

Au service des citoyens



La communication est un élément essentiel d'une démocratie, quelle qu'elle soit. L'Union européenne ne fait pas exception: ses citoyens ont le droit de savoir ce qu'elle fait, pourquoi elle le fait et en quoi leur vie s'en trouve influencée, tout comme ils ont le droit de prendre part au processus politique par l'intermédiaire d'un véritable dialogue avec l'Union et ses institutions.

Pour sa part, l'Union européenne essaie de se montrer aussi ouverte et transparente que possible. Elle est toute disposée à aider ses citoyens à mieux la connaître et elle écoute volontiers leurs points de vue. Cette brochure répertorie les principaux points de contact et sources d'information au sein de l'Union et de ses institutions; vous obtiendrez auprès des uns et des autres des renseignements sur tous les aspects des activités communautaires, leurs conséquences pour vous-même, la marche à suivre pour en bénéficier et la manière dont vous pouvez intervenir dans les débats d'actualité.

TROIS MOYENS DE VOUS INFORMER

- 1 Site internet de l'Union européenne (europa.eu)
- 2 Ligne téléphonique d'Europe Direct
(appel gratuit au n° 00 800 6 7 8 9 10 11)
- 3 Relais locaux d'Europe Direct dans chaque État membre

> Au service des citoyens



Vous voudriez savoir comment vous installer, travailler, prendre votre retraite dans un autre État membre que le vôtre? La sécurité des produits et des aliments vous préoccupe? Vous êtes étudiant et vous êtes associé à un projet de recherche consacré à une facette particulière de l'Union, ou vous vous demandez comment poursuivre vos études à l'étranger? Ou encore, vous vous intéressez à la façon dont l'Union dépense l'argent des contribuables européens?

L'Union européenne fait beaucoup d'efforts pour garder le contact avec ses citoyens et les tenir au courant. Son site internet, l'un des plus vastes au monde, accueille chaque jour quelque 500 000 visiteurs et est doté d'une ligne téléphonique gratuite qui fonctionne dans toutes ses langues officielles. Dans chaque État membre, un réseau de relais locaux se tient prêt à répondre à vos questions, à vous conseiller et à écouter vos opinions sur tous les sujets qui concernent l'Union.

«UN PASSEPORT EUROPÉEN?»

Certaines questions sont relativement simples, comme celle-ci:

Je suis d'origine grecque mais je vis en Australie. Puis-je demander un passeport de l'Union européenne?

Réponse:

L'Union européenne ne délivre pas de passeports. Seuls les États membres ont cette prérogative et ils n'accordent de passeport qu'à leurs ressortissants. Cependant, ils se sont mis d'accord sur une couleur (bordeaux) et certaines caractéristiques communes. Par exemple, la couverture porte la mention «Union européenne» en plus du nom du pays d'émission.

> Au service des citoyens

Ces services ont été conçus à votre intention et sont à votre disposition: n'hésitez donc pas à les utiliser. Allez naviguer sur le site de l'Union européenne ou appelez gratuitement le numéro d'Europe Direct, à moins que vous ne préfériez vous rendre dans le centre d'information le plus proche de chez vous. Vous n'avez que l'embaras du choix.

Vous pouvez évidemment vous informer ou vous exprimer de bien d'autres façons. Par exemple, vous pouvez vous adresser à votre député au Parlement européen ou à vos parlementaires nationaux, puisque la politique de l'Union fait partie de celle des États membres. Il vous est aussi loisible de prendre contact avec des organisations non gouvernementales (telles les associations de consommateurs) s'occupant de questions d'ordre communautaire. Enfin, il existe dans chaque État membre des représentations de la Commission européenne.

À la suite du rejet du projet de Constitution par les électeurs français et néerlandais en mai 2005, la Commission a voulu améliorer la communication et le dialogue entre l'Union et ses citoyens. Elle a adopté un «plan D» – «D» comme dans «Démocratie», «Dialogue» et «Débat» – visant à ouvrir de nouveaux canaux d'échanges et à sensibiliser davantage les citoyens à leur droit à l'information.

➔
Margot Wallström, vice-présidente de la Commission européenne, est responsable de la communication. Vous pouvez la joindre via son blog personnel à l'adresse: ec.europa.eu/commission_barroso/wallstrom/





Le site Europa? On y trouve tout!

Le site Europa (**europa.eu**) a été conçu pour vous, quels que soient votre âge et vos centres d'intérêt. Renseignements, actualité, tout y est à portée de la main. Gratuit et convivial, il vous donne accès aux dernières nouvelles, aux faits et aux chiffres qui comptent, à des documents juridiques et à un véritable pactole d'informations pratiques.

À côté de ces textes et statistiques en tout genre, Europa propose des photos, des clips audio et vidéo, des salons de discussions et des forums. Au total, plus d'un million de documents dans les langues officielles de l'Union. La section réservée aux actualités est mise à jour en permanence. Un exemple parmi des milliers d'autres: chaque année, la Commission publie un guide pratique du voyageur européen qui jouit d'une grande popularité.

Le site est construit de manière à vous donner les informations que vous recherchez au niveau que vous souhaitez, en commençant par les faits les plus élémentaires, ce qui ne vous empêche ni d'obtenir des détails et des précisions supplémentaires sur un sujet qui vous tient plus particulièrement à cœur ou sur tel ou tel autre secteur de la politique européenne, ni de consulter des documents spécifiques. Europa répond ainsi aux besoins de tous ses visiteurs, depuis les particuliers simplement curieux jusqu'aux spécialistes et autres professionnels.

Le central d'Europe Direct peut vous aider à trouver ce que vous cherchez sur le site: un opérateur ouvrira avec vous une session active pour vous guider personnellement vers les informations voulues. Ce service d'assistance est disponible à l'adresse: **europedirect.europa.eu**

ENTREZ DANS LE DÉBAT SUR L'EUROPE!

En application du «plan D», la Commission a ouvert un site – Debate Europe – où vous pouvez exprimer vos idées, vos espoirs et vos préoccupations quant à l'avenir de l'Europe. Vous pouvez discuter de ce qui vous semble important avec d'autres citoyens européens et, parfois, avec l'un ou l'autre commissaire venu se mêler à la discussion.

Inscrivez-vous sur **europa.eu/debateeurope**



VOUS POUVEZ CONTRIBUER À FAÇONNER LES POLITIQUES DE L'UNION EUROPÉENNE

À partir d'un seul point d'entrée, Europa, il vous est loisible d'accéder à toute une série de consultations, discussions et autres instruments grâce auxquels vous pouvez jouer un rôle actif dans l'élaboration des politiques européennes. Pour en savoir plus, rendez-vous à l'adresse: ec.europa.eu/yourvoice

On distingue en général deux formes de consultation. La première, celle de la consultation en ligne, vous donne la possibilité d'exprimer votre opinion – habituellement par questionnaire interposé – sur la pollution atmosphérique en Europe ou la protection des animaux durant leur transport, pour ne citer que deux des nombreux sujets abordés.

La seconde est celle de la consultation consacrée à des aspects spécifiques de l'action communautaire avant qu'ils ne soient coulés en forme de loi; les citoyens qui y participent sont amenés à confronter leurs idées à celles d'autres parties prenantes: milieux d'affaires, finance, constructeurs. Parfois, leur position peut être défendue plus efficacement par des associations de consommateurs possédant l'influence collective qui fait défaut aux particuliers. C'est le cas pour la législation communautaire sur le téléchargement d'œuvres musicales ou d'autres produits à partir de l'internet, ou encore, pour la protection des intérêts du citoyen à travers les arcanes de la technologie numérique.



Utilisez l'internet pour exprimer votre avis sur des questions dont s'occupe l'Union européenne, comme le bien-être des animaux.



Le central d'Europe Direct: une ligne téléphonique pour venir en aide aux citoyens

Un simple coup de fil, et l'Union européenne s'ouvre à vous. Un coup de fil gratuit, d'ailleurs, ce qui ne gêne rien... Travailliers, parents, étudiants, femmes ou hommes au foyer, retraités, entrepreneurs, avocats ou enseignants: tous les citoyens communautaires peuvent appeler sans frais Europe Direct à partir de n'importe quel État membre et poser leurs questions sur n'importe quel aspect des attributions communautaires. Un seul numéro, facile à retenir, pour tout le territoire de l'Union:

00 800 6 7 8 9 10 11

Certains opérateurs de téléphonie mobile n'assurent pas la connexion avec les numéros de type 00 800, et d'autres peuvent vous la facturer. Dans ce cas, passez votre appel depuis un poste fixe. Depuis un pays tiers, le central d'Europe Direct peut être joint au: (32-2) 299 96 96; le prix de l'appel est alors calculé suivant les tarifs internationaux ordinaires. Europe Direct fonctionne dans toutes les langues officielles de l'Union.

Le central d'Europe Direct est ouvert du lundi au vendredi, de 9 heures à 18 heures 30 (heure de l'Europe centrale). En dehors de ces horaires, vous pouvez laisser un message sur un répondeur. Les appels téléphoniques reçoivent une réponse immédiatement; pour les messages électroniques, le délai est de trois jours ouvrables.

Depuis sa création, en 2000, Europe Direct est de plus en plus sollicité. Il a battu tous ses records en 2005: 112 000 réponses! La plupart des gens décrochent leur téléphone, trop heureux d'entendre à l'autre bout du fil une voix humaine s'exprimant dans leur langue. Les questions plus détaillées ou plus spécifiques parviennent souvent par courrier électronique (europedirect.europa.eu).

VOIX AU CHAPITRE

Vous ne vous contentez pas de poser des questions au central d'Europe Direct: il vous arrive de vous exprimer sur, par exemple, l'adhésion de la Turquie à l'Union. Voici ce que nous avons reçu d'Espagne à ce sujet:

Selon moi, la Turquie apporterait une énorme contribution à l'Union européenne. Si nous prenons en considération sa puissance militaire et sa situation stratégique, les arguments en faveur de son adhésion sont évidents. Et si vous vous penchez sur les chiffres de son commerce extérieur, vous constaterez que le géant est en train de s'éveiller.

Voici maintenant un autre son de cloche, en provenance du Royaume-Uni:

Si l'Union européenne concerne avant tout les Européens, alors, pourquoi les Européens ne peuvent-ils pas voter pour ou contre l'entrée de la Turquie dans l'Union? Je pense que la majorité d'entre eux y sont opposés.



Voici les principaux renseignements et services que peut offrir Europe Direct:

- > informations élémentaires sur l'Union européenne dans n'importe laquelle des langues officielles;
- > réponses pratiques à vos questions précises sur des centaines de sujets: quid de la sécurité sociale et des droits à pension lorsque l'on part travailler dans un autre État membre? Comment obtenir un permis de séjour? Ou comment obtenir la reconnaissance de ses diplômes? Comment déposer une plainte au sujet d'un produit dangereux? etc.;
- > noms et adresses des services et des organismes dont vous pourriez avoir besoin lorsque votre question demande un suivi plus approfondi;
- > conseils sur la manière de surmonter les obstacles pratiques auxquels vous pourriez vous heurter lorsque vous faites valoir vos droits en Europe;
- > pour les personnes n'ayant pas accès à l'internet, envoi gratuit de certaines publications de l'Union européenne.

QUELS SONT VOS DROITS?

Le droit d'acheter des biens dans un autre État membre que le vôtre est un principe fondamental du marché unique européen. Mais les règles sont sujettes à l'interprétation. Pour connaître vos droits, vous pouvez appeler Europe Direct, comme ce correspondant estonien:

Nous avons créé un site commercial sur lequel nous vendons des boissons spiritueuses et du tabac à des particuliers – en majorité suédois – pour leur consommation personnelle. Or les douanes suédoises confisquent régulièrement nos envois. En raison de l'existence d'un monopole sur l'alcool en Suède, elles considèrent apparemment nos clients suédois comme des contrebandiers. Nous croyons pourtant savoir que les consommateurs peuvent importer de l'alcool d'un État membre dans un autre. Pourriez-vous nous donner le nom d'une personne avec laquelle nous pourrions discuter de cela?

Notre correspondant a eu le nom qu'il demandait.



Un simple coup de fil et l'Union européenne s'ouvre à vous.



L'Europe proche de vous: le réseau d'information d'Europe Direct

Europe Direct, c'est aussi un réseau de centres ou de relais d'information locaux disséminés dans tous les États membres de l'Union européenne. Vous trouverez celui qui se trouve le plus près de chez vous en consultant: europedirect.europa.eu ou en appelant le numéro gratuit d'Europe Direct.

Les relais d'information d'Europe Direct assurent l'interface entre les citoyens et l'Union à l'échelon local. Ils sont bien placés pour répondre à certaines de vos interrogations, dès lors qu'ils peuvent plus aisément replacer vos problèmes dans leur contexte. Vous pouvez également vous y rendre en personne. Ils sont là pour:

- > vous aider à obtenir, au niveau local, des informations, des conseils, une assistance et des réponses à vos questions sur l'Union, ses institutions, ses activités et les financements disponibles;
- > encourager activement la discussion locale et régionale sur l'Europe par des manifestations et des débats;
- > améliorer la diffusion des informations sur l'Union d'une manière qui soit adaptée aux besoins locaux et régionaux;
- > vous donner la possibilité de vous faire entendre des institutions communautaires en transmettant à celles-ci vos questions, vos opinions et vos suggestions.



COMMUNICATION ET DIALOGUE

M^{me} Nathalie Legros-Bécuwe, chef du relais d'Europe Direct de Dunkerque, en France, assume ses fonctions sans se laisser devancer par l'événement. Son relais, qui se soucie beaucoup de la jeunesse, participe activement au débat sur l'instauration d'un service volontaire européen qui permettrait à des jeunes dotés de qualifications appropriées de prendre part à des projets de développement à l'étranger. Autre priorité du relais, l'apprentissage

des langues: Dunkerque est proche de la région néerlandophone de la Belgique et l'Angleterre est à deux pas, juste de l'autre côté de la Manche. Pour mieux faire connaître son relais, M^{me} Legros-Bécuwe dispose d'une émission mensuelle dans les programmes de la télévision régionale et intervient régulièrement dans la presse locale. Ses services sont à l'écoute des habitants du cru et transmettent les commentaires et les inquiétudes de ceux-ci à la Commission, à Bruxelles. «Nous avons la conviction que les informations que nous recueillons seront d'une grande utilité», dit-elle.



Il existe aussi un réseau de **centres de documentation européenne (CDE)** dans chaque État membre. On trouve généralement les CDE dans les universités, les instituts de recherche ou les bibliothèques publiques. Ils ont pour vocation d'aider, précisément, ces universités et ces instituts à promouvoir et à développer l'enseignement et la recherche dans des matières et des disciplines européennes, mais aussi de permettre au simple particulier d'en apprendre davantage sur l'Union et ses politiques.

La Commission européenne dispose, dans chaque État membre, d'une **représentation**, à quoi viennent s'ajouter, dans les pays plus vastes, des bureaux régionaux. Les unes et les autres jouent un rôle actif dans le dialogue avec les citoyens et organisent de multiples activités. Vous pouvez également saisir les représentations de la Commission de toute question liée à la politique communautaire. Une liste d'adresses figure à la fin de la brochure.

VOS QUESTIONS SONT AUSSI MULTIPLES QUE DIVERSES

Du Royaume-Uni: *L'Union européenne octroie-t-elle une aide financière ou autre aux étudiants qui doivent passer une année dans un autre État membre que le leur?*

Réponse: *L'Union européenne finance effectivement des programmes qui sont destinés à vous aider à étudier pendant un an dans une université d'un autre État membre. Elle finance aussi des programmes d'apprentissage linguistique. Vous pourriez consulter, dans un premier temps, les pages Erasmus et Lingua du site internet Europa.*

D'Espagne: *Je suis originaire d'Irlande et je vis en Espagne. Bien que je sois un citoyen communautaire, je ne peux voter dans aucun de ces deux pays. Que puis-je faire pour remédier à cela?*

Réponse: *Certes, vous ne pouvez voter aux élections nationales en Espagne, mais la réglementation communautaire vous donne le droit de voter, dans ce même pays, aux élections locales et aux élections au Parlement européen si vous y résidez légalement.*

D'Allemagne: *Pourquoi dois-je présenter mon passeport pour franchir la frontière entre l'Allemagne et la Pologne, mais non pour passer d'Allemagne aux Pays-Bas ou en France?*

Réponse: *Les contrôles aux frontières avec les pays qui ont rejoint l'Union en 2004 sont temporaires. Ils disparaîtront dès que les nouveaux arrivés auront mis les contrôles qu'ils pratiquent aux frontières extérieures de l'Union en conformité avec les normes communautaires. Notre liberté de mouvement sur le territoire de l'Union dépend de l'existence de frontières extérieures sûres.*

L'Union européenne a plus d'une solution dans son sac



Si Europe Direct ne peut donner une réponse exhaustive à votre question, il peut vous mettre en relation avec une autre source d'informations et de conseils qui, elle, le pourra. Si vous cherchez des renseignements d'ordre pratique (vous voulez vous établir à l'étranger et vous avez du mal à faire immatriculer votre voiture, par exemple, ou vous avez fait l'acquisition dans un autre État membre d'un produit défectueux), Europe Direct vous aiguillera vers l'une des agences de l'Union – il en est de plusieurs types – vouées à la résolution des problèmes. L'intervention de ces agences est gratuite.

Par l'intermédiaire du **service d'orientation pour les citoyens (SOC)**, des spécialistes juridiques vous fourniront des conseils adaptés à votre situation personnelle quant à vos droits pratiques de citoyen de l'Union européenne. Le SOC vous dira, entre autres, vers quelle entité ou autorité vous tourner (à l'échelon local, national ou communautaire) dans votre cas particulier. Vous pouvez le joindre à l'adresse: ec.europa.eu/citizensrights/index.htm ou par le central d'Europe Direct, qui signalera votre cas au SOC.

Comme son nom l'indique, le **réseau de résolution efficace des problèmes dans le marché intérieur** (également connu sous le nom de **Solvit**) a pour objectif de régler sans procédure juridique les difficultés que suscite la mauvaise application des dispositions réglementaires relatives au marché unique par les gouvernements ou les administrations publiques. Il y a dans chaque État membre de l'Union un centre Solvit prêt à agir en votre nom. Vous pouvez retrouver ce réseau sur Europa (ec.europa.eu/solvit). Les centres Solvit s'engagent à apporter une véritable solution à vos problèmes en dix semaines au plus.



«QUEL PERMIS DE TRAVAIL?»

Un citoyen tchèque qui voulait s'installer en Allemagne comme travailleur indépendant dans le secteur de la construction s'était entendu dire par les autorités locales qu'il avait besoin pour cela d'un permis de travail, permis que lesdites autorités refusaient d'ailleurs de lui délivrer. Il s'est adressé au centre Solvit allemand, qui, après avoir expliqué à qui de droit que les travailleurs indépendants n'avaient pas besoin de permis de travail, a fait en sorte que l'intéressé obtienne la licence correspondante.

Il faut ajouter au SOC et à Solvit un troisième réseau, celui des **centres européens des consommateurs (CEC)**, présents dans chaque État membre. Leur mission consiste à aider les consommateurs communautaires à comprendre leurs droits et à s'entraider pour résoudre les problèmes qui peuvent survenir lorsque l'acheteur et le vendeur n'habitent pas le même pays. Vous trouverez de plus amples renseignements à ce propos en consultant la page: ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm

Pour obtenir des renseignements sur un travail à l'étranger, consultez le réseau des services européens de l'emploi (**Eures**), à l'adresse: ec.europa.eu/eures. Vous y trouverez des informations et des conseils, de même qu'un système de mise en correspondance à l'usage des demandeurs d'emploi et des employeurs.



UNE COLLABORATION FRUCTUEUSE

M^{me} Henrietta Clarke, de Londres, achète un moulin à poivre en Italie, où elle est en vacances. Rentrée chez elle, elle constate que le moulin est fendu. Elle prend contact avec le vendeur pour se faire rembourser ou obtenir un autre moulin, mais elle se heurte à une fin de non-recevoir. C'est alors qu'elle décide de s'adresser au CEC britannique, qui lui explique quelles autres démarches elle peut entreprendre par elle-même en Italie. Parallèlement, les responsables de ce centre avertissent leurs homologues italiens, qui entrent en scène à leur tour. Finalement, M^{me} Clarke recevra un nouveau moulin. Elle déclarera par la suite: «Les CEC se sont montrés efficaces et énergiques. Ils m'ont donné plus d'informations et de conseils que je ne l'aurais espéré.»

L'UNION EUROPÉENNE EST À VOTRE ÉCOUTE...

POUR EN SAVOIR PLUS SUR L'UNION EUROPÉENNE

REPRÉSENTATIONS DE LA COMMISSION EUROPÉENNE

Représentation en France

288, boulevard Saint-Germain
F-75007 Paris
Tél. (33) 140 63 38 00
Fax (33) 145 56 94 17
E-mail: comm-rep-par@ec.europa.eu
Internet: http://ec.europa.eu/france/index_fr.htm

Centre d'information sur l'Europe
(même adresse)
Internet: <http://www.toutleurope.fr/>

Représentation à Marseille

CMCI
2, rue Henri-Barbusse
F-13241 Marseille Cedex 01
Tél. (33) 491 91 46 00
Fax (33) 491 90 98 07

Représentation en Belgique

Rue Archimède 73
B-1000 Bruxelles
Tél. (32-2) 295 38 44
Fax (32-2) 295 01 66
E-mail: COMM-REP-BRU@ec.europa.eu
Internet: <http://ec.europa.eu/belgium/>

Représentation au Luxembourg

Maison de l'Europe
7, rue du Marché-aux-Herbes
L-2920 Luxembourg
Tél. (352) 43 01-32925
Fax (352) 43 01-34433
E-mail: comm_rep_lux@ec.europa.eu
Internet: <http://www.ec.europa.eu/luxembourg>

BUREAUX DU PARLEMENT EUROPÉEN

Bureau pour la France

288, boulevard Saint-Germain
F-75007 Paris
Tél. (33) 140 63 40 00
Fax (33) 145 51 52 53
Minitel: 3615-3616 EUROPE
E-mail: epparis@europarl.europa.eu
Internet: <http://www.europarl.europa.eu/paris/>

Antenne de Strasbourg

1, avenue du Président-Robert-Schuman
BP 1024 F
F-67070 Strasbourg Cedex
Tél. (33) 388 17 40 01
Fax (33) 388 17 51 84
E-mail: epstrasbourg@europarl.europa.eu
Internet: <http://www.europarl.europa.eu/>

Antenne de Marseille

2, rue Henri-Barbusse
F-13241 Marseille
Tél. (33) 491 91 46 00
Fax. (33) 491 90 95 03
E-mail: epmarseille@europarl.europa.eu
Internet: <http://www.europarl.europa.eu>

Bureau pour la Belgique

Rue Wiertz 60
B-1047 Bruxelles
Tél. (32-2) 284 20 05
Fax (32-2) 230 75 55
E-mail: epbrussels@europarl.europa.eu
Internet: <http://www.europarl.europa.eu/brussels/>

Bureau pour le Luxembourg

Maison de l'Europe
7, rue du Marché-aux-Herbes
L-2929 Luxembourg
Tél. (352) 43 00-22597
Fax (352) 43 00-22457
E-mail: EPLuxembourg@europarl.europa.eu
Internet: <http://www.europarl.europa.eu>