'est-à-dire que les usagers ont commencé par répondre à un questionnaire comprenant des questions purement démographiques (âge, profession) et des questions sur leurs habitudes aux archives²⁵². Ils sont ensuite passés aux 14 tâches que comportaient l'expérimentation, pendant qu'ils étaient enregistrés de deux manières différentes. Le son a en effet été enregistré séparément de l'image, puisque les outils d'enregistrement de l'écran, permettant de suivre au mieux les recherches des usagers, ne prennent en compte que l'image. L'outil que j'ai utilisé est un logiciel gratuit téléchargeable depuis Internet, Apowersoft. L'entretien se terminait ensuite par quelques questions sur leurs impressions, auxquelles les usagers répondaient, selon chacun, à l'oral ou à l'écrit²⁵³.

Afin de comprendre au mieux les comportements des usagers sur un site Internet, je leur ai demandé, dans la mesure du possible, de penser à haute voix : cela m'a permis de connaître leurs réactions en temps réel, même si cela en a dérouté certains. Par ailleurs, j'ai préféré conserver une limite de temps pour chaque tâche, au-delà duquel celle-ci était considérée comme échouée. En effet, si les testeurs disposaient d'un temps certain pour effectuer leurs recherches, ce n'est pas le cas de tout usager qui veut trouver ce dont il a besoin le plus rapidement possible.

Les entretiens se sont déroulés pour la plupart en présentiel, sauf pour quatre usagers qui habitaient trop loin des services d'archives. Pour ces dernières, l'enregistrement de la visioconférence a suppléé le logiciel d'enregistrement de l'écran. Les entretiens des non-usagers se sont déroulés à leur domicile, et les deux usagers restants ont effectué le test aux archives départementales du Maine-et-Loire, dans une salle réservée. 8 usagers sur 12 ont donc effectué l'expérimentation sur mon ordinateur, qu'ils ne connaissaient pas forcément et qui a pu les dérouter. Les difficultés liées au matériel n'ont cependant pas été comptées dans le total du temps passé par tâche.

2.1.4. Le déroulement-type d'un entretien

Après avoir répondu aux premières questions du questionnaire, le testeur devait s'employer à 14 tâches sur les deux sites d'archives, à partir de n'importe quel navigateur²⁵⁴. Afin de mieux comprendre ce que cherchaient les testeurs, voici les tâches détaillées.

Les deux parties se complétaient : les questions 1 et 8, 2 et 9, 7 et 14 sont des paires, répétées pour chaque site. Les autres tâches concernaient des fonds plus propres à chaque département. Toutes les tâches visaient à rechercher des informations dans des instruments de recherche, qu'ils soient en PDF ou en XML-EAD.

²⁵² Les questionnaires se trouvent en annexe 4. Les questions sont un peu plus nombreuses pour les usagers. Le questionnaire préliminaire concerne les questions 1 à 15 pour les usagers, 1 à 10 pour les non-usagers.

²⁵³ Les questions se trouvent en annexe 4. L'entretien post-test concerne les questions 16 à 23 pour les usagers et 11 à 13 pour les non-usagers.

²⁵⁴ La liste des tâches se situe en annexe 9.

Les tâches 1 et 8 ne posaient pas de difficultés particulières, il s'agissait uniquement de se rendre sur le site Internet du Maine-et-Loire, puis de l'Eure. La consigne n'indiquait pas la nécessité d'arriver sur la page d'accueil, les testeurs pouvaient donc aussi arriver sur le site directement sur la page des archives en ligne, par exemple.



Photo 12 : Page d'accueil du site Internet des archives du Maine-et-Loire, arrivée de la tâche 1.

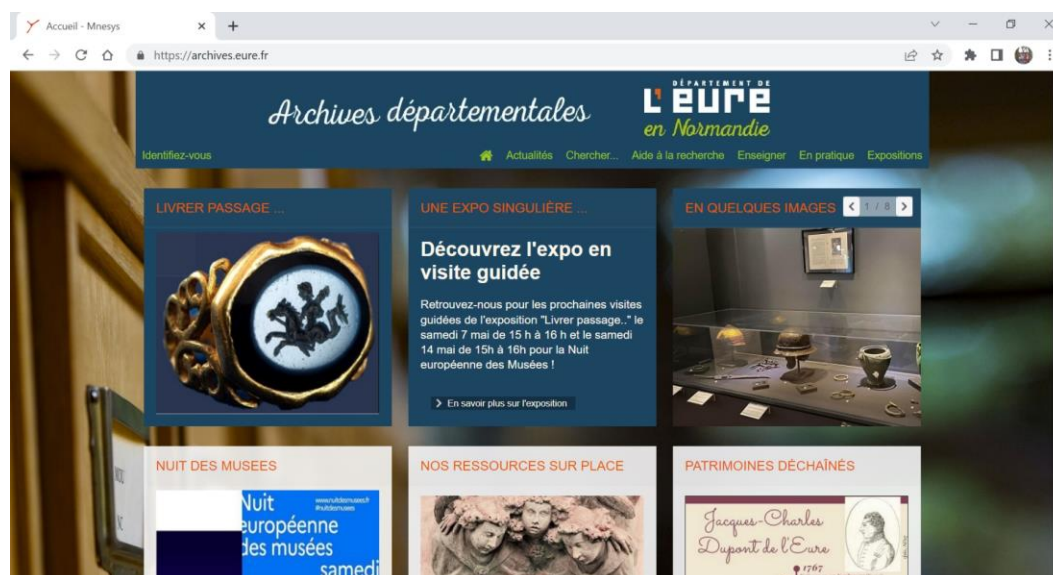


Photo 13 : Page d'accueil du site Internet des archives de l'Eure, arrivée de la tâche 1.

Les tâches 2 et 9 devenaient plus complexes, car les testeurs devaient trouver le cadre de classement des archives. J'ai choisi d'utiliser ce terme afin, délibérément, de voir ce qu'il pouvait signifier chez les testeurs, qu'ils soient habitués ou non des archives. Pour le premier site (Maine-et-Loire), il suffisait de cliquer sur « Inventaires et répertoires », sur la page d'accueil ; on pouvait également, dans la catégorie « Rechercher et consulter »,

retrouver un lien du même nom, qui ouvrait un nouvel onglet sur le cadre de classement. On arrivait alors sur la page de la photo 14.

Sur le deuxième site (Eure), on pouvait cliquer sur « cadre de classement et état des inventaires en ligne », ou retrouver le cadre dans la catégorie « aide à la recherche », « documents en salle : notre cadre de classement ». On devait alors télécharger le cadre au format PDF, comprenant des liens vers des pages du site (photo 15).

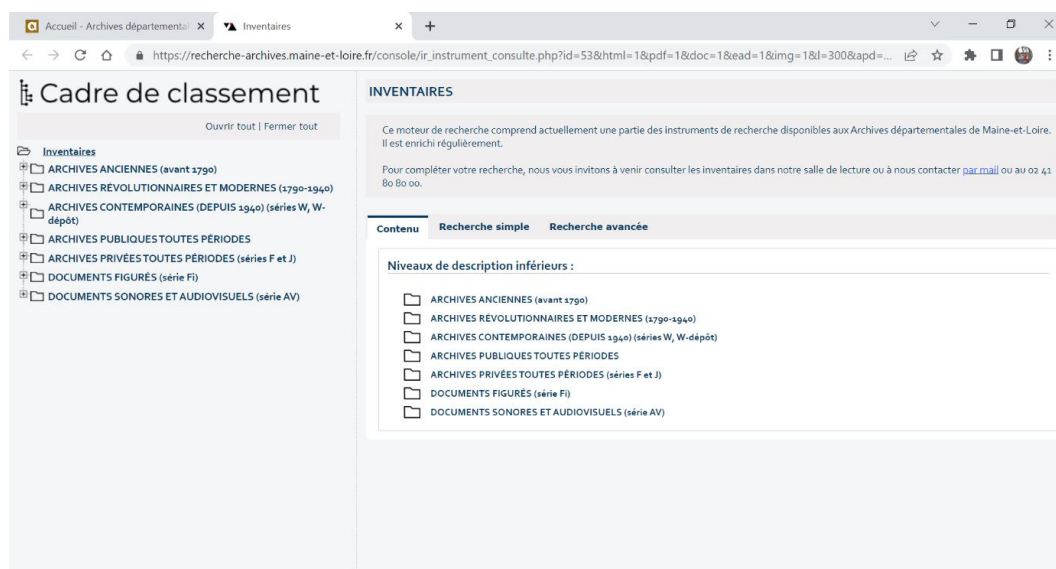


Photo 14 : Cadre de classement des archives du Maine-et-Loire, arrivée de la tâche 2.

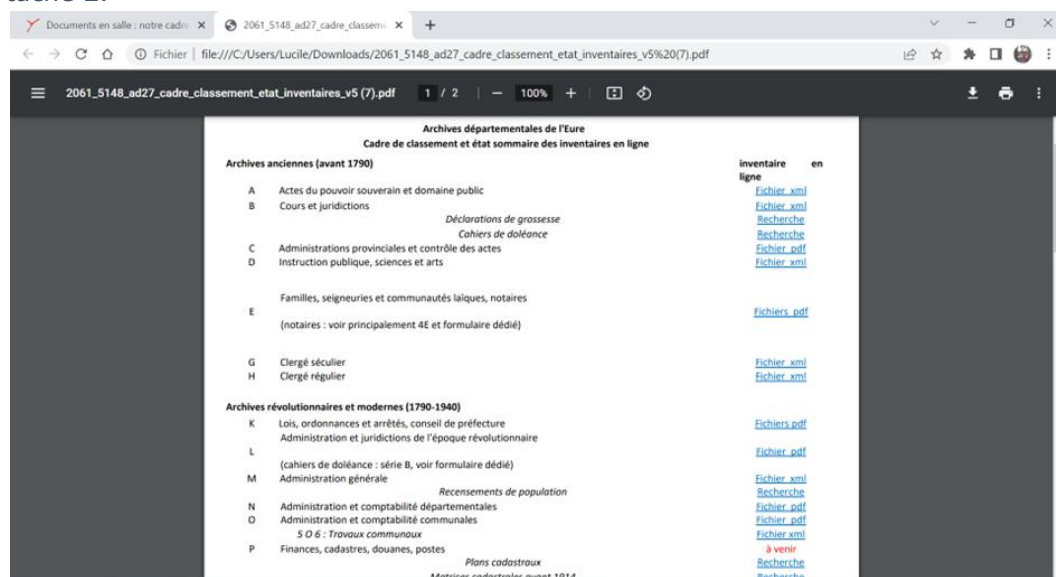


Photo 15 : Cadre de classement des archives de l'Eure, arrivée de la tâche 9.

La tâche 3 consistait à télécharger l'état des fonds d'origine privée des séries J et F. Cela permettait d'observer à la fois comment les usagers se servaient de la liste déroulante à gauche de l'écran, et s'ils savaient de quelle manière télécharger un instrument en XML-EAD. Ils devaient donc cliquer sur « archives privées toutes périodes (séries F et J) » à gauche de l'écran du cadre de classement, où l'on pouvait rapidement trouver l'état

des fonds d'origine privée. En cliquant sur ce lien, on ouvrait une nouvelle page avec l'instrument complet. Pour le télécharger, il fallait alors appuyer sur l'imprimante, ce qui enregistrerait le fichier au format PDF (photo 16).



Photo 16 : état des fonds d'origine privée des archives du Maine-et-Loire, arrivée de la tâche 3.

Lors de la tâche 4, les testeurs devaient retrouver l'année à laquelle un certain René Lepage avait obtenu son diplôme en sciences (218 J 8). Sans autre indication sur le personnage, mais avec la côte, il était tout à fait possible de retrouver l'information, en cherchant dans « archives privées toutes périodes », puis « archives d'entreprises », enfin en ouvrant l'instrument de recherche du « Fonds des tanneries René Lepage, de Segré ». En naviguant dans l'instrument via le sommaire à gauche de l'écran, on retrouvait les diplômes universitaires de M. Lepage, diplômé ès sciences le 15 octobre 1903 (photo 17). Le testeur pouvait également rechercher le nom ou la cote via le moteur de recherche simple ou avancé (photo 18).



Photo 17 : Instrument de recherche du 218 J, ouvert à la notice 218 J 8, arrivée de la tâche 4.

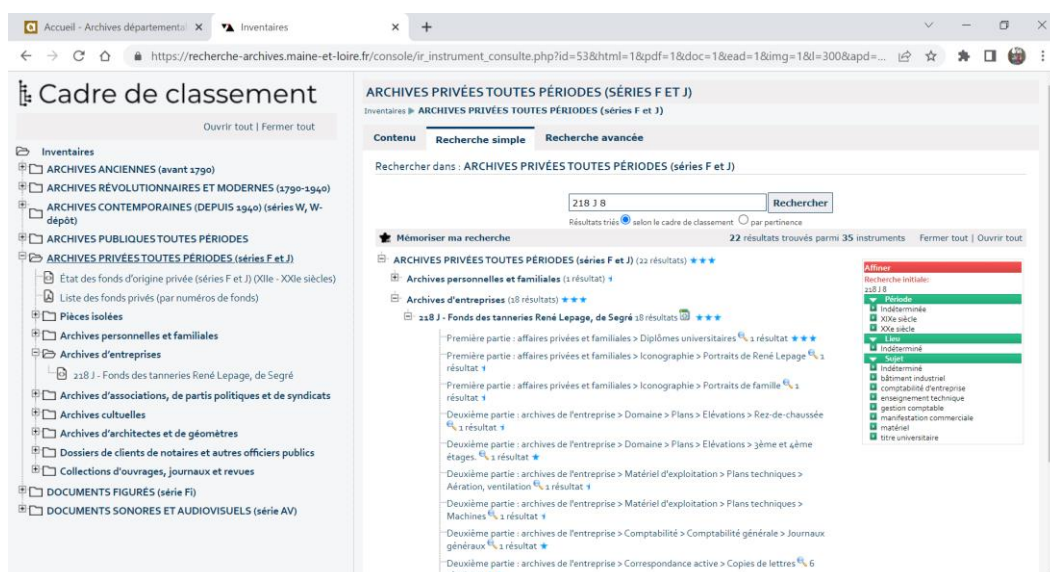


Photo 18 : Moteur de recherche simple du cadre de classement, site du Maine-et-Loire.

La tâche 5 avait pour but d'observer comment les usagers recherchaient dans les séries, et de voir s'ils pouvaient retrouver le nombre d'articles d'un fonds donné (celui de l'université d'Angers, en série D). La série D se trouvait dans les « archives anciennes (avant 1790) ». Le fonds de l'université était l'un des trois fonds disponibles. Le nombre d'articles était 84, trouvable dans la case « description matérielle » de l'instrument (photo 19).

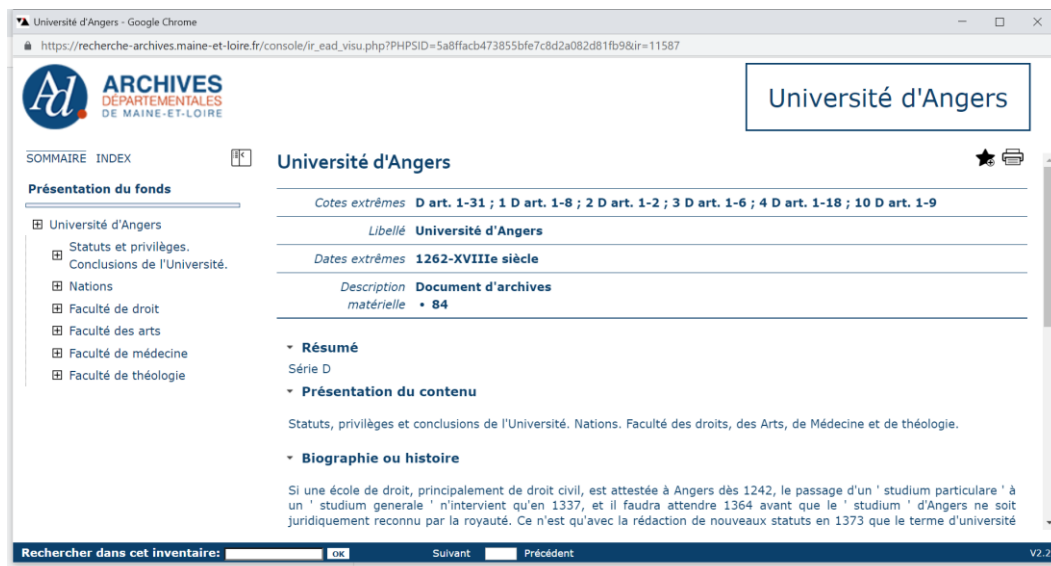


Photo 19 : Instrument de recherche de l'université d'Angers, introduction, arrivée de la tâche 5.

Pour la tâche 6, encore une fois, le but était de naviguer parmi la liste défilante des séries. Le fonds de dommages de guerre (1939-1945) se trouvait dans les « archives contemporaines (depuis 1940) », puis « organismes de temps de guerre ». Il était également possible d'avoir recours au moteur de recherche.

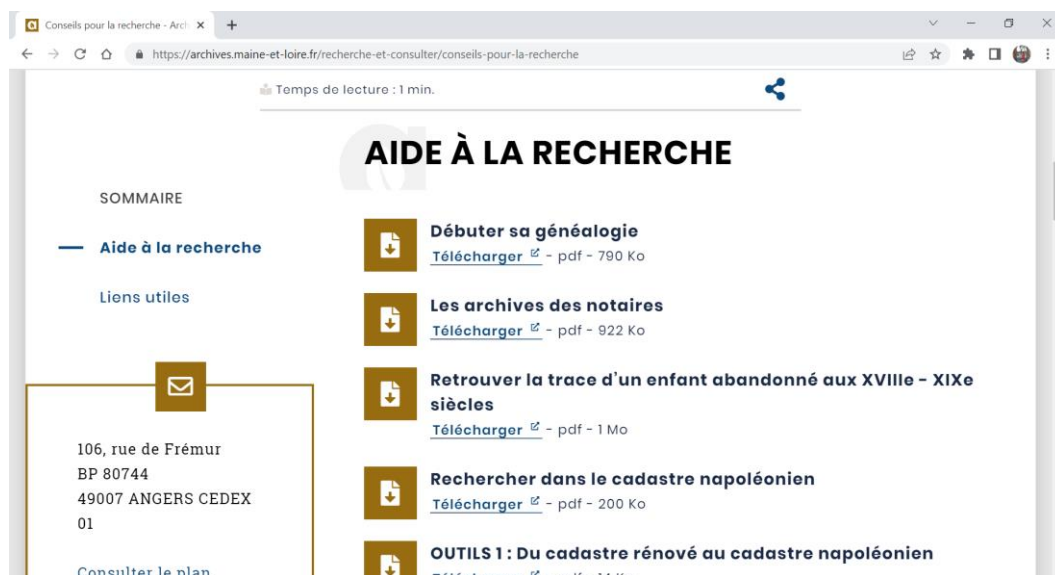


Photo 20 : Fiches d'aide à la recherche du site du Maine-et-Loire, arrivée de la tâche 7.

La tâche 7, la dernière sur le site du Maine-et-Loire, consistait à trouver un outil d'aide à la recherche. J'ai choisi d'utiliser le terme « outil » et non « fiche », afin de ne pas perturber les testeurs avec un terme trop technique. Cela me permettait, pour les usagers habitués, de voir s'ils connaissaient ces fiches ; pour les non-usagers, de voir si elles étaient suffisamment accessibles. Il fallait alors revenir sur la page d'accueil du site, cliquer sur la catégorie « rechercher et consulter », puis en bas de la page, « conseils pour la recherche ». Il y avait ici plusieurs fiches téléchargeables (photo 20). Il était aussi possible de se rendre sur cette page via le moteur de recherche général du site.

À partir de la tâche 8, l'expérimentation se passait sur le site des archives de l'Eure. Nous avons déjà évoqué les tâches 8 et 9. La tâche 10 consistait à télécharger l'instrument de recherche de la série V (cultes). Il fallait le trouver via le cadre de classement (photo 5), qui contenait le lien vers la notice. Après deux clics, on arrivait sur la page de l'instrument en PDF, qu'on pouvait alors télécharger (photo 21).

Pour la tâche 11, je souhaitais faire expérimenter aux testeurs le moteur de recherche, ou leur capacité à lire les notices dans un instrument de recherche en PDF. L'article Q 39 se trouvait uniquement dans l'instrument de recherche en PDF de la série Q, trouvable via le cadre de classement ou via le formulaire de recherche (catégorie « chercher ») du site, après avoir choisi « médias » dans la liste des résultats (photo 22). La description de l'article était « District d'Évreux, 1790-an IV. ».

SÉRIE V		
Cotes	Descriptions des documents	Dates extrêmes
Culte Catholique		
1 V 1	Organisation - Réglementation : circulaires et instructions (an VIII-1905), règlement de la comptabilité (1841). Séparation de l'église et de l'Etat : circulaires et instructions.	an VIII - 1905
2 V 1	Affaires générales. Ministère du culte - Consignes aux maires et adjoints des communes lors de l'établissement du ministre : lettre du Préfet de l'Eure (police) (an IX). Frais du culte - Renseignements sur les revenus et frais des communes : tableaux (1815, 1816). Demandes financières : état des dépenses du culte à la charge du département (1822).	an IX - 1822
Clergé		
3 V 1 - 2	Desservants	
3 V 1	Nominations collectives de curés et desservants : procès-verbaux de prestation de serment par arrondissements (1802). Nominations des vicaires : état des paroisses ayant des vicaires, état des vicaires existant dans l'arrondissement d'Evreux (1813). Demandes de renseignements : correspondance (1815). Plaintes contre les desservants (1830-1832) : état nominatif. Plaintes et mécontentements des conseillers municipaux contre les curés (1855-1860).	1802 - 1832
3 V 2	Circonscription de paroisse, désignation des curés et succursales, organisation du clergé, nomination des curés et desservants : état du diocèse par arrondissement (loi an X). Pouillé du diocèse d'Evreux en 11 doyennés après la révolution : tableau des chanoines d'Evreux et des curés par doyen, liste alphabétique des prêtres rétrécés dans le diocèse d'Evreux (1793-1797).	1793 - an X
4 V 1	Evêques - Nomination de M. Bourlier à l'évêché d'Evreux : acte de prise de possession (an X). Information des décès de Mgr de Narbonne : acte de décès (1792) et de Mgr Bourlier : annonce du décès (1821). Déplacements de France vers Rome : autorisations accordées par décisions royales (1841, 1862, 1867), demande d'autorisation (1894).	1792 - 1894

Photo 21 : Instrument de recherche de la série V (Cultes), arrivée de la tâche 10.

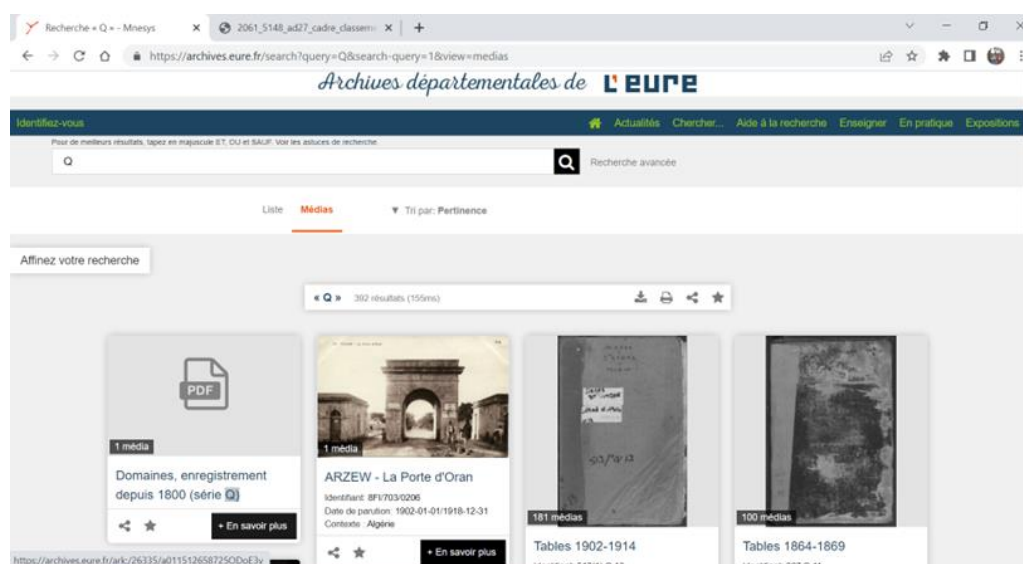


Photo 22 : Formulaire de recherche du site des archives de l'Eure, catégorie « médias ».

Le fonds Joseph de l'Hôpital, que les testeurs devaient rechercher pour la tâche 12, ne pouvait se trouver via le cadre de classement, car celui-ci renvoie les archives privées sur le formulaire de recherche, avec la mention « en ligne ». En cherchant « fonds Joseph de l'Hôpital » dans la barre de recherche, le premier résultat était le fonds recherché. En cliquant sur « en savoir plus », le testeur pouvait trouver la taille du fonds (« importance matérielle : Métrage : 1 ml. »). Cela m'a permis d'étudier de quelle manière les testeurs utilisaient le formulaire de recherche, et comment ils retrouvaient une information à partir d'une liste de résultats plus ou moins pertinents.

L'avant-dernière tâche consistait à explorer un instrument de recherche en XML-EAD du fonds entier jusqu'au dossier. On pouvait entrer dans le fonds de la Préfecture, sous-fonds Prisons via le cadre de classement (« Y

– Établissements pénitentiaires (fonds de la préfecture) »), ou via le formulaire de recherche, qui permettait de rechercher directement « dépôt de mendicité de l'Eure ». Dès lors, il suffisait d'ouvrir n'importe quelle notice à travers le plan de classement disposé à droite de l'écran (photo 23).

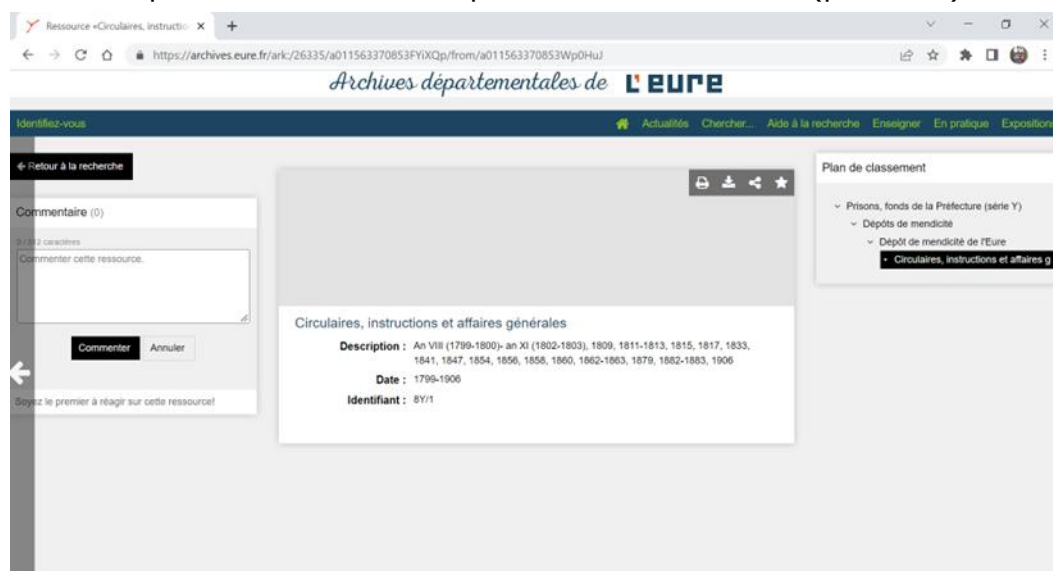


Photo 23 : Exemple de notice de l'instrument de recherche « Prisons, fonds de la Préfecture (série Y) », arrivée de la tâche 13.

La dernière tâche faisait pendant à la tâche 7 sur le site des archives du Maine-et-Loire. L'aide à la recherche possède une catégorie complète du site de l'Eure, « Aide à la recherche ». Il s'agissait ensuite de télécharger le fichier nommé « conseils de recherche (PDF) », par exemple, pour l'état civil.

Les quatorze tâches amenaient de ce fait les testeurs à découvrir toutes les facettes des sites Internet, concernant la recherche dans les instruments en ligne. À partir de cette expérimentation, j'ai pu retirer des enseignements sur les difficultés rencontrées, les comportements fréquents des usagers sur un site, et poser les limites de mon expérimentation.

2.2. Résultats de l'expérimentation

Une fois les entretiens terminés, j'ai analysé chaque enregistrement pour en retirer les principes directeurs et les principales réactions des usagers sur les deux sites. De là découlent les quatre grands axes composant les résultats de l'expérimentation : tout d'abord, des remarques générales sur le déroulement de l'expérimentation, puis la question des préférences de navigation des usagers ; j'évoquerai ensuite les difficultés de compréhension de la structure archivistique, et en dernier lieu le problème de la terminologie et des labels des sites d'archives.

2.2.1. Remarques générales

Avant d'étudier en détail les méthodes de navigation des usagers, il faut revenir sur la réussite aux tâches. Celles-ci amenaient à des résultats concrets, à partir desquels on pouvait déterminer si la tâche était réussie ou

non. Dans le tableau situé en annexe 10 sont regroupés tous les résultats des testeurs. Comme on peut le voir, seuls 58% des tâches ont été réussies. Cela démontre déjà des problèmes dans la réalisation des tâches. Sans surprise, les tâches 1 et 8, consistant à retrouver les sites Internet des deux services, ont été les plus réussies. Des termes de recherche aussi variés que « AD 49 », « archives départementales 49 », « archives maine et loire » ont été utilisés. Seul Stéphane a manqué le site de l'Eure. Il a en effet été dérouté par le nom du site ; le titre « Accueil - Mnesys – Eure en Normandie » ne lui a pas plu, alors que le site en dessous « AD 27 en ligne Archives » était plus convaincant : « ça fait peur ce truc-là. Je m'en fiche totalement de Mnesys moi »²⁵⁵.

Les cinq cases en rouge dans le tableau représentent des tâches réussies en plus de cinq minutes. Bien que le temps ne soit pas le premier indicateur de réussite, on peut supposer qu'un usager lambda ne perdra pas trop de temps si sa recherche n'est pas fructueuse. À travers le tableau en annexe 11, sont ainsi relevés les temps passés sur chaque tâche (en minutes:secondes). Il est significatif de voir que le temps moyen par tâche des usagers dépasse rarement les quatre minutes : soit ils ont trouvé à ce moment, soit ils considèrent leur page d'arrivée comme la bonne réponse, soit ils abandonnent. Seul Pierre a dépassé les dix minutes pour la tâche 12. Notons également que les tâches abandonnées ne l'ont pas toujours été après de longues minutes de recherches : le temps passé par tâche dépend en réalité davantage de la persévérance des usagers que de leur réussite aux tâches. En effet, Aurélie et Elisabeth ont toutes deux une moyenne par tâche d'à peine une minute, parce qu'elles cherchaient rapidement et s'arrêtaient à la première réponse possible, sans forcément prendre le temps de la vérifier. Ce ne sont pas les deux testeuses qui ont le plus haut taux de réussite, avec respectivement 71 et 50%. Au-delà de la réussite aux tâches, l'étude s'est portée sur la façon dont les usagers appréhendent les sites. Les tâches échouées ont souvent été d'autant plus l'occasion d'explorer des parties du site ignorées en temps normal. Et il est manifeste que les testeurs ont passé plus de temps sur les tâches qu'ils ne l'auraient fait sans l'expérimentation : Karine a par ailleurs remarqué « si j'avais à faire ça dans la vie des tous les jours, je n'irai pas chercher comme ça » alors qu'elle lisait une page entière pour vérifier qu'elle avait bien trouvé une aide à la recherche.

Comme d'autres testeurs dans toutes les tâches, Karine a de ce fait considéré que plus d'une dizaine de résultats lors d'une recherche par le moteur était trop : elle a pensé immédiatement faire fausse route et n'a pas cherché à regarder en détail les résultats. Il est assez révélateur de voir que les usagers ne souhaitent pas lire trop de texte en ligne, même si celui-ci se présente sous la forme d'une liste réduite. De même, dans la vie de tous les jours, les usagers abandonnent rapidement s'ils ne trouvent pas en une ou deux minutes, ou si le temps de chargement est long : l'utilisateur perd patience et abandonne, ou considère que le site fonctionne mal (alors que cela peut être dû à un manque de connexion de l'utilisateur lui-même ou au poids du fichier PDF à ouvrir, par exemple). Cela a été le cas à plusieurs reprises pour l'ouverture de fichiers PDF sur le site de l'Eure. Les temps

²⁵⁵ Entretien n°12 du 2 mai 2022.

passés par tâche sont en définitive autant révélateurs du temps passé à la recherche que du temps de chargement des pages successives.

Lorsqu'il s'agit de confirmer mon hypothèse concernant l'expérience en informatique, qui jouerait un rôle dans la compréhension des sites, cela est discutable. En effet, si Baptiste semble avoir bien réussi avec 71% de réussite, David n'est arrivé qu'à 57%, et en beaucoup de temps à chaque fois. Ils ont cependant tous les deux utilisé la fonction CTRL+F dans le cadre de classement du site de l'Eure, ou sur l'état des fonds des séries privées (tâche 3). Cela ne leur a pas permis de trouver les bonnes réponses, uniquement parce que les termes de recherches étaient mal choisis. De même pour les usagers, avec Pierre et Stéphane, également « expérimentés », qui n'ont obtenu que 50 et 43%. Reste néanmoins que les testeurs les plus jeunes ont globalement mieux réussi : Baptiste, Aurélie et Sarah, tous trois dans la vingtaine, ont fait preuve de davantage d'aisance quant à la navigation, à la compréhension de l'organisation des pages, etc. Cela sûrement grâce à leur âge : ils ont grandi en même temps que le développement des outils informatiques et se les sont appropriés bien plus jeunes. Lorsque l'on compare avec les usagers les plus âgés, il est certain que cela fait une différence. Néanmoins, cela ne veut pas dire que les nombreuses pages, le cadre de classement ou même le moteur de recherche sont mieux utilisés.

Au-delà de leur réussite statistique, penchons-nous sur la satisfaction éprouvée par les testeurs (et par les deux personnes qui ont répondu à mon questionnaire sans participer à l'expérimentation). Le tableau 7 met en évidence les réponses à la question du questionnaire concernant leur satisfaction globale sur les sites d'archives. On pourrait s'étonner de voir que la majorité des non-usagers, comme des usagers, est assez satisfaite de ses recherches. En réalité, bien souvent, les testeurs avaient l'impression d'être arrivés à la bonne réponse, mais se trompaient. Cela a pu les induire en erreur quant à leur satisfaction. De plus, les sites sont loin d'être médiocres : après tout, plus de la moitié des tâches a été effectuée correctement. Les problèmes se posent plutôt pour gagner en efficacité et comprendre plus rapidement le fonctionnement.

	Nombre de réponses des non-usagers	Nombre de réponses des usagers	Total
Tout à fait	0	1	1
Assez	1	7	8
Peu	4	0	4
Pas du tout	1	0	1
Sans opinion	0	0	0
Total	6	8	14

Tableau 7 : Tableau montrant la satisfaction des usagers à partir du questionnaire d'entretien

Seule Aurélie a été totalement négative sur les deux sites. Elle a reproché aux deux sites leur manque d'accessibilité au premier abord, mais le site de

l'Eure lui a déplu davantage, entre autres à cause de son apparence foncée qui n'améliore pas la navigation. À l'inverse, Karine et Jacques ont été enthousiasmés par le site de l'Eure, qu'ils n'avaient jamais visité : ils y ont en effet trouvé davantage de contenus que sur le site du Maine-et-Loire. Y en a-t-il davantage, ou bien celui-ci est-il plus mis en évidence via les vignettes de la catégorie « chercher » ? Cela reste à prouver. Karine a noté, dans le questionnaire, que certaines parties du site du Maine-et-Loire étaient peu attractives voire démotivantes, car trop académiques dans la présentation ; tandis que Stéphane a spécifié que pour effectuer une recherche, l'esthétisme importait peu. Dominique a lui considéré qu'au niveau de la recherche, les deux sites étaient d'un niveau égal, et qu'ils ne possédaient qu'une différence esthétique, bien que le site de l'Eure soit très lent à charger. Les testeurs n'ont donc pas été unanimes dans leur satisfaction envers un site ou l'autre, mais ils ont bien noté les différences de navigation, comme Pierre le rappelle :

Il y a une vraie différence de sites dans les archives départementales. Il y en a des plus ardues. C'est assez perturbant d'ailleurs. Mais on ne peut pas exiger que tout soit fait en temps réel pour tout le monde.²⁵⁶

2.2.2. Comment les usagers naviguent-ils sur les sites ?

Quelles sont donc ces différences de navigation ? L'enregistrement des écrans durant l'expérimentation a permis de suivre pas à pas les démarches des testeurs. Nous pouvons dès à présent contredire notre hypothèse selon laquelle les usagers cherchaient différemment des non-usagers : aucune différence n'a pu être relevée à ce sujet. Les testeurs cherchaient différemment selon leur niveau d'aisance en informatique, et l'âge a pu jouer, mais le fait de connaître un peu les sites n'a rien changé, mis à part le fait que Dominique possédait la page du site de l'Eure dans ses favoris. En réalité, le fait que les usagers testeurs soient principalement des généalogistes (non professionnels) a sûrement dû jouer : la plupart ne s'étaient jamais rendus sur les pages des sites contenant les instruments de recherche. Cela confirme par ailleurs notre hypothèse sur le sujet : le fait de connaître un site n'est pas une condition suffisante pour effectuer tous types de recherches. Karine a d'ailleurs constaté qu'elle laissait échapper ainsi de nombreuses informations :

Dans le cadre de la généalogie, quand on a une demande assez spécifique, si un de nos aïeux a été soit abandonné ou fait de la prison, ces fonds-là peuvent être utiles, quelque part. Mais finalement, quand on est sur la page des archives numérisées, si on ne sait pas comment aller plus au fond... on les manque !²⁵⁷

²⁵⁶ Entretien n°11, du 2 mai 2022.

²⁵⁷ Entretien n°7 du 19 avril 2022.

Une autre affirmation a pu être prouvée. En effet, la plupart des testeurs usagers ont été déroutés par l'appréhension du deuxième site, qu'aucun ne connaissait. « L'ergonomie est changée, le visuel n'est pas le même, je suis perdu sur un autre site ! Tous les départements auraient pu harmoniser tout ça », a déclaré Stéphane²⁵⁸. Nous nous apercevons bien de cette réalité que nous avons évoquée plus haut : la disparité des sites Internet gêne l'utilisateur. Et il est vrai que les usagers, rendus sur le site qu'ils ne connaissaient pas, se posaient les mêmes questions que les non-usagers.

Mais comment les testeurs ont-ils effectué leurs recherches ? Pour la majorité des tâches, ils pouvaient soit naviguer via les catégories, les liens et les listes déroulantes (c'est-à-dire, effectuer une recherche pas à pas, en réduisant peu à peu l'échelle), soit utiliser le moteur de recherche. Lequel de ces deux manières d'appréhender un site Internet a été privilégiée ? Nous avons émis l'hypothèse que le moteur de recherche serait largement préféré. En réalité, dans le questionnaire, la préférence pour le moteur n'a été nette que pour quatre usagers et un seul non-usager. Deux usagers et deux non-usagers n'ont pas choisi entre les deux : selon Jacques et Pierre, cela dépend de ce que l'on cherche. Du côté de ceux qui privilégient une navigation par liens, des réserves sont toutefois émises : Aurélie, Sandrine, Sarah et David sont tous d'accord pour dire que les catégories doivent être plus claires et explicites afin de naviguer facilement. Baptiste utilise ainsi le moteur de recherche lorsque les liens ne sont pas clairement sur les pages.

Dans la pratique, ces préférences se sont vérifiées. Sarah, Aurélie ou Baptiste commençaient par rechercher sur les catégories de la page d'accueil, ou rendus sur le cadre de classement du Maine-et-Loire, via la liste située à gauche de l'écran. Ce n'est qu'une fois avoir exploré ces parties, et si la recherche n'avait pas abouti, qu'ils interrogeaient le moteur de recherche. De la même façon, l'utilisation des instruments de recherche du Maine-et-Loire, qui se présentaient avec le texte à droite, et le sommaire à gauche, ne leur a pas posé non plus problème. En ouvrant l'instrument de recherche lors de la tâche 4, Dominique a lui d'abord fait défiler toute l'introduction à droite de l'écran avant de s'intéresser au fil d'Ariane à gauche. De même, Sandrine faisait défiler toutes les parties de l'instrument : à faire défiler tant de lignes de cette façon, on en oublie ce que l'on cherche et on peut passer à côté de l'information lorsqu'elle arrive sous nos yeux. Intuitivement, les usagers les plus âgés ne semblent ainsi regarder que la partie droite. De ce fait, le placement à droite des notices et du fil d'Ariane sur le site de l'Eure pourrait être un avantage pour les chercheurs.

À l'inverse, Karine ou Stéphane ont davantage utilisé les moteurs de recherche, sans toujours savoir comment optimiser leurs recherches ni interpréter leurs résultats. Ils avaient parfois la réponse sous leurs yeux, mais ne le savaient pas. Stéphane a ainsi été gêné, à la tâche 4, de ne pouvoir décider quelle notice de sa recherche était la bonne : le nombre d'étoiles, qui lui indiquaient la pertinence auraient pu l'aider, cependant on ne voit pas rapidement quel résultat est le meilleur (les niveaux supérieurs portant le même nombre d'étoiles que le résultat au dossier). Les testeurs plus âgés avaient donc davantage tendance à utiliser le moteur de

²⁵⁸ Entretien n°12 du 2 mai 2022.

recherche, et souvent de mauvaise manière, plutôt que d'utiliser l'arborescence à gauche, qui est largement suffisante lorsque l'on cherche un fonds entier. Il est à noter aussi qu'étonnamment, les testeurs ne tentaient pas beaucoup : de peur d'ouvrir une page sans savoir revenir en arrière, ils restaient souvent bloqués proches de l'arrivée sans oser rechercher dans toutes les possibilités. Cela ne s'est produit que pour une recherche via le menu défilant du cadre de classement du Maine-et-Loire, pour quelques testeurs. Lorsqu'ils ne savent pas, les usagers comme les non-usagers vont plus facilement utiliser le moteur de recherche que chercher systématiquement dans toutes les catégories.

L'épreuve la plus complexe, en définitive, a été d'utiliser à bon escient le moteur de recherche. Nombre de recherches sont restées sans suite à cause d'un manque d'espaces (218J8 au lieu de 218 J 8, par exemple), d'un problème d'orthographe (fond au lieu de fonds), ou d'une mauvaise utilisation des facettes avancées. Stéphane a par exemple effectué la recherche « fond de dommages de guerre 39 45 » sur le moteur simple du Maine-et-Loire : la recherche ne pouvait aboutir au vu de la faute et surtout du trop-plein de mots. Les utilisateurs ne pensent pas à aller à l'essentiel : souvent, le minimum de mots est le meilleur moyen de recherche. De plus, si une première recherche est infructueuse, les testeurs n'ont pas toujours le réflexe de reformuler leur demande ou de changer la casse (ajouter des espaces pour les cotes, mettre en majuscules, prendre garde aux accents). C'est pourtant ces petits changements qui leur auraient permis de trouver les réponses. Sur le site de l'Eure, le moteur de recherche avancé n'a pas convaincu les utilisateurs : trop précis et peu pratique à prendre en main, il n'a aucunement été utilisé.

Cependant, lorsque l'on donnait davantage de détails à la recherche, il était tout à fait possible de trouver les réponses via plusieurs biais : pour la tâche 13, les testeurs sont entrés dans le fonds après avoir écrit « préfecture prisons mendicité », « FONDS DE LA PREFECTURE », « dépôt de mendicité de l'eure » et même simplement « prisons ». Cela était possible pour la simple raison que l'instrument entier était au format PDF ; la tâche 11 était impossible à résoudre de cette manière, étant donné que l'instrument de recherche, au format PDF ne pouvait se trouver qu'en recherchant « Q » dans la catégorie « médias ». Les formulaires de recherche sont donc largement améliorables, rien qu'en proposant des petites aides à l'utilisation, étant donné que les usagers finissent toujours par l'utiliser (surtout sur le site de l'Eure).

La taille des éléments sur les pages a aussi pu causer quelques complications. Sur le site du Maine-et-Loire, c'est à l'intérieur des instruments de recherche que le problème s'est posé : Sandrine cherchait en effet une barre de recherche pour chercher dans l'état des fonds, mais n'a pas vu qu'il se situait en bas de l'écran, à gauche. La barre est en effet petite, peu mise en valeur et dans un espace de l'écran que les utilisateurs regardent peu.

Sur le site de l'Eure, le problème de la taille du texte s'est posé à plusieurs reprises. Pour accéder au cadre de classement d'abord, il fallait trouver la case qui avait pour titre « nos documents en salle » et où était écrit dessous « cadre de classement et état des inventaires en ligne ». C'est

ce deuxième texte qui était difficile à retrouver : « c'est écrit en minuscule, ce n'est absolument pas lisible » remarque Aurélie²⁵⁹. Comme les usagers ont tendance à lire les titres, et le texte en dessous uniquement s'ils sont intéressés, le cadre de classement a pu échapper aux testeurs : le titre était trompeur ; ils ne pensaient donc pas en avoir l'utilité. En plus d'être écrit relativement petit, il n'est pas mis en valeur et caché en dessous de l'image : c'est un bon exemple d'une sémiologie cherchant l'esthétique, mais qui en l'occurrence gêne la compréhension. À l'intérieur du cadre de classement ensuite, les liens ont pu se révéler peu pratiques à ouvrir : Madeleine a ainsi perdu beaucoup de temps à chercher dans la série P, ayant cliqué sur le mauvais lien. Ceux-ci sont en effet très rapprochés (interligne et taille de police réduite), tout en étant éloignés de leur description, ce qui peut entraîner une erreur.

Concernant la navigation sur les sites, il reste à relever quelques obstacles rencontrés par les testeurs. Tout d'abord, les archives du Maine-et-Loire proposent des moteurs réduits au fur et à mesure que l'on s'avance dans le cadre de classement, ce qui a empêché les usagers de faire des recherches fructueuses : en effet, après avoir fini la tâche 4, ils ne s'apercevaient souvent pas qu'ils étaient encore dans la partie « archives privées », ou ne parvenaient pas à revenir en arrière, aucun logo « maison », ni case « retour » n'étant disponibles. Il est pourtant intéressant de pouvoir effectuer une recherche sur un panel réduit d'inventaires. Ce problème s'est également posé concernant les pictogrammes situés sur le côté du titre de l'état des fonds (tâche 3). L'un indiquait que l'état des fonds s'ouvrait sur une nouvelle page, et était cliquable, tandis que l'autre, non cliquable, signifiait juste que l'instrument était en XML. De même, une fois ouvert, le pictogramme imprimante, qui permettait d'enregistrer le fichier en PDF prêtait à confusion, tandis que l'étoile permettant d'ajouter la notice aux favoris indiquait « ajouter à l'album », ce qui n'est pas clair. Baptiste cherchait par exemple une icône comme PDF, mais a fini par réussir à télécharger en passant la souris par hasard sur l'imprimante dans le document. Finalement, Stéphane s'attendait à ce que l'icône permettant le téléchargement se trouve dès le cadre de classement, et non dans l'instrument. Il est donc important de prendre garde aux pictogrammes utilisés, à leur placement et à leur donner un sens facile à comprendre.

Des outils comme l'index dans les instruments de recherche du Maine-et-Loire ont été rarement utilisés, tout comme la fonction CTRL+F dans les instruments de l'Eure. Cela a d'ailleurs été l'occasion de vérifier l'océrisation des fichiers PDF proposés en ligne : sur le site de l'Eure, celle-ci est à revoir, puisque la recherche « Q39 » de la tâche 11 ne pouvait aboutir grâce à cet outil : l'instrument comprend en effet différentes polices d'écritures et même une partie manuscrite.

Enfin, les testeurs ont souvent été déroutés lorsque leurs recherches impliquaient d'ouvrir de nouvelles fenêtres (les inventaires du Maine-et-Loire) ou de télécharger un document (le cadre de classement de l'Eure). En effet, au-delà de penser qu'il ne devait pas s'agir du bon document, ils éprouvaient souvent des difficultés pour retourner sur le site d'origine, ou pour

²⁵⁹ Entretien n°5 du 16 avril 2022.

savoir où était classé leur téléchargement. Les rebonds fréquents vers de nouvelles pages posent une question technique : Elisabeth a par exemple éprouvé des difficultés à consulter les inventaires du Maine-et-Loire, soit par manque de réseau, soit par incompatibilité du navigateur avec l'interface de recherche (message d'erreur : « échec de la transformation XSLT »). De même, Dominique n'a pas compris l'expression « en ligne (PDF ou XML) » présente sur le cadre de classement pour la série J : un renvoi direct vers le moteur de recherche serait plus compréhensible. Sur le site du Maine-et-Loire, une demande similaire a été formulée dans l'état des fonds d'origine privée : Madeleine s'est en effet étonnée de ne pouvoir cliquer sur les cotes, qui auraient renvoyé directement aux instruments en ligne. Ce sont des détails à prendre en considération lors de la mise en ligne d'outils de recherche : au fur et à mesure d'ouvrir des liens et des nouvelles pages, l'utilisateur ne sait plus où il est. Sandrine termine par ailleurs l'entretien sur ces mots :

Quand tu n'y connais rien, tu ne peux pas te promener sur le site. [...] Si j'avais passé une heure avant à me promener sur le site, peut-être que j'aurai pu, et encore, quand tu ne connais pas la moitié des termes, c'est trop complexe.²⁶⁰

Nous reviendrons sur le vocabulaire archivistique en dernière partie. La compréhension de la structure archivistique elle-même est suffisamment un obstacle pour ne pas en ajouter par la navigation.

2.2.3. La compréhension de la structure

Les principes de classement des archives sont souvent inconnus des testeurs. Qu'ils soient usagers ou non, il s'est avéré que la plupart manquaient des informations parce qu'ils ne comprenaient pas la structure hiérarchique des fonds d'archives, et même le principe des fonds classés par séries. De ce fait, l'hypothèse que nous avons formulée est correcte : non seulement les non-usagers comprennent difficilement la structure des instruments de recherche, mais également les usagers, et pour l'entièreté du classement des archives.

Ainsi, la question de la position du cadre de classement dans le site de l'Eure a été posée. En effet, dans la logique archivistique, les instruments de recherche décrivent les documents réels disponibles sur place, ce qui introduit une possible venue en salle de lecture. De la sorte, placer le cadre de classement dans une catégorie intitulée « documents en salle » n'est pas dénué de sens. Mais pour un utilisateur lambda, comme cela a été le cas avec Madeleine, ce n'est pas l'emplacement idéal : « on cherche quelque chose en ligne, et ils le mettent dans "documents en salle !" ».²⁶¹

Concernant le cadre de classement également, c'est au cours de la tâche 6 que les testeurs se sont interrogés. Le fonds de dommages de

²⁶⁰ Entretien n°3 du 20 avril 2022.

²⁶¹ Entretien n°1 du 23 avril 2022.

guerre à trouver comportait ainsi comme dates « 1939-1945 », alors que les séries contemporaines commencent en 1940. Madeleine et Aurélie ont dès lors considéré que c'était « mal fait » : un usager qui ne comprend pas parce qu'il ne possède pas toutes les informations nécessaires effectue ses propres conclusions. Karine a de ce fait recherché d'abord dans les séries modernes, via le moteur de recherche : cela l'a induite en erreur, puisque qu'il y a également des notices de dommages de guerre pour la période 1918-1922. Les particularités du cadre de classement sont donc des obstacles significatifs pour la compréhension des usagers et la facilité de leurs recherches. Karine a d'ailleurs affirmé :

Quelque part, cette façon de chercher est presque plus universitaire ; les personnes lambda n'auraient pas l'idée d'aller chercher comme ça.²⁶²

Lors de la tâche 3, Elisabeth cherchait la série J dans l'ordre alphabétique, et a été déconcertée de ne pas la trouver ainsi. Il en a été de même pour Madeleine, Aurélie et Dominique pour la tâche 12, toujours pour cette série J. Il est évident que l'archiviste n'a pas à replacer les lettres dans l'ordre sous prétexte de faciliter le travail du chercheur, au risque de dénaturer le cadre de classement. Ce qu'il conviendrait plutôt, c'est d'expliquer rapidement pourquoi la série J est à cette place. De plus, présenter le principe de classement permettrait également d'expliquer le principe des séries et des cotes. En effet, Sandrine s'est demandée la signification de « coté Q39 » dans la formulation de la tâche 11 : « il y a trop de codes »²⁶³, a-t-elle dit. S'il n'est pas possible de supprimer ces identifiants, bien sûr, une présentation sur leur origine est nécessaire. Ne serait-ce que pour expliquer que la lettre correspond à la série, ce que n'a pas compris Pierre, qui s'est demandé à quoi correspondait le « J » dans les cotes des tâches 4 et 12. De la même façon, Stéphane a cherché la différence entre le « 39Q » et le « Q39 » pour la tâche 11. Lors de cette tâche, Dominique est en réalité le seul, tous testeurs confondus, à avoir donné la description complète de l'article, puisqu'il a bien pris en compte, sur le document PDF, les niveaux précédents de la description, rappelés par des guillemets.

Justement, venons-en à l'hypothèse selon laquelle les instruments en PDF sont moins pratiques. Même s'ils ressemblent en effet davantage aux documents que les lecteurs peuvent retrouver en salle de lecture, les documents PDF ont globalement été réprouvés : Stéphane a ainsi remarqué « Il n'y a pas de liens là-dedans ? C'est juste du traitement de texte au format PDF »²⁶⁴, ce qui selon lui ne servait à rien. D'autant plus que le « visualiseur de médias » du site de l'Eure, qui permet d'ouvrir les fichiers PDF, implique de cliquer trois fois d'affilée sur des logos peu clairs, laissant penser à un bug informatique. Pour le site de l'Eure, les fichiers PDF semblent donc

²⁶² Entretien n°7 du 19 avril 2022.

²⁶³ Entretien n°3 du 20 avril 2022.

²⁶⁴ Entretien n°12 du 2 mai 2022.

moins pratiques. Mais ils restent le seul moyen pour l'instant de diffuser des instruments anciens.

À l'intérieur des instruments, peu de problèmes se sont posés lorsqu'il était possible de naviguer via un menu déroulant. Sur le fichier PDF de la série Q en revanche, Madeleine a trouvé le contenu illogique : redondance de cotes, qui ne se suivent pas, l'instrument est le résultat d'un travail ancien et de plusieurs mains, ce qui n'a pas aidé à comprendre la structure d'un inventaire. De même, sur le moteur de recherche lors de la tâche 13, Pierre aurait pu manquer la solution en cherchant directement « dépôt de mendicité de l'eure », puisque seul le niveau juste au-dessus servait de contexte à la notice affichée en résultat (ici, « dépôt de mendicité »), alors que savoir de quel fonds vient la notice est particulièrement important afin de ne pas faire fausse route. Pour la lecture d'une date (tâche 4), le placement décalé de l'année par rapport au reste de la date (conformément à l'ISAD-G et à l'XML-EAD avec l'élément spécifique « date ») a dérouté quelques secondes les usagers, sans que cela ne soit pénible.

Par ailleurs le moteur de recherche du site de l'Eure mêle les résultats de la bibliothèque, des archives en ligne et des inventaires sans faire de distinction dans la présentation de la notice : David a ainsi ouvert pour la tâche 12 la fiche d'un ouvrage nommé « Joseph l'Hôpital », sans comprendre qu'il ne s'agit pas d'un fonds, mais d'un ouvrage de la bibliothèque. En ce sens, la distinction des moteurs de recherche présente sur le site du Maine-et-Loire est peut-être à privilégier : un formulaire qui questionne les pages du site, et d'autres spécifiques pour les archives en ligne et/ou les inventaires.

S'il est normal que tous les utilisateurs ne connaissent pas le principe de classement des archives, cela est nécessaire pour une bonne utilisation des instruments de recherche. Les usagers testeurs, majoritairement généalogistes ont pu parvenir à leurs fins auparavant sans ces connaissances, grâce aux moteurs de recherche sûrement, mais cela ne suffit pas pour des recherches dans les inventaires. D'autant plus pour les testeurs pour qui ce terme d'inventaire ou d'instrument ne signifiait rien.

2.2.4. Terminologie et labels des archives : un problème généralisé

Le vocabulaire archivistique est en effet le point le plus problématique sur les sites d'archives. On a remarqué la présence du vocabulaire spécialisé sur les 101 sites dépouillés, et émis l'hypothèse selon laquelle l'appréhension d'un site Web, sans aide concernant le vocabulaire propre aux archives, est laborieuse. Cela a été l'obstacle majeur à la réussite de la plupart des tâches. Les intitulés des tâches à réaliser comprenaient en effet volontairement un vocabulaire précis, afin d'observer comment les testeurs réagissaient face à un terme inconnu.

Comme attendu, ces termes les ont déroutés. Usager comme non-usagers ne connaissaient pas ce vocabulaire et les laisser chercher par eux-mêmes pour en découvrir le sens n'a pas suffi. Dominique, qui connaît pourtant bien les archives, a ainsi noté : « vous m'avez piégé par un certain

vocabulaire »²⁶⁵. Le premier terme problématique pour les testeurs a été « cadre de classement ». Seuls Dominique et Pierre n'ont pas été bloqués par l'expression. Tous les autres ont cherché, non pas par logique, mais par tâtonnements, et ont souvent abouti par hasard sur la bonne page. Au vu des difficultés éprouvées, j'ai par ailleurs donné l'indication aux non-usagers qu'il s'agissait, en quelque sorte, de la liste de tous les inventaires présents sur le site (le but n'était pas de donner une définition archivistique précise, mais de les guider). Cette unique indication a suffi à débloquent la majorité des testeurs : preuve s'il en est besoin que de telles explications sont ce dont a besoin l'utilisateur en ligne. Aurélie s'est d'ailleurs plainte à ce sujet : « On n'a même pas de définition pour nous aider »²⁶⁶. Sur le site de l'Eure, David et Elisabeth se sont arrêtés sur le formulaire de recherche, considérant que c'était cela. Pour Stéphane, qui a trouvé difficilement, le chemin d'accès est peu clair : « je suis les mots mais ils ne sont pas chargés de sens »²⁶⁷.

Le terme « article » a pu également gêner les usagers, davantage parce que le site du Maine-et-Loire décrit les articles comme « document d'archives », ce qui a pu induire en erreur les testeurs comme Pierre ou Jacques. Pour Stéphane, ce sont ainsi deux termes opposés, puisqu'il a considéré le terme article comme un article de journal. Il a affirmé : « À partir du moment où on n'a pas l'expérience, on ne met pas le même sens sous chaque mot »²⁶⁸. D'où la nécessité de présenter les termes archivistiques : selon Madeleine, tous ces termes sont « du jargon ».

L'usage de « notice » dans l'intitulé de la tâche 13 a empêché plusieurs testeurs d'aller au bout de celle-ci. Ne sachant pas ce que cela représentait, Dominique, Pierre, Sandrine ou David se sont arrêtés au dépôt de mendicité de l'Eure. Bien que les usagers, dans le quotidien, n'aient pas réellement le besoin de chercher « une notice » (ils cherchent plutôt une information donnée), il était important de vérifier s'ils pouvaient comprendre ce vocabulaire, s'il leur était adressé à un moment donné. Par ailleurs, les pictogrammes utilisent souvent ce terme : « enregistrer la notice », « ajouter la notice aux favoris », etc.

D'autres termes enfin ont pu bloquer les testeurs, tels que « état des fonds », « mètres linéaires ». Madeleine est de ce fait restée à l'intérieur de l'instrument pour la tâche 4, sans comprendre qu'il ne faisait que présenter les fonds privés : « à quoi ça sert en fait ? » a-t-elle fini par déclarer²⁶⁹. Lors de la tâche 12, ce sont Baptiste, Stéphane et Dominique qui ont d'abord cru chercher un poids informatique (en octets), et non en mètres linéaires. Sarah a par ailleurs lu « millilitres » et non « mètres linéaires » en voyant l'abréviation « ml ». Cela reste des détails, mais qui peuvent changer la donne en s'accumulant trop régulièrement.

²⁶⁵ Entretien n°10 du 29 avril 2022.

²⁶⁶ Entretien n°4 du 16 avril 2022.

²⁶⁷ Entretien n°12 du 2 mai 2022.

²⁶⁸ Entretien n°12 du 2 mai 2022.

²⁶⁹ Entretien n°1 du 22 avril 2022.

Même le terme le plus important de ce travail, celui d'« instrument de recherche », n'a pas été bien compris. La plupart des non-usagers ont terminé l'expérimentation sans avoir compris le sens du mot. Il leur est en réalité difficile d'assimiler tant de termes avec « recherche », sans aide : « aide à la recherche », « moteur de recherche », « instrument de recherche » ; tous ces mots qui, pour eux, sont des réalités semblables. De ce fait, pour la tâche 10, Baptiste a perdu du temps après avoir trouvé le bon instrument de recherche, car le fichier PDF qu'il affichait ne semblait pas correspondre avec la définition qu'il s'était faite du mot. Ce qui lui a posé problème, c'est bien le terme « instrument de recherche » dans la consigne. De même, Pierre ne semblait pas confiant dans sa réponse : il connaissait le terme « inventaire », comprenait sa réalité archivistique (description à plusieurs niveaux d'un fonds), mais pas « instrument de recherche ». Il ne lui a manqué que de comprendre que ces deux termes sont synonymes. Cela est la preuve que les services devraient davantage utiliser le terme d'inventaire, ou expliquer la réalité de l'instrument.

Le terme qui a cependant causé le plus d'embarras aux testeurs est celui « d'outil d'aide à la recherche ». Si j'avais choisi le terme d'outil dans l'expérimentation afin de ne pas guider directement vers des fiches, et de prendre un terme neutre, celui-ci a particulièrement gêné les testeurs. De ce fait, selon Elisabeth, Jacques, David, ou Madeleine, le formulaire de recherche est un outil qui « aide à trouver des informations »²⁷⁰ : particulièrement les formulaires spécialisés, comme la recherche par carte. Cela ne peut être remis en question, pour sûr, mais il reste que je cherchais à étudier si les fiches présentes (qui ne concernaient d'ailleurs que les archives en ligne) pouvaient être trouvées facilement. La réponse est non. Baptiste, Aurélie et Sarah ne les ont trouvées qu'après avoir interrogé le moteur de recherche, malgré leur préférence pour les liens cliquables. David et Dominique ont, eux, pensé à trouver un outil informatique, une sorte de logiciel téléchargeable pour guider les chercheurs, ou un tamis informatique pour filtrer les réponses.

Il reste que, mis à part le mauvais choix du terme outil, les testeurs n'ont pas été convaincus par les fiches quand elles leur étaient montrées. Stéphane, en ouvrant une fiche sur le délai de communication des archives, a ainsi exprimé : « ça me paraît austère pour être un outil d'aide »²⁷¹. En ligne, tout doit être simplifié et attractif, en dépit de quoi les usagers ne les liront pas. Une question sur les aides à la recherche était d'ailleurs posée aux usagers dans le questionnaire : il en ressort que si seulement deux usagers ne connaissaient pas ces fiches (Karine et Jacques), seul Stéphane a affirmé en utiliser réellement. Est-ce parce qu'ils n'en ont pas besoin, ou parce que celles qui sont présentes ne sont pas utiles ? Dominique a affirmé qu'en plus d'être souvent difficiles d'accès, leur contenu était quelquefois peu utile. En l'occurrence, il est évident qu'un glossaire placé *in situ* (pour éviter des recherches fastidieuses rien que pour trouver une fiche détaillée) serait le plus urgent.

²⁷⁰ *Ibid.*

²⁷¹ Entretien n°14 du 2 mai 2022.

En définitive, si la différence entre la relative satisfaction des testeurs sur les sites et le taux de réussite aux tâches est si élevée, c'est peut-être parce qu'ils n'ont pas eu conscience de faire si souvent fausse route. Sans connaître les termes, la structure, ou en s'arrêtant au premier résultat plausible, un usager peut se fourvoyer à de multiples reprises. C'est pourquoi le développement d'outils plus pratiques, ou du moins d'explications sur les bases des archives est nécessaire, placés en contexte. Cela explique pourquoi Elisabeth a affirmé que « le site de l'Eure est très dur pour aller chercher dans les séries »²⁷² : s'agit-il d'un vrai problème du site ou plutôt d'un manque de vulgarisation des outils en ligne ? Jacques a lui plutôt bien résumé la question de l'accessibilité des instruments en ligne : « Il y a deux réponses. Soit c'est difficile d'utilisation, soit je suis incompetent. C'est une question de pratique. »²⁷³. Mais un primo-usager devrait avoir les mêmes chances de répondre à ses questionnements qu'un habitué des sites Web d'archives.

CONCLUSION

En étudiant les sites Web d'archives départementales, d'abord du point de vue d'un archiviste, puis du point de vue des usagers eux-mêmes, sont ressorties des problématiques qui empêchent une accessibilité complète aux instruments de recherche mis en ligne. Si les sites sont globalement bien référencés, et procèdent à des structurations similaires, il reste que la diversité des formats et des graphismes proposés gêne la compréhension. Un usager qui ne consulte qu'un seul site aura également des difficultés concernant l'appréhension d'outils spécifiquement informatiques, comme le moteur de recherche ou la visionneuse de fichiers, sans aide extérieure. Sur ce point, les services ont beaucoup à faire : la majorité des sites ne propose aucune aide au fonctionnement du site, sans parler des aides à la recherche qui se limitent aux archives numérisées en ligne. L'accessibilité des instruments de recherche est également à ce jour empêchée par l'utilisation d'un vocabulaire trop spécialisé, dont les testeurs se sont plaints.

Malgré tout, il faut remarquer que les sites ne cessent de s'améliorer, en proposant des mises à jour régulières. Les graphismes sont des éléments très changeants, et les choix des systèmes de communication des documents en ligne ne sont pas définitifs. Si l'on observe une grande diversité dans les 101 sites, on peut néanmoins définir des structures communes. Les formats proposés sont également souvent les mêmes : XML-EAD ou PDF ; ce dernier étant plutôt récusé par les usagers actuels, qui aspirent à toujours plus de rapidité et de praticité dans la recherche. Les principales demandes des testeurs sont ainsi d'harmoniser ces différents types de documents, et de proposer des moteurs de recherche plus couvrants et faciles d'utilisation. Des fiches d'explication placées en contexte, pour apprendre

²⁷² Entretien n°9 du 19 avril 2022.

²⁷³ Entretien n°8 du 19 avril 2022.

le vocabulaire archivistique ainsi que les fonctions du site, semblent la meilleure solution pour améliorer à court terme les sites Internet d'archives : le principal obstacle aux recherches est donc le vocabulaire. À plus long terme, il serait bénéfique d'envisager la création de sites plus harmonisés entre les services, ne serait-ce que dans le choix des fiches d'aide.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Depuis la création du World Wide Web à la fin du siècle dernier, les archivistes ont su s'emparer de l'outil afin de mettre en avant leurs services et leurs trésors. Aujourd'hui tous présents sur Internet, les services d'archives départementales proposent des contenus variés pour accéder à des expositions en ligne, des archives numérisées et, l'objet de notre propos, des instruments de recherche. Ceux-ci adaptés pour le Web se présentent sous des formats tels que le PDF ou l'XML, ce dernier rendu possible grâce à la normalisation progressive de la description archivistique depuis plus de vingt ans.

Dès lors, nous avons montré que la plupart des sites Web étudiés proposaient des contenus similaires, plus ou moins identifiants et accessibles, selon les catégories définies et la longueur du chemin d'accès. Les difficultés rencontrées par les usagers sont autant celles concernant l'outil informatique en lui-même que celles qui touchent aux notions archivistiques, comme la structure du cadre de classement ou le vocabulaire. Sur ce point, les usagers sont unanimes : cela n'est pas compréhensible par une personne lambda. De ce fait, la démocratisation des archives a encore du chemin à parcourir : il n'est pas légitime de dire que les sites Web sont accessibles à tous, alors que l'appréhension de ceux-ci nécessite de l'expérience. Les fiches d'aide, censées guider le lecteur, sont régulièrement difficiles d'accès, et même peu utiles, d'après les testeurs eux-mêmes.

Pour l'utilisateur, les services doivent donc viser au plus simple : lorsque les moteurs de recherche se multiplient ou ne donnent pas de réponses claires, lorsque les catégories se succèdent sans donner de sens aux termes archivistiques, lorsqu'enfin les instruments eux-mêmes semblent illogiques par manque de pratique, l'utilisateur se perd. Et, dans certains cas, il aura même l'impression de trouver les bonnes réponses à ces interrogations, ce qui est pire encore que de ne rien trouver. Peut-on offrir des informations erronées à nos usagers, sorties de leur contexte ? Dans le cadre de l'essor du Web 3.0, traduit pour les archivistes dans le développement de l'indexation systématique, il est important de veiller à ce que les données ne se perdent pas dans l'océan du Web, mais qu'elles restent contextualisées et claires pour l'utilisateur.

À l'heure où les sites s'affirment et évoluent vers des portails de méta-données indexées, il est temps de prendre en compte les besoins de l'utilisateur et de revenir sur des choix de mise en ligne effectués lors des premières années d'informatisation. Il ne s'agit pas de reprendre à zéro tous les sites, loin s'en faut, mais d'agrémenter les contenus complexes de petites aides, de tutoriels, voire de se réunir entre services de même niveau (archives départementales ou municipales par exemple) pour décider, ensemble, des meilleures stratégies à employer en ligne. Le rapport de Christine Nougaret, effectué sur demande du ministère de la Culture, devrait en ce sens être plus globalement appliqué. Cependant, il est sûrement nécessaire de conserver la charte graphique de chaque service sur leur site, pour mettre en valeur l'identité culturelle de chaque service d'archives. Utilisons ces différences comme des marqueurs identitaires, non comme des obstacles à la

compréhension des publics. Il est en effet utopique de penser que tous les sites pourraient un jour se ressembler en tous points. De la même façon, les portails interservices permettront-ils un jour d'accéder à toutes les ressources archivistiques en ligne ? En tous les cas, le Web offre des possibilités à côté desquels les services ne peuvent pas passer : en révolutionnant les modes de communication des archives, il a ouvert une vitrine sans précédent des archives sur le monde.

Il sera nécessaire à l'avenir d'étudier les évolutions des sites Web. Pour ce faire, on pourra effectuer des expérimentations sur un plus grand panel d'utilisateurs. C'est une grande limite à poser à ce travail : j'aurai aimé pouvoir interroger davantage de personnes, de manière à définir plus sûrement les tendances à l'œuvre concernant la recherche en ligne. Par ailleurs, l'expérimentation aurait pu être améliorée : en utilisant volontairement du vocabulaire professionnel, les résultats ont pu être orientés et les testeurs n'ont peut-être pas eu l'expérience utilisateur d'un visiteur lambda. Concernant le dépouillement des sites, étudier un panel encore plus diversifié, de services moins liés (autres que des services de départements qui possèdent approximativement les mêmes genres de documents) serait sûrement un moyen de mettre en évidence d'autres problématiques du Web.

ANNEXES

ANNEXE 1 : TABLEAU REPRÉSENTANT LES RÈGLES DE DIFFUSION DES ARCHIVES PUBLIQUES ET DES INSTRUMENTS DE RECHERCHE

Tableau élaboré par les Archives départementales du Puy-de-Dôme, en collaboration avec le Service interministériel des Archives de France. Publié par Bruno Ricard, « La diffusion des archives sur Internet : de nouvelles règles », 15 février 2019, [en ligne], disponible sur <https://siafdroit.hypotheses.org/1043>, (consulté le 30 janvier 2022).

Informations contenues dans des...	contiennent des DCP	nature des documents		sensibilité des DCP (loi 06/01/1978)	texte à appliquer	possibilité de diffusion sur Internet
fonds d'archives publiques (librement communicables)	oui	administratifs	-	hors art. 6 et 46	décret 10/12/2018	librement diffusables
				art. 6 et 46		100 ans à/c date du document ou CP L.213-2 si plus long (sauf si autorisation CNIL)
		de nature juridictionnelle	état civil	-	recommandations SIAF	25 ans (D), 75 ans (M), 100 ans (N avec mentions marginales)
			autres documents (notamment dossiers de procédure)	-		100 ans à/c date du document ou CP L.213-2 si plus long
	non	tous documents		-	code du patrimoine	librement diffusables
instruments de recherche (librement communicables)	oui	-		hors art. 46	décret 10/12/2018	librement diffusables
		-		art. 46		100 ans à/c date des documents décrits dans l'IR (sauf si autorisation CNIL)
	non	tous IR		-	code du patrimoine	librement diffusables

ANNEXE 2 : ENTRETIEN AVEC MONSIEUR JEAN-FRANÇOIS STEPHAN

2.1. Guide d'entretien

Thème	Question
Missions et attributions	Quel est votre poste et quelles sont vos missions quotidiennes aux archives départementales ?
	Travaillez-vous en groupe sur la mise en ligne ou êtes-vous le seul responsable ?
	J'ai constaté la présence d'un service « usages numériques et internet » sur votre site, est-ce un service propre aux archives départementales ou lié au département, et comment fonctionne-t-il ?
La genèse du site Web	À quelle date a été créé le site web des archives ?
	Quels ont été vos premiers choix concernant la mise en ligne (instruments de recherche, état civil) ?
	Vouliez-vous déjà atteindre tous les publics ou seulement les généalogistes et chercheurs ?
	Y a-t-il eu des évolutions graphiques (changement total de sémiographie, de design), et pour quelle raison ?
La politique de mise en ligne actuelle	Quel usage faites-vous des métriques du Web dans votre politique de mise en ligne ?
	Quelle place donnez-vous aux usagers dans vos choix de mise en ligne ? Suivez-vous leurs demandes particulières, et comment recevez-vous ces demandes ?
	Concrètement, pour vous archivistes, quelle est votre part du travail dans la réalisation du site internet ? Est-ce vous qui réalisez les audits pour la conformité du RGAA, par exemple ?
	L'apparition des normes sur internet ont-elles changé votre stratégie de mise en ligne ? Si oui, comment ? (je parle ici du RGAA tout comme du RGPD).
	Concernant les instruments de recherche, suivent-ils tous les normes internationales de description comme l'ISAD-G ou l'EAD ? Si non, pour quelle raison, et si oui, a-t-il été contraignant de respecter ces normes ?
	Vos instruments de recherche sont-ils tous référencés sur FranceArchives ? Qu'est-ce que cela a changé dans votre mode de fonctionnement d'être intégré à un portail interservices comme celui-ci ?

	Quelle place a le service archives au sein du département dans la décision des schéma pluriannuel et plan annuel d'accessibilité ?
--	--

2.2. Transcription chrono-thématique

Missions et attributions

- 00:14** - Quel est votre poste ici et vos missions quotidiennes ?
- 00:22** « L'intitulé officiel du poste est "responsable scientifique de la consultation et de la numérisation". Le premier volet est vraiment le volet consultation dans la salle de lecture, c'est-à-dire que je suis responsable de l'équipe de salle, en termes de plannings, de programmation, de gestion de l'équipe de salle et de la mise en place des outils qui facilitent les recherches des lecteurs en salle de lecture. J'assure moi-même une présence en salle assez régulière, la moitié de la semaine. Sinon il y a un volet numérisation qui coordonne et qui met en œuvre les projets de numérisation, c'est-à-dire aussi bien de l'évaluation des fonds numérisés, de l'élaboration des bases de données, la réalisation des cahiers des charges, les devis, le suivi des opérations avec les prestataires jusqu'à la mise en ligne des fonds.
- En temps normal aussi je m'occupe de tout ce qui est coordination des reproductions de documents, sachant que l'on n'a plus de photographe depuis trois mois. Mais toujours est-il que la mise en ligne des instruments de recherche s'inscrit plutôt dans les missions consultation, dans le sens où c'est mettre à la disposition des lecteurs des outils en ligne pour faciliter leurs recherches aussi bien en ligne que sur place, en amont de la venue en salle de lecture. »
- 01:51** - Pour vous, la consultation d'instruments de recherche implique-t-elle forcément une venue en salle après ?
- 01:56** « Pas nécessairement. On a aussi des lecteurs qui peuvent repérer un acte de notaire qui les intéresse, en ligne, voir qu'il est dans telle cote grâce à nos instruments de recherche et ensuite via un mail qui nous est adressé où ils demandent directement la copie de l'acte, sans venir sur place pour le consulter directement. Mais ils ont quand même fait la démarche de la recherche via les instruments de recherche qui sont en ligne. C'est un exemple parmi d'autres mais une première étape pour aller chercher le lecteur vers la salle de lecture. »
- 02:29** - Sur le volet mise en ligne et numérisation, êtes-vous le seul responsable ? Combien de personnes travaillent à ce module ici ?
- 02:39** « J'interviens surtout en bout de chaîne pour la mise en ligne des instruments de recherche, puisqu'au préalable la rédaction de l'instrument de recherche et le classement des fonds sont confiés au service de la politique archivistique. Ce sont les responsables des fonds qui décident des fonds à traiter, des

instruments de recherche à produire, et une fois que l'instrument de recherche est produit, il suit tout un circuit qui passe par un comité de relecture. Une feuille type est rédigée par le rédacteur de l'instrument de recherche, avec tout un ensemble de renseignements sur le classement, la communicabilité, dont les propositions de diffusion, notamment si on est plutôt sur de la diffusion locale, c'est-à-dire uniquement en salle de lecture, si on est plutôt sur une diffusion générale, c'est-à-dire en salle de lecture et sur Internet. Et il y a aussi une case pour le portail FranceArchives, donc tous les instruments de recherche ne sont pas systématiquement mis en ligne et sur FranceArchives.

Il y a différents niveaux de choix qui sont faits. Chaque instrument de recherche produit est relu par deux personnes, soit de la politique archivistique soit du service des publics, et ensuite le comité se réunit avec le rédacteur, les deux relecteurs, le responsable du comité et régulièrement la direction. On fait alors tout un ensemble de corrections, et on décide le niveau de diffusion de l'instrument de recherche, c'est-à-dire soit en local soit en général, selon l'instrument de recherche. C'est uniquement une fois que l'instrument de recherche est validé par le comité qu'il arrive chez moi, et que je le mets en ligne : je suis vraiment en fin de chaîne, et je n'ai pas vraiment la main sur l'orientation des instruments de recherche à mettre en priorité sur Internet ou autre. Là où je peux intervenir par contre, c'est faire partie d'un comité de relecture, d'être relecteur d'un instrument de recherche pour essayer d'apporter une vision un peu différente, pas uniquement archivistique je dirais, mais aussi pour essayer de répondre à des attentes que pourraient être celles des lecteurs en ligne, voire à préciser certains points de l'instrument de recherche, comme souvent l'introduction est pas assez complète, ou qui peuvent porter à confusion pour les lecteurs par la suite : c'est un rôle assez important de participer aux comités de relecture en amont, avant de les diffuser sur le site.»

05:28 - Ce n'est pas systématique de prendre en compte la mise en ligne dans la rédaction de l'instrument de recherche ?

05:33 « Ce n'est pas quelque chose qui est pris en compte lors de la rédaction. C'est vraiment une question que l'on se pose en bout de chaîne, une fois que l'instrument est produit en fait. Des fois il arrive que le rédacteur propose plutôt une diffusion en local, purement en salle de lecture, et qu'au comité on se rende compte que non, c'est plutôt un instrument bien rédigé, assez complet, assez bien écrit et qui peut tout à fait être communiqué et mis sur le site. Ou à l'inverse des fois des instruments de recherche qui étaient proposés pour une diffusion générale, mais qu'on se rende compte qu'il vaut mieux une diffusion en local, du fait de certains éléments présents dans l'instrument de recherche.

J'essaie de trouver un exemple : récemment on a eu un inventaire de recherche sur les renseignements généraux, où on devait avoir dix articles avec des fiches numérotées, mais pas le

registre qui détaillait chaque fiche. Donc un lecteur intéressé aurait dû dépouiller dix fiches d'un coup, pour trouver celle qui l'intéresse : quand on a un niveau comme ça plutôt défaillant, on préfère limiter l'audience, plutôt que le mettre sur le site Internet, en salle de lecture comme ça si le lecteur se pose une question sur le fonds on peut directement le renseigner, sachant qu'en ligne le lecteur est quand même seul face à l'instrument de recherche, c'est ça la particularité de la réflexion sur l'instrument de recherche en ligne. »

07:13 - J'ai constaté la présence d'un service "Usages numériques et Internet" sur le site, qui devait être le site du département à ce niveau-là. Êtes-vous lié à lui ?

07:24 « C'est un service du département qui est rattaché au service informatique (DLSI). J'ai assez peu d'informations à vous donner car on n'intervient que très peu avec eux, très ponctuellement sur des questions liées au site Internet, mais c'est un service qui appartient au département, et qui ne se cantonne pas uniquement aux archives départementales. Pour l'idée, c'est une petite équipe de quatre agents, essentiellement pour des missions de web design, développeur web et chef de projet, ils interviennent plutôt sur les sites a posteriori en fait ou sur des missions type "RGAA", comme on pourra aborder ensuite. »

08:13 - Et dans ce cas, ils prennent le pas sur vous pour gérer votre site ?

08:18 « Oui. En fait ce qu'il faut penser c'est que le site Internet des archives, qui est un site à part, s'inscrit quand même dans tout l'écosystème des sites Internet du département, et du coup la tendance maintenant, d'autant plus avec le dernier changement de notre site Internet fin 2021, est une harmonisation des sites sous l'égide du conseil départemental, sachant que dans cette uniformisation on perd la main sur certaines choses, qui sont récupérées directement par la DLSI et qui sont gérées pour l'ensemble des sites Internet. Ce qui est assez convenable de notre point de vue sachant que l'on n'a pas à s'occuper de certaines questions et que c'est le service informatique qui s'occupe de toutes ces considérations. »

La genèse du site Web

09:02 - Sur ce sujet-là, à quelle date a été créé le site web ?

09:04 « Il a été créé très exactement entre 2007 et 2008, mais avec une ouverture officielle en 2008 au public. »

09:13 - Donc avant ça, il n'y avait aucun site Internet ?

09:16 « Alors avant ça il y avait un site Internet entre 2004 et 2008, mais c'était plus un portail interne à la collectivité, qu'un site en ligne dédié à la consultation par un public. Le vrai premier site Internet des archives départementales c'était en 2008. »

09:32 - Sur ce site Internet, quels ont été vos premiers choix concernant la mise en ligne : d'abord les instruments de recherche ou d'abord l'état civil numérisé ?

09:42 « Il n'y a pas eu de volonté de privilégier l'un ou l'autre à l'origine. L'idée était vraiment de pouvoir mettre le plus possible tout de suite. Pour les archives en ligne, ce qui était commode, c'était qu'il y avait tout un processus de numérisation engagé dès le début des années 2000, tout ce qui était état civil, de la presse ancienne, des cartes postales, des plans d'architecte. Tout ça avait déjà été numérisé pour une diffusion en salle de lecture, et comme ça quand le site Internet a été ouvert en 2008, il a été possible de basculer directement tout ça sur le site Internet, donc on a pu directement y mettre tout ce qui était état civil, les plans d'architecte, les plans du cadastre aussi, donc un certain nombre de sources numériques dès l'ouverture. Cela n'a pas été numérisé en prévision de l'ouverture du site, cela l'a été en prévision déjà d'une diffusion en local dans la salle de lecture, sur poste. Et pour les instruments de recherche, dès le début il y a eu une volonté d'en diffuser sur Internet, mais c'est vrai qu'au début, forcément, vu la période, il y avait un peu moins de documents numériques produits, que ce soit les PDF, ou même les Word à l'époque, ou encore des fichiers XML, c'était encore peu produit à l'époque, donc il y avait moins de remise en ligne des instruments de recherche par rapport aux archives en ligne à ce moment-là, même s'il y avait quand même une volonté de ne pas faire de différence entre les deux, en termes de mise à disposition. »

11:22 - Donc les premiers instruments de recherche mis en ligne sont des instruments plutôt récents ? Ce n'était pas des anciens qui ont été numérisés ?

11:33 « Bonne question. Parce qu'encore aujourd'hui ça nous arrive de mettre la version PDF de certains inventaires qui n'étaient pas encore en ligne. Je pense surtout à fin 2021, où on a mis en ligne les instruments de la série H, donc une série ancienne avec des instruments de recherche qui étaient déjà faits, mais on ne les avait pas mis en ligne jusqu'à très récemment. Mais on est sur une version PDF, on y reviendra peut-être ensuite mais c'est vrai que l'inconvénient du PDF par rapport au XML EAD est que c'est moins interrogeable donc moins fonctionnel pour le lecteur et ça permet moins de possibilités de recherches pour le lecteur ensuite, et une interrogation différente dans le moteur de recherche. C'est vrai que maintenant, on privilégie quasiment uniquement l'XML-EAD - ce sont les normes et les pratiques, mais il est possible encore que certains instruments de recherche soient encore publiés en PDF, soit les anciens instruments de recherche papier notamment qui n'ont jamais eu de version électronique, soit le cas d'instruments de recherche de stagiaires, qui n'ont pas forcément le temps pendant le stage de rédiger l'instrument de recherche sur Arkheia ou autre. Et en salle de

lecture aussi, on a une diffusion des instruments de recherche du 49 AM, qui sont produits par les archivistes itinérants dans le cadre de leurs missions en communes. Cela représente quand même 340 instruments de recherche, qui sont eux pour le coup disponibles uniquement en PDF, parce que non saisis sur Arkheia car trop volumineux, sachant que les archivistes itinérants n'ont pas accès à Arkheia de leur côté. »

13:27 - Pour les instruments en PDF, est-ce que vous les passez à l'océrisation ou pas du tout ?

13:34 « Alors pas encore. Mais c'est en cours de prévision, on attend quelques retours sur une opération d'océrisation notamment de la presse ancienne, donc de la numérisation, et selon ces retours on s'interrogera sur les bons outils à utiliser pour l'océrisation de certains instruments de recherche, notamment la série H qu'on a mise en ligne l'année dernière, du fait que à défaut d'avoir une version numérique davantage interrogeable, cela rendra un peu plus vivants les PDF qu'on a mis en ligne. »

14:16 - Est ce qu'il y a eu des évolutions graphiques, sûrement en lien avec le service "usages numériques et Internet", et pour quelles raisons ?

14:25 « Pour la petite histoire, 2004-2008 a été la première version du site plutôt interne à la collectivité ; ensuite de 2008 à 2012, on a eu une seconde version du site ; puis une troisième entre 2013 et 2021 ; et enfin tout récemment donc depuis fin 2021 on a eu une toute nouvelle version du site. Le tout premier site Internet, celui paru en 2008, on était vraiment sur une impulsion du service des archives départementales, pour "faire un peu comme tout le monde". À ce moment-là chaque service se dotait de son site Internet pour mettre en avant ses fonds, ses collections, pour servir de vitrine au service. Les autres versions qui sont venues ensuite étaient des fois de l'impulsion des archives et du service informatique, mais clairement pour la version de 2021, c'était une impulsion de la collectivité, c'est-à-dire du département, dans l'optique de l'harmonisation entre les sites Internet des différents services, avec justement pour la dernière refonte l'intérêt était à la fois une refonte graphique pour avoir une cohérence entre tous les sites, mais aussi en termes de technologies, de sécurité comme on voit avec le hacking qu'il peut y avoir des fois entre les sites de certaines collectivités ou d'institutions. Le site Internet a forcément évolué entre chacune de ses versions, et à chaque fois avec une idée d'aller vers une meilleure ergonomie, plus de fonctionnalités. Les évolutions graphiques ont toujours été dans le sens de la fonctionnalité, de l'utilisateur derrière : l'idée était de l'améliorer et de le rendre plus accessible pour les lecteurs en eux-mêmes. »

16:18 - Sur ce sujet-là, je sais que la catégorie sur le site pour aller dans les instruments de recherche est "rechercher", savez-vous si avant il y a eu un autre nom ou est-ce que ça a toujours été ça ?

- 16:32** « Bonne question ! Il faudrait que je recherche. Je demanderai à J. Chevallier, qui a un diaporama sur les différentes évolutions graphiques du site Internet. »

La politique de mise en ligne actuelle

- 17:46** - Quels usages faites-vous des métriques du web ?

17:52 « En soit, on n'utilise pas les statistiques pour décider de ce qu'on met en ligne, parce que cela peut avoir un effet un peu pervers dans le sens où si on voit que la série E fonctionne très bien, on va mettre le paquet dessus, on va se dire que ça marche et que c'est consulté, mais rien ne nous dit qu'en mettant un inventaire de recherche d'un autre fonds qu'on n'a jamais mis en ligne, il ne serait pas tout autant consulté, si ce n'est plus que celui qu'on a déjà en ligne.

Ce sont des indicateurs qui sont utiles pour nous, les décideurs et ensuite pour montrer aux élus le rayonnement du site Internet, qu'on a une visibilité de plus en plus grande, qu'on a des connexions plus importantes qu'auparavant, pour montrer que nos fonds sont consultés. On ne guide pas nos pratiques en fonction des statistiques, mais ça nous permet d'évaluer quand même les fonds qu'on met en ligne. Récemment on a mis deux fonds en ligne : un fonds sur les cartulaires et un fonds de photographie ; utiliser les métriques nous permet de voir s'il y a une audience ou non. Mais on ne s'en sert pas pour planifier les futurs fonds à mettre en ligne. »

- 19:24** - Quelle place donnez-vous aux usagers dans vos choix de mise en ligne ? Est-ce que vous recevez leurs demandes ?

19:34 « J'ai envie de dire aucune, c'est vrai qu'au final les usagers interviennent assez peu dans ce qu'on met en ligne, pour la simple et bonne raison qu'ils interviennent déjà assez peu dans le choix des fonds à classer, qui relève du choix de la politique archivistique et ils ont une planification des fonds à traiter et suivent un peu leurs règles, et nous pour la mise en ligne on intervient après le travail de la politique archivistique. Des fois en salle on peut avoir des attentes de certains lecteurs, qui nous disent "ce serait bien que vous donniez facilement accès à ce fonds-là, qu'on ait cet instrument de recherche".

Nous derrière on peut faire remonter l'information aux responsables des fonds, au service de la politique archivistique, mais au final c'est eux qui ont le dernier mot sur leur classement. Et l'utilisateur intervient assez peu, enfin on ne le consulte pas vraiment pour les fonds à mettre en ligne, et même pour les fonds à classer en priorité ou autres. »

- 20:38** - Et même après coup, sur les inventaires qui sont déjà disponibles soit en salle ou en ligne, est-ce que vous avez

déjà eu des retours ? Ou est-ce que vous leur avez déjà demandé s'ils trouvaient pertinents et pratiques ?

20:51 « Cela dépend vraiment des lecteurs. Ceux qui nous font des retours habituellement sont les habitués, ils vont nous dire spontanément "ça c'est bien, il nous manque ça comme information". Mais sinon, un lecteur qui vient aux archives sans trop savoir quoi y trouver de base, a assez peu de recul pour s'interroger sur un instrument de recherche, s'il est bien fait, etc. Sachant que le lecteur a souvent assez peu de comparatifs : en fait il ne sait pas ce à quoi il peut s'attendre avec un instrument de recherche, sauf un habitué (s'il lui manque une catégorie ou autre, il peut très vite dire que ça ne lui convient pas). Un lecteur peu habitué a assez peu d'attentes sur les instruments de recherche parce qu'il ne sait pas ce qu'il s'y trouve, et ce qu'il peut lui-même y trouver.

Par contre, ce qui est possible, avec l'exemple des fonds de l'enregistrement et des hypothèques (le 3Q), nous en salle on peut être en mesure de proposer des outils qui ne sont pas des instruments de recherche mais qui sont un peu transversaux : la coupure se fait en 1940 avec le cadre de classement, donc on a des versements qui concernent les hypothèques qui sont en Q et d'autres en W ; des fois ça oblige le lecteur à passer d'un instrument de recherche à l'autre selon sa recherche, et nous typiquement pour ce genre de recherches on a mis un outil qui regroupe à la fois les cotes en W et les cotes en Q. Dans ce cas-là on a été réceptifs à certaines recherches en salle pour faire en sorte de leur proposer des outils qui soient plus adaptés pour leurs recherches. Donc ça ne passe pas forcément par des instruments de recherche mais ça peut aussi être des fiches d'aide à la recherche, sur le cadastre, sur la généalogie, comment faire la recherche de sa propriété, et sur ces fiches-là on guide le lecteur entre les instruments de recherche. Mais les instruments de recherche en eux-mêmes sont la main mise de la politique archivistique. »

23:23 - Comme vous parlez des fiches d'aide à la recherche, je me suis demandée quand même pourquoi il n'y avait aucune fiche générale sur le fonctionnement d'un instrument de recherche ? Parce que c'est toujours très précis sur le cadastre, etc., mais un primo-arrivant qui découvre un instrument de recherche, à aucun moment ne peut savoir comment faire ?

23:42 « C'est vrai que c'est assez intéressant ! Je vais même me le noter... Il n'y a aucune vulgarisation de l'instrument de recherche pour le lecteur en fait... Je ne m'étais jamais posé la question, mais cela fait sens. Parce que parfois ça arrive en salle que tout bêtement, quand on demande une cote à un lecteur, il nous regarde avec des grands yeux et nous dit "c'est quoi une cote ?" et on lui dit naïvement le numéro du document. C'est vrai qu'on n'a pas de fiches de ce genre là... Bon point ! »

24:50 - Quelle est votre part dans la réalisation du site Internet ? C'est encore lié aux "Usages numériques et Internet" ? Je parle de la part du service, en tant qu'archivistes ?

24:59 « Forcément le site Internet est fait de façon conjointe entre les archivistes et le service informatique, mais nous, service d'archives, on a la main sur tout le contenu éditorial, globalement sur tout le site en fait : sur la mise en ligne des instruments, la mise en ligne des fonds numérique, le contenu éditorial comme les actualités, la mise à disposition des fiches de recherche, les heures d'ouverture, tout ça. On a la main dessus, enfin certaines personnes ici. Moi, j'ai les outils nécessaires pour mettre en ligne les instruments de recherche et les fonds numérisés, et pour assurer la gestion et les corrections éventuelles s'il y en a à faire, mais on est assez peu dans le service.

Par contre, on fait appel derrière au service informatique quand on veut ajouter une fonctionnalité, purement technique, quand on veut faire des petites modifications d'ergonomie, ou rajouter certaines choses parce qu'on se rend compte que pour le lecteur c'est un peu difficilement compréhensible. C'est plutôt dans cet intérêt qu'on fait appel à la DLSI, sinon on a une assez grande autonomie quand même pour gérer le site en lui-même. On fait appel à un prestataire qui nous fournit une solution logicielle pour la mise en ligne des instruments de recherche et des archives numérisées. On passe par Archimaine, Archinoé, par leurs outils pour la mise en ligne. »

26:57 - Alors pour les fonds numérisés, j'avais remarqué ça, mais pour les instruments qu'est-ce que ça apporte d'utiliser Archinoé ?

27:04 « Je peux vous montrer directement l'outil. Donc là on a un outil qui peut gérer le stockage, ça atterrit directement sur le serveur du prestataire, indépendamment de la façon dont c'est conservé sur nos serveurs à nous. Et derrière, on est en mesure de travailler directement tout le cadre de classement de cet outil, qui est d'ailleurs très pratique, et très intuitif. Et cela nous permet de manœuvrer assez facilement les instruments de recherche : on peut très facilement en ajouter, très facilement supprimer, modifier leur place, les renommer, et la modification sur le site est instantanée.

C'est l'avantage : quand on met des ressources en ligne, on peut directement modifier et faire une vérification pour voir si le lecteur voit bien l'instrument de recherche tel qu'il devrait le voir. Et l'avantage de donner ça à un prestataire, déjà c'est un outil informatique qu'on n'aurait pas forcément là, et ça nous permet de faire des liens aussi avec les archives numérisées éventuellement grâce à cet outil qui est en place depuis 2013, donc ça doit être depuis la deuxième version du site. »

28:51 - Donc le visiteur du site Internet va voir l'interface Archinoé quand il sera sur les archives en ligne mais pas sur les instruments de recherche ?

29:00 « Quand on est sur la page des instruments de recherche, on est bien sur Archinoé, mais avec un masque au niveau de l'adresse pour dire que l'on est quand même sur la recherche dans les archives du Maine-et-Loire. A l'inverse d'Archinoé où on est directement sur leur outil de lecture. »

29:50 - Ce n'est pas vous qui réalisez les audits pour la conformité du RGAA ?

29:52 « On a aucune main dessus, c'est la direction informatique qui s'en charge. »

30:01 - Donc tout ce qui est accessibilité pour les personnes handicapées, ce n'est pas vous qui gérez ?

30:02 « Non du tout, ce n'est pas du tout notre ressort. Ce qui est assez confortable pour nous au final. La DLSI permet d'uniformiser l'ensemble des sites. »

30:36 - L'apparition des normes sur Internet a-t-elle changé votre stratégie de mise en ligne, et si oui comment ?

30:42 « Pas spécialement. Dès le début de la mise en ligne des instruments de recherche, il y avait toujours cette préoccupation archivistique de suivre les réglementations en vigueur, donc d'avoir des attentions particulières sur les données personnelles, sur les différents critères de communicabilité. Le RGPD n'a pas tellement modifié nos pratiques en ce sens. Par contre, on y prête quand même attention sur certains projets, notamment le 49 M, les instruments produits par des archivistes communaux. Pour le moment les 350 instruments sont en salle de lecture, mais on aimerait les diffuser sur internet.

Mais avant toute mise en ligne de ces instruments, on organise une relecture systématique pour anonymiser ce qui a besoin de l'être. Par exemple la série 4D en communes comprend les contentieux, les litiges donc il ne faut pas que tout le monde voie 'contentieux avec untel'. Ou encore la série 4Q sur l'aide sociale, ou encore 2K sur le personnel pour éviter d'avoir des noms d'agents qui apparaissent. C'est une volonté de se protéger avant la diffusion en ligne de ces instruments, faire en sorte qu'il n'y ait aucune donnée personnelle qui traîne. Cela conditionne aussi la rédaction de ces instruments, car maintenant les archivistes itinérants en communes ont l'obligation d'anonymiser les instruments de recherche qu'ils produisent (depuis récemment, il n'y a même pas un mois) dans l'optique de les diffuser sur le site Internet. »

33:04 - Les instruments que vous êtes en train d'anonymiser, est-ce que ça reste pertinent de les mettre en ligne si des

informations se perdent ? Si quelqu'un cherche un contentieux précis, par exemple ?

33:12 « Les contentieux intéressent surtout les agents de la commune et eux ont une version non anonyme, mais pour le lecteur ce n'est pas forcément pertinent d'avoir le détail de chaque litige. La perte d'informations est vraiment minime. »

34:20 - Les instruments de recherche suivent-ils tous les normes internationales de description comme ISAD-G ou EAD ?

34:27 « Les vieux instruments de recherche publiés en PDF ne sont pas toujours aux normes, mais maintenant les instruments de recherche produits sont en ISAD-G et EAD, bien sûr. On est sur une conformité systématique. On est un peu limités avec le logiciel Arkheia mais on reste dans la norme, d'autant plus en voulant créer des fichiers XML-EAD interrogeables, on a tout intérêt à respecter scrupuleusement les normes pour que le moteur de recherche fonctionne bien. »

35:33 - Avez-vous prévu d'encoder en XML-EAD les anciens instruments ?

35:40 « Dans l'idéal ! Mais c'est très laborieux car ce sont des instruments très longs, des volumes assez complexes et avec un temps humain nécessaire assez long pour tout reprendre. Le problème est qu'il y a toujours de nouveaux fonds qui arrivent et qu'il faut traiter aussi. La reprise d'arriérés d'instruments de recherche est assez rare. On préfère souvent choisir le moindre mal, c'est-à-dire numériser le format papier et le mettre en ligne au format PDF, pour l'océriser par la suite. »

36:38 - Entre un instrument en XML et un document PDF totalement océrisé, y a-t-il une différence dans les possibilités de recherche ou est-ce que cela devient équivalent ?

36:51 « Cela dépend aussi de si l'instrument de recherche produit était aux normes à l'époque, notamment pour l'introduction pour tout ce qui est historique du fonds, producteur, etc. Je ne pense pas que les fichiers soient interrogeables de la même façon. L'océrisation ne signifie pas que les éléments seront capturables dans le moteur de recherche au même titre que l'EAD avec les balises bien définies. Le moteur de recherche ne peut pas aller chercher des informations dans un fichier PDF. »

37:34 - Ce sera uniquement recherchable via la fonction Ctrl + F ?

37:38 « C'est ça. Mais c'est déjà bien, par exemple pour les séries H qui sont de longues séries avec beaucoup de descriptions à la pièce. Quand on veut chercher un nom propre, c'est déjà assez commode de pouvoir faire une recherche plein texte, plutôt que devoir scroller 3 ou 400 pages d'instruments de recherche. »

- 38:09** - Vos instruments de recherche sont-ils tous référencés sur FranceArchives ? Et qu'est-ce que cela a changé dans votre mode de fonctionnement ?
- 38:17** « Non, les instruments de recherche ne sont pas tous référencés sur FranceArchives, mais il y en a. Il n'y a pas de moissonnage d'office par FranceArchives, c'est nous qui faisons la démarche d'envoyer nos instruments de recherche. Mais ce n'est pas quelque chose qui est systématique et qui est fait souvent. Ce qui est sur FranceArchives est assez parcellaire. Il n'y a pas vraiment de suivi sur les fonds mis sur le portail de façon régulière. Le problème aussi sur FranceArchives est la mise à jour : par exemple l'état des fonds privé évolue tous les ans, mais ce n'est pas la dernière version qui est sur le portail. Cela impliquerait plus de dialogue avec FranceArchives pour les mettre à jour et connaître leur avenir. C'est trop rare pour avoir changé notre mode de fonctionnement depuis que cela a été mis en place. »
- 39:51** - Et les instruments envoyés à FranceArchives étaient des instruments particulièrement remarquables ?
- 39:57** « De toute façon l'idée est que les instruments de recherche publiés en ligne sont ceux particulièrement bien construits, suffisamment riches pour apporter des informations au lecteur, donc j'imagine que oui s'ils ont été envoyés sur FranceArchives c'est qu'ils répondaient parfaitement aux critères utiles pour la mise en ligne. Sans dire de bêtises, je crois qu'avaient été privilégiés les états des fonds, pour savoir grossièrement ce qui peut être chez nous. Il y a les états des fonds privés, des archives orales et visuelles, cela donne une première idée au lecteur. L'idée était d'avoir des instruments de niveau haut. »
- 41:25** - C'est donc totalement utopique pour le moment de parler de Web de données liées, de relations entre tous les sites Internet ?
- 41:42** « C'est souhaitable. Cela nécessiterait une remise à plat. Ce n'est même pas le responsable des fonds qui est chargé d'alimenter FranceArchives, mais le responsable du comité de lecture qui est en contact avec eux pour le transfert des instruments. J'essaie de faire en sorte que ce rôle me revienne, ce qui serait plus logique comme je mets déjà les instruments sur le site. L'idée est aussi de faire une mise à plat pour voir ce qui a déjà été envoyé chez eux, ce qui pourrait l'être, et mettre en place une pratique d'alimentation qui soit plus régulière. Il y a un certain intérêt à mettre en ligne sur ces sites-là, ne serait-ce que pour de la visibilité. C'est dur de savoir le pourcentage de personnes qui passent par FranceArchives avant d'arriver sur archives.maine-et-loire.fr, mais c'est sûr que cela constitue un élément de visibilité du service et de nos fonds. Notre pratique est à revoir avec FranceArchives, au moins pour ce qui est de l'envoi d'instruments de recherches. »

43:23 - Quelle place a le service des archives au sein du département dans la décision du schéma pluriannuel et du projet annuel d'accessibilité ?

43:36 « Aucune ! »

43:48 - Concernant le nom du site Internet, est-ce que le site a eu conscience de s'aligner sur les autres services départementaux ou est-ce un hasard ?

44:08 « On demandera à Jean Chevallier. Ce que je sais, et c'était une fierté à l'époque, c'est d'avoir dès 2012 le logo des archives départementales, parce que beaucoup sont fondus dans le département et c'était une fierté d'avoir un site à part. Le logo montre bien l'indépendance institutionnelle par rapport au reste des services du département. »

47:21 - Concernant le moteur de recherche, savez-vous à quel moment il a été mis en place ?

47:29 « Demandons à J. Chevallier ! Il a très bien suivi l'évolution, et gère toujours le site Internet donc on lui demandera. »

49:12 **Conclusion**

2.3. Supplément d'entretien avec Monsieur Jean Chevallier

- 1) La catégorie "rechercher" dans le menu du site a-t-elle eu un autre nom auparavant ? Si oui, lequel ? Le choix du terme "rechercher" a-t-il été en lien avec une uniformisation des sites départementaux ?

« Cette catégorie correspond en fait à plusieurs anciennes rubriques de notre ancien site Internet :

- Espace Recherche (qui reprenait les fiches d'aide à la recherche et des liens utiles) ;
- Archives en ligne ;
- Inventaires ;
- Bibliothèque.

Le choix du nom de cette nouvelle rubrique n'est aucunement lié à l'uniformisation des sites départementaux. La seule contrainte que nous avions était de ne pas dépasser 4 rubriques maximum au niveau le plus haut. Nous nous sommes arrêtés à trois. »

- 2) En quelle année a été créé le moteur de recherche et pour quelles fonctions à l'origine ? Que recouvre-t-il aujourd'hui ?

« Le moteur de recherche a été mis en place dès 2008 avec l'ouverture de notre premier site Internet en ligne. Il permettait déjà de faire des recherches dans les inventaires

Aujourd'hui ce moteur conserve la même philosophie (même si la technologie est complètement différente). Le moteur actuel permet de faire des recherches dans des instruments au format XML et/ou PDF (issus de Word ou Excel). »

- 3) Le nom de domaine du site ("archives.maine-et-loire") a-t-il été choisi en fonction des autres sites internet existant ou est-ce par pur hasard qu'il se place dans la lignée des autres sites ?

« Notre nom de domaine « archives.maine-et-loire.fr » a évolué avec la dernière version du site Internet (décembre 2021). Auparavant notre url était « archives49.fr » (une redirection existe encore depuis cet ancien nom). Le nouveau nom a été « imposé » par la direction de la communication afin de garder une cohérence avec les autres sites Internet de la collectivité (et l'affichage du nom de la collectivité en dur dès la saisie de l'url). »

- 4) Quelle part des instruments est mise en ligne ?

« La mise en ligne n'est pas systématique, entre 2012 et 2022 230 instruments ont été mis en ligne sur 330 produits. Mais la tendance est d'en diffuser un maximum. »

ANNEXE 3 : ENTRETIEN AVEC MONSIEUR THOMAS ROCHE

3.1. Grille d'entretien

Thèmes	Questions
Missions et attributions	Quel sont vos missions quotidiennes aux archives départementales ? Lesquelles concernent la mise en ligne des archives ?
	Travaillez-vous en groupe sur la mise en ligne ou êtes-vous le seul responsable ?
	Êtes-vous lié au service informatique du conseil général pour la gestion du site ? Si oui, quelles fonctions leur sont attribuées ?
La genèse du site Internet	A quelle date a été créé le site web des archives ?
	Quels ont été vos premiers choix concernant la mise en ligne (instruments de recherche, état civil) ?
	Vouliez-vous déjà atteindre tous les publics ou seulement les généalogistes et chercheurs ?
	Y a-t-il eu des évolutions graphiques (changement total de sémiographie, de design), et pour quelle raison ?
La politique de mise en ligne actuelle	Quel usage faites-vous des métriques du Web dans votre politique de mise en ligne ?
	Quelle place donnez-vous aux usagers dans vos choix de mise en ligne ? Suivez-vous leurs demandes particulières, et comment recevez-vous ces demandes ?
	Concrètement, pour vous archivistes, quelle est votre part du travail dans la réalisation du site internet ? Est-ce vous qui réalisez les audits pour la conformité du RGAA, par exemple ?
	L'apparition des normes sur internet ont-elles changé votre stratégie de mise en ligne ? Si oui, comment ? (Je parle ici du RGAA tout comme du RGPD.)
	Concernant les instruments de recherche, suivent-ils tous les normes internationales de description comme l'ISAD-G ou l'EAD ? Si non, pour quelle raison, et si oui, a-t-il été contraignant de respecter ces normes ?
	Vos instruments de recherche sont-ils tous référencés sur FranceArchives ? Qu'est-ce que cela a changé dans votre mode de fonctionnement d'être intégré à un portail inter-services comme celui-ci ?
	Pour quelle raison certains instruments de recherche ne sont-ils pas publiés en ligne ? Quel pourcentage de vos instruments le sont ?

	Pourquoi avoir choisi de créer le site à partir de Mnesys, et que cela vous apporte-t-il ?
--	--

3.2. Transcription chrono-thématique

Missions et attributions

00:30 Quelles sont vos missions quotidiennes aux archives départementales et lesquelles concernent la mise en ligne des archives ?

00:35 « Alors je suis le directeur des archives départementales donc mes missions au quotidien portent sur un tas d'aspects qui n'ont pas de lien avec la mise en ligne. En temps normal, mon lien avec la mise en ligne est surtout un rôle de pilotage, de validation de ce qui se fait. Il y a en principe un agent au sein du pôle valorisation qui est responsable du site Internet, du programme de numérisation, etc. regroupés sous le nom de "responsable de la technologie". Ce poste a été vacant pendant un temps certain depuis l'été 2020 et jusqu'à l'automne dernier. La personne qui a pris la succession est donc relativement nouvelle donc n'avait pas en tête l'historique pour pouvoir répondre, et il se trouve que c'est plutôt moi qui ai fait son intérim, puisqu'à titre personnel je suis plutôt intéressé par ces questions-là, par les aspects informatiques de l'archivistique.

« Il y a donc un agent responsable des nouvelles technologies, qui s'occupe du logiciel métier, du site internet, du programme de numérisation, tout ce qui converge vers la mise en ligne des inventaires et des archives numérisées et qui appartient au pôle valorisation. Et pour la politique de numérisations, on prend bien sûr en compte les avis ou suggestions des autres archivistes qui peuvent aussi avoir repéré des éléments intéressants. »

03:34 Êtes-vous liés au service informatique du conseil général pour la gestion du site ? Si oui, quelles sont leurs missions particulières ?

03:48 « Pour la gestion fonctionnelle, c'est-à-dire la mise en ligne de contenus, d'images numérisées, on a directement la main dessus. Le service informatique va intervenir sur les aspects techniques, les infrastructures, le réseau. On peut résumer cela avec la formule : " quand tout va bien c'est entre nous, et quand il y a un problème, on se met en lien avec les collègues informaticiens". »

La genèse du site Web

04:51 À quelle date a été créé le site Web des archives de l'Eure ?

04:56 « À partir du moment où le département s'est doté d'un site Internet, il a dû y avoir une page pour les archives départementales. Le tout premier site Internet avec mise en ligne de

documents date de 2006. C'est relativement tôt, par rapport à d'autres, notamment nos voisins normands. »

06:02 Quels ont été les premiers choix concernant la mise en ligne, instruments de recherche ou état civil ?

06:08 « Le premier ensemble numérisé et mis en ligne est l'état civil, sans surprise. Très rapidement a également été mis en ligne une version informatisée du guide des archives qui avait été rédigé et imprimé au début des années 80, qui avait été converti en EAD. On a donc dès le départ les deux aspects : la mise en ligne de fonds numérisés intéressants les généalogistes, et d'un autre côté une présentation générale des fonds, l'instrument de recherche global. Dans les années qui ont suivi, c'est plutôt la fibre généalogique qui a fonctionné, dans la mesure où le site s'est complété avec les recensements de population, les matricules militaires. Parmi les premières mises en ligne, il y a eu aussi toutes nos collections de cartes postales, qui ont rendu le site visible auprès d'un public un peu différent, notamment les communes qui régulièrement les trouvent, et demandent à les utiliser. »

08:23 Y a-t-il eu des évolutions graphiques sur le site Internet ? Changement total de design, une refonte du site, et pour quelles raisons ?

08:39 « Il y en a eu deux. L'une à laquelle je n'ai pas participé, en 2013, une modification du site, plutôt pour des raisons d'esthétique, une mise à jour de la charte graphique, etc. Surtout il y a eu une grosse mise à jour en 2017, puisqu'on a changé de logiciel, ce qui s'est accompagné de la refonte totale du site. »

09:13 C'est à ce moment-là que vous êtes passés à un site propulsé par Mnesys ?

09:20 « Tout à fait. Auparavant, on était sur un couple Arkheia comme logiciel métier et Pléade pour la mise en ligne. On est passés à un système intégré, avec Mnesys comme logiciel métier et pour la mise en ligne. »

09:48 En quoi cela a été mieux de passer à un site intégré ?

09:57 « Personnellement, je n'ai pas d'idée arrêtée sur la question. Peu importe, du moment que cela fonctionne. Le choix de la solution intégrée est une décision prise par mon prédécesseur et le DSI. L'idée derrière ce choix était de faciliter globalement la gestion du site, parce qu'avec le système mis en place auparavant (Pléade intégré à un site fait maison par la DSI, assez sommaire), à la moindre mise à jour des données (données d'information de la page d'accueil, ou les données mises en ligne comme les corrections sur l'état civil, ce qui arrive fréquemment), il fallait nécessairement passer par la DSI. Cela pouvait prendre un peu de temps. Le passage à une solution intégrée permettrait aux

archivistes d'avoir beaucoup plus la main dessus pour la gestion quotidienne. C'est vrai que c'est extrêmement confortable de pouvoir publier rapidement les inventaires sans passer par un intermédiaire. »

13:18 À ce propos, vous n'êtes pas le seul service dont le site est propulsé par Mnesys, mais le vôtre est vraiment très particulier, donc vous avez quand même eu une grande marge de manœuvre pour le design, ou ce que vous vouliez faire ?

13:40 « Il n'est pas si particulier que cela. Il y a plusieurs versions du logiciel. Le portail que l'on utilise aujourd'hui est le portail deuxième génération, qui doit être effectivement le moins fréquent, tout simplement parce que jusqu'en 2021, il y avait beaucoup de sites de la première génération, qui sont depuis passés directement soit au portail troisième génération, soit qui ont changé totalement d'outil pour la gestion du site Internet, parce que la première version reposait sur l'utilisation de flashs, une technologie tombée en désuétude. Ce n'est donc pas une différence liée à une individualisation, une personnalisation particulière de notre part. Il y a peut-être encore des portails deuxième génération du côté des archives municipales. »

16:07 Quels usages faites-vous des métriques du Web dans votre politique de mise en ligne ?

16:15 « Aucun. Si c'est pour tenir compte de l'intérêt relatif des internautes pour tel ou tel fonds, mesuré par l'audience des pages, c'est assez vite un serpent qui se mord la queue. 80% de notre public en ligne est composé de généalogistes, donc l'état civil est le plus vu, mais ce ne sont pas les seuls fonds en ligne. D'autant plus que le but d'un site d'archives n'est pas de faire du chiffre, mais de jouer sur l'effet de traîne. Certaines informations brûlantes vont être très consultées pendant un bref laps de temps, puis l'intérêt va décroître, comme c'est le cas pour les sites d'informations. Et à l'inverse, des types d'informations en ligne ne seront jamais beaucoup consultés, mais le seront sur une période extrêmement longue, parce que leur validité reste forte, et que les intérêts sont multiples : c'est l'effet de traîne. Ce qu'on met en ligne va servir sur une très longue période, pour des publics très variés. »

La politique de mise en ligne actuelle

20:17 Quelle place donnez-vous aux usagers dans vos choix de mise en ligne ? Recevez-vous des demandes particulières et comment les recevez-vous ?

20:25 « Finalement, on a assez peu de sollicitations directes d'usagers pour la mise en ligne de telle ou telle chose, sauf sur des compléments par rapport à des fonds qui sont déjà mis en ligne. Par exemple, une question récurrente en fin d'année est "quand allez-vous mettre en ligne une année supplémentaire d'état civil ?" Il y a deux cas de figure pour lesquels la prise en compte

d'usagers s'est faite plus indirectement ou en amont de la mise en ligne. Premier cas : on a été sollicités en 2014 ou 2015 par un laboratoire de recherche universitaire belge au sujet d'une collection de presse du journal des 8, une publication des années 30 sur le monde des radios amateur. Il semblait qu'on en possédait la collection la plus complète au monde, ce qui nous a boosté pour numériser cette collection qui n'aurait jamais fait partie de nos priorités sans cela. On peut donc tenir compte directement de demandes d'usagers, qui vont plutôt porter sur la facilité d'accès aux documents à distance, donc plutôt d'abord une demande de numérisation avant d'être une mise en ligne publique.

Deuxième cas auquel je pensais, sur les instruments de recherche en 2020, dans le contexte sanitaire particulier, avec beaucoup de demandes par correspondance qui nous arrivaient, on s'est rendus compte que pour accélérer le traitement de ces recherches, en donnant des indications aux professionnels, il serait intéressant de mettre en ligne les instruments de recherche sur l'enregistrement et surtout sur les hypothèques, avec des formulaires dédiés, pour que les demandeurs puissent déjà nous indiquer la cote du document souhaité. Concernant les hypothèques, lié à la situation particulière de l'Eure, du fait que les fonds hypothécaires n'ont pas été tous versés encore aux archives départementales (il y en a encore qui sont conservés par le service des finances publiques dans le département, et il y en a aussi qui sont conservées dans le centre de préarchivage de Saint-Florentin, dans l'Yonne), les demandeurs sont un peu perdus entre ce qui est chez nous, ce qui est encore dans les finances publiques, ce qui est à Saint-Florentin. Nous avons voulu être totalement transparents sur ce que nous possédions. Ce n'était donc pas une demande directe d'usagers, mais on a tenu compte de cette particularité et de la période donnée pour prioriser cette mise en ligne d'inventaires et cette mise en place de formulaires spécifiques pour essayer de guider, dans la mesure du possible les recherches avant qu'elles nous soient transmises. »

26:18 Concrètement, pour vous archivistes, quelle est votre part dans la réalisation du site Internet ? Est-ce vous qui réalisez les audits pour la conformité du RGAA ?

26:34 « Tout ce qui est gestion fonctionnelle, éditoriale, c'est pour nous. C'est donc nous qui avons fait un premier bilan pour le RGAA. Sans être parfaits, on n'était pas trop mal que ça, on s'est rendus compte qu'il y avait quelques aspects qu'on pouvait améliorer, notamment sur les pages éditoriales (toujours prévoir d'alterner le texte et les images par exemple). Il y a toujours des aspects sur lesquels nous n'avons pas la main, et de toute façon la DSI n'aurait pas non plus la main, parce que ce sont des choses liés au logiciel. C'est un petit peu le prix à payer d'une solution intégrée, c'est que le logiciel donne quand même des cadres qu'il

faut suivre, qu'on peut essayer d'adapter, mais on ne peut pas tout régler. »

27:57 Et vos graphismes, sont-ils liés à ceux du site du conseil général ?

28:22 « Effectivement, notamment le choix de couleurs de la charte graphique n'est pas tout à fait idéal par rapport au RGAA, mais on a un changement de charte graphique prévu pour le site Internet, avec une identité qui se détache un peu de celle du conseil général. »

28:51 Est-ce que l'apparition des normes Internet ont changé votre stratégie de mise en ligne ?

29:01 « Ni le RGAA, ni le RGPD, car il y avait déjà avant cela des recommandations de la CNIL qui étaient assez claires sur la mise en ligne d'archives, qu'on continue le plus souvent à appliquer, même si le RGPD donne en théorie plus de souplesse. Mais c'est sûr que par rapport à la mise en ligne d'un certain type particulier d'inventaires, je pense notamment aux bordereaux de versement pour les archives les plus récentes, c'est un élément à prendre en compte en amont même de leur rédaction. Cela fait partie des inventaires pas encore en ligne. »

30:27 Concernant les instruments de recherche mis en ligne, est-ce qu'ils suivent tous les normes internationales de description comme ISAD-G et/ou l'EAD, et si non, pour quelles raisons ? Si oui, cela a-t-il été contraignant ?

30:43 « On met en ligne deux types d'inventaires. Des inventaires informatisés, qui ont été soit préparés du temps où on avait Arkheia, soit dans Mnesys, soit issus d'un travail de saisie et intégrés à Mnesys ; dans ce cas ce sont forcément des instruments en EAD, mais cela ne veut pas dire qu'ils respectent complètement ISAD-G : quand on est sûr de la reprise d'instruments anciens, on doit mettre en balance le coût avantage d'une refonte par rapport au fait de garder quelque chose qui a déjà le mérite d'exister. Pour certains types de fonds, très sériels, le respect strict d'ISAD-G, notamment la non-redondance des informations, d'un niveau supérieur vers un niveau inférieur rentre parfois en conflit avec la lisibilité des résultats de recherche, donc on répète des informations dans les intitulés pour que ce soit compréhensible.

Il y a aussi un deuxième volet d'inventaires en ligne, qui sont tout simplement des inventaires numérisés, en PDF, on essaye de les occréiser à la volée, avec des résultats très variables. Il doit y rester une très faible part d'instruments manuscrits. Ce sont des PDF, ni EAD, ni ISAD-G. Certains ne vont pas être si éloignés que ça des exigences d'ISAD-G, d'autres plus pour les

inventaires du XIXe. Après il y a deux écoles : il y a ceux qui veulent vraiment se tenir aux normes et ne mettre en ligne que des inventaires parfaits, ce qui est très louable car cela facilite beaucoup de choses pour le Web sémantique après. D'un autre côté, à partir du moment où l'instrument de recherche existe, il est utile et mieux vaut mettre en ligne un mauvais instrument de recherche que rien du tout. Je pense que c'est déjà ça ce qui intéresse le chercheur quel qu'il soit. »

34:44 Pour quelle raison certains instruments de recherche ne sont pas publiés en ligne ?

34:57 « Il y a d'abord le cas des fonds pour lesquels il n'y a pas d'instrument de recherche terminé, il y a toujours des arriérés de classement. Après, deuxième cas de figure : l'instrument de recherche existe, mais il n'a pas été numérisé, informatisé. Cette catégorie s'est très fortement réduite avec les confinements, puisque nous les avons utilisés pour saisir les inventaires qui n'étaient pas informatisés. Mais ce n'est pas tout de saisir un instrument de recherche dactylographié, avant de le mettre en ligne, il y a quand même un petit toilettage à faire, ce qui fait qu'aujourd'hui on se retrouve avec un nombre tout à fait important qui jusque-là n'étaient que dactylographiés, qui parfois ont été mis en ligne sous cette forme en PDF, qui ont été ressaisis, mais le goulot d'étranglement c'est de les importer et de les finaliser pour la publication. Dans l'Eure, 400 communes ont déposé leurs archives, donc environ 400 inventaires, dont la plus grande partie était des inventaires dactylographiés, qui avaient mis en ligne en PDF, la saisie a été achevée, mais on n'a pas terminé la mise en ligne. La plus grosse catégorie des inventaires qui ne sont pas mis en ligne c'est l'immense majorité des bordereaux de versement. Plusieurs problématiques viennent se croiser. Les bordereaux plus anciens n'existent que sous forme manuscrite, même pas dactylographiée : il faudrait au moins les numériser et au mieux les ressaisir. Mais même pour les bordereaux plus récents pour lesquels on dispose de bordereaux format Excel par exemple, on pourrait aisément prévoir une implantation dans le site, là il y a la problématique des données personnelles. Cela implique de retravailler ces bordereaux pour que la version mise en ligne soit anonymisée. Pour le W, en termes de nombre de versements, on en est à sans doute plus de 1300. »

39:49 Tout ce qui n'est pas en ligne n'est pas non plus en salle de lecture ?

40:06 « Au format papier, si. Les bordereaux de W sont surtout à la banque de salle, il faut que le public passe par un président de salle pour y avoir accès. Les fonds des communes sont en salle. Des cas également marginaux comme par exemple le catalogue des titres de presse, qui est en salle au format papier, mais pas

encore tout à fait sur Mnesys, mais d'ici quelques semaines on aura tout basculé depuis notre ancien logiciel de gestion des catalogues sur Mnesys, ce qui va aboutir sur des instruments de recherche en EAD. En fait les instruments qui ne seraient pas accessibles par le site parce qu'uniquement au format papier, c'est aujourd'hui très marginal. Mais les W restent 11 km sur 27 conservés ici, ce n'est pas rien. »

42:22 Vos instruments de recherche sont-ils tous référencés sur FranceArchives ? Qu'est-ce que cela a changé d'être intégrés à un portail interservices comme celui-ci ?

42:35 « Oui on a des instruments de recherche sur FranceArchives, non on en a très peu pour l'instant, parce qu'on n'a qu'une première fournée d'envoi, plus pour des considérations de contexte technique. On aurait voulu, et ce n'est pas écarté définitivement, automatiser un moissonnage de nos inventaires d'archives via un entrepôt OAI-PMH sur l'ensemble de ce qui est en ligne. Pour des raisons techniques, on n'a pas pu aller sur cette solution là tout de suite, donc on a plutôt fait des envois manuels, on prépare une deuxième fournée. Mais on ne peut pas leur envoyer des centaines d'inventaires manuellement.

Est-ce que cela a changé quelque chose dans notre mode de fonctionnement ? Non, parce qu'avant FranceArchives il y a eu quand même d'autres portails nationaux ou européens qui étaient en place, notamment la base BORA sur les archives privées faite au niveau de la DAF. Cette base-là avait été basculée sur le portail européen des archives il y a une dizaine d'années. On a déjà eu l'expérience de portails qui présentaient nos données, et donc d'utilisateurs qui trouvaient les références à nos fonds par ce biais-là. »

45:31 Quel pourcentage des instruments de recherche sont actuellement mis en ligne ?

45:43 « Tout dépend de la granularité. Si on raisonne à la série, c'est principalement le W qui n'est pas en ligne avec des petits restes en série J. Cela peut donc paraître très peu, mais en unités, 1300 versements c'est sans commune mesure avec le reste. Ce serait plus intéressant de raisonner en volume couvert par les instruments mis en ligne, on enlève déjà les 11 km de W, la part des fonds qui ne sont pas classés du tout, qui est difficile à évaluer, peut-être 2-3 km, donc ça ferait 12 km qui sont couverts par les instruments de recherche en ligne. Mais on sait très bien que les instruments les plus consultés, c'est à dire l'état civil, et de loin, cela représente 200 mètres linéaires sur 27 km. »

47:47 Concernant le nom du site, "archives.eure.fr", l'avez-vous choisi pour vous conformer aux autres noms des sites d'archives, ou est-ce un hasard ?

48:08 « Ce n'est pas choisi par hasard, "eure.fr" est le domaine du site du département. Il y a quelques années on était "cg27.fr", à l'époque où tous les départements avaient des sites Internet en "cg" et leur numéro, et puis il y a eu une tendance à passer au nom en clair de la collectivité. Nous sommes les archives départementales de l'Eure, donc c'est normal que le terme "archives" apparaisse dans le nom du site. Ce n'est pas un hasard, je dirai que c'est une convergence. Vous n'allez pas appeler un site d'archives par autre chose qu'"archives" ? Le mouvement de passer au nom en clair n'est pas innocent pour moi, il est lié au débat qu'il y avait en parallèle sur l'avenir des départements. Chaque département a essayé de faire valoir son identité personnelle. Et puis un numéro ça ne fait pas rêver. Le site de l'Eure s'appelle aussi "Eure en Normandie", on joue justement sur la carte de l'identité et de l'appartenance à cette grande région normande. C'est clairement un élément de défense des départements et de leur identité au moment où elle était remise en question. »

51:08 Concernant l'aide à la recherche en ligne, vous en avez, mais ce sont des choses très précises, sur les fonds les plus consultés, comme le cadastre. Je me demandais pourquoi vous n'aviez pas de fiches qui expliquent plus généralement comment fonctionne un instrument de recherche ou comment fonctionne votre moteur de recherche ? Ce sont des choses qui ne sont pas évidentes quand on arrive pour la première fois sur un site Internet.

51:45 « Sur le moteur de recherche, il me semble qu'il y a quelques éléments d'aide, qui ne sont peut-être pas très visibles ou pas présents partout, mais il me semble qu'il y en a dans la rubrique "chercher". Après sur le fonctionnement d'un instrument de recherche, la difficulté va tenir au fait que déjà on parle d'un matériau extrêmement divers, hétéroclite. Comme on a en ligne des PDF d'âge très différent, des instruments en EAD mais qui sont aussi de conceptions très différentes, expliquer le mode de fonctionnement de chaque instrument de recherche reviendrait quasiment à refaire une histoire archivistique d'évolution des manières de composer un inventaire. Est-ce que l'utilisateur est encore dans cette logique d'inventaire individuel, je ne sais pas ? Dans la mesure où avec les moteurs de recherche à la Google, il a l'habitude de trouver l'information là où elle est sans forcément prendre le temps de comprendre sa structuration.

Le fait qu'on établisse des formulaires spécifiques pour certains types de fonds, cela a également la volonté totalement assumée de masquer la notion d'instrument de recherche. Par exemple, pour l'état civil, on l'a éclaté en une multitude d'instruments de recherche ; un internaute qui cherche "état civil Eure", tombera sur une partie des fonds, et s'exclamera "c'est nul" !

Donc nous on veut le rabattre vers le formulaire qui lui représente l'ensemble des inventaires. La notion d'inventaire individuel c'est quelque chose à laquelle les archivistes sont toujours très attachés, une partie des chercheurs également, tout simplement parce qu'il ne faut pas voiler le fait que l'on a grandi à l'heure des inventaires papier, mais ce n'est pas forcément ce qui est le plus adapté pour l'ensemble des fonds et des mises en ligne d'archives. »

56:36 Conclusion.



















ANNEXE 4 : TABLEAU MONTRANT LES INTERFACES OU SYSTÈMES INTÉGRÉS UTILISÉS PAR LES SERVICES D'ARCHIVES DÉPARTEMENTALES, EN 2022.

Système de visualisation utilisé	Nombre
Arkothèque	22
www.archives28.fr	
www.archives.vendee.fr	
www.archivesenligne65.fr	
www.archives.cantal.fr	
www.archives04.fr	
www.archives.cd08.fr	
www.archives71.fr	
www.archives.creuse.fr	
www.archives-manche.fr	
www.archives.dordogne.fr	
www.archives.yvelines.fr	
www.archives.haute-vienne.fr	
www.archives18.fr	
www.archives.lacharente.fr	
www.archives36.fr	
www.archives.landes.fr	
www.archives-aube.fr	
www.archives.sarthe.fr	
www.archives-loiret.fr	
www.archives.valdemarne.fr	
www.archives.allier.fr	
www.archives.var.fr	
Mnesys	17
www.archives.territoiredebelfort.fr	
www.archives.doubs.fr	
www.archivesdepartementales.lenord.fr	
www.archives.essonne.fr	
www.archives.somme.fr	
www.archives.eure.fr	
www.archives.touraine.fr	
www.archives.marne.fr	
www.patrimoines.savoie.fr	
www.archives.nievre.fr	
www.archives.rhone.fr	
www.archives39.fr	

www.archives.seinesaintdenis.fr	
www.archives.haut-rhin.fr	
www.archives.meuse.fr	
www.patrimoines-martinique.org	
www.archives.calvados.fr	
Ligeo	11
www.archives.valdoise.fr	
archives-pierrevives.herault.fr	
www.archivesdepartementales.puy-de-dome.fr	
www.archives.ain.fr	
www.archives.haute-saone.fr	
www.archives.aisne.fr	
www.archives.yonne.fr	
www.archives.ardeche.fr	
www.archives-deux-sevres-vienne.fr	
www.archives.haute-garonne.fr	
Système propre	8
https://www.departement06.fr/culture/archives-departementales-2797	
www.archives32.fr	
www.archives.lozere.fr	
www.archives.cotesdarmor.fr	
www.culture41.fr	
www.archives.gironde.fr	
www.archives.gouv.nc	
Archinoé	7
www.archives.charente-maritime.fr	
www.archives82.fr	
www.archives.oise.fr	
www.archives.correze.fr	
www.archivesdepartementales.lotetgaronne.fr	
www.archives.cotedor.fr	
www.archives.maine-et-loire.fr	
Bach	5
www.archives.vaucluse.fr	
www.archives.lot.fr	
www.archivesguadeloupe.fr	
www.archives.meurthe-et-moselle.fr	
www.archives.tarn.fr	
Gaia	5

www.departement974.fr/sites-culturels/index.php/Archives/pr%C3%A9sentation-archives/archives-departementales.html	
www.archives.ariège.fr	
www.ledepartement66.fr/archivesdepartementales/	
www.archives.orne.fr	
www.archives.seine-et-marne.fr	
Anaphore	3
www.archives.finistere.fr	
www.haute-marne.fr/culture/archives-departementales/	
www.archives.gard.fr	
Thot	2
www.archives.cg-corsedusud.fr / www.archives.isula.corsica	
archives.ille-et-vilaine.fr	
Avenio	1
www.archivesctguyane.fr	
Clara	1
www.archives13.fr	
Pléade	1
www.archives.lamayenne.fr	
Aucun / Pas de mention / Non vérifié	18
www.archives.loire-atlantique.fr	
www.loire.fr/jcms/ci_526798/archives-departementales#niveau_3	
www.archivespasdecalais.fr	
www.archives43.fr	
www.archives.paris.fr/	
www.cg976.fr	
www.archives.pf/	
www.arche-musee-et-archives.net/	
www.archives.aveyron.fr	
archives.le64.fr	
www.archives.hauts-de-seine.fr	
www.archives57.com	
www.archives.isère.fr	
www.patrimoines-archives.morbihan.fr	
www.archives.vosges.fr	
www.archivesdepartementales76.net/	
www.archives.hautsavoie.fr	
www.archives.bas-rhin.fr	
www.archivesdepartementales.aude.fr	
Total	101

ANNEXE 5 : PRÉSENCE DE PICTOGRAMMES SUR LES SITES D'ARCHIVES DÉPARTEMENTALES

Pictogramme	Significations possibles sur les sites d'archives
	Présence d'un moteur de recherche, rechercher / Voir la notice (Ille-et-Vilaine) / Lien vers les inventaires (Oise) / Recherche par type de documents (Hautes-Pyrénées)
	Présence d'un inventaire PDF
	Présence d'un inventaire PDF / Consulter l'inventaire (Loiret) / Ouvrir la notice (Sarthe)
	Consulter la fiche dans l'inventaire
	Présence d'un inventaire électronique (Aisne) / Ouvrir la notice dans son contexte (Ardèche)
	Voir l'inventaire au niveau haut
	Situer dans l'inventaire (au niveau de la description)
	Ouvrir la notice dans son contexte
	Ouvrir la notice dans son contexte
	Ouvrir l'inventaire
	Imprimer (Manche)
	Consulter l'instrument de recherche (Vaucluse) / Voir la notice en contexte (Hautes Alpes)
	Ouvrir la page (Isère) / Lien vers d'autres pages (Lot-et-Garonne)
	Présence de notice XML (uniquement pour la Savoie)
	Impression (Hautes-Alpes) / Impression au format PDF (Maine-et-Loire)
	Se rendre aux archives
	Aide à la recherche, au fonctionnement / Qui sommes-nous (Alpes-de-Haute-Provence)
	Archives numérisées

ANNEXE 6 : TABLEAU MONTRANT LA PRÉSENCE DE FORMULAIRES DE RECHERCHE EN LIGNE

Catégorie	Nombre de sites concernés	Pourcentage
Formulaire simple, avancé et thématique	11	10,9%
Formulaire simple et/ou avancé (multicritères)	7	6,93%
Formulaire de recherches par série ou type	3	2,97%
Moteur, page d'accueil + au moins un autre moteur	44	43,56%
Seulement formulaire simple	7	6,93%
Uniquement moteur page d'accueil	20	19,80%
Aucun	9	8,91%
Total	101	100%

ANNEXE 7 : TABLEAU RELEVANT LES DÉNOMINATIONS POSSIBLES POUR ACCÉDER AUX INSTRUMENTS DE RECHERCHE DEPUIS LA PAGE D'ACCUEIL DES SITES INTERNET D'ARCHIVES DÉPARTEMENTALES

Catégorie	Nombre de sites concernés	Pourcentage
Autour du mot « inventaire »	18	18%
Inventaires en ligne	4	
Inventaires	3	
Inventaires et répertoires	2	
Accès aux inventaires	1	
Accès aux inventaires et aux images	1	
Cadre de classement et état des inventaires en ligne	1	
Consulter les inventaires	1	
Inventaires d'archives	1	
Inventaires d'archives antérieures à 1940	1	
Les fonds et les inventaires	1	
Voir les inventaires	1	
Archives et inventaires en ligne	1	
Autour du mot « rechercher »	66	66%
Rechercher	31	
Faire une recherche	6	
Chercher	5	
Faire des recherches	2	
Chercher en ligne	2	
La recherche	2	
Recherche	2	
Recherches	2	
Vos recherches	2	
Aide à la recherche	1	
Archives/recherches	1	
Effectuer une recherche	1	
Faire vos recherches	1	
Faites vos recherches	1	
Outils de recherche	1	
Préparer sa recherche	1	
Recherche dans les fonds	1	
Recherche globale	1	
Rechercher dans les inventaires	1	
Rechercher des documents	1	
Rechercher et consulter	1	
Autour du mot « fonds », « instrument de recherche »	6	6%

État des fonds	1	
Fonds accessibles en ligne	1	
Fonds d'archives	1	
Fonds et collections	1	
Les fonds	1	
Instruments de recherche en ligne	1	
Autres	10	10%
Aucune catégorie	3	
Archives en ligne	2	
Ressources en ligne	1	
Collections en ligne	1	
Consulter	1	
Nos collections	1	
Trouver	1	

ANNEXE 8 : QUESTIONNAIRES PRÉLIMINAIRES AUX ENTRETIENS AVEC LES USAGERS ET ENTRETIENS POST-TEST

8.1. Questionnaire adressé aux usagers réguliers

- 1.** Dans quel département habitez-vous ?
- 2.** Êtes-vous : professionnellement actif / en recherche d'emploi / retraité / étudiant / sans profession / autre ?
- 3.** Si vous exercez une profession ou exerciez, vous êtes ou étiez :
- 4.** Utilisez-vous des archives pour votre profession ?
- 5.** Quel âge avez-vous ?
 - 20-30 ans
 - 31-40 ans
 - 41-50 ans
 - 51-60 ans
 - + de 60 ans
- 6.** Possédez-vous des livres consacrés à l'histoire ou aux archives ?
Oui / Non
- 7.** Quels genres de documents consultez-vous : séries anciennes / séries révolutionnaires / séries de la période 1800-1940 / série contemporaine (série W) / registres paroissiaux ou état civil / cadastre / minutes notariales / archives privées / presse (ancienne) / ouvrages imprimés / autre ?
- 8.** Dans quel domaine faites-vous des recherches : généalogie / histoire politique ou événementielle / histoire du droit / histoire économique et sociale / histoire religieuse / histoire littéraire / histoire des sciences / urbanisme / sciences humaines / autre
- 9.** Vous êtes-vous déjà rendu aux archives départementales de l'Eure ?
Si oui, pour quelle raison ?
- 10.** Vous êtes vous déjà rendu dans d'autres services d'archives ? Lesquels ?
- 11.** A quelle fréquence utilisez-vous internet ?
- 12.** En moyenne, combien de temps passez-vous par jour sur internet ?
- 13.** Comment caractériseriez-vous vos compétences en informatique :
 - Je suis novice (difficultés à utiliser une boîte mail, un moteur de recherche)
 - Je suis débutant (pas de difficultés pour les fonctions basiques d'une boîte mail, d'un moteur de recherche, d'une feuille de texte)
 - Je suis expérimenté (installation de software ou hardware, développement de pages internet, utilisation de bases de données)
 - Je suis très expérimenté (configuration de software, développement de bases de données, codage)

14. A quelle fréquence consultez-vous le site internet des archives départementales de l'Eure / du Maine-et-Loire ?

15. Avez-vous déjà consulté les sites internet d'autres services d'archives (par exemple, celui de l'Eure / du Maine-et-Loire) ? Pour quelle raison ?

(Après l'expérimentation)

16. Êtes-vous globalement satisfait des sites internet d'archives que vous consultez ? Tout à fait / assez / peu / pas du tout / sans opinion

17. Êtes-vous satisfait :

- de l'apparence globale des sites internet ?
- des résultats de vos recherches sur internet ?
- de la présence et la disponibilité des instruments de recherche ?

18. Quel outil vous semble le plus adapté pour naviguer sur un site internet ?

- moteur de recherche
- catégories sur la page d'accueil et navigation par liens

19. Savez-vous qu'il existe des fiches d'aide à la recherche ? Si oui, en avez vous déjà consulté ? Sont-elles facilement accessibles ?

20. Que pensez-vous du cadre de classement des archives du Maine-et-Loire / de l'Eure ?

21. Quelle forme souhaiteriez-vous que les instruments de recherche prennent pour naviguer plus facilement sur le site ?

22. Que pensez-vous du moteur de recherche des archives du Maine-et-Loire / de l'Eure ?

23. Qu'avez-vous pensé globalement du site des archives de l'Eure / du Maine-et-Loire ?

8.2. Questionnaire adressé aux non-usagers

1. Dans quel département habitez-vous ?
2. Quel âge avez-vous ?
 - 20-30 ans
 - 31-40 ans
 - 41-50 ans
 - 51-60 ans
 - + de 60 ans
3. Êtes-vous : professionnellement actif / en recherche d'emploi / re-traité / étudiant / sans profession / autre ?
4. Si vous exercez une profession ou exerciez, vous êtes ou étiez :
5. Possédez-vous des livres consacrés à l'histoire ou aux archives ?
Oui / Non
6. Vous êtes-vous déjà rendu dans un service d'archives ? Si oui, pour quelle raison ?
7. A quelle fréquence utilisez-vous internet ?
8. En moyenne, combien de temps passez-vous par jour sur internet ?
9. Comment caractériseriez-vous vos compétences en informatique :
 - Je suis novice (difficultés à utiliser une boîte mail, un moteur de recherche)
 - Je suis débutant (pas de difficultés pour les fonctions basiques d'une boîte mail, d'un moteur de recherche, d'une feuille de texte)
 - Je suis expérimenté (installation de software ou hardware, développement de pages internet, utilisation de bases de données)
 - Je suis très expérimenté (configuration de software, développement de bases de données, codage)
10. Avez-vous déjà consulté les sites internet de services d'archives ? Pour quelle raison ?
(Après l'expérimentation)
11. Êtes-vous globalement satisfait des sites internet d'archives que vous avez consultés ? Tout à fait / assez / peu / pas du tout / sans opinion
12. Êtes-vous satisfait :
 - de l'apparence globale des sites internet ?
 - des résultats de vos recherches sur internet ?
 - de la présence et la disponibilité des instruments de recherche ?
13. Quel outil vous semble le plus adapté pour naviguer sur un site internet ?
 - moteur de recherche
 - catégories sur la page d'accueil et navigation par liens.

ANNEXE 9 : EXPÉRIMENTATION SUR DEUX SITES INTERNET D'ARCHIVES

Merci d'avoir accepté de participer à mon étude. Ce document présente les tâches de l'expérimentation. Les deux parties correspondent aux deux sites web étudiés. Chaque question vous amène à une solution à écrire ou à une page à trouver ; dans tous les cas, c'est à vous de décider à quel moment vous êtes satisfait de votre réponse et vous passez à la question suivante. Cependant, si vous passez plus de cinq minutes sur une tâche, celle-ci est considérée comme non réussie. Vous pouvez décider d'abandonner à une question à tout moment, mais bien sûr c'est mieux si vous jouez le jeu jusqu'au bout ! N'ayez pas peur de ne pas réussir, les erreurs sont aussi importantes que les réussites. Essayez de penser à haute voix, pour que je comprenne votre cheminement de pensée.

Partie I : Le site des archives du Maine-et-Loire

- 1) A partir d'un moteur de recherche, rendez-vous sur le site internet des archives départementales du Maine-et-Loire.
- 2) Accédez au cadre de classement des archives.
- 3) Téléchargez l'état des fonds d'origine privée (série J et F).
- 4) Trouvez l'année à laquelle René Lepage a été diplômé ès sciences (218 J 8).
- 5) Trouvez le nombre d'articles que comprend le fonds de l'université d'Angers (série D).
- 6) Trouvez le fonds de dommages de guerre (1939-1945).
- 7) Téléchargez un outil d'aide à la recherche (n'importe quel thème).

Partie II : Le site des archives de l'Eure

- 8) À partir d'un moteur de recherche, rendez-vous sur le site internet des archives départementales de l'Eure.
- 9) Accédez au cadre de classement des archives.
- 10) Téléchargez l'instrument de recherche de la série V (Cultes).
- 11) Quelle est la description de l'article coté 'Q39' ?
- 12) Quelle taille fait le fonds Joseph de l'Hôpital ? (série J)
- 13) Trouvez le fonds de la Préfecture, sous-fonds 'Prisons'. Ouvrez une notice du dépôt de mendicité de l'Eure.
- 14) Téléchargez un outil d'aide à la recherche (n'importe quel thème).

ANNEXE 10 : TABLEAU MONTRANT LE TAUX DE RÉUSSITE DES TESTEURS

Les cases en rouge sont les tâches réussies, mais considérées échouées car effectuées en plus de cinq minutes.

Tâches	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Réussite person- nelle
Madeleine	OUI	OUI	NON	NON	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	NON	64%
David	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	57%
Sandrine	OUI	NON	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	29%
Baptiste	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	NON	NON	OUI	71%
Aurélie	OUI	NON	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	71%
Sarah	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	93%
Karine	OUI	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	OUI	OUI	NON	36%
Jacques	OUI	OUI	OUI	NON	NON	NON	NON	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	NON	57%
Elisabeth	OUI	OUI	NON	NON	OUI	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	OUI	NON	OUI	50%
Dominique	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	79%
Pierre	OUI	OUI	NON	NON	OUI	OUI	NON	OUI	NON	OUI	OUI	NON	NON	NON	50%
Stéphane	OUI	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	OUI	OUI	NON	OUI	NON	NON	43%
Pourcen- tage de réussite des non-usagers	100%	50%	50%	83%	67%	100%	67%	100%	50%	50%	50%	33%	50%	50%	64%
Pourcen- tage de réussite des usagers	100%	100%	17%	17%	67%	50%	0%	83%	50%	67%	33%	83%	33%	33%	52%
Pourcen- tage de réussite globale	100%	75%	33%	50%	67%	75%	33%	92%	50%	58%	42%	58%	42%	42%	58%

ANNEXE 11 : TEMPS PASSÉ PAR LES USAGERS SUR CHAQUE TÂCHE.

Tâches	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Temps moyen
Madeleine	01:47	01:09	01:34	06:27	03:10	02:10	04:40	01:31	01:55	01:39	06:09	04:07	01:59	01:30	02:51
David	00:23	00:49	01:05	02:27	02:10	01:08	05:31	00:27	00:41	01:31	03:57	02:16	03:20	00:32	01:53
Sandrine	01:20	02:49	00:46	06:41	04:19	02:29	01:22	00:45	00:38	04:04	04:45	03:49	04:10	01:22	02:48
Baptiste	00:16	01:30	01:26	01:49	01:49	00:18	01:24	00:23	01:10	04:58	01:10	01:50	05:32	01:30	01:47
Aurélié	00:16	02:13	00:30	01:00	03:18	00:39	00:40	00:15	01:21	01:08	01:22	01:24	00:59	00:33	01:07
Sarah	00:37	01:09	02:18	04:45	03:00	00:20	01:38	00:10	01:43	00:28	01:19	02:04	01:39	00:19	01:32
Karine	00:39	01:20	01:20	07:48	05:41	04:28	04:03	00:28	04:02	02:12	02:30	04:13	04:53	04:04	03:24
Jacques	00:10	01:37	02:47	07:25	04:32	02:15	00:44	00:43	00:38	00:54	01:07	02:48	02:15	00:23	02:01
Elisabeth	01:46	00:36	02:52	01:42	00:15	00:06	00:43	00:08	00:08	01:14	00:34	01:02	02:55	00:09	01:01
Dominique	00:25	00:16	01:24	04:58	01:57	00:24	05:10	00:05	00:15	00:28	04:57	07:10	09:11	00:37	02:40
Pierre	00:21	00:18	00:36	08:58	03:44	01:53	01:57	00:40	06:29	04:52	05:00	12:46	04:50	00:17	03:46
Stéphane	00:08	01:30	03:57	04:02	01:52	06:15	06:45	00:40	04:59	02:30	05:56	02:48	06:00	02:13	03:33
Temps moyen des non-usagers	00:47	01:37	01:16	03:52	02:58	01:11	02:32	00:35	01:15	02:18	03:07	02:35	02:57	00:58	02:00
Temps moyen des usagers	00:35	00:56	02:09	05:49	03:00	02:33	03:14	00:27	02:45	02:02	03:21	05:08	05:01	01:17	02:44
Moyenne de temps passé	00:41	01:16	01:43	04:50	02:59	01:52	02:53	00:31	02:00	02:10	03:14	03:51	03:59	01:07	02:22

Les cases en rouge sont les tâches abandonnées.

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Photo 1 : Page d'accueil du site des archives des Alpes de Haute-Provence.....	86
Photo 2 : Page d'accueil du site des archives des Ardennes	86
Photo 3 : Interface de recherche du site des archives du Lot, vue sur un smartphone, partie 1	94
Photo 4 : Interface de recherche du site des archives du Lot, vue sur un smartphone, partie 2	94
Photo 5 : Interface de recherche des archives du Lot, vue sur un ordinateur.....	94
Photo 6 : Lien vers l'interface de recherche des archives des Pyrénées-Atlantiques (au-dessus de l'enluminure).	99
Photo 7 : État général des fonds des archives du Vaucluse, sur l'interface Bach.....	100
Photo 8 : Présentation thématiques des inventaires sur le site des archives du Vaucluse, dans la catégorie « inventaires en ligne ».	101
Photo 9 : Exemple d'inventaire électronique sur le site des archives de Vendée.....	102
Photo 10 : Exemple d'instrument de recherche sur le site des archives des Hautes-Pyrénées	104
Photo 11 : Extrait de la newsletter des archives du Maine-et-Loire, 29 mars 2022	112
Photo 12 : Page d'accueil du site Internet des archives du Maine-et-Loire, arrivée de la tâche 1.....	116
Photo 13 : Page d'accueil du site Internet des archives de l'Eure, arrivée de la tâche 1.	116
Photo 14 : Cadre de classement des archives du Maine-et-Loire, arrivée de la tâche 2.	117
Photo 15 : Cadre de classement des archives de l'Eure, arrivée de la tâche 9.....	117
Photo 16 : état des fonds d'origine privée des archives du Maine-et-Loire, arrivée de la tâche 3.....	118
Photo 17 : Instrument de recherche du 218 J, ouvert à la notice 218 J 8, arrivée de la tâche 4.....	118
Photo 18 : Moteur de recherche simple du cadre de classement, site du Maine-et-Loire.	119
Photo 19 : Instrument de recherche de l'université d'Angers, introduction, arrivée de la tâche 5.	119
Photo 20 : Fiches d'aide à la recherche du site du Maine-et-Loire, arrivée de la tâche 7.	120
Photo 22 : Formulaire de recherche du site des archives de l'Eure, catégorie « médias ».	121
Photo 21 : Instrument de recherche de la série V (Cultes), arrivée de la tâche 10.	121
Photo 23 : Exemple de notice de l'instrument de recherche « Prisons, fonds de la Préfecture (série Y) », arrivée de la tâche 13.	122

TABLE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Tableau montrant les neuf types de noms retrouvés sur les sites d'archives départementales.	83
Tableau 2 : Tableau représentant les possibilités de retour sur la page d'accueil des sites Internet d'archives départementales.....	88
Tableau 3 : Tableau montrant le degré de recherche des moteurs en page d'accueil.....	91
Tableau 4 : Formats des instruments de recherche publiés sur les sites d'archives départementales.	101
Tableau 5 : Tableau représentant l'âge des participants à l'expérimentation	113
Tableau 6 : Tableau représentant le niveau d'informatique des participants à l'expérimentation.....	113
Tableau 7 : Tableau montrant la satisfaction des usagers à partir du questionnaire d'entretien	124

TABLE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Évolution de la fréquentation en ligne et in situ, 2014-2019.	29
Graphique 2 : Format des instruments de recherche mis en ligne sur les sites d'archives départementales en 2015.....	49
Graphique 3 : Schéma de l'agencement des pages d'accueil des sites Web d'archives	85
Graphique 4 : Outils utilisés dans les archives départementales pour la publication de documents en ligne (notamment instruments de recherche)	87
Graphique 5 : Proportion des formulaires de recherche retrouvés sur les sites d'archives départementales	90
Graphique 6 : Formulaires présents en sus du moteur en page d'accueil (sur 44 cas)	92
Graphique 7 : Nombre de clics pour accéder à un instrument de recherche depuis la page d'accueil des sites Internet d'archives départementales.	98
Graphique 8 : Présence d'aide à la recherche sur les sites Internet ..	105
Graphique 9 : Présence d'aide à la navigation sur les sites Internet .	107

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements.....	9
Liste des abréviations	10
Sommaire	11
Introduction	13
Le développement des sites Internet d'archives et la normalisation des instruments de recherche depuis 1990 : la recherche en ligne.....	17
1. Le développement des sites Internet de services d'archives : vers le Web 3.0	18
1.1. La création des sites Internet d'archives : genèse, structures et normes Internet.....	18
1.2. Quels contenus pour quels publics ? La politique de mise en ligne des services d'archives	27
2. Les instruments de recherche en ligne, quels formats ?	37
2.1. Vers une normalisation de l'instrument de recherche	37
2.2. État des lieux des possibilités en ligne	46
Conclusion	60
Bibliographie	63
Les sites Internet d'archives	63
La politique de publication des instruments de recherche	63
Les usagers des sites d'archives.....	65
Les normes archivistiques et Internet	66
Les instruments de recherche	67
Archives et techniques numériques : indexation et Web sémantique	68
Approches sociotechniques de la question des internautes	69
État des sources	71
I. Sources imprimées.....	71
II. Sources dactylographiées	72
III. Sources orales	73
IV. Sites Internet	74
Instruments de recherche et publics : quelle accessibilité pour les archives départementales ?	79
1. Instruments de recherche en Archives départementales : analyse des 101 sites Web.....	80
1.1. Observations sur la sémiologie des sites Web	81
1.2. Comment trouver les instruments de recherche ? Cas récurrents.....	95

2. Qu'en pensent les usagers ? Étude pratique de deux sites d'archives départementales	108
2.1. Présentation du dispositif d'entretiens sociotechniques....	109
2.2. Résultats de l'expérimentation	122
Conclusion.....	134
Conclusion Générale	137
Annexes	139
Annexe 1 : Tableau représentant les règles de diffusion des archives publiques et des instruments de recherche.....	139
Annexe 2 : Entretien avec Monsieur Jean-François Stephan ..	140
2.1. Guide d'entretien.....	140
2.2. Transcription chrono-thématique	141
2.3. Supplément d'entretien avec Monsieur Jean Chevallier....	153
Annexe 3 : Entretien avec Monsieur Thomas Roche.....	154
3.1. Grille d'entretien	154
3.2. Transcription chrono-thématique	155
Annexe 4 : Tableau montrant les interfaces ou systèmes intégrés utilisés par les services d'archives départementales, en 2022. .	165
Annexe 5 : Présence de pictogrammes sur les sites d'archives départementales	168
Annexe 6 : Tableau montrant la présence de formulaires de recherche en ligne.....	169
Annexe 7 : Tableau relevant les dénominations possibles pour accéder aux instruments de recherche depuis la page d'accueil des sites Internet d'archives départementales	170
Annexe 8 : Questionnaires préliminaires aux entretiens avec les usagers et Entretiens post-test	172
8.1. Questionnaire adressé aux usagers réguliers	172
8.2. Questionnaire adressé aux non-usagers.....	174
Annexe 9 : Expérimentation sur deux sites Internet d'archives	175
Annexe 10 : Tableau montrant le taux de réussite des testeurs	176
Annexe 11 : Temps passé par les usagers sur chaque tâche..	177
Table des illustrations	178
Table des tableaux	179
Table des graphiques.....	180
Table des matières	181
Engagement de non plagiat	184
Résumé	185

ENGAGEMENT DE NON PLAGIAT

Je, soussignée Lucile Suire

déclare être pleinement consciente que le plagiat de documents ou d'une partie d'un document publiée sur toutes formes de support, numérique ou papier, constitue une violation des droits d'auteur ainsi qu'une fraude caractérisée. En conséquence, je m'engage à citer toutes les sources que j'ai utilisées pour écrire ce mémoire.

signé par l'étudiante le 22/05/2022.

RÉSUMÉ

L'ACCESSIBILITÉ DES INSTRUMENTS DE RECHERCHE EN LIGNE : QU'EN PENSENT LES USAGERS ? L'accès aux inventaires depuis la création du World Wide Web

L'objectif principal de cette recherche est de mettre en lumière les limites de l'accès à distance des archives dans le cadre général de la mise en valeur du patrimoine archivistique. Ainsi, du point de vue des usagers, le visionnage des instruments de recherche est parfois complexe pour des raisons diverses. Une meilleure compréhension de la part des usagers qui utilisent les sites web des services permettrait, sur le long terme, de faciliter leurs recherches, mais aussi le travail des archivistes. Un chemin plus rapide et plus compréhensible vers les fonds permet également de démocratiser l'accès aux archives, vu aujourd'hui comme une activité d'initiés. Les instruments de recherche sont-ils accessibles et identifiables sur les sites internet d'archives ? Quel instrument de recherche est le plus compréhensible pour le primo-visiteur ? La normalisation des instruments de recherche facilite-t-elle la démocratisation des archives ?

Mots-clefs : instrument de recherche, usager, site Internet, accessibilité, recherche.

ABSTRACT

USABILITY OF THE FINDING AIDS ONLINE : WHAT DO THINK THE USERS ? The access to inventories since the creation of the World Wide Web

The purpose of this research is to highlight the limits of virtual access to archives, in the general framework of valorisation of archival heritage. Thus, in users point o view, viewing of finding aids can be complex for various reasons. A better understanding from users using archives Websites would permit, over the long run, to facilitate their researchs, but also the work of archivists. An easier and more understandable way to the collections would also permit the democratisation of archives, seen today as an activity for experienced users. Are finding aids accessibles and recognizable enough on archives Websites ? Which finding aid is the most understandable for a primary user ? Does the normalization of finding aids facilitate the democratisation of archives ?

Key words : finding aid, user, Website, accessibility, research.