

Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques

Consultation sur place

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

Le centre de documentation européenne de Toulon : situation actuelle et
perspectives d'avenir

Michaël Hug

Sous la direction de Mme Danielle Roger

ENSSIB



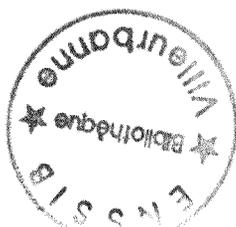
1996

1996
DCB
35

Roussier 127

**École Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

Diplôme de conservateur de bibliothèque



MÉMOIRE D'ÉTUDE

Le centre de documentation européenne de Toulon : situation actuelle et perspectives d'avenir

Michaël Hug

Sous la direction de Mme Danielle Roger

ENSSIB

Section droit du SCD de l'Université de Toulon et du Var

Responsable : Madame le conservateur Marie Magdeleine Dauthier

1996
DCB
35

1996

J'adresse mes remerciements à

Mme Danielle Roger, Conservateur à l'ENSSIB,

Mme Marie Magdeleine Dauthier, Conservateur chargée de la section
Droit de la BU de Toulon,

Mme Barbara Rivière, bibliothécaire

et à l'ensemble du personnel de la section droit du SCD de l'Université de
Toulon et du Var

Le centre de documentation européenne de Toulon: situation actuelle et perspectives d'avenir

Résumé

L'analyse souligne les forces et les faiblesses du projet de transformation du Centre de documentation européenne (CDE) situé dans la bibliothèque de droit de l'Université de Toulon en un véritable centre de documentation.

Les buts de cette étude sont d'examiner la nature des services qui pourraient être offerts par le CDE et d'envisager son ouverture à un plus large public.

Descripteurs (indexation Rameau d'après l'édition microfiches de novembre 1995)

Université de Toulon et du Var**bibliothèque universitaire

Documentation ** Europe

bibliothèques**Information, réseaux d'

Services de documentation**utilisation

Bibliothèques**services aux étudiants

The European Documentation Centre of Toulon : present situation and its future prospects

Abstract

The analysis highlights the strengths and weaknesses of the project of transformation of the European Documentation Centre (EDC) housed in the Law Library of the University of Toulon into a genuine documentation Centre.

The aims of this study are to investigate the nature of the services which could be offered by the EDC and to consider its accessibility to a larger public.

Keywords

Université de Toulon et du Var**university library

Documentation**Europe

Libraries**information networks

documentation services**utilization

Libraries**services for students

SOMMAIRE

1. UN ENVIRONNEMENT PROPICE AU DÉVELOPPEMENT DU CENTRE	6
1.1 Le CDE de Toulon dans son environnement	6
1.1.1 Le CDE	6
1.1.2 L'Environnement	11
1.2 Le Projet de développement du centre	15
1.2.1 La naissance du projet	15
1.2.2 Les principales nouveautés	15
1.2.3 La convergence d'intérêts	18
1.3 La mise en réseau des ressources	19
1.3.1 La nécessité de la coopération	19
1.3.2 Partenaires de l'information européenne	20
2. UNE OFFRE DE SERVICES AXÉE SUR LES DEMANDES DU PUBLIC	28
2.1 Quel fonds pour quel public?	28
2.1.1 Le monde des entreprises	28
2.1.2 Le monde professionnel et associatif	31
2.1.3 Les collectivités locales	34
2.1.4 Le monde de l'enseignement	37
2.1.5 Le grand public	42
2.2 L'offre des services du CDE	44
2.2.1 Les services classiques	44
2.2.2 Les nouveaux services propres à un centre de documentation	51

INTRODUCTION

Malgré la volonté affichée par le décret du 4 juillet 1985¹, les bibliothèques universitaires (BU) accueillent un public presque exclusivement universitaire. A ce constat peut être opposé l'objectif de l'Union européenne (UE) de porter l'information communautaire auprès du grand public. La confrontation de ces deux optiques soulève des questions intéressantes lorsqu'un centre de documentation européenne (CDE) est situé à l'intérieur des locaux d'une BU, comme c'est le cas à la faculté de droit de Toulon. En effet, la volonté d'atteindre un public plus large est au coeur des préoccupations actuelles de plusieurs partenaires dont l'Université, les collectivités locales et la Commission européenne.

L'objet de ce stage était de déterminer la faisabilité d'un projet visant à favoriser l'ouverture du centre à un plus large public ainsi qu'à diversifier l'offre de services. La Commission européenne, en tant qu'instance d'impulsion et de coordination des CDE, sera nécessairement partie prenante à l'essor futur du centre tout en se portant garante du maintien de la principale spécificité du CDE : le fonds doit demeurer axé sur l'intégration européenne. Cette étude supposait une analyse préalable de toutes les potentialités offertes par le centre. Les aspects suivants furent envisagés :

- l'organisation et le fonctionnement du CDE de Toulon
- l'environnement dans lequel il intervient
- les motivations et les apports prévus des partenaires

Nous avons eu recours à différents matériaux déjà disponibles :

- les dossiers élaborés par les responsables de la section droit du SCD lors de la préparation du projet
- le courrier entre le CDE et ses partenaires
- la littérature professionnelle traitant des CDE ou d'un des aspects envisagés

Lors de notre analyse, diverses méthodes ont été appliquées :

- l'observation du comportement des utilisateurs

¹ Décret n°85-694 du 4 juillet 1985 sur les services de la documentation des établissements d'enseignement supérieur relevant du Ministère de l'Education nationale

- l'entretien avec le personnel s'occupant du centre
- la visite du CDE d'Aix-en-Provence incluant un entretien avec la responsable

En raison du manque de temps, certains thèmes comme la collaboration du CDE avec les autres relais d'information ont été traités brièvement alors qu'ils mériteraient une étude approfondie. Nous nous sommes cependant appliqués à étudier en profondeur une question fondamentale : quel public est susceptible de fréquenter le CDE ? Ce n'est qu'après avoir cerné ce public potentiel que l'examen du fonds et des services nécessaires fut entrepris.

Plutôt que de nous livrer à l'étude détaillée de la réalisation du projet de transformation du centre, il nous a semblé plus judicieux de soulever des éléments de réflexion. Ces suggestions apportées dans le cadre de cette étude préalable n'ont eu d'autre but que celui de fournir un éclairage particulier aux responsables de la conception et de la mise en place du CDE des prochaines années.

1. Un environnement propice au développement du centre

1.1 *Le CDE de Toulon dans son environnement*

1.1.1 Le CDE

1.1.1.1 *historique*

Cette politique reçut l'appui de la Commission européenne et, après un accord entre la Commission et l'Université, fut décidée la création d'un Centre de documentation européenne (CDE) placé sous la responsabilité du directeur du service commun de la documentation (SCD) de l'Université de Toulon et du Var. Les CDE, rattachés aux établissements universitaires et d'enseignement supérieur, furent institués lors de la décennie 1960 par la CEE afin de promouvoir la documentation européenne¹. Ces centres correspondent à la politique communautaire d'encouragement aux enseignements et aux recherches sur l'intégration européenne. Néanmoins, le centre de Toulon ne reçoit pas toute la documentation en provenance de l'Union européenne. En effet, depuis 1988, il est centre de documentation européenne spécialisé et, à ce titre, un système de sélection lui est proposé par la Commission afin de tenir compte de ses besoins spécifiques. L'incidence de ce statut de centre de documentation européenne spécialisé sera abordée lors de l'analyse des fonds documentaires. La documentation fournie par la Commission est multi-supports. Ainsi, parmi les engagements de la Commission vis-à-vis de chaque CDE se trouve l'obligation de leur assurer l'accès aux plus de 40 banques de données communautaires. Par l'intermédiaire du serveur ECHO (European Commission Host Organisation), certaines de ces bases de données sont accessibles gratuitement. En échange de cette fourniture gratuite de documents provenant de l'Office des publications des Communautés européennes, OPOCE devenu Eur-Op, les CDE s'engagent à conserver l'intégralité des documents reçus, à les classer et à les rendre accessibles à l'ensemble de la communauté universitaire ainsi qu'au public.

1.1.1.2 *Le CDE dans la BU*

Lors de la délocalisation de la faculté de droit au centre de Toulon en janvier 1995, cette politique documentaire fut poursuivie. Dans l'enceinte de la faculté

¹ Voir la bibliographie n°12

de droit se trouve une salle spécialisée où toute la masse documentaire concernant l'intégration européenne a été rassemblée. La volonté de préserver la spécificité du centre de documentation se manifeste par l'existence de messages réservant l'usage du local aux utilisateurs du fonds européen. Néanmoins, dans le même temps, le CDE se trouve pleinement intégré dans la BU en raison de la complémentarité des fonds juridiques. Lors de leurs recherches sur la législation et la jurisprudence françaises, les étudiants sont fréquemment amenés à aborder le point de vue communautaire. L'intégration du centre dans la bibliothèque se traduit par l'existence de cloisons vitrées.

1.1.1.3 *Le local*

La salle possède une surface de 58 m² offrant 20 places pour la lecture autour des tables de travail disposées au milieu du local, les rayonnages étant répartis à la périphérie, le long des murs. L'ensemble de la documentation est en accès direct même si le stockage des publications peut s'effectuer dans le magasin, lui aussi en libre accès. La visibilité du centre est assurée par une plaque d'identification située uniquement à l'intérieur des locaux de la faculté.

1.1.1.4 *Les fonds*

La collection du CDE comprend près de 1000 ouvrages ainsi qu'une soixantaine de périodiques. Une distinction importante doit être opérée. Alors que la totalité des monographies sont incluses dans la politique d'acquisition de la BU, la quasi-totalité des périodiques proviennent de la Commission européenne au titre de la fourniture de documents aux CDE. La documentation audiovisuelle du centre consiste en quelques diapositives sur le parlement européen et sur l'UE éditées par la *documentation française*. En tant que centre de documentation spécialisé, le centre de Toulon a dû en 1988 remplir un formulaire de sélection dans lequel l'envoi des documents suivait tel agencement:

- tous les documents d'intérêt général formant partie du tronc commun de base sont reçus.
- une documentation optionnelle est sur demande. Le CDE a choisi de recevoir le JOCE, les débats du Parlement européen et les textes adoptés par le Parlement sur micro-fiches, et le recueil de la Cour de justice et les suppléments au JO sur papier.
- une documentation spécialisée par thèmes. Parmi 20 rubriques proposées, 10 devaient être choisies. Pour le CDE ce furent : relations extérieures, environnement et sécurité, droit et questions juridiques, transports, concurrence, fisca-

lité, politique économique et monétaire, secteur tertiaire, union douanière et poli-tique industrielle. Les thèmes juridiques et économiques ont été privilégiés par rapport aux thèmes sociaux et scientifiques. Cette sélection fut opérée par la responsable de la BU dans le but de satisfaire au mieux le besoin documentaire des étudiants et des professeurs de la faculté de droit.

Une des particularités de cette documentation consiste en l'importance des mises à jour (le répertoire Dalloz communautaire et le jurisclasseur Europe entre autres) financées par la BU. Chaque mois, l'Eur-Op envoie au CDE un relevé des publications envoyées qui permet de vérifier ce qui a été effectivement reçu et de réclamer éventuellement ce qui ne serait pas parvenu .

Jusqu'à présent, *Celex* est, dans sa forme Cd-Rom, la seule banque de données à laquelle le centre ait accès. Sa consultation s'effectue par accès direct au réseau Novell reliant les 9 lecteurs de Cd-Rom. Le choix de *Celex-Justis*, système de documentation automatisé pour le droit communautaire, s'explique par l'orientation juridique du fonds. Le Cd-Rom comprend la législation communautaire, la jurisprudence de la Cour de justice européenne, les actes préparatoires, les questions parlementaires et les dispositions nationales d'exécution des directives. Ses données sont bibliographiques et textuelles pour la législation et la jurisprudence uniquement.

Les micro-fiches correspondent aux séries L (législation) et C (communication) du JOCE, également présents sous forme papier mais incluent aussi les avis et rapports du Conseil économique et social ainsi que les rapports du Parlement. Contrairement à la version papier gratuite, les micro-fiches sont financées par le SCD.

Une autre catégorie documentaire peut être caractérisée. Dans un bac spécial se trouve une documentation fournie gratuitement par l'Union européenne et d'autres institutions. On y trouve des fascicules informant des séminaires intéressant le droit com-munautaire, des plaquettes destinées au grand public afin de les sensibiliser à l'Union et des brochures signalant les diplômes de droit européen dans d'autres universités. L'affi-chage sur les murs d'annonces de colloques et de diplômes complète cette documentation.

1.1.1.5 *Le traitement des fonds*

Le plan de classement retenu pour les ouvrages est la classification Dewey. La faiblesse relative du nombre d'ouvrages expliquait que l'ensemble ait été classé jusqu'en 1992 en 341.242 (Communauté économique européenne) . Depuis, les ouvrages sont classés d'après le domaine concerné. Afin de ne pas aboutir à une

incohérence préjudiciable aux étudiants, une cotation des ouvrages antérieurs à 1992 d'après le nouveau principe est entreprise. Ne demeurent en 341.242 que les ouvrages traitant de l'Union européenne *stricto sensu* et de la problématique de l'Europe.

La gestion des périodiques envoyés par la Commission européenne présente des difficultés. En effet, à la discontinuité occasionnelle se joint le fait que les titres se divisent en différents titres plus spécialisés dont la dénomination et la périodicité varient dans le temps (par exemple, les différents titres de "Biblio" et d'"Eurostat") . Le classement alphabétique a été adopté. Aussi bien la classification Dewey pour les ouvrages que cette classification alphabétique pour les périodiques correspondent à celles retenues dans la BU; la recherche documentaire pour les étudiants s'en trouve facilitée.

Jusqu'à présent, aucune solution n'avait été apportée au traitement des multiples brochures qui ne constituent ni des ouvrages ni des périodiques. Sous l'impulsion de la bibliothécaire chargée du CDE, un regroupement de ces brochures autour de quelques grands thèmes est en train de se réaliser afin que les étudiants puissent accéder à cette documentation multi-formes par l'intermédiaire de présentoirs¹ .

1.1.1.6 *Les moyens*

◆ L'équipement

L'intégration du CDE dans la BU permet à ce premier de bénéficier de l'infrastructure de la bibliothèque. D'une part, les fonds juridiques et généraux complètent le fonds européen et permettent aux étudiants des recherches cohérentes. D'autre part, l'insertion dans ce local, techniquement équipé, au sein de la bibliothèque permet aux utilisateurs de profiter de toutes les potentialités offertes par l'équipement technique de la BU. On peut signaler le réseau de Cd-Rom consistant en 9 postes en libre accès dont l'impression est gratuite. En dehors du Cd-Rom *Celex-Justis* déjà signalé figurent des disques destinés aux juristes dont le JO et d'autres plus généraux comme *Le Monde*. La gestion de la documentation, y compris de celle présente au CDE, s'effectue grâce au logiciel Loris installé sur le réseau local Unix. De plus, un certain nombre d'équipements du centre facilitent le travail des étudiants et la communication avec l'extérieur : 6 machines à photocopier à haut débit sont présentes dans la BU dont une jouxte le CDE; une machine reader-printer de micro-fiches et une ligne fax directe.

¹ Voir l'annexe C

◆ Le financement

L'aide fournie par la Commission au CDE dans le cadre de sa politique de promotion des études et des recherches sur l'intégration européenne se limite à l'envoi gratuit de documents. Aucune aide financière n'est apportée et le financement des achats de monographies et des abonnements doit se réaliser sur les fonds attribués au SCD par l'Université. Vu les restrictions financières actuelles, il importe que le total des acquisitions destinées au centre ne soit pas sacrifié au profit des collections juridiques. Il appartient au professionnel responsable du CDE de l'inscrire parmi les axes prioritaires de la politique d'acquisition de la BU.

◆ Le personnel

En l'absence d'un emploi entièrement consacré à la gestion du CDE, les responsables de la BU ont dû se résoudre à confier cette tâche à la bibliothécaire responsable entre autres des acquisitions. Cette professionnelle ne peut donc consacrer qu'une part réduite de son temps (à peu près un quart) aux fonctions requises pour la bonne administration du centre. La bibliothécaire chargée du catalogage se charge également du fonds européen. De plus, le magasinier chargé du bulletinage effectue le rangement et la mise en jour des nombreux périodiques et brochures parvenus quotidiennement. On peut donc estimer qu'il y a 0,5 préposé au CDE.

La bibliothécaire responsable du CDE ne se trouve donc pas sur place mais possède un bureau situé à l'autre extrémité de la salle de lecture, ce qui peut rendre problématique l'exécution des tâches afférentes au CDE. Cette difficulté peut être palliée par l'absence d'intermédiaire dans l'accès aux bases de données. Le Cd-Rom rend les étudiants assez autonomes. L'absence d'un professionnel se consacrant entièrement aux tâches relatives au CDE pourrait induire un manque de spécialisation dans un domaine où la documentation présente des traits atypiques. Néanmoins, la collaboration des enseignants et chargés d'enseignement dans cette matière s'est révélée jusqu'à présent réelle et efficiente, tant au niveau du choix des acquisitions que par rapport aux explications ponctuelles données à la responsable du CDE sur un point particulier.

1.1.1.7 Lecteurs

Dans le cadre d'un questionnaire rempli par le CDE en mai 1996, l'usage moyen du centre, au point de vue de l'accueil et des questions posées, a pu être estimé à 200 par mois. La connaissance du public révélée par la pratique professionnelle a permis d'établir les principales typologies d'utilisateurs fréquentant le centre : en premier

lieu viennent les étudiants (étudiants de la maîtrise en droit européen supprimée cette année et étudiants de 1^{ère} année de DEUG et de licence ayant un cours de droit ou d'institutions communautaires) ; ensuite, se trouve le personnel enseignant et les chercheurs; puis, en dernier lieu, le personnel non enseignant de l'Université. Parmi le rare public extérieur fréquentant le centre, une typologie sommaire fut établie par la responsable actuelle de la BU en 1996 en se basant sur ses observations : institutions publiques, simples citoyens, bureaux professionnels (clercs de notaires et avocats-conseils surtout) , associations et entreprises.

1.1.1.8 *Fonctionnement*

Les modalités d'accès au centre se caractérisent par un nombre d'heures total d'ouverture important puisque l'horaire est aligné sur celui de la BU : supérieur à 50 heures par semaine. L'accès à la documentation disponible au centre s'effectue de diverses manières; le prêt à domicile est possible pour les ouvrages hors usuel aux mêmes conditions que pour ceux du fonds juridiques ; la consultation sur place des périodiques permet qu'une information urgente soit toujours à la disposition de l'utilisateur. La consultation et l'impression gratuite des micro-fiches et des Cd-Rom sont réalisées dans les équipements communs de la BU. De plus, le prêt entre bibliothèques (PEB) bénéficie aux utilisateurs du CDE qui peuvent ainsi obtenir des documents en provenance d'autres relais de l'information européenne.

Le personnel de la BU fournit un service d'assistance aux usagers qui le sollicitent pour l'accès et l'utilisation de la documentation. L'aide à la recherche est également dispensée en fonction de la stratégie documentaire nécessaire à chaque type d'utilisateur. Un étudiant de 1^{ère} année désirant s'informer sur la politique de la concurrence au sein de l'UE sera orienté vers un manuel tandis qu'un chercheur ayant la même préoccupation recevra l'indication des rapports annuels du Conseil économique et social, des articles de périodiques spécialisés et des brochures éditées par des institutions et organismes professionnels. Au sein du CDE coexistent en effet ces deux types de documentation. Parmi les activités, nous pouvons également signaler les séminaires, conférences et débats organisés par la représentation de l'UE à Marseille auxquels participe régulièrement le CDE.

1.1.2 L'Environnement

Le centre s'insère dans un étroit maillage mis en place par la Commission et notamment par la DG X (information, communication, culture et audiovisuel) au fil des ans visant à faire parvenir l'information sur l'Europe à la population pour que les

institutions européennes communiquent réellement avec le grand public. Pour cela, de nombreux relais et réseaux d'information furent créés afin de rendre la fourniture d'informations adaptée aux besoins des différents secteurs de la société¹. Les relais d'information présents en France sont nombreux : en dehors des CDE, figurent le centre d'information sur l'Europe situé sous l'Arche de la défense, les Info-Point Europe, centres de référence européenne, les bibliothèques dépositaires, les Carrefours d'information et d'animation rurale et les Euro Info Centres (EIC).

1.1.2.1 *Le bureau de la Commission européenne à Marseille*

La direction générale de l'information de la Commission a mis en place un bureau de presse et d'information dans chacun des Etats-membres. En France, le bureau parisien possède une antenne à Marseille depuis 1985². La vocation du bureau de la Commission à Marseille est d'informer les media, les administrations, les entreprises et les citoyens sur l'action de la Commission grâce à une multitude de brochures distribuées gratuitement. Un rôle de conseil et d'orientation du public lui a été également assigné. Le bureau reçoit systématiquement toute la documentation documentaire publiée par l'Eur-Op ainsi que certains bulletins qui lui sont spécialement destinés. Toute l'information relative aux appels d'offre, programmes de recherche et actes de candidature pour les emplois dans les institutions communautaires y est présente. L'accès aux bases de données gérées par la Commission et le contact direct avec le bureau à Bruxelles pour renseigner l'utilisateur sur une question pointue complètent le service d'information offert par le bureau marseillais. Des moyens importants permettent d'offrir au public des services efficaces. La multiplicité des brochures mises à la disposition attire surtout le grand public tandis que les bases de données intéressent en priorité les entreprises et les administrations. Une de ses tâches fondamentales consiste en l'impulsion des différents relais d'information afin de désengorger le bureau, les requêtes qui lui sont soumises quotidiennement seraient en effet souvent mieux satisfaites dans les CDE ou EIC.

1.1.2.2 *Les autres CDE de la région*

En dehors du CDE de Toulon, trois autres CDE régionaux mettent à la disposition des enseignants, des chercheurs et des étudiants l'ensemble de la documentation européenne : le centre rattaché à la faculté de droit d'Aix-en-Provence ;

¹ Voir la bibliographie n°8

² Voir la bibliographie n°9

celui dépendant de la faculté des sciences économiques de Marseille et le centre situé à l'Institut du droit de la paix et développement de l'Université de Nice. La même absence de cadre uniforme constatée au niveau national préside à la constitution, la gestion et le fonctionnement des centres régionaux.

Ainsi, le CDE de Nice se trouve sous la responsabilité d'un enseignant en droit européen qui se charge de la documentation avec des étudiants de troisième cycle. La documentation présente est exclusivement réservée aux étudiants en DEA et aux chercheurs spécialisés en intégration européenne. L'absence de promotion du centre est une caractéristique majeure. Le cadre juridique du centre sis à Marseille est semblable à celui de Toulon et l'intégration dans l'Université permet que la gestion soit faite par un personnel qualifié. Si l'ensemble de la communauté universitaire peut accéder aux collections du centre, le public non-universitaire n'en utilise pas toutes les potentialités.

Le service de documentation du centre d'études et de recherches internationales et communautaires (CERIC) est situé à Aix-en-Provence en dehors de la BU. Son autonomie est renforcée par l'emploi d'une docteur en droit à temps complet. En plus des tâches traditionnelles de stockage et de mise à disposition des documents reçus, la professionnelle effectue un dépouillement de certains périodiques qui lui a permis de constituer une base de données sur le logiciel Texto.

La diversité dans le traitement de la documentation est grande puisque l'exploitation par des dépouillements coexiste avec le dépôt à la BU de documents amassés sans avoir été traités. Au niveau du financement, certains centres disposent de crédits d'origines très diverses (subvention pour le CDE d'Aix) qui s'ajoutent au dépôt à titre gratuit des publications communautaires. Le signalement des centres s'effectue de manière extrêmement inégale : certains centres ont recours à des affiches ou à des plaquettes alors que d'autres comme celui de Nice ne visent pas la promotion de leur documentation.

1.1.2.3 L'Euro-Info centre de Toulon

Le réseau des EIC vise la communauté entrepreneuriale. Ces centres mettent à la disposition des PME et des artisans un système d'information adapté à leurs besoins spécifiques afin de leur permettre de tirer pleinement parti des perspectives offertes par le marché unique et les programmes de recherche. Trois EIC sont localisés dans la région, à Marseille, à Nice et en Avignon tandis qu'une antenne de celui de

Marseille se trouve à Toulon depuis 1991 dans les locaux de la Chambre de commerce et d'industrie du Var¹.

Ce centre coordonne à son tour 5 agences situées dans des villes du Var. L'EIC de Toulon fournit une information personnalisée et ciblée sur les politiques et les programmes communautaires. Un service d'assistance-conseil à destination des PME leur est également proposé en matière de marchés publics et de financement. Grâce à l'échange d'informations avec les autres EIC de l'UE, l'EIC du Var peut fournir des renseignements aux entreprises varoises intéressées par l'exportation et le partenariat avec d'autres entreprises. La documentation gratuite reçue de l'Eur-Op et d'autres institutions communautaires porte sur 14 thèmes qui couvrent un champ plus large que les questions économiques *stricto sensu* puisque les questions d'éducation et de culture en font partie. Le centre a, en plus, accès à certaines bases de données gérées par Eurobases, le serveur de la Commission européenne, comme *Celex*, *Scad* et *Sesame* ainsi qu'à certaines bases du serveur Echo comme *TED* (appels d'offre), *EABS*, *PABLI* (actions de développement pour les pays ACP) et *AGREP*. L'envoi par un système de messagerie électronique de plusieurs pages d'information quotidiennes, les info-flash, permettent de fournir une information actualisée aux responsables d'entreprises. Dans le but d'animation du tissu économique varois des rencontres thématiques concernant l'Europe sont régulièrement organisées.

1.1.2.4 Autres relais d'information

Dans le Var, le réseau des bibliothèques de lecture publique se caractérise par l'absence de fonds spécialisé en questions européennes. L'ouverture prochaine de la nouvelle médiathèque de Toulon devrait apporter des éclaircissements quant à la politique de la bibliothèque municipale en ce domaine, jusqu'à présent ignoré. D'autres organes sont détenteurs de documentation européenne, comme les guichets dans les principales mairies du département.

¹ Voir la bibliographie n°8

1.2 *Le Projet de développement du centre*

1.2.1 La naissance du projet

L'intégration du CDE à l'intérieur des locaux et de la structure de la BU explique que son mode de fonctionnement ait été jusqu'à présent plus proche de celui d'une BU classique que d'un centre de documentation. Plusieurs facteurs justifient le plan de développement du centre envisagé dès la délocalisation de la faculté de droit au centre de Toulon. Premièrement, la masse des documents communautaires est extrêmement importante, complexe et mal structurée; la multiplicité des organes européens à l'origine des publications et l'irrégularité dans la parution de ces documents en rendent le traitement difficile. C'est ainsi qu'une grande quantité de ces brochures est entassée dans les magasins sans avoir été cataloguée ou dépouillée, n'étant ni des monographies ni des périodiques. Une part sans cesse croissante de l'information communautaire n'est ainsi plus accessible à la communauté universitaire. Enfin, le constat se fait que l'information disponible devrait être mieux exploitée afin de servir les besoins d'un public non-universitaire.

Pour ces raisons, un projet de transformation du CDE en Centre départemental de documentation européenne (CDDE) grâce à un partenariat avec le Conseil général du Var est étudié depuis deux ans. L'idée d'un développement important du centre émergea donc à l'initiative des collectivités locales. En contrepartie des fonds et des locaux offerts par la BU, le Conseil général propose le financement d'un poste destiné à la gestion du CDE. Ce projet est novateur puisqu'il supposerait l'ouverture à un large public de fonds situés dans une BU et reçoit l'assentissement et l'appui de la Commission (DGX).

1.2.2 Les principales nouveautés

Le principal apport serait la mise à disposition de la BU d'un emploi départemental de documentaliste afin de s'occuper à plein temps de la gestion du CDE. Un projet de convention de coopération pour la mise en place et la gestion d'un CDDE a été établi mais le subventionnement du recrutement de la documentaliste par le Conseil général doit encore être voté. Il est d'ores et déjà prévu que le documentaliste soit sous la responsabilité directe du directeur du SCD de l'Université de Toulon, ce qui implique qu'il soit soumis au même règlement que le personnel du SCD. Les compétences professionnelles requises pour cet emploi rendent préférable l'attribution du poste par voie de concours et que le SCD puisse être partie prenante au jury d'examen. Ceci figure dans le projet de convention élaboré au début de l'année 1996.

1.2.2.1 L'ouverture à un public plus large

Cet investissement en personnel important, la mise à disposition se faisant pour une période de trois ans reconductible, est la condition nécessaire pour que l'accès d'un public plus large à la documentation européenne soit facilité. Rendre accessible le CDE aux entreprises s'inscrit dans une dynamique de développement économique de la ville de Toulon impulsé par le Conseil général du Var. L'ouverture au public non-universitaire des fonds du CDE découle de la logique même de ces centres. En effet, si la fonction première des CDE est la fourniture de documents pour appuyer l'enseignement d'intégration européenne, la Commission suggère que lorsque les circonstances le permettent, le service d'information peut être dispensé au grand public. Il est notamment projeté de doter le milieu productif de Toulon d'une meilleure accessibilité à la documentation européenne détenue par le CDE.

Dans cette optique, une étude fut menée en 1995 par l'association Coralie dépendante de l'UFR de sciences économiques afin de déceler si l'élargissement du public potentiel aux entreprises suscitait un intérêt parmi les intéressées. C'est à la suite de cette enquête que les responsables de la BU de Toulon purent fixer les grands axes du développement futur du CDE. De cette enquête ressort la constatation que le recueil d'informations sur l'Europe représente une nécessité pour une majorité d'entreprises, de professionnels et d'administrations de l'aire toulonnaise et que les nouveaux services envisagés par le CDE correspondent aux attentes de la masse productive.

L'accès de ce nouveau public à l'information juridique, économique, sociale et technique concernant l'UE aboutirait inévitablement à une modification du fonds documentaire ainsi qu'à une diversification des services proposés. L'impact escompté sur les fonds et les services sera abordé brièvement ci-dessous en privilégiant l'argumentation avancée par les responsables actuels ainsi que les résultats de l'enquête de Coralie. Dans la deuxième partie de mon mémoire, ces questions seront abordées d'un point de vue personnel.

1.2.2.1.1 L'impact sur le fonds documentaire

Au niveau de la documentation proposée, une couverture plus large devra être assurée. A la recherche de textes réglementaires et d'arrêts de justice s'ajouterait le recueil de données dans des domaines très variés. A cette fin, l'accès privilégié aux bases de données proportionnées par la Commission devrait être renforcé et satisfera la partie du public, essentiellement les entreprises, accoutumées à ce type de recherche. L'emploi à plein temps d'un documentaliste permettrait à la recherche documentaire

spécialisée de prendre sa place parmi l'offre documentaire proposée, en choisissant les banques de données thématiques susceptibles d'intéresser le nouveau public.

Dans le cas d'une ouverture vers le monde des entreprises, des professions libérales et des collectivités locales, la préservation de la visée pédagogique du CDE devra absolument être assurée par les responsables du centre. Le problème de l'articulation entre les deux exigences devra être appréhendé avant que l'accès soit diversifié.

1.2.2.1.2 L'impact sur les services

Les services traditionnels d'accès direct et de prêt à domicile conçus pour les étudiants et les chercheurs ne sont pas adaptés aux nouveaux utilisateurs. Les praticiens ont, en effet, rapidement besoin de renseignements précis et n'ont que faire de longues études analytiques ou de listes de références. C'est la réponse à une question qui est demandée : l'information doit être la plus récente et la plus ciblée possible.

Les services offerts doivent réaliser les attentes de ce public professionnel qui ne trouve pas toujours, comme cela ressort de l'enquête, l'information souhaitée auprès des organismes consultés. Une exploitation intégrale et approfondie de la documentation permettrait notamment la constitution d'une banque de données européennes dans les domaines juridiques, économiques et techniques. Après la saisie et l'organisation de la base, celle-ci pourra être consultée via le minitel. L'accès vidéotex pourrait être complété par un accès sur ligne spécialisée informatique. Le dépouillement systématique des périodiques et des brochures permettrait à la documentaliste, non seulement d'offrir un service bibliographique plus complet, mais encore de constituer des dossiers et des bulletins signalétiques. La demande de renseignements par voie téléphonique peut intéresser les professionnels sans velléités de déplacement. Tels sont les services envisagés dans le projet de partenariat entre le centre de Toulon et le Conseil général.

Il conviendra de s'assurer que la restructuration n'aille pas à l'encontre du caractère universitaire du centre aussi bien au niveau des collections que des services proposés. En cas d'arbitrages budgétaires futurs, la visée pédagogique du centre devra primer. La fixation des grands axes prioritaires de la politique documentaire dans une charte des acquisitions spécifique au CDE constituerait un garde-fou. Cette préoccupation est d'autant plus prégnante que le public étudiant dispose d'une plus grande autonomie. Certaines activités comme le dépouillement systématique de la documentation reçue ou la constitution de dossiers thématiques accapareront une grande

partie du temps de travail du documentaliste. Cela ne risque-t'il pas de rendre le service d'assistance aux étudiants insuffisant?

1.2.3 La convergence d'intérêts

La nécessité d'une restructuration du CDE s'est fait jour en raison de la convergence d'intérêts chez les partenaires impliqués. Chez l'Université de Toulon, les collectivités locales et la Commission européenne, le même souci d'élargissement de l'offre de services pour un public plus large apparaît.

1.2.3.1 *L'intérêt pour l'Université*

Le SCD de l'Université favorise l'accès d'une population extérieure à l'Université. En effet ces flux, même modestes, de public extérieur contribuent à une meilleure intégration de l'Université dans la ville. Cette préoccupation est d'autant plus présente que la délocalisation de la faculté de droit au centre-ville est récente. L'insertion dans la maillage urbain fut d'ailleurs une des incitations à la création du nouvel équipement. L'ouverture à un public plus large permettrait d'accroître l'importance de l'université en tant que lieu d'information citoyenne. Le dynamisme du CDE ne manquera pas de rejaillir sur la notoriété de la faculté de droit et sur l'Université de Toulon au niveau national voire européen. La nouvelle dimension du centre faciliterait l'établissement de liens avec d'autres Universités françaises ou européennes dans le cadre de la coopération académique.

1.2.3.2 *Le partenariat avec le Conseil général*

La satisfaction des besoins en information européenne des acteurs locaux par le CDE remanié suscite l'intérêt des élus locaux. La connaissance de la réglementation européenne constitue une nécessité pour les décideurs locaux, privés ou publics. Un dynamisme à l'exportation des entreprises varoises favoriserait la valorisation de l'image du Var auprès de l'UE qui constitue un des buts de la Commission européenne du Conseil général du Var, principale partenaire de la BU sur le projet de centre départemental de documentation européenne.

1.2.3.3 *L'appui de la Commission européenne*

Cette volonté d'élargissement de l'éventail des services offerts coïncide avec la politique de la Commission visant à informer le grand public des questions européennes. Si les relais d'information établis par l'UE depuis une trentaine d'années ont parfaitement rempli leur rôle, la méconnaissance par le grand public des institutions

européennes et de leurs missions constitue un défi pour la Commission. L'incidence croissante sur le quotidien des européens des politiques communautaires amène pourtant ceux-ci à solliciter une information générale ou ciblée de plus en plus fréquemment¹. C'est ainsi que des négociations ont été entamées entre la Commission européenne et le CDE de l'Université de Toulon afin d'assurer le statut d'Info Point Europe (IPE) au CDE². L'absence de convention entre les deux partenaires s'explique par des différends relatifs à l'autonomie du centre vis-à-vis de la Commission. Il n'est néanmoins pas exclu qu'à l'avenir un IPE soit institué à Toulon.

Alors que le projet de Centre départemental de documentation européenne insiste sur l'ouverture au monde des entreprises et des professionnels, l'IPE vise plus généralement le grand public : son objectif est "de porter l'information communautaire auprès du grand public afin de répondre à l'attente du citoyen et l'associer davantage à la construction européenne" (Art.1 du statut annexe au projet de convention). L'apport financier communautaire compléterait judicieusement le financement du poste de documentaliste par le Conseil général. La même orientation des deux projets constitue un gage de réussite pour les plans de développement du CDE.

Je suggère que ce projet s'accompagne d'une coopération avec les autres relais d'information. En effet, la mise en réseau des ressources et la coordination des services sont les conditions *sine qua non* d'une réorganisation efficiente du centre.

1.3 La mise en réseau des ressources

1.3.1 La nécessité de la coopération

Une double exigence de complémentarité et de synergie suppose que les transformations ne soit pas faites isolément et qu'une réelle volonté de coopération les inspire. Toute prétention à l'exhaustivité doit être écartée. En s'appuyant sur les réseaux informatisés d'échange, le CDE sera en mesure de mieux satisfaire les besoins du public potentiel du CDE. Le but de ces réseaux est l'allégement et le partage des tâches et la multiplication des ressources, d'autant plus nécessaires dans ce domaine de l'intégration européenne où la documentation est complexe à traiter. L'expansion informatique et téléinformatique qui caractérise les relais d'information européenne offre des conditions optimales à l'établissement de réseaux.

¹ Voir la bibliographie n°11

² Voir l'annexe A

1.3.2 Partenaires de l'information européenne

1.3.2.1 Collaboration avec le bureau régional de la Commission

On distinguera entre la collaboration présente et les perspectives d'avenir.

Les rapports avec la représentation locale de la Commission ont été fréquents (6 à 12 fois par an) depuis quelques années. Ce dynamisme correspond au rôle de promotion des réseaux de la part du bureau de la Commission à Marseille. Ce soutien au développement et à la consolidation des rapports entre les centres s'est manifesté par des réunions auxquelles le personnel du centre a pu participer. Ces réunions ont lieu une fois par an et regroupent l'ensemble des responsables des relais d'information qui communiquent à travers ce centre. La décentralisation permet de mettre des outils technologiques puissants et un fonds documentaire varié à la disposition des relais. La provenance commune des fonds assure une cohérence dans la fourniture des documents. C'est à la représentation locale de la Commission de veiller à ce que deux centres partiellement financés par elle soient complémentaires. Les réunions de correspondants organisées par le bureau de Marseille permettent l'interaction indispensable à l'évolution du service d'information puisque des suggestions faites par un responsable de centre peuvent bénéficier à l'ensemble du réseau. Afin d'améliorer le service rendu aux utilisateurs, des activités de formation sont organisées par la DG X. C'est ainsi qu'un séminaire de formation de trois jours en juin 1996 organisé à Bruxelles et à Luxembourg a permis aux responsables de CDE dont celle de Toulon de mieux connaître les institutions européennes.

La représentation locale de la Commission facilite l'accès des usagers à la documentation des autres centres. Ainsi, lorsqu'une brochure dont la diffusion avait été confiée au EIC de la CCI du Var, le bureau invita le CDE à entrer en contact avec ce centre pour en recevoir quelques exemplaires. Afin de faire participer chacun des relais à la politique d'information de la Commission, le bureau local informe le centre lorsque les documents reçus s'inscrivent dans une campagne de sensibilisation décidée au niveau communautaire.

La coopération devrait s'accroître prochainement coïncidant avec la mutation envisagée du centre de Toulon.

Parmi les missions imparties à l'organisme accueillant l'Info Point Europe, statut auquel prétend le CDE, se trouve l'engagement de conclure des contrats de partenariat. Pour la Commission européenne, le but de l'IPE ne doit pas être l'exhaustivité du fonds mais plutôt de s'instituer en point de référence de la documentation européenne innervant un réseau d'autres centres fonctionnant en

synergie. Quelle que soit l'évolution future du centre, la coopération avec le bureau de la Commission ne pourra qu'augmenter: la présence du documentaliste chargée de la gestion du CDE aux divers séminaires et conférences organisés par le bureau de Marseille devra être systématique. Le principal grief formulé par les responsables actuels de la BU à l'encontre de la politique d'information de la DG X reste l'insuffisance de la formation continue du personnel du centre. La qualification du futur responsable du centre exige des actions de formation régulières portant notamment sur l'usage des bases de données communautaires, l'usage des archives européennes, la documentation statistique (Eurostat) et des aperçus sur la législation de l'Union.

Il existe déjà une structure d'assistance technique des réseaux d'information soutenus par la DG X, l'Association européenne pour l'information sur le développement local (AEIDL), appelée aussi Help-Desk. Ce bureau récent ne fournit toujours pas d'aide au CDE¹. Parmi les missions confiées au Help-Desk pour l'animation des réseaux et relais d'information se trouve celle de "stimuler la coopération et la synergie à l'intérieur de chaque réseau et entre les différents réseaux". Le bureau d'aide participe aux réunions organisées par la DG X à Bruxelles visant à l'échange d'expériences ainsi qu'à la structuration et à l'amélioration du fonctionnement du réseau. Il est prévu qu'à l'automne 1996, l'ensemble des informations réservées au réseau soient stockées sur un site Internet géré par le Help-Desk, accessible uniquement aux relais d'information par un mot de passe². Le réseau des CDE disposera d'une page web contenant des listes d'adresses et des informations sur les activités des réseaux. D'autres pages web seront relatives à l'information communautaire récente. Le système de la messagerie électronique permettra aux membres du réseau de poser des questions, portées à la connaissance de tous, au Help-Desk et, il est prévu qu'à l'horizon 1998 un forum constitue le lieu de dialogue entre les responsables de centres. Il est également prévu qu'une newsletter commune aux 4 réseaux (CDE, Carrefours, CIUL et Info-Points) soit publiée dès la fin 1996 par le Help-Desk. Cette newsletter devrait être disponible prochainement sur le site Internet Europa³. L'élaboration d'un rapport annuel présentant les activités des réseaux à partir de 1997 permettra au futur responsable du

¹ Voir l'annexe B

² L'adresse du site sera [HTTP://WWW.NETDGX.AEIDL.BE](http://WWW.NETDGX.AEIDL.BE)

³ Ce serveur Europa fut ouvert en 1995 dans le but d'offrir aux citoyens européens et non européens des informations complètes et à jour sur les objectifs, les institutions et les politiques de l'UE. Son code d'accès est [HTTP://WWW.CEC.LU](http://WWW.CEC.LU)

CDE de mieux connaître les services offerts par l'ensemble des relais d'information européenne.

1.3.2.2 La mise en place d'un réseau de CDE

A côté des relations nécessaires avec l'instance d'impulsion, le CDE mène des actions de partenariat dans le cadre du réseau informel des CDE. Cette coopération s'effectue sur une base essentiellement régionale. Jusqu'à présent, la collaboration s'est limitée aux actions d'échange de documents.

Certes, l'intégration des CDE dans les universités permet l'utilisation du PEB. Mais, l'absence de connaissance des fonds documentaires des autres CDE est rédhibitoire quant au maniement du prêt. L'échange de documents s'effectue donc au coup par coup. En attendant que l'ensemble des CDE de la région dispose d'un catalogue librement accessible aux autres, diverses solutions transitoires pourraient permettre de pallier ce manque de transparence. Les CDE régionaux pourraient par exemple se transmettre régulièrement le relevé mensuel des publications envoyées par l'Eur-Op; le CDE de Toulon pourrait transmettre la liste des ouvrages du fonds européen en utilisant l'impression par cote permise dans Loris. Cette action suppose la collaboration des différents centres afin que le plus dynamique ne soit pas submergé par les demandes provenant des autres centres.

Un certain nombre de pistes peuvent être avancées. Trois axes pourraient être privilégiés dans la collaboration avec les CDE de la région dans le but d'assurer la plus grande transparence dans les relations entre eux :

1. la politique d'acquisition partagée
2. des services communs (dossiers, publications)
3. l'échange de personnel

C'est surtout au niveau de l'instauration d'un réseau d'acquisition que la coopération pourrait être fructueuse. Le site Internet géré par Help-Desk constituera un outil efficace de dialogue. Les avantages d'une acquisition partagée sont nombreux. Elle permettrait tout d'abord une plus grande couverture de la documentation acquise. Lorsqu'un centre est CDE spécialisé, comme c'est le cas à Toulon, il serait judicieux que les autres puissent connaître les thèmes sélectionnés. Une coopération régulière entre responsables de centres permettra de modifier la politique d'acquisition des centres en cas d'inadaptation des collections aux besoins du public. A part une base documentaire commune indispensable comme l'ensemble de la législation communautaire, une partie gérée par chacun des CDE peut être considérée comme faisant double-emploi. Un

travail d'acquisition mené en commun minimiserait l'importance de ce double-emploi. D'autre part, une coopération entre CDE serait en mesure d'échanger une masse documentaire supérieure, y compris la littérature confidentielle, souvent acquise par des canaux locaux spécifiques à un centre. Néanmoins, certains des inconvénients de l'acquisition partagée devront être présents à l'esprit des responsables des centres : les délais d'achat risquent d'être prolongés ainsi que ceux de mise à disposition⁰. Le principal écueil provient des réticences auxquelles risque de se heurter ce genre de travail. Jusqu'à présent, cette question n'a pas été abordée. Néanmoins, ce genre de coopération devra se développer à long terme, surtout si la politique de restriction de fourniture des documents opérées par l'Eur-Op depuis quelques années devait s'intensifier.

En dehors de la politique d'acquisition partagée, c'est au niveau des services offerts que la coopération avec les autres CDE induira des bouleversements dans le fonctionnement de celui de Toulon¹. Cette collaboration pourrait consister à mieux renseigner le public grâce à des renvois vers le centre le plus susceptible de détenir l'information recherchée. Une fois la spécialisation de chaque CDE connue, les usagers pourront utiliser au mieux les potentialités complémentaires des centres. Le service rendu sera alors plus complet, ayant fait appel à des sources différentes. C'est ainsi qu'une requête sur la politique de la pêche effectuée à Toulon induira une réponse à forte connotation juridique qui pourra être judicieusement complétée par l'analyse plus économique procédant du CDE de Marseille situé dans la faculté de sciences économiques. Dans des sujets extrêmement demandés, la constitution de dossiers thématiques avec les documents provenant des différents centres régionaux pourrait s'avérer utile. Il appartiendra au documentaliste de produire, quelques mois après son arrivée, un recueil des sujets demandés fréquemment.

Des initiatives de publications communes pourront être prises. Cette publication informerait des activités offertes par les CDE, des conférences organisées et des actions de promotion de l'UE impulsées par le bureau de la Commission à Marseille. L'élaboration même de la publication commune obligerait les participants à une certaine cohérence et lisibilité dans les actions et à une ligne directrice dans la politique globale. La préparation du document retraçant l'activité du centre incite les professionnels chargés des relais d'information à un travail de réflexion ainsi qu'au partage des expériences. La publication commune est à la fois le résultat et la cause de la coopération entre CDE.

¹ Voir la bibliographie n°10

Des programmes d'échange de personnel pourraient être organisés : ceci permettrait aux responsables des centres d'examiner le fonctionnement des autres afin de dégager des règles assurant une certaine uniformité tout en tenant compte des diversités de situation. La connaissance des collections et des services de chacun des centres constituant le réseau des CDE favoriserait un renvoi pertinent à chaque fois que le service consulté n'est pas en mesure d'apporter le renseignement souhaité. L'échange régulier de personnel favorisera le maniement par la documentaliste du CDE de Toulon des instruments de recherche des bases de données communautaires. Cette pratique irait dans le sens d'une professionnalisation accrue du personnel ainsi que d'une prise de conscience de la spécificité des centres fournissant de l'information européenne.

Cet échange de personnel peut être assimilé aux actions de formation continue qui devraient elles aussi faire l'objet de contrats de partenariat entre les CDE. Que les responsables des centres aient des compétences professionnelles équivalentes ne peut que contribuer à développer des actions communes. La pratique des différents logiciels d'interrogation sur les serveurs et sur les Cd-Rom permettra de pallier l'inconvénient de leur multiplicité. Le même niveau de connaissances en matière de dernières parutions et de nouvelles technologies renforcerait le réseau d'acquisition.

Autant l'ensemble des actions de partenariat décrites ci-dessus pourront être mises en oeuvre rapidement après que le centre ait été doté d'un emploi de documentaliste, autant d'autres prolongements de la coopération restent pour l'instant hypothétiques.

Ainsi l'élaboration d'un réseau informatisé en intégration communautaire entre les centres de la région afin de rationaliser les politiques d'achat et l'échange de documents par l'instauration d'une messagerie électronique demeurent à l'état de projet. A ce niveau, la Commission pour l'étude des communautés européennes (CEDECE) regroupant les UFR chargés de l'enseignement européen pourrait s'avérer intéressante puisque cette association apporte son soutien aux plans de modernisation technique des CDE.

Le centre de Toulon s'est déjà engagé dans la voie d'une coopération accrue.

La coopération entre les CDE a connu un dernier prolongement avec la première réunion des CDE français organisée à Paris en mars 1996 par la représentation française de la Commission. A l'issue de cette réunion une société basée à Rome fut chargée d'être le relais de l'Union auprès des CDE. Avant de pouvoir mettre en oeuvre des activités d'assistance financière et technique, la société ARPES a envoyé un questionnaire à l'ensemble des centres afin de procéder à une analyse précise de l'état

des relais d'information. Il est prévu que cette société constitue le point de ralliement de tous les centres diffusant de la documentation européenne. Cette réunion avait pour but d'homogénéiser les conditions d'organisation des CDE en rendant obligatoire la présence d'un titulaire à plein temps dans un local nécessairement distinct. Cette nouvelle politique de la Commission s'appuie sur la technique contractuelle et, en contrepartie d'aides financières et technologiques, les centres devront rendre compte de leur activité à la Commission. Ce projet d'évaluation fut rejeté par certains responsables de centres mais, l'idée d'un réseau englobant l'ensemble des CDE impulsé et chapeauté par la Commission offre des perspectives intéressantes.

1.3.2.3 Autres types de coopération

Je suggère que la coopération concerne également d'autres relais d'information avec lesquels elle ne peut être qu'épisodique et ponctuelle.

La coopération entre le CDE de Toulon et l'antenne toulonnaise du EIC de Marseille destiné à la communauté des affaires pourrait s'avérer prometteuse dans le cas d'un élargissement du public. Il est important que le renvoi pertinent puisse être effectué vers le centre le plus susceptible de répondre à la demande de l'entrepreneur. La collaboration peut se concrétiser par l'échange de documents: le EIC pourrait transmettre par exemple des documents afférents aux questions de culture et d'éducation dans lesquelles il s'est spécialisé tandis que le CDE ferait bénéficier son partenaire d'études statistiques dont il est bien fourni. La répartition des bases de données communautaires auxquelles ils ont accès pourrait s'effectuer dans un cadre informel. Au niveau de la promotion des activités du CDE, la collaboration avec la CCI, par le biais du EIC, présente des avantages puisque cette dernière constitue un relais indispensable avec la communauté entrepreneuriale. Quant à l'échange des documents avec les autres EIC de la région, le bureau de la Commission pourrait jouer le rôle de centralisation de la distribution documentaire.

Une autre forme de coopération non continue pourrait être instaurée avec des relais d'information présents dans les autres 14 Etats membres, permettant de disposer de la documentation sur chacun des pays de l'Union, l'exhaustivité dans ce domaine n'étant guère réalisable. Le forum du site prochainement mis en place par le Help-Desk favorisera cette collaboration entre CDE de pays étrangers. Des renseignements de type juridique pourront être obtenus auprès du *centre européen de diffusion d'informations juridiques*, spécialiste du droit comparé. Le fichier électronique central ainsi que le service d'alerte juridique de ce centre sont accessibles par Minitel.

Ce centre peut même assurer la traduction de textes juridiques d'autres Etats européens. Dans cette coopération l'Université de Toulon pourrait s'ériger en acteur puisqu'elle constituerait le cadre à des coopérations conjointes avec des universités européennes. L'établissement de contacts plus réguliers avec les CDE de pays comme l'Italie et l'Espagne avec lesquels les relations commerciales et scientifiques sont les plus intenses pourrait être mené concurremment avec les actions interrégionales déjà menées par les collectivités locales¹

1.3.3. Une collaboration à géométrie variable

Une coopération à géométrie variable avec une multitude de partenaires apporterait une dimension supplémentaire au CDE de Toulon en améliorant l'offre de services. Après avoir examiné les différentes expressions pratiques de la collaboration, il convient d'étudier les cadres de la mise en réseau qui pourraient convenir au centre d'information. Une erreur par trop commune consiste à introduire un formalisme excessif dans un réseau, alors que la coopération ne s'installe que lorsque les personnes ont la réelle volonté d'agir dans la même direction². La formation assurée au futur documentaliste du centre par la Commission avant sa prise de fonction pourra ainsi constituer le cadre idoine à la constitution de liens informels entre les responsables de centres.

Néanmoins, les interactions sur des bases personnelles et *ad hoc* peuvent s'avérer insuffisantes pour éviter que les demandes d'échange de documentation ne se fassent de manière intuitive. La nécessité d'établir des rapports plus étroits avec la Commission qui doit jouer le rôle de coordination qui lui incombe est apparue lors de la réunion de mars 1996 organisée par la représentation nationale. S'il est important que les réseaux mis en place ne soient pas dépendants de la Commission afin de tenir compte des spécificités locales, un partenariat solide soit s'établir. C'est l'option choisie au Royaume-Uni où l'*European Information Association* englobant l'ensemble des relais d'information encourage l'interaction entre ses membres tout en collaborant avec la Commission³. L'adoption de cette solution pourrait être le cadre pour la France, ni trop strict ni trop lâche. Cette idée fut néanmoins rejetée par les responsables de CDE en raison des tracasseries administratives et des pertes de temps supposées.

¹ Voir la bibliographie n°8

² Voir la bibliographie n°14

³ Voir la bibliographie n°13

La coopération déjà réalisée au niveau régional en Bretagne sous l'égide de l'ADBS (Association des documentalistes et bibliothécaires spécialisés) pourrait se prolonger dans la région PACA. La création d'un groupe sectoriel spécialisé en documentation européenne au sein de l'ADBS pourra rassurer les responsables réfractaires à de nouvelles structures. Si ces interactions ne sont pas du ressort de l'initiative du CDE de Toulon, la mise en commun de fonds ou de compétences peut être impulsée localement. L'élaboration d'un répertoire des centres-ressources régionaux permettant une orientation judicieuse est réalisable grâce aux contacts personnels et informels déjà établis. On pourrait également envisager que le CDE de Toulon impulse la création d'un club utilisateurs des bases de données communautaires dans la région.

2. Une offre de services axée sur les demandes du public

Il résulte du projet de développement du CDE qu'une ouverture est nécessaire, que cette ouverture ait lieu vers les milieux économiques dans le cas du projet de centre départemental ou plus généralement vers le grand public dans le cas de l'Info-Point Europe, statut accordé par la Commission européenne. Avant de proposer une modification des services offerts dans l'unité de documentation étudiée, il convient de s'interroger sur le public susceptible d'être intéressé ainsi que sur ces besoins d'information rarement formalisés. Après l'identification des besoins, on pourra définir la façon de les satisfaire adéquatement à travers ses aspects de contenu, de fréquence, de délai et de modalité¹.

2.1 *Quel fonds pour quel public?*

2.1.1 Le monde des entreprises

Voilà les trois moments de l'argumentation qui me poussent à rejeter une ouverture importante aux entreprises:

- les entreprises recourent à d'autres relais d'information (EIC)
- elles y trouvent la documentation escomptée et des services efficaces
- concurrencer les EIC aboutirait à dénaturer le CDE

Je circonscrirai cette ouverture à deux cas précis :

- les questions juridiques
- la coopération Université / monde des entreprises

C'est à l'égard de l'élargissement du CDE à la masse productive du Var que des réserves seront exprimées. Certes, il résulte du questionnaire élaboré et traité par l'association Coralie que la détention d'informations européennes pourrait inciter certaines entreprises, surtout celles d'import-export et de conseil, à fréquenter le centre assez régulièrement. Néanmoins, le décalage entre le réel besoin en information européenne et le faible pourcentage d'entrepreneurs ayant eu recours à une bibliothèque indique l'inadaptation actuelle des bibliothèques à ces attentes. Ce décalage est également révélateur du manque de lisibilité de l'action des bibliothèques et du CDE en particulier dans ces domaines.

¹ Voir la bibliographie n°1 et n°4

Pour que le "Point-Europe" se convertisse en un centre-ressources, il faut qu'il s'intègre pleinement à la vie locale grâce à des opérations de promotion. Or, ce sont les structures accueillant les EIC qui sont déjà pleinement insérées dans le tissu économique local¹. L'antenne de Toulon du EIC de Marseille bénéficie de la connaissance du terrain de la Chambre de commerce et d'industrie du Var à laquelle les entreprises varoises recourent fréquemment. L'absence des représentants du monde des entreprises au CDE s'explique donc aisément. Un sondage effectué par le bureau de la Commission de Marseille en 1990 confirme cette inadéquation des bibliothèques : les informations les plus pertinentes sur l'Union européenne étaient fournies aux PME par le biais de syndicats professionnels, de la CCI de Marseille-Provence, du Centre français du commerce extérieur et les groupements d'exportateurs. Dans ce sondage, la connaissance relative des fonds et des services proposés par le bureau de la Commission et les différents EIC contrastait avec la méconnaissance de l'existence d'autres fournisseurs d'information.

Dans le maillage extrêmement serré des relais d'information destinés aux entreprises, toute tentative d'ouverture vers ce milieu ne risque-t-elle pas de s'avérer vaine? Le problème de double-emploi peut se poser avec le EIC de Toulon puisque l'inclusion escomptée du monde productif parmi le public potentiel du CDE aboutirait nécessairement à concurrencer l'offre existante. La légitimité de la mutation du centre ne s'imposera qu'au regard de la présence d'améliorations induites. Sans cela, cette transformation sera perçue comme un empiètement inadmissible par les fournisseurs actuels de l'information européenne aux entreprises.

L'apport d'une réelle plus-value de la part du centre départemental de documentation européenne passerait par une adéquation entre la réalisation concrète du projet et les besoins exprimés, plus ou moins formellement, par le public professionnel. La spécificité du fonds documentaire et des services nécessaires à ce nouveau public est grande par rapport aux caractéristiques présentes du CDE. Alors que pour l'étudiant et le chercheur priment la richesse documentaire et l'exhaustivité, pour ce public non-universitaire, la précision des réponses est fondamentale. A chacune de ces catégories correspondent des besoins spécifiques qui risquent d'être contradictoires. Pour les décideurs, l'information sert à prendre la meilleure décision en réduisant le champ des incertitudes. Il exige une information claire et synthétique pouvant être accompagnée de références en vue d'une étude approfondie. Or, les collections possédées par le réseau des EIC répondent déjà parfaitement à cette demande. L'antenne de Toulon reçoit des

¹ cf p.15 L'Euro Info Centre de Toulon

publications de la Commission sur 14 thèmes : en plus des thèmes choisis par le CDE hormis les relations extérieures, le Point-Europe de la CCI de Toulon est spécialisé en emploi et affaires sociales, en politique régionale, en recherche scientifique et en éducation et culture. De plus, le Point-Europe est connecté à 6 banques de données en dehors de *Celex* dont *TED* qui récapitule les appels d'offre communautaires et qui est très prisée par les entreprises varoises du bâtiment.

En dehors de cette documentation en provenance de l'Eur-Op, le EIC dispose de publications variées produites par le réseau des EIC comme "programmes communautaires de recherche et développement" mis à jour tous les 2 mois et de publications ponctuelles comme "Recherche de partenaires". L'existence d'un service de messagerie électronique constitue un des éléments moteurs de l'interaction entre les EIC régionaux et nationaux. L'accès des PME à l'information communautaire se trouve encore renforcée par les liens étroits tissés entre divers organismes du monde des affaires. Ces structures, qu'ils s'agissent des CCI, des unions patronales et de certaines organisations professionnelles, publient régulièrement des informations relatives à la réglementation européenne dans leurs bulletins périodiques. Le EIC de Toulon peut accéder par l'intermédiaire de la télécopie à la quinzaine de journaux professionnels ayant une rubrique permanente "Europe". C'est ainsi que la Conférence permanente des chambres de commerce françaises et italiennes des régions frontalières (CPFI) diffuse une lettre expérimentale traitant du financement communautaire.

La vocation du CDE de Toulon ne doit pas être de concurrencer un réseau d'information structuré offrant aux entreprises varoises une palette de services performants grâce à des moyens humains et techniques satisfaisants et grâce à une notoriété acquise par l'implantation dans le milieu industriel et commercial. Des réunions sont organisées régulièrement dans une des CCI de la région à l'issue desquelles un dossier plus complet est transmis. Cette dissémination d'informations à destination d'un public très ciblé suppose une intégration poussée dans le monde économique à laquelle le CDE ne pourra jamais prétendre puisque telle ne peut être sa mission.

Une ouverture partielle et ponctuelle à la masse productive du département ne doit néanmoins pas être exclue tant que la préférence reste accordée à la satisfaction des besoins de la communauté universitaire. Ainsi, la dominante juridique du CDE constitue un atout certain pour les responsables de département juridique au sein d'entreprises locales souhaitant exporter ou s'implanter dans l'UE. La complémentarité avec le fonds juridique de la BU rend le CDE indispensable pour certaines requêtes faisant appel par exemple à la jurisprudence. Le CDE reçoit déjà "La lettre Jupiter",

bulletin spécialisé dans le droit communautaire des affaires. L'abonnement au *dictionnaire permanent droit européen des affaires* serait complémentaire.

Un autre pôle d'intérêt pourrait attirer une partie des forces productives départementales: toute la documentation afférente aux coopérations entre le monde des affaires et le monde universitaire au sein de l'UE. Cette synergie constitue un des buts des instances communautaires et permettrait l'ouverture vers un public jusqu'alors absent sans sacrifier l'intérêt des étudiants. A la confluence des questions intéressant les entreprises et les universitaires se trouvent les programmes européens visant à améliorer la formation professionnelle des jeunes en Europe : cette ouverture présente l'avantage de tisser des liens entre ces deux communautés sans avoir à offrir des services concurrençant le EIC. Elle implique la mise en oeuvre d'actions de promotion dirigées spécifiquement à informer le tissu économique local.

2.1.2 Le monde professionnel et associatif

En dehors du secteur des entreprises, le projet de Centre départemental de documentation européenne envisage l'élargissement du public du CDE à la catégorie des professionnels. S'il ressort de l'enquête menée par Coralie en 1995 que la détention d'informations européennes dans le cadre de leur activité professionnelle ne constitue un impératif que pour la moitié des professionnels, qu'il s'agisse d'architectes, d'avocats, de notaires, de laboratoires ou d'autres, l'ouverture à ce public nous semble plus judicieuse que celle envisagée dans le monde des affaires. Notre réflexion s'articulera autour de deux axes : l'absence de relais d'information communautaires à destination de ce public et la compatibilité des collections et des services offerts à ce groupe d'utilisateurs variés avec l'orientation universitaire du centre.

2.1.2.1 Un besoin non encore satisfait

L'extrême diversité des métiers regroupés sous l'appellation de "professionnels" peut expliquer que ce public n'ait pas été considéré jusqu'à présent par la Commission comme une priorité dans sa politique d'information. Pourtant, l'incidence sans cesse croissante de l'UE dans leurs pratiques professionnelles amènera bon nombre de ces professionnels à rechercher de la documentation européenne. Le rôle apporté dans ce domaine par les organisations professionnelles reste largement insuffisant et justifierait une démarche active du CDE afin de satisfaire les besoins de ce public auquel pourrait être associé le monde associatif.

2.1.2.2 Différentes catégories d'usagers

La conformité du fonds présent aux besoins documentaires sera vérifiée pour chacune des catégories d'usagers envisagées : professions juridiques, professions libérales et consommateurs, associations. A chaque fois, des suggestions de documents seront faites pour mieux satisfaire ce public.

Une première catégorie susceptible d'être intéressée par les services du centre regroupe les professions juridiques (avocats, notaires, huissiers et l'ensemble des juristes) qui constituent déjà la plus forte proportion des utilisateurs non universitaires de la BU. La composante juridique du fonds répond parfaitement aux besoins documentaires de ceux qui recherchent des textes réglementaires et des commentaires de jurisprudence. L'ensemble des juristes-conseils spécialisés dans les affaires communautaires doivent recueillir de l'information pour le compte d'entreprises, de particuliers, d'organisations professionnelles et d'administrations.

Un des cabinets régionaux spécialisés en droit communautaire pourrait même constituer une source de documentation pour le CDE. En effet, le cabinet Fontaneau à Nice a publié 9 ouvrages régulièrement mis à jour dans une collection "fiscalité européenne", susceptible d'intéresser d'autres juristes. Parmi les principaux ajouts dans la composition du fonds du CDE, permis grâce à la contribution financière de la Commission, pourrait figurer Jusletter, destinée aux acteurs de la vie juridique. Ce périodique recense et résume chaque semaine les initiatives et les décisions des institutions communautaires dans le domaine juridique. Le choix devra se faire entre l'abonnement papier (environ 2000 francs pour 45 parutions par an) et l'accès en ligne via Echo d'après la fréquence de consultation supposée.

L'abondance des textes concernant la liberté d'établissement, le droit de la concurrence et les règles sur la sécurité et les conditions de travail représente une source d'informations essentielle pour les professions libérales. C'est surtout par rapport au monde associatif entendu au sens large que l'ouverture vers un public plus large offre de réelles perspectives. De réels besoins documentaires peuvent être remplis sans contredire l'orientation juridique et universitaire du CDE de Toulon. Ainsi, le centre pourrait judicieusement répondre aux questions posées dans le domaine du droit de la consommation de l'UE grâce aux fiches pratiques issues du programme *Coline*. Ce genre de documentation peut intéresser aussi bien les étudiants que les organisations de consommateurs. D'ores et déjà, le CDE offre à la disposition du public potentiel le périodique *Info-C* publié par la DG XXIV qui traite des questions de consommation. Le réseau *Aries* d'information et de communication interactif sociale en Europe diffuse une

documentation pouvant susciter l'intérêt des acteurs locaux de l'économie sociale comme les coopératives et les mutualités.

La spécialisation en relations extérieures du CDE offre aux associations caritatives et d'aide au développement des sources intéressantes comme "le courrier" ou "Europe information développement" qui retracent des actions précises et informent des aides financières accordées par l'UE. Cette documentation est déjà utilisée par un public extérieur désireux de se renseigner sur les politiques sociales menées au niveau communautaire. Les réglementations européennes rendent les questions liées à la construction européenne primordiales pour les organisations syndicales. Le CDE devrait réunir la documentation ponctuelle concernant les colloques et les journées d'information organisés par les unions régionales syndicales. Les associations féministes peuvent consulter avec profit les "Cahiers de femmes d'Europe". C'est tout le milieu associatif, extrêmement dynamique dans le Var, qui pourra utiliser la documentation déjà présente dans le CDE.

J'examine à présent les deux conditions nécessaires à une fréquentation réelle du CDE par le nouveau public : un travail de promotion et une évolution des services.

2.1.2.3 La promotion du CDE

Offrir une documentation répondant aux besoins ne suffit pas. Le CDE souffre d'un manque de notoriété dans ce milieu. La question ne se pose pas pour les professions juridiques accoutumées à rechercher l'information dans la BU de droit. Le problème est prégnant pour les autres catégories. Deux mesures pourront être prises : le CDE pourrait faire connaître ses activités dans les lettres professionnelles que les organisations professionnelles distribuent à leurs membres; des brochures sur le CDE pourront être distribuées dans les services d'information des mairies varoises, à la Bourse du travail, aux *Maisons de l'Europe* de Toulon, d'Hyères et La Seyne et dans le relais socio-culturel Peiresc de Toulon.

2.1.2.4 Les services offerts

Si la composition du fonds du CDE correspond aux besoins documentaires de ce public potentiel, les services qui devront être offerts supposent une évolution dans le fonctionnement du centre. Les professionnels ont exprimé leur préférence lors de l'enquête sur la pertinence du projet de CDDE pour les services et les conseils d'une documentaliste. Parmi ces services, la possibilité de se faire constituer un dossier serait

largement appréciée. Cette demande peut s'expliquer par leur réticence à se déplacer et leur manque de pratique de la consultation des bases de données.

Vues les caractéristiques de ce public, le service offert ne sera utilisé que s'il satisfait à plusieurs critères : le service doit être rapide, les informations doivent être pertinentes, actuelles et précises, le dossier doit faire preuve de lisibilité et de simplicité dans la présentation en plus d'être exhaustif. Le facteur temps peut dissuader les professionnels de fréquenter le centre. La contradiction entre l'exhaustivité que suppose la constitution de dossiers et la nécessaire rapidité du service se posera inévitablement.

Cette ouverture aux professionnels conduira les responsables du CDE à s'interroger sur le statut du public extérieur. La Commission européenne recommande que le même statut leur soit accordé qu'au public non-universitaire fréquentant la bibliothèque d'accueil. A la BU de Toulon, la carte de lecteur autorisé coûte 150 F par an et autorise l'emprunt d'ouvrages, le PEB et la possibilité de faire des photocopies. A ces prestations de base devront s'ajouter la possibilité de solliciter les conseils et les services de la documentaliste afin de rendre le CDE attractif.

2.1.3 Les collectivités locales

A mon avis, le public constitué des responsables des collectivités locales du département est susceptible de fréquenter le CDE. En effet, son besoin en information communautaire n'est pas encore pleinement satisfait. Les collectivités locales peuvent également solliciter de l'information auprès du centre dans le but de renseigner certains de leurs administrés. Ce cas de figure peut s'appliquer aux agriculteurs.

2.1.3.1 Un besoin d'information non encore satisfait

Le projet de convention de coopération pour la mise en place et la gestion d'un centre départemental de documentation européenne est révélateur de l'intérêt manifeste du Conseil général dans le développement du CDE. Plus généralement, les collectivités locales du département espèrent que le centre intègre leurs besoins en information européenne et mette à leur disposition des moyens de documentation efficaces pour leur politique. L'enquête menée par l'association Coralie évoqua l'inadaptation de l'ensemble des bibliothèques à répondre aux besoins spécifiques des administrations puisque l'organisme auquel elles ont le plus fréquemment recours est la CCI. Les services offerts par le CDE de Toulon peuvent convenir aux collectivités territoriales dont les services de documentation n'assurent pas une couverture suffisante des questions communautaires. L'utilisation d'ouvrages et de revues spécialisés en droit européen se révèle complémentaire par rapport à la documentation générale sur l'UE

détenue dans les mairies. En revanche, le CDE de Toulon ne pourra être qu'un centre de recours pour les services déconcentrés de l'Etat dont les services de documentation répondent assez bien à leurs besoins en information sur l'intégration européenne. C'est notamment le cas du service de documentation de la direction régionale des affaires sanitaires et sociales.

2.1.3.2 Le besoin en information communautaire des collectivités locales

L'intérêt des collectivités locales pour la réglementation communautaire se justifie par la convergence de deux tendances fortes : d'un côté, l'utilisation de la législation relative aux marchés publics est indispensable à l'action politique et, d'autre part, les collectivités territoriales se sont imposées comme des relais nécessaires pour faire parvenir l'information européenne à leurs administrés.

Une partie de la documentation utile est constituée par l'information relative aux fonds communautaires et aux procédures permettant d'y avoir accès. La réforme des fonds structurels de 1989 ayant accordé davantage de responsabilités aux collectivités territoriales, ces dernières participent pleinement à l'action communautaire. La recherche d'une documentation précise et actuelle concernant les fonds peut les amener à fréquenter le CDE. Les acteurs de la vie locale trouveront d'autant plus d'intérêt à fréquenter le centre qu'ils bénéficieront en outre de l'important fonds destiné au DESS "administration et gestion des collectivités locales". La connaissance des subventions accordées par l'UE favorise la mise en oeuvre d'initiatives locales dans des domaines aussi variés que les infrastructures et la culture (Europhonie de Brignoles).

La connaissance par les collectivités locales de faible importance des initiatives européennes des collectivités locales de la région facilite leur développement. Le CDE pourrait, en collaboration avec le Conseil général, mettre à la disposition des décideurs locaux un répertoire des différentes actions coordonnées des collectivités territoriales qu'elles soient départementales, régionales ou interrégionales auprès de l'UE.

Les documents produits par certains de ces organismes de coopération constitueraient un fonds intéressant pour le CDE, attirant les responsables de collectivités locales. C'est ainsi que le *Conseil, communes et régions d'Europe* (CCRF) est à l'origine de publications informant les collectivités locales des actions menées au niveau communautaire et que la *Fédération des villes jumelées et des communes européennes du Var* publie un bulletin "Le Var en Europe" incluant notamment un agenda des affaires européennes. Parmi les missions imparties au centre pourrait figurer celle de se constituer en pôle de renseignement des responsables de tourisme des

mairies varoises qui souhaitent participer aux actions de promotion du département dans d'autres pays de l'UE. Les différents acteurs socio-économiques des villes varoises trouveraient fructueuse l'information sur la stratégie communautaire du développement urbain. L'établissement de contacts avec le seul *Centre d'initiatives urbaines locales* (CIUL) de France qui se trouve en Picardie et qui reçoit l'ensemble de la documentation relative aux politiques communautaires de la ville, permettrait au CDE d'élargir son offre documentaire à destination des décideurs locaux. Le site Internet de l'observatoire européen Leader retraçant les initiatives locales peut constituer une source d'information irremplaçable¹.

2.1.3.3 Les collectivités locales intermédiaires entre la documentation européenne et le monde agricole

En l'absence de *Carrefours d'information et d'animation rurale* dans le département, le CDE peut suppléer à l'absence de relais locaux d'information européenne à destination des acteurs du monde rural. Grâce à sa documentation sur l'agriculture et la pêche (Europe verte, Eurostat agriculture), Les collectivités locales constituent souvent l'intermédiaire entre les agriculteurs, les coopératives agricoles et les organismes de développement rural avec la législation agricole communautaire. Détenir les adresses pour l'obtention des subventions du FEOGA est essentiel pour les communes rurales qui valoriseraient ces services. En tant qu'interfaces entre le CDE et leurs administrés agriculteurs, les collectivités locales peuvent profiter de ces services non encore fournis par le centre.

La situation géographique des communes rurales du Haut-Var rend la fréquentation du centre de documentation par des responsables locaux rare. Des services comme l'accès par minitel au catalogue du centre ou la possibilité de demander des renseignements téléphoniques à un documentaliste favoriseront l'ouverture du CDE à ce public. Pour cette catégorie nouvelle, l'information doit permettre d'apporter la solution à un problème et nécessite qu'un sens lui soit donné. Pour cela, l'appel aux enseignants de droit communautaire serait appréciable.

Le fonds documentaire actuel sera en mesure de répondre à la plupart des interrogations posées par les responsables locaux. Le centre est déjà abonné à la revue Leader qui retrace les initiatives émanant des communes rurales soutenues par l'UE. L'accès gratuit via le serveur Echo à la base de données *Elise* (European local

¹ L'adresse du site est: [HTTP://WWW.RURAL-EUROPE.AEIDL.BE](http://WWW.RURAL-EUROPE.AEIDL.BE)

initiatives system of exchanges) qui recense les initiatives locales d'emploi dans les pays de l'UE touchant des domaines comme le développement rural et la formation professionnelle pourrait être envisagé par le centre si la fréquentation par les administrations locales devait se confirmer. Ainsi, sans perdre sa spécificité universitaire et juridique, le CDE de Toulon peut s'adapter aux exigences de ce nouveau public.

2.1.4 Le monde de l'enseignement

Aussi bien pour le public universitaire de la faculté de droit que pour celui en provenance d'autres centres, le CDE peut se constituer en point de référence dans deux domaines :

⇒ large accès aux bases de données communautaires

⇒ documentation afférente aux programmes universitaires européens

2.1.4.1 Le public de la faculté de droit de Toulon

Malgré l'ouverture vers un public plus diversifié, les utilisateurs prioritaires du centre seront toujours les étudiants. La suppression de la maîtrise en droit européen pour l'année universitaire 1996-1997 ne devrait pas entraîner une désaffection des étudiants en droit pour le CDE puisque des enseignements de droit communautaire subsistent en première année, en licence et en maîtrise, quelle que soit la mention. De plus, les questions d'intégration communautaire constituent une approche transversale de toutes les disciplines juridiques. L'utilisation de la documentation spécialisée du fonds européen pour les étudiants en 3^{ème} cycle se consolidera puisque 80% de la législation économique et sociale est d'origine communautaire. A chaque catégorie universitaire vont correspondre des besoins spécifiques. Alors que pour un enseignant la documentation lui permet de préparer son cours, l'étudiant l'utilise pour préparer un devoir et le chercheur rassemble les références et les points de vue pour élaborer sa démonstration. Le souci de richesse documentaire et d'exhaustivité se retrouve dans le fonds du CDE où les manuels traitent de l'ensemble des aspects du droit européen et où la palette des sujets couverts par les périodiques permet à l'étudiant d'aborder la plupart des questions.

2.1.4.2 Autres publics étudiants

L'exhaustivité présente également sur le plan de la réglementation européenne est susceptible d'intéresser un public étudiant hormis celui qui fréquente déjà le CDE. C'est ainsi que l'Ecole supérieure de commerce de Toulon vient d'inclure

un enseignement spécialisé sur l'Europe pour ses étudiants de 1^{ère} et de 2^{ème} année. L'intérêt des classes de BTS des lycées de l'aire toulonnaise pour la documentation de la BU en général ou pour celle du fonds européen doit être pris en compte. L'initiative viendra alors souvent des enseignants. L'élargissement de la base à d'autres étudiants comme ceux de l'école de commerce, des écoles privées supérieures ou de la Maison des technologies toute proche présente l'avantage d'intégrer dans leur future activité d'ingénieurs et de cadres d'entreprise la recherche d'informations européennes afin que le CDE se pose en centre de référence pour l'avenir.

Si l'existence d'un "point Insee" à la faculté des sciences économiques de Toulon rend inutile pour ses étudiants la recherche d'informations statistiques au CDE, la dominante juridique des fonds de ce dernier peut leur être utile. La même remarque est valable pour les étudiants en sciences. La lecture d'un périodique comme "Documents-série Orange" traitant de questions environnementales sous un angle technique peut représenter un apport dans leur formation. Il pourrait être intéressant d'élaborer et de distribuer dans la communauté universitaire un guide de l'utilisateur du CDE afin de sensibiliser l'étudiant, surtout celui qui n'utilise le centre qu'occasionnellement, aux spécificités de la documentation européenne.

2.1.4.3 Accès à des bases de données

Pour que le centre sis à la faculté de droit s'érige en centre-ressource pour l'information européenne à destination de la communauté universitaire, l'accès à la base de données *Euristote* s'avérerait être un atout supplémentaire. Il s'agit de la base de données des thèses et des recherches universitaires sur l'intégration européenne centralisant trois types d'informations : en premier point, les recherches universitaires, les thèses doctorales et les recherches post-doctorales sur l'intégration européenne; en deuxième point, les noms des professeurs et des chercheurs étudiant cette problématique et, finalement, les adresses des universités, des instituts et des centres de recherche traitant du domaine. En plus de la description bibliographique des ouvrages, des thèses, des articles de revues et des actes de colloques signalés, un résumé est proposé. Cet accès gratuit par TTY et vidéotex se réalise par le serveur européen Echo. Sa mise à jour hebdomadaire contribuerait à insérer pleinement le CDE de Toulon dans le réseau de communication interuniversitaire sur l'étude de l'intégration communautaire. La coopération entre établissements universitaires préconisée précédemment s'en trouverait grandement facilitée. La future connexion à Internet permettra aux enseignants de droit communautaire de rejoindre le réseau de communication ECSA-NET de l'Association des professeurs et des chercheurs spécialisés dans l'intégration européenne, intégré au

serveur Europa. Par ce biais, les enseignants de la faculté de droit pourraient échanger des informations sur les enseignements et la recherche en intégration européenne et accéder aux données d'Euristote puisque cette base y est intégrée.

2.1.4.4 **2.1.4.4 La documentation afférente aux programmes universitaires communautaires**

Le CDE doit se poser comme le lieu où la communauté universitaire du département puisse se renseigner au sujet des programmes de recherche universitaires lancés par la communauté. Pour un centre de recherche ou une école supérieure, la possibilité d'être bénéficiaire d'un contrat avec l'UE pour ces programmes est primordiale.

A cette fin, le CDE devra rassembler une documentation variée sur les programmes communautaires auxquels peuvent prétendre les centres universitaires. Un souci d'exhaustivité devrait concerner les publications émanant de *Socrates*, programme d'action communautaire dans le domaine de l'éducation. Ce programme est une source de renseignement pour les étudiants (bulletin d'information *Erasmus*), les Universités et les enseignants (*Comenius* et mesures transversales favorisant la compétence des enseignants de langue). L'action Jean Monnet, programme d'aide à la mise en place d'enseignements sur l'intégration européenne, susceptible d'intéresser les Universités et les chercheurs est à l'origine de publications sur les réseaux en droit communautaire¹.

L'ensemble de ces publications spécialisées compléterait judicieusement des revues comme "Education-formation-jeunesse" afin de constituer un fonds visant à informer l'ensemble de la communauté universitaire varoise des possibilités de diplômes et de recherches en Europe. La mise en réseau des ressources, objectif de la collaboration entre les CDE, faciliterait la fréquentation des étudiants d'autres Universités du centre de Toulon si un système de renvois est institué entre les responsables de centres vers celui détenteur de l'information demandée.

Il appartiendra au CDE de veiller aux relations entre le service d'information et ses utilisateurs préférentiels que sont les étudiants. L'utilisation fréquente et continue du CDE par les étudiants rend la prise en compte de leurs besoins en matière de recherche d'information nécessaire. Ils se manifestent essentiellement à travers leurs recours aux services. Il conviendrait qu'ils participent plus activement à des activités comme la conception des services et la politique d'acquisition. L'association des

¹ Voir la bibliographie n°7

étudiants pourrait passer par l'autonomisation de la question du fonds européen lors des séances du Conseil de la documentation.

Hormis la communauté universitaire deux catégories englobées dans le monde de l'enseignement pourront utiliser avec profit les services du CDE de Toulon : le public pré-universitaire et les organismes de formation.

2.1.4.5 Le public pré-universitaire

L'intérêt pour la Commission de permettre l'accès des écoliers à la documentation européenne est évident. Pour la Commission, les milieux de l'éducation constituent un vecteur essentiel de la diffusion de l'idée européenne dans la société. Ainsi, le CDE pourra s'ériger en relais du bureau de la Commission fréquemment sollicité par des enseignants pour obtenir des documents de tous supports sur l'Europe.

Pour ce public jeune, l'utilisation des vidéogrammes produits par les organes communautaires illustrant les activités, les objectifs et les enjeux de l'UE conviendrait parfaitement. Un catalogue de ces films permet leur achat auprès des bureaux de vente de l'Eur-Op¹. Le rôle du CDE pourrait être celui d'intermédiaire entre le bureau de la représentation de Marseille et les différents services producteurs auprès desquels s'effectue la location avec les enseignants intéressés : divers titres pourront intéresser des classes de lycéens ou de collégiens dont "La communauté : mode d'emploi" qui présente les institutions en 9 minutes ou "Le traité de l'UE" qui explique les caractéristiques du traité de Maastricht à travers des sketches.

Des brochures à destination des enseignants du primaire pourraient se trouver au CDE afin que les professeurs d'école puissent disposer d'une instruction civique européenne élémentaire. Dans les collèges du département se sont développés des "projets d'action éducative" ayant pour sujet l'Europe au cours desquels les collégiens réalisent des travaux à thème en relation avec les institutions européennes. Dans certains établissements de l'enseignement secondaire de la région se sont mis en place des "Clubs Europe" au sein desquels des élèves et des professeurs se réunissent pour réfléchir à la construction européenne. La fréquentation du CDE de Toulon par des classes de lycéens doit constituer un des axes de la politique de développement. Pour cela, le CDE doit être le lieu où tous les projets régionaux et européens concernant les systèmes d'échange pour les étudiants et les enseignants, les bourses et les diplômes européens soient connus des étudiants mais aussi des lycéens du département, désireux de s'informer sur leur future carrière universitaire. Pour cela, le partenariat avec le *Centre d'information et de documentation de la jeunesse* (CIDJ) s'avérerait utile.

2.1.4.6 Les formateurs

L'autre segment du monde universitaire susceptible de nécessiter les services et les fonds du CDE regroupe l'ensemble des acteurs de la formation. La

¹ Voir la bibliographie n°26

détention de documents et de dossiers issus des programmes européens visant à améliorer la formation professionnelle des jeunes comme *Petra* ou *Force* (programme de formation continue) attirerait des organismes de formation et des partenaires sociaux. La revue "Education formation jeunesse" répond d'ores et déjà à ce besoin en information qui serait encore mieux satisfait avec la documentation en provenance d'*Euro-apprentissage* facilitant les échanges européens entre apprentis ou la documentation du programme *Leonardo* relatant les expériences européennes de formation continue¹. Le répertoire décrivant les actions de formation professionnelle pour les femmes du programme européen *Iris* pourrait faire partie de la collection du CDE. Un partenariat pourrait s'instaurer avec l'*Office commun de la formation européenne* (OFCC) situé à La Seyne pour le choix des documents et pour les renvois d'orientation. Tous les acteurs du monde de l'enseignement, qu'ils soient étudiants, enseignants, formateurs, décideurs publics et privés pourraient demander des services d'information dans ce centre-ressource pour l'éducation et la formation européennes.

2.1.4.7 La promotion

A l'intérieur de la communauté universitaire, la promotion du CDE s'avère relativement aisée. Les enseignants de droit communautaire des autres facultés de la région représentent le vecteur indispensable pour que leurs étudiants soient au courant des autres CDE. La distribution de brochures au rectorat et auprès des organismes de formation permettrait de viser le public non-universitaire.

2.1.5 Le grand public

L'ouverture à ce public constitue l'objectif principal de la Commission et fut déterminant à l'heure de soutenir le projet de transformation du centre en Info Point Europe. L'information européenne reste bien souvent réservée à une élite. Or, l'incidence croissante de la réglementation communautaire incite les responsables de la Commission à une plus grande transparence. L'absence d'un effort des bibliothèques de lecture publique dans le département rend légitime la prétention du CDE à offrir à l'ensemble des citoyens l'information relative à l'intégration européenne. Ce public potentiel est extrêmement varié : simples citoyens mus par la curiosité, personnes nécessitant de l'information communautaire pour les actes de leur vie quotidienne (consommation, voyages, crédit, profession), personnes âgées suivant une formation,

¹ Le CDE possède déjà le répertoire Erasmus et Lingua pour 1993 et 1994 produit par la Commission européenne (ISBN 92-826-5789-2)

candidats à un concours de la fonction publique ou journalistes. La documentation utile au grand public peut être de deux sortes : une information générale sur l'UE que nous pourrions désigner comme instruction civique européenne et des documents plus spécialisés.

2.1.5.1 *L'instruction civique européenne*

En tant que centre de documentation universitaire, le CDE ne dispose guère de monographies de divulgation sur l'UE. Les ouvrages comme celui de N.Fontaine intitulé "Les députés européens" sont exceptionnels. Un fonds de vulgarisation pourra facilement être constitué grâce aux multiples brochures distribuées par le bureau de représentation à Marseille et par l'achat de quelques ouvrages visant le tout public. Ce bureau est également producteur de périodiques comme "sept jours d'Europe" ou "Fiches générales". Le CDE possède déjà des brochures "L'Europe en mouvement" qui correspondent à ce besoin. La diffusion de films, dont le prix est proche du coût de revient, proposés par la Commission permettra aux citoyens intéressés de se renseigner sur un grand nombre de thèmes comme l'emploi et le travail ou les finances. A cet égard, les dossiers et les études sur des questions communautaires rédigés par des journalistes-experts du bureau d'information *Prométhée* en poste à Bruxelles peuvent convenir aux citoyens.

2.1.5.2 *La documentation spécialisée*

Mais, les besoins en information des citoyens ne doivent pas être restreints à cette seule information généralisée. Leur intérêt peut se porter sur une question ponctuelle nécessitant une réponse précise. Il existe une documentation spécifique au grand public. Le réseau *Euro-jus* diffuse une information pratique sur la législation communautaire intéressant particulièrement la vie quotidienne des citoyens sous la forme de fascicules relatifs à des thèmes précis et d'un rapport d'activité annuel. Les consommateurs de passage et les touristes, nombreux dans la région, trouvent une réponse à leurs interrogations en matière de transactions transfrontalières dans les publications des "Centres transfrontaliers d'information et de conseil des consommateurs". Aucune distinction entre les services offerts aux étudiants et aux citoyens ne doit être effectuée puisque ces derniers peuvent solliciter la même documentation et le même type de services. La recherche d'un texte réglementaire ou d'un arrêt de la CJCE peut être l'unique but de leur venue, comme c'est déjà le cas pour le public extérieur qui fréquente la BU.

2.1.5.3 La promotion du CDE auprès du grand public

Parmi les obligations imparties à l'IPE figure celle de "faire connaître ses propres activités au niveau des autorités et de la presse locale" (art.5 du projet de convention). La promotion du CDE vis-à-vis de ce groupe vaste et non structuré exige une action continue et soutenue. L'accueil favorable de la mairie de Toulon quant à la diffusion par voie d'affiches de l'image du centre ne suffira pas. Une publicité régulière dans la presse locale sur le fonds et l'activité du CDE doit s'accompagner de la distribution de brochures informatives claires dans des lieux comme les mairies ou les *maisons de l'Europe* du département.

La détermination des catégories d'utilisateurs ne suffit pas. Jusqu'à présent, le centre n'a jamais réalisé une activité structurée pour évaluer les caractéristiques des usagers et leur satisfaction par rapport aux services offerts. D'une part, avant même la mutation du centre, l'observation du comportement des étudiants ainsi que quelques entretiens apporteraient certaines précisions sur les motivations et les comportements de ce public habituel. D'autre part, la définition des produits et des services futurs implique que les besoins aient été préalablement définis. A cette fin, l'enquête Coralie reste un instrument de travail indispensable pour le futur responsable du centre. Mais, il lui incombera de procéder en cours d'activité à une analyse des comportements documentaires des différents publics qui fréquentent effectivement le CDE afin d'adapter continuellement l'offre des services et de réfléchir à la meilleure formation possible des utilisateurs. L'expérimentation des nouveaux services et l'observation des comportements seront en mesure de fournir des éléments d'appréciation suffisants sans qu'une méthode lourde comme l'enquête soit nécessaire. Afin de déterminer l'efficacité des services offerts, des formulaires pourront être distribués au cours de contacts personnels.

2.2 L'offre des services du CDE

A la fonction traditionnelle d'une BU, la conservation et la mise à disposition des documents primaires, le CDE de Toulon devra ajouter de nouvelles prestations correspondant aux fonctions d'un centre de documentation. Avant d'offrir de nouveaux services, le futur responsable du CDE devra améliorer et consolider les services classiques qui doivent demeurer prioritaires.

2.2.1 Les services classiques

La fonction classique de mémorisation déjà remplie par le CDE devrait subir quelques ajustements corrélatifs à l'élargissement du public. Quatre aspects seront

abordés : l'équipement, le processus d'acquisition, le classement et la conservation et mise à disposition des fonds. Pour chacun de ces points, c'est la présence future d'un documentaliste à temps plein qui autorise les développements proposés.

2.2.1.1 L'équipement

L'équipement justifié par la restructuration du centre bénéficie d'un environnement favorable dû au caractère récent et moderne des locaux de la bibliothèque. Le fait que la cellule documentaire constituée par le CDE se trouve confinée dans un espace sans pouvoir bénéficier de possibilités d'agrandissement induit que toutes les fonctions documentaires doivent s'y réaliser de manière mêlée. Ainsi, le bureau du documentaliste devra figurer dans le local, ce qui implique une redistribution géographique des tables et des rayonnages pour que l'espace réservé n'empiète pas trop sur celui réservé au travail des utilisateurs. L'espace disponible permettrait de ne pas supprimer de postes de lecture grâce à une autre disposition des tables. L'adaptation aux contraintes spécifiques du centre est grande : l'accès y est aisé, l'espace de travail suffisant et les installations techniques adéquates. La présence d'un espace de projection de vidéos fait partie intégrante des exigences pour recevoir le statut d'IPE. Pour les rares occasions de diffusion d'un film, l'emploi d'un poste de télévision et d'un magnétoscope appartenant à l'Université de Toulon pourront se faire dans les locaux du centre ou dans la salle de la BU utilisée par les enseignants. Les quelques vidéocassettes achetées et non empruntées pourront être facilement rangées sur les étagères d'ouvrages grâce aux serre-livres suspendus équipés de roulettes de nylon glissant sur les rails.

Quant à l'équipement, une précision des besoins prévisibles pourra empêcher tout risque de suréquipement. Le documentaliste doit être nécessairement équipé d'un téléphone muni d'un répondeur. Les autres moyens logistiques (télécopie et photocopieuse) pourront être partagés avec le personnel de la BU ainsi que les lecteurs de micro-fiches et de Cd-Rom, leur utilisation future ne justifiant pas un usage exclusif. En revanche, l'acquisition d'un micro-ordinateur se justifie pour plusieurs raisons : diversité des tâches confiées à la documentaliste, autonomie de son poste et, surtout, la spécificité des services offerts. D'ailleurs, pour bénéficier de la dénomination d'IPE, le centre s'engage auprès de la Commission à disposer d' "un PC (IBM compatible) équipé de logiciels de base (traitement de texte, tableur) et d'un modem compatible Hayes"¹ . En plus des logiciels bureautiques, un logiciel de PAO serait utile lors de l'élaboration des documents produits (mise en page et graphisme des bulletins et des publications

¹ Voir le projet de convention du Info Point Europe en annexe

destinées à la promotion du centre). Loris permet d'ailleurs l'intégration de ce genre de logiciel. Le CDE devra informatiser ses fonds documentaires et se relier à de multiples réseaux d'échanges informatisés. L'accès à des bases de données en ligne et à Internet à partir du poste du documentaliste implique que le micro-ordinateur possède une mémoire et une capacité de traitement suffisante. Parmi les catégories de terminaux disponibles sur le marché, le CDE pourrait s'orienter vers un terminal vidéotex de type minitel ou plutôt vers un micro-ordinateur équipé d'une interface de communication en mode vidéotex afin de ne pas multiplier les équipements.

2.2.1.2 **2.2.1.2 Le processus d'acquisition**

Le processus d'acquisition s'adaptera nécessairement à l'évolution envisagée du centre. L'approfondissement ou non des domaines de spécialisation sera fonction d'un fonctionnement en réseau plus ou moins développé. Il conviendra d'être particulièrement vigilant lors de la sélection de la documentation communautaire. Cette sélection devra correspondre aux intérêts définis conjointement par la Commission et par la BU et, il incombera aux responsables du SCD d'insister sur l'aspect académique du centre auprès des représentants de la Commission. Toute inflexion de cette ligne directrice irait à l'encontre de l'intérêt des étudiants¹. Du fait du montant important de la contribution financière promise par la Commission en cas d'attribution du statut d'IPE (15000 euros, près de 100000 francs, pour le démarrage et 10000 euros, plus de 65000 francs, annuellement), la documentation du CDE acquerra une importance quantitative. Pour que le redéploiement de la collection ne s'opère pas aux dépens du public habituel et qu'une cohérence la définisse indépendamment de la personne responsable, un plan de développement des collections du CDE doit être élaboré.

Deux orientations caractériseront ce processus d'acquisition :

- la diversification de la documentation présente
- la mise à la disposition d'une documentation accessible à distance

Cette mesure facilitera l'autonomisation du fonds européen. Le but doit être l'élargissement et la diversification de l'offre documentaire. L'aide financière de la Commission permettra d'acquérir des documents destinés principalement à ce nouveau public en dehors des sources habituelles comme Eur-Op. Le CDE pourra profiter de l'assistance documentaire fournie par le Help-Desk chargé par la DG X de tenir les centres régulièrement informés de tous les documents qui lui parviennent à Bruxelles.

¹ Voir la bibliographie n°6

Ainsi, le CDE pourra compléter les envois organisés par Euro-Op. Le documentaliste pourra ainsi s'adresser aux diverses directions générales pour des publications plus spécialisées. Le lien du site géré par Help-Desk avec les sites des directions générales de la Commission européenne favorisera cette recherche. Afin de renforcer le fonds de documentation nationale consacrée à l'UE, les rapports édités par la Commission des affaires étrangères de l'Assemblée nationale et du Sénat peuvent apporter une optique différente. Le documentaliste pourra consacrer une partie de son temps à la recherche et à l'établissement de contacts avec les différents fournisseurs, souvent des réseaux d'information spécialisée, diffusant de l'information européenne. La diversification des formes de la documentation sera une composante importante du fonds européen.

A la documentation sous forme papier et microfiches, s'ajouteront les vidéogrammes et surtout les bases de données afin d'offrir un service d'information à un public large. Le développement d'une documentation immatérielle posera le problème du choix de la localisation. Quels documents seront gérés localement et lesquels seront accessibles à distance¹ ? Dans le cadre du CDE, il sera intéressant de faire le départ en se basant sur les besoins, la fréquentation de consultation et la différence entre les coûts de la gestion locale et les coûts de connexion. Le recours aux bases de données présente l'avantage de décharger le documentaliste de la gestion d'une documentation trop importante pour lui permettre de recentrer l'activité sur le service offert à l'utilisateur. Au traitement bibliothéconomique des documents succéderont la recherche et la diffusion de l'information pertinente pour satisfaire l'utilisateur. Cela induira le désenclavement d'un centre fonctionnant habituellement en système clos.

La documentation possédée localement consistera en ouvrages, périodiques, brochures, microfiches et CD-Rom à contenu juridique. Certains documents destinés aux collectivités locales et au grand public seront gérés localement lorsqu'ils devront être mis à la disposition immédiate du nouveau public. En revanche, les documents accessibles à distance seront ceux dont l'utilisation sera occasionnelle. Ainsi, grâce à la coopération préconisée, le centre sera en mesure de faire accéder à la documentation disponible auprès de centres du même réseau (CDE) ou appartenant à d'autres réseaux d'information sur l'Union (EIC) si ces documents sont référencés avec un délai court de mise à disposition.

La diffusion électronique se fera par télécopie, par transmission de fac-similés au moyen de lignes téléphoniques ou par l'accès en ligne à des bases de données.

¹ Voir la bibliographie n°27

Certaines de ces bases ont déjà été examinées : *Elise*, *Euristote*, *Rapid* ou *Info 92* peuvent intéresser le CDE. L'accès gratuit sera possible en mode vidéotex ou à travers un modem (TTY). L'accès aux bases payantes (par exemple, *Sesame* à 84 euros par heure) devra être réservé aux entreprises et aux professionnels disposés à financer le coût de la recherche documentaire. Le documentaliste aura pour mission de repérer les banques de données intéressantes. Pour cela, les outils seront le répertoire des banques de données professionnelles édité par ADBS mais aussi et surtout les différents documents recensant les banques de données européennes produits par la DG XIII. Afin de ne pas accaparer une part trop importante du temps du documentaliste, certaines banques de données gratuites et fréquemment utilisées comme *Euristote* pourraient être accessibles en mode vidéotex tandis que les autres resteraient réservées au documentaliste en mode ASCII, plus complexe. Le choix de la localisation pourra varier dans le temps en fonction de la fréquence d'utilisation et des coûts induits. C'est ainsi que l'accès à *TED*, répertoire en ligne des appels d'offre de marchés publics, pourrait remplacer le supplément S du JOCE qui n'est plus reçu par le CDE en raison de sa fréquence de consultation limitée.

2.2.1.3 Le classement

L'augmentation et la diversification de l'offre documentaire auront des répercussions sur la politique de classement. Disposant de temps pour traiter l'ensemble des documents reçus, le documentaliste sera en mesure de classer l'abondante documentation assimilable ni à des monographies ni à des périodiques. Jusqu'à présent, le manque d'espace sur les rayonnages empêchait la mise à disposition de cette documentation aux étudiants. En revanche, le futur dépouillement des périodiques et des brochures permettra de stocker dans le magasin les périodiques antérieurs à l'année précédant l'année en cours dans le but d'accueillir sur les étagères ces brochures en libre accès. La responsable actuelle du CDE a opté pour le système de classement d'Eur-Op, l'office des publications officielles de l'UE, qui divise l'ensemble des publications ayant trait à l'intégration européenne en 17 rubriques, en ayant procédé à certains aménagements propres au fonds du CDE comme l'individualisation d'une rubrique "tourisme"¹. Ce classement présente l'avantage d'être suffisamment clair pour le nouveau public, moins habitué aux nomenclatures habituelles des centres de documentation.

¹ Voir l'annexe C

Ce même classement pourrait s'étendre aux quelques oeuvres audiovisuelles en raison de l'absence de norme d'indexation et de catalogage de ces produits. Les vidéogrammes pourront ainsi être intégrés dans la future base de données du CDE. Par ailleurs, la préservation du classement Dewey pour les ouvrages impliquerait des aménagements en vue de faciliter la fréquentation du centre par le grand public. Une indication des intitulés des cotes Dewey serait d'autant plus utile que les étudiants en droit ne sont pas habitués à la dispersion des cotes qui caractérise le fonds européen et que le public fréquentant occasionnellement le centre méconnaît ce système de classement.

2.2.1.4 Conservation et mise à disposition

Bénéficiant de l'infrastructure de la BU, le CDE ne subira, même en cas d'augmentation du fonds, aucun problème de stockage. De toute façon, le recours aux réseaux informatisés d'échange allié à une pratique systématique de désherbage du fonds (éditions anciennes des monographies) devra limiter cette augmentation.

La mise à disposition des documents présents dans le CDE ne devrait guère se modifier avec l'ouverture à d'autres catégories d'utilisateurs. Les horaires d'ouverture actuels facilitent le libre accès et constituent indiscutablement un critère essentiel pour la transformation du centre. En revanche, le principe de la gratuité des impressions des Cd-Rom devra être revu si d'autres utilisateurs au pouvoir d'achat important y recourent fréquemment afin d'éviter tout abus. Le statut de lecteur autorisé n'a pas à être modifié puisqu'il permet au public potentiel d'utiliser tous les services de la BU conjointement à ceux du CDE : photocopie, emprunt, PEB et consultation des Cd-Rom. L'accès à distance du catalogue du CDE favorisera la diffusion de la connaissance de ce fonds. La frustration risque d'apparaître si les ouvrages annoncés ne peuvent être empruntés. Néanmoins, de l'emprunt de monographies par des utilisateurs occasionnels peuvent découler des difficultés: les sanctions à l'encontre de ces catégories seront moins dissuasives qu'à l'égard du public étudiant. Pour pallier le risque accru de non-retour, l'acquisition des ouvrages en deux exemplaires peut s'avérer judicieuse.

2.2.1.5 Formation

L'assistance portée aux utilisateurs dans le centre de documentation devra se doubler d'une aide méthodologique afin de leur permettre d'effectuer leurs recherches de manière efficiente. La formation aux étudiants devra être distinguée de celle assurée au public extérieur.

Jusqu'à présent, l'explication du fonctionnement du centre faisait partie de la visite de la BU organisée à l'intention de tous les étudiants de la faculté de droit. On pourrait prévoir une aide méthodologique à l'égard d'étudiants volontaires. Cette formation s'articulerait autour de deux axes : la recension des principales sources d'information européennes et l'utilisation des outils de recherche documentaire. Se repérer dans l'enchevêtrement des revues, des brochures et des différents supports pour la législation est essentiel pour l'étudiant confronté à la complexité de la documentation européenne. La manipulation du catalogue informatisé du fonds européen devrait être partie intégrante de cette formation. La pratique du Cd-Rom *Celex*, concernant la législation européenne, ainsi que des diverses bases de données accessibles à partir du terminal du CDE devrait être proposée aux étudiants.

L'organisation de l'aide méthodologique à l'égard des autres catégories d'utilisateurs s'avère plus délicate en raison de la difficulté à réunir plusieurs personnes de provenance diverse à la bibliothèque. Néanmoins, cette formation est indispensable en raison du manque d'habitude de ce public des outils documentaires. A l'aide apportée au cas par cas pourront s'ajouter des réunions destinées à des groupes de juristes, de décideurs locaux, d'enseignants et des classes de lycéens. A cette fin, des outils pédagogiques tels que le vidéogramme édité par la Commission européenne qui recense "les sources d'information pour le citoyen européen" peuvent convenir. Une meilleure formation des utilisateurs facilitera leur participation en collaboration avec le documentaliste à la définition et à la mise en oeuvre des services d'information.

Une formation adéquate des usagers suppose préalablement une formation du documentaliste. A mon avis, la formation du documentaliste devrait inclure l'apprentissage des spécificités de l'UE comme les institutions, les types d'actes décisionnaires et les rapports entre la réglementation nationale et celle communautaire. L'acquisition de ces connaissances de base doit constituer le préalable nécessaire à l'étude des particularités de la documentation européenne. La formation apportée au documentaliste doit lui permettre de juger avec pertinence les parutions de la Communauté et de se repérer parmi la multitude des sources d'information. Il est préférable que l'ensemble du personnel de la BU reçoive une formation sur l'UE afin de répondre aux attentes des utilisateurs lorsque le responsable du centre ne sera pas disponible (formation continue, réunion entre responsables de relais d'information, congés). Seule cette formation permettra au documentaliste d'être efficient dans l'offre des nouveaux services.

2.2.2 Les nouveaux services propres à un centre de documentation

Jusqu'à présent, le CDE de Toulon n'offrait que des documents primaires et des références. L'attribution d'un poste de documentaliste à plein temps ainsi que l'amélioration des équipements permettront d'offrir aux utilisateurs des services concrets et plus personnalisés comme le renseignement téléphonique et la diffusion sélective sur profils documentaires.

Mais, c'est surtout la consultation via le minitel du catalogue du CDE qui constitue l'élément essentiel du centre départemental de documentation européenne.

2.2.2.1 Accès à la base de données du CDE

2.2.2.1.1 Constitution de la base de données du CDE

Il ressort de l'enquête menée par Coralie que le service minitel est susceptible d'être utilisé par une partie importante du public potentiel. L'accès à distance de l'ensemble des ouvrages et des documents du fonds européen suppose qu'au préalable la base de données ait été constituée. L'investissement humain nécessaire à ce travail de conception, d'élaboration et de saisie des données a pour corollaire une implication totale du documentaliste pendant une certaine phase. Pendant quelques mois, le personnel de la BU devra collaborer afin que les utilisateurs du CDE puissent être assistés. L'ouverture au public d'un service de consultation à distance et des nouveaux services de documentation ne sera possible qu'au terme d'une période de transition.

Les logiciels documentaires adaptés aux centres de documentation doivent offrir différentes possibilités comme la création, l'alimentation et l'interrogation d'une base de données et la gestion du système d'indexation à l'aide d'un thésaurus¹. Le logiciel documentaire Loris permet effectivement la constitution de la base de données européennes. La principale question concerne le contenu de la base de données. La base de données du CDE sera essentiellement bibliographique. La constitution d'une bibliographie d'ouvrages du fonds européen distincte de la base de la faculté de droit ne se justifie pas. En dehors des problèmes techniques d'une partition, l'accès au catalogue existant de l'OPAC par un public plus large constituerait un service intéressant pour deux raisons principales : premièrement, les utilisateurs potentiels du CDE pourront compléter leur recherche par des ouvrages constituant le prolongement en droit interne, droit international ou sciences politiques des documents traitant de l'intégration

¹ Voir la bibliographie n°15

communautaire; deuxièmement, l'accès à distance du catalogue de la BU va dans le sens d'une plus grande ouverture des BU. Ce rayonnement de la bibliothèque de la faculté de droit se répercutera automatiquement sur le CDE.

2.2.2.1.2 Le dépouillement des périodiques

La principale innovation du CDE devra être le dépouillement des périodiques concernant l'UE. L'absence d'une base différente pour le fonds européen permettra de dépouiller les articles grâce au module périodique, non encore acquis, couplé avec le module catalogage. Le logiciel Loris autorise le dépouillement de chaque numéro de périodique en un nombre illimité d'articles, la structure de dépouillement étant conforme à l'ISBD. Une interrogation efficace de la base périodique découlera de l'indexation de tous les champs qui caractérisent les articles. Alors que les périodiques présents dans le local du CDE et préalablement sélectionnés devraient être dépouillés complètement, certains du fonds juridique et général regroupent des articles concernant l'UE qui pourraient faire l'objet d'un dépouillement : "Courrier des pays de l'est", "Courrier de l'Unesco" et "Futuribles" figurent parmi ces revues.

Pour ne pas consacrer un volume de travail trop important, ce dépouillement pourrait être partagé entre les différents CDE de la région, en fonction de la spécialisation de chaque centre. Les références pourraient être échangées sous forme binaire avant d'être retraitées en vue de leur incorporation dans la base de données. Néanmoins, l'absence jusqu'à présent d'homogénéisation selon des standards définis en collégialité de critères de catalogage et surtout d'indexation rend ce partage malaisé. Ainsi, le CDE d'Aix-en-Provence utilise un thésaurus propre adapté à sa documentation européenne et internationale pour le dépouillement alors que d'autres utilisent le thésaurus *Eurovoc* de l'Eur-Op, celui des "Sources d'Europe" du Centre d'information sur l'Europe situé à Paris ou le thésaurus Eclas élaboré en vue de l'indexation des ouvrages, documents et articles de périodique figurant dans la banque de données du même nom de la bibliothèque centrale de la Commission. Un effort de recherche de compatibilité ou de concordance devra constituer un des objectifs de la collaboration.

Puisque le fonds de périodiques n'atteint pas de grandes dimensions, l'indexation pourra être faite manuellement. Cette opération requiert un personnel compétent et se heurte à deux écueils : l'indexation n'est pas toujours homogène et se révèle lente. Le choix du plan de classification sera fait en fonction d'une exigence fondamentale : la description du document devra répondre aux besoins d'une multitude d'utilisateurs, étudiants mais aussi professionnels, administrations et grand public dont le niveau d'exigence varie considérablement. La description doit être claire, pertinente et

d'accès facile. Loris permet d'ailleurs l'indexation sujet libre en plus de Rameau. L'élaboration d'un thésaurus simple inspiré d'*Eurovoc* pourra être envisagé si la base s'accroît de manière importante. Pour cela, l'utilisation d'un vocabulaire contrôlé (liste de termes préétablie) ou d'un thésaurus grâce au module thésaurus de Loris s'avérera indispensable.

Par rapport au catalogue du CDE, les autres composantes de la base sont secondaires. Le documentaliste pourra , à moyen terme, agréger ces éléments s'il l'estime nécessaire en fonction des demandes effectives qui se feront jour.

Grâce au module de gestion d'images, le CDE pourra associer au dépouillement de ses revues le sommaire de celles-ci, voire dans l'avenir stocker des articles scannés. En plus de la liste des ouvrages et du résultat du dépouillement des périodiques et des brochures, d'autres éléments pourront figurer dans la base accessible à distance. L'existence d'une base au contenu diversifié permettra de décharger le documentaliste d'une partie de ses tâches répétitives. Des renseignements généraux comme la localisation du centre, les horaires d'ouverture et les services proposés pourraient s'y trouver ainsi que l'annonce des manifestations régionales relatives à l'UE. A la liste actualisée des conférences et des séminaires pourrait s'ajouter la communication des serveurs minitel diffusant de l'information communautaire (par exemple, 3615 CEE produit par le bureau de la Commission à Paris, 3615 Eurosources ou le 36.68.10.02 diffusant de l'information réunie par l'Union patronale des Bouches-du-Rhône). L'adresse des autres relais d'information européenne de la région devrait s'intégrer à cette base. Un certain nombre de renseignements pratiques demandés fréquemment pourra se présenter sous une forme simplifiée (par exemple, l'adresse des institutions à contacter pour bénéficier des programmes de recherche communautaires destinés à l'enseignement supérieur).

2.2.2.1.3 La consultation à distance du catalogue

Quel mode d'accès à distance sera choisi? Le logiciel documentaire Loris permet aussi bien l'accès vidéotex que l'accès sur ligne spécialisée de la base de données indexées.

◆ Accès vidéotex

L'accès vidéotex présente d'indéniables avantages. Premièrement, en raison du développement de la télématique¹ en France, le public potentiel du CDE, dont les communes rurales du haut-Var, accède déjà aisément aux services télématiques interactifs comme les banques de données. Deuxièmement, le documentaliste pourra choisir le schéma de recherche d'information adéquat pour chaque type de données. Ainsi, pour l'ensemble des renseignements fournis, une structure arborescente guidant l'utilisateur jusqu'à l'obtention de l'information désirée pourrait être utilisée. En revanche, pour la consultation du catalogue proprement dit, l'utilisation de mots-clés comme dans l'OPAC convient mieux.

L'habitude d'utilisation du minitel par le public français favorisera la consultation du service télématique de la faculté de droit. Pour cela, le documentaliste devra veiller à ce que l'interface soit claire grâce à une présentation des informations, des menus et des commandes simple et non surchargée. L'accès devra être guidé à partir d'un sommaire général ouvrant sur une liste de menus intermédiaires suffisamment explicite. Deux possibilités sont offertes par Loris pour l'accès minitel. D'une part, l'accès peut se faire en mode terminal : il faudra alors acquérir une carte multivoie à connecter sur le serveur et d'autant de modems et de lignes téléphoniques que d'accès minitel. D'autre part, l'accès peut s'effectuer par un serveur vidéotex. Dans ce cas, le nombre d'accès sera géré par un moniteur vidéotex. Le choix de l'interface vidéotex sera fait par le documentaliste en tenant compte du nombre de consultations envisagé et du coût. Le module optionnel d'accès minitel sera facturé par Loris sur devis dépendant des spécifications.

En dehors du matériel et du logiciel vidéotex, d'autres coûts interviendront : le coût du stockage proportionnel au volume, le coût de fonctionnement incluant la maintenance, le coût des abonnements téléphoniques et ceux liés à l'évolution du matériel et du logiciel, les coûts de télécommunication et des coûts divers de promotion et de gestion¹.

Finalement, le minitel offre l'avantage d'un service de correspondance privée utile pour la collaboration entre centres. Le service Minicom permet notamment de gérer des listes de diffusion et une messagerie électronique. Le vidéotex peut

¹ "ensemble des services de nature ou d'origine informatique pouvant être fournis à travers un réseau de télécommunications" selon l'arrêté du 22 décembre 1981 relatif au vocabulaire de l'informatique.

¹ Voir la bibliographie n°18

apporter de futurs développements aux services du CDE. On peut, par exemple, envisager que les documents référencés sur la base soit stockés sur un serveur de télécopies et que la liste des nouveautés soit périodiquement télécopiée aux abonnés. Ainsi, lorsque ceux-ci désireront un document, il leur suffira de le retrouver et de le solliciter par minitel afin que le serveur le leur adresse.

◆ Accès Internet

Si l'accès vidéotex doit être privilégié, la mise sur le réseau Internet de la base de données offre des perspectives intéressantes. Pour les raisons décrites précédemment, je suggère que l'accès télématique précède l'accès Internet. Une fois la base du CDE confrontée à sa pratique effective par les usagers, la mise sur le réseau Internet pourra compléter l'accès Minitel en profitant de son expérience.

Loris permet de recevoir les logiciels de base nécessaires à la communication grâce au protocole TCP/IP. La base de données du CDE pourra être intégrée au serveur de l'Université de Toulon et du Var lorsque le câblage entre les sites de La Garde et de Toulon aura été réalisé. Les atouts d'un serveur www sont nombreux : convivialité, capacité à véhiculer différentes formes d'information et d'ouvrir l'accès aux bases de données, et, important potentiel d'interactivité. Les services de messagerie électronique facilitent la fourniture de documents et la demande de renseignements. Les utilisateurs du catalogue du CDE sur le réseau Internet pourront bénéficier de l'accès au serveur Europa (informations "grand public") déjà signalé mais aussi aux bases de données *Eurobases* diffusées sur le réseau Internet. On peut également signaler la diffusion sur Internet d'IDEA, l'annuaire interinstitutionnel des administrations européennes, extrêmement utile pour les décideurs locaux. Assurer le lien avec les serveurs relatifs à l'UE rendrait le serveur de l'Université encore plus attrayant. A travers le site géré par le Help-Desk, des liens seront possibles avec les sites spécifiques des directions générales de la Commission, le site de Leader et les sites des relais-membres des réseaux. Cette recherche réactualisée participerait de la tâche de recherche et d'expertise des gisements d'information exigée des nouveaux documentalistes.

Cette réorientation dans l'offre des services s'inscrit dans l'évolution où les usagers ne se contentent pas de rechercher l'information mais attendent un service personnel. Ces services diversifiés seront utiles au nouveau public, peu disposé à consacrer trop de temps dans une bibliothèque.

L'ensemble des services décrits ci-dessous (service-orientation, produits documentaires à la demande, produits documentaires à priori et veille documentaire, et les activités de conférences et de promotion) ne pourront être offerts dans un délai court.

La constitution de la base de données doit demeurer prioritaire. Il appartiendra au futur responsable du centre d'opérer un choix parmi les services en fonction des demandes des usagers. Je suggère que les services de "questions-réponses, de produits documentaires à la demande et les activités de promotion soient privilégiés à court terme pour deux raisons : ces services exigent moins de temps et satisfont des besoins déjà connus. En revanche, la constitution de produits documentaires à priori et le service de veille documentaire pourront n'être proposés qu'ultérieurement. Ils supposent une connaissance parfaite des besoins du public et du temps à y consacrer. Pour que l'ensemble des services proposés puisse se mettre en place, la création d'un autre poste s'avère indispensable.

2.2.2.2 Les autres services proposés

2.2.2.2.1 Renseignement-orientation

Parmi les offres qui favoriseraient le rayonnement du centre figure l'existence d'un service "questions / réponses". Ce service pallie les insuffisances de la recherche informatisée où l'utilisateur doit maîtriser un vocabulaire spécialisé¹. Divers vecteurs peuvent être utilisés : la réponse peut être apportée sur place, par fax, par téléphone ou par messagerie électronique, que ce soit sous forme de transmission alphanumérique (Réseau numérique) ou sous forme de vidéotex. En raison de l'équipement du public potentiel et de ses modalités de fréquentation du CDE, le renseignement téléphonique s'avèrera le plus répandu. Le documentaliste se chargera de renseigner et d'orienter l'utilisateur. Vu le caractère extrêmement spécialisé du centre, on peut estimer que le nombre de renseignements ne devrait pas dépasser la dizaine par semaine. En revanche, les demandes d'orientation pourront être plus nombreuses. Deux types de services pourraient être rendus : d'une part, le service direct de fourniture d'informations factuelles, de références et d'extraits de texte; d'autre part, les services complémentaires comme l'orientation et les conseils pratiques.

Le service d'orientation devra être facilité par la collaboration entre les différents fournisseurs de l'information européenne. Ce service consiste à indiquer à l'utilisateur les sources d'information de l'UE. A cette fin, des répertoires et des fichiers de sources seront utilisés comme l'annuaire 1996 des sources d'information communautaires publié par *Euro-confidentiel*². En cas de demandes non satisfaites dans

¹ Voir la bibliographie n°19

² ou, par exemple, le guide des sources d'information sur l'Europe (bibliographie n°5)

un domaine, le documentaliste pourra se charger de constituer un répertoire spécifique. Ainsi, la constitution d'un répertoire local des publications secondaires, des centres d'information et des spécialistes d'intégration européenne pourra être impulsée au niveau régional par le CDE . La liste des publications ponctuelles issues des centres régionaux de documentation, des experts et conférenciers faisant partie du réseau *Team 92*, des consultants spécialisés dans les questions communautaires et des différents organes représentant les collectivités locales au niveau communautaire peut faire partie de ce recueil.

L'organisation d'un service "questions / réponses" fait partie des actions menées par les Info-Point Europe puisque cette activité est un élément important de la diffusion de l'information européenne. Il serait en effet préférable que le documentaliste ne se contente pas d'indiquer aux utilisateurs où se trouvent les informations dont ils ont besoin et qu'il puisse préparer les réponses aux questions posées en les motivant le cas échéant. Ce service suppose que le documentaliste ait reçu une formation lui permettant d'exploiter les informations disponibles¹. Pour cela, une spécialisation du service est nécessaire. Afin que les consultations apportent une solution à la question précise, le documentaliste devra être hautement qualifié et posséder la documentation adéquate. Les bases de données factuelles pourront aussi fournir un renseignement immédiat dans les domaines de spécialisation du CDE de Toulon. Ces domaines pourront être les aspects juridiques de l'intégration européenne et les programmes européens de coopération pour l'enseignement, correspondant au fonds européen et aux bases de données auxquelles le centre a accès.

On pourrait envisager de faire appel aux enseignants en droit communautaire pour certains problèmes. Lorsque l'utilisateur nécessite une information précise et évoluée, le documentaliste pourra le mettre en rapport avec le spécialiste en mesure de déterminer la valeur des informations. Un recueil des domaines d'expertise des spécialistes constituerait un outil intéressant. Pour que les renseignements demandés soient cernés avec précision, il importe que le documentaliste procède à un dialogue visant à déterminer le type de réponse souhaitée et la présentation idoine. Le documentaliste devra être capable de déterminer la demande enfouie derrière la requête initiale.

En cas de correspondance, par courrier ou par messagerie électronique, l'élaboration d'un formulaire précédant la transmission de la question faciliterait la

¹ Voir la bibliographie n°25

détermination du renseignement demandé. Ce service téléphonique dit "Questions/Réponses" risque d'être exigeant en termes de temps et de porter atteinte à d'autres activités comme le traitement de l'information en raison du volume de travail impliqué par la recherche. Afin d'éviter cet écueil, le service de renseignement ne devra s'appliquer qu'aux demandes répétitives portant sur les textes réglementaires européens et sur les domaines de spécialisation qui devront être définis par le documentaliste. La délimitation du champ de compétence du CDE est nécessaire. A cet égard, les actions de promotion du centre devront être ciblées et préciser les services réellement offerts. Toutefois, le CDE devra rester accessible gratuitement aux demandes ponctuelles d'information et d'orientation. Ce service pourrait s'intégrer à des opérations comme "Passeport pour l'Europe" mise en oeuvre en 1993 par le bureau de représentation à Marseille consistant à répondre aux questions des citoyens sur le marché européen grâce à un livret des adresses utiles en PACA. Pour que la réponse apportée soit la plus pertinente possible, les questions entre les différents relais pourraient être transmises par télécopie ou par téléphone. Ce service "questions / réponses" du CDE devra tenir compte des contraintes financières et horaires qui s'opposent à l'offre de produits trop personnalisés et élaborés.

2.2.2.2 Produits documentaires à la demande

Pour satisfaire le plus grand nombre d'usagers potentiels sans négliger le public étudiant, l'accès à certains services pourra être limité. Le nombre de dossiers thématiques pourrait atteindre plusieurs dizaines par mois si les opérations de promotion se réalisent dans une large échelle. Faire payer ces services nécessitant un fort volume de travail serait un moyen efficace d'en restreindre l'accès. La même nécessité de limiter l'accès du public à certains des services novateurs pour offrir des services et des produits standard de meilleure qualité se retrouve ailleurs. La fonction d'assistance aux utilisateurs dans leur recherche d'information se traduit par certaines prestations exigeant un fort volume de travail comme la recherche documentaire conjointe et la réalisation de dossiers sur tel ou tel sujet.

Ces produits documentaires supposent une élaboration des informations et leur retraitement. Pour la constitution de dossiers thématiques, le documentaliste devra choisir les articles de revues et les textes réglementaires adéquats avant de les réorganiser de manière cohérente afin de faire le point sur un sujet précis. Le reconditionnement de l'information rassemblera des informations procédant de différentes sources présentes au CDE afin de les présenter d'une manière exploitable par l'utilisateur : ce pourra être un document de vulgarisation pour le grand public. Au

photocopiage des articles devrait s'ajouter l'interrogation des bases de données pertinentes¹. Deux des bases présumées intéressantes pour le centre, *Elise* et *Euristote*, offrent des résumés en plus des données bibliographiques qui pourront, à travers le téléchargement, être transférés dans la mémoire d'un micro-ordinateur et exploités localement grâce à un logiciel approprié pour être incorporés dans le dossier thématique.

En raison des coûts induits par ce type de service (photocopies et envoi par fax de dossiers), la constitution de dossiers thématiques pourrait à l'avenir devenir payante afin de rendre le développement du service contrôlable, surtout si le dossier correspond à la demande d'une personne et non d'un groupe. La même remarque est valable pour la recherche documentaire effectuée sur demande : un service de recherche documentaire sur devis portant sur des domaines complexes et une interrogation de bases de données payantes devrait se mettre en place. Ces activités à forte connotation de travail intellectuel imposeront au CDE de connaître les coûts réels des prestations offertes en intégrant notamment les coûts de personnel. L'élargissement de l'accès au centre à un public au fort pouvoir d'achat permet de rentabiliser l'accès en ligne aux bases de données.

2.2.2.2.3 Produits documentaires à priori

Cette activité, tout comme celle de veille documentaire examinée ultérieurement, ne pourra se mettre en place qu'au bout de quelques mois, voire de plusieurs années. Elles représentent une charge de travail tellement importante qu'il est indispensable qu'une autre personne collabore au fonctionnement régulier du centre pour que le documentaliste puisse s'y consacrer. Ces dossiers classés thématiquement peuvent faire l'objet d'une mise à jour constante si deux conditions sont remplies : la collecte des informations est actualisée et le thème correspond à une demande régulière. Dans cette hypothèse, on se retrouve dans le cas d'une diffusion sélective d'informations faite activement. Cette fonction de repérage et de surveillance de l'information est propre aux centres de documentation et devrait se développer puisqu'elle répond parfaitement aux besoins des nouveaux usagers en dévanciant leur demande. Elle suppose une perception prospective des besoins documentaires que le documentaliste ne pourra acquérir qu'après une période d'expérimentation. Cette fonction de repérage de l'information se concrétise par la réalisation de divers produits documentaires tels que des revues de presse, des bulletins bibliographiques ou des profils documentaires. Il

¹ Voir la bibliographie n°16

appartiendra au documentaliste de déterminer lesquels des produits documentaires correspondent aux besoins des utilisateurs.

Les dossiers de presse sont régulièrement mis à jour et consistent à réunir des articles relatifs à un thème lorsqu'un groupe d'utilisateurs en manifestent le besoin. Par exemple, les revues du fonds juridiques et celles d'actualité peuvent être régulièrement consultées pour en extraire les articles traitant des relations entre les collectivités locales et l'Union européenne. Dans le cas de photocopie des publications payantes, les dossiers thématiques ne pourront être mis à disposition du public que pour consultation. Leur distribution n'est juridiquement pas possible sauf accord du détenteur des droits d'auteur.

Le CDE pourra produire régulièrement des bulletins bibliographiques à partir des descriptions bibliographiques des documents reçus pendant la période précédente. On pourrait envisager par exemple de produire la bibliographie annuelle des ouvrages traitant du droit de la concurrence communautaire à destination des étudiants et des enseignants de droit communautaire. L'inclusion des résumés correspondants sera aisément réalisable en raison du caractère limité du fonds. Après l'informatisation du catalogue du fonds européen, il serait possible de produire périodiquement des bulletins thématiques, avec la mise à jour de la base de données. Une fois la base de données européennes constituée, la production d'un bulletin informant sur les dernières publications concernant un point précis sera aisée. La diffusion régulière de la liste des documents relatifs à la politique agricole commune, la politique méditerranéenne de l'UE ou la bibliographie d'ouvrages de référence pour le grand public pourra ainsi être mise en place par le documentaliste, pouvant utiliser la banque de données bibliographiques communautaires, *SCAD*. Lors de cette sélection d'ouvrages par thèmes, des spécialistes extérieurs au centre comme les enseignants de droit communautaire pourront être sollicités.

Un instrument de diffusion sélective rapidement réalisé et commode à consulter est le bulletin de sommaires qui consiste en la reproduction des pages de titre des périodiques reçus classés par ordre alphabétique, d'autres index pouvant y être adjoints. Le documentaliste se chargerait du choix des revues ainsi que celui des destinataires du bulletin. Le public des collectivités locales particulièrement attentif à l'actualité des articles pourrait recevoir ce produit, accompagné par exemple d'une demande de photocopies. Le bulletin des sommaires peut intéresser la communauté universitaire. Ce procédé permet de faire connaître des revues intéressantes mais peu connues. Il peut, d'autre part, se révéler utile pendant la phase de transition précédant la constitution de la base de données. La gestion électronique des revues de sommaires est

possible grâce à la fonction de scannérisation incluse dans le module de gestion d'images de Loris, non encore acquis par la BU.

L'ensemble de ces produits documentaires sera disponible grâce à l'édition du catalogue sur tous les champs indexés. Les résultats de recherche sur écran pourront être récupérés après une sortie "fichier de données" et la création sur le logiciel de traitement de texte du document principal pour intégrer ces données. Ainsi, une publication sur les dernières publications concernant l'UE pourra utiliser la recherche sur une plage de date récente couplée à une recherche sur titre ou sur sujet.

L'absence de documentation trop volumineuse et la détermination d'un public suffisamment homogène et restreint comme les décideurs locaux faciliteront la distribution de listes d'acquisition produites périodiquement par le CDE. Ces listes pourront être distribuées à la demande avec un formulaire de demande de prêt. Les références de documents correspondant à un centre d'intérêt suffisamment précis comme "le développement local et l'UE" seraient fournies régulièrement au groupe des responsables de collectivités locales. Ce produit documentaire suppose qu'un critère soit respecté : le profil du groupe d'utilisateurs doit être pertinent.

2.2.2.2.4 La veille documentaire

Le concept de profil documentaire introduit aux diverses prestations de veille documentaire qui constitueront le principal apport de la mutation du CDE¹. Le CDE de Toulon pourra offrir un service plus performant en utilisant la veille d'information relative aux principales politiques communautaires assurée par le Help-Desk. Ainsi, le responsable du CDE devra régulièrement consulter le site Internet géré par ce bureau où figureront les principales décisions des institutions communautaires. Le profil d'un utilisateur est l'équation de recherche qui exprime les informations qu'il désire recevoir régulièrement. Une fois le profil collectif d'un groupe d'utilisateurs déterminé par le documentaliste, celui-ci pourra à partir de son micro-ordinateur procéder régulièrement au téléchargement, c'est à dire envoyer périodiquement une question lors de la connexion à un serveur². Cette interrogation régulière d'une base de données induit que le profil soit adapté de temps en temps grâce à la demande d'évaluation qui doit accompagner l'envoi de résultats à l'utilisateur.

¹ Voir la bibliographie n°21

² Voir la bibliographie n°20

Cette veille informative suppose la sélection des informations pertinentes après un rapprochement d'informations d'origine et de nature diverses¹. Ces prestations de veille documentaire sont génératrices de coût et de temps de travail pour le professionnel et devront être rétribuées. Pour cela, les coûts réels des prestations devront être évalués (interrogation des bases de données, frais de télécommunications, frais d'édition en ligne ou en différé), ce qui implique une gestion transparente et différenciée du reste de la BU². La tenue d'un tableau de bord et la détermination des indicateurs de performance, comme le pourcentage de références pertinentes pourraient être choisies par le documentaliste³.

Afin que ces tâches ne s'effectuent pas au détriment du public étudiant, il convient de limiter l'afflux de demandes de profils documentaires en n'acceptant que celles qui abordent les aspects juridiques d'une question communautaire et qui émanent des catégories que le documentaliste entend privilégier. On pourrait envisager que le centre de documentation échange les résultats de ses recherches avec ceux d'autres CDE de la région. Ainsi, la recherche sera plus exhaustive puisqu'elle aura été menée sur plusieurs serveurs et plusieurs bases différentes. Le choix entre les diverses formes de diffusion sélective de l'information sera établi après un dialogue avec l'utilisateur.

Le manque de temps disponible rend la mise en place d'un service d'information expresse difficilement réalisable, au moins à moyen terme. La fourniture sous une forme condensée d'informations dans un domaine particulier suppose en effet un travail important d'évaluation et de transformation de la masse informative. Cette activité ne pourra être proposée que si les moyens en personnel s'accroissent.

2.2.2.2.5 Activités diversifiées du CDE

Une forme de diffusion des informations qui peut être développée par le centre est l'utilisation des comptes rendus de séminaires, colloques et réunions d'information organisés par le bureau de représentation de Marseille et auxquels participent parfois le CDE de Toulon. Ces comptes rendus permettent de répondre aux questions susceptibles d'être posées. A cette forme de diffusion de l'information pourra participer plus directement le centre en organisant lui-même des rencontres thématiques. Le thème de ces débats doit être déterminé par le documentaliste en collaboration avec

¹ Voir la bibliographie n°24

² Voir la bibliographie n°17

³ Voir la bibliographie n°2

le bureau de la représentation de Marseille qui favorise les actions prioritaires choisies au niveau européen. La demande récurrente de la part des utilisateurs d'un sujet doit être un critère de choix lorsque l'organisation d'une réunion d'information apparaît comme étant le moyen idoine pour diffuser ce type d'information auprès d'un public particulier. Plus généralement, le responsable du centre devra disposer de suffisamment de marge de manoeuvre dans le choix du produit documentaire susceptible de satisfaire les besoins.

Le recours au matériel audiovisuel et aux conférenciers du réseau *Team 92*, spécialistes des affaires communautaires disposant d'une information mise à jour rendrait ces conférences attrayantes pour le public, favorable à ce genre de contacts facilitant le dialogue et la sélection des informations. L'organisation de tels séminaires, auxquels pourraient participer les enseignants de la faculté de droit de Toulon, valorisera l'activité du centre. Ces réunions constituent en effet un moyen de promotion du centre auprès du public extérieur et de l'ensemble des relais d'information.

Au titre des activités de promotion pourront figurer également un bulletin régulier de liaison entre les CDE, rendant compte de leurs activités communes, et surtout, l'élaboration d'une brochure explicative. Cette brochure, distribuée dans un certain nombre d'institutions décrites précédemment, aurait pour but de faire connaître le fonds et les activités du CDE. Cette plaquette de présentation du CDE se justifie malgré la réalisation de produits promotionnels par le Help-Desk dans le cadre de la stratégie de promotion de la DG X. Prochainement, une plaquette présentant les spécificités des 4 réseaux d'information sera réalisée ainsi qu'un dépliant propre à chacun des réseaux dont celui des CDE. Lors de l'élaboration de cette brochure de présentation, le CDE pourra utiliser le logo unique déjà fixé par le bureau d'aide pour favoriser l'identité commune des réseaux d'information européenne. Le centre de Toulon peut d'ores et déjà demander le bromure pour la reproduction du logo. La charte graphique précisant les conditions d'utilisation du logo devrait être reçue dès le mois d'octobre 1996. Le slogan choisi pour le réseau des CDE "L'Europe au coeur des universités" figurera donc en tête des documents produits par le centre de Toulon. Une action régulière auprès des autorités et de la presse locale, qu'elle soit générale ou spécialisée, complètera judicieusement cet effort de promotion.

CONCLUSION

L'élargissement du public fréquentant le CDE de Toulon amènera une transformation radicale dans son organisation et son fonctionnement. D'un fonds spécialisé géré comme une bibliothèque universitaire classique, ce centre deviendra un véritable centre de documentation offrant des prestations et des produits documentaires diversifiés, directement utilisables et plus personnalisés. Aux fonctions bibliothéconomiques classiques de conservation et de classement des documents, le documentaliste devra adjoindre de nouvelles fonctions comme la vérification et la surveillance de l'information.

La fréquentation du centre ne sera un succès que si le documentaliste parvient à déceler les besoins des utilisateurs pour les traduire en une demande et à adapter continuellement les services offerts en fonction de l'évolution des technologies et des demandes. En impulsant la coopération, le responsable du centre permettra au centre de se fournir en informations auprès des différents réseaux afin de se consacrer à la diffusion de l'information auprès de ses usagers.

Les spécificités du centre situé dans l'enceinte de la BU conduiront le documentaliste à le gérer distinctement. Pour attirer un public qui ne fréquente guère les BU, la qualité des services offerts sera primordiale. Ainsi, à l'intérieur d'un organisme imprégné de l'esprit de service public, des principes inspirés du marketing trouveront un terrain d'application. Les futurs responsables devront placer le CDE au coeur de la fourniture d'information européenne dans la région. En raison de l'étroite imbrication du CDE avec la BU, cet établissement de liens avec des acteurs peu connus du monde universitaire aura également des implications sur l'organisation et le fonctionnement de la BU toute entière. Cette ouverture vers l'extérieur pourrait à terme favoriser une plus grande intégration de la BU au maillage urbain.

Bibliographie sélective

I) Généralités

- 1) GUINCHAT, Claire, MENOUE, Michel. Sciences et techniques de l'information et de la documentation. Paris : UNESCO, 1990. 543 p.
- 2) KUPIEC, Anne. Bibliothèques et évaluation. Paris : Cercle de la librairie, 1994. 197 p.
- 3) RENOULT, Daniel. Les bibliothèques dans l'université . Paris : Cercle de la librairie, 1994. 358 p.
- 4) SALAUN, Jean-Michel. Marketing des bibliothèques et des centres de documentation. Paris : Cercle de la librairie, 1992. 132 p.

II) Les CDE et la politique d'information européenne

- 5) Centre d'information sur l'Europe. Où s'informer en France sur l'Union européenne? guide des sources d'information. Paris : A jour, 1994. 336 p.
- 6) Commission européenne. Europe Info : répertoire des réseaux et autres d'information de l'Union Européenne. Luxembourg : Office des Publications Officielles des Communautés européennes, 1995. 426 p. ISBN 92-8274-950-9
- 7) Commission européenne. Rapport général sur l'activité de l'Union européenne, 1995. Luxembourg : Office des Publications officielles des Communautés européennes, 1996, p.262-267. ISBN 92-827-5898-2
- 8) Commission européenne. La région Provence-Alpes-Côte d'Azur et la Communauté européenne : où en sommes nous? Marseille : Commission des Communautés européennes, 1992. 323 p.
- 9) DASSETTO, Michel. Naissance et développement de l'information européenne, journées d'études de Louvain-la-Neuve, 22 mai et 14 novembre 1990. P.Lang, 1993. 144 p. ISBN 3-261-04599-X
- 10) DOLAN, M.A public library network for European information . European Access, February 1994, n°1, p.25-26.
- 11) The European Commission. The European Union serving the information needs of the general public. London : the European Commission, 1994.
- 12) MAC CARTHY, Elmarie. European Documentation . Aslib proceedings, janvier 1991, vol.43, n°6, p.203-205. ISSN 0001-253X

13) MARCELLA, Rita, PARKER, Susan. European information:the pattern of provision in Scotland. Aslib proceedings, février 1995, vol.47,n°2, p.35-40. ISSN 0001-253X

14) THOMPSON, Ian . European Community information developments : new UK relay network initiative. European Access, October 1992, n°5, p.17.

III) Les services de documentation

15) BARES, Michel. La recherche documentaire dans le contexte télématique : modalités d'automatisation et utilisation des bases de données. Paris : Lavoisier, 1984. ISBN 2-85206-225-9

16) DASSA, François. L'utilisation des banques de données pour la veille technologique : l'exemple d'un groupe industriel. Documentaliste. Sciences de l'information. Janvier-février 1991, vol.28, n°1, p.8-17. ISSN 0012-4508.

17) DOU, Henri. Veille technologique et information documentaire: de l'usage de la bibliométrie dans les services de documentation. Documentaliste. Sciences de l'information. Mai-juin 1990, vol.27, n°3, p.132-141. ISSN 0012-4508.

18) FABREGUETTES, Catherine. Le budget d'un service vidéotex. Bulletin des bibliothèques de France, 1986, T.31, n°5, p.470-475. ISSN 0006-2006.

19) FROGER, Jacqueline, DARD, Philippe. L'analyse d'un service de renseignements téléphoniques : l'exemple du CSTB. Documentaliste. Sciences de l'information, 1991, vol.28, n°6, p.245-252. ISSN 0012-4508

20) LARDY, Jean-Pierre, BADOR, Pascal. Téléchargement : utilisation de références téléchargées et importation dans une SGBD. Documentaliste.Sciences de l'information,1992, vol.29, n°1, p.35-49. ISSN 0012-4508

21) LAUTRE, Evelyne., La veille informative : de la définition au contenu Documentaliste. Sciences de l'information. Mai-juin 1991, vol.28, n°3, p.128-131. ISSN 0012-4508

22) MERIGOT, Lydia. L'évolution des services documentaires de la documentation française. Bulletin des bibliothèques de France, 1990, T.35, n°3, p.217-222. ISSN 0006-2006

23) VAN SLYPE, Georges. Conception et gestion des systèmes documentaires. Paris : Les éditions d'organisation, 1977. ISBN 2-7081-0324-5

24) Veille informative et services de documentation . Documentaliste .Sciences de l'information, Mars-avril 1992, vol.29, n°2, p.92.

IV) Offre documentaire

25) BLANQUET, Marie-France. La fonction documentaire:étude dans une perspective historique. Documentaliste.Sciences de l'information. 1993, vol.30, n°4-5, p.199-204. ISSN 0012-4508.

26) Commission européenne. Vidéocatalogue.Luxembourg : Office des Publications Officielles des Communautés européennes, 1996.108 p. ISBN 92-827-5777-3

27) LINE, Maurice. Accéder ou acquérir : une véritable alternative pour les bibliothèques? Bulletin des bibliothèques de France, 1996, T.41, n°1, p.32.41. ISSN 0006-2006.

DESCRIPTION DES ANNEXES

1. **Annexe A** : Convention du Centre de documentation européenne. 2 pages
2. **Annexe B** : Activités de l'AEIDL (Help-Desk). 6 pages
3. **Annexe C** : Plan de classement OPOCE. 1 page

Annexe A



COMMISSION EUROPÉENNE
DIRECTION GÉNÉRALE X
Information, Communication, Culture, Audiovisuel

Relais et réseaux d'information

CENTRE DE DOCUMENTATION EUROPÉENNE -CDE

CONVENTION

Entre:

La Communauté européenne, représentée par la Commission européenne, ci-après "Commission", représentée par

Mme Colette Flesch, Directeur général

et:

.....
(nom de l'Institution universitaire),
ci après "Institution universitaire".

Sur demande de l'Institution universitaire, la Commission a accepté la création par l'Institution d'un Centre de Documentation européenne (ci-après CDE) au sein de celle-ci. Le présent accord définit les obligations réciproques des Parties pour la mise en place et le fonctionnement du CDE, conformément au Statut en annexe.

Afin de poursuivre les objectifs du CDE et de remplir ses missions comme décrit aux articles 4 et 5 du Statut en annexe,

* La Commission s'engage à:

1. reconnaître à l'Institution universitaire le statut de Centre de Documentation européenne,
2. fournir gratuitement au CDE toutes les publications des institutions de l'Union européenne. Chaque mois, un relevé des publications diffusées par l'Union européenne le mois précédent sera envoyé au CDE. La diffusion des publications et l'établissement du relevé mensuel sont à charge de l'Office des Publications (EUR-OP) à Luxembourg, section "Diffusion aux Relais d'Information";
3. accorder au CDE un accès privilégié aux bases de données de la Communauté;

Annexe A

FR.10.95.00900000.P00 (EN)

- 4 soutenir le CDE dans l'accomplissement de ses missions (organisation de séminaires, réunions, actions de formation, visites d'échange, rapports avec les autres relais et réseaux européens d'information,...);
- 5 procéder à une évaluation annuelle du fonctionnement du CDE. Le maintien en fonction du CDE dépendra du résultat de cette évaluation.

* L'Institution universitaire s'engage à:

1. promouvoir et développer les études et la recherche sur l'intégration européenne;
2. nommer, en tant que responsable de l'organisation et du fonctionnement du CDE, un agent qualifié à temps plein (bibliothécaire ou professionnel diplômé (diplôme universitaire ou équivalent) des sciences de la documentation et de l'information). La responsabilité de la direction du CDE peut être partagée avec un membre du corps académique choisi parmi les professeurs et les chercheurs en matière communautaire;
3. réserver au CDE un espace individualisé, de préférence au sein de la bibliothèque;
4. signaler l'existence du CDE à l'aide d'éléments d'identification fournis par la Commission et de tout autre moyen utile comme des enseignes à l'entrée des locaux affectés au CDE et des écriteaux;
5. conclure, si cela s'avérait utile pour la réalisation des objectifs du CDE, des contrats de partenariat avec d'autres organismes ou institutions, en vue d'étendre l'utilisation des sources d'information sur l'Union européenne et d'éviter tout double emploi;
6. veiller à ce que le CDE poursuive ses objectifs conformément aux articles 4 et 5 du Statut et prendre les mesures nécessaires afin que le CDE se conforme aux recommandations de la Commission en cas d'évaluation négative (article 6 du Statut);
7. mettre un terme à l'activité du CDE dans les cas prévus au point b) du dernier paragraphe de l'article 6 et à l'article 7 du Statut.;
8. supporter les charges financières de la mise en place et de la gestion du CDE.

- * Les Parties s'engagent en outre à échanger toute information utile sur le développement du CDE et sur sa capacité à répondre à l'évolution des besoins du monde universitaire et du public

Fait à

Pour la Commission

.....

Le Directeur Général

Pour

(nom de l'institution universitaire)

Le Président

Annexe B

ACTIVITÉS DE L'AEIDL (HELP-DESK) A DESTINATION DU RESEAU DES CENTRES DE DOCUMENTATION EUROPEENNE (CDE)

Introduction

Ce programme prend en considération les 6 missions confiées au help-desk pour l'animation des réseaux et relais d'information :

1. Favoriser la promotion de chaque réseau
2. Fournir aux membres des différents réseaux une assistance en matière de documentation et de traitement des demandes d'information
3. Favoriser l'informatisation de l'ensemble des membres des différents réseaux
4. Stimuler la coopération et la synergie à l'intérieur de chaque réseau et entre les différents réseaux
5. Assister les relais dans la recherche de partenaires
6. Organiser la fonction de "feedback" confiée aux différents réseaux.

Les réseaux d'information concernés sont les suivants :

- les Centres de documentation européenne,
- les Carrefours d'information et d'animation rurale,
- les Info-Point Europe,
- les Forums urbains pour le développement durable.

Au même titre que pour les autres réseaux, le programme à destination des Centres de documentation européenne s'articule en quatre volets :

- la stratégie de promotion du réseau,
- l'aide en matière de documentation, de traitement des demandes d'information et de recherche de partenaires,
- l'animation du réseau,
- la constitution et le fonctionnement d'un site télématique réservé aux réseaux.

Annexe B

I Stratégie de promotion

La première année, il s'agit surtout de mieux faire connaître les réseaux d'information de la DGX au sein de la Commission ainsi que dans les autres institutions communautaires (Parlement, Comité des Régions, CES). Pour ce faire, on insistera sur l'identité commune.

D'où l'idée de préparer conjointement:

- une plaquette de présentation commune des 4 réseaux (Carrefours, CDEs, CIULs, Info-Points)
- la newsletter commune aux 4 réseaux
- les listes d'adresses des relais membres de ces différents réseaux

Cet effort de promotion vient renforcer les actions lancées précédemment par la DGX/A4 avec la réalisation et la diffusion du répertoire des réseaux d'information et de la carte situant l'ensemble des relais membres de ces réseaux

1.2. Quels sont les produits promotionnels réalisés par le help-desk ?

Une communication basée sur l'identité commune implique la création d'un logo unique. Ce logo a été déterminé par la DGX/A4, il est désormais à la disposition des membres des 4 réseaux. Un slogan a été choisi pour chacun des réseaux. Ce slogan souligne la spécificité de chaque réseau. Pour le réseau des CDE, il s'agit de "L'Europe au coeur des universités"

Une charte graphique doit préciser les conditions d'utilisation de ce logo pour les nouveaux relais mais aussi pour les relais qui sont hébergés par des structures qui possèdent déjà leur propre logo depuis bien longtemps

Dès à présent, le help-desk peut fournir un bromure pour la reproduction du logo à tout CDE qui en fait la demande. La charte graphique (Fr En) sera distribuée à tous les CDE au début du mois d'octobre.

1.3. Quels sont les produits de communication édités par le help-desk ?

1.3.1 Le dépliant de présentation des réseaux d'information

Une plaquette présentant les spécificités des 4 réseaux d'information sera réalisée par le help-desk. Cette plaquette prendrait la forme d'un dépliant composé de 5 volets (1 volet recto/verso par réseau) en suivant le graphisme utilisé pour le dépliant des Carrefours. A terme, il s'agit de lancer une collection de dépliants présentant chacun des réseaux de la DGX (lorsque ce dépliant s'avère nécessaire pour la promotion du réseau en question)

1.3.2. La newsletter des réseaux d'information

Une newsletter commune aux 4 Réseaux sera publiée par le help-desk. Cette newsletter comprendra une dizaine de pages. Une double page recto/verso est réservée à la présentation des activités menées par chaque réseau. Le premier numéro de la newsletter sera consacré aux différentes manières d'informer le public utilisées par les relais. Il sera rédigé à partir des informations fournies par les relais. Cette année, un seul numéro de la newsletter devrait paraître. Lors de la seconde année d'activité, la parution d'un deuxième numéro est envisagée.

Annexe B

1.3.3. Le rapport annuel d'activités

Un rapport annuel présentant les activités de chacun des réseaux servira d'outil de feedback. Il valorisera les informations récoltées par la société Arpes dans son rapport d'évaluation ainsi que celles contenues dans les rapports d'activités adressés à la DGX/A4. Il sera rédigé de manière journalistique et diffusé en priorité aux décideurs communautaires.

Calendrier

Juillet	Octobre	Décembre	Février
Films de reproduction pour le logo	Charte graphique + Films de reproduction pour le logo	1 n° de la Newsletter + dépliant	Rapport d'activités
Envoi sur demande selon les besoins exprimés par les membres des réseaux	Envoi conjoint à tous les membres des réseaux	Envoi conjoint du dépliant et de la newsletter aux décideurs européens	Envoi aux membres des réseaux et aux décideurs européens

II L'aide en matière de documentation, de traitement des demandes d'information et de recherche de partenaires

2.1. L'assistance documentaire fournie par le Help-desk

Les Centres de Documentation européenne reçoivent en un seul exemplaire tout ou une sélection (CDE spécialisés) des documents édités par les Institutions européennes et distribués par l'Office des Publications

L'accord avec l'Office des publications (EUR-OP) stipule qu'un seul exemplaire des publications payantes mentionnées est distribué par leurs services. Aucune demande supplémentaire ne doit être adressée à l'Office

C'est pourquoi, toute autre demande documentaire doit être adressée au help-desk, à l'attention de Mlle Isabelle Mirambet (responsable de la documentation au sein du Help-Desk)

La tâche du help-desk consiste à tenir les centres régulièrement informés de tous les documents qui lui parviennent à Bruxelles. Ainsi, les CDEs disposeront d'une base de comparaison pour éventuellement compléter les envois organisés par EUR-OP.

2.2. Traitement des demandes et la veille d'information

Les demandes d'information sont traitées par le help-desk. Elles doivent être transmises par fax à l'attention de Mlle Isabelle Mirambet

Certaines demandes seront utilisées pour animer le forum télématique

De plus, le Help-Desk assure une veille d'information relative aux principales politiques communautaires. Les principales décisions des institutions communautaires seront annoncées dans

Annexe B

le site télématique de même que tout nouveau document s'y référant. Enfin, le help-desk envoie sur demande les dossiers de candidature aux appels d'offres.

2.3. La recherche de partenaires

L'objectif du Help-Desk est de mettre en contact les organismes travaillant sur des thèmes communs et possédant des caractéristiques similaires.

Dès le lancement du site télématique, les demandes de recherche de partenaires seront versées dans la rubrique "Partenariat". Au cours de la seconde année d'activités, ces demandes viendront alimenter le forum télématique.

III Mise en réseau

Les réunions constituent d'excellents outils de mise en réseau permettant non seulement l'échange d'informations et d'expériences mais également de se consacrer à la structuration et à l'amélioration du fonctionnement du réseau.

En 1996, 3 réunions ont été programmées à Bruxelles. Celles-ci se déroulent sur 3 jours suivant le modèle établi jusqu'à présent par la DGX/A4. Ces réunions sont organisées directement par la DGX. Le help-desk participe à ces réunions et intervient sur demande de la Commission.

Le calendrier est le suivant:

Fev	Mars	Avril	Mai	Juin	Sept	Oct	Nov	Dec	Janv	Fev
	X			X			X			

IV Le site télématique réservé aux réseaux

La DGX considère le site EUROPA comme un serveur destiné au "grand public". Afin de réserver aux réseaux un accès protégé aux services proposés par le Help-Desk (Flashes d'information européenne, listes de la documentation disponible, traitement des questions,...), la DGX/A4 a décidé de distinguer :

- les informations "grand public" relatives à la promotion des réseaux
- les informations strictement réservées aux réseaux.

C'est pourquoi un site télématique distinct d'EUROPA sera géré par le help-desk. Ce site, strictement réservé aux réseaux de la DGX/A4 sera relié au serveur EUROPA. Son accès sera protégé par un mot de passe délivré uniquement aux membres des réseaux. Alors qu'on trouverait sur EUROPA toutes les informations de nature promotionnelle (présentation des réseaux (cf. dépliant), cartes, newsletter commune, listes d'adresses), toutes les informations réservées au réseau seraient stockées dans le site géré par le help-desk, accessible uniquement aux 4 réseaux de la DGX. D'autres liens sont également envisagés avec les sites spécifiques des autres Directions Générales, le site de l'Observatoire européen LEADER ([HTTP://WWW.rural-europe.aeidl.be](http://www.rural-europe.aeidl.be)), les sites des relais-membres des réseaux.

L'adresse de ce futur site serait [HTTP://WWW.NETDGX.AEIDL.BE](http://WWW.NETDGX.AEIDL.BE).

Annexe B

Architecture du Site Télématique

Networks news

- Une page web est prévue pour chacun des réseaux.
Chaque Page Web se subdivise en 3 sections:
 - listes d'adresses
 - Informations sur les changements importants intervenus dans les centres d'information
 - Informations sur les activités des réseaux intéressant les autres centres

European Information News

- Pages WEB relatives à l'information communautaire
 - Flashs d'information communautaire (Euclide hebdo)
 - Liste des Appels d'offres intéressant les réseaux
 - Calendrier des séminaires
- Lien avec le site télématique de l'Observatoire Leader permettant d'accéder directement aux Pages WEB relatives aux fiches synthétisant les principaux programmes et mesures communautaires d'intérêt pour les réseaux

Dans le site, les actualités relatives aux politiques communautaires sont présentées sous forme de brèves dans une version électronique d'Euclide Hebdo.
De plus, les principaux programmes, projets-pilotes et lignes budgétaires accessibles aux porteurs de projets potentiels sont présentés sous forme de fiches dans le site télématique de l'Observatoire Leader. Ces fiches sont rédigées dans 6 langues communautaires (EN,FR,DE,ES,IT,PT).

European Documentation News

- Page Web présentant sous forme de liste tous les documents émis par les Institutions européennes et parvenus au help-desk durant la semaine
- Page Web présentant sous forme de liste les dossiers de participation aux appels d'offres parvenus à l'help-desk durant la semaine
- Page Web présentant sous forme de liste les publications d'intérêt communautaire éditées par d'autres sources que les institutions européennes

Network's Forum

- Pages WEB de questions/réponses
 - Questions portées à la connaissance de tous
 - Questions assorties de leurs réponses et portées à la connaissance de tous
- Pages WEB de recherches de partenaires
- Annonces
- Annonces/réponses portées à la connaissance de tous

Stratégie de diffusion

Il faut distinguer deux phases dans cette stratégie de diffusion.
Au cours de la première année (1996-1997), le forum utilisera le système de la messagerie

Annexe B

électronique. Des messages reprenant une sélection des questions adressées au help-desk ainsi que toutes les demandes relatives aux recherches de partenaires seront envoyées aux réseaux. Les réponses apportées à ces demandes seront également transmises grâce au système de messagerie électronique

Dans un second temps, au cours de la période 1997-1998, le site télématique sera organisé de manière à permettre des échanges interactifs et à lancer un dialogue permanent grâce au forum.

Euclide, la lettre d'information hebdomadaire de l'AEIDL continuera à être envoyée par fax aux Carrefours aussi longtemps que ceux-ci ne disposeront pas d'E-mail ou de connexion au réseau Internet.

Le système sera proposé à l'ensemble des réseaux vers la fin du mois de septembre 1996.

ANNEXE

L'AEIDL (Association européenne pour l'information sur le développement local) dispose d'une équipe multilingue composée d'une vingtaine de personnes. Au sein de cette équipe, toutes les langues de l'Union sont parlées, à l'exception du danois pour le moment (!).

Personnel du Help-Desk

- Un chef de projet : Joelle Smeets (FR,EN)
- Un chargé d'information/documentation : Isabelle Mirambet (FR,EN,ES)
- Deux assistants, chargés du traitement de l'information et de la recherche documentaire
 - Louise Mc Govern (EN,FR)
 - Teemu Sepponen (FN,EN,FR,SU)
- Une assistance spécifique:
 - en matière de journalisme (Unité Edition et Communication de l'AEIDL)
 - en matière d'animation télématique (Unité Télématique de l'AEIDL)
 - pour l'animation des ateliers de coopération (Unités Réseaux et Organisation de l'AEIDL)
 - en matière d'accompagnement des projets de coopération transnationale (Hilde Maelstaff, unité Réseaux)

Annexe C

PLAN DE CLASSEMENT OPOCE

01	Questions institutionnelles	05	Questions sociales	1150	Fonds européens de développement et relations ACP-CEE
0110	Intégration européenne	0510	Politique sociale	1160	Accords avec les pays en développement
0120	Fonctionnement des institutions	0520	Politique de la santé	1170	Coopération politique européenne
0130	Dispositions financières — Budget	0530	Protection et sécurité sociales	1180	Questions internationales
0140	Informations générales sur la Communauté	0540	Fonds social européen		
		06	Droit et questions juridiques	12	Énergie
02	Union douanière et politique commerciale	0610	Traités, accords et conventions intracommunautaires	1210	Politique énergétique
0210	Tarif douanier commun	0620	Droit dérivé communautaire	1220	Euratom — énergie nucléaire
0220	Réglementation douanière	0630	Rapprochement des législations	1230	Charbon et hydrocarbures
0230	Contingent tarifaire	0640	Droits et libertés	1240	Électricité
0240	Libre circulation des marchandises			1250	Énergie douce
0250	Politique commerciale	07	Transports	13	Politique régionale
0260	Accord commercial	0710	Politique des transports	1310	Politique régionale
		0720	Transport terrestre (route, chemin de fer)	1320	FEDER
		0730	Transport fluvial et maritime	14	Environnement
03	Agriculture, sylviculture, pêche	0740	Transport aérien et spatial	1410	Politique et protection de l'environnement
0310	Politique agricole			1420	Détérioration de l'environnement
0320	Structures agricoles — FEODA	08	Concurrence et entreprise	15	Recherche scientifique et technique
	Orientation	0810	Concurrence et réglementation de la concurrence	1510	Politique de la recherche
0330	Mesures monétaires — FEODA	0820	Entreprise	1520	Énergie
	Garantie	0830	Droit des sociétés	1521	Science nucléaire et radioprotection
0340	Production animale			1530	Chimie, sciences physiques et procédés industriels
0341	Albumines	09	Finances	1540	Médecine et sciences biologiques
0342	Lait et produits laitiers	0910	Politique monétaire et SME	1550	Agronomie et technologie alimentaire
0343	Viandes, volailles, œufs	0920	Intégration financière et libre circulation des capitaux	1560	Technologie de l'information et télécommunications
0344	Autres produits animaux	0930	Fiscalité	1570	Recherche spatiale
0345	Secteur vétérinaire et police sanitaire	0931	Harmonisation fiscale	1580	Autres secteurs
0350	Production végétale			16	Information, éducation, culture
0351	Céréales, riz	10	Questions économiques — consommation	1610	Information, communication
0352	Fruits, légumes	1010	Politique économique	1620	Documentation
0353	Plantes textiles	1020	Marché intérieur (achèvement)	1630	Politique de l'éducation — Enseignement
0354	Plantes vivantes, floriculture	1030	Politique industrielle	1640	Culture
0355	Vin, viticulture	1040	Secteur tertiaire		
0356	Alcool	1041	Banques, assurances	17	Statistiques
0357	Matières grasses végétales	1042	Liberté d'établissement et de prestation de services	1710	Statistiques générales
0358	Police phytosanitaire	1050	Consommateurs et consommation	1720	Économie et finances
0359	Autres produits végétaux			1730	Population et conditions sociales
0360	Moyens de production agricole	11	Relations extérieures	1740	Énergie et industrie
0370	Sylviculture	1110	Relations extérieures	1750	Agriculture, sylviculture et pêche
0380	Politique de la pêche	1120	Relations multilatérales et organisations internationales	1760	Commerce extérieur
0381	Accord de pêche	1130	Relations avec les pays tiers	1770	Services et transports
0382	Réglementation de la pêche	1131	Relations avec les pays de l'Europe centrale et orientale	1780	Environnement
		1140	Aide au développement	1790	Autres
04	Emploi et travail				
0410	Politique de l'emploi				
0420	Marché du travail et libre circulation des travailleurs				
0430	Formation professionnelle				
0440	Conditions de travail, santé et sécurité				

