



**HAL**  
open science

## La prise en compte de la diversité des publics dans un centre de ressources thématique

Valérie Matelski

► **To cite this version:**

Valérie Matelski. La prise en compte de la diversité des publics dans un centre de ressources thématique. Sciences de l'information et de la communication. 1999. dumas-01725051

**HAL Id: dumas-01725051**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01725051>**

Submitted on 7 Mar 2018

**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.

Valérie MATELSKI

Maîtrise en sciences de l'Information et de la Documentation

## Rapport de stage

Stage effectué du 1<sup>er</sup> juin au 31 août 1999

A Sources d'Europe  
Centre d'Information et de Documentation  
Le socle de la Grande Arche,  
92044 Paris-La Défense Cedex

Sous la direction de madame Annette Béguin, enseignante et directrice de rapport de stage  
Et de mademoiselle Anne Bescond, tutrice

Lille III  
Université Charles de Gaulle  
U.F.R. I.D.I.S.T.

1998 / 1999





Valérie MATELSKI

Maîtrise en sciences de l'Information et de la Documentation

## **Rapport de stage**

La prise en compte de la diversité des publics dans un centre de ressources thématique

Stage effectué du 1<sup>er</sup> juin au 31 août 1999

A Sources d'Europe  
Centre d'Information et de Documentation  
Le socle de la Grande Arche,  
92044 Paris-La Défense Cedex

Sous la direction de madame Annette Béguin, enseignante et directrice de rapport de stage

Et de mademoiselle Anne Bescond, tutrice

Lille III  
Université Charles de Gaulle  
U.F.R. I.D.I.S.T.  
1998 / 1999

# Sommaire

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>6</b>
<b>I. PRÉSENTATION DU CENTRE : ANALYSE DE L'EXISTANT</b> .....	<b>7</b>
A. GÉNÉRALITÉS : .....	7
B. LES DIFFÉRENTS ESPACES .....	8
C. SES ACTIVITÉS, SES OUTILS.....	10
2) <i>Outils</i> .....	11
<b>II. LE PUBLIC DU CENTRE</b> .....	<b>14</b>
A. QUELS TYPES D'USAGERS ? .....	14
B. PHASES DE RECHERCHE ET BESOINS .....	15
C. RÉFÉRENTIEL ET COMPORTEMENT INFORMATIONNEL.....	16
<b>III. UNE PRISE EN COMPTE RÉELLE DU PUBLIC</b> .....	<b>17</b>
A. LE PERSONNEL DE CONTACT .....	17
B. UNE MULTIPLICITÉ DE SERVICES .....	19
1) <i>Les services à distance</i> : .....	19
2) <i>Produits destinés au public en général</i> .....	21
3) <i>Produits adaptés à des publics particuliers</i> .....	23
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>26</b>

## Remerciements

*Je tiens à remercier particulièrement Madame Béguin pour m'avoir encouragée à effectuer ce stage enrichissant, Madame Vignaud, directrice technique de Sources d'Europe, de m'avoir accueillie au sein de son équipe et Mademoiselle Bescond pour sa gentillesse et sa disponibilité, ainsi que tout le personnel du centre pour sa gentillesse.*

## **Introduction**

Sources d'Europe a été fondé en février 1992 par le Gouvernement français et la Commission européenne pour répondre à un besoin d'information de plus en plus prononcé de l'opinion publique à l'égard de la construction européenne. Ce centre d'information et de documentation a pour mission de réunir, de présenter et de diffuser "l'information communautaire" dans sa toute diversité à l'ensemble de la population.

"Centre-mère, "centre-ressources, il est au coeur d'un réseau de relais d'information, qui au niveau régional ou départemental assume les mêmes fonctions. Il assure alors diffusion de la documentation ,la formation des équipes et participe à la réalisation de manifestations, expositions ou conférences. En partenariat avec de nombreux organismes (ministère, entreprise, association...), il élabore des produits de vulgarisation destinés à des publics ciblés tels que les enfants, les enseignants ou les professionnels. Aussi est-ce à ce public que nous allons nous intéresser et plus particulièrement à la manière dont le centre tient justement compte de son hétérogénéité, afin de lui offrir le meilleur service d'information sur l'Union européenne.

Nous pencherons tout d'abord notre regard sur l'infrastructure du centre, son fonctionnement , puis nous essayerons d'appréhender les divers types de public auquel il est confronté, avant de porter notre attention sur certaines prestations spécifiques.

## **I. Présentation du centre : Analyse de l'existant**

### **A. Généralités :**

#### **□ L'environnement :**

Le centre bénéficie d'un cadre exceptionnel : La Grande Arche de la Défense (80 000 m<sup>2</sup> de bureaux) et son esplanade de jardins et de places (trente hectares), qui donne vue au lointain sur Paris et l'Arc de Triomphe. C'est un quartier d'affaires à l'ouest de Paris qui regroupe quelques-unes des sociétés internationales et françaises les plus dynamiques. La Grande Arche, elle-même, est assez impressionnante pour qui la voit pour la première fois ; sorte de "fenêtre sur le monde" comme l'écrivait son concepteur, l'architecte danois Johan Otto von Spreckelsen ; contraste entre la permanence du cube ouvert, au centre duquel flotte une voilure, un nuage. Signalons aussi l'existence de nombreuses réalisations d'artistes disséminées sur tout le site (statues, sculptures, fresques, bassins etc.) ou encore l'immense centre commercial des Quatre Temps (l'un des plus grand d'Europe : 105 000 m<sup>2</sup>) et le C.N.I.T.(Centre National des Industries et des Techniques) inauguré en 1958 et d'une superficie de 90.000 m<sup>2</sup> .

#### **□ Les accès :**

Le quartier de la Défense est très bien desservi par les transports en commun : R.E.R. ,Métro, S.N.C.F. ,R.A.T.P. bus mais permet également aux visiteurs d'un jour de pouvoir y accéder facilement par le réseau autoroutier.

#### **□ la signalisation :**

Une toile tendue sur une tubulure métallique à l'effigie du centre signale aux promeneurs l'emplacement du centre pratiquement au pied de l'Arche, à la sortie du RER , puis un système de fléchage prend le relais. Il est également mentionné sur les panneaux d'information le long de l'esplanade, et un panneau à l'entrée sur le plateau de l'Arche indique son entrée.

#### **□ les horaires :**

Sources d'Europe est ouvert toute l'année du lundi au vendredi, de 10 h à 18 h. L'accès est libre et gratuit, y compris pour les expositions.



## **B. Les différents espaces**

Le centre se décline en plusieurs salles (Cf. annexe 1) qui forment un cercle (de par l'architecture même) autour des escaliers : la salle de conférences, l'espace "Expositions", le Point café, l'Eurolibrairie, l'espace Enfants, la salle TGV, la salle d'Actualités, la Médiathèque et les bureaux derrière (interdits au public).

### La salle de Conférences :

Elle est gérée par le centre selon ses besoins (formation des stagiaires, démonstration au personnel ou à des intervenants extérieurs...) et selon les demandes externes (salle équipée pour des animations par ordinateur, 150 places assises).

### L'espace "Expositions" :

Dédié à la promotion de la vie culturelle en Europe, il met en valeur les Etats membres assurant à tour de rôle la Présidence de l'Union européenne (soit la Finlande depuis cet été). Du 7 juillet au 1er octobre se tient ainsi l'exposition "La Finlande s'affiche", qui met à l'honneur l'art graphique finlandais .

### Le Point café :

Il est ouvert de 9 h à 11 h et de 12 h à 17 h 30 et accueille tous les publics, usagers du centre, promeneurs ou conférenciers...

### L'Eurolibrairie :

C'est un point d'accueil où l'on informe et réoriente le public vers les autres espaces. Julie, la responsable, sélectionne auprès des principaux éditeurs publics et privés (plus de 200 fournisseurs), les titres indispensables à une information complète sur l'Union européenne. Plus de 550 titres d'ouvrages, vidéos, jeux et CD-ROM sont recensés. On y trouve également de nombreux objets aux couleurs de l'Europe et de l'euro pour animer des conférences, des manifestations ou des fêtes (plus de 200 références de drapeaux, guirlandes, ballons, parapluies, serviettes, porte-clés, stylos...).

Pour la vente par correspondance, le catalogue complet ou des sélections sont envoyés gratuitement sur demande (par téléphone, télécopie ou mël). Quand un ouvrage de la médiathèque intéresse un visiteur, ce dernier est renvoyé à l'Eurolibrairie qui soit l'aura à disposition soit le commandera , ou éventuellement pourra l'orienter vers un document similaire.

□ L'espace Enfants :

C'est un parcours découverte composé d'une multitude de petits espaces : le coin des amis, l'Union européenne, Bons Baisers de ... , La ronde des personnages au fil des siècles... (Cf annexe 2)

□ La salle TGV :

C'est un espace de transition : on y trouve une exposition permanente "Jeunes d'Europe", qui s'adresse aux jeunes et aux adolescents et qui présente les points clés de ce qu'est l'Union européenne ; quelques documents en libre service (brochure synthétique, dépliant...) ou encore des vitrines présentant des produits variés qu'on peut se procurer à la médiathèque et/ou à l'Eurolibrairie (livres, brochures, jeux, objets divers).

□ La salle d'Actualités : (Cf annexe 3)

On y découvre des kiosques d'information thématiques [institutions européennes, jeunesse-culture-éducation, agriculture-régions-environnement, social, relations internationales, relais d'information en régions, entreprises-consommation, euro] dans lesquels figurent brochures et fiches (\*) ; des salons de lecture et de télévision proposent revues de presse quotidiennes sur l'Europe et 5 chaînes de télévision : Arte, Euronews, TV5, Eurosport, FR3 .

Un informateur se tient à la disposition des visiteurs pour leur fournir une première réponse, les aider dans leur recherche, avant le cas échéant de les envoyer vers la médiathèque pour une recherche plus pointue. Cette documentation (\*) fournit au citoyen désireux de s'informer sur l'union européenne une information basique et synthétique.

□ La médiathèque (Cf annexe 4)

. Tous les documents sont en consultation ; il n'y a pas d'emprunt mais les photocopies sont possibles.

Le matériel : 3 photocopieurs sont à la disposition des utilisateurs (deux fonctionnant par carte et un avec de la monnaie) ; 3 postes Internet sont en libre accès (deux pourvus d'imprimantes, un utilisable pour enregistrer sur disquette) ; un magnétoscope, et bien sûr de nombreuses places assises. A l'entrée figurent un plan de la médiathèque et un index des mots-clés sur un présentoir, et à l'accueil sont laissés à disposition des fiches sur la médiathèque "mode d'emploi, plan de classement et tarif des photocopies".

Le type d'information qu'on peut obtenir : toute la documentation officielle provenant des différentes institutions communautaires (Commission, Conseil, Parlement, Comité économique et social, Cour de justice...) et françaises (Gouvernements, Délégations pour l'Union européenne du Sénat et de l'Assemblée nationale...) ; la documentation relative aux politiques, réalisations et programmes de l'Union européenne (études, articles de presse, ouvrages, statistiques...).

L'organisation : les documents sont répartis sous forme de "dossiers" dans des classeurs ou des boîtes, de manière thématique, en 28 grands domaines. (Cf. la partie sur le fonds documentaire). Ces dossiers sont en libre-accès et à portée de mains dans les rayonnages.

Ainsi au centre, les citoyens ont à leur disposition un panorama d'informations vers lequel le personnel peut l'orienter, le conseiller au mieux et ils peuvent également se renseigner à distance par l'intermédiaire du Minitel, du téléphone et d'un site Internet.

### **C. Ses activités, ses outils**

#### 1) Activités

##### Producteur

Le centre diffuse ou réalise de nombreux produits qui s'adressent soit au public dans sa diversité ( les fiches, les brochures...) soit à un public particulier, ciblé tel que les enseignants, les entreprises... Nous étudierons quelques spécimens de produits dans le chapitre trois.

##### Partenaire

Sources d'Europe travaille en collaboration avec divers organismes assurant la promotion de l'information européenne en France.

En Ile-de-France, le centre s'engage à fournir un appui logistique avec mise à disposition de brochures, dépliants et fiches, conseils sur l'organisation d'événements ou aide à la création de points d'information (mairie de Saint-Mandé (94), mairie d'Avon (77), la S.N.C.F.) pour le grand public sur l'U.E. (Union européenne), et participe aussi à des actions pédagogiques de sensibilisation des jeunes à l'U.E. pour la réalisation d'outils ou d'animations ("voyage au coeur de l'euro" avec la mairie du XIIème arrondissement de Paris).

Il assure également une présence dans divers salons, colloques et expositions (Salon de l'Etudiant et du lycéen).

- Animateur de réseau, centre de ressources

SDE (Sources d'Europe) est au coeur d'un réseau de relais d'information sur l'Europe créé à l'initiative du Bureau de la Représentation en France de la Commission européenne et du Ministre délégué auprès du Ministère des Affaires étrangères, chargé des Affaires européennes. En tant que tel, il assure la diffusion de la documentation, la formation des équipes, les soutient pour la réalisation de manifestations et répond aux questions et demandes provenant des secteurs non couverts par les relais existants (ci-dessous).

Les IPE (Info-Point Europe) sont chargés de diffuser l'information communautaire auprès du grand public au niveau régional.

Les Carrefours ruraux ont le même but mais ils agissent au sein des communautés rurales.

Les CDE (Centres de documentation européenne) dans les universités s'adressent prioritairement aux enseignants, chercheurs et étudiants.

Les GUIDEurope (guichets d'information sur l'Europe) sont en cours de création et sont destinés à informer le grand public au niveau départemental.

Les Euro-info centres s'adressent aux PME (petites et moyennes entreprises) et leur fournissent information, aides et conseils.

(Cf. les différentes fiches en annexe 5 ; 6 ; 7).

## 2) Outils

- Le fonds documentaire

Dans la salle d'actualités sont regroupées dans des kiosques thématiques [institutions européennes, jeunesse-culture-éducation...] des brochures et des fiches d'information (environ 500 titres) éditées par les institutions communautaires et françaises, mais aussi par le centre. Passage obligé, sorte de "sas" précédent la médiathèque, cette salle offre au visiteur, au citoyen, un premier accès à l'information européenne au travers de documents gratuits. Ceux-ci sont diffusés sur place à l'unité (il est possible de les commander en nombre). Cette documentation fournit au citoyen désireux de s'informer sur l'union européenne une information basique et synthétique.

Si la personne souhaite une information plus spécifique, plus pointue, c'est à la médiathèque qu'elle sera susceptible de la trouver.

A la médiathèque, pratiquement toute l'information disponible au centre est accessible ! Tout d'abord, le visiteur va trouver en libre-accès 1000 dossiers documentaires thématiques, 2000 ouvrages soit 44 000 documents environ consultables sur place. Les dossiers, les livres sont répartis par grands domaines :

Agriculture, pêche / Citoyenneté européenne / Concurrence / Consommation / Construction européenne / Culture, tourisme, sport / Développement / Droits de l'homme / Euro, économie / Education, jeunesse / Energie / Environnement / Fiscalité / Institutions, budget/ Marché intérieur, entreprises / Propriété intellectuelle / Recherche, technologies/Régions / Relations internationales, élargissement / Santé, protection sociale / Sécurité, défense / Services / Social / Travail, emploi, formation professionnelle / Transports / Juridique / Revues générales / Usuels. Ces grands domaines se subdivisent en plusieurs sous-domaines selon le cas (Cf. annexe 8).

Chaque secteur thématique propose des dossiers documentaires (les classeurs bleus), des ouvrages mais aussi des statistiques et des périodiques (ceux-ci portant sur un thème précis sont rangés dans les différents secteurs dans des classeurs bleus, mais avec une étiquette jaune pour les distinguer des classeurs thématiques).

Le secteur "juridique" propose livres et collections : les JOCE (journal officiel des Communautés européennes) en version papier pour l'année en cours ; les Arrêts de la Cour de justice des Communautés européennes (CJCE) depuis 1954 ; les rapports généraux de l'UE (Union européenne) depuis 1952 ; les bulletins mensuels de l'UE depuis 1958 ; les rapports des délégations pour l'UE du Sénat et de l'Assemblée nationale depuis 1989.

La législation communautaire depuis 1952 est consultable sur microfiches.

Le secteur "revues générales" présente des périodiques généraux (7 jours Europe, Agence Europe, notes du Porte-parole de la Commission...), des sondages Eurobaromètres et des revues de presse de journaux français et européens.

Le secteur "usuels", placé derrière l'accueil est composé d'ouvrages divers tels que dictionnaires, répertoires, guides ou particuliers (traités en langue étrangère, document interne de la Commission (collection SEC) ; le visiteur n'y a pas accès directement.

□ Logiciel documentaire/l'informatique

La dernière version du logiciel documentaire et de G.E.D. (gestion électronique de documents) DIPMAKER installée l'an passé a permis d'archiver les documents dans un nouveau format (P.D.F.) permettant une diffusion plus rapide sur le web et correspondant au format adopté par la majorité des producteurs d'information sur l'Europe, notamment la Commission européenne et les ministères français (on peut maintenant télécharger directement des fichiers sur les sites Internet de ces institutions).

Le logiciel comprend six bases documentaires qui sont alimentées et régulièrement mises à jour par les documentalistes :

- ◆ la base "agenda" : promeut les manifestations à contenu européen (700 en 1998).
- ◆ la base "actualités" : publie la production issue de la veille de l'actualité assurée sur les sites Internet, dans la presse, à partir des communiqués de presse ... Son intérêt résulte de l'accès donné pour chaque brève au texte original (déclaration, compte-rendu, texte législatif, rapport, statistiques...) évoqué dans la brève. 1400 brèves ont été rédigés en 1998.
- ◆ la base "financement" : répertorie des actions financées par l'U.E. dans les régions françaises, communiquées à Sources d'Europe par les Préfectures (fonds structurels) et les Bureaux d'Assistance Technique (programmes nationaux). Cette base a été entièrement vérifiée (modifications, suppressions) en 1998 et comptabilise 350 exemples de financements. Cette année, les réseaux communautaires d'information participent à son enrichissement.
- ◆ la base "observatoire" : est en cours de création et va servir à répertorier les différentes activités à caractère pédagogique qui sont réalisés dans les Etats membres et par conséquent servir à alimenter sur le site Internet la rubrique « J'apprends l'Europe ».
- ◆ la base "documentaire" : est enrichie quotidiennement par un traitement systématique des textes publiés par les institutions communautaires et les institutions françaises à vocation européenne et par une recherche active auprès d'autres émetteurs. En 1998, 9239 documents nouveaux ont été saisis (soit 83 151) pages scannées ; ce qui portait le volume de la base à 43 217 documents (soit 370 114 pages numérisées).
- ◆ la base "Ressources" : recense tous les organismes qui diffusent de l'information sur la construction européenne ou qui oeuvrent en faveur de cette construction. Pour chaque organisme, sont mentionnés coordonnées, responsables, objectifs et activités dans le domaine communautaire, modalités pratiques d'accès et publications périodiques à

thème européen. Ces organismes se situent pour la plupart en France (1009 adresses) ; ceux n'ayant pas de correspondant en France sont localisés à l'étranger, principalement à Bruxelles.

## **II. Le public du centre**

### **A. Quels types d'utilisateurs ?**

Sources d'Europe a pour vocation d'accueillir le public d'Ile-de-France dans toute sa diversité, qu'il soit étudiant, professionnel, touriste, chercheur... Il existe plusieurs types d'utilisateurs de documentation et par conséquent autant de besoins différents d'information. Aussi avant toute tentative de "catégorisation" de ces utilisateurs, de ces usagers faut-il en donner une définition ; selon Yves-F. Le Coadic, "l'usager d'un système d'information, d'un produit d'information , c'est la personne qui emploie cet objet (système, produit) pour obtenir également la satisfaction d'un besoin d'information, que cet objet subsiste( on parle d'utilisation), se modifie (usure) ou disparaisse (consommation)" [1, p.59]. Ainsi, on réserve le terme d' "usager" à toute personne en recherche d'information et qui pour cela, utilise les moyens placés à sa disposition (ici, dossiers documentaires, livres, Internet, documentaliste) . Il y a eu de nombreuses tentatives de classification des utilisateurs des centres de documentation ouverts au public, cela a permis de prendre conscience du fait que selon la catégorie à laquelle appartient un usager, les informations qu'il cherche sont différentes et correspondent également à des utilisations différentes.

Nous pouvons classer le public du centre en quatre types d'utilisateurs si l'on reprend la classification de Paul-Dominique Pomart [2, p.24] :

#### ➤ les lycéens et étudiants, fonction apprentissage

Les étudiants constituent un public assez présent au centre. Ils poursuivent en majorité des études supérieures (maîtrise, D.E.A., diplôme d'études approfondies ; D.E.S.S., diplôme d'études supérieures spécialisées) et sont demandeurs d'informations pour leurs travaux de recherche ou dans le cadre d'un stage (par exemple un règlement européen pour un cabinet d'avocats).

- les enseignants et journalistes, fonction de transmission

Les journalistes peuvent contacter le service communication pour avoir des renseignements directement, toutefois l'accès à la médiathèque permet une recherche d'information plus diversifiée, cela leur permet "d'évaluer" un peu le fonds existant et de voir si leurs articles ont été sélectionnés pour la revue de presse...). Les enseignants viennent chercher de la documentation pour leurs cours ou pour eux-mêmes (reconnaissance de la validité du diplôme à l'étranger, ancienneté).

- les chercheurs, fonction recherche et découverte

Ils viennent s'enquérir de la politique européenne (réglementation, normes, projets de recherche) dans tel ou tel domaine spécifique ( par exemple sur les polymères).

- les décideurs, fonction décision et action

On pourrait retrouver ici les professionnels tels que les responsables d'entreprises ou les cadres qui ont besoin d'informations générales ou spécifiques, et dont découlera une prise de décisions ultérieures (par exemple sur les aides aux P.M.E. (petites et moyennes entreprises) accordées par l'Union européenne ou encore sur les normes de sécurité sur les lieux de travail).

A cette classification, il y a lieu d'ajouter les particuliers qui recherchent de l'information pour leur usage personnel et qui ne rentrent pas forcément dans une des catégories précédemment citées.

## **B. Phases de recherche et besoins**

D'autre part, il faut considérer le fait qu'à l'intérieur de ces catégories d'utilisateurs, les personnes n'auront pas tous les mêmes besoins (cela va s'élaborer tout au long d'un processus de travail) : cela dépendra de leurs connaissances et de l'état d'avancement de leurs travaux, ils feront des demandes différentes nécessitant une réponse documentaire adaptée.

On peut distinguer, toujours selon le même auteur, trois phases dans la recherche d'informations :

- la phase de création :



l'utilisateur recherche des idées et délimite progressivement son sujet. Il ne sait pas encore précisément ce dont il a besoin et le "bruit" documentaire est parfois perçu comme une qualité. C'est ici que le documentaliste doit pouvoir aider l'utilisateur à formaliser sa question, à l'orienter vers la source ou le document le plus pertinent par rapport au thème abordé.

➤ la phase de débroussaillage et de mise au point :

l'utilisateur fait le point sur la question et se forge une opinion. Il sait quelles informations lui sont indispensables, la "pertinence" documentaire est recherchée.

➤ la phase de finalisation :

l'utilisateur contrôle une dernière fois ses informations et lève les dernières incertitudes ; il a besoin de réponses précises. Le "silence" documentaire est le bienvenu.

Par conséquent, le documentaliste aura à transmettre sur un même sujet une information complètement différente selon le type d'utilisateur et la phase de recherche dans laquelle celui-ci se trouve, du point de vue :

- de la nature du document (primaires ou secondaires) ; du moyen de communication (écrit , oral), du volume (nombre de documents).

Toute la difficulté du travail du documentaliste sera de détecter rapidement à quel stade de recherche se trouve l'utilisateur et d'essayer de cerner qui il est, son activité professionnelle, son niveau d'études ... en bref, son référentiel.

### **C. Référentiel et comportement informationnel**

Ce qu'on entend par référentiel de l'utilisateur, c'est son système de références, c'est à dire goûts, vécu, habitudes, formation et culture. Le comportement informationnel (l'attitude qu'il adopte devant l'information) est bien entendu influencé par ce référentiel. Ainsi, une personne d'un certain âge consultera un support papier voire les microfiches, alors qu'une personne plus jeune préférera utiliser Internet pour la même recherche.

Il faut souligner que le comportement informationnel de l'utilisateur différera aussi selon ses habitudes de fréquentation du centre : l'individu venant pour la première fois, posera de nombreuses questions un peu mal à l'aise ; il s'adressera d'abord à l'informateur de la salle d'actualités, puis ira (timidement) questionner le documentaliste à la médiathèque. Généralement, les touristes font un tour rapide de la médiathèque, c'est à la salle d'actualités qu'ils s'attardent en prenant plusieurs brochures, fiches...

L'habitué, lui, ira directement à la médiathèque, s'installera, fera sa recherche et si besoin est, fera sa requête de manière directe ; il sera plus ou moins exigeant.

Les différences de comportement peuvent dépendre aussi de l'activité professionnelle : l'étudiant sera reconnaissant au documentaliste de lui avoir retrouvé le document voulu alors qu'il ne disposait que de peu ou pas de référence ; tandis qu'un professionnel trouvera cela plutôt normal et n'appréciera pas que le documentaliste lui indique où le trouver plutôt que de le lui fournir en mains propres.

### **III. Une prise en compte réelle du public**

Ainsi, le centre reçoit un public plutôt diversifié et qui peut se montrer exigeant, notamment dans le cas de personnes demeurant loin (par exemple dans le sud de la France), qu'on a renvoyé sur La Défense (faute de documents ou de temps dans les autres structures -relais-) et qui ne trouvent pas ce qu'elles escomptaient, elles sont alors désagréables voire rapidement agressives dans leurs propos. Face à cela, le documentaliste doit s'armer de patience et être capable de pouvoir trouver une manière de répondre, ne serait-ce qu'en partie, à la demande.

L'attitude du personnel de contact est alors décisive et garante à la fois de "l'image de marque" du centre mais aussi d'un retour éventuel de l'utilisateur.

#### **A. Le personnel de contact**

C'est lui qui va donner au visiteur la première impression du centre. Comme le souligne Eric Sutter [2,p.89] "l'accueil qu'il va recevoir constitue un élément important dans l'image qu'il gardera de l'organisme". Le visiteur doit sentir qu'on est présent pour lui, attentif à ses besoins même s'ils ne sont pas encore formulés, "l'idéal est qu'il se sente traité comme un invité". Toujours selon le même auteur [3,p.87], "le professionnel de l'information et de la documentation est (...) agent de transfert de l'information, le médiateur entre les connaissances contenues dans des documents et les données recherchées par un demandeur" et pour cela, il se doit de connaître son fonds et de s'adapter aux autres. Pour qu'un transfert d'informations soit efficace, le documentaliste doit avoir une démarche "d'adaptation culturelle". Il lui faut alors par le biais de questions se faire une idée de son interlocuteur et vérifier qu'ils se sont bien compris. Ces questions peuvent être de trois ordres (le contexte, l'environnement de travail ; les problèmes rencontrés, les buts poursuivis ; les enjeux

[2,p.90] . Au centre, cela permet aux étudiants qui font des recherches pour une entreprise de se faire rembourser les photocopies grâce à un reçu (qu'ils n'ont pas s'ils demandent le tarif étudiant).

Si le documentaliste se doit d'être attentif à la personne qui le sollicite, il est parfois difficile pour lui de trouver un juste milieu dans la prise en charge de l'utilisateur. Suite à la requête, il peut orienter l'utilisateur vers le fonds documentaire en le laissant profiter du libre-accès. Toutefois, certaines personnes rechignent à aller chercher les documents la première fois qu'ils viennent, un peu éperdus devant tous les rayonnages. Parfois, un simple encouragement suffit à les décider ; pour d'autres ils essaient d'obtenir le document tout de suite quand il apparaît sur l'écran (quand le documentaliste consulte la base documentaire) ou reviennent vous voir plusieurs fois. Quand il y a peu de monde, s'attarder avec un utilisateur permet au documentaliste de mieux appréhender la personne, de connaître le but de sa recherche, éventuellement de recueillir des impressions sur les prestations du centre, et de créer un lien de contentement mutuelle : l'utilisateur a ses renseignements dans de bonnes conditions et le documentaliste tire satisfaction de son travail. Mais comme le rappelle Claire Dartois [4,p.65], dans bien des cas observés, la disponibilité des fournisseurs d'information est compromise par l'affluence, les appels extérieurs, les interventions ponctuelles au cours d'une séquence. Dans le schéma général de la communication de Shannon, ces perturbations sont identifiées comme des "bruits" ou des "parasites". Les lecteurs avouent les ressentir comme des pertes de temps ou comme sources de frustrations ; les documentalistes, qui doivent répondre à de nombreux utilisateurs, ressentent comme une contrainte du métier ce "travail en miettes" et comme "un mode de présence à soi et aux autres" souvent épuisants". Etre à l'écoute du public nécessite entre autres attentions, patience et diplomatie, ce qui est parfois difficile à concilier plusieurs heures de suite face à tous types d'utilisateurs. Ainsi, au centre, un roulement est réalisé à la médiathèque (la permanence est de quatre heures), le documentaliste n'effectue jamais une journée entière d'accueil. En général, on évite également de faire en sorte qu'une personne fasse dans la même journée une permanence téléphonique et l'accueil en médiathèque.

En bref, le documentaliste doit "être capable de se mettre à la place de l'autre", "faire preuve de volonté d'écoute et d'ouverture à l'autre, puis de compréhension de la demande et du contexte dans lequel elle émerge" [4,p.65] mais encore disposer d'un « capital relationnel » [4,p.66] , de la connaissance la plus complète possible de son fonds, d'un savoir-faire pour les outils à utiliser et être conscient de son ignorance.

## **B. Une multiplicité de services**

Comme nous l'avons vu dans la première partie, le centre a au fil des ans développé plusieurs services pour répondre au public. Cela est dû à la fois à la volonté de l'équipe de proposer des prestations différentes pour satisfaire le public et diversifier leurs tâches, mais aussi aux organismes de tutelles qui influencent la politique du centre (le Gouvernement français et la Commission européenne).

La volonté de délocalisation, d'informer les gens par des structures de proximité souhaitée par les organismes de tutelles a provoqué l'émergence du service relais-réseaux, chargé d'envoyer la documentation officielle (telles que les brochures gratuites) et de la répartir au mieux entre les centres, de renforcer les liens avec les réseaux, d'assurer et d'organiser la formation du personnel à la matière et aux outils, d'aider pour la réalisation d'événements, d'expositions.

Mais ce souci d'informer au mieux le public a aussi contribué à développer les services à distance tels que courrier, fax, téléphone, Minitel et Internet.

### 1) Les services à distance :

- ◆ La permanence téléphonique a lieu de 10 h à 12 h 30 et de 14 h 30 à 17 h. La plupart des appels proviennent d'Ile-de-France (63 %) et proviennent d'étudiants, d'enseignants ou d'associations ; les autres appels sont réattribués automatiquement aux centres locaux.
- ◆ Le courrier est traité le jour même, les demandes viennent à 37% de particuliers, puis d'étudiants (27%) et d'enseignants (12%). Ce sont les autres régions qui constituent la majeure partie des demandes courriers (73%).

Les demandes sont très variées et nécessitent de la part du documentaliste, à la fois vivacité d'esprit et bonne connaissance des outils d'information à sa disposition. Effectivement, pour fournir une réponse adaptée au demandeur, il doit d'abord bien saisir la teneur de la requête et savoir où aller chercher l'information s'il ne l'a pas en tête, le moyen de communication obligeant celui-ci à être très rapide dans la satisfaction de la demande.

- ◆ L'information en ligne :

le Minitel 3615 Europe (0,12 francs la connexion, 0,85 franc la minute) et ses rubriques : questions-réponses accessibles par thème ou par mot-clé ; les lieux d'informations sur l'Europe ; l'actualité européenne ; l'agenda des manifestations...

Le nombre de connexions reste stable par rapport à l'an passé (environ 2000 par mois). Tous les foyers n'ont pas encore accès à Internet et le Minitel reste un outil utile pour s'informer (malgré son prix).

Le site Internet : Il a été créé à l'initiative du Ministre délégué des Affaires européennes, de la Représentation en France de la Commission européenne et du Bureau d'Information du Parlement Européen à Paris, avec les mêmes objectifs que ceux assignés à Sources d'Europe : permettre aux citoyens français et européens d'accéder à l'information produite par les acteurs de la construction européenne, français et européens, publics, associatifs et privés.

Il a été pensé comme un "portail" donnant accès aux pages web plus spécialisées des sites français, étrangers et communautaires (Cf. annexe 9). On y trouve presque toute l'information accessible au centre sous différentes rubriques : **Union européenne** (*Qu'est-ce que c'est ?* (les Traités), *Comment ça marche*, *Qu'est-ce que ça a changé* (Europe au quotidien), *Quinze pays... et plus* ; **Actualité** (*Kiosque à journeaux* , *En bref* ( Agriculture, régions etc.), *Agenda*, *Initiatives d'information sur l'Euro*, *l'Europe*, *Internet* ; **En savoir plus** (*Guide des lieux d'information*, *Conférenciers*, *les sites Web*, *Livres en ligne*, *www.info-europe.fr*, *Eurolibrairie-boutique*, *Sources d'Europe*). La rubrique **Europe près de chez de vous** révèle les lieux d'informations régionaux et départementaux ainsi que les actions financées par l'U.E. en régions. Les rubriques suivantes ont été créées au dernier trimestre 1998 pour répondre aux besoins de l'actualité et à la demande du public : **l'Euro, les élections européennes, le traité d'Amsterdam**. La rubrique **J'apprends l'Europe** s'adresse aux scolaires, formateurs et enseignants en leur permettant de découvrir et d'échanger sur les outils et pratiques de formation à l'Europe ; elle est encore en cours de création pour les adultes (*Adultes*, *Nos partenaires*, *Observatoire européen*). La rubrique **Jeux** permet de tester ses connaissances sur l'U.E.

Signalons encore les rubriques **Messageries** et **Rechercher** qui permettent respectivement de lire des questions, d'en poser et de faire des recherches soi-même (bibliographiques ou sur les lieux d'activités, les fiches et l'actualité). Toutefois, la fonction Rechercher ne fournit pas toujours une réponse pertinente cependant un vacataire tente actuellement d'améliorer les potentialités du système. La rubrique

**Messagerie** réattribue automatiquement les questions posées à l'I.P.E. le plus proche du domicile du demandeur. Sources d'Europe s'occupe de la région parisienne et des régions où il n'y a pas de structures, c'est le webmestre qui répond aux questions (160 entre avril et décembre 1998).

Tenir à jour toutes ces rubriques requièrent toute l'attention des documentalistes qui en sont chargés. D'ailleurs, la priorité de mise à jour de l'information passe d'abord par Internet : les fiches du centre sont corrigées sous version papier une fois par an alors qu'elles sont remises à jour régulièrement sur Internet (celles qui le nécessitent !). La dernière rubrique à avoir vu le jour cet été, **La Finlande s'affiche**, présente l'exposition du centre. Une attention particulière a été portée à la réalisation de ce site, ce qui a porté ses fruits : il a été sélectionné parmi les 100 meilleurs sites web de L'Express et début 1999 élu site du jour par le moteur de recherche Wanadoo. Notons qu'il propose environ 2500 pages d'information, 44 000 documents, plus de 2500 liens.

On peut donc dire que ce site est réussi parce qu'il répond à des critères importants tels que la clarté, une navigation aisée, la rapidité, la pertinence des mots-clés et enfin l'intérêt (plutôt que l'originalité dans notre cas) du contenu comme l'explique Douchka Anderson – Pejovic [5,p.112].

## 2) Produits destinés au public en général

### ◆ Les dossiers de la médiathèque :

Ils contiennent des documents de nature différente sur un thème précis (textes de référence extraits des J.O.C.E. , rapports officiels, brochures, fascicules, articles de presse ou de revues...) que le documentaliste choisit de regrouper, de mettre à disposition car il estime qu'il s'agit soit d'une information de base indispensable (un règlement), soit d'une information secondaire qui pourra faciliter la compréhension de l'utilisateur (un article synthétique sur un projet de loi) ; cela correspond bien à cette définition du "dossier documentaire outil" : " un ensemble de pièces sélectionnées, traitées et organisées pour aider à résoudre un problème donné, réunies matériellement dans un emballage destiné à en faciliter le stockage, la manipulation et éventuellement le transport" [2, p.17]. On les appelle aussi fréquemment "dossiers thématiques" car "l'organisation, déterminée a priori, tient compte du type d'information contenue".

Ici, ce sont des classeurs bleus qui sont utilisés ; ils sont certes aisément manipulables et transportables, mais souffrent de l'indélicatesse des utilisateurs ; les documents quant à eux, ont très vite besoin d'œilletons. L'organisation interne des dossiers est très sommaire, quelques intercalaires séparent les thèmes et l'ordre est chronologiquement décroissant (le plus récent au-dessus). De plus, "ils sont vivants car les documentalistes les alimentent régulièrement et en éliminent les documents périmés" [1,p.14] .Par ailleurs, il arrive que les données contenues dans les dossiers apparaissent inabornables de par leur nature ; la médiation documentaire prend alors tout son sens, le documentaliste, lui, connaît le jargon officiel, et sait comment appréhender la matière selon le type de document. Il est capable d'expliquer à l'usager la nature de l'information qu'il manipule.

D'autre part, afin de répondre aux attentes du public dans sa globalité, le centre est chargé de diffuser des brochures gratuites d'information éditées par les différents organismes communautaires. Mais il produit également des fiches d'information, qui à l'origine ont été réalisées en tenant compte des F.A.Q. (frequently asked questions : questions les plus souvent posées).

#### ◆ Les fiches d'information

Comme les usagers ont apprécié le produit, il a été développé progressivement afin de présenter, d'expliquer les différents programmes de l'Union européenne. Tous les domaines d'action de l'U.E. sont abordés selon cinq approches : *Europe initiation* (politiques communautaires, fonctionnement institutionnel, Etats membres...), *Institutions et grands textes* (institutions et agences, textes fondateurs des politiques européennes), *Europe au quotidien* (informations pratiques sur les apports de l'Europe dans la vie courante), *Financements, programmes* (sources de financement et contacts utiles pour mener des projets), *Actions et réseaux d'information* (réseaux d'information, adresses utiles, listes de sites internet...).

Ces fiches se présentent dans l'ensemble de la même manière, en quelques parties : les objectifs (actions soutenues, champs d'application, fonctionnement, budget), comment participer (qui peut participer, quelles conditions, quelles démarches), lectures et adresses utiles (textes officiels, livres, éventuellement sites Internet).

Les usagers sont la plupart du temps très satisfaits des fiches, car elles sont dans un langage simplifié, clair et non pas dans le jargon officiel et parfois pesant des institutions européennes. On peut acheter les fiches (approximativement 300) en format papier, mais elles sont plus souvent réactualisées sur Internet !

### 3) Produits adaptés à des publics particuliers

Sources d'Europe a créé des produits ou services spéciaux, adaptés à un public ciblé, particulier. Nous allons nous attarder sur trois d'entre eux : un produit pédagogique ; un mensuel sur l'euro ; un service annuel de veille d'information sur l'Europe.

#### ➤ le produit pédagogique :

Le dossier d'information "Jeunes d'Europe" a été conçu par Sources d'Europe en direction des jeunes et des professeurs de collège, qui peuvent l'employer comme support pédagogique. (Cf. annexe 10 ; 11 ; 12).

- Il se compose de 22 fiches illustrées en couleur qui présentent l'Union européenne sous différentes facettes (son fonctionnement, ses politiques en matière d'environnement, d'agriculture, d'éducation, de commerce...) et de 15 fiches (accréditées par les Ambassades) présentant les pays de l'Union.

Les fiches sur l'U.E. sont organisées de la manière suivante : le titre est souvent de forme interrogative, puis un encart annonce le thème ; le corps de la fiche (en deux colonnes) est constitué d'un premier paragraphe à gauche, à côté duquel figure toujours les illustrations (schéma, photo, carte). La partie intitulée "Savez-vous que..." met en valeur des informations complémentaires à celles du premier paragraphe. En bas à gauche, un petit paragraphe illustré par un dessin, explicite un point précis. Signalons encore la présence en bas de page d'une citation d'écrivain, de journaliste... Les termes importants, clés sont écrits en caractère gras et sont ainsi très lisibles.

Les fiches sur les pays ont leur texte disposé en deux colonnes et divisé en plusieurs parties (Géographie-économie, histoire, culture et traditions). Au dessous du nom, figurent la fiche d'identité du pays, les données de base : la capitale, la population, la superficie et la monnaie, ainsi que sa date d'entrée dans l'U.E.

Seuls une carte miniature de l'Europe (indiquant l'emplacement de l'état) et de petits dessins précédant les titres (un paysage, une couronne) viennent agrémenter le texte.

On voit bien apparaître au travers de ce descriptif la tension inhérente aux produits pédagogiques à savoir la conciliation d'un apport informationnel lié à une présentation claire et attrayante.



Comment apporter des connaissances à un public jeune sans que cela ne soit pas trop rébarbatif, rebutant car trop scolaire dans la forme et le fond ? Les couleurs, la mise en page et l'organisation du texte, des données informatives semblent avoir été pensé pour résoudre ce problème, ou du moins l'atténuer !

Le centre oeuvre beaucoup en direction des enfants, des adolescents et conçoit produits (dossiers, mallettes et kits pédagogiques ; jeux de société), expositions et animations en collaboration avec d'autres organismes. (Cf.annexe12). Après tout, ce sont eux l'avenir de l'Europe, c'est un véritable enjeu que de leur expliquer cette "machine" européenne afin de leur faire prendre conscience du rôle qu'ils auront à jouer pour la développer et l'améliorer dans les meilleurs conditions possibles.

➤ Le mensuel "Autour de l'Euro"

Ce document est réalisé à l'intention de la Caisse des dépôts et consignations (et en collaboration avec elle). Une première partie donne des indications sur les manifestations internes et externes liées à l'euro auxquelles le groupe C.D.C. (Caisse des dépôts et consignations) participe, et sur les publications réalisées en interne. La seconde partie met à disposition des éléments de veille sur l'actualité de l'euro dans les pays européens : elle recense les actions d'informations, manifestations, publications, sites Internet et fournit des "outils" tels que calendrier, glossaire, carnet d'adresse et questions-réponses (des lecteurs). Ce mensuel contribue à faciliter les efforts de vulgarisation que le groupe mène autour de l'euro au sein de ses filiales. Ce produit s'adresse à un public particulier de par sa nature et son coût (990 francs par an pour un thème) et concerne plutôt les administrations, les entreprises, des associations ou encore des centres de documentation indépendants, des professionnels de la presse, de l'édition. Toutefois, le particulier intéressé peut y souscrire. Cela est révélateur de l'effort entrepris par Sources d'Europe pour être présent dans tous les milieux et toucher un large public.

(Cf . annexe 13)

➤ "Un mois en Europe"

C'est un service de veille d'informations sur l'Europe, dont l'abonnement permet de recevoir chaque mois à domicile une sélection de brèves sur l'actualités, un agenda des manifestations communautaires et une bibliographie des ouvrages, textes ou documents reçus à Sources d'Europe. Il existe en deux formats, papier et en ligne qui se déclinent toutes deux en six versions, donnant ainsi accès à une information ciblée. Ces six versions sont thématiques [agriculture, pêche, régions,

consommation ; Institutions, construction européenne ; Emploi, éducation, jeunesse, santé, culture ; Energie, transport, environnement, recherche ; Euro, entreprises, marché intérieur ; Relations internationales, élargissement, développement, P.E.S.C. (politique européenne de sécurité civile)].

La version en ligne est assez récente et est apparue avec le développement d'Internet tant dans le centre qu'à l'extérieur. L'abonnement comprend les invitations aux conférences et expositions organisées par Sources d'Europe, l'accord pour diffuser le mensuel par Intranet -si mention est faite de la source- etc. L'abonnement propose plusieurs parties : le mois en bref (l'essentiel de l'actualité juridique) ; les fiches info (développent un point important tel qu'un sommet européen) ; l'agenda (les manifestations) ; les nouveaux textes juridiques (les textes officiels des Communautés européennes et de la République française) ; les nouvelles publications (études, rapports, bilans...) ; les appels d'offre en cours ; la liste des éditeurs. Il est possible de commander les brochures gratuites (dans la limite des stocks disponibles), des photocopies (par forfait) de documents ou de commander les ouvrages d'éditeurs privés.

Ce dossier mensuel auquel un soin tout particulier est apporté est toujours susceptible d'évoluer selon les observations des deux partenaires.

## Conclusion

Ma tâche pendant ce stage consistait d'une part, à assister le webmestre du centre, mademoiselle Bescond, dans la gestion de son secteur "Recherche et technologies" à la médiathèque, c'est à dire indexer les documents reçus dans la base documentaire, mettre à jour les classeurs et contacter les instituts et organismes pour obtenir la documentation manquante. D'autre part, je devais aider le documentaliste de permanence à la médiathèque, en répondant aux demandes des usagers dans la mesure du possible. Bien que l'été la fréquentation du centre diminue, j'ai donc pu me faire une opinion appréciable du type de public que Sources d'Europe reçoit et ai pu à loisir observer le comportement des usagers (étudiants, touristes, professionnels ; ceux qui viennent pour la première fois, les habitués, les utilisateurs autonomes ou "assistés"), mais aussi l'attitude du documentaliste (de quelle manière il renseigne la personne face à lui : en l'orientant vers un secteur, en consultant immédiatement la base, en l'accompagnant parfois jusqu'aux rayonnages).

Je n'ai pas employé de questionnaire, ni procédé réellement à des interviews pour obtenir les données nécessaires à la réalisation de ce rapport ayant constaté à plusieurs reprises de la part des documentalistes et du personnel en général (annexe 14) une certaine réticence quand on prenait des notes. J'ai préféré poser des questions, discuter puis noter ultérieurement les informations, remarques faites...

Nous pouvons donc conclure en soulignant le fait que s'il est très difficile pour un centre d'information et de documentation de satisfaire "tous" les publics, Sources d'Europe semble pouvoir donner satisfaction à la plupart. Effectivement, il met à disposition des personnes en recherche d'informations sur l'Europe, un nombre conséquent de moyens (téléphone, fax, minitel, Internet sans oublier les dossiers et documents de la médiathèque) et d'outils (fiches -annexes 15 ; 16- ; revues de presse quotidiennes et journalières... ; produits spécifiques : service de veille sur l'actualité, produits pédagogiques) sans oublier l'assistance des médiateurs, des professionnels de l'information que sont les documentalistes.

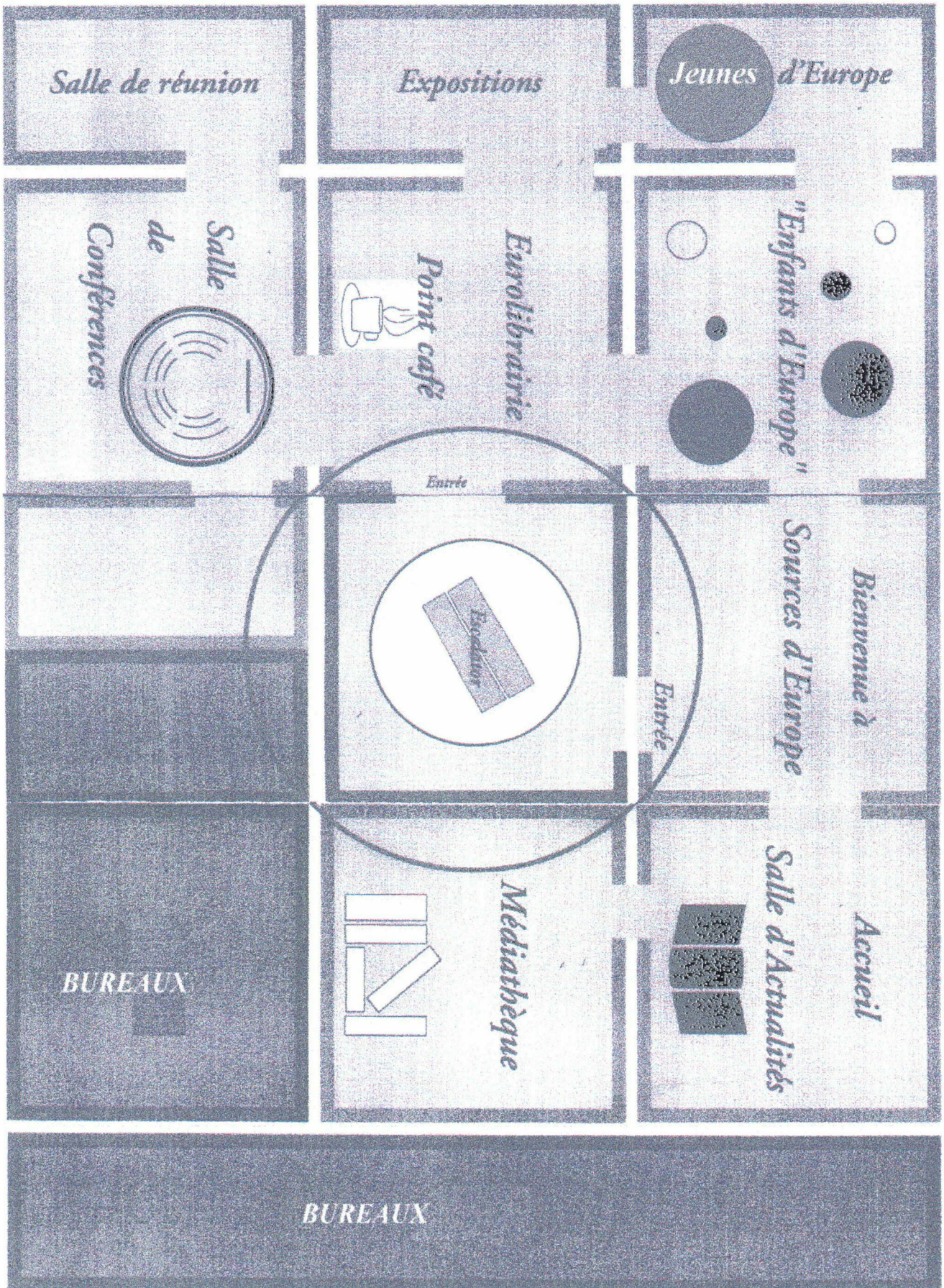
Notons que la volonté des tutelles de délocaliser l'information (afin d'être au plus près de la population), a incité le centre à développer ses outils (logiciel documentaire, Internet) pour répondre aux demandes hors région parisienne (où il n'y a pas encore de "structures européennes" d'information) et pour soutenir le réseau de relais existants.

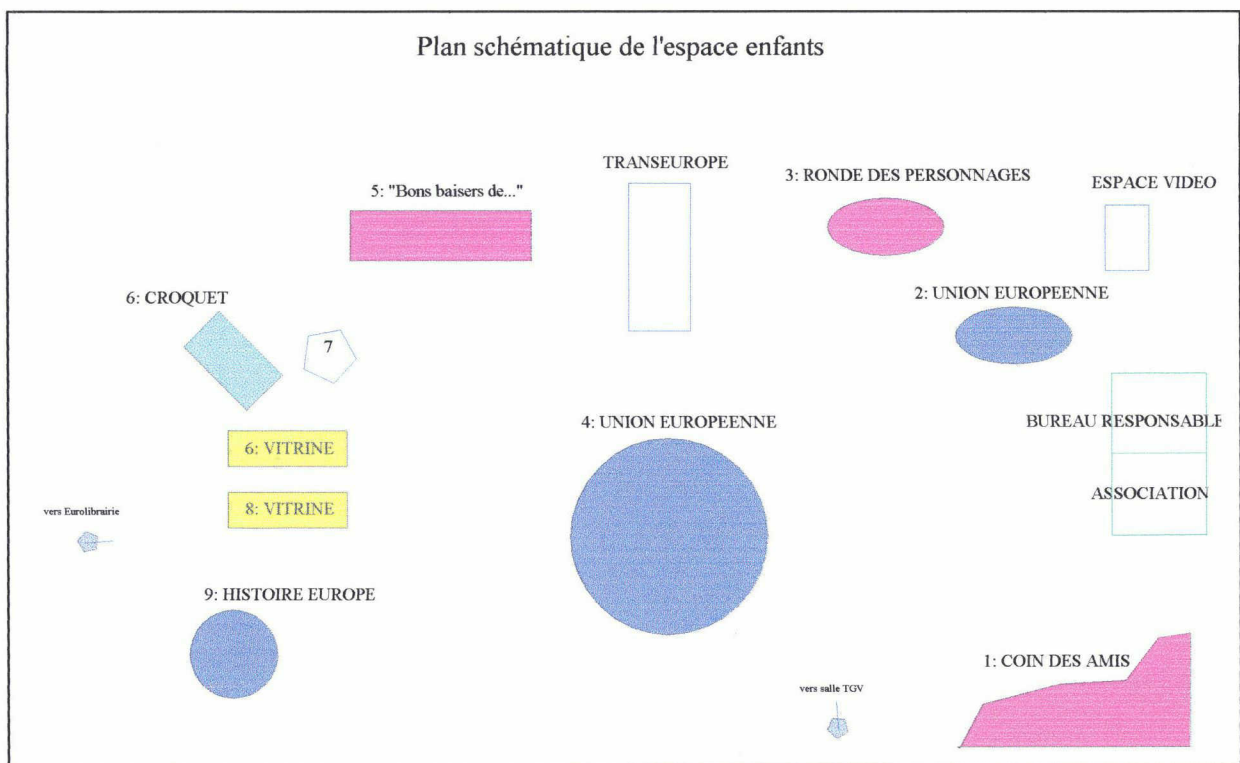
## **LISTE BIBLIOGRAPHIQUE**

- 1) Le Coadic, Yves - F. *Usages et usagers de l'information*. Paris : Editions Nathan, 1997. 127 p. (coll.128). ISBN 2091903603.
- 2) Cousinet, Viviane, Huvillier, Patricia, Pomart, Paul-Dominique, Velton, Dominique. *Le dossier documentaire : conception, réalisation, valorisation*. Paris : ADBS éditions (Association française des documentalistes et bibliothécaires spécialisés.), 1994. 268 p. (coll. Sciences de l'information). ISBN 2901846614.
- 3) Sutter, Eric. *Services d'information et qualité - Comment satisfaire les utilisateurs ?* Paris : ADBS éditions, 1992. 207 p. (coll. Sciences de l'information). ISBN 2901046444.
- 4) Sutter, Eric. *Apprendre à caractériser les cultures professionnelles*. Documentalistes - Sciences de l'information, Mars - Avril 1996, vol. 33, n° 2, p.86 - 88.
- 5) Dartois, Claire. *Approche de la "relation d'information" dans un centre de documentation*. Documentalistes - Sciences de l'information, Mars - Avril 1991, vol. 28, n°2, p. 63 - 66.
- 6) Rejovic, Douchka - Anderson. *Qu'est ce qu'un site réussi?* Documentalistes - Sciences de l'information, 1998, vol 35, n° 2, p. 111-112.
- 7) Source d'Europe, Centre d'information sur l'Europe. *Rapport d'activité 1998*.

ANNEXES

Plan du centre

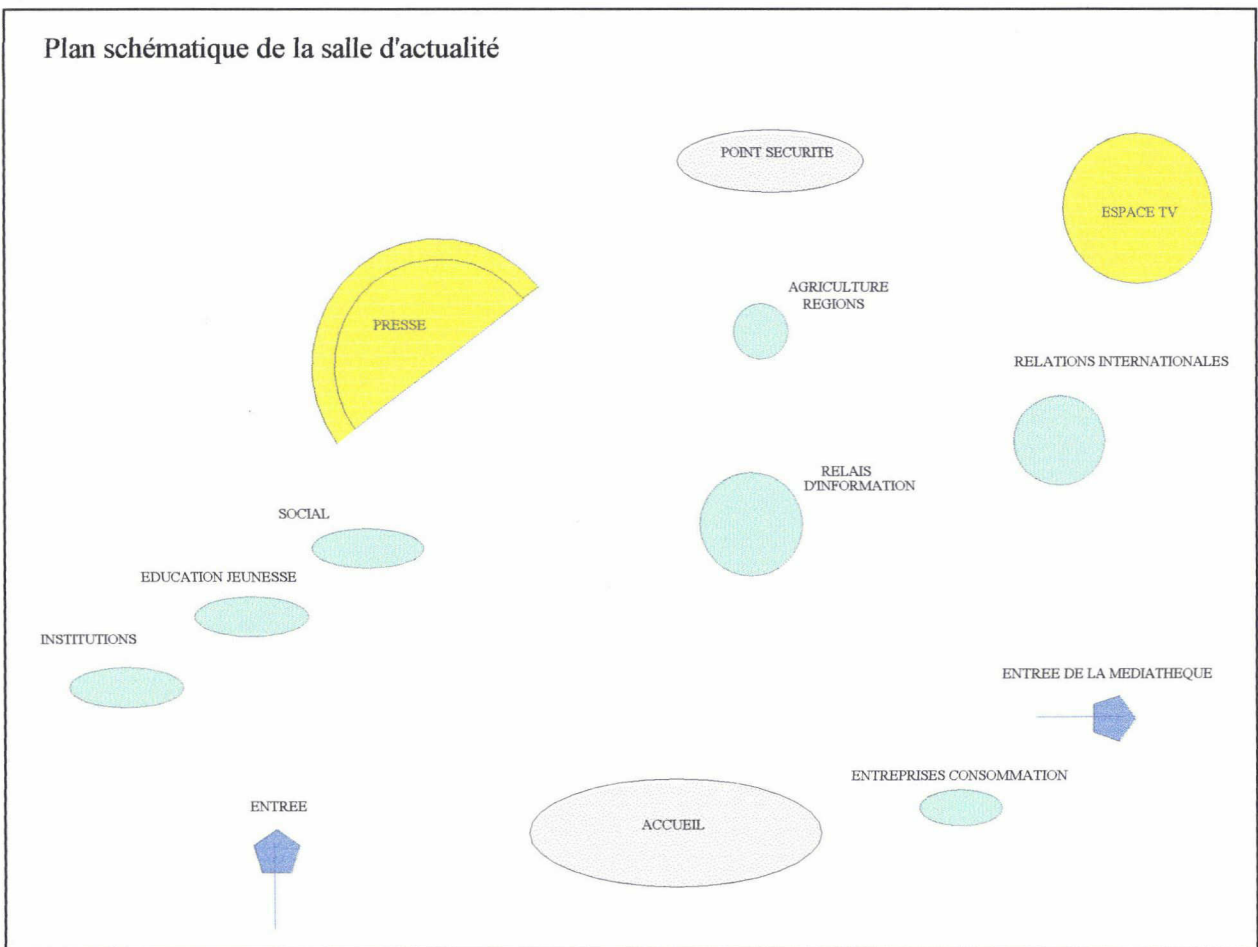




### **LEGENDE DE L'ESPACE ENFANT**

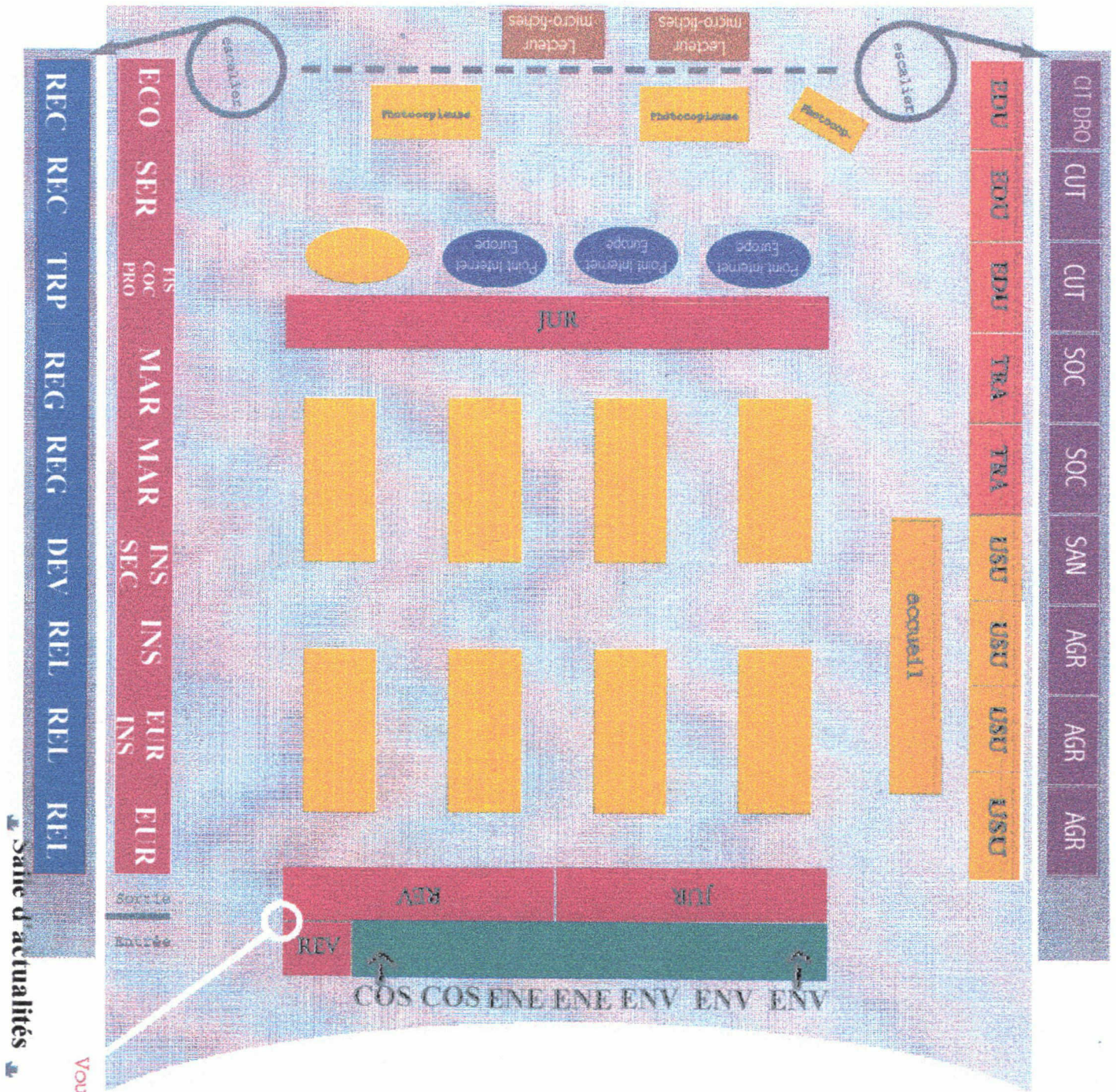
- 1) Le coin "Amis" présente au dessus d'une estrade le portrait des différents personnages représentatifs des pays de l'Union européenne.
- 2) Panneaux présentant ce qu'est l' U.E., sous forme de questions / réponses.
- 3) " La ronde des personnages au fil des siècles", ce sont des panneaux qui retracent chronologiquement l'histoire (de - 30.000 ans avant J.C. à nos jours) des différents pays par l'intermédiaire des personnages. Un petit drapeau rappelle l'identité du pays à chaque événement. Réalisé avec des collages (photographies, dessins, illustrations), les panneaux sont attrayants et l'humour est présent partout !
- 4) L'espace central est composé de colonnes à l'intérieur duquel se trouve une carte géante de l'Europe; quelques panneaux avec des points de repères concernant l'Euro.( L'ensemble des animations se déroule à cet endroit).
- 5) L'exposition intitulée "Bons Baisers de..." présente des enfants qui décrivent les particularités illustres de leur pays ( nourriture, infrastructures routières, écologie...).
- 6) Le jeu de croquet : avec une vitrine à côté, il faut trouver le prix d'un objet en Euro.
- 7) La pyramide avec un téléphone : un enfant raconte qui il est, ce qu'il fait.
- 8) La vitrine sur la nourriture de la "famille Europe" dévoile à son premier niveau des produits typiques (saucissons, camembert...), et au second niveau des plats typiques de certains pays (Belgique : moules/frites ...)
- 9) Le présentoir avec classeurs (dont les fiches sont en vente au comptoir). Les thèmes abordés sont : les plaisirs des langues, l'avantage d'être polyglotte, les animaux en liberté, l'écologie, les sources de la vie à protéger ; et deux vitrines proposent différentes monnaies et céréales de l'Europe.

### Plan schématique de la salle d'actualité





# Plan de la médiathèque



Salle d'actualités

Vous êtes ici

# IPE, réseau des Info-Point Europe

Construction européenne

## MISSIONS

L'objectif des Info-Point Europe (IPE) est de donner au grand public de l'information communautaire afin de mieux l'associer à la construction européenne.

L'IPE est lié par convention à la Commission européenne qui lui apporte, notamment, une assistance documentaire et technique, une aide à la formation, un soutien financier au démarrage. L'IPE est établi auprès d'un organisme d'accueil qui, seul ou en partenariat, en assure le fonctionnement.

Il doit assurer quatre types de missions:

- fournir une première réponse au public sur la construction communautaire;
- apporter une assistance dans toute recherche d'information et permettre de consulter la documentation officielle;
- orienter vers les sources d'information appropriées, s'il ne peut apporter une réponse directe;
- organiser des débats, des rencontres, des séminaires sur l'Union européenne.

## ADRESSES DES EURO-INFO POINT

\* CIIE, Centre d'information sur les institutions européennes à Strasbourg  
26a, avenue de la Paix - F-67000 Strasbourg - Tél.: 03.88.15.70.80 - Fax: 03.88.15.70.89 -  
ciie@cybercable.tm.fr  
- site internet: <http://www.strasbourg-europe.com>

\* Maison de l'Europe  
51 avenue Georges Dumas - F-87000 Limoges - Tél.: 05.55.32.47.63 - Fax: 05.55.32.87.56/47.63 -  
Maison.europe.Limoges@wanadoo.fr

\* Maison de l'Europe Toulouse Midi-Pyrénées  
21 place Saint-Sernin - F-31000 Toulouse - Tél.: 05.61.12.34.34 - Fax: 05.61.13.70.22 -  
europetlse@aol.com

\* Espace régional européen  
Hôtel de Région - 1 rue du Palais Rihour - F-59555 Lille Cedex - Tél.: 03.28.82.67.34 - Fax:  
03.28.82.67.07 - ere@cr-npdc.fr

\* Info-Point Europe  
Conseil régional des Pays-de-la-Loire - 1 rue de la Loire - F-44266 Nantes Cedex 2 - Tél.:  
02.40.99.63.20 - Fax: 02.40.20.41.01 - ipenantes@wanadoo.fr

\* Association Poitou-Charentes Europe  
Téléport 4 - Bâtiment Antarès - BP 110 Chasseneuil du Poitou - F-86960 Futuroscope Cedex - Tél.:  
05.49.49.63.30 - Fax: 05.49.49.07.70 - apce@apce.org

- site internet: <http://www.apce.org>

\* Maison de l'Europe Avignon et Vaucluse  
15 place Pignotte - F-84000 Avignon - Tél.: 04.90.16.35.00 - Fax: 04.90.16.35.01 -  
Maison.Europe@europe-avignon.com - <http://www.europe-avignon.com/>

\* IPE Lyon et Rhône-Alpes

13 rue de l'Arbre sec - F-69001 Lyon - Tél.: 04.72.07.88.88 - Fax: 04.78.58.87.39 -  
anne-elisabeth.dutertre@acesinter.com

\* Pour les informations en Ile de France et dans les autres régions, contacter:  
Sources d'Europe - Le Socle de la Grande Arche - F-92044 Paris La Défense Cedex - Tél.:  
01.41.25.12.12 - Fax: 01.41.25.12.13 - sources-europe@info-europe.fr  
site internet: <http://www.info-europe.fr>

---

*Auteur : Sources d'Europe, Centre d'Information sur l'Europe*

*Mise à jour : 30/04/99    Fiche n° QR000955    Type de fiche : Actions et réseaux d'information*

# Carrefours Ruraux européens

Agriculture, pêche

## MISSIONS

Les Carrefours ruraux ont pour mission de porter l'information communautaire au sein des communautés rurales. Ils sont au service des citoyens, des autorités locales et régionales, des opérateurs économiques, du secteur associatif et des organismes d'intérêts publics. Implantés au sein d'organismes préexistants, ils ont une expérience en matière de développement rural et d'information.

Les Carrefours informent sur toutes les mesures adoptées par l'Union européenne pouvant influencer la vie dans les régions rurales ainsi que sur les programmes européens auxquels le public rural peut accéder.

Ils éditent des lettres d'information et des magazines, collaborent avec les associations, les écoles et les media locaux, assurent un service d'information à la carte pour les entreprises et les organismes qui en font la demande et répondent aux questions qui leur sont adressées.

Les Carrefours participent à la vie économique et sociale des territoires dans lesquels ils sont implantés, en organisant des colloques, réunions ou autres manifestations qui permettent aux différents interlocuteurs locaux de se rencontrer et d'échanger leurs idées. Ils aident les porteurs de projet à préparer leurs dossiers de demande de financement.

Les Carrefours travaillent en réseau. Ils échangent leurs informations, travaillent sur des projets communs de coopération, en tirant le meilleur profit des relations privilégiées qu'ils ont créé avec les autres communautés rurales qui participent au réseau.

Actuellement, le réseau est composé de près de 95 relais répartis sur l'ensemble du territoire rural européen.

## ADRESSES

### \* Aquitaine

- Carrefour rural Pyrénées-Atlantiques, Institut Jean Errecart, BP 44, 64120 Saint-Palais, Tél.: 05.59.65.70.77, Fax: 05.59.65.94.52, Institut.Jean.Errecart@wanadoo.fr

### \* Auvergne

- Carrefour européen d'information et d'animation rurale Aurillac, 18 rue Guy de Veyre, 15000 Aurillac, Tél.: 04.71.46.22.19, Fax: 04.71.48.80.65, cee15-europe@cfi15.fr, http://www.net15.fr/cee15  
- Carrefour rural Auvergne, Chambre régionale d'agriculture, 12 avenue Max Dormoy, BP 455, 63012 Clermont-Ferrand Cedex 01, Tél.: 04.73.43.44.45, Fax: 04.73.93.56.73, cra.auvergne@wanadoo.fr

### \* Basse-Normandie

- Carrefour rural européen des acteurs normands, Crean Eplea, Route de Caen, 14500 Vire, Tél.: 02.31.66.18.30, Fax: 02.31.66.18.32, crean.vire@educagri.fr

### \* Centre

- Carrefour rural Centre, Chambre régionale d'Agriculture, 13 avenue des Droits de l'Homme, BP 9019, 45921 Orléans cedex 9, Tél.: 02.38.71.90.66, Fax: 02.38.71.91.12, carrefour.centre@wanadoo.fr

### \* Corse

- Carrefour rural Corse, Résidence Parc Azur, Immeuble Le Pingouin, 20090 Ajaccio, Tél.: 04.95.20.99.99, Fax: 04.95.20.98.44, contacts@cre-corse.org, http://www.cre-corse.org

### \* Languedoc-Roussillon

- Carrefour rural Pyrénées-Languedoc-Roussillon, Maison des Entreprises, Espace Alfred-Sauvy, 66500 Prades, Tél.: 04.68.05.38.84, Fax: 04.68.05.38.89, carrefour.pyr.lang.rouss@wanadoo.fr

**\* Midi-Pyrénées**

- Carrefour rural européen Midi-Pyrénées, CARMIP, Centre d'économie rurale, 110 avenue Marcel Unal, 82017 Montauban cedex, Tél.: 05.63.21.01.04, Fax: 05.63.21.01.21, [carmip@wanadoo.fr](mailto:carmip@wanadoo.fr)

**\* Nord-Pas-de-Calais**

- Carrefour rural Nord-Pas de Calais, CIVAR Europe, avenue de Rome, Centre Olympio 92, 62400 Béthune, Tél.: 03.21.24.76.00, Fax: 03.21.55.28.55, [civar@hol.fr](mailto:civar@hol.fr)

**\* Picardie**

- Carrefour rural européen Picardie, ADANE, rue Adrien Lhomme-ZI, 60400 Noyon, Tél.: 03.22.33.69.56/33, Fax: 03.22.89.61.93, [carrefour.picardie@wanadoo.fr](mailto:carrefour.picardie@wanadoo.fr)

**\* Poitou-Charentes**

- Carrefour rural Poitou-Charentes Europe, Association Poitou-Charentes Europe, Téléport 4, bâtiment Antarès, BP 110, Chasseneuil du Poitou, 86960 Futuroscope cedex, Tél.: 05.49.49.63.30, Fax: 05.49.49.07.70, [apce@acpe.org](mailto:apce@acpe.org), <http://www.apce.org>

**\* Provence-Alpes-Côte d'Azur**

- Carrefour rural PACA, Foyer rural CEPAGE, 11 avenue Alexandre Baretty, 06260 Puget-Théniers, Tél.: 04.93.05.19.31, Fax: 04.93.05.14.71, [carrefour.Rural.europeen.femmes@wanadoo.fr](mailto:carrefour.Rural.europeen.femmes@wanadoo.fr)

**\* Rhône-Alpes**

- Carrefour rural européen, Université Jean Monnet, Service universitaire de formation continue, Campus Tréfilerie, 10/12 rue Richard, 42100 Saint Etienne, Tél.: 04.77.81.19.00, Fax: 04.77.81.19.29, [careuro@univ-st-etienne.fr](mailto:careuro@univ-st-etienne.fr)

**Adresses utiles :**

- Commission européenne, DG X/B/3, 120, rue de Trèves, Bureau 2/14, B- 1049 Bruxelles, tél: (00).322.299.94.25, fax; (00).322.299.90.14, e-mail: [claudio.guida@dg10.cec.be](mailto:claudio.guida@dg10.cec.be)  
- AEIDL, 260 Chaussée Saint-Pierre, B- 1049 Bruxelles, tél: (00).322.736.49.60, fax: (00).322.736.04.34, e-mail: [next@aeidl.be](mailto:next@aeidl.be), site internet:<http://www.aeidl.be> et <http://www.rural-europe.aeidl.be/>

---

*Auteur : Sources d'Europe, Centre d'Information sur l'Europe*

*Mise à jour : 05/05/99    Fiche n° QR000733    Type de fiche : Actions et réseaux d'information*

## EIC, Euro info centres

---

### MISSIONS

\* La Commission Européenne a développé depuis 1987 le Réseau des Euro Info Centres, dans le cadre de son action visant à améliorer l'accès des PME à l'information et au conseil sur le Marché unique et les aides aux PME financées par l'Union européenne. Le troisième programme d'action pluriannuel du Conseil (adopté le 9 décembre 1996) reconnaît aux EIC le rôle de premier guichet d'accès à l'information communautaire pour les PME.

\* Le réseau compte actuellement 227 membres répartis dans les 15 Etats membres ainsi qu'en Norvège et en Islande, et 21 Centres de Correspondance situés dans les pays tiers (pays d'Europe centrale et orientale, pays tiers méditerranéens, etc.)

\* Il informe les PME en mettant à leur disposition des informations ciblées et notamment les appels d'offres et les informations sur les programmes communautaires. Il les assiste dans le montage de dossiers communautaires. Il les conseille dans leurs activités à l'étranger. Il fait remonter vers la Commission européenne les préoccupations, les intérêts et difficultés qu'ont les PME à aborder les programmes et politiques communautaires.

### ACTIVITES

\* Les EIC assistent les PME, notamment dans les secteurs qui leur sont les plus difficilement accessibles:

- accès au marché des autres Etats membres de l'Union européenne, accès aux marchés publics;
- recherche et développement technologique, qualité et innovation;
- environnement, formation et création d'emplois.

\* Les EIC interviennent dans de nombreux pays:

- Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Italie, Irlande, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède.
- dans les pays tiers où sont installés des Euro Info Centres de correspondance: EICC Europe de l'Est et EICC pays méditerranéens, ce qui concerne les pays suivants: Bulgarie, Chypre, Estonie, Hongrie, Israël, Jordanie, Lettonie, Liban, Lituanie, Malte, Maroc, Pologne, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suisse, Syrie, Tchéquie, Territoires palestiniens, Tunisie, Turquie.

\* Ils diffusent de l'information et répondent aux questions que leur posent les entreprises,

grâce à des bases de données et à un réseau de correspondants à la Commission européenne et dans les pays: comment participer aux programmes de recherche et de développement, créer une entreprise, respecter les normes et certifications européennes, les brevets et marques.

Ils ont également la possibilité de fournir des informations sur la législation nationale et les pratiques commerciales des autres membres de l'Union européenne en faisant appel aux EIC des pays concernés.

Ils produisent des publications (fiches d'information, brochures, questionnaires), organisent des séminaires et participent à des salons et expositions.

\* Ils informent et conseillent les PME qui souhaitent répondre à des appels d'offres publics ou participer à des programmes communautaires, solliciter un soutien financier pour un projet européen, évaluer leurs facultés d'expansion à l'étranger... Au travers des différents réseaux européens (BC-NET, BRE ou la messagerie VANS qui relie les EIC), les EIC aident

également les entreprises à identifier et trouver un partenaire en vue d'une coopération internationale.

Le personnel des EIC (animateurs, informateurs et documentalistes) suit des stages de formation organisés par la Direction générale XXIII et peut, pour les questions délicates, faire appel aux information officers de la Commission européenne.

Les membres du réseau sont connectés à une station de travail permettant un échange rapide entre les EIC et une recherche dans les bases de données communautaires.

\* Ils répercutent sur la Commission européenne les difficultés ou les demandes des PME et des régions où elles sont implantées; ils contribuent ainsi à une meilleure adéquation des décisions et politiques communautaires à la réalité économique des régions d'Europe.

## FONCTIONNEMENT

\* Les Euro Info Centres opèrent au travers d'une organisation déjà établie localement (chambres de commerce et d'industrie, agences de développement régional, fédérations professionnelles...).

spécialisée dans l'information et l'assistance aux entreprises.

En France, Chambres de Commerce et d'Industrie, Chambres de métier, Centre Français du Commerce Extérieur...

Des EIC têtes de réseau sont des organisations intermédiaires des PME animant un réseau national composé de relais et développant des contacts avec les entreprises. Il existe trois têtes de réseau en France : l'Assemblée permanente des Chambres de métiers (APCM), l'Assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie (ACFCI) et le MEDEF (ex CNPF).

\*Toutes les demandes soumises aux EIC sont traitées de façon impartiale et confidentielle.

---

### Adresses utiles :

- adresses des EIC: voir Fiches adresses des EIC en France, EICC Europe de l'Est et EICC pays méditerranéens,

- informations sur les EIC et leurs activités sur le site du Ministère de l'industrie:

<http://www.industrie.gouv.fr/cgi-bin/industrie/frame0.pl?url=/eic/index.htm>

- Commission européenne - Direction générale XXIII (politique de l'entreprise, commerce, tourisme) - Réseau Euro info centre - 200, rue de la Loi - B-1040 Bruxelles - Contact:

Mme Pierrette Pelhate, Tél: (00).322.296.96.33 - Fax: (00).322.295.55.40 - Site internet: <http://europa.eu.int/en/comm/dg23/eic/eic.htm>

**Auteur :** Sources d'Europe, Centre d'Information sur l'Europe

**Mis à jour le :** 02 juin 1999

 **Réseau des centres d'information sur l'Europe**

# Plan de classement

des dossiers et documents sur l'Union européenne

Médiathèque - août 1998

## AGR00 AGRICULTURE, PECHE

- AGR10 Politique agricole commune
- AGR20 FEOGA
- AGR25 Animaux
- AGR30 Produits agricoles
- AGR40 Pêche

## CIT00 CITOYENNETE EUROPEENNE

- CIT10 Citoyenneté européenne
- CIT20 Droits et défense du citoyen
- CIT30 Immigration

## COC00 CONCURRENCE

- COC05 Politique de la concurrence
- COC10 Fusions, concentrations
- COC20 Aides d'état

## COS00 CONSOMMATION

- COS10 Politique de la consommation
- COS30 Sécurité des produits
- COS40 Information et défense du consommateur

## EUR00 CONSTRUCTION EUROPEENNE

- EUR10 Histoire de l'Union européenne
- EUR20 Débat européen
- EUR30 Traités
- EUR40 Etats membres

## CUT00 CULTURE, TOURISME, SPORT

- CUT10 Politique de la culture
- CUT15 Audiovisuel
- CUT20 Programmes de culture
- CUT23 Réseaux culturels européens
- CUT25 Prix culturels et actions spécifiques
- CUT27 Religion
- CUT30 Tourisme
- CUT40 Sport

## DEV00 DEVELOPPEMENT

- DEV10 Politique du développement
- DEV20 Relations ACP
- DEV30 Aide humanitaire
- DEV40 Pays et territoire d'outre-mer

## DRO00 DROITS DE L'HOMME

- DRO10 Droits de l'homme, démocratie

## ECO00 EURO, ECONOMIE

- ECO05 Politique et situation économiques
- ECO10 Union économique et monétaire
- ECO20 Passage à l'euro

## EDU00 EDUCATION, JEUNESSE

- EDU10 Programmes et réseaux d'éducation
- EDU20 Politique de l'éducation
- EDU22 Politique de la jeunesse
- EDU25 Langues
- EDU27 Enseignement primaire
- EDU30 Enseignement secondaire
- EDU40 Enseignement supérieur
- EDU43 Personnel éducatif
- EDU45 Reconnaissance des diplômes
- EDU47 Enseignement à distance
- EDU50 Etudes par pays

## ENE00 ENERGIE

- ENE10 Politique de l'énergie
- ENE20 Nucléaire
- ENE30 Electricité, gaz
- ENE40 Autres sources d'énergie

## ENV00 ENVIRONNEMENT

- ENV10 Politique de l'environnement
- ENV15 Programmes environnement
- ENV20 Conventions internationales
- ENV30 Pollution atmosphérique
- ENV33 Substances dangereuses et risques industriels
- ENV35 Déchets
- ENV37 Eaux
- ENV40 Protection de la nature

## FIS00 FISCALITE

- FIS10 Politique fiscale
- FIS20 Fiscalité des entreprises
- FIS30 Fiscalité des particuliers
- FIS40 TVA, accises

## INS00 INSTITUTIONS, BUDGET

- INS10 Institutions françaises
- INS20 Institutions communautaires
- INS30 Fonction publique communautaire
- INS40 Budget

.../...



**MAR00 MARCHÉ INTERIEUR,  
ENTREPRISES**

- MAR10 Marché unique
- MAR20 Politique et secteurs industriels
- MAR30 Entreprises
- MAR40 Marchés publics
- MAR45 Services publics
- MAR60 Economie sociale
- MAR70 Douane

**PRO00 PROPRIETE INTELLECTUELLE**

- PRO10 Politique de la propriété intellectuelle
- PRO20 Brevets
- PRO30 Droits d'auteur
- PRO40 Marques

**REC00 RECHERCHE, TECHNOLOGIES**

- REC10 Politique de la recherche
- REC20 Programmes cadre
- REC30 Programmes et activités de recherche
- REC40 Télécommunications et poste
- REC50 Société de l'information
- REC70 Espace et aéronautique
- REC80 Sciences du vivant

**REG00 REGIONS**

- REG10 Découpage régional
- REG20 Programmes d'initiative communautaire
- REG30 Fonds structurels
- REG40 Politique régionale
- REG50 Coopération interrégionale
- REG60 Régions ultrapériphériques

**REL00 RELATIONS INTERNATIONALES,  
ELARGISSEMENT**

- REL04 Organisations internationales
- REL06 Elargissement
- REL08 Méditerranée
- REL10 Europe de l'ouest
- REL12 Amérique
- REL14 Asie
- REL16 Afrique - Océanie
- REL20 Europe de l'est, coopération sectorielle
- REL25 Europe de l'est, programmes
- REL30 CEI
- REL35 Ex-Yougoslavie
- REL40 Pays baltes
- REL45 PECO
- REL50 Commerce international

**SAN00 SANTE, PROTECTION SOCIALE**

- SAN10 Santé et sécurité sur les lieux de travail
- SAN20 Politique de la santé publique
- SAN30 Toxicomanies
- SAN40 Maladies
- SAN50 Protection sociale

**SEC00 SECURITE, DEFENSE**

- SEC10 Sécurité, défense

**SER00 SERVICES**

- SER05 Libre prestation des services
- SER10 Banques
- SER20 Assurances
- SER30 Bourse
- SER40 Distribution

**SOC00 SOCIAL**

- SOC10 Politique sociale
- SOC15 Famille
- SOC20 Démographie
- SOC30 Exclusion sociale
- SOC40 Vie quotidienne
- SOC60 Enfants
- SOC70 Personnes âgées
- SOC80 Femmes
- SOC90 Handicapés et défavorisés

**TRA00 TRAVAIL, EMPLOI, FORMATION  
PROFESSIONNELLE**

- TRA10 Politique de l'emploi
- TRA20 Droit du travail
- TRA25 Organisation du travail
- TRA30 Mobilité professionnelle
- TRA40 Chômage
- TRA45 Programmes pour l'emploi
- TRA50 Fonds social européen
- TRA60 Partenaires sociaux
- TRA70 Reconnaissance des qualifications professionnelles
- TRA80 Formation professionnelle

**TRP00 TRANSPORTS**

- TRP10 Politique des transports
- TRP20 Transports routiers
- TRP30 Transports ferroviaires
- TRP40 Transports maritimes et fluviaux
- TRP50 Transports aériens

**JUR00 JURIDIQUE**

- JUR10 Rapport général activités de l'UE
- JUR20 Bulletin de l'UE
- JUR30 Journal officiel de l'UE, série L
- JUR40 Journal officiel de l'UE, série C
- JUR50 Arrêts de la CJCE
- JUR55 Collections juridiques françaises
- JUR60 Revues et ouvrages juridiques

**REV00 REVUES GENERALES**

- REV10 Revues de presse
- REV15 Agences presse
- REV20 Périodiques généraux
- REV30 Sondages

**USU00 USUELS**

## Sites institutionnels et juridiques communautaires

Construction européenne

Les institutions communautaires comme les institutions françaises et les autres Etats membres ont créé leur site web. On y trouve leurs activités, leurs publications et leurs agenda et communiqués.

### SITES JURIDIQUES

Tout le droit communautaire récent est en ligne:

#### \* législation en vigueur:

- les Traités: <http://europa.eu.int/abc/obj/treaties/fr/frtoc.htm> : texte intégral des traités
- EUR-lex: <http://europa.eu.int/eur-lex/fr/index.html> : textes consolidés classés par rubrique, Journal officiel des Communautés européennes des 45 derniers jours, jurisprudence récente de la Cour de justice et du tribunal de première instance. Recherche par mot-clé et date. Répertoire de la législation en vigueur et diffusion des actes préparatoires de la législation européenne
- Celex: <http://europa.eu.int/celex/celex-fr.html> : traités, droit dérivé, transposition, avis et résolutions des institutions de l'Union européenne, jurisprudence depuis l'origine des Communautés européennes. Service sur abonnement. Recherche par mot-clé, date, type de documents
- SCAD: <http://europa.eu.int/scad> : références de tous les règlements, décisions, directives publiés depuis l'origine des Communautés européennes
- EUDOR: <http://www.eudor.com> : service commercial de diffusion en ligne du Journal officiel des Communautés européennes, documents COM, textes consolidés, concentrations d'entreprises
- décisions de la Commission européenne concernant la concurrence, les fusions et concentrations, les aides d'Etat: [http://europa.eu.int/comm/dg04/index\\_fr.htm](http://europa.eu.int/comm/dg04/index_fr.htm)
- compte-rendus des derniers Conseils de l'Union européenne indiquant les textes adoptés ou en débat: <http://ue.eu.int/newsroom/indexfr.htm>

#### \* propositions de textes et documents de travail:

- Rapid: <http://europa.eu.int/rapid/start/welcome.htm> : communiqués de presse, propositions de textes adoptées par la Commission européenne et compte-rendus du Conseil de l'Union européenne
- SCAD: <http://europa.eu.int/scad> : références des actes préparatoires, propositions et communications de la Commission, résolutions du Conseil, décisions et avis conformes du Parlement européen, avis du Comité économique et social et du Comité des régions, rapports de la Cour des comptes
- documents de travail de la Commission européenne: [http://europa.eu.int/comm/off/index\\_fr.htm](http://europa.eu.int/comm/off/index_fr.htm)
- livres blancs (depuis janvier 1995): [http://europa.eu.int/comm/off/white/index\\_fr.htm](http://europa.eu.int/comm/off/white/index_fr.htm)
- livres verts (depuis janvier 1995): [http://europa.eu.int/comm/off/green/index\\_fr.htm](http://europa.eu.int/comm/off/green/index_fr.htm)
- OEIL, Observatoire législatif du Parlement européen: <http://www.europarl.eu.int/dors/oeil/fr/default.htm>
- avis du CES (depuis septembre 1998): [http://www.ces.eu.int/fr/docs/fr\\_docs\\_default.htm](http://www.ces.eu.int/fr/docs/fr_docs_default.htm)
- avis du Comité des régions: <http://www.cor.eu.int/LIBRARY/libsearch.html>

#### \* organes de contrôle:

- rapports de la Cour des comptes: <http://www.eca.eu.int/FR/menu.htm>
- jurisprudence récente de la Cour de justice et du tribunal de première instance: <http://curia.eu.int>

### SITES INSTITUTIONNELS

- Annuaire interinstitutionnel: <http://158.169.50.70/idea/ideafr.html> (organigramme des institutions)

#### \* Commission européenne

- <http://europa.eu.int>: créé et animé par la Direction générale X chargée de l'information, c'est le site des Directions générales, des Représentations et Délégations de la Commission européenne dans les pays européens et les pays tiers.
- <http://citizens.eu.int>: Citizen first, informations pratiques pour les citoyens européens
- <http://euro.eu.int>: site sur le passage à la monnaie unique
- <http://europa.eu.int/geninfo/whatsnew.htm>: rubrique Quoi de neuf ?
- <http://europa.eu.int/rapid/start/welcome.htm>: base de données des communiqués de presse
- [http://europa.eu.int/abc/off/index\\_fr.htm](http://europa.eu.int/abc/off/index_fr.htm): documents officiels de l'Union européenne
- <http://eur-op.eu.int>: catalogue de l'Office des publications officielles de l'Union européenne
- [http://europa.eu.int/eclas/index\\_fr.htm](http://europa.eu.int/eclas/index_fr.htm): base de données bibliographiques de la bibliothèque

- <http://www2.echo.lu/edic> : expressions et abréviations dans les langues officielles européennes
- <http://europa.eu.int/eurostat.html> : Office statistique des Communautés européennes
- [http://europa.eu.int/comm/dgs\\_fr.htm](http://europa.eu.int/comm/dgs_fr.htm): accès direct aux directions générales de la Commission
- <http://europa.eu.int/france/caccueil/caccueil.htm> : Représentation en France de la Commission
- <http://www.echo.lu> : multimédia et information électronique
- <http://www.cordis.lu> : recherche et développement
- <http://www.ispo.cec.be> : société de l'information

\* Parlement européen: <http://www.europarl.eu.int/>

\* Présidence de l'Union européenne  
sur le site du Conseil de l'Union européenne: <http://ue.eu.int/fr/summ.htm>

\* Conseil de l'Union européenne: <http://ue.eu.int>

\* Médiateur européen: <http://www.euro-ombudsman.eu.int/>: formulaire de plainte, rapports

\* Cour de justice européenne: <http://curia.eu.int>

\* Cour des comptes européenne: -<http://www.eca.eu.int>

\* Comité économique et social européen: <http://www.ces.eu.int>

\* Comité des régions: <http://www.cor.eu.int>

\* Banque centrale européenne: <http://www.ecb.int>

\* Banque européenne d'investissement: <http://bei.eu.int/>

---

*Auteur : Sources d'Europe, Centre d'Information sur l'Europe*

*Mise à jour : 23/03/99    Fiche n° QR000997    Type de fiche : Actions et réseaux d'information*

# L'Union européenne, qu'est-ce que c'est ?

## L'Europe désigne à la fois

- un espace géographique de 10 millions de km<sup>2</sup> comprenant plus de 40 pays
- un projet politique, l'Union européenne qui regroupe quinze pays de ce continent : l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, la France, la Grèce, l'Irlande, l'Italie, le Luxembourg, les Pays-Bas, le Portugal, le Royaume-Uni et la Suède.

## Repères

Pendant des siècles, les pays d'Europe ont passé la majeure partie de leur temps à se faire la guerre. La **Seconde Guerre mondiale** laisse l'Europe en ruines.

Le 9 mai 1950, le ministre français des Affaires Etrangères, **Robert Schuman** fait un appel aux peuples d'Europe pour collaborer à la paix. Avec **Jean Monnet** et d'autres Européens, ils ont l'idée de mettre ensemble les productions de charbon et d'acier et créent en 1951 la **Communauté européenne du charbon et de l'acier** (CECA) qui regroupe 6 pays -l'Allemagne, la Belgique, la France, l'Italie, le Luxembourg, les Pays-Bas-.

Ces pays signent en 1957 le Traité de Rome et instituent la **Communauté Economique Européenne** (CEE) avec pour objectif la réalisation du Marché Commun.

L'**Union européenne**, née en 1992 avec la signature du Traité de Maastricht, poursuit la construction d'une Europe politique initiée en 1950.

Europe ?...

Vous avez dit Europe?

C'EST LOIN LA PHÉNICIE ?



- **Europe** est le nom d'une princesse phénicienne. Zeus, sous la forme d'un beau taureau blanc la séduit, l'enlève et l'emmène en Crète. Une déesse lui prédit que son nom deviendrait immortel.



## → Savez-vous que ...

- L'idée d'une Europe unie a germé dans l'esprit de grands hommes à travers les siècles. Quelques exemples :
  - le **roi de Bohême**, en 1464, propose une Confédération européenne,
  - le **Duc de Sully**, en 1620, imagine une Europe composée de 15 Etats et dirigée par un "Conseil très chrétien d'Europe",
  - **Victor Hugo** exprime son rêve romantique : "Un jour viendra où l'on verra [...] les Etats-Unis d'Amérique et les Etats-Unis d'Europe, [...] se tendant la main par dessus les mers,..."
- ...mais ces projets n'ont pu voir le jour.
- L'Union européenne est la première réalisation d'unification de l'Europe **non par la force ou la conquête mais par le consentement**. Les valeurs fondamentales sont **la paix, la démocratie et des Droits de l'Homme**.

★ " ... tout est possible à l'humanité, même les choses les plus hautes, quand elle est unie, mais presque rien quand elle se divise en langues, en nations qui ne se comprennent plus et ne veulent pas se comprendre."

Stefan Zweig,  
écrivain



# ROYAUME- UNI

**Capitale** : Londres

**Population** : 57,24 millions d'habitants

**Superficie** : 244 103 km<sup>2</sup>

**Monnaie** : la livre

*Membre de la CEE en 1973*



## GÉOGRAPHIE-ÉCONOMIE

L'océan Atlantique à l'ouest, la Manche au sud et la mer du Nord à l'est baignent le Royaume-Uni composé de la Grande-Bretagne (Angleterre, Ecosse, Pays de Galles) et de l'Irlande du Nord.

■ Le pays bénéficie d'un climat océanique adouci par la dérive des eaux tropicales. Les précipitations sont abondantes et les amplitudes thermiques faibles.

■ Le relief du sud-est, avec les plaines du bassin sédimentaire de Londres, s'oppose aux massifs anciens du nord-ouest aux formes lourdes, arrondies et peu élevées.

■ Dans le domaine agricole, les céréales (**orge**, **blé**) sont produites sur les terroirs du sud et de l'ouest. A l'est sont cultivées **betteraves à sucre** et **pommes de terre**. L'élevage **bovin** et **ovin** est également très développé. La **pêche** connaît une intense activité dans les ports de la côte orientale.

■ Les vingt dernières années ont surtout été marquées par la croissance des industries du **pétrole** et du **gaz offshore**. Alors que le **secteur tertiaire** (finances, tourisme, distribution...) représente 65% de la production nationale, l'**industrie textile** occupe encore une place prépondérante dans l'économie britannique. Sont particulièrement développés les secteurs de pointe comme l'**industrie chimique** et **pharmaceutique**, l'**aérospatiale**, l'**électronique**, les **constructions navales** et **aéronautiques** et le **matériel ferroviaire** et **électrique**.



## HISTOIRE

Le pays est occupé par les **Celtes** quand les **Romains** en conquièrent la moitié sud et s'y établissent jusqu'au début du **V<sup>e</sup> s.** : **Jutes**, **Angles**, **Saxons**, **Vikings** et **Normands** entrent en conflit

avec les Celto-Romains et s'organisent en nations jusqu'au **XI<sup>e</sup> s.** En 1066, le normand **Guillaume le Conquérant** (1028-1087) envahit le sol britannique et remporte la bataille d'Hastings sur le dernier roi saxon **Harold II** (1022-1066).

En 1154, les **Plantagenêts** s'installent au pouvoir. En restaurant l'autorité royale, **Henri II** (1284-1327) se heurte au pape. Sous le règne des **Tudors** (1485-1609), la rupture avec Rome (sous **Henri VIII**) amène l'Eglise à évoluer vers l'anglicanisme. Les deux couronnes d'Ecosse et d'Angleterre s'unissent sous le règne d'**Elisabeth I<sup>ère</sup>** (1558-1603), après l'assassinat de **Marie Stuart**, reine d'Ecosse.

En 1642, une guerre civile oppose les parlementaristes aux royalistes : **Cromwell** (1649-1658) établit la République, soumet l'Ecosse et l'Irlande et forme le Commonwealth mais la monarchie de type parlementaire est rétablie en 1660 par **Charles II** (1660-1685).

La Grande-Bretagne connaît au **XVIII<sup>e</sup> s.** un remarquable essor économique (modernisation de l'agriculture, accroissement du commerce international, développement de l'Empire colonial) conforté au **XIX<sup>e</sup> s.** par la "révolution industrielle". Durant les deux guerres mondiales, le Royaume-Uni est le centre européen des Alliés et son rôle est déterminant dans l'issue des conflits. Après les campagnes d'indépendance menées par les nationalistes irlandais au cours des **XIX<sup>e</sup>** et **XX<sup>e</sup> s.**, la République d'Irlande est proclamée en 1949 et l'Irlande du Nord demeure rattachée à la Grande-Bretagne.

Rallié à l'OTAN en 1949, le pays intègre la CEE. en 1973.

L'actuelle coopération anglo-irlandaise a pour but d'établir une paix durable dans la province de l'Ulster.

---

## ◆ Publications

### **L'euro : un enjeu pour les collectivités locales**

Auteur : Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, Direction de la communication

Editeur : Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie

La lettre de l'euro, supplément au n° 145, 16-31 octobre 1998

31/10/1998 - 6 p

Numéro spécial faisant le point sur les modalités de mise en place de l'euro pour les collectivités locales : règles applicables aux régisseurs du secteur public local et à la commande publique locale.

### **Croissance : l'Europe maintient le cap**

Auteur : UE, Commission européenne, Représentation en France

Editeur : Citizen Press

in 7 Jours Europe, n° 338, 26 octobre 1998, p1-2

26/10/1998 - 2 p - 600 FF (abonnement 1 an)

Aperçu des prévisions semestrielles relatives à l'économie de l'Union européenne pour la période 1998-2000 : révision des prévisions du printemps en matière de croissance mais impact de la crise financière mondiale sur l'Union moins important que sur le reste du monde.

### **Yves-Thibault de Silguy, membre de la Commission chargé des affaires économiques, monétaires et financières : présentation des prévisions d'automne 1998, Commission économique du Parlement européen - Strasbourg, le 21 octobre 1998**

Auteur : UE, Commission européenne, service du Porte-parole

Editeur : UE, Commission européenne, service du Porte-parole

SPEECH/98/0213

21/10/1998 - 5 p

Le commissaire européen Yves-Thibault de Silguy présente devant la Commission économique du Parlement européen les prévisions économiques d'automne 1998.

### **L'économie communautaire en 1998-2000**

Auteur : UE, Commission européenne, service du Porte-parole

Editeur : UE, Commission européenne, service du Porte-parole

DOC/98/0098

21/10/1998 - 11 p

La croissance économique, essentiellement tirée par la consommation interne et l'investissement, devrait demeurer robuste dans l'Union européenne durant toute la période 1998-2000. Tel est le principal message des prévisions économiques d'automne publiées par la Commission européenne.

### **Emma Bonino, commissaire responsable de la politique des consommateurs : conférence sur l'euro et le tourisme : opportunités et stratégies pour les entreprises - Bruxelles, le 16 octobre 1998**

Auteur : UE, Commission européenne, service du Porte-parole

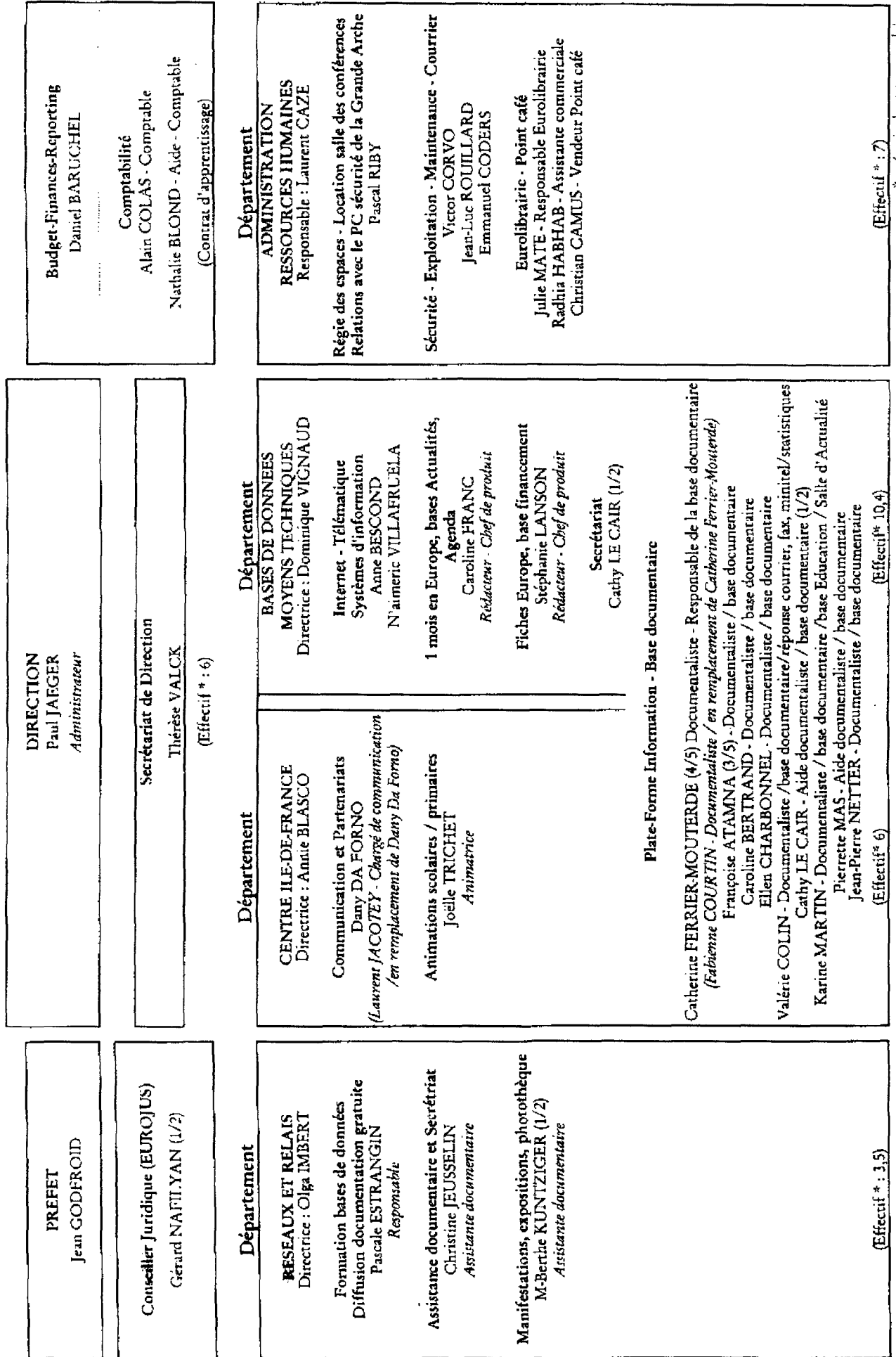
Editeur : UE, Commission européenne, service du Porte-parole

SPEECH/98/0204

19/10/1998 - 4 p

Présentation de l'importance du secteur du tourisme dans l'introduction de l'euro.

## ORGANIGRAMME







Sources d'Europe  
Centre d'Information  
sur l'Europe

# Apprendre dans la société de l'information

Recherche, société de l'information

## OBJECTIFS

Le plan d'action "Apprendre dans la société de l'information", lancé en octobre 1996, a pour objectif d'aider les écoles européennes à accéder aux nouvelles technologies de l'information et des communications, de généraliser les pratiques pédagogiques multimédias et de donner une dimension européenne à l'industrie du multimédia.

### \* Actions soutenues

Le plan s'articule autour de 4 actions:

- favoriser l'organisation d'un réseau européen d'écoles (action 1):
  - . mise en place d'un réseau européen des écoles sur internet associant les réseaux régionaux, nationaux et les écoles isolées;
  - . échanges de projets pédagogiques multimédia innovants entre classes européennes;
  - . mise en place de réseaux de classes de découverte multimédia.
- encourager la coproduction et la distribution au niveau européen de "contenus" multimédias et audiovisuels d'intérêt pédagogique (action 2):
  - . collaboration entre professionnels de l'audiovisuel, de l'édition multimédia et de l'éducation;
  - . utilisation des nouvelles technologies comme support de l'enseignement: CD-Rom, CD-I...;
  - . mise en réseaux électroniques de centres de ressources multimédias (médiathèques, bibliothèques...);
  - . mise en place d'un concours européen de logiciels éducatifs.
- former les enseignants et les formateurs (action 3):
  - . échanges d'enseignants;
  - . création d'un réseau de centres de formation d'enseignants et de formateurs.
- sensibiliser et informer les personnes concernées (enseignants, responsables pédagogiques, parents, élèves...) sur les opportunités pédagogiques des multimédias (action 4):
  - . mise en place de journées de formation d'Internet dans les écoles (Netd@ys);
  - . utilisation des médias traditionnels (brochures, émissions radio ou audiovisuelles, conférences);
  - . création d'une plateforme d'échanges d'information sur internet.

### \* Champs d'application

- le plan d'action s'adresse essentiellement aux écoles primaires, secondaires et aux écoles professionnelles; il s'adresse également aux écoles supérieures pour le concours de logiciels éducatifs.

### \* Secteur géographique

- Union européenne: Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède;  
- EEE: Islande, Liechtenstein, Norvège.

### \* Fonctionnement

- les programmes communautaires fonctionnent par appels d'offre ou à proposition publiés au Journal officiel des Communautés européennes.

### \* Budget

- le financement du plan d'action est triple:
 

- . soutien de l'Union européenne par le biais des fonds structurels, des programmes communautaires déjà existants: Applications télématiques, Info 2000, Socrates, Leonardo...;
- . partenariat durable entre les secteurs privé et public pour le matériel, la connexion des écoles, et plus généralement la sensibilisation des écoles, des opérateurs multimédia et des opérateurs de réseaux;
- . mobilisation des "volontés citoyennes": mise en place des Netd@ys et d'un concours annuel européen de logiciels éducatifs multimédias à destination des écoles.

## COMMENT PARTICIPER

### \* Qui peut participer ?

- toute école, université, bibliothèque, association, entreprise, collectivité locale...

### \* Quelles conditions ?

- le plan suppose un partenariat durable entre le secteur privé et public.

### \* Quelles démarches suivre ?

- pour les programmes communautaires, suivre les appels d'offre ou à proposition et retourner le dossier aux organismes compétents;

- les personnes intéressées peuvent se renseigner auprès de la Commission européenne et se joindre au Partenariat européen pour l'éducation composé d'entreprises du multimédia et de l'édition (Apple Computer, Averbode éditeurs, Belgacom, British Telecom, Cisco, Deutsche Telekom, France Telecom, ICL, Lotus, Microsoft, Nokia, Oracle, Portugal Telecom, Schoolsoft et Sun Microsystems).

### Lectures utiles :

- "Apprendre dans la société de l'information", plan d'action pour une initiative européenne dans l'éducation (1996-1998), Commission européenne, 1997, 26 p., 7 euros - 45,92 francs, en vente à l'Euro Librairie de Sources d'Europe (01.41.25.12.69)

### Adresses utiles :

- Commission européenne - DG XXII - Secteur "Nouvelles technologies" - 200 rue de la Loi - B-1049 Bruxelles - Tél.: 00.322.295.20.82 - Fax: 00.322.296.70.12 - [alain.dumort@dg22.cec.be](mailto:alain.dumort@dg22.cec.be) / [jimmy.jamar@dg22.cec.be](mailto:jimmy.jamar@dg22.cec.be) - contact: Alain Dumort / Jimmy Jamar - <http://europa.eu.int/en/comm/dg22/planfr.html>  
- Site internet: <http://europa.eu.int/cn/comm/dg22/netdays/index.html>

---

*Auteur : Sources d'Europe, Centre d'Information sur l'Europe*

*Mise à jour : 03/09/99 Fiche n° QR000792 Type de fiche : Financements et programmes*

## 5ème programme-cadre de recherche (1998-2002)

Recherche, société de l'information

### OBJECTIFS

Le 5ème PCRD (1998-2002) a pour objectif de valoriser les actions de recherche dans l'Union européenne, en cofinçant des projets menés en partenariat. Il remplace le 4ème PCRD.

#### \* Actions soutenues

- Actions à frais partagés:
  - . projets de recherche et de développement technologique;
  - . projet de démonstration;
  - . projets combinés de recherche-développement et de démonstration;
  - . soutien de l'accès aux infrastructures de recherche;
  - . projets de recherche coopérative;
  - . primes exploratoires pour les Pmc.
- Bourses de formation.
- réseaux de formation par la recherche et réseaux thématiques.
- Actions concertées.
- Mesures d'accompagnement.

#### \* Champs d'application

- Qualité de la vie et gestion des ressources du vivant:
  - . Actions clés: alimentation, nutrition et santé, maîtrise des maladies infectieuses, "usine cellulaire", environnement et santé, gestion durable de l'agriculture, de la pêche et de la sylviculture, ainsi que développement intégré des zones rurales, y compris des zones montagneuses, vieillissement de la population et handicaps;
  - . Activités de RDT à caractère générique: maladies chroniques et dégénératives (notamment cancer et diabète), maladies cardio-vasculaires et maladies rares, recherche sur les génomes et maladies d'origine génétique, neurosciences, recherche en matière de santé publique et de services de santé, recherche concernant les problèmes des handicapés, éthique biomédicale et bioéthique dans le respect des valeurs humaines fondamentales, aspects socio-économiques des sciences et technologies du vivant.
- Société de l'information conviviale:
  - . Actions clés: systèmes et services pour le citoyen, nouvelles méthodes de travail et commerce électronique, contenu et outils multimédia, technologies et infrastructures essentielles.
  - . Activités de RDT à caractère générique: technologies futures et émergentes, technologies de représentation, technologies quantiques.
- Croissance compétitive et durable:
  - . Actions clés: produits, procédés et organisations innovants, mobilité durable et intermodalité technologies des transports terrestres et maritimes, nouvelles perspectives dans l'aéronautique.
  - . Activités de RDT à caractère générique: les matériaux et leurs technologies de production et de transformation, mesures et essais.
- Energie, environnement et développement durable:
  - . Actions clés: environnement et développement durable, gestion durable et qualité de l'eau, changements planétaires, climat et biodiversité, écosystèmes marins durables, ville de demain et patrimoine culturel; une énergie plus propre, y compris les sources d'énergie renouvelables, énergie économique et efficace pour une Europe compétitive.
  - . Activités de RDT à caractère générique: environnement et développement durable, lutte contre les risques naturels et technologiques majeurs, développement de technologies génériques d'observation de la terre, aspects socio-économiques du changement environnemental dans la perspective du développement durable; environnement et développement durable, outils d'évaluation des technologies, méthodologie d'analyse globale des systèmes.
- Affirmer le rôle international de la recherche communautaire.
- Promouvoir l'innovation et encourager la participation des PME: promotion de l'innovation, encouragement de la participation des PME, activités communes concernant l'innovation et les PME.
- Accroître le potentiel humain de la recherche et recherche socio-économique, soutien à la formation et à la mobilité des chercheurs.

#### \* Secteur géographique

- Union européenne: Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède;
- pays associés: Bulgarie, Chypre, Estonie, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Pologne, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie; Islande, Liechtenstein, Norvège; Israël, Suisse.

**\* Fonctionnement**

- le programme fonctionne par appels d'offres, publiés au Journal officiel des Communautés européennes;
- la Commission européenne sélectionne les projets, après avis d'un comité d'experts indépendants.

**\* Budget**

- 14,96 milliards d'euros (98,13 milliards de francs) pour 1998-2002.

**COMMENT PARTICIPER**

**\* Qui peut participer?**

- toute entité juridique, impliquées dans la recherche, la diffusion des résultats ou leur utilisation. En règle générale, les projets doivent être présentés par au moins deux entités de deux Etats différents.

**\* Quelles conditions?**

- les conditions varient en fonction de chaque action. En règle générale, le financement communautaire est limité à 50% des coûts éligibles.

**\* Quelles démarches suivre?**

- suivre les appels d'offres publiés au JOCE et sur le site Cordis. Un calendrier prévisionnel est également disponible.

**Lectures utiles :**

- Décision du Conseil du 22 décembre 1998 relative au cinquième programme cadre de la Communauté européenne de l'énergie atomique (Euratom) pour des activités de recherche et d'enseignement (1998-2002), JOCE L 026/34, du 01/02/1999

- site cordis: <http://www.cordis.lu/fp5/home.html>

- liste de sites web concernant la politique et les actions européennes dans le secteur de la recherche, établie par l'ADBS, Association des professionnels de l'information et de la documentation:

<http://www.adbs.fr/adbs/vicpro/sinpoint/html/leur3.htm>

- Premier ministre: appels à projets, candidatures, propositions ou manifestation d'intérêt lancés par l'Union européenne dans le cadre des programmes de R&D ayant trait à la société de l'information:

<http://www.internet.gouv.fr/francais/aapaidés/europe.html#appeleuropecours>

**Adresses utiles :**

\* contacts pour la France:

- Paul Jamet - INRA - Tél.: 01.42.75.91.11 - Fax: 01.42.75.93.77 - [jamet@jouy.inra.fr](mailto:jamet@jouy.inra.fr)

- Elisabeth Bennigsen - INSERM - Tél.: 01.44.23.61.88 - Fax: 01.45.85.14.67 - [bennigsen@tolbiac.inserm.fr](mailto:bennigsen@tolbiac.inserm.fr)

- Christine Montagut - CFCE - Tél.: 01.40.73.36.73 - Fax: 01.40.73.30.60 - [cmontagut@cfce.fr](mailto:cmontagut@cfce.fr)

- Alain Quévieux - ANRT - Tél.: 01.53.70.10.70 - Fax: 01.47.04.25.20 - [croissance@anrt.asso.fr](mailto:croissance@anrt.asso.fr)

- François Gréaume - ADEME - Tél.: 01.47.65.21.76 - Fax: 01.47.65.22.29 - [nep-pcn@ademe.fr](mailto:nep-pcn@ademe.fr)

- Magali Roux-Rouquié - CNRS - Tél.: 01.44.49.50.61 - Fax: 01.40.56.34.97 - [roux-rouquie@necker.fr](mailto:roux-rouquie@necker.fr)

- Alain Quévieux - ANRT - Tél.: 01.53.70.10.70 - Fax: 01.47.04.25.20 - [inno-pme@anrt.asso.fr](mailto:inno-pme@anrt.asso.fr)

- Jean-Claude Porée - ANVAR - Rue de Caumartin 43 - Tél.: 01.40.17.85.74 - Fax: 01.49.24.96.21/42 66.02.20 - [dri@anvar.fr](mailto:dri@anvar.fr)

- Perla Cohen - Pôle universitaire européen de Toulouse - Tél.: 05.61.14.80.27 - Fax: 05.61.14.80.20 -

[pcohen@pole.tlse.fr](mailto:pcohen@pole.tlse.fr)

\* coordination européenne

- Commission européenne - DG XII - Unité communication - 200 rue de la Loi - B-1049 Bruxelles - Tél.: 00.322.299.18.65 - Fax: 00.322.295.82.20 - [info@dg12.cec.be](mailto:info@dg12.cec.be)

---

Auteur : Sources d'Europe, Centre d'Information sur l'Europe

Mise à jour : 17/09/99 Fiche n° QR000954 Type de fiche : Institutions et grands textes