



PROJECT MUSE®

11. Études d'usagers

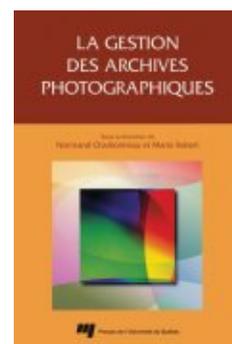
Published by

Charbonneau, Normand and Mario Robert.

La gestion des archives photographiques.

Presses de l'Université du Québec, 2001.

Project MUSE. <https://dx.doi.org/10.1353/book15424>.



➔ For additional information about this book

<https://muse.jhu.edu/book/15424>

Études d'usagers

Louise Gagnon-Arguin

Professeure à l'École de bibliothéconomie
et des sciences de l'information
de l'Université de Montréal



Pourquoi inclure un chapitre sur les études d'usagers dans un ouvrage sur la gestion des photographies? Plusieurs réponses sont possibles, mais il en est une qui est sans conteste la plus importante: l'identification des besoins des usagers fait partie intégrante de la gestion des archives et donc de celle des archives photographiques. Par ailleurs, celles-ci ayant pris de plus en plus d'importance dans le monde de l'information, leurs utilisations se sont accrues avec les moyens modernes de diffusion et ont, du même coup, créé de nouveaux débouchés.

L'identification des besoins des usagers intéresse tous les professionnels du monde de l'information. Les archivistes, par exemple, ont déjà mené plusieurs études sur les usagers des archives textuelles et leur application à l'évaluation des fonctions archivistiques ou sur le comportement des clientèles particulières¹. Les caractéristiques matérielles et informationnelles propres à chaque catégorie de documents d'archives justifient toutefois des études spécifiques. Ainsi en est-il pour les archives photographiques. On a pour preuve, entre autres, que la gestion de cette catégorie d'archives exige un personnel spécialisé ayant des connaissances techniques sur cette catégorie de documents en plus des connaissances en archivistique. De plus, les

1. On se reportera à l'ouvrage sur *L'indexation par sujet en archivistique* pour avoir une bibliographie spécialisée sur le sujet (Bureau canadien des archivistes. Groupe de travail sur l'indexation par sujet, *L'indexation par sujet en archivistique*, Ottawa, Bureau canadien des archivistes, 1992). Des références sont aussi données à la fin de ce chapitre.

archives photographiques sont consultées par une clientèle particulière ayant des besoins spécifiques. Enfin, l'étude de cette clientèle ne peut qu'enrichir le discours sur les usagers des archives en général.

Les articles sur les usagers des photographies sont très peu nombreux. Dans la littérature archivistique des dix dernières années, un seul article porte sur le sujet; il s'agit d'une analyse des questions formulées par les usagers des photographies en vue d'identifier les catégories d'accès les plus utiles². En revanche, les articles sur les photographies elles-mêmes traitent, entre autres, de l'utilisation des photographies ou de leurs usagers mais sans présenter de méthodologies particulières. Ainsi, les articles publiés dans la revue *Archives* sur la description des photographies, sur les photographies à la Ville de Montréal et sur la gestion des photographies énumèrent différentes catégories d'usagers et présentent leurs méthodes de travail à partir d'observations personnelles comme archivistes de référence des photographies³. À cause de la rareté des références pertinentes, nous avons aussi consulté des articles portant sur d'autres volets du travail de l'archiviste par rapport à la photographie comme ceux sur la conservation, sur le tri, sur la diplomatique appliquée à la photographie et sur les photographies aux Archives nationales du Canada⁴.

-
2. Karen Collins, «Providing Subject Access to Images: A Study of User Queries», *The American Archivists*, n° 61, 1998, p. 36-55.
 3. Normand Charbonneau et Mario Robert, «La description des photographies», *Archives*, vol. 30, n° 1, 1998-1999, p. 25-45; Mario Robert, «Les archives photographiques à la Ville de Montréal», *Archives*, vol. 28, n° 3 et 4, 1996-1997, p. 81-95; Normand Charbonneau, «La gestion des documents photographiques. Évaluation, sélection et préservation», *Archives*, vol. 25, n° 4, 1994, p. 3-24.
 4. Klaus B. Hendricks, *La conservation et la restauration des documents photographiques dans les institutions d'archives et les bibliothèques: une étude RAMP, accompagnée des principes directeurs*, Paris, UNESCO, 1988; William H. Leary, *Le tri des photographies en archivistique: Étude du RAMP et principes directeurs*, Paris, UNESCO, 1985, 121 p; Normand Charbonneau, «Le tri des photographies», *Archives*, vol. 30, n° 2, 1998-1999, p. 29-42; Elizabeth Parinet, «Diplomatique et photos institutionnelles», *La Gazette des archives*, n° 172, 1996, p. 88-93; Peter Robertson, «L'acquisition des photos aux Archives nationales du Canada», *L'archiviste*, vol. 16, n° 3, 1989, p. 6-7; Joan M. Schwartz, «Photos sans frontières», *L'archiviste*, vol. 19, n° 2, 1992, p. 24-26.

Par une enquête⁵ auprès d'archivistes de référence œuvrant dans le secteur des photographies, nous avons voulu connaître les informations déjà recueillies sur les usages et les usagers des photographies et l'utilisation qui en était faite. L'objectif de cette démarche était d'abord de rentabiliser l'utilisation de ce matériau et de réserver ainsi le recours à des enquêtes aux seules fins de besoins particuliers.

L'objectif principal de ce chapitre est de mener une réflexion sur les usagers et les usages des photographies en partant des études déjà réalisées et des informations déjà recueillies et de fournir des propositions d'analyse et des suggestions d'outils de collecte complémentaires. Dans la première partie de ce chapitre, nous présentons un portrait des usagers des archives photographiques et un échantillon des usages les plus fréquents des archives demandées. Par la suite, nous constituons une liste des sources d'informations utiles pour la connaissance des usages et des usagers des archives et proposons leur intégration à un programme global d'études d'usagers. Enfin, nous concrétisons l'idée de ce programme par la présentation d'un exemple d'application des informations recueillies sur les usagers et les usages des archives photographiques à partir du modèle de programme proposé.

1. PORTRAIT DES USAGERS ET DES USAGES

1.1. Les usagers

- Qui sont les usagers des archives photographiques ?
- En quoi se distinguent-ils des autres usagers du service d'archives ?

5. Cette enquête a été menée au téléphone à partir d'un questionnaire déjà distribué aux personnes responsables de la consultation des photographies dans huit services d'archives choisis parmi ceux qui possèdent une collection particulièrement active de photographies. Il s'agit des Archives nationales du Québec à Québec et à Montréal, des services d'archives de la Ville de Montréal, de l'Université de Montréal, de l'Université Concordia, de la Société de transport de la Communauté urbaine de Montréal, de la Société d'histoire de la Haute-Yamaska et de la Ville de Québec. Nous tenons à remercier les responsables pour leur précieuse collaboration. Le choix de notre échantillon a été déterminé par la quantité d'informations que pouvait fournir le service d'archives plutôt que par la présence statistique de l'une ou l'autre des informations recueillies.

- Quels sont les renseignements recueillis sur eux et à quelles fins le sont-ils ?
- Quelles sont les principales caractéristiques de leur profil ?

Les réponses à ces questions proviennent tant de la littérature que de l'enquête réalisée ; elles permettent de réfléchir sur le potentiel de ces informations pour mieux connaître l'utilisateur.

Certaines informations sur le profil sociologique de l'utilisateur sont recueillies dans les services d'archives. Ces informations sont inscrites soit dans le livre d'accueil au service d'archives, soit sur le formulaire d'entrevue de recherche ou sur la demande de reproduction. Il s'agit du nom du chercheur et de ses coordonnées telles que le lieu de résidence, les numéros de téléphone et de télécopieur, le courriel, le lien institutionnel (utilisateur de l'organisme parrain du service d'archives ou extérieur au service d'archives), la source de la demande (téléphone, courriel, etc.) et le type de recherche⁶. Ces renseignements sont demandés pour des besoins futurs de communication, pour des raisons de sécurité ou pour l'établissement de statistiques.

Les résultats de l'enquête téléphonique que nous avons réalisée démontrent que le nombre réel d'utilisateurs des photographies est difficile à évaluer. L'utilisateur qui vient consulter les archives photographiques seulement s'inscrit à l'accueil et sa présence est comptabilisée avec celle des autres utilisateurs du service d'archives. En revanche, il est possible de connaître le nombre de ceux qui demandent une reproduction de photographies. Mario Robert affirme dans son article sur les photographies à la Ville de Montréal que sur sept demandes de consultation, il y a environ deux demandes de reproduction, soit pour 28,5 % de la clientèle⁷.

Les utilisateurs des archives photographiques sont, selon Normand Charbonneau, des historiens de l'art et de l'architecture, des directeurs artistiques, costumiers et décorateurs de théâtre, de cinéma et de la télévision, des architectes, des artistes (sculpteurs ou peintres), des politicologues, des journalistes de la presse écrite ou parlée et des généalogistes⁸. Cette énumération présente déjà un portrait très diversifié de cette clientèle qui a été constituée à partir d'une connaissance pratique acquise par l'expérience.

6. Ces renseignements ne sont pas tous recueillis en même temps ou sur le même formulaire. Il s'agit plutôt d'une compilation de l'ensemble des informations recueillies sur l'utilisateur.

7. Mario Robert (1996-1997). *Op cit.*, p. 84.

8. Normand Charbonneau (1994). *Op cit.*, p. 5.

Lorsqu'on tente de cerner le profil des usagers des archives à partir des informations brutes recueillies lors des visites dans les services d'archives, ce sont d'autres aspects de leur profil qui ressortent. Les archivistes retiennent surtout le rattachement institutionnel comme critère d'identification. C'est ainsi que l'on note que les photographies sont consultées tant par les usagers de l'organisme parrain que par des usagers provenant des musées, des sociétés d'histoire ou par des personnes venant pour des recherches personnelles⁹.

Une autre façon de catégoriser les usagers, c'est par l'objet de leur visite. Alors, les usagers se définissent comme des personnes qui travaillent à la production d'un livre, d'un journal, d'un rapport scientifique ou technique, d'une revue, ou encore qui préparent des réclames publicitaires ou des affiches, ou qui sont producteurs de films ou d'émissions de télévision¹⁰.

Cet échantillon des catégorisations offre trois approches différentes pour établir le profil de l'utilisateur : par la formation, par le lien institutionnel qui justifie leur présence comme usager du service d'archives ou par l'objet de leur demande. Les trois approches présentent chacune leurs avantages. Connaître la formation peut influencer le niveau d'autonomie du chercheur dans l'accès à l'information. En revanche, le lien institutionnel est plus révélateur du rayonnement du service d'archives dans un milieu. Parce que l'objet de la demande est plus concret, il permet de connaître les raisons de la visite. Le choix de l'une ou l'autre approche dépendra des objectifs visés par la collecte de l'information. La compilation et l'analyse en révéleront les résultats. C'est sur la raison de la consultation des archives photographiques que Collins a brossé un tableau quantitatif de la variété des usages des photographies.

1.2. Les usages

Les questions relatives aux usages des photographies sont les suivantes :

- pour quelles raisons ces demandes sont-elles faites ?
- à quelles fins seront-elles utilisées ?

9. Mario Robert (1996-1997). *Op. cit.*, p. 90.

10. Karen Collins (1998). *Op. cit.*, p. 44.

La source d'informations la plus pertinente à cet égard est la demande de reproduction où le chercheur indique ce qu'il fera de la photographie.

Les catégories d'usages les plus courantes sont :

- une utilisation personnelle,
- une utilisation commerciale (décoration de locaux, publicité, par exemple),
- dans le cadre de publications (monographie, étude),
- des travaux de recherche scolaires (thèse, mémoire),
- des expositions,
- des productions audiovisuelles (documentaire, reportage).

La compilation de ces renseignements apparaît généralement dans le rapport annuel du service d'archives. On y retrouve alors soit des exemples, soit la liste complète des usages des photographies, soit le titre de l'exposition ou de la publication dans laquelle apparaissent les photographies utilisées. D'autres services notent aussi les photographies et les fonds qui ont été les plus souvent utilisés.

En plus de l'utilisation à des fins de gestion par la mention plus ou moins détaillée de la liste des usages des archives photographiques dans les rapports annuels, les informations à tirer des demandes de reproduction sont nombreuses. Ainsi, l'on peut dégager précisément le type d'activités dans lequel la photographie a été utilisée (expositions, publications, etc.), le thème de cette activité et les documents d'archives utilisés. Ces informations peuvent être étudiées pour arriver à mieux cerner les besoins des usagers. À cet effet, la demande de reproduction constitue une source riche en information sur les types de recherche. Son analyse systématique pourrait servir à l'étude de la performance de la recherche dans des bases de données, par exemple.

Nous avons rappelé, dans cette partie, les informations généralement recueillies dans les services d'archives relativement aux usagers et aux usages de l'information. De cette collecte, il ressort que l'un et l'autre de ces aspects est bien documenté. Si les archivistes n'ont souvent qu'une connaissance empirique de leurs usagers, c'est que cette connaissance repose principalement sur le contact constant qui s'établit avec eux lors des consultations d'archives. Dans le cas des

archives photographiques, à cause des demandes de reproduction, plusieurs de ces informations sont enregistrées. Il ne manquerait souvent que leur analyse pour dégager, de façon systématique et comparable, des conclusions et pour confirmer, nuancer et préciser cette connaissance empirique.

Actuellement, les renseignements sont demandés et conservés d'abord à des fins de gestion ou pour des raisons légales ; ils sont aussi utilisés pour la préparation du rapport annuel. Mais ces renseignements peuvent être analysés à d'autres fins. Par exemple, un service d'archives pourrait compiler les usages de la recherche et les répartir dans une grille thématique préalablement constituée pour mesurer l'évolution des sujets de recherche d'une année à l'autre.

2. LES SOURCES D'INFORMATION ET LEUR INTÉGRATION DANS UN PROGRAMME D'ÉTUDES D'USAGERS

La présentation du programme d'études d'usagers qui suit permettra d'inscrire les informations à des fins d'analyse pour distinguer les renseignements déjà recueillis de ceux qui manquent pour bien connaître l'utilisateur et ses besoins.

Les services d'archives utilisent des outils de collecte d'informations sur les usagers et les usages d'information d'abord à des fins administratives. Ceux que l'enquête a révélés sont :

- l'inscription de l'utilisateur à l'accueil,
- les formulaires servant aux entrevues de référence,
- les demandes de reproduction.

Les usagers qui s'inscrivent à l'accueil sont tous ceux qui viennent consulter les ressources documentaires du service d'archives. Il n'y a pas de distinction à ce moment-là entre ceux qui consulteront les archives photographiques et ceux qui consulteront une autre catégorie de document.

Dans certains services, l'archiviste remplit un formulaire lors de l'entrevue de référence ; il l'utilise généralement pour des recherches plus complexes. En plus de fournir les coordonnées du chercheur, ces formulaires servent à inscrire l'objet de la recherche accompagné

parfois de commentaires pour le préciser. L'archiviste indique parfois la démarche qu'il a suivie pour répondre à cette demande et certains ajoutent même le temps de recherche qu'elle a exigé.

La source la plus riche en information sur les usages de la photographie est la demande de reproduction où le chercheur ou l'utilisateur doit indiquer ce qu'il fera de la photographie. Elle sert d'abord de contrôle pour l'utilisation des photographies retenues et permet le transfert aux personnes qui assurent la reproduction. Ce formulaire est utilisé d'abord à des fins administratives et pour des besoins légaux comme le respect du droit d'auteur, par exemple. C'est aussi à l'occasion de cette demande que l'archiviste remet au chercheur les renseignements nécessaires pour créditer l'auteur lorsqu'il utilisera la photographie.

Le formulaire de demande de reproduction constitue une source d'information des plus utiles pour la connaissance des usagers. C'est la compilation systématique de ces formulaires mais surtout leur analyse qui en révélera tout le potentiel. À titre d'exemple, un service d'archives peut se servir de ces informations pour répartir les sujets de recherche dans des catégories thématiques à des fins statistiques.

L'inventaire sommaire des outils de collecte et des informations déjà disponibles permet de constater que les services d'archives possèdent des renseignements très variés sur l'utilisateur et les usages des archives photographiques. Ils servent d'abord à des fins statistiques, mais aussi à des fins administratives, dans le rapport annuel, pour illustrer de façon concrète les types et les thèmes des diverses activités auxquelles les photographies ont servi.

3. LE PROGRAMME D'ÉTUDES D'USAGERS

Qu'est-ce qu'un programme d'études d'utilisateurs¹¹? Un programme d'études d'utilisateurs, c'est la mise en perspective des informations recueillies sur les usages et les utilisateurs de l'information en fonction des applications préalablement identifiées.

11. On consultera avec intérêt l'article de Paul Conway qui applique cette notion de programme d'études d'utilisateurs. Voir Paul Conway, «Facts and Frameworks: An Approach to Studying the Users of Archives», *The American Archivist*, n° 49, 1986, p. 393-407.

L'élaboration d'un programme comporte différentes étapes relatives à sa planification, à sa mise en place, à sa réalisation et à l'analyse et l'interprétation des données. Ces étapes sont décrites dans le tableau suivant.

Schéma des étapes de recherche relatives aux études d'usagers	
<p>Étapes initiales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avoir une idée de recherche • Fixer les objectifs de la recherche • Établir les limites de la recherche • Identifier le terrain de la recherche • Prévoir le budget nécessaire et les ressources à impliquer • Constituer la liste des opérations et formalités <p>Préparation des outils de collecte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définir la problématique • Vérifier l'état des connaissances sur le sujet • Formuler l'hypothèse • Définir l'objet et les objectifs • Identifier les indicateurs • Choisir la population visée et l'échantillon • Choisir une technique de collecte • Préparer les instruments de collecte • Faire un prétest • Corriger les instruments de collecte 	<p>Collecte de données</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribution des instruments de collecte (p. ex., questionnaire) • Rappel, s'il y a lieu • Retour des instruments de collecte <p>Compilation, analyse, interprétation et diffusion des résultats</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compilation factuelle • Analyse <ul style="list-style-type: none"> – des constantes et des écarts – des faits nouveaux – des confirmations – etc. • Rédaction du rapport • Diffusion <ul style="list-style-type: none"> – dans l'organisme – dans les revues professionnelles – etc.

L'objectif principal d'un programme d'études d'usagers est de permettre la coordination et la rationalisation des activités de collecte d'informations sur l'utilisateur dans un service d'archives. Il permet 1) d'assurer le suivi des opérations mises en place de façon à constituer des données comparatives, 2) de connaître et d'utiliser les matériaux déjà disponibles et qui contiennent les informations pertinentes aux objectifs visés et 3) de rentabiliser l'utilisation des informations provenant de sources diverses et dont l'analyse peut servir à différentes fins.

Dans le programme proposé, une distinction est faite entre les usages et les usagers de l'information¹². Cette simple distinction fournit déjà des repères pour l'analyse des usagers et de leurs besoins. L'utilisateur, c'est «la personne qui fait en sorte d'obtenir de la matière

12. Les renseignements sur l'utilisateur sont des renseignements nominatifs qui sont protégés par la loi couvrant la protection des renseignements personnels. Ils sont donc à «usage contrôlé».

information, la satisfaction d'un besoin d'information¹³). Les renseignements sur l'utilisateur sont d'ordre personnel : nom, adresse, numéro de téléphone, occupation, formation, etc. Les usages, c'est « ce à quoi l'information va servir ». Définir les usages de l'information dans le cadre d'un programme d'études d'utilisateurs, c'est établir ce que cherche l'utilisateur, pourquoi il cherche cette information et comment il peut la trouver.

La connaissance des usages et des utilisateurs constitue, à notre avis, la base nécessaire pour réaliser différentes études, et c'est particulièrement vrai pour les archives photographiques. Une telle étude n'est pas possible pour les utilisateurs des bibliothèques parce qu'ils ne révèlent pas nécessairement la raison de leur visite. En revanche, l'utilisateur des photographies doit préciser ce qu'il fera de la photographie qu'il utilise. Ce renseignement recèle des informations d'une richesse extraordinaire.

Les tableaux suivants présentent une liste des éléments à mesurer, les outils de mesure possibles et la fréquence de collecte pour les usages et les utilisateurs de l'information.

Les utilisateurs de l'information		
Informations à recueillir sur l'utilisateur	Outils de collecte	Fréquence
Identification	Questionnaire ou livre d'accueil	Continue ou occasionnelle
Établissement d'appartenance	Questionnaire ou livre d'accueil	Continue ou occasionnelle
Niveau de scolarité, si nécessaire	Questionnaire	Continue ou occasionnelle
Activités professionnelles	Questionnaire ou livre d'accueil	Continue ou occasionnelle
Nombre d'utilisateurs	Comptage	Continue

Le tableau « Les usages de l'information » contient aussi les éléments à mesurer, les outils de mesures et la fréquence de collecte par rapport aux usages de l'information.

13. Y. F. Le Coadic, *Usages et utilisateurs de l'information*, Paris, Nathan, 1997, p. 59.

Les usages de l'information		
Informations à recueillir	Outils de collecte	Fréquence
But	Questionnaire* (demande de reproduction)	Lors de la visite
Sujet	Questionnaire (demande de reproduction)	Lors de la visite
Méthodes de traitement de l'information	Questionnaire	Lors de la visite
Fonds utilisés	Statistiques de prêt	Continue
Documents utilisés	Statistiques de prêt	Continue

* Le questionnaire peut être rempli par l'utilisateur ou par l'archiviste lors d'une entrevue d'accueil du chercheur.

Ces tableaux montrent que différentes sources d'information peuvent être utilisées pour identifier différentes informations à recueillir de même que le moment et la fréquence de collecte.

Afin de concrétiser l'idée d'un programme d'études d'usagers, nous en avons fait une application à l'évaluation de différentes fonctions archivistes. Au-delà des besoins de la gestion, les renseignements sur les usagers et les usages de l'information peuvent être utilisés pour améliorer la performance d'un service d'archives. Le tableau suivant présente les outils de collecte et la fréquence de leur utilisation pour les besoins de la gestion, particulièrement ceux relatifs au nombre d'usagers, pour les besoins du traitement et de l'indexation en particulier, pour la mesure du degré de diffusion et pour les exigences de la conservation.

Pour les besoins de la gestion, la connaissance du nombre d'usagers, par exemple, a des effets sur la quantité des ressources humaines qui doit être affectée au service concerné. Le nombre de demandes de consultation exige du temps en personnel¹⁴; c'est sur cette base que sont évalués les besoins éventuels à ce titre. Cette donnée est d'autant plus utile si elle est comparée à celles d'autres services offerts par le service d'archives. Les informations sur les coordonnées des usagers

14. Certains archivistes indiquent, en plus, le temps qu'ils ont pris et la démarche de recherche utilisée pour répondre à une demande dans le but de rendre compte éventuellement de leur emploi du temps ou pour des raisons pratiques s'ils avaient à répondre à la même demande.

Programme d'études d'usagers des photographies en relation avec quelques fonctions archivistiques			
Fonctions archivistiques	Usagers	Usages	Outils de collecte
Gestion	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre • Profil • Coordonnées 		<ul style="list-style-type: none"> • Statistiques (livre ou formulaire d'accueil) • Demande de reproduction
Acquisition		<ul style="list-style-type: none"> • Ce qui pourrait servir 	<ul style="list-style-type: none"> • Demande de reproduction
Description et indexation	<ul style="list-style-type: none"> • Ce qu'il cherche 		<ul style="list-style-type: none"> • Demande de reproduction • Questions de recherche
	<ul style="list-style-type: none"> • Façon dont il cherche 		<ul style="list-style-type: none"> • Étapes de recherche (démarche de l'archiviste)
Diffusion		<ul style="list-style-type: none"> • Ce qu'ils font avec ce qu'ils cherchent 	<ul style="list-style-type: none"> • Demande de reproduction
Préservation		<ul style="list-style-type: none"> • Ce qui est utilisé 	<ul style="list-style-type: none"> • Demande de reproduction

que l'on retrouve dans la commande de reproduction fournissent des garanties pour se conformer aux exigences de la loi, que l'utilisation prévue soit à des fins publiques ou privées.

La compilation des données du registre d'accueil permet de connaître le nombre de présences en salle, la source des demandes et le lieu d'origine des demandeurs. Ces renseignements sont utiles pour des fins de gestion si l'on désire contacter un chercheur et se rendre compte du rayonnement du service d'archives auprès des chercheurs.

À partir des noms de personnes inscrits à l'accueil, il est possible, en tenant un simple fichier des noms, de déduire le nombre de visites d'un même chercheur¹⁵. Dans une expérience menée dans un service

15. L'expérience rapportée ici a été faite à partir du livre général d'accueil des usagers. Une telle compilation peut être faite pour les usagers des photographies, mais il faut alors que le nom de l'utilisateur des photographies soit noté lors de la visite dans ce secteur spécialisé, s'il existe.

d'archives (qui portait, mentionnons-le, sur les utilisateurs de tous les supports d'archives, pas seulement les photographies), nous avons évalué que plus de 65 % de la clientèle n'était venu qu'une fois au service sur une période d'un an tandis que 25 % était venu de 2 à 5 fois, et que ce pourcentage chutait à 4 % pour 6 à 10 visites et que le pourcentage d'usagers qui était venu plus de 50 fois n'atteignait pas 1 %. Cette analyse sommaire du nombre de visites par usager peut fortement intéresser les gestionnaires et le personnel de la référence pour étudier la répartition des tâches et les modalités d'accueil de l'utilisateur. Celui qui ne fait qu'une visite au service d'archives n'a peut-être pas besoin de lire tout le guide du chercheur. Dans un autre service d'archives ayant fait l'objet de l'enquête, le nombre de visites est déterminé par le calcul des formulaires d'inscription.

La compilation des informations contenues dans la demande de reproduction relativement à la recherche proprement dite fournit une liste des thèmes de recherche et généralement le cadre dans lequel ils se situent. Actuellement, cette liste est utilisée dans le rapport annuel du service. Toutefois, son analyse systématique permet de regrouper les thèmes pour en dégager des caractéristiques utiles à l'indexation par exemple. L'analyse des questions de recherche constitue aussi une source d'informations des plus utiles. La consultation des travaux de Collins¹⁶ à partir d'une enquête menée auprès des usagers des archives photographiques pour connaître la méthodologie d'analyse utilisée en vue de l'indexation est très révélatrice de la richesse de cette information pour identifier les angles d'études possibles pour chaque type de questions. Une autre analyse a aussi été menée sur les questions de recherche, mais cette fois à partir de la collecte de l'information par l'archiviste (collecte des questions des usagers telles qu'il les a reçues)¹⁷. Dans ce cas, l'analyse a été faite à partir de la démarche de l'archiviste lui-même. Dans les deux cas, la source d'information s'est révélée des plus appropriées aux besoins de l'indexation.

Pour la diffusion, les renseignements contenus dans la demande de reproduction sont très pertinents. Que ce soit par l'identification de l'activité pour laquelle la photographie est demandée ou par celle du milieu auquel appartient le chercheur, les renseignements peuvent être traités pour fournir des informations des plus riches sur le rayonnement du service ou sur les variations de la clientèle.

16. Karen Collins (1998). *Op. cit.*, p. 36-55.

17. Louise Gagnon-Arguin, « Les questions de recherche comme matériau d'études des usagers en vue du traitement des archives », *Archivaria*, n° 46, 1998, p. 86-102.

Il y a un lien direct entre les statistiques des photographies utilisées et le programme de préservation des archives photographiques. De façon empirique mais aussi éclairée, les archivistes consultés lors de l'enquête identifient, par leur expérience, les photographies qui doivent recevoir un traitement particulier à cause de la fréquence de leur usage de celles qui, sans traitement particulier, peuvent être tout de même consultées. La demande de reproduction peut servir à fournir des chiffres sur l'utilisation elle-même et sur les fonds et collections dont elles proviennent¹⁸.

Pour les besoins des acquisitions, il peut être intéressant de connaître les demandes des usagers. Cette information est déjà présente dans la demande de reproduction. Sa compilation et son analyse peuvent constituer l'un des critères d'acquisition.

Si les informations recueillies actuellement peuvent apporter une connaissance satisfaisante de l'usager, elles ne répondent pas à toutes les questions. Ainsi, on n'a pas évalué le taux de satisfaction des usagers ; on n'a pas testé la convivialité du système d'information ou de la base de données qui contient la description des photographies ; on n'a pas non plus appréhendé les besoins éventuels de la clientèle. Les études de satisfaction, de performance et de perspectives sont possibles et souhaitables. Elles se font par des enquêtes sur toute la clientèle ou sur un groupe déterminé, à une période de l'année la plus susceptible de fournir un échantillonnage significatif. Elles doivent être bien ciblées. On n'y a recours que si les informations déjà recueillies sont pleinement exploitées ; leurs résultats viennent alors les compléter et les éclairer.

*
**

Dans ce chapitre, nous avons présenté les types d'informations actuellement disponibles sur les usagers et les usages des archives photographiques. Nous avons aussi identifié quelques sources d'informations actuellement disponibles. En les inscrivant dans un programme d'études d'usagers, nous avons pu en illustrer la complémentarité.

Malgré la présence de tant d'informations, les statistiques sont rares. Il y a peu d'analyse et de quantification des informations recueillies. Les études comparées sont quasi absentes. En revanche, la clientèle est bien connue des archivistes de référence. Cette connaissance repose sur leur expérience et la fréquentation de la clientèle particulière des services d'archives. Il manque donc des analyses fines

18. Un service d'archives en fait clairement mention dans son rapport annuel.

des informations déjà disponibles et des recherches plus pointues sur les aspects peu ou pas documentés pour confirmer cette connaissance empirique et en permettre l'application à des usages divers. Il faut aussi que les archivistes publient leurs expériences dans ce domaine afin de fournir un corpus de référence pour permettre le développement de l'expertise en ce domaine.

