



HAL
open science

Constitution d'un fonds documentaire à destination du public au sein de la Communauté urbaine de Dunkerque

Marion Tocci

► To cite this version:

Marion Tocci. Constitution d'un fonds documentaire à destination du public au sein de la Communauté urbaine de Dunkerque. Sciences de l'information et de la communication. 1999. dumas-01557302

HAL Id: dumas-01557302

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01557302>

Submitted on 8 Nov 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Marion TOCCI

MAITRISE EN
Sciences de l'information et de la documentation

Rapport de stage :
Constitution d'un fonds documentaire à destination du public
au sein de la Communauté Urbaine de Dunkerque.

Stage effectué du 14 juin
au 13 août 1999.

Sous la direction de :
Mme Béguin, responsable universitaire.
Mlle Bruneval, responsable professionnelle.

LILLE 3
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST

Octobre 1999



99*51

iw. 99*51

Marion TOCCI

MAITRISE EN
Sciences de l'information et de la documentation

Rapport de stage :
Constitution d'un fonds documentaire à destination du public
au sein de la Communauté Urbaine de Dunkerque.

Stage effectué du 14 juin
au 13 août 1999.

Sous la direction de :
Mme Béguin, responsable universitaire.
Mlle Bruneval, responsable professionnelle.

LILLE 3
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST

Octobre 1999

Remerciements à Mlle Bruneval pour m'avoir fait confiance en me considérant comme un membre à part entière de son service.

Remerciements à Mr Evrard, Mme Vanhoutte et Mr Delhayé, agents du service documentation, qui ont toujours répondu présent pour m'aider et me faire progresser.

Remerciements également à toutes les personnes que j'ai été amenée à rencontrer durant ma mission et qui m'ont consacré un peu de leur temps.

SOMMAIRE :

INTRODUCTION	p.3
I ANALYSE DE L'EXISTANT	p.5
1.1 La Communauté Urbaine de Dunkerque	p.6
1.1.1 <u>Son organisation</u>	p.6
1.1.2 <u>Ses nouvelles orientations : projet « Horizon 2001 »</u>	p.7
1.1.3 <u>Une place particulière pour la communication</u>	p.7
1.2 Le service documentation	p.8
1.2.1 <u>Son évolution</u>	p.8
1.2.2 <u>Ses produits</u>	p.9
1.3 Mutation d'un service de documentation en un centre de documentation	p.10
1.3.1 <u>Ma mission</u>	p.10
1.3.2 <u>Dysfonctionnements dans les flux d'informations</u>	p.10
1.3.3 <u>Ouverture vers le public</u>	p.11
II PROPOSITION DE REMEDIATION	p.13
2.1 Mise en place d'un système documentaire	p.14
2.1.1 <u>Collecte des documents</u>	p.14
2.1.2 <u>Plan de classement</u>	p.15
2.1.3 <u>Indexation</u>	p.16
2.2 Informatisation par souci de lisibilité et d'accessibilité	p.17
2.2.1 <u>Structure de la base</u>	p.17
2.2.2 <u>Réalisation</u>	p.18
2.2.3 <u>Mise à disposition</u>	p.19
2.3 Produit réalisé	p.20
2.3.1 <u>Objectifs</u>	p.20
2.3.2 <u>Souci de vulgarisation</u>	p.21
2.3.3 <u>Composition du fonds documentaire</u>	p.22
III PERSPECTIVES	p.24
3.1 Prise de recul	p.25
3.1.1 <u>Par rapport à la problématique</u>	p.25
3.1.2 <u>Par rapport au produit</u>	p.26

3.2 Apports de ma formation initiale.....	p.26
3.2.1 Déceler de nouveaux concepts.....	p.26
3.2.2 Adaptabilité aux moyens proposés.....	p.27
3.3 Après le stage.....	p.28
3.3.1 Mise en réseau.....	p.28
3.3.2 Communiquer vers l'extérieur.....	p.28
CONCLUSION.....	p.30
ABREVIATIONS.....	p.31
BIBLIOGRAPHIE.....	p.32
ANNEXES.....	p.34

INTRODUCTION :

La Communauté Urbaine est l'une des principales administrations de l'agglomération dunkerquoise. Elle est responsable de la gestion des services publics locaux.

Plus d'un millier d'agents est employé à ces missions, parmi eux quatre agents ont la responsabilité de la documentation et des archives. C'est au sein de cette équipe que je me suis immergée durant deux mois.

Leur travail est avant tout orienté vers les différents services de la Communauté Urbaine de Dunkerque avec pour mission de répondre à toutes leurs questions notamment celles d'ordre législatif. Mon stage s'attarde sur l'autre versant du service documentation : l'information du public.

Un outil statistique a été mis en place en mai 1998 et permet de visualiser les demandes du public selon la thématique et le statut de l'utilisateur : scolaire, étudiant, particulier, organisme, collectivité (voir annexe n°1). Les réponses fournies par le service documentation sont souvent incomplètes par manque d'informations provenant des services concernés (voir annexe n°2). Un besoin de centralisation des informations au service documentation constitue le point de départ de mon travail.

La charte des services publics rédigée dans les années 80 rappelle que la mission d'un établissement public est de diffuser ses informations sur ses missions. Mr Balladur, en sa qualité de premier ministre, réitère cet appel dans une circulaire datée du 14 février 1994 (voir annexe n°3). La Communauté urbaine de Dunkerque répond à ces exigences mais propose une réponse communicationnelle et non documentaire. Ainsi le service communication propose deux supports destinés à informer le public. Ces derniers se placent du côté de l'offre d'informations, et non du côté de la réelle demande des citoyens.

Le travail consiste à présent de faire correspondre cette demande d'information avec l'offre du service documentation. Toutefois il faut garder à l'esprit la mission première du service qui est de répondre aux questions internes et non de servir de bibliothèque ou de centre de renseignement.

Dans un premier temps l'analyse de l'existant va nous permettre de planter le décor de l'élaboration d'un système documentaire et de ses perspectives.

I ANALYSE DE L'EXISTANT

1.1 La Communauté Urbaine de Dunkerque

1.1.1 Son organisation :

Le 21 octobre 1968 est née officiellement la Communauté Urbaine de Dunkerque. Elle rassemble douze communes dans un premier temps, puis dix-huit depuis 1980. Cela représente une population de 210 000 habitants.

La Communauté urbaine est une jeune institution, elle a à ce jour trente trois ans. Elle regroupe des communes qui désirent s'unir pour mener ensemble de grands projets et régir la vie de leurs concitoyens. Dunkerque est à la tête de la première Communauté Urbaine qui soit née de la seule volonté des communes la constituant. La Communauté urbaine n'est pas une collectivité locale mais un établissement public dont les membres sont désignés par chacun des dix-huit conseils municipaux des communes selon le système de la représentation proportionnelle. La Communauté Urbaine de Dunkerque gère des services publics essentiels pour la vie quotidienne des citoyens. Ainsi les transports urbains, la voirie, les déchets font partie de ses nombreuses compétences.

L'exécutif est confié à un conseil communautaire secondé par des commissions qui se répartissent les diverses compétences et émettent des avis sur les décisions à prendre. Depuis 1994, c'est à un échelon international que s'épanouissent ces compétences. En mai 1994, au Danemark dans la ville d'Aalborg de nombreuses villes européennes se réunissent sous l'égide de la commission européenne. L'ICLEI (Conseil International pour les Initiatives Environnementales Locales) invite quatre-vingts collectivités locales européennes à signer la charte des villes européennes pour le développement durable dite « Charte d'Aalborg » dans le cadre de l'Agenda 21 local. En juin 1995, M. Delebarre, nouvellement élu président de la Communauté Urbaine de Dunkerque, reprend à son compte ces orientations. Le 5 décembre 1996, le conseil communautaire vote à l'unanimité l'adhésion à la charte d'Aalborg. Bonne élève, la Communauté Urbaine de Dunkerque se voit récompensée par le premier « Prix européen des villes durables », ce prix fut attribué en liaison avec la ville de Dunkerque.

1.1.2 Ses nouvelles orientations : projet « Horizon 2001 » :

La nouvelle équipe dirigeante propose de nouvelles orientations regroupées sous l'appellation : « Horizon 2001 ». De grands thèmes de travail sont ainsi définis. Ils articulent toutes les missions des services communautaires. Favoriser le développement économique pour l'emploi, renforcer la solidarité, promouvoir un cadre de vie de qualité, protéger durablement l'environnement et valoriser l'image du Littoral de Flandre constituent les grands axes. Pour répondre à ces nouvelles missions toute l'organisation interne de la Communauté Urbaine de Dunkerque est refondue et un nouveau service fait son apparition : la Direction Stratégie et Planification.

Ce nouvel élan est accompagné par les mouvements de déconcentration et de décentralisation qui touchent le système étatique tout entier et se répercutent sur les organismes locaux. Les administrations disposent de davantage d'autonomie et cherchent à se rapprocher des usagers. Cette tendance est également très présente dans les projets de la Communauté Urbaine de Dunkerque. Toutes ses missions sont marquées par ce souci de répondre aux attentes des citoyens dans le cadre des prérogatives qui lui sont dévolues. Ainsi la politique de recyclage des déchets ou bien encore le programme Azur au profit de l'habitat sont parmi les nombreux projets qui témoignent de ce phénomène.

1.1.3 Une place particulière pour la communication :

Le projet « Horizon 2001 » souligne l'importance de l'utilisateur et de son information. Deux outils de communication sont en première ligne : « *Dunkerque Littoral* » et une chaîne de télévision locale « *ID 7* ». L'analyse rapide de l'un de ces deux supports : « *Dunkerque Littoral* » m'a révélé une parfaite adéquation entre les thèmes traités dans ses colonnes et les demandes des usagers au service documentation. L'intérêt du lecteur est donc suscité, en partie, par le support journalistique. C'est tout naturellement que cet usager se rend au service documentation pour un complément d'informations, le support documentaire étant porteur davantage de légitimité. Un service télématique est proposé avec une base bibliographique reprenant tous les ouvrages présents dans les bibliothèques du périmètre communautaire mais également les ouvrages nouvellement parus. Des informations pratiques comme les horaires de bus ou bien encore l'agenda des manifestations futures sont également présentes sur ce serveur Minitel. « *Intercom* » publication interne, cette fois,

complète ce panel avec comme objectif l'amélioration de la communication entre les agents communautaires.

« Bernard Brunhes Consultant » (voir annexe n°4) s'est vu confier, en 1997, une étude intitulée « analyse d'organisation » afin de faire le point sur toutes ces initiatives et pour envisager de nouveaux axes de réflexion. Dix axes de progrès ont été dégagés. C'est la fonction d'accueil de la Communauté Urbaine de Dunkerque qui doit faire l'objet de toutes les attentions. Elle constitue non seulement l'un des maillons-clés du processus de production du service communautaire mais aussi elle détermine l'image de la Communauté Urbaine de Dunkerque auprès de la population. Un nouveau projet est à l'étude, la mise en place d'un numéro vert pour répondre dans les plus brefs délais aux questions des citoyens. Avant la réalisation effective de ce numéro vert le service de la communication interne de la communauté urbaine a mené une enquête exploratoire (voir annexe n°5). Sur la base de différents entretiens avec le responsable dans chaque service de l'accueil du public, cette enquête trace les grands traits de la situation actuelle (voir annexe n°6). Cette première étape a permis de déceler les problèmes afin d'y proposer des solutions adaptées. En parallèle la réalisation d'un site Internet est à l'ordre du jour. Ces études et mouvements confirment la volonté d'ouverture vers le public et expliquent le cheminement observé notamment au service documentation.

1.2 Le service documentation.

1.2.1 Son évolution :

Dès la naissance de la Communauté Urbaine de Dunkerque ce service existe. Ses tâches se cantonnent dans un premier temps à la réception des textes officiels et à leur diffusion. Il n'y a pas de réel traitement de l'information, ni de politique documentaire. En 1983 avec l'arrivée de l'informatique un véritable traitement de l'information devient nécessaire. Le service documentation trouve ainsi peu à peu sa place avec des appels de plus en plus nombreux de la part des services.

En 1996, le service documentation prend une nouvelle dimension, avec tout d'abord un changement spatial et l'arrivée du service au rez-de-chaussée. Cette nouvelle localisation fait découvrir à beaucoup l'existence du service documentation. Mlle Bruneval à la tête de ce service

depuis 1990 profite de cette délocalisation pour repenser son service. Le regard d'un informaticien, Mr Ceglarski, se penche sur la partie gestion documentaire dans laquelle l'informatisation devient un outil de plus en plus omniprésent. La même année Habchi Aïda, étudiante en Maîtrise SID, propose dans le cadre de son stage un diagnostic du service documentation. Elle préconise alors un travail transversal entre les différents services pour remédier aux dysfonctionnements des flux d'information, ainsi qu'une ouverture vers le public.

1.2.2 Ses produits :

Le service documentation propose différents produits documentaires. Une base de données interne diffuse une revue de presse quotidienne, ainsi qu'une interface de recherche pour les textes législatifs et officiels. Les archives sont également gérées par ce service, ainsi que la mise à disposition d'une somme de périodiques.

Une revue de presse est proposée chaque jour, sur support papier et sur le réseau, à partir des quotidiens suivant :

- *Le Monde.*
- *Les Echos.*
- *Nord Littoral.*
- *Libération.*
- *La Voix du Nord.*

Deux autres supports papier sont également proposés. Tout d'abord : « *DOC-INFO* », mensuel, il a pour objet d'informer les services de la Communauté Urbaine de Dunkerque des dossiers et différents thèmes traités dans les revues disponibles à la documentation. Les derniers textes législatifs et les derniers ouvrages acquis par le service documentation y sont également signalés. Le second support s'intitule : « *HEBDO-INFO* ». Il vient compléter les produits documentaires existants pour cette fois informer des thèmes d'intérêt général et professionnel. Internet et la messagerie : « *L'Extranet, les grandes villes de France.* » est le nouvel outil du service documentation (voir annexe n°2). Cette messagerie est en fait une liste de diffusions à laquelle toutes les municipalités ou groupements de municipalités peuvent s'inscrire afin d'échanger leurs expériences. Le fonctionnement est basé sur des questions qui sont lancées sur le réseaux et

auxquelles chaque abonné est invité à répondre. Cet outil devient le médiateur entre les agents communautaires et les autres organismes publics inscrits sur cette liste de diffusion.

1.3 Mutation d'un service documentation en un centre de documentation

1.3.1 Ma mission :

Mon stage porte l'intitulé suivant : « Constitution d'un fonds documentaire à destination du public au sein de la Communauté Urbaine de Dunkerque ». Cette mission est apparue à la suite des demandes croissantes de la part du public.

Tout les services produisent de la documentation pour l'élaboration de leurs missions, de leurs projets. Ils ont également recours à des documents de référence servant de base à leur propre travail. Toute cette documentation n'est pas exploitée et pourrait pourtant s'avérer très riche pour les usagers du service de documentation. Ma mission consiste donc à transformer cette somme d'informations en un corpus documentaire accessible à tous. On parle de capitalisation de l'information. Je me place alors en position de médiatrice, cette notion de médiation connaissant une actualité importante avec ce besoin d'intermédiaire entre l'utilisateur et l'émetteur. La documentation administrative n'est pas produite pour un large public. Elle est plus souvent composée de comptes-rendus, de dossiers de travail ou de rapports d'activités. La transition documentaire permet de normaliser cette documentation et de ne retenir que les documents les plus pertinents et les plus lisibles pour le grand public.

La science de la communication se concentre sur les techniques d'informations, prioritairement sur les médias et non sur l'information. Il s'agit en tant que documentaliste de se pencher sur ce versant que les spécialistes en communication n'exploitent pas. Le pôle documentaire doit proposer aux usagers plus que des simples réponses à des questions, de véritables informations présentes dans des documents validés par lui.

1.3.2 Dysfonctionnements des flux d'information :

Tout mon travail repose sur les flux d'informations au sein de la Communauté Urbaine de Dunkerque. Or on peut déceler de réels dysfonctionnements dans les flux d'informations. Mlle

Bruneval apprend souvent par l'extérieur que certains documents, guides, études ont été produits par des services communautaires. Ces derniers ne semblent pas avoir le réflexe de sauvegarde documentaire et de transmission des informations. Lorsqu'un document leur semble intéressant c'est vers le service communication qu'il est transmis comme contribution à l'élaboration de « *Dunkerque Littoral* ». Le service documentation a pourtant lui aussi un contact direct avec les citoyens et ces informations pourraient connaître « une seconde vie » grâce à un traitement documentaire adapté.

L'objectif est donc de mettre en place un véritable système documentaire qui implique l'ensemble des services de la Communauté Urbaine de Dunkerque pour faire converger tous les flux d'informations vers le service documentation. Le projet est ambitieux et coïncide avec deux autres projets menés dans deux services distincts. Le premier est mené par le service communication avec la réalisation d'un site Internet. Un service qui se veut complet et qui a pour objectif de catalyser tous les pôles et les actions de la Communauté Urbaine de Dunkerque. Le deuxième est celui de la direction des systèmes d'information qui travaille sur un réseau Intranet l'outil adapté à la diffusion et à la circulation de l'information. Ces deux initiatives sont animées par une même volonté d'établir un véritable réseau d'information qui soit performant et qui soit une véritable aide à la décision ainsi qu'une passerelle vers l'extérieur. Le service documentation se doit de jouer un rôle majeur dans ce mouvement.

1.3.3 Ouverture vers le public :

Depuis 1996, un réaménagement complet du rez-de-chaussée de la Communauté Urbaine de Dunkerque a comme point de mire l'accueil du public. L'architecte d'intérieur est chargé d'organiser des concertations pour les travaux qui matérialiseront cette nouvelle ouverture. Le dernier plan retenu répond aux attentes de ne plus considérer le service documentation comme un service parmi d'autres, mais comme un véritable lieu ouvert à tout le public et aux agents communautaires (voir annexe n°7).

La convergence des flux d'information couplée à l'ouverture vers le public avec cette nouvelle architecture, qui réserve par ailleurs un véritable espace de consultation sur place, permettrait de muer l'actuel service de documentation en un centre de documentation. Selon Yves-

François Le Coadic¹ c'est un passage progressif d'une emphase documentaire à une emphase informationnelle, d'une orientation système à une orientation usager. L'utilisateur devient l'élément moteur du service qui n'est plus une simple gare de triage pour la documentation communautaire. Le service documentation devient un centre de documentation car il gagne en autonomie. En devenant un centre de documentation les rôles s'inversent, il prend alors l'initiative d'élaborer les systèmes les plus adaptés à remplir la mission qui lui est assignée. En évoluant dans ce sens le service documentation atteint une nouvelle dimension qui est celle d'être à l'origine de l'information et non plus d'en être le réceptacle.

¹ LE COADIC, Yves-François. « *Usages et usagers de l'information* ».

II PROPOSITION DE REMEDIATION

II PROPOSITION DE REMEDIATION

2.1 Mise en place d'un système documentaire

2.1.1 Collecte des documents :

La constatation première, les informations dont les sources sont les services de la Communauté Urbaine de Dunkerque, ne sont pas présentes au service documentation. Ce service n'est voué qu'à la diffusion de l'information de façon interne, une information provenant de l'extérieur par l'intermédiaire de périodiques ou de publications juridiques. Toutefois les demandes des usagers se multiplient (voir annexe n°2). C'est à travers une grille élaborée personnellement que j'ai, dans un premier temps, souhaité cerner ce public (voir annexe n°8). Cette grille d'évaluation regroupe les trois informations essentielles au démarrage de mon travail : le type de demandeur, la formation et les informations demandées. En obtenant de tels renseignements je pourrais établir les directions, afin de répondre à travers mon fonds documentaire aux attentes des usagers. Ce questionnaire sous forme de tableau a été déposé au point accueil de la communauté urbaine. Les hôtessees étaient invitées à le remplir lors de chaque demande faite auprès d'elles. Quelques exemplaires étaient également présents au service documentation. Malheureusement leur mise à disposition trop tardive (depuis avril) est sans doute à l'origine de l'échec qu'ils ont rencontré. En effet seules deux grilles m'ont été rendues lors de mon arrivée le 14 juin 1999. Ne pouvant débiter sans avoir une idée des demandes des usagers, c'est à partir des résultats obtenus par le tableau de bord interne au service documentation que j'ai travaillé (voir annexe n°9).

Ma première tâche consiste à mettre en parallèle les demandes des usagers et l'organigramme des services de la Communauté Urbaine de Dunkerque. A l'aide du guide intitulé « *La CUD de A à Z* », qui propose une description de tous les services, je répertorie très rapidement les personnes qui sont susceptibles de détenir les informations convoitées.

Mlle Bruneval constitue le premier maillon entre l'information et moi. Une note de service puis un contact téléphonique permet d'informer tous mes futurs interlocuteurs de mon travail. Une série de rendez-vous est fixée. Lors de chacun de ces entretiens je reçois un accueil intéressé. Toutes les personnes que je rencontre sont d'accord pour admettre qu'une telle initiative n'est pas superflue. J'expose ainsi qu'une centralisation des informations devient de plus en plus nécessaire

et peut s'avérer bénéfique pour tous. Immédiatement ils ont des documents à me confier : rapport d'activité, dossier de travail, étude, rapport de stage. Je précise qu'une telle démarche pourrait devenir automatique, lors de la production de chaque document, il y a lieu de penser à en faire une copie pour le service documentation et sa mise à disposition du public.

Il s'agit de collecter des documents administratifs. Comme le précise Michel Roberge¹ dans son ouvrage, il existe différents types de documents. Il distingue ainsi la notion d'information. Ces informations circulent pour la prise de décision. Elles peuvent être fixées sur un support ou non. On a ensuite le document au sens large, l'information fixée matériellement. Puis on a le document administratif. Ce qualificatif d'administratif est employé pour identifier tous les documents produits ou reçus dans le cadre des opérations administratives générales et des opérations spécifiques de toutes organisations. La collecte concerne donc bien ces documents administratifs qui émanent directement des services communautaires.

2.1.2 Plan de Classement :

Afin de permettre un accès facile aux documents un plan de classement semble nécessaire. C'est à la lumière du projet « Horizon 2001 » que ce plan de classement prend tout son sens. Ce dernier est le fil conducteur des projets des différents services de la Communauté Urbaine de Dunkerque. Leurs productions documentaires tournent autour de ces grands axes. Le plan de classement du fonds documentaire reprend les grandes orientations du projet « Horizon 2001 » (voir annexe n°10).

Ce plan de classement permet de répondre aux différentes caractéristiques nécessaires à sa cohérence et sa pérennité à savoir la simplicité et l'adaptabilité. En effet ce plan de classement sous forme d'arborescence permet une évolution. Ce système pourra perdurer au-delà du projet initial les grands axes étant suffisamment larges : économie, environnement, solidarité et qualité de vie. Les demandes des usagers ont elles aussi guidé les branches de l'arbre mais une nouvelle fois elles sont assez larges pour ne pas être obsolètes trop rapidement. Un tel système permet également une grande lisibilité et une grande facilité d'accès pour les utilisateurs.

¹ROBERGE, Michel. « *La gestion de l'information administrative* ».

2.2.3 Indexation :

Afin de rendre ce plan de classement performant il faut déterminer un numéro d'identification. Le premier choix s'est porté sur le thesaurus « Urbamet » utilisé dans le service documentation de l'AGUR (Agence d'Urbanisme) où travaille Mme De Rossi. Ce thesaurus s'organise autour de l'urbanisme. Je peux y retrouver tous les grands axes de mon plan de classement, le positionnement de chacun des champs dans ce thesaurus permet de donner un classement sous forme alphanumérique. Ce choix de se baser sur une normalisation comme un thesaurus permet de laisser une référence après mon départ afin de faire perdurer le système. De plus la particularité du thesaurus est de lever toutes les ambiguïtés et d'assurer l'unicité du classement, c'est à dire que l'organisation retenue ne doit pas autoriser l'enchevêtrement de plusieurs sous-ensembles, tous doivent être parfaitement distincts afin d'éviter les doublons ou les difficultés d'indexation.

Le choix du système d'identification ou système de représentation des informations, conditionne la durée de vie du système documentaire mais aussi ses performances et donc son utilité. C'est pourquoi malgré la mise en place de cette indexation parfaitement adaptée une indexation normalisée, adaptée spécifiquement à la documentation administrative s'avérerait encore plus judicieuse. L'outil Internet est apparu comme l'outil de recherche documentaire le plus adapté dans cette situation. Je n'avais en effet pas de réelle idée de l'endroit où je pourrais trouver de telles informations. Après quelques essais infructueux pour cause de « bruit », la recherche n'était pas assez ciblée. Les descripteurs qui me venaient à l'esprit étaient : administration, documents administratifs, indexation... autant de termes beaucoup trop larges pour un outil aussi vaste qu'Internet. J'ai alors décidé de réduire mes recherches à un seul site reconnu dans le monde de la documentation le site de l'ADBS² (Association des professionnels de l'information et de la documentation). Ce site propose une interface de recherche pour les différents numéros de sa revue « *Documentaliste – Sciences de l'information* ». En conservant mes mêmes descripteurs je parviens aux références d'articles. L'un d'eux est intitulé : « *Pour un meilleur accès aux rapports administratifs non publiés.* », Corinne Desmichel³ y mentionne la base « *SIGLE* » qui est orientée

² ADBS. <http://www.adbs.fr/>.

³ DESMICHEL, Corinne. Pour un meilleur accès aux rapports administratifs non publiés. *Documentaliste – Sciences de l'information*.

spécifiquement sur la littérature grise administrative. Cette base est produite par EAGLE⁴ (European Association for Grey Literature Exploitation), les membres de cette association sont les principaux centres d'information et de fourniture de documents en Europe. « SIGLE » a débuté en 1980 et contenait 565000 notices fin 1998. La base est mise à jour chaque mois. Sa croissance annuelle est de 50000 notices. L'indexation de ces documents référencés par « SIGLE » est organisée à partir d'une liste de sujets classés par thèmes (voir annexe n°11). Cette structure de base de données devrait concerner tous les fonds documentaires administratifs. C'est ainsi que je modifie toute l'indexation de mon système au profit d'une identification normalisée. L'indexation s'organise sur un système alphanumérique. La première partie de la côte est une combinaison de chiffres et de lettres déterminés par « SIGLE » et la deuxième partie est la date du document. La capacité d'expansion est assurée ainsi que la capacité théorique qui est le nombre d'identifiants qu'on peut former en utilisant toutes les possibilités. Les caractéristiques énumérées avec le thésaurus ne sont pas pour autant caduques, cette liste de sujets étant marquée par la levée de toute ambiguïté sémantique au même titre qu'un thésaurus .

2.2 Informatisation par souci de lisibilité et d'accessibilité.

2.2.1 Structure de la base :

C'est à partir d'Access, la base de données incluse dans le Pack Office sous environnement Windows, que je construis ma base informatisée. Ce système fonctionne à partir de tables que l'on met en relation. A la demande de Mlle Bruneval j'inclus dès le départ les différentes composantes du fonds documentaire dans la structure de la base tout en sachant que pour ma part je ne remplis que la partie consacrée aux documents que je suis chargée de collecter. Le fonds documentaire est le domaine de ma base de données dans lequel on retrouve plusieurs entités : document, monographie, périodique, publication. Dans le cas de la table document les propriétés suivantes ont été retenues : côte, titre, unité émettrice, thème, date, mots-clé, numéro. Pour la cohérence de cette base il me faut un fichier primaire qui constitue la liaison entre tous les autres. Mon travail étant surtout axé sur le public je prends comme liaison les questions des usagers. Ces questions reprennent les grands axes de mon plan de classement. Un numéro attribué à chacune de ces questions constitue la clé primaire de cette table et la clé étrangère dans toutes les autres tables qui

⁴ EAGLE.< <http://www.konbib.nl/sigle/cagle.htm>>.

ne sont pas reliées entre elles. Cette clé primaire est une propriété telle que si on connaît sa valeur on peut en déduire la valeur de toutes les autres propriétés de la même entité, elle doit être présente dans la table principale mais aussi dans les tables secondaires afin de lier toutes ces tables et permettre des recherches croisées (voir annexe n°12).

Je transforme la base d'Access destinée à produire des bases de données orientées gestion en une base de données orientée connaissance. Le service documentation ne possédant pas encore de réel logiciel documentaire, je me devais de reconstituer à travers la structure de base un support informatique aussi performant que possible en matière documentaire. Ainsi on peut même parler de banque de données qui est définie selon l'AFNOR comme un ensemble de données relatif à un domaine défini des connaissances et organisé pour être offert aux consultations d'utilisateur. La base de données étant davantage un maillon d'une procédure informatique plus complexe. Ainsi Access qui n'est pas habitué à jouer les premiers rôles devient la principale porte d'entrée au fonds documentaire.

2.2.2 Réalisation :

C'est à travers les masques de saisie d'Access appelés formulaires que je remplis la base, du moins, la table document. Par ce biais l'interface est beaucoup plus conviviale et beaucoup plus facile d'emploi pour la personne qui prendra ma suite. Je ne perds, en effet, jamais de vue la perpétuation de mon travail après mon stage. Il me faut donc organiser ces formulaires de telle sorte que toutes les entités soit présentes. Ces différents descriptifs sont les informations minimales sur un document.

J'ai souhaité tout de même savoir si d'autres éléments pouvaient être intéressants en posant la question sur la liste de diffusion « *L'Extranet* ». Le système d'autres organismes qui auraient le même type d'organisation pourrait s'avérer enrichissant (voir annexe n°13). Les réponses qui me sont parvenues se sont toutes révélées négatives. La Communauté Urbaine de Dunkerque apparaît comme novatrice dans ce domaine de mise à disposition au public d'un fonds documentaire composé des documents internes. Je conserve alors les descriptifs définis au départ. Les encarts, contenant les informations des différentes rubriques, doivent être suffisamment grands pour garantir une bonne lisibilité et éviter que certains documents ne soient tronqués d'informations importantes

de par un affichage partiel qui oblige l'utilisation de menus déroulants. Ces différentes informations sont répercutées dans les tables initiales qui servent de base aux requêtes.

2.2.3 Mise à disposition :

Le mode requête n'est pas d'un accès facile pour des novices en informatique. L'interface qu'offre Access demande déjà certaines notions en informatique et surtout en documentation. Il faut savoir manipuler au mieux les équations de recherche les plus complexes avec les outils appropriés. Il faut en effet savoir utiliser la troncature et les opérateurs booléens correctement. C'est pourquoi il m'a fallu explorer l'outil Access afin de parvenir à un mode de consultation le plus simple possible mais aussi le plus approprié aux demandes les plus fréquentes. Sachant que les interrogations les plus souvent posées ne portent que sur une seule table à la fois c'est sur le filtrage par formulaire que j'axe les essais de consultation.

En parallèle de mes essais je rédige un mode d'emploi qui constituera une trace après mon départ (voir annexe n°14). Je tente donc d'y consigner une démarche de recherche simple mais également tous les problèmes que l'on peut rencontrer lors des premières manipulations. Cela me permet de prendre conscience des erreurs de mon système notamment des indexations différentes d'un point de vue orthographique pour des documents similaires. Une telle erreur entraîne l'indexation différenciée de deux documents par exemple qui auraient la même unité émettrice mais de par un enregistrement différent seraient distingués par la base.

J'établis également un raccourci au niveau de l'ordinateur avec un icône « Fonds documentaire » sur le bureau qui permet un accès direct à la base. Il a été question, en relation avec le service informatique, d'établir une programmation sur Visual Basic afin de proposer une interface conviviale et qui permettrait de se rapprocher encore davantage du logiciel documentaire. Toutefois une telle programmation demande beaucoup de temps sachant que le service documentation ne désespère pas d'avoir un véritable logiciel documentaire.

2.3 Produit réalisé

2.3.1 Objectifs :

Dans un premier temps les seuls objectifs auxquels aspire ce travail sont de pouvoir donner des réponses aux usagers qui viennent de l'extérieur. Si la partie informatisation n'était pas prévue au début elle s'est imposée d'elle-même. Aujourd'hui seul l'outil informatique peut garantir une consultation rapide des documents. Il ne propose ainsi que ceux qui répondent véritablement aux attentes grâce à tous les croisements en matière de recherche documentaire. Sachant que « L'essentiel n'est pas qu'une documentation soit complète, c'est qu'elle soit utile » Eric Sutter⁵.

L'informatisation du fonds que j'ai constitué s'est donc imposé comme une évidence. Cela a permis de sortir un support papier net, la trace papier restant incontournable (voir annexe n°15). Cela permet également un gain de temps par rapport à une recherche manuelle parmi tout les documents récoltés. Toutefois cela implique des choix au niveau de l'indexation de tel ou tel document qui pourrait trouver sa place dans plusieurs domaines. L'outil informatique et la possibilité d'établir des troncatures sur certains champs comme les mots-clé permet de remédier aux silences documentaires irrémédiables sur simple support papier. Le support informatique permet donc d'accroître la pertinence du fonds documentaire en lui donnant davantage de portes d'entrée.

Si l'on suit l'idée de Bertrand de Quatrebarbes⁶, le documentaliste doit faire preuve d'empathie c'est à dire de capacité à participer au sentiment de l'autre, à rendre la relation positive et constructive. Ainsi on doit veiller à ce que l'utilisateur se sente valorisé, on montrera que tout a été élaboré pour lui avant d'être conçu pour les besoins internes à la Communauté Urbaine de Dunkerque. C'est l'un des objectifs que mon produit doit remplir s'il veut perdurer. Une liste des attentes des usagers est alors proposée. Liste que je peux reprendre à mon compte :

Savoir à qui s'adresser : l'unité émettrice de chaque document est clairement établie avec la mention de l'auteur personnellement nommé ou bien du service d'où émane le document. Chaque document est relié distinctement à un émetteur identifié.

⁵ SUTTER, Eric. « Certification et maîtrise des documents : comment fiabiliser votre documentation ».

⁶ QUATREBARBES, Michel. « La gestion de l'information administrative : application globale, systémique et systématique ».

Recevoir une réponse rapide aux demandes exprimées : la centralisation des informations et l'outil informatique permet cette rapidité.

Comprendre facilement le contenu : le traitement documentaire qui se caractérise par le classement du document dans une thématique et l'établissement de mots-clé permet un accès plus facile aux documents.

Avoir une réelle réponse : c'est le document primaire qui est proposé, c'est donc la source brute de l'information.

Etre identifié comme une personne : la mise en place d'un tel fonds permet de proposer une structure adaptée au public.

A travers les options différentes proposées par la base Access, il y a une tentative de diversification des usages. Il ne faut pas seulement donner la réponse à la question posée mais faire « naviguer » l'utilisateur dans le fonds documentaire au gré des thèmes ou des mots-clé pour lui faire découvrir des documents qu'il ne soupçonnait pas.

2.3.2 Souci de vulgarisation :

C'est tout d'abord au niveau de l'établissement de la liste des mots-clé utilisés que ce souci vulgarisateur s'est fait ressentir. La liste de mots-clé est l'outil de recherche documentaire minimal, on parle aussi « d'index alphabétique matière » (voir annexe n°16). La documentation administrative est souvent très spécifique et utilise un jargon qui lui est propre. Ces documents n'ayant pas pour vocation première leur communication au public une réécriture semble indispensable. Ce traitement va s'opérer au niveau notamment des mots-clé qui vont affiner le premier ciblage, celui du thème. Ces mots-clé permettent de donner une première idée du contenu du document, les titres étant souvent trop épurés.. Le titre, dans le cadre du document administratif, doit davantage répondre à des critères de rigueur et de synthèse.

La liste des mots-clé a été élaborée au fil des lectures des différents documents après avoir constaté la récurrence de certains d'entre eux. Leur classement est alphabétique mais pas structuré comme un thesaurus. Ce choix qui est loin du souci de normalisation est proche du souci de vulgarisation en désirant trouver les termes significatifs tirés des documents eux-mêmes. Ces mots non vides se sont le plus souvent imposés d'eux-mêmes. Par la vulgarisation il s'agit de favoriser l'usabilité c'est à dire concevoir des systèmes prêts à satisfaire les besoins d'information. Par la

suite la notion d'utilité fait son apparition, le système prend sa place pour garantir ensuite des usages massifs. Le souci est donc d'abord d'élaborer un outil accessible, ses usages en découleront tout naturellement.

Le cas particulier de la documentation administrative réside dans le fait qu'elle touche des domaines qui lui sont propres : la politique, l'aménagement urbain, l'environnement... ses productions documentaires suivent donc ces spécificités. Toutefois contrairement à d'autres domaines qui ne verront leur documentation consultée que par des spécialistes la documentation administrative est susceptible d'être consultée par tous. Ceux qui produisent la documentation n'en sont pas toujours conscients. C'est pourquoi la démarche vulgarisatrice est d'autant plus importante dans le cadre d'une administration publique. L'obligation de transparence est également de plus en plus à l'ordre du jour. Les documents proposés dans le service documentation ne peuvent donc être chargés d'ambiguïté. Le traitement documentaire doit être d'autant plus soigné que cette documentation aura une dimension légitime accrue car provenant directement de l'administration.

2.3.3 Composition du fonds :

La documentation administrative est soumise à des contrôles très stricts notamment orchestrés par la CADA (Commission d'Accès aux Documents Administratifs), tout n'est pas communicable. Deux types de documents sont très vite revenus dans chacun des services que j'ai visités : « le dossier de travail » caractérisé par un travail de synthèse fait par l'auteur lui-même et « l'étude » qui sert de base aux projets. Ces documents ayant fait l'objet d'un travail au préalable, ils semblent constituer les composants idéals au fonds documentaire que je souhaite mettre sur pied. Selon Yves-François Le Coadic⁷ l'usage de l'information nécessite d'effectuer des opérations cognitives qui dépassent la simple lecture du mot « il faut prendre l'information avant de la comprendre ». Ainsi aucun document n'est vain, c'est le traitement documentaire qui doit être le révélateur pour donner à ces documents tout leur sens.

Les usagers demandeurs ne recherchent pas des documents trop pointus leurs demandes souvent très évasives en sont le témoignage. Toutefois les documents trop épurés ne semblent pas adaptés, ainsi j'ai écarté, tout en les conservant dans des pochettes à part, toutes les brochures ayant

⁷ LE COADIC, Yves-François. « *La science de l'information* ».

une vocation purement promotionnelle. Parallèlement les documents trop spécifiques n'ont été retenus que pour leurs sommaires, les documents entiers ne sont présents que dans les services concernés. Sont également présents tous les dossiers de presse qui ont servi de base aux articles de « *Dunkerque Littoral* ». Ces dossiers ne sont pas seulement tirés de la presse, ils sont composés aussi de documents provenant de différents services de la Communauté Urbaine de Dunkerque.

Ce fonds documentaire est avant tout composé de documents primaires. Des documents secondaires : résumé, note de synthèse, revue de sommaires, pourraient eux aussi trouver leur place afin d'accompagner l'utilisateur dans ses recherches documentaires avec des produits réalisés par les documentalistes du service.

Tout ces documents permettent de répondre à toutes les grandes orientations de départ. Le contrat est donc rempli. Leur existence révèle que le potentiel documentaire de la Communauté Urbaine de Dunkerque est important. Ainsi il reste un grand champ à explorer pour le service documentation en pleine expansion.

III PERSPECTIVES

III PERSPECTIVES

3.1 Prise de recul.

3.1.1 Par rapport à la problématique :

Comme nous avons pu le voir dans les parties précédentes la problématique de départ qui se cantonnait à collecter les documents des différents services de la Communauté Urbaine de Dunkerque afin de les centraliser au service documentation s'est très vite avérée insuffisante. Cette démarche ne constitue en fait que le point de départ de la mise en place d'un système documentaire beaucoup plus complexe. En effet il ne suffit pas de collecter ces informations, il s'agit à présent de les mettre à disposition et de les traiter afin qu'elles prennent tout leur sens . Cette information est tout à fait lisible pour les émetteurs de ces documents mais il me faut me positionner par rapport aux usagers que je vise. Je ne peux influencer sur le document en lui même car cela voudrait dire de modifier le document dont l'autorité auctoriale est assumée par un autre. Je me dois donc de travailler avec la matière qu'on me propose, une matière qui est plus ou moins malléable.

Le traitement appliqué sur ces documents a été de les rentrer sur une base informatisée comme Access qui est caractérisée par de nombreuses exigences techniques, les options en matière documentaire sont proposées à l'état brut. Il est notamment impossible de renvoyer la présentation du document à une notice plus détaillée. Cette base de données m'a donc obligé à définir des critères précis qui permettent de renseigner l'utilisateur sur le contenu du document avec un minimum de champs à disposition. La constitution d'un fonds documentaire ne se réduit donc pas à une simple collecte et à un classement dans des chemises, toute une réflexion en terme de traitement d'information se met en place afin de rendre le plus performant possible ce fonds documentaire. La problématique de départ s'est donc vue enrichie de cette dimension supplémentaire de réécriture. On peut donc la formuler ainsi, au terme de ce stage : « Quel traitement documentaire pour un fonds administratif ? ».

3.1.2 Par rapport au produit :

Le recours au support papier a été inéluctable afin de proposer des outils complémentaires à l'outil principal à savoir un mode d'emploi, une liste de mots-clé utilisés, les différents contacts pour un complément d'information. Ce besoin est apparu au fur et à mesure de l'élaboration du produit à la suite du souci grandissant de réaliser un produit lisible et facile d'accès.

Ce fonds documentaire est d'abord destiné à un public. Les usagers sont très variés, pour ceux qui viennent de l'extérieur ils ont des motivations très différentes : l'étudiant recherche de la matière pour un exposé, le particulier veut satisfaire sa curiosité et l'entreprise désire des chiffres pour une étude de marché. Cette description un peu caricaturale met en lumière la difficulté de faire un produit parfaitement adapté à tout ses destinataires. De plus ce produit apparaît comme pouvant devenir un outil interne que tous les services de la Communauté Urbaine de Dunkerque pourraient consulter afin de collaborer plus étroitement entre eux. Dans une telle perspective il serait envisageable d'élaborer deux types de langages et d'interrogations, chacun étant adapté à ses interlocuteurs internes ou externes.

Le produit en l'état est donc une première réponse aux besoins immédiats mais sa réalisation a révélé beaucoup d'autres prolongements possibles. Avec l'élaboration de documents secondaires mais aussi la mise à disposition de supports différenciés en fonction des usagers ciblés, ce fonds documentaire pourrait devenir un outil très précieux pour l'ensemble des services communautaires ainsi qu'une porte d'entrée pour le public.

3.2 Apport de ma formation initiale

3.2.1 Déceler de nouveaux concepts :

Le concept majeur décelé fut celui de la littérature grise. Par définition la littérature grise, qualifiée aussi de « non conventionnelle » ou de « souterraine », est constituée de la multitude de documents qui échappent aux circuits commerciaux traditionnels de l'édition. Dans le cas de la documentation administrative cette notion de littérature grise semble également tout à fait convenir. C'est d'ailleurs l'avis des références en la matière puisque la base « *SIGLE* » qui sert de base pour

mon indexation revendique son travail placé sous l'appellation de littérature grise. L'INIST est le relais français de cette opération commanditée par les ministères français sous le nom de LIGRIA (Littérature Grise Administrative). Un mouvement à l'échelle européenne se dessine au profit de ce domaine encore vierge de toutes investigations. Ainsi un numéro d'identification, semblable à l'ISBN pour les monographies et l'ISSN pour les périodiques, va voir le jour : ISRN. Ce numéro unique d'identification des rapports non publiés, correspondant à la norme ISO-NF 10444, devrait grandement faciliter le repérage et le traitement de la littérature grise

Cette tendance corrobore mon intitulé de stage, les documents collectés étant bien à mettre dans cette catégorie de littérature grise susceptible de porter ce nouveau type de numéro d'identification. Mon travail s'inscrit dans un mouvement, celui qui souhaite que toute production documentaire susceptible d'être porteur d'informations pertinentes, pour le plus grand nombre comme pour une minorité, soit mis en circulation sur ce qu'on appelle aujourd'hui les « autoroutes de l'information ». Ma formation reçue dans le cadre de la Maîtrise SID m'a permis de prendre le recul nécessaire dans ce type de situation. Les personnes du service côtoyant chaque jour ces documents les considèrent comme des outils de travail. Elles n'ont plus le recul suffisant pour voir autre chose dans ces documents.

3.2.2 Adaptabilité aux moyens proposés :

Le travail de départ consistait à déceler la localisation des documents qui trouveraient leur place au sein du fonds documentaire qu'il me fallait mettre en place. Le travail sur la circulation des savoirs et l'étude sur les flux d'informations m'a permis de reproduire ce schéma pour la communauté urbaine ce qui a favorisé mes recherches d'information. Ce travail préliminaire est à l'origine de la planification de mon travail et de ma capacité à aller à l'essentiel. J'étais donc sûre que mes interlocuteurs détenaient l'information désirée ce qui donnait davantage de crédibilité à mon travail.

Par manque d'un véritable logiciel documentaire nous l'avons vu dans la partie précédente j'ai dû utiliser la seule base de données présente dans le service pour la muer en un outil documentaire. Ce travail n'a été possible que grâce à la formation informatique reçue durant l'année. Par la suite les notions en matière de lisibilité et de recherche documentaire m'ont permis

d'adapter l'outil de départ pour en faire l'outil recherché et adapté au contexte dans lequel il sera utilisé.

3.3 Après le stage

3.3.1 Mise en réseau :

Nous avons évoqué vaguement auparavant le projet de la Direction système d'information de mettre en place un réseau Intranet ou du moins une mise en réseau des différents services de la Communauté Urbaine de Dunkerque. Différents produits du service documentation sont déjà en réseau comme la revue de presse et l'interface de recherche de certains textes législatifs et réglementaires. Le fonds documentaire que j'ai réuni peut également faire partie des produits proposés en réseau.

Des obstacles sont encore à surmonter. Le premier que l'on peut souligner est celui d'ordre technique. En effet la Communauté Urbaine de Dunkerque est une très grande structure qui s'est développée progressivement. Tous les services n'ont pas évolué au même rythme et cela se traduit par des différences au niveau de l'équipement informatique, il s'agit donc dans un premier temps d'harmoniser tous les systèmes avant de vouloir les mettre en réseau. Le deuxième obstacle sera sans doute le plus difficile à surmonter puisqu'il s'agit des mentalités et des habitudes de travail. La mise en réseau suppose d'accepter les règles du jeu de la transparence et de la mise à disposition de tout ce qui est produit. Cela suppose également des réflexes vis à vis de l'outil informatique. Tout cela n'est pas insurmontable si l'on observe toutes les évolutions opérées ces dernières années les esprits sont prêts à faire encore de nouveaux changements pour répondre aux évolutions nécessaires à la bonne marche de la Communauté Urbaine de Dunkerque qui se veut performante dans tous les domaines.

3.3.2 Communiquer vers l'extérieur :

L'agglomération dunkerquoise, et par conséquent le périmètre communautaire, compte de nombreux établissements scolaires mais aussi de nombreux centres de formation et de réinsertion. Tous ces organismes sont friands de sources d'information tels que les bibliothèques, municipale et

universitaire, les différents centres de documentation. Ainsi celui de Mme De Rossi à l'AGUR a vu sa fréquentation progresser très rapidement depuis quelques années. Au fur et à mesure que le pôle universitaire du littoral se développe la demande d'information plus spécifique se fait ressentir. Les organismes visés se sont donc adaptés à cet afflux de fréquentation, c'est au tour aujourd'hui de la Communauté Urbaine de Dunkerque de suivre cette évolution. Les différents établissements scolaires peuvent également constituer des usagers potentiels. Le service documentation recelant de multiples documents pouvant illustrer des cours d'instruction civique ou d'histoire.

Ces possibilités ne sont pas encore à l'esprit de tous. C'est donc à la Communauté Urbaine de Dunkerque de faire savoir à l'extérieur tout ce qu'elle a à proposer en matière documentaire. Cette démarche a déjà été amorcée à travers le service télématique et les projets de site Internet et de numéro vert. Il me semble qu'un mouvement émanant spécifiquement du service documentation transformé en centre de documentation ne ferait pas double emploi, cela apparaît même comme un parfait complément pour une plus grande exhaustivité. Un article dans les colonnes de « *Dunkerque Littoral* » remplirait parfaitement cet office.

CONCLUSION :

Au terme de ce stage de deux mois, de nombreux enseignements sont à retirer. Les premiers sont d'ordre professionnel. En effet en plus de ma mission , j'ai participé activement aux tâches quotidiennes du service de documentation. Ainsi j'ai effectué des recherches juridiques, qui sont très nombreuses et qui demandent des recherches sur CD ROM juridiques mais aussi dans les archives pour des textes plus anciens. Je me suis également vu confier un travail de synthèse à travers un inventaire du contenu du service. Un contenu qu'il m'a fallu schématiser pour le rendre plus parlant. Ce travail m'a permis de prendre conscience de l'étendue du fonds tout en faisant appel à une capacité de synthèse et de reconnaissance des différents supports afin de les classer correctement.

Cette expérience professionnelle je l'ai également acquise dans le cadre de ma mission. Tout d'abord lors des différents rendez-vous durant lesquels il me fallait faire preuve de persuasion et de professionnalisme si je voulais convaincre mes interlocuteurs de l'importance de ma mission et déclencher le fameux réflexe qui garantirait la continuité de mon travail. A la date du 13 août 1999, lorsque j'ai quitté la Communauté Urbaine de Dunkerque, 77 documents avaient été recueillis. La réalisation du fonds a été également source d'enseignements comme nous avons pu le voir tout au long de ce rapport.

Par rapport à la problématique de départ il est apparu que les différents services communautaires détenaient les informations convoitées par les usagers. Un travail de centralisation et de traitement documentaire devait simplement poser les fondements d'une nouvelle activité du service documentation de la Communauté Urbaine de Dunkerque.

ABREVIATIONS

- *ADBS* : Association des professionnels de l'information et de la documentation.
- *AFNOR* : Association Française de NORmalisation.
- *AGUR* : AGence d'URbanisme.
- *EAGLE* : European Association for Grey Literature Exploitation.
- *LIGRIA* : Littérature GRise Administrative.
- *SIGLE* : System for Information on Grey Literature in Europe.

BIBLIOGRAPHIE :

OUVRAGES :

1. ASSOCIATION NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNEL DES ADULTES. *Guide méthodologique pour la création d'un espace documentaire*. Montreuil : Association nationale pour la formation professionnelle des adultes, c1995. (Cahiers du praticien ; n°11). ISBN 290721361X.
2. COMMISSARIAT A LA REFORME DE L'ETAT. *Développer la qualité du service : charte qualité et engagements dans les services publics*. Paris : La documentation française, 1997. (Les guides de la réforme de l'Etat). ISBN : 2110037636.
3. CHAUMIER, Jacques. *Les banques de données*. Paris : PUF, 1994 (4^e éd). (Que sais-je ? n°1629). ISBN : 2130461727.
4. CHAUMIER, Jacques. *La gestion électronique de documents*. Paris : PUF, 1996. (Que sais-je ? : n°3087). ISBN 2130477666.
5. FEYLER, François. *L'analyse documentaire : résumer, indexer, techniques, outils, pratiques*. Poitou-Charentes : CRDP, 1995. ISBN : 2866324404.
6. LE COADIC, Yves-François. *La science de l'information*. Paris : PUF, 1994. (Que sais-je ? n°2873). ISBN 2130468319.
7. LE COADIC, Yves-François. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS : Nathan, c1997. 125 p. : ill. ; 18 cm. (Nathan Université.128.Information documentation ; 174). ISBN 2091903663.
8. MICHEL, Jean, SUTTER, Eric. *Valeur et compétitivité de l'information documentaire : analyse de la valeur en documentation*. Paris : ADBS Editions, 1991 (2^e éd). (Sciences de l'information). ISBN : 290104638X.
9. PASTOR, Michelle. *Catalogues : mode d'emploi : initiation aux techniques du catalogage*. Paris : ADF, 1997. (Livrets pédagogiques). ISBN 2900177154.
10. QUATREBARBES, Bertrand de. *Usagers ou Clients ? : marketing et qualité dans les services publics*. Paris : Les Editions D'Organisation, c1996. 354 p. : ill. ; 24cm. (collection Service Public). ISBN 2708118781.
11. ROBERGE, Michel. *La gestion de l'information administrative : application globale, systémique et systématique*. Québec : Documentor, 1992. ISBN : 2891231228.

12. SUTTER, Eric. *Certification et maîtrise des documents : comment fiabiliser votre documentation*. Paris : ADBS Editions, 1995. 113 p. ; 30 cm. ISBN 2901046886.
13. SUTTER, Eric. *Services d'information et qualité*. Paris : ADBS Editions, 1992. (Sciences de l'information). ISBN : 2901046444.

REVUES ET BROCHURES:

1. *Cahiers pédagogiques*, mars/avril 1995, n°332-333. Cercle de Recherche et d'Action Pédagogiques. ISSN : 008042X.
2. *Guide professionnel ADBS*, mars 1994. ADBS. ISBN : 2901046681.
3. *Problèmes politiques et sociaux*, 1996, n°773-774. La documentation française. ISSN : 00159743.

ARTICLES :

1. DESMICHEL, Corinne. Pour un meilleur accès aux rapports administratifs non publiés. *Documentaliste – Sciences de l'information*, 1998, vol 35, n°2, p.97-100.
2. RICCIARDI, Maria Luisa, WILLEM, Marc. Peut-on encore parler de littérature grise ? l'exemple de l'information communautaire en ligne. *Documentaliste – Sciences de l'information*, 1997, vol 34, n°1, p.39-44.

SITES INTERNET :

1. ADBS. < <http://www.adbs.fr/> >. 07/99.
2. EAGLE. EAGLE : its history, structure, strategic objectives. < <http://www.konbib.nl/sigle/eagle.htm> >. 19/07/99.
3. INIST – CNRS. La littérature grise. < <http://www.inist.fr/accueil/lg.htm> >. 19/07/99.

ANNEXES

ANNEXES :

1. Feuille de bord. Service documentation, mai 1998.....p.II
2. Rapport d'activités détaillées du service documentation. Service documentation, 1998...p.III
3. Circulaire du 14 février 1994. Journal officiel de la République Française, 14 février 1994.....p.IV
4. Dix axes de progrès pour améliorer le service public communautaire. *Intercom*, 1997.....p.V
5. Evaluation de la qualité de l'accueil à la CUD. Service Organisation et Management et Qualité, 1999.....p.VI
6. Synthèse de l'enquête exploratoire concernant l'accueil du public dans les services communautaires. Service Organisation et Management et Qualité, 1999.....p.VII
7. Plan du futur service documentation. Service documentation, 1999.....p.VIII
8. Questionnaire. Etabli par Tocci Marion, avril 1999.....p.IX
9. Les grands domaines qui font l'objet de demandes de la part des usagers. Service documentation, 26 avril 1999.....p.X
10. Plan de classement. Etabli par Tocci Marion, juillet 1999.....p.XI
11. EAGLE. <<http://www.Konbib.nl/sigle/eagle.htm>>, 19 juillet 1999.....p.XII
12. Structure base de données. Etabli par Tocci Marion, juillet 1999.....p.XIII
13. Question liste de diffusion. L'Extranet Grandes Villes de France, 19 juillet 1999.....p.XIV
14. Mode d'emploi. Etabli par Tocci Marion, juillet 1999.....p.XV
15. Extrait support papier du fonds documentaire. Access. Base établi par Tocci Marion, juillet 1999.....p.XVI
16. Mots-clé. Etabli par Tocci Marion.....p.XVII

ANNEXE I

Date :

Nom :

FRÉQUENTATION	Service : Nom :	Etud.	Scol.	Part.	Collect.	Orga.	
DEMANDE	Tel	Fax	Courrier	sur place	Mess.		
TYPE D'INFO	Législation	Presse	stat.	info spéc.	Info-int.	RG.	Archive
FONDS UTILISÉS	B. de D.	Revue	Dossier	Fds doc.	Doc-info		
PRESTATION	Prêts	Consult. / place	Constit. dossier	Photoc. Nbre :	orientation. sur		
Questions ou Thèmes :							
Observations :							

ANNEXE II

RAPPORT D'ACTIVITES DETAILLEES DU SERVICE DOCUMENTATION

Le service documentation a décidé d'établir des indicateurs lui permettant d'évaluer les types de démarche et de chiffrer le nombre total des demandes qui lui sont faites.

Nous avons établi des tableaux mensuels de statistiques à partir de mai 1998, faisant apparaître :

- **La fréquentation** : Les différentes directions, les élus, le public, les syndicats CUD, étudiants-particuliers, les collectivités territoriales, les organismes (AGUR, HLM, Sociétés) .
- **Le type de démarche** : Les demandes ont été faites par téléphone, sur place, par courrier, fax ou messagerie interne.
- **Le type d'information demandé** : La législation (loi, décret, arrêté, circulaire, questions/réponses des parlementaires, jurisprudence), la presse, les statistiques (indice Insee) ; l'information spécialisée (thèmes analysés par les revues), l'information interne (ce qui se rapporte à la CUD), les renseignements généraux (date d'événement, nom des ministres, adresse d'institutions...).
- **Le fonds utilisé** : Les banques de données (interne et externe), les revues, les dossiers constitués par le service Documentation sur certains thèmes, le fonds documentaire (code, JO, guide, ouvrage, collection...), le doc-info (les articles sélectionnés pour les services sont repris dans le bulletin documentaire et classés, cette méthode nous permet de retrouver au plus vite l'information demandée sur la base de notre bulletin documentaire = doc-info).
- **Les prestations** : Le moyen que nous avons utilisé pour répondre à la demande : par le prêt, la consultation sur place, la réponse orale, la photocopie, le fax et la mise à disposition de dossiers.
- **Orientation sur** : Le service Documentation ne possède pas les informations demandées et oriente le demandeur soit vers les structures extérieures, soit vers le service détenant l'information

Les statistiques ci-dessous font apparaître l'activité de recherche documentaire du 1^{er} mai 1998 au 31 décembre 1998 :

FREQUENTATION : 695

▪ Présidence	23
▪ Secrétariat Général	33
▪ D.G.A.F.	160
▪ D.G.D	98
▪ D.R.H.	58
▪ D.G.S.T.	132
▪ D.G.S.I.	23

▪ Etudiants	32
▪ Particuliers	27
▪ Collectivités	25
▪ Organismes	44
▪ Syndicats CUD	13
▪ Elus	3

DEMANDES : 695

▪ Téléphone	440
▪ Sur place	236
▪ Courrier	18
▪ Fax	3
▪ Messagerie	0

TYPE D'INFO :

▪ Législation	306
▪ Presse	50
▪ Statistiques	17
▪ Info spécial	198
▪ Info interne	109
▪ Rens. Généraux	3

FONDS UTILISE :

▪ Banque de données	133
▪ Revue	19
▪ Dossier	34
▪ Fonds documentaire	370
▪ Doc info	97
▪ Minitel	48

PRESTATIONS :

▪ Prêt	21
▪ Consultation sur place	13
▪ Dossier	46
▪ Réponse orale	29
▪ Fax	8
▪ Orientation sur	40
▪ Photocopies	5112

➤ Statistiques d'utilisation du réseau Extranet des Grandes Villes de France (ex KIOSQUE de l'AMGVF) : voir tableaux ci-joints.

L'EXTRANET

QUESTIONS ET REPONSES ANNEE 1998

DIRECTIONS	NOMBRE DE QUESTIONS ENVOYEEES DANS LES DIRECTIONS	NOMBRE DE REPONSES RECUES DES DIRECTIONS	% de réponses	NOMBRE DE QUESTIONS POSEES PAR LES SERVICES A L'EXTRANET
D.G.S.T.	108	79	73,15	11
D.G.A.F.	82	71	86,59	3
DEVELOPPEMENT	43	27	62,79	1
D.S.I.	18	4	22,22	0
D.R.H.	54	50	92,59	1
COMMUNICATION	4	1	25,00	3
SECRETARIAT GENERAL	1	1	100,00	0
SECURITE ET INCENDIE	2	2	100,00	1
CABINET DU PRESIDENT	1	1	100,00	0
TOTAL	313	236	75,40	20

ETAT DES REPONSES AVEC RELANCE ET SANS RELANCE

DIRECTIONS	NOMBRE DE REPONSES RECUES DES DIRECTIONS	NOMBRE DE REPONSES SUITE AUX RELANCES	% DE REPONSE AVEC RELANCE	NOMBRE DE REPONSES SANS RELANCES	% DE REPONSE SANS RELANCE
D.G.S.T.	79	12	15,19	67	84,81
D.G.A.F.	71	9	12,68	62	87,32
DEVELOPPEMENT	27	4	14,81	23	85,19
D.S.I.	4	1	25,00	3	75,00
D.R.H.	50	6	12,00	6	12,00
COMMUNICATION	1	2	200,00	0	0,00
SECRETARIAT GENERAL	1	0	0,00	1	100,00
SECURITE INCENDIE	2	0	0,00	2	100,00
CABINET DU PRESIDENT	1	1	100,00	0	0,00
TOTAL	236	35	14,83	136	57,63

ANNEXE III

JOURNAL OFFICIEL DE LA REPUBLIQUE FRANCAISE.

19 février 1994 page 2864.

Circulaire du 14 février 1994.

Relative à la diffusion des données publiques

NOR: PRMG940081C

Le Premier ministre à Mesdames et Messieurs les ministres,

Pour exercer ses missions, l'administration collecte, enregistre, conserve et traite d'importantes quantités de données. Elle dispose ainsi d'une ressource qu'elle doit gérer dans le respect de ses missions en conformité avec les principes du droit public et dans l'intérêt du public.

Dans cette perspective, les administrations ou services publics qui disposent d'informations non confidentielles présentant un intérêt pour le public et notamment pour les entreprises doivent pouvoir en envisager la diffusion.

Il va de soi qu'une telle faculté doit être mise en oeuvre dans un cadre et selon des règles générales clairement définis que la présente circulaire a pour objet de préciser.

Par elle-même, la détention d'information par l'administration ne confère pas à cette dernière le droit de l'exploiter directement de façon commerciale. La commercialisation des données publiques ne s'inscrit pas en effet dans la vocation première d'une collectivité publique.

Deux cas sont à distinguer à cet égard.

Si la diffusion des données détenues, sans constituer une obligation pour l'administration détentrice, présente une valeur économique et ne se heurte à aucune règle de secret, il est préférable de la confier soit à un ou plusieurs opérateurs privés (éditeurs par exemple), mieux placés que l'administration pour assurer cette commercialisation, soit aux organismes publics ayant une mission d'information (Imprimerie nationale, Journaux officiels, Documentation française)). Le choix entre les diverses formules devra respecter les règles de concurrence et de spécialité.

C'est essentiellement dans le cas où égard à la nature des données en cause et à sa propre mission, l'administration détentrice est juridiquement ou fonctionnellement conduite à communiquer directement l'information aux utilisateurs que la prise en charge du service d'information par l'administration elle-même est envisageable.

Sauf circonstances particulières, je ne vois que des avantages à ce que l'administration détentrice confie la diffusion de données publiques aux organismes publics ou privés spécialisés.

En particulier, les entreprises privées spécialisées :

- disposent d'un équipement informatique adapté ;
- encourent une responsabilité commerciale le droit commun à l'égard des utilisateurs ;
- peuvent offrir un service plus étendu et plus personnalisé qu'une administration classique.

De façon générale, l'intervention d'un tiers, notamment dans le cadre d'une délégation de service public, est la démarche la plus naturelle pour des administrations que ni leurs moyens, ni leur culture ne prédisposent à prendre en charge une activité commerciale.

Sous ces réserves, la présente circulaire entend répondre aux interrogations les plus fréquentes et harmoniser les pratiques. Ces règles ou méthodes ne valent que dans la mesure où des textes spécifiques ne viennent pas réglementer la matière.

Après avoir analysé ce que recouvrent les termes de "diffusion des données publiques" et opéré une distinction entre l'accès à des données publiques et leur diffusion, la circulaire traitera successivement.

- 1° Du cadre général de la diffusion ;
- 2° Du respect des règles de la concurrence ;
- 3° De la tarification applicable ;
- 4° Des différents modes d'encaissement des recettes.

DEFINITIONS

Par "donnée", on pourrait entendre, au sens étroit de terme, une information formatée pour être traitée par un système informatique. Elle sera entendue ici au sens large d'information collectée ou produite sur n'importe quel support, pas seulement informatique.

Par "publique", il faut entendre une donnée collectée ou produite, dans le cadre de sa mission, par un service public, sur fonds publics.

La "diffusion des données publiques", doit s'entendre, au sens large, comme la communication au public de données publiques, quel qu'en soit le support résultant de l'activité d'une personne publique (administration, service, organisme ou établissement public).

La présente circulaire exclut de son champ d'application les établissements publics à caractère industriel et commercial, compte tenu des caractéristiques propres à leur régime juridique.

Une distinction doit être faite entre l'accès à une information et la diffusion de celle-ci. Les préoccupations de l'administration sont différentes selon le cas.

Sauf dispositions particulières, le droit d'accès est régi par les dispositions de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978. Il s'applique à des documents administratifs limitativement énumérés, existants et achevés. Il comporte des réserves touchant aux secrets protégés par la loi ou au caractère nominatif des données. Il est exercé selon des modalités variables : par consultation gratuite sur place, sauf si la préservation du document ne le permet pas ou en interdit la reproduction si l'état du document la rend possible, par la délivrance d'une copie en un exemplaire aux frais de la personne qui la sollicite, sans que ces frais puissent excéder les charges de fonctionnement induites par cette obligation. La délivrance d'une copie peut être gratuite.

En vertu de l'article 10 de la loi du 17 juillet 1978, l'exercice du droit à la communication exclut, pour ses bénéficiaires ou pour les tiers, la possibilité de reproduire, de diffuser ou d'utiliser à des fins commerciales les documents communiqués.

Pour sa part, la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ouvre aux personnes physiques un droit d'accès gratuit aux informations nominatives les concernant contenues dans des traitements automatisés ou dans des fichiers manuels.

La diffusion des données publiques procède, quant à elle, de la volonté de l'administration de faire parvenir au plus grand nombre de personnes (administrés, mais morales françaises ou étrangères) des informations collectées par elle ou élaborées en son sein.

Cette diffusion peut constituer une obligation, quand il s'agit d'une mission de service public ou du prolongement même de sa mission de service public.

A l'inverse, elle est prohibée si elle se heurte à une disposition législative ou réglementaire (secrets protégés, absence d'autorisation de l'ayant droit...).

Entre ces deux situations, se trouvent les informations collectées ou élaborées par l'administration, dont la diffusion n'est ni obligatoire, ni interdite.

1. Cadre général de la diffusion

Une distinction doit être faite entre données brutes et données élaborées :

- les données brutes élémentaires, sans mise en forme originale, ne sont en principe la propriété de personne ;
- en revanche, la valeur ajoutée par l'administration est susceptible d'appropriation intellectuelle. Elle peut alors en céder l'usage dans les conditions prévues par la législation sur la propriété intellectuelle.

L'administration ne peut procéder à une telle cession que si elle dispose d'un droit de propriété intellectuelle sur l'information cédée. Ce droit s'applique non au contenu même de l'information (qui ne peut être objet de propriété), mais à la forme dans laquelle l'information est "cristallisée" (apports, registres, banques de données...).

La thèse selon laquelle la diffusion de données élaborées relèverait d'une exploitation purement privée, l'administration ne pouvant diffuser que des données brutes, reviendrait à interdire, par principe, à un organisme public de diffuser ou de faire diffuser des données enrichies par ses soins. Aucune règle légale, ni aucun principe ne justifient une telle interdiction. Cette thèse méconnaît, en outre, le fait que l'administration a pu enrichir des données brutes pour les besoins mêmes du service et indépendamment de tout projet de diffusion. Enfin, même si l'enrichissement des informations a été réalisé par un organisme public en vue de leur diffusion, cette diffusion peut constituer le prolongement direct du service public dont il est investi. Elle ne se heurte donc pas à la règle de spécialité des services publics.

Toutefois, conformément à la jurisprudence administrative, la mise en oeuvre d'un service d'information à valeur ajoutée par un organisme public ne se justifie juridiquement que si les conditions suivantes sont simultanément remplies :

- la gestion de ce service est en rapport avec sa mission légale ;
- la fourniture de ce service satisfait un besoin collectif ;
- l'initiative privée n'est pas en mesure d'assurer la couverture de ce besoin ou n'est pas en mesure de l'assurer dans des conditions satisfaisantes du point de vue de l'intérêt général.

En dehors de cette hypothèse, la jurisprudence admet également qu'une personne publique exerce une activité commerciale si celle-ci constitue le complément nécessaire ou normal de son activité courante (par exemple : Conseil d'Etat, 18 décembre 1959, Delansorme).

Lorsque ces conditions sont réunies, il conviendra de s'assurer du caractère diffusable des données. Il en est ainsi lorsque celles-ci sont dans le domaine public, tels les textes juridiques, ou lorsque sont levées les réserves liées à la propriété de l'information ou aux droits de la personne.

Il faudra aussi veiller à ce que le service d'information offert soit à l'abri des critiques quant, à son caractère représentatif, sa fiabilité et sa neutralité.

Dans le cas où les données dont la diffusion est envisagée ont été produites ou coproduites par une autre administration ou un autre organisme public que celui qui prend l'initiative de leur diffusion, celui-ci doit recueillir l'accord du ou des services concernés.

Il importera également de vérifier que l'ampleur des moyens mis en oeuvre pour diffuser l'information n'est pas disproportionnée eu égard à l'intérêt que la diffusion suscite auprès du public. Je souligne à nouveau qu'à cet égard, le "faire faire" sera généralement préférable au "faire".

Enfin, la diffusion de données par une personne publique devra, chaque fois qu'il y a lieu, respecter les règles de la concurrence.

ANNEXE IV

Dix axes de progrès

Pour améliorer le service public communautaire

Une commande d'une analyse d'organisation a été passée à un cabinet qui fait autorité en la matière : « Bernard Brunhes Consultant ». BBC vient de rendre sa copie. Elus, cadres et représentants du personnel en ont été officiellement informés.

Quels enseignements liminaires peut-on tirer de l'analyse faite par BBC qui, plusieurs semaines durant, est allée à la rencontre d'un certain nombre d'agents communautaires ?

Globalement, la CUD qui a une bonne image en général, « peut mieux faire », notamment dans la définition de ses orientations, l'organisation des services et du travail, autrement dit dans son fonctionnement, mais également dans la gestion de ressources humaines, chaque agent doit voir ses compétences valorisées et pouvoir prétendre à une évolution de carrière qui ne doive pas tout à l'ancienneté dans le poste, mais pour laquelle la formation continue, les responsabilités seront prises en considération.

A partir de ce constat, qui autorise toutes les nuances, tous les correctifs (la CUD est riche de la diversité de ses acteurs et des situations vécues), BBC suggère - et c'est bien l'avenir qui nous intéresse ! - dix axes de progrès.

Afficher un projet communautaire

BBC propose de profiter d'un nouveau mandat pour préciser et compléter les objectifs communautaires. Où va-t-on ? Quelles missions les services sont-ils appelés à assumer, quelles nouvelles missions peuvent être prises en considération ? On observera que la définition de la stratégie, du projet communautaire est de la compétence des élus, l'administration devant intervenir dans un second temps pour décliner le projet global de la CUD en projets de services publics.

Développer la communication interne autour d'un même projet

Le point de départ là-aussi est que dans une grande maison comme la CUD, les images

peuvent apparaître brouillées. Qui fait quoi ? Ne peut-on améliorer la cohésion entre services autour d'un ensemble de mêmes missions ? ... Il faut se connaître, se parler, en somme communiquer. L'existence d'Inter Com, la gestion permanente de la concertation avec les représentants du personnel dans le cadre des commissions paritaires sont des réponses à cette préoccupation. Dans le n°1, le président n'indiquait-il pas : « L'information, les débats sur les évolutions et le fonctionnement de la CUD ... sont essentiels à l'amélioration des services publics ? »

Restructurer l'organisation actuelle

C'est la suite logique de ce qui précède. Les découpages actuels, parfois dans un même secteur, sont le fruit de l'histoire de la CUD. Prenons le cas par exemple de l'urbanisme éclaté entre urbanisme opérationnel, administratif, gestion du patrimoine, affaires foncières, opérations immobilières.

L'idée est donc de rendre plus claires les choses en créant cinq ou six grandes directions animées soit par un secrétaire général adjoint (Finances, Ressources Humaines, Développement), soit par un directeur général (Services Techniques), soit par le lieutenant-colonel des pompiers (Sécurité Incendie).

Promouvoir une politique de développement des ressources humaines

La CUD n'avait pas jusqu'à présent de Direction des Ressources Humaines. Cette lacune est sur le point d'être comblée. Comme dans toute entreprise, qu'elle relève du secteur public ou privé, il s'agit de nous donner, quel que soit son niveau, les moyens de répondre aux attentes du personnel. Comment ? Par exemple en accédant à des formations précises, y compris dans des spécialisations non encore intégrées parfois dans le catalogue du CNFPT. Egalement dans la gestion des carrières, en retenant des critères complémentaires à la règle de l'ancienneté (qu'il est pas pour autant question de rejeter). Enfin, dans un souci de transparence, en donnant connaissance au personnel, par une Bourse de l'emploi, des offres pouvant

être satisfaites à l'interne par mutation volontaire.

Renforcer les capacités de gestion

Le constat fait par BBC est que, au regard des effectifs de catégorie C, l'encadrement communautaire est loin d'être pléthorique. Au contraire. D'où l'idée de le conforter, éventuellement en procédant d'abord à des promotions internes puis à des recrutements externes si le poste ne peut être pourvu à l'interne. C'est pourquoi sera lancé un plan de formation pour permettre aux agents en place d'accéder à tout niveau à de véritables fonctions d'encadrement.

Introduire de nouvelles méthodes de travail

On l'a dit en préambule : le cabinet de consultants a estimé qu'à tous niveaux de la CUD, le développement de la communication et l'échange d'informations étaient indispensables, y compris entre les divers niveaux de la hiérarchie. Communication, coordination, concertation seront désormais les maîtres-mots. Ainsi pour le pilotage de grandes opérations, la CUD tirerait bénéfice, par exemple, de la désignation d'un chef de projet chargé de coordonner dans le temps les interventions différentes des services communautaires concernés et des prestataires extérieurs. Officialiser en quelque sorte une fonction que pallie actuellement l'expérience des acteurs de terrain.

Renforcer le rôle des agents de proximité

On l'a vu : des membres du personnel ont le titre d'agent de maîtrise, sans pour autant exercer nécessairement de responsabilité d'encadrement de proximité que confère leur qualification. BBC propose de réfléchir aux missions qui pourraient être confiées à ces personnels : accueil, formation interne, tutorat des stagiaires, etc...

Évaluer la qualité du service rendu

La CUD assume des missions de service public et bénéficie dans l'ensemble auprès des administrés d'un bon image de marque

inaulaire

Mais ne pourrait-on, après évaluation et dans un objectif de qualité, tendre à améliorer le service rendu ? Comment faire mieux en matière d'accueil des administrés (fonctionnement des services aux heures attendues par les usagers, permanences décentralisées dans les communes, etc...) ? Quelle organisation mettre en place pour gérer les observations des particuliers, répondre à d'éventuelles réclamations, etc... ?

Développer les missions communautaires du service public

Les compétences de la CUD sont fixées par la loi. Laquelle autorise, à certaines conditions, une extension des compétences réglementaires. Ainsi, pour prendre un exemple, la CUD a pris en main dans les années 80 le dossier universitaire, d'autres missions de service public sont également susceptibles d'être assumées par la CUD. Le débat aura lieu dans le contexte de la préparation du projet communautaire.

L'idée est de coller aux réalités et aux évolutions constatées. Comment ? Exemple : en assurant des missions complémentaires en matière d'insertion et d'emploi, la grande préoccupation du moment. Apporter conseil et assistance technique aux petites communes, s'investir dans d'autres secteurs : économie, culture, nouvelles technologies de communication pourraient être, si les élus en décident, d'autres axes de progrès.

Anticiper et préparer les évolutions des services techniques

Les techniques évoluent. Les services doivent s'adapter aux changements et si possible, s'y préparer avant même qu'ils interviennent. BBC propose donc que les services techniques s'inspirent des règles d'or appliquées par de nombreuses institutions importantes : proximité, efficacité, polyvalence, responsabilité.

Il convient d'améliorer la performance du service.

ANNEXE V

Evaluation de la qualité de l'accueil à la CUD

Direction Générale :

Direction :

Service :

1) Main d'œuvre :

- Qui sont les agents qui pratiquent l'accueil dans ce service ?
- Avez vous suivi une formation à l'accueil ? si oui laquelle ?

Pour ces 2 questions, remplir le tableau suivant :

Nom - Prénom	Intitulé / Contenu de la formation	Organisme de formation	Dates de stage

2) Matière :

- Sous quelle forme pratiquez vous l'accueil ? (physique, téléphonique, écrit)

- Quel type d'accueil pratiquez vous ? (vente, renseignements oraux ou par téléphone, orientation, remise ou envoi de documents, ...)

- Dans quel domaine ? (POS, poubelles, demandes de stages,)

- Votre activité d'accueil implique t – elle par la suite une intervention des services communautaires ?
Si oui, lesquels ?

3) Méthode :

- Existe t - il une procédure ^{formalisée ou non} (écrite) de votre activité d'accueil et de ses implications pour les services communautaires ?
Si oui, demander copie du document ou faire description rapide ci dessous (voir si des délais ont été fixés)

- Votre activité d'accueil donne – t – elle lieu à l'envoi de courriers aux usagers ?

4) Moment :

- Dans votre service, quels sont les horaires d'accueil pratiqués ? et quels jours de la semaine ?

5) Milieu :

- Dans quel lieu pratiquez vous votre activité d'accueil ?

- Ce lieu est il adapté à votre activité d'accueil ?

6) Matériel :

- Pour pratiquer votre activité d'accueil, utilisez vous du matériel spécifique ? (standard, caisse enregistreuse,)

- L'utilisation de ce matériel a t- il impliqué une formation ?

7) Mesure :

- Disposez vous d'outils d'évaluation quantitative ou qualitative de l'accueil dans votre service ? (tableau de bord, main courante, questionnaire, bilan annuel, nombre et typologie des personnes accueillies, typologie des questions posées....)

Si oui, demander 1 copie

Rencontrez vous des problèmes dans la pratique de votre activité d'accueil ?

Si oui; lesquels ?

Services communautaires pratiquant une activité d'accueil

- **Présidence**

Service du Président
Cabinet

- **D° Générale Administration Finances**

Documentation
Service accueil
Standard
Surveillance
Assurances

- **D° Générale du Développement**

Planification Urbaine (POS)
Habitat
Action Foncière et Patrimoine
Zoo – Palais de l'Univers

- **D° Générale des Ressources Humaines**

Mobilité interne (stages, demandes d'emploi)
Gestion des carrières (concours)
Recrutement – formation (recrutement)

- **D° Générale des Services Techniques**

Avis technique sur droits des sols
Infrastructures Voirie (subdivision centre ? requêtes)
Superstructures (signalisation)
Gestion des déchets urbains (distribution de conteneurs)
Eau – assainissement (égouts)
Transports et déplacements urbains (guichet)

ANNEXE VI

**Synthèse de l'enquête exploratoire
concernant l'accueil du public
dans les services communautaires
(tous types d'accueil confondus)**

Les entretiens réalisés

24 entretiens réalisés auprès d'opérateurs de l'accueil à partir de la grille d'entretien ci-jointe.

Répartition des interviewés :

DIRECTIONS GENERALES	SERVICES/DIVISIONS	NOMBRE D'ENTRETIENS
DGRH	• Formation et recrutement	1
	• Gestion des carrières	1
	• Mobilité Interne	3
	Total	5
DGAF	• Documentation	1
	• Assurance	1
	• Accueil	1
	• Standard	1
	• Surveillance	1
	Total	5
DGD	• Logement	1
	• Planification Urbaine	1
	• Action foncière et Patrimoine <i>Secrétariat</i>	1
	• Action Foncière	1
	• Gestion du patrimoine	1
	• Palais de l'Univers	1
	• Parc Animalier	1
	Total	7
	DGST	• Gestion des titres de transport
• Superstructures		1
• Régie Voirie		1
• Régie Eau		1
• Avis technique sur droit des sols		1
• Département collecte		2
Total		7
Total		24

Constat des dysfonctionnements

**Types de dysfonctionnements cités,
fréquence et répartition par Directions :**

Types de dysfonctionnements	Taux de fréquence des citations p/r au nombre d'entretiens	Répartition par Directions			
		DGRH	DGAF	DGD	DGST
• Inadaptation du lieu d'accueil et du matériel lié à l'accueil du public	54 % 13/24	12 % 3/13	17 % 4/13	21 % 5/13	4 % 1/13
• Absence de lisibilité et de compréhension de l'organisation et de son fonctionnement	34 % 8/24	/	13 % 3/8	8 % 2/8	13 % 3/8
• Problèmes de la relation agents/publics	29 % 7/24	4% 1/7	8 % 2/7	4 % 1/7	13 % 3/7
• Importance du délai de retour signature et décision	20 % 5/24	8 % 2/5	/	12 % 3/5	/

Causes des dysfonctionnements cités et fréquence

Causes des dysfonctionnements	Taux de fréquence des causes p/r au taux de fréquence de citation	
<ul style="list-style-type: none"> • Inadaptation du lieu d'accueil et du matériel <ul style="list-style-type: none"> - Exiguïté des locaux - Manque de mobilier - Manque de matériel et/ou manque d'ergonomie - Manque de confidentialité - Inadaptation du lieu d'implantation - Sentiment d'insécurité dû à la configuration du lieu 		
<ul style="list-style-type: none"> • Absence de lisibilité de l'organisation <ul style="list-style-type: none"> - Problème d'orientation du public et/ou problème d'identification de la demande - Manque d'information sur les numéros d'affectation téléphonique - Manque d'information sur les réunions et manifestations qui se déroulent à la CUD 		
<ul style="list-style-type: none"> • Problèmes de la relation agents/publics <ul style="list-style-type: none"> - Agressivité liée à la gestion de la relation avec les publics en difficulté - Agressivité liée à une mauvaise orientation du public et une mauvaise identification de la demande - Agressivité liée à l'insatisfaction du public par rapport à la qualité des services techniques CUD rendus à la population. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Importance du délai de retour signature et décision 		

Constat des points forts

- ⇒ Globalement les opérateurs de l'accueil font preuve d'une grande disponibilité pour l'accueil du public notamment en ce qui concerne l'orientation de l'utilisateur vers les services correspondant à la demande.
- ⇒ La mission de continuité du service public est majoritairement mise en valeur par les opérateurs de l'accueil à la DGST ; (service d'astreinte après 17 H ou périodes de journées continues) ;
- ⇒ Les opérateurs des services dotés d'une ligne directe, d'un mini standard ou d'un N° vert présentent systématiquement ces moyens d'accès téléphonique comme positifs.

Constat des craintes et difficultés anticipées par rapport à la mise en place d'un N°vert

Les opérateurs de l'accueil sont majoritairement ouverts et favorables à la mise en place d'un n° vert.

Cependant ils formulent des interrogations quant au fonctionnement du système n° vert et expriment plus particulièrement des inquiétudes par rapport à la bonne orientation des appels

« on a déjà tendance à recevoir beaucoup d'appels qui ne concernent pas notre service »

Analyse des tableaux de bord

8 services sur 24 sondés possèdent un outil d'évaluation de l'accueil du public.

DGRH	Mobilité Interne Mobilité Interne Mobilité Interne	(demande de stage) (demande d'emplois saisonniers) (demande d'emplois hors saisonniers)
DGAF	Documentation Accueil Standard	
DGD	Logement Parc animalier	
DGST	Transport	

L'analyse des tableaux de bord fait apparaître en termes de grandes tendances quantitatives une fluctuation mensuelle de l'accueil du public. Celle-ci apparaît nettement à travers l'ensemble des tableaux de bord recueillis.

- Au niveau de la DGRH, la variation des flux est essentiellement liée à l'activité des services (traitement des demandes d'emplois saisonniers et demandes de stages).

Toutefois, on observe une augmentation moyenne de l'ordre de 10 % (période Novembre 98 à Avril 99) pour le service qui gère les demandes d'emplois hors saisonniers.

- A la DGAF, l'analyse des tableaux de bord des 3 services (accueil, standard et documentation) sur la période Novembre 98 à Avril 99 fait également apparaître une variation des flux de public avec des écarts sur mois glissants relativement importants.

Accueil :	variation de - 29 % à + 16 %
Standard :	variation de - 27 % à + 25 %
Documentation :	variation de - 40 % à + 160 %

On observe également sur la période citée ci-dessus une pointe de l'activité d'accueil pour les 3 services au mois de Mars, ainsi qu'une évolution des appels téléphoniques au standard avec une augmentation de l'ordre de 5 %

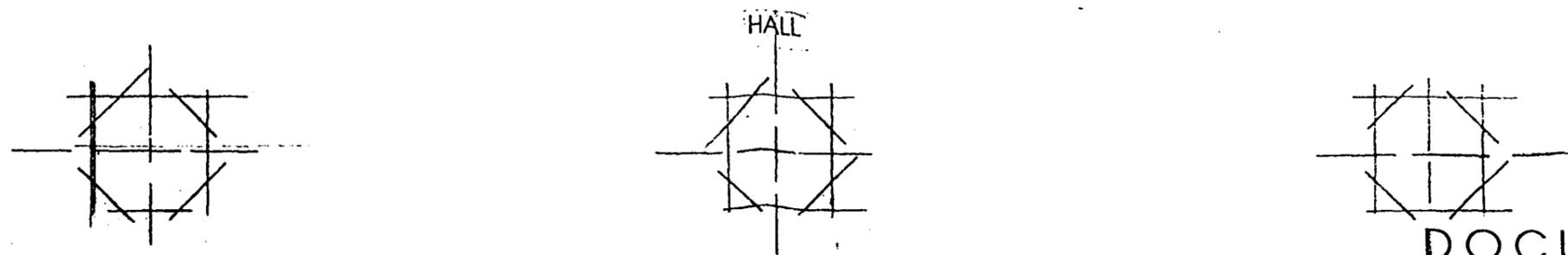
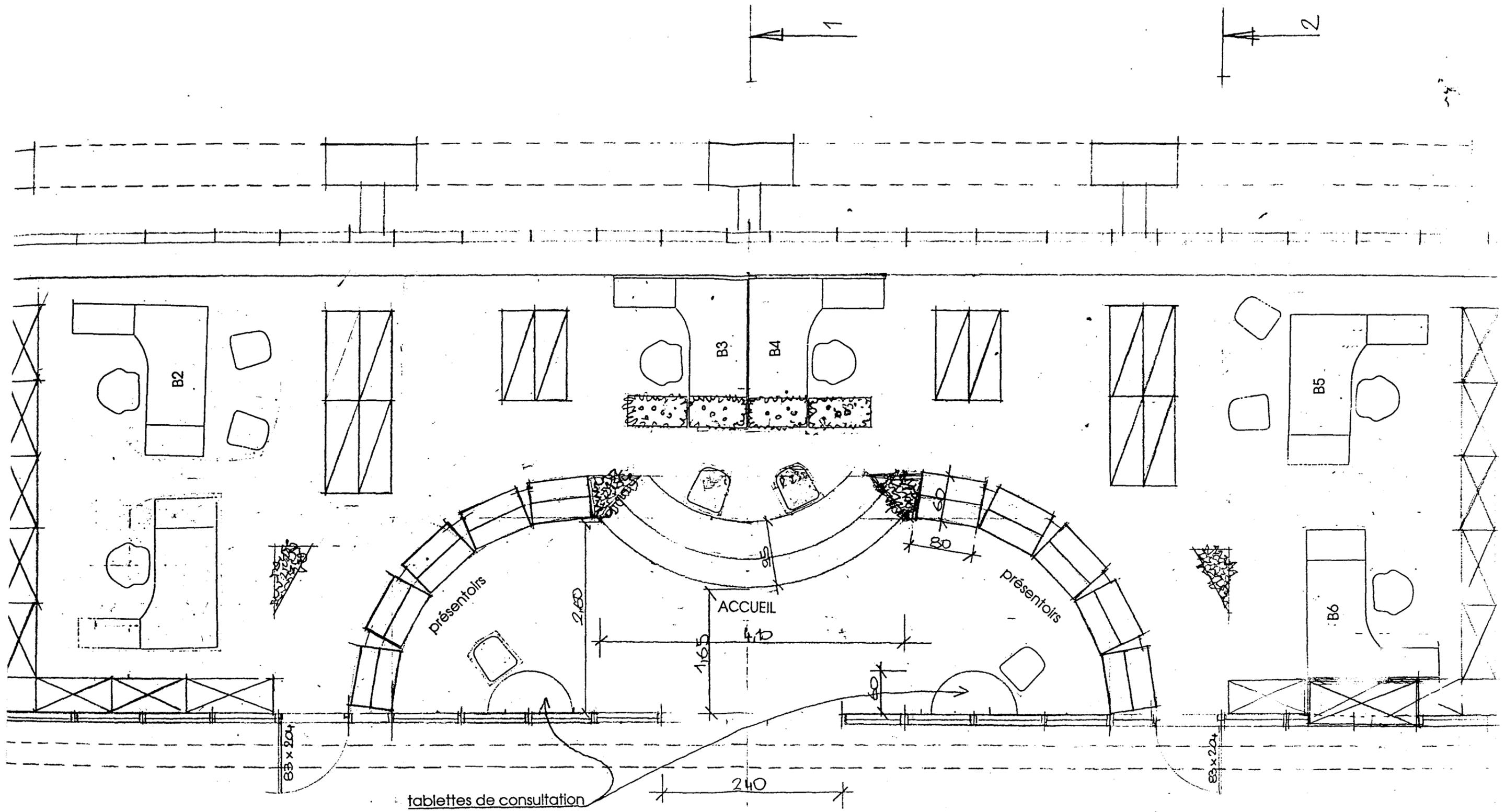
- A la DGD, on constate hormis une fluctuation évidente au parc animalier, un accroissement du public visiteur de l'ordre de 11 % de Avril 98 à Mars 99.

En ce qui concerne le service logement, il faut noter qu'à moyen terme le système de centralisation des demandes de logement (soit 200 à 250 par mois) sera modifié. Ce qui devrait entraîner à terme la suppression de l'accueil du public pour les demandes de logement.

Par contre un accueil centralisé des gens du voyage devrait être mis en place.

- Pour le service Gestion des Titres de transports de la DGST, on constate sur la période Avril 98 à Avril 99 une nette augmentation de l'accueil du public durant les mois de septembre, octobre et novembre. En dehors de cette période de pointe la fréquentation du service transport est variable avec des écarts sur mois glissants allant de - 20 % à + 15 %

ANNEXE VII



DOCUMENTATION
 vue en plan
 ECHELLE : 1/50ème

ANNEXE VIII

TYPE DE

DEMANDEUR

SCOLAIRE	ETUDIANTS	ACTIFS	INACTIFS

FORMATION

NIVEAU SCOLAIRE	ETUDES	PROFESSION

INFORMATIONS

DEMANDEES

DOMAINE CONCERNE ?	DANS QUEL BUT ?

ANNEXE IX

LES GRANDS DOMAINES QUI FONT L'OBJET DE DEMANDES :

ECONOMIE :

- Le fonds structurel européens attribué à la CUD.
- Intervention économique de la CUD : aides aux entreprises...
- Reconversion du port.
- Recensement – données socio-économique de l'agglomération –
- Zones d'activités sur le territoire de la CUD.

URBANISME – POLITIQUE DE LA VILLE :

- Projet Neptune.
- Projet Bollaert.
- Programme Azur (réorganisation des zones d'habitation pour désenclaver certaines d'entre elles).
- Contrat d'agglomération. (développement social)
- Politique de la CUD pour le cadre de vie.
- L'hôtel communautaire (date de construction, surface, architecte...).
- L'habitat.
- Action de la CUD dans le cadre de la valorisation des quartiers.
- Politique de la ville de Dunkerque.

ENVIRONNEMENT :

- Historique de la station d'épuration.
- Projet CVE – CVO : devenir de l'usine d'incinération.
- Tri sélectif.
- Pollution.
- Eau.
- Eolienne.
- Livre blanc de l'Environnement

ADMINISTRATIF :

- Législation. Réglementation.
- Renseignements généraux sur la CUD : les communes membres, les conseillers, maires...

LES DEMANDEURS : de mai 98 à avril 99.

- Les organismes (61 demandes).
- Les particuliers (47 demandes).
- Les étudiants (47 demandes).
- Les collectivités (40 demandes).
- Les scolaires (12 demandes).



SERVICE DE LA DOCUMENTATION
ET DES ARCHIVES

Dunkerque, le 26 avril 1999

Tél. : 03.28.62.70.00
Poste 7841
Fax : 03.28.62.71.90

Melle TOCCI Marion
90, avenue Kléber
59240 DUNKERQUE

V/Réf. :
N/Réf. : Service Documentation

Mademoiselle TOCCI,

Je vous adresse une note émanant de notre Secrétaire Général sur la réorganisation de la Direction Générale Développement.

Par ailleurs, j'ai repris les indicateurs de fréquentation du service Documentation de mai 98 à avril 99, les demandes se répartissent ainsi :

47 PARTICULIERS : leur demande porte essentiellement :

- Consultation de revue
- Législation
- Renseignements généraux sur la C.U.D.
- Grands Projets de la C.U.D. (Bollaert, Neptune, Environnement, Développement Durable)
- Bâtiment C.U.D. (architecte, m²)
- Déchets
- Cadre de vie

47 ETUDIANTS :

- Législation
- Intervention économique de la C.U.D.
- Développement économique de la C.U.D.
- Les aides de l'Europe
- Politique Habitat
- Environnement (politique de la C.U.D. en matière d')
- Déchets (revalorisation)
- Contrat d'agglomération

12 SCOLAIRES :

- Eau
- Pollution
- Renseignements généraux sur la C.U.D.
- Bâtiment C.U.D.
- Tri sélectif des déchets
- Revalorisation des déchets
- Eolienne

61 ORGANISMES :

- Renseignements généraux sur la C.U.D. (nombre + nom des communes, nombre de conseillers, noms des maires, population)

40 COLLECTIVITES :

- Textes législatifs
- Réglementation

Vous souhaitant bonne réception, je vous prie d'agréer, Mademoiselle TOCCI,
l'expression de mes salutations distinguées.

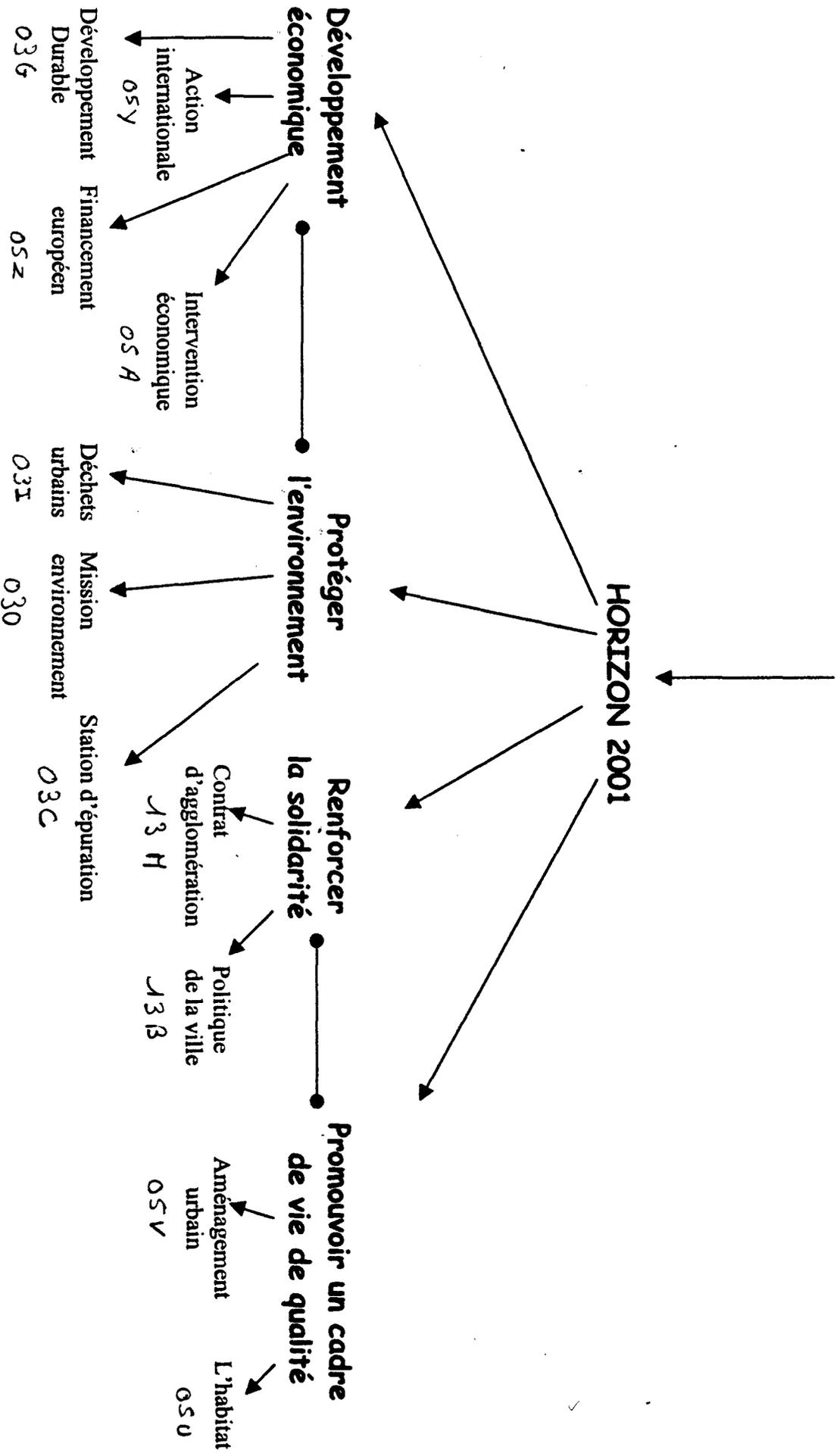
Maryse BRUNEVAL



Service Documentation

ANNEXE X

LA COMMUNNAUTE URBAINE DE DUNKERQUE



ANNEXE XI

EAGLE

Its history, structure, strategic objectives

History

SIGLE was established in 1980 as a **document delivery system** covering grey literature produced in European Community countries, front-ended by a computer database available online throughout the world. The main aim of the system is to provide access to documents and incidentally to improve bibliographic coverage.

The Commission of the European Communities (CEC) provided start-up funding in order to encourage participation. In 1985, when CEC financial support ended, representatives from the national centres participating in SIGLE formed EAGLE to continue managing the project. Originally limited to EC-countries membership is since 1992 open for all European countries. At present EAGLE has founded SIGLE centres in 15 European countries.

Structure

SIGLE is managed by EAGLE through a General Assembly with a Technical Committee made up of representatives of the participating centres. An Executive Board with an Executive Director is responsible for day to day management.

Each SIGLE centre is responsible for collecting grey literature produced in its own country and for providing details of it to the SIGLE database. The centres are also responsible for ensuring that all listed documents are available from the location cited in each record on the database.

When single national centres are unable to cover their country's output comprehensively, co-operative agreements involving two or more centres are encouraged.

Strategic objectives

- To increase the number of participating countries
- To increase the proportion of European grey literature covered by the system
- To increase international awareness of European grey literature by making the bibliographic records as widely available as possible
- To improve the cost effectiveness of the document supply services which support the system
- To reduce the net cost of participating in the system a.o. by increasing revenue from the sale of both records and documents

Click: [National SIGLE centres](#) for a list of members.



Subject coverage

SIGLE is a multidisciplinary database. It covers: 1/3: pure sciences 1/3: technology 1/3: economics, social sciences and humanities.

All SIGLE records are indexed with one or more subject categories. It is easy to use these subject categories to create subject subsets. This is a valuable feature for a multidisciplinary database such as the SIGLE Database.

SIGLE uses a numerical scheme to classify its records. This scheme segments citations in 22 primary subject categories. These headings are further divided into a total of 246 sub-categories representing subject disciplines such as air pollution, clinical medicine, toxicology etc.

A record is classified with the appropriate category or sub- category through the use of a code. The 22 primary subject categories are designated by a number. The 246 sub-categories are designated by a letter. Each record is assigned an average of two subject category codes (with a maximum of three).

The table [below] shows the subject coverage of the database. The breakdowns correspond to the subject categories used by the national input centres in coding their database entries.

Subject List

SIGLE has 246 controlled descriptors to define the subject area of the document. The document may be indexed with 1 - 3 descriptors. On the average SIGLE documents have 1.6 descriptors.

The numbers of records in the following list may vary between systems used!

*) used in past!

AERONAUTICS

445	010-AERONAUTICS-GENERAL
2.008	01A-AERODYNAMICS
761	01B-AERONAUTICS
1.795	01C-AIRCRAFT
467	01D-AIRCRAFT-FLIGHT-CONTROL-AND-INSTRUMENTATION
407	01E-AIR-FACILITIES
7	01F-PARACHUTES-AND-DECELERATORS
5.411	01total

AGRICULTURE

868	020-AGRICULTURE-GENERAL
1.574	02A-AGRICULTURAL-CHEMISTRY
4.927	02B-AGRICULTURAL-ECONOMICS
1.930	02C-AGRICULTURAL-ENGINEERING
5.083	02D-AGRONOMY-HORTICULTURE-AND-PLANT-PATHOLOGY
2.262	02E-ANIMAL-HUSBANDRY
2.789	02F-FORESTRY
1.576	02G-VETERINARY-SCIENCES
1.958	02H-FISHERIES-AND-AQUACULTURE
20.280	02total

ENVIRONMENTAL POLLUTION

4.067	030-ENVIRONMENTAL-POLLUTION-PROTECTION-AND-CONTROL-GENERAL
4.758	03A-AIR-POLLUTION-AND-CONTROL
605	03B-NOISE-POLLUTION-AND-CONTROL
5.771	03C-WATER-POLLUTION-AND-CONTROL
481	03D-PESTICIDE-POLLUTION-AND-CONTROL
2.858	03E-RADIOACTIVE-POLLUTION-AND-CONTROL-NUCLEAR-WASTE
2.052	03F-SOLID-WASTE-POLLUTION-AND-CONTROL
2.461	03G-ENVIRONMENTAL-HEALTH-AND-SAFETY
867	03H-ENVIRONMENTAL-LAW
1.024	03I-WASTE-RECYCLING-NON-NUCLEAR
236	03J-NUCLEAR-WASTE-RECYCLING-REPROCESSING
22.752	03total

HUMANITIES, PSYCHOLOGY & SOCIAL SCIENCES

29.900	050-HUMANITIES-PSYCHOLOGY-AND-SOCIAL-SCIENCES-GENERAL
28.871	05A-MANAGEMENT-ADMINISTRATION-AND-BUSINESS-STUDIES
10.086	05B-DOCUMENTATION-INFORM.-SCIENCE-AND-LIBRARIANSHIP
2.555	05C-ERGONOMICS-AND-HUMAN-MACHINE-RELATIONS
21.737 *	05D-ECONOMICS-AND-ECONOMIC-HISTORY
17.769	05D-ECONOMICS-ECONOMIC-HISTORY-AND-CONSUMER-AFFAIRS
10.025	05E-HISTORY
2.584	05F-ARCHAEOLOGY
2.220	05G-ANTHROPOLOGY-FOLKLORE-AND-FOLKLIFE-STUDIES
6.318	05H-PHILOSOPHY-AND-RELIGION
10.082	05I-LAW
23.692	05J-POLITICS-AND-POLITICAL-SCIENCE
3.640	05K-LINGUISTICS
8.095	05L-LITERATURE-MASS-MEDIA-AND-PERFORMING-ARTS
3.776	05M-SPORTS-AND-LEISURE-TIME-ACTIVITIES
2.050	05N-ARTS-AND-CRAFTS
1.905	05O-ARCHITECTURE
23.579	05P-EDUCATION-AND-TRAINING
9.467	05Q-PSYCHOLOGY
35.995	05R-SOCIOLOGY
20.054	05S-LABOUR-RELATIONS
15.919	05T-COMMUNITY-HEALTH-AND-HEALTH-PLANNING

Subject List

5.535 05U-HOUSING
 24.147 05V-URBAN-REGIONAL-AND-TRANSPORT-PLANNING
 3.399 05W-DEMOGRAPHY
 14.265 05X-DOMESTIC-&-EEC-COMMERCE-MARKETING-AND-ECONOMICS
 4.748 05Y-INTERNATIONAL-COMMERCE-MARKETING-AND-ECONOMICS
 6.751 05Z-BANKING-AND-FINANCE
 245.944 05total

BIOLOGICAL & MEDICAL SCIENCES

1.045 060-BIOLOGICAL-AND-MEDICAL-SCIENCES-GENERAL
 15.231 06A-BIOCHEMISTRY
 3.698 06B-BIOENGINEERING-INCLUDING-BIOTECHNOLOGY
 5.376 * 06C-BIOLOGY
 486 06C-HUMAN-ANATOMY
 3.147 06D-BIONICS-AND-ARTIFICIAL-INTELLIGENCE
 19.866 06E-CLINICAL-MEDICINE
 7.429 06F-ECOLOGY
 3.430 * 06F-ENVIRONMENTAL-BIOLOGY
 163 06G-ESCAPE-RESCUE-AND-SURVIVAL
 1.785 * 06H-FOOD-TECHNOLOGY
 2.617 06H-FOOD-TECHNOLOGY-FOOD-MICROBIOLOGY-AND-INDUSTRY
 341 06I-HYGIENE-AND-SANITATION
 3.169 06J-INDUSTRIAL-OR-OCCUPATIONAL-MEDICINE
 164 06K-LIFE-SUPPORT-SYSTEMS
 1.599 06L-MEDICAL-AND-HOSPITAL-EQUIPMENT-AND-SUPPLIES
 6.210 06M-MICROBIOLOGY
 105 06N-PERSONNEL-SELECTION-AND-EMPLOYEE-FITNESS
 23 * 06N-PERSONNEL-SELECTION-AND-MAINTENANCE-MEDICAL
 5.846 06O-PHARMACOLOGY-AND-PHARMACOLOGICAL-CHEMISTRY
 2.323 06P-HUMAN-PHYSIOLOGY
 1.289 * 06P-PHYSIOLOGY
 306 06Q-PROTECTIVE-EQUIPMENT
 2.169 06R-RADIOBIOLOGY
 730 06S-STRESS-PHYSIOLOGY
 2.503 06T-TOXICOLOGY
 18 * 06U-WEAPON-EFFECTS
 131 06U-WOUNDS-AND-INJURIES
 10.548 06V-GENETICS-CYTOLOGY-AND-MOLECULAR-BIOLOGY
 4.765 06W-BOTANY
 5.491 06X-ZOOLOGY
 1.716 06Y-BIOPHYSICS
 331 06Z-COMPLEMENTARY-MEDICINE
 84.644 06total

CHEMISTRY

1.560 070-CHEMISTRY-GENERAL
 5.614 07A-INDUSTRIAL-CHEMISTRY-AND-CHEMICAL-PROCESS-ENGINEERING
 4.122 07B-INORGANIC-CHEMISTRY
 10.029 07C-ORGANIC-CHEMISTRY
 9.258 07D-PHYSICAL-CHEMISTRY-AND-THEORETICAL-CHEMISTRY
 1.960 07E-NUCLEAR-CHEMISTRY-PHOTO-CHEMISTRY-AND-RADIATION-CHEMISTRY
 28.734 07total

EARTH SCIENCES

805 080-EARTH-SCIENCES-GENERAL
 4.216 08A-OCEANOGRAPHY
 4.165 08B-HYDROLOGY-AND-LIMNOLOGY
 325 08C-GLACIOLOGY-SNOW-ICE-AND-PERMAFROST
 3.788 08D-GEOGRAPHY
 6.536 08E-GEOLOGY-AND-MINERALOGY
 982 08F-SEISMOLOGY
 897 08G-VOLCANOLOGY-AND-PLATE-TECTONICS
 208 08H-EARTHS-INTERIOR-STRUCTURE
 1.361 08I-GEOCHEMISTRY
 1.182 08J-GEOMAGNETISM-AND-GEODESY
 2.688 08K-SOIL-SCIENCE
 2.688 08L-MINING-ENGINEERING
 1.962 08M-ATMOSPHERIC-SCIENCES
 3.043 08N-METEOROLOGY
 5.666 * 08O-ENVIRONMENT
 2.608 * 08P-WASTE-MANAGEMENT
 36.991 08total

Subject List

ELECTRONICS & ELECTRICAL ENGINEERING, COMPUTER SCIENCE

2.159	090-ELECTRONICS-&-ELECTRICAL-ENGINEERING-GENERAL
3.555	09A-COMPONENTS
2.353	09B-CIRCUITS
2.170	09C-ELECTROMECHANICAL-AND-ELECTRONIC-DEVICES
365 *	09D-OPTOELECTRONIC-DEVICES-AND-SYSTEMS
1.014	09D-OPTOELECTRONIC-DEVICES-SYSTEMS-AND-SENSORS
1.010	09E-POWER-AND-SIGNAL-TRANSMISSION-DEVICES 84009F-ELECTROMETRY
915	09F-ELECTROMETRY
4.001	09G-COMPUTER-HARDWARE
20.854	09H-COMPUTER-SOFTWARE
4.108	09I-CONTROL-SYSTEMS-AND-CONTROL-THEORY
3.559	09J-INFORMATION-THEORY
1.254 *	09K-PATTERN-RECOGNITION-AND-IMAGE-PROCESSING
3.457	09K-PATTERN-RECOGNITION-IMAGE-PROCESSING-ANDREMOTE-SENSING
1.556	09L-COMPUTER-AIDED-DESIGN-CAD
1.170	09M-COMPUTER-AIDED-MANUFACTURING-CAM
1.409	09N-ROBOTICS-AND-ITS-APPLICATION
46.778	09total

ENERGY & POWER

1.682	100-ENERGY-AND-POWER-GENERAL
3.037	10A-COAL
1.611	10B-PETROLEUM
939	10C-NATURAL-GAS
169	10D-OIL-SHALES-COAL-SHALES-AND-TAR-SANDS
839	10E-FISSION-FUELS
322	10F-FUSION-FUELS
124	10G-ISOTOPE-AND-RADIATION-SOURCE-TECHNOLOGY
174	10H-HYDROGEN
312	10I-OTHER-SYNTHETIC-AND-NATURAL-FUELS
303	10J-HYDRO-ENERGY
2.545	10K-SOLAR-ENERGY
491	10L-GEOTHERMAL-ENERGY
195	10M-TIDAL-POWER
1.148	10N-WIND-POWER
1.188	10O-NUCLEAR-POWER-PLANTS
4.965	10P-NUCLEAR-REACTOR-TECHNOLOGY
501	10Q-ENERGY-STORAGE
364	10R-DIRECT-ENERGY-CONVERSION
6.828	10S-ENERGY-CONSERVATION-CONSUMPTION-AND-UTILIZATION
473	10T-OTHER-POWER-PLANTS
1.455	10U-BIOMASS-ENERGY
123	10V-THERMODYNAMIC-CYCLES
390	10W-CONVENTIONAL-POWER-PLANTS
27.630	10total

MATERIALS

685	110-MATERIALS-GENERAL
313	11A-ADHESIVES-AND-SEALS
2.055	11B-CERAMICS-REFRACTORIES-AND-GLASSES
933	11C-COATINGS-COLOURANTS-AND-FINISHES
2.642	11D-COMPOSITE-MATERIALS
1.162	11E-FIBRES-AND-TEXTILES
10.533	11F-METALLURGY-AND-METALLOGRAPHY
512	11G-MISCELLANEOUS-MATERIALS
529	11H-OILS-LUBRICANTS-AND-HYDRAULIC-FLUIDS
2.454	11I-PLASTICS
396	11J-ELASTOMERS
103	11K-SOLVENTS-CLEANERS-AND-ABRASIVES
1.002	11L-WOOD-AND-PAPER-PRODUCTS
3.410	11M-MATERIAL-DEGRADATION-CORROSION-CORROSION-INHIBITION-FRACTURE-MECHANICS
23.706	11total

MATHEMATICAL SCIENCES

1.111	120-MATHEMATICAL-SCIENCES-GENERAL
13.607	12A-MATHEMATICS
8.376	12B-APPLIED-STATISTICS-OPERATIONS-RESEARCH
7.019	12C-NUMERICAL-ANALYSIS
28.590	12total

MECHANICAL, INDUSTRIAL, CIVIL & MARINE ENGINEERING

Subject List

1.140	130-MECHANICAL-INDUSTRIAL-CIVIL-AND-MARINE-ENGINEERING-GENERA
4.082	13A-AIR-CONDITIONING-HEATING-LIGHTING-VENTILATION-AND-REFRIGE
7.801	13B-CIVIL-ENGINEERING
2.585	13C-CONSTRUCTION-EQUIPMENT-MATERIALS-AND-SUPPLIES
728	13D-CONTAINERS-AND-PACKAGING
1.001	13E-COUPPLINGS-FITTINGS-FASTENERS-AND-JOINTS
3.784	13F-GROUND-TRANSPORTATION-SYSTEMS-AND-EQUIPMENT
452	13G-HYDRAULIC-AND-PNEUMATIC-EQUIPMENT
8.631	13H-INDUSTRIAL-PROCESSES-AND-PROCESSING
2.661	13I-MACHINERY-AND-TOOLS
3.460	13J-MARINE-ENGINEERING
1.577	13K-PUMPS-FILTERS-PIPES-FITTINGS-TUBING-VALVES- -PRESSURE-VESSELS-STEM-GENERATORS
4.926	13L-SAFETY-ENGINEERING
4.696	13M-STRUCTURAL-ENGINEERING
4.390	13N-BUILDING-SCIENCE
45.677	13total

METHODS & EQUIPMENT

123	140-METHODS-AND-EQUIPMENT-GENERAL
767	14A-COST-EFFECTIVENESS
4.943	14B-LABORATORIES-TEST-FACILITIES-AND-TEST-EQUIPMENT
195	14C-RECORDING-DEVICES
1.400	14D-RELIABILITY-AND-QUALITY-CONTROL
784	14E-REPROGRAPHY-AND-PHOTOGRAPHIC-PROCESSES
8.091	14total

MILITARY SCIENCES

224	150-MILITARY-SCIENCES-GENERAL
6	15A-ANTISUBMARINE-WARFARE
63	15B-CHEMICAL-BIOLOGICAL-AND-RADIOLOGICAL-WARFARE
437	15C-DEFENCE
16	15D-INTELLIGENCE
94	15E-LOGISTICS
101	15F-NUCLEAR-WARFARE
145	15G-OPERATIONS-STRATEGY-AND-TACTICS
1.041	15total

MISSILE TECHNOLOGY

18	160-MISSILE-TECHNOLOGY-GENERAL
17	16A-MISSILE-LAUNCHING-AND-GROUP-SUPPORT
22	16B-MISSILE-TRAJECTORIES
3	16C-MISSILE-WARHEADS-AND-FUSES
53	16D-MISSILES
104	16total

NAVIGATION, COMMUNICATION, DETECTION, COUNTERMEASURES

81	170-NAVIGATION-COMMUNICATION-DETECTION-AND- -COUNTERMEASURES-GENERAL
153	17A-ACOUSTIC-DETECTION
4.757	17B-COMMUNICATIONS
23	17C-DIRECTION-FINDING
60	17D-ELECTROMAGNETIC-AND-ACOUSTIC-COUNTERMEASURES
49	17E-INFRARED-AND-ULTRAVIOLET-DETECTION
9	17F-MAGNETIC-DETECTION
601	17G-NAVIGATION-AND-GUIDANCE
65	17H-OPTICAL-DETECTION
478	17I-RADAR-DETECTION
40	17J-SEISMIC-DETECTION
6.237	17total

ORDNANCE

27	190-ORDNANCE-GENERAL
215	19A-AMMUNITION-EXPLOSIVES-AND-PYROTECHNICS
7	19B-BOMBS
19	19C-COMBAT-VEHICLES
116	19D-EXPLOSIONS-BALLISTICS-AND-ARMOUR
16	19E-FIRE-CONTROL-AND-BOMBING-SYSTEMS
27	19F-GUNS
13	19G-ROCKETS
6	19H-UNDERWATER-ORDNANCE
419	19total

Subject List

PHYSICS

1.066	200-PHYSICS-GENERAL
6.801	20A-THEORETICAL-PHYSICS
6.764	20B-ELEMENTARY-PARTICLES-AND-HIGH-ENERGY-PHYSICS
7.036	20C-NUCLEAR-PHYSICS-AND-ACCELERATORS
4.293	20D-ATOMIC-AND-MOLECULAR-PHYSICS
5.366	20E-OPTICS-MASERS-AND-LASERS
2.654	20F-ACOUSTICS-AND-VIBRATIONS
2.449	20G-THERMODYNAMICS
1.881	20H-METROLOGY
6.226	20I-FLUID-MECHANICS
3.525	20J-PLASMA-PHYSICS-AND-GAS-DISCHARGES
16.324	20K-SOLID-STATE-PHYSICS-AND-MAGNETISM
496 *	20L-BIOPHYSICS
1.087 *	20M-ASTRONOMY-AND-ASTROPHYSICS
670	20N-ASTRONOMY-AND-CELESTIAL-MECHANICS
1.931	20O-ASTROPHYSICS
190	20P-COSMIC-RAY-RESEARCH
72	20Q-ASTROGEOLOGY-AND-PLANETARY-RESEARCH
60.227	20total

PROPULSION & FUELS

63	210-PROPULSION-AND-FUELS-GENERAL
96	21A-AIR-BREATHING-ENGINES
1.075	21B-COMBUSTION-AND-IGNITION
162	21C-ELECTRIC-PROPULSION
293	21D-FUELS
1.559	21E-JET-AND-GAS-TURBINE-ENGINES
8	21F-NUCLEAR-PROPULSION
1.090	21G-RECIPROCATING-ENGINES
154	21H-ROCKETS-MOTORS-AND-ENGINES
75	21I-ROCKET-PROPELLANTS
4.215	21total

SPACE TECHNOLOGY

614	220-SPACE-TECHNOLOGY-GENERAL
454	22A-ASTRONAUTICS
312	22B-MANNED-SPACECRAFT
420 *	22B-SPACECRAFT
170	22C-SPACECRAFT-TRAJECTORIES-AND-REENTRY
121	22D-SPACECRAFT-LAUNCH-VEHICLES-GROUND-SUPPORT
702	22E-UNMANNED-SPACECRAFT
40	22F-EXTRATERRESTRIAL-EXPLORATION
2.702	22total

AIGLE

Son histoire, structure, objectifs stratégiques

Histoire

SIGLE a été établi en 1980 comme **système de fourniture de documents** couvrant la littérature grise produite dans des pays de la Communauté européenne, avant-front-ended par une base de données d'ordinateur accessible en ligne dans le monde entier. Le but principal du système est permettre d'accéder aux documents et par ailleurs d'améliorer l'assurance bibliographique. La Commission des Communautés européennes (CCE) a fourni la mise en train plaçant afin d'encourager la participation. En 1985, quand l'aide financière de CCE a terminé, les représentants des centres nationaux participant à SIGLE ont formé l'Aigle pour continuer de contrôler le projet. Initialement est limité à l'adhésion d'EC-countries depuis 1992 ouvert pour tous les pays européens. Actuellement l'Aigle a fouded des centres de SIGLE dans 15 pays européens.

Structure

SIGLE est contrôlé par EAGLE par une Assemblée générale avec un Comité technique composé des représentants des centres de participation. Un conseil exécutif avec un directeur exécutif est responsable de la gestion quotidienne.

Chaque centre de SIGLE est responsable de rassembler la littérature grise produite dans son propre pays et de fournir des détails de lui à la base de données de SIGLE. Les centres sont également responsables de s'assurer que tous les documents énumérés sont fournis par l'emplacement cité dans chaque enregistrement sur la base de données. Quand les centres nationaux simples ne peuvent pas couvrir la sortie de leur pays largement, des accords coopératifs impliquant deux centres ou plus sont encouragés.

Objectifs stratégiques

- Pour augmenter le nombre de pays de participation
- Pour augmenter la proportion de littérature grise européenne couverte par le système
- Pour augmenter la conscience internationale de la littérature grise européenne en notant bibliographiques comme largement disponibles que possible
- Pour améliorer la rentabilité des services d'approvisionnement de document qui supportent le système
- Pour réduire le coût net de participer au système a.o. en augmentant le revenu de la vente de tous les deux enregistre et des documents

Déclic: SIGLE national centre pour une liste de membres.



Contenu de base de données

Domaines, types de document

Données de fichier

Taille: 557.318 enregistre (décembre 1998) des augmentations près approximativement. 60.000 par an
Fréquence de mise à jour: Mensuel

Assurance par pays

Afin d'accomplir toutes les tâches du rassemblement, annonçant et permettant d'accéder à leur littérature grise, quelques pays ont choisi des entreprises coopératives. Un consortium de quatre organismes de recherches a été formé en Hollande pour assurer l'assurance soumise adéquate. En Allemagne, TIB rassemble des états dans les domaines de la science et de la technologie et les rend disponibles, mais la tâche de les annoncer est la responsabilité de FIZ Karlsruhe. La majorité d'entrée est fournie par le Royaume-Uni (49%), l'Allemagne (27%) et la France (9%).

Type record

Les catégories des documents gris couverts par SIGLE incluent technique ou recherchent des états, des dissertations doctorales, quelques articles et prêtirages de conférence, quelques publications officielles, discussion et des projets d'orientation et ainsi de suite. Les enregistrements de SIGLE incluent des détails du type de document. Les types principaux suivants sont distingués.

Partie	Type de document
--------	------------------

55%	Etats
-----	-------

34%	Dissertations
-----	---------------

11%	Autre
-----	-------

La catégorie " autre " se compose des conférences, des données numériques, des programmes machine, des normes, des bibliographies et des traductions. Des traductions grises ne sont plus couvertes par SIGLE. Des traductions nous informons pour rechercher l'incrément de traductions du monde.

Contenu record

Chaque enregistrement de SIGLE inclut de brefs détails bibliographiques, disciplines et mots-clés. Un dispositif important de chaque enregistrement est l'information sur la disponibilité de document. Chaque document est fourni (sur le prêt ou pour la conservation comme approprié) par la source indiquée dans l'enregistrement. Voir la fourniture de documents *de chapitre* pour plus d'information.

Les enregistrements contiennent l'information soumise en anglais. Si un document est écrit dans un langage autre que l'anglais, le titre initial et la traduction en anglais peuvent être donnés. Commenant juillet 1997 certains des enregistrements contiendront des résumés.

Assurance soumise

SIGLE est une base de données multidisciplinaire. Il couvre: 1/3: les sciences pures 1/3: technologie 1/3: sciences économiques, sciences sociales et sciences humaines.

Tous les enregistrements de SIGLE sont classés avec une ou plusieurs disciplines. Il est facile d'employer ces disciplines pour créer les sous-ensembles soumis. C'est un dispositif valable pour une base de données multidisciplinaire telle que la base de données de SIGLE.

SIGLE emploie un arrangement numérique pour classer ses enregistrements. Cet arrangement segmente des citations dans 22 disciplines primaires. Ces entêtes sont encore divisées en total de 246 sous-catégories représentant des disciplines soumises telles que la pollution atmosphérique, la médecine clinique, la toxicologie etc...

Un enregistrement est classifié avec la catégorie ou la sous-catégorie appropriée par l'utilisation d'un code. Les 22 disciplines primaires sont indiquées par un nombre. Les 246 sous-catégories sont indiquées par une lettre. Chaque enregistrement est assigné une moyenne de deux codes de discipline (avec un maximum de trois).

La table [ci-dessous] montre l'assurance soumise de la base de données. Les pannes correspondent aux disciplines employées par les centres d'entrée nationaux en codant leurs entrées de base de données.

Enregistrements	Groupe
5,411	aéronautique 01
20,280	agriculture 02, usine et sciences vétérinaires
22,752	pollution 03, protection et commande environnementales
245,944	05 sciences humaines, psychologie et sciences sociales
84,644	06 les sciences biologiques et médicales
28,734	chimie 07
36,991	la terre 08 et les sciences atmosphériques
46,778	l'électronique 09 et électrotechnique, informatique
27,630	10 énergie et puissance
23,706	11 matériaux
28,590	les 12 sciences mathématiques
45,677	13 ingénierie mécanique, industrielle, civile et marine
8,091	14 méthodes et matériel
1,041	la science de 15 militaires
104	technologie de 16 missiles
6,237	navigation 17, transmission, détection et contre-mesures
419	artillerie 19
60,227	physique 20
4,215	propulsion 21 et carburants
2,704	technologie des 22 espaces

Une description complète de l'arrangement de classification avec des incréments est disponible sur l'achat. Voir le support général de chapitre pour des détails de la façon commander une copie.

Un compte récent des 246 descripteurs est montré un exemple des sujets à page ' de la façon rechercher SIGLE est présenté dans l'exemple de recherche de chapitre.

Réseau national).



Centres Nationaux De Sigle

La pleins adresse, détails de contact et conseils de fourniture de documents sont donnés en cliquant un nom de pays.

La Belgique

Université Catholique de Louvain, Bibliothèque G.S.H.

République Tchèque (nouveau membre 1995)

Académie tchèque des sciences, bibliothèque principale

Bibliothèque Technique D'État

Le Danemark (dépendre de la décision de l'Assemblée générale mai 1997)

Bibliothèque Royale

La France

Le CNRS Institut de l'Information Scientifique et technique (INIST)

L'Allemagne

Fiz Karlsruhe

Und TIB Hanovre d'Universitätsbibliothek

La Hongrie

Université Technique Budapest, Bibliothèque Centrale

L'Irlande (par BLDSC)

L'Italie

Biblioteca Centrale, delle Ricerche (CNR) de Consiglio Nazionale

Latvia (nouveau membre 1995)

Bibliothèque Scolaire Letton

Le Luxembourg

Bibliothèque Nationale

Les Hollandes

Koninklijke Bibliotheek

SWIDOC

Bibliotheek Technische Universiteit Delft

En Wetenschappen de Bibliotheek van de Koninklijke Nederlandse Akademie van Kunst

Le Portugal (nouveau membre 1996)

Centro de Fornecimento Documentação Científica e Tecnológica

La Russie (dépendre de la décision de l'Assemblée générale mai 1997)

Centre de l'information scientifique et technique de la Russie (VNTIC)

La Slovaquie (nouveau membre 1996)

Centre slovaque pour l'information scientifique et technique

L'Espagne

Centro de Información y Documentación Científica (CINDOC)

Le Royaume-Uni

Le Centre D'Approvisionnement Britannique De Document De Bibliothèque (Bldsc)

CCE (par BLDSC)



LISTE DE SUJETS

Aéronautique :

- 010 – Aéronautique – Générale.
- 01A – Aérodynamiques.
- 01B – Aéronautiques.
- 01C – Avion.
- 01D – Avion – Vol – Contrôle – et – Instrumentation.
- 01E – Air – Equipement.
- 01F – Parachutes.

Agriculture :

- 202 – Agriculture – Générale.
- 02A – Chimie agricole.
- 02B – Economie agricole.
- 02C – Ingénierie agricole.
- 02D – Agronomie – Horticulture – et – Plantation – Pathologie.
- 02E – Animal – Agriculture.
- 02F – Sylviculture.
- 02G – Vétérinaire – Sciences.
- 02H – Industrie de la pêche - et – Aquaculture.

ENVIRONNEMENT / POLLUTION :

- 030 – Environnement – Pollution – Protection – et – Contrôle – Général. ⇒ Mission Environnement.
- 03A – Air – Pollution – et – Contrôle.
- 03B – Bruit – Pollution – et – Contrôle.
- 03C – Eau – Pollution – et – Contrôle. ⇒ Station d'épuration
- 03D – Pesticide – Pollution – et – Contrôle.
- 03E – Radioactive – Pollution – et – Contrôle – Nucléaire – Gâchis.
- 03F – Solide – Déchets – Pollution – et – Contrôle.
- 03G – Environnement – Terre – et – Protection. ⇒ Développement Durable.
- 03H – Environnement – Loi.
- 03I – Déchets – Recyclage – Non-nucléaire. ⇒ Déchets Urbains -
- 03J – Nucléaire – Déchets – Recyclage –

HUMANITE / PSYCHOLOGIE / SCIENCES SOCIALES :

- 050 – Humanité – Psychologie – et – Sciences Sociales – Général.
- 05A – Gestion – Administration – et – Entreprises – Etudes. ⇒ Intervention Economique.
- 05B – Documentation – Sciences de l'Information – et – Bibliothèque.
- 05C – Ergonomie – et – Humain – Machine – Relations.
- 05D – Economie – et – Histoire économique.
- 05D – Economie- et – Consommation – Affaires.
- 05E – Histoire.
- 05F – Archéologie.
- 05G – Anthropologie – Folklore.
- 05H – Philosophie – et – Religion.

- 05I – Loi.
- 05J – Politique – Science politique.
- 05K – Linguistique.
- 05L – Littérature – Mass-Médias – et – Arts.
- 05M – Sports – et – Loisirs.
- 05N – Arts.
- 05O – Architecture.
- 05P – Education – et – Formation.
- 05Q – Psychologie.
- 05R – Sociologie.
- 05S – Travail – Relations.
- 05T – Communauté médicale – et – Planification médicale.
- 05U – Habitat. => Habitat.
- 05V – Urbain – Régional – et – Transport – Planification. => Aménagement Urbain.
- 05W – Démographie.
- 05X – Domestique – Communauté Economique Européenne – Commerce – Marketing – et – Economie.
- 05Y – International – Commerce – Marketing – et – Economie. => Action Internationale.
- 05Z – Banque – et – Finance. => Financement EUROPEEN.

BIOLOGIE / SCIENCES MEDICALES :

- 060 – Biologie – et – Sciences médicales – Général.
- 06A – Biochimie.
- 06B – Bioingénierie – Biotechnologie.
- 06C – Biologie – Anatomie Humaine.
- 06D – Bionique – et – Intelligence artificielle.
- 06E – Clinique – Médecine.
- 06F – Ecologie – Environnement - Biologie.
- 06G – Evasion – Secours – Survie.
- 06H – Nourriture – Technologie – Microbiologie – et – Industrie.
- 06I – Hygiène – et – Sanitaire.
- 06J – Industriel – ou – Professionnel – Médecine.
- 06K – Vie – Soutien - Méthode.
- 06L – Médical – et – Hôpital – Equipement – et –
- 06M – Microbiologie.
- 06N – Personnel – Sélection – et – Employé.
- 06O – Pharmacologie.
- 06P – Physiologie.
- 06Q – Equipement de protection.
- 06R – Radiobiologie.
- 06S – Stress – Physiologie.
- 06T – Toxicologie.
- 06U – Armes – Action.
- 06V – Génétique – Molécules – Biologie.
- 06W – Botanique.
- 06X – Zoologie.
- 06Y – Biophysique.
- 06Z – Complémentaire médecine.

CHIMIE :

- 070 - Chimie – Général.
- 07A - Industrie chimique – et – Ingénierie chimique.
- 07B – Chimie inorganique.
- 07C - Chimie organique.
- 07D - Physique.
- 07E – Chimie nucléaire – Photochimie.

SCIENCES DE LA TERRE :

- 080 – Science de la Terre – Général.
- 08A – Océanographie.
- 08B – Hydrologie – et – Limnologie.
- 08C – Glaciologie – Glace – et – Permagel.
- 08D – Géographie.
- 08E – Géologie – et – Minéralogie.
- 08F – Séismologie.
- 08G – Volcanologie – et – Plaques tectoniques.
- 08H – Terre – Structure intérieure.
- 08I – Géochimie.
- 08J – Géomagnétisme.
- 08K – Sol – Science.
- 08L – Exploitation – Ingénierie.
- 08M – Atmosphère – Sciences.
- 08N – Météorologie.
- 08O – Environnement.
- 08P – Déchets – Management.

ELECTRONIQUE / INGENIERIE ELECTRIQUE / ORDINATEUR :

- 090 – Electronique – Ingénierie électrique – Général.
- 09A – Composants.
- 09B – Circuits.
- 09C – Electromécanique – et – Electronique – Mécanismes.
- 09D – Optoélectronique – Mécanismes - Systèmes.
- 09E – Courant – et – Signal – Transmission – Electrométrie.
- 09F – Electrométrie.
- 09G – Matériel informatique.
- 09H – Ordinateur – Logiciel.
- 09I – Contrôle – Systèmes – et – Contrôle – Théorique.
- 09J – Information – Théorie.
- 09K – Configuration – Reconnaissance – et – Traitement de l'image.
- 09L – Configuration – Reconnaissance visuelle.
- 09M – Ordinateur – Assistant – Industriel – CAM (Computer Aided Manufacturing).
- 09N – Robotique – et – Ses applications.

FORCE ENERGETIQUE :

- 100 – Force énergétique - Général.
- 10A – Charbon.
- 10B – Pétrole.
- 10C – Gaz naturel.

- 10D – Pétrole – Charbon – Goudron – Sable.
- 10E – Fission - Fuel.
- 10F – Fusion - Fuel.
- 10G – Isotope – et – radiation – Source – Technologie.
- 10H – Hydrogène.
- 10I – Fuel synthétique – et – Naturel.
- 10J – Hydroénergie.
- 10K – Energie solaire.
- 10L – Energie géothermique.
- 10M – Force – Marée.
- 10N – Energie éolienne.
- 10O – Energie nucléaire.
- 10P – Réacteur nucléaire.
- 10Q – Stockage d'énergie.
- 10R – Conversion énergétique.
- 10S – Conservation énergétique.
- 10T – Bienfaits des plantes
- 10U – Energie biomasse.
- 10V – Cycles thermodynamiques.
- 10W – Tradition – Bienfaits des plantes.

MATERIAUX :

- 110 – Matériaux – Général.
- 11A – Adhésif – Cachet (Sceau).
- 11B – Céramique – Vitre réfractaire.
- 11C – Revêtement – Colorants – et – Finitions.
- 11D – Matériaux composites.
- 11E – Fibres – et – Textiles.
- 11F – Métallurgie – Métallographie.
- 11G – Matériaux divers.
- 11H – Huiles – Lubrifiants – et – Hydraulique – Fluides.
- 11I – Plastique.
- 11J – Elastomère.
- 11K – Solvants.
- 11L – Bois – et – Production de papier.
- 11M – Matériel – Dégradation – Corrosion.

SCIENCES MATHÉMATIQUES :

- 120 – Sciences mathématiques – Général.
- 12A – Mathématiques.
- 12B – Statistiques.
- 12C – Analyse numérale.

MECANIQUE / INDUSTRIE / INGENIERIE CIVILE ET MARINE :

- 130 – Mécanique – Industrie – Ingénierie civile et marine – Général.
- 13A – Air conditionné – Chauffage – Ventilation.
- 13B – Ingénierie civile. => *Politique de la ville*
- 13C – Construction – Equipement.
- 13D – Containers – et – Conditionnement.

- 13E – Attelages – Fixations – Attaches – et – Joints.
- 13F – Sols – Transports – Méthode.
- 13G – Hydraulique – et – Pneumatique – Equipement.
- 13H – Industrie.
- 13I – Machine outil.
- 13J – Ingénierie marine.
- 13K – Pompes – Filtres – Cheminées – Fixations – Valves – Canalisation – Pression – Tuyaux.
- 13L – Ingénierie
- 13M – Ingénierie structurelle. => Contrat d'Agglomération.
- 13N – Construction.

EQUIPEMENT :

- 140 – Equipement – Général.
- 14A – Rentabilité.
- 14B – Testes en laboratoire.
- 14C – Appareils de mesure.
- 14D – Réhabilitation – Contrôle de la qualité.
- 14E – Reprographie – et – Photographie.

SCIENCES MILITAIRES :

- 150 – Sciences militaires – Général.
- 15A – Anti sous-marin - Armement.
- 15B – Armement – Chimique – Biologique – et – Radiologique.
- 15C – Défense.
- 15D – Intelligence.
- 15E – Logistique.
- 15F – Armement nucléaire.
- 15G – Opérations – Stratégie – et – Tactiques.

TECHNOLOGIES PROJECTILES :

- 160 – Technologies projectiles – Général.
- 16A – Missiles de lancement.
- 16B – Trajectoires missiles.
- 16C – Missiles - Fusées.
- 16D – Missiles.

NAVIGATION / COMMUNICATION / DETECTION / MESURES :

- 170 – Navigation – Communication – Détection - - et – Général.
- 17A – Détection acoustique.
- 17B – Communication.
- 17C – Direction – Conclusion.
- 17D – Electromagnétique – et – Acoustique – Mesures.
- 17E – Détection – Infrarouge – et – Ultraviolet.
- 17F – Détection magnétique.
- 17G – Navigation – et – Autoguidage.
- 17H – Détection optique.
- 17I – Détection – Radars.
- 17J – Détection sismique.

ARTILLERIE :

- 190 – Artillerie – Général.
- 19A – Munitions – Explosifs – et – Pyrothermiques.
- 19B – Bombes.
- 19C – Véhicules de combat.
- 19D – Explosion – Balistique.
- 19E – Feu - Contrôle – et – Bombardement.
- 19F – Armes à feu.
- 19G – Fusées.
- 19H – Artillerie sous-marine.

PHYSIQUE :

- 200 – Physique – Générale.
- 20A – Physique – Théorie.
- 20B – Particules élémentaires – et – Haute énergie physique.
- 20C – Physique nucléaire – et –
- 20D – Atomes – Molécules – Physique/
- 20E – Fibre optique – Laser.
- 20F – Acoustique – et – Vibrations.
- 20G – Thermodynamique.
- 20H – Météorologie.
- 20I – Fluide mécanique.
- 20J – Plasma – Physique.
- 20K – Etat solide – Physique – et – Magnétisme.
- 20L – Biophysique.
- 20M – Astronomie – et – Astrophysique.
- 20N – Astronomie – et – Mécanisme céleste.
- 20O – Astrophysique.
- 20P – Recherche – Rayon cosmique.
- 20Q – Astrogéologie – et – Recherche planétaire.

PROPULSION / CARBURANT :

- 210 – Propulsion – Carburant – Général.
- 21A – Air – Appareil respiratoire.
- 21B – Combustion – Allumage.
- 21C – Propulsion électrique.
- 21D – Carburant.
- 21E – Jet – Turbine.
- 21F – Propulsion nucléaire.
- 21G – Moteur alternatif.
- 21H – Moteur fusée.
- 21I – Fusée à réaction.

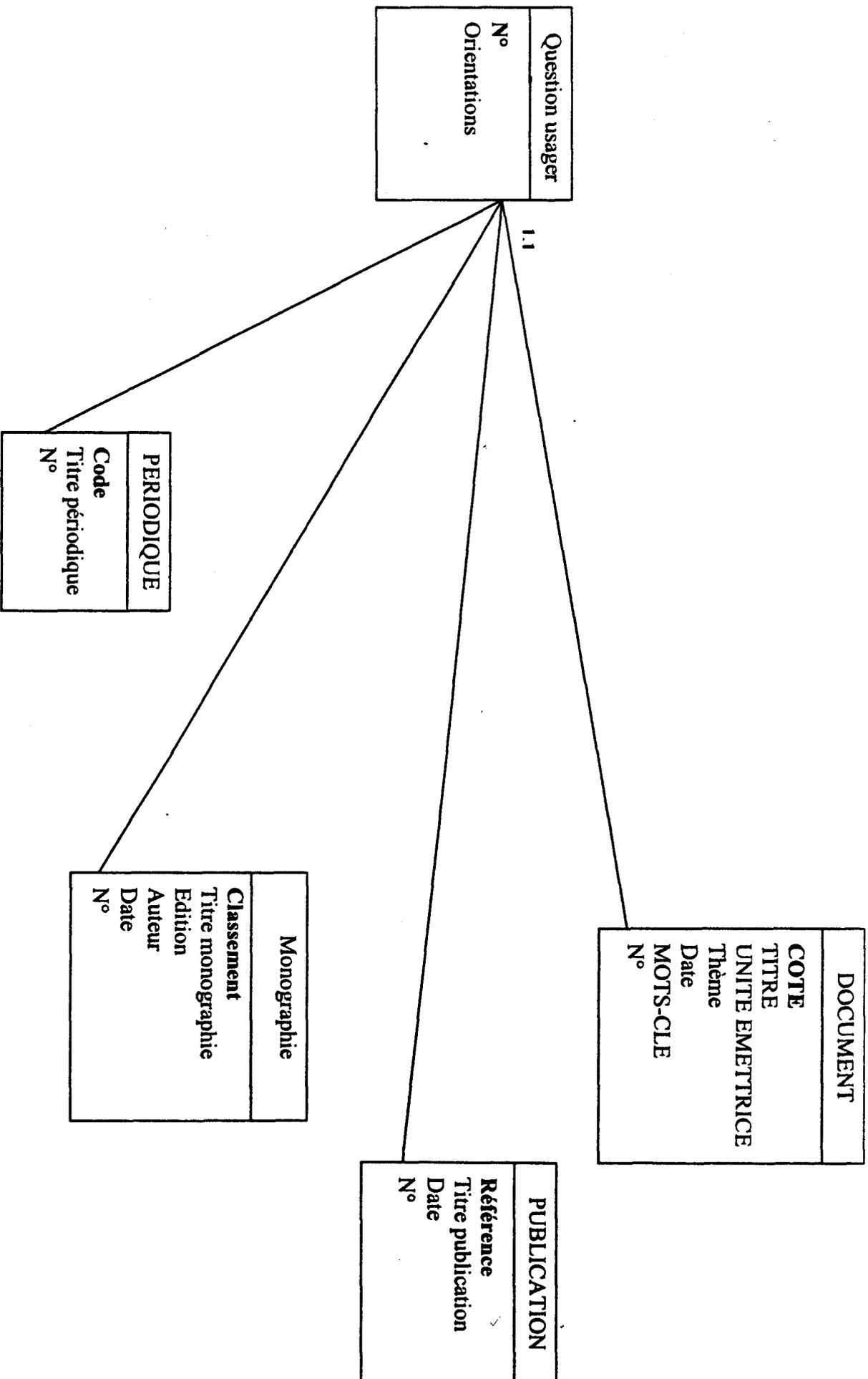
TECHNOLOGIE SPATIALE :

- 220 – Technologie spatiale – Général.
- 22A – Astronautique.
- 22B – Equipage – Vaisseau spatial habité.
- 22C – Vaisseau - Trajectoire.

22D — Véhicules spatiaux.
22E — Vol spatial non-habité
22F — Exploration extraterrestre.

—

ANNEXE XII



ANNEXE XIII



Extranet Grandes Villes
de France

Sommaire Messagerie



Sommaire Extranet



Nouvelle Question



Mise à disposition de la production documentaire au public.

44816 Communaute Urbaine Dunkerque 19/07/99

Dans le cadre d'une mise à disposition au public de la production documentaire des services de la Communauté Urbaine de Dunkerque.

- 1) Avez-vous entrepris une telle démarche au sein de votre organisme ?
- 2) Connaissez-vous le dispositif LIGRIA (Littérature Grise des Administrations) mis en place par la Commission de Coordination de la Documentation (CCDA) ?
- 3) Si vous vous êtes lancés dans cette mise à disposition des documents administratifs comment procédez-vous ?
 - a.Choix des documents ?
 - b.Indexation ?
 - c.Clasement ?
 - d.Usagers ciblés?

MARYSE BRUNEVAL
DOCUMENTATION tel: 03.28.62.70.00 fax: 03.28.62.70.91

Copyright © 1999 conjugui

Réalisation : Conjugui

Question :

Mise à disposition de la production documentaire au public.

44816, Communauté Urbaine Dunkerque, MARYSE BRUNEVAL, DOCUMENTATION, 19/07/99

Dans le cadre d'une mise à disposition au public de la production documentaire des services de la Communauté Urbaine de Dunkerque.

- 1) Avez-vous entrepris une telle démarche au sein de votre organisme ?
- 2) Connaissez-vous le dispositif LIGRIA (Littérature Grise des Administrations) mis en place par la Commission de Coordination de la Documentation (CCDA) ?
- 3) Si vous vous êtes lancés dans cette mise à disposition des documents administratifs comment procédez-vous ?
 - a.Choix des documents ?
 - b.Indexation ?
 - c.Classement ?
 - d.Usagers ciblés?

tel: 03.28.62.70.00 fax: 03.28.62.70.91

Réponse :

44998 Communauté Urbaine de Lyon 27/07/99

1/ Une réflexion est en cours sur le sujet. 2/ Aucune connaissance du dispositif LIGRIA de la CADA. Nous serions intéressés par le résultat de votre démarche de mise à disposition du public, de la production documentaire de votre collectivité.

GENEVIEVE VAZETTE CHEF D'UNITE

DGS/ UNITE DOCUMENTATION tel: 04.78.63.48.11 fax:04.78.63.47.62

Question :

Mise à disposition de la production documentaire au public.

44816, Communauté Urbaine Dunkerque, MARYSE BRUNEVAL, DOCUMENTATION, 19/07/99

Dans le cadre d'une mise à disposition au public de la production documentaire des services de la Communauté Urbaine de Dunkerque.

- 1) Avez-vous entrepris une telle démarche au sein de votre organisme ?
- 2) Connaissez-vous le dispositif LIGRIA (Littérature Grise des Administrations) mis en place par la Commission de Coordination de la Documentation (CCDA) ?
- 3) Si vous vous êtes lancés dans cette mise à disposition des documents administratifs comment procédez-vous ?
 - a.Choix des documents ?
 - b.Indexation ?
 - c.Classement ?
 - d.Usagers ciblés?

tel: 03.28.62.70.00 fax: 03.28.62.70.91

Réponse :

45105 Le Havre 30/07/99

3. a) recueil des actes administratifs (délibérations, décisions, arrêtés)

b) non

c) oui chronologique

d) tout public

Daniel DAVOINE Directeur

Documentation et télématique tel: 02 35 19 46 22 fax:02 35 19 48 82

Question :

Mise à disposition de la production documentaire au public.

44816, Communauté Urbaine Dunkerque, MARYSE BRUNEVAL, DOCUMENTATION, 19/07/99

Dans le cadre d'une mise à disposition au public de la production documentaire des services de la Communauté Urbaine de Dunkerque.

- 1) Avez-vous entrepris une telle démarche au sein de votre organisme ?
- 2) Connaissez-vous le dispositif LIGRIA (Littérature Grise des Administrations) mis en place par la Commission de Coordination de la Documentation (CCDA) ?
- 3) Si vous vous êtes lancés dans cette mise à disposition des documents administratifs comment procédez-vous ?
 - a.Choix des documents ?
 - b.Indexation ?
 - c.Classement ?
 - d.Usagers ciblés?

tel: 03.28.62.70.00 fax: 03.28.62.70.91

Réponse :

45330 Perpignan 12/08/99

La Ville de Perpignan n'a pas souhaité de procéder à une telle démarche.

marc SURROCA Attaché

Documentation tel: 0468663174 fax:0468663453

ANNEXE XIV

MODE D'EMPLOI :

- Double click sur l'icône « Fonds Documentaire ».
- 3 options principales : Tables
Requêtes
Formulaires

ONGLET TABLES :

- 5 tables sont proposées : Document
Monographie
Périodique
Publication
Question usager
- Pour consulter chacune d'elle double click.
- Elles peuvent être imprimées dans l'état afin de constituer un support écrit.
! Vérifier que dans « Mise en page » et dans l'onglet « Page » l'orientation paysage qui est enclenchée.

ONGLET FORMULAIRES :

- 5 formulaires reprennent les mêmes informations de manière plus lisible.
- Double click sur le formulaire choisi pour y accéder.
- Ils peuvent être complétés à tout moment en allant au dernier formulaire et en remplissant chaque champ.
- Enregistrer après chaque nouvelle création. La table correspondante est elle aussi complétée.

ONGLET REQUETES :

- Click sur « Nouveau ».
- « Mode création » puis « OK ».
- Sélectionner les tables dans lesquelles se trouvent les informations recherchées. A chaque sélection click sur « Ajouter ».

Remarque : - On peut sélectionner une seule table.

- Il faut respecter les liens entre les tables :

Ex :si requête sur Document et Monographie ouvrir Question usager.

- A la fin de la procédure « Fermer ».
- Sélectionner les champs composants la requête en cliquant dessus et en le glissant jusqu'à la ligne « Champ ». La table dans lequel il se trouve s'inscrit automatiquement.
- Possibilité de limiter la recherche par critères en précisant le contenu de l'un ou l'autre champ dans la ligne critère.

Remarque : - En cas de critère partiel utiliser la troncature * de chaque côté du terme.

Ex : Mots-clé : *Agenda 21*

- Chaque critère débute par une majuscule et seule les titres se terminent par un point.

- Pour la réponse click sur 

RECHERCHE SIMPLE :

- Sélectionner « Onglet formulaire ».
- Double click sur le formulaire dans lequel on souhaite effectuer faire sa recherche.
- Sélectionner l'icône  = Filtrer par formulaire.
- Sélectionner par un click le champ dans lequel on désire saisir l'information qui orientera la recherche.
Cette recherche peut s'effectuer sur plusieurs champs en cliquant après chaque saisie d'information sur l'onglet « Ou » en bas de la fenêtre.

Remarque : A droite du champ une flèche permet de faire dérouler les différents contenus. Sauf pour le champ « Mots-clé ».

- Une fois les différents critères saisis click sur  = Filtre afin d'obtenir les résultats.

ANNEXE XV

COTE	TITRE	UNITE EMETTRICE	Thème	Date	MOTS-CLE	N°
030	Lexique environnement.	Services techniques cellule environnement	Mission environnement			2
030 /01-04-99	Intérêts des coopérations internationales en matière d'environnement et de développement durable.	Mlle Pouchelle stagiaire mission environnement	Mission environnement	01/04/99	CUD Environnement Agenda 21	2
030 /09-98(1)	Les corridors biologiques : intérêts, significations et potentialités pour le dunkerquois.	Mlle Degrand stagiaire mission environnement	Mission environnement	09/98	CUD Europe Environnement Carte Agenda 21	2
030 /09-98(2)	Synthèse de l'étude : les corridors biologiques...	Mlle Degrand stagiaire mission environnement	Mission environnement	09/98	Environnement Agenda 21 Europe	2

ANNEXE XVI

MOTS-CLE

- **AGENDA 21** : Développement durable...
- **AGRICULTURE**
- **CARTE**
- **CHÔMAGE**
- **CONTRAT D'AGGLOMERATION** : Contrat de plan, contrat de ville, contrat Etat-région...
- **COMMERCE**
- **COMMUNICATION**
- **CUD**
- **CULTURE**
- **DEMOGRAPHIE**
- **DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE** : emploi...
- **DEVELOPPEMENT SOCIAL** : exclusion, intégration, contrat solidarité...
- **EDUCATION**
- **ENVIRONNEMENT**
- **EOLIENNE**
- **EUROPE**
- **FINANCEMENT**
- **GENS DU VOYAGE**
- **HLM**
- **INFRASTRUCTURE** : équipement collectif, voirie...
- **LIVRE BLANC**
- **LOGEMENT** : habitat, location...
- **POLITIQUE FONCIERE** : impôt...
- **POLLUTION**
- **PROJET URBAIN** : urbanisme, projet de territoire...
- **PLAN D'OCCUPATION DES SOLS**
- **RECYCLAGE** : tri sélectif...
- **RELATION EXTERIEURE**
- **REGION**
- **SANTE**
- **SERVICE PUBLIC**
- **SECURITE**
- **SCHEMA DIRECTEUR**
- **SCHEMA**
- **STATISTIQUE** : histogramme...
- **SUBVENTION** : aides, prêts...
- **TOURISME**
- **TRANSPORT**
- **TRAITEMENT EAU**
- **TRAITEMENT DECHETS**
- **UNIVERSITE**
- **ZAC**
- **ZONE PORTUAIRE**

Côte (Dewey): 025.04 TOC

Mots-clé (BCDI): Traitement de l'information

Source d'information

Document administratif

Centre de ressources

Recherche documentaire informatisée

Résumé :

Stage visant l'élaboration d'un système documentaire à partir de la littérature grise administrative détenue par les différents services de la Communauté Urbaine de Dunkerque. Un corpus documentaire a été rassemblé puis informatisé sur la base de données Access. Cette démarche a été guidée par le souci de favoriser l'accès du public et de garantir une bonne lisibilité du produit.