



**COUNCIL OF EUROPEAN MUNICIPALITIES AND REGIONS
CONSEIL DES COMMUNES ET RÉGIONS D'EUROPE**

**Réponse du CCRE au livre blanc sur une
politique de communication européenne
COM (2006) 35 final**

(seule la version anglaise fait foi)

Bruxelles, octobre 2006

Points clés de la réponse du CCRE

1. Le CCRE se félicite des initiatives de la Commission européenne visant à combler le fossé entre les citoyens européens et les décideurs politiques.
2. Le CCRE souligne qu'une stratégie de communication européenne efficace nécessite l'apport de ressources suffisantes et son intégration au sein d'un cadre stratégique incluant une mise en œuvre concrète et un plan d'évaluation.
3. Cette réponse offre un certain nombre de propositions concrètes, incluant la création de matériel éducationnel, des structures de soutien pour les groupes de visiteurs, ainsi que le besoin de revoir les structures des sites web européens. La réponse a été élaborée grâce à l'apport des attachés de presse et de communication de plus de 15 associations nationales d'autorités locales et régionales.
4. Le CCRE se félicite de la référence du Livre blanc qui souligne l'importance de « travailler ensemble » et qui reconnaît les acteurs locaux et régionaux comme jouant un rôle essentiel en tant que médiateur entre l'UE et le public.
5. Le CCRE estime qu'un certain nombre d'initiatives pourraient être prises pour assister les acteurs locaux et régionaux dans ce rôle, notamment des projets de formation de journalistes locaux et régionaux et de politiciens. Ces initiatives pourraient également comprendre la promotion de « projets d'experts nationaux détachés » entre les institutions européennes et les administrations locales et régionales.
6. Toutefois, la perception de l'UE dépend autant de ce qu'elle fait que de la manière dont elle communique. Si l'UE est sérieusement intéressée d'améliorer son image et sa capacité de communiquer au niveau local et régional, alors les politiques et législations européennes doivent mieux prendre en compte les structures et particularités des municipalités et régions.
7. Le CCRE souligne que la communication ne doit pas être unidirectionnelle : il est essentiel de s'engager dans un dialogue critique et de prendre en compte le savoir-faire ainsi que les préoccupations des municipalités et régions dans le processus de décision européen.

Introduction

1. Le Conseil des Communes et Régions d'Europe (CCRE) note que, selon l'expérience des régions et localités, un grand nombre de nos concitoyens ne suivent plus aussi clairement la direction prise par l'UE dans son développement. Ils ont souvent l'impression que l'Union ne répond plus suffisamment à leurs inquiétudes au quotidien.

Nous nous félicitons dès lors de l'initiative de la Commission européenne visant à combler le fossé entre les citoyens européens et les décideurs politiques. Ceci revêt une importance capitale pour communiquer efficacement sur l'Europe avec le public. C'est le seul moyen de rapprocher les citoyens de l'Europe.

2. Le CCRE rassemble 49 associations représentant les autorités locales et régionales de 36 pays. Depuis plus de 50 ans, le CCRE promeut une Europe forte et unie basée sur l'autonomie locale et régionale. En tant que tel, nous nous considérons comme des partenaires vitaux des institutions européennes pour communiquer sur l'Europe. Les municipalités et régions jouent un rôle important en tant que médiateurs entre l'UE et le public. Une large proportion de la législation européenne est mise en œuvre au niveau local et régional ; c'est là que le soutien du public envers les décisions prises à Bruxelles et à Strasbourg peut s'effectuer, pour peu que la communication soit efficace.

3. En terme de communication, l'UE se trouve dans une situation bien plus complexe que la plupart des autres organisations, privées ou publiques. La plupart de ses activités relèvent de champs légaux et techniques qui sont par définition complexes. De plus, il est avéré que de nombreux politiciens et médias remettent souvent la faute sur l'UE qui peut être critiquée sans crainte de représailles. Enfin, le travail de communication qui consiste à s'adresser à un public très vaste parlant de nombreuses langues et se différenciant par leur culture nationale constitue encore un obstacle à surmonter.

4. Le CCRE estime que la stratégie de communication de l'UE peut être à ce jour améliorée. Un véritable changement ne peut s'effectuer qu'à long terme, ce qui peut prendre des années d'investissement. Cela nécessite des réformes significatives des politiques de communication des institutions européennes ainsi qu'un changement radical dans la mentalité et méthodes de travail. Les changements institutionnels doivent se faire au sein d'un véritable partenariat. Un effort constant est nécessaire pour renforcer les structures de gouvernance européennes de telle sorte que la communication ne se réduise pas à de la propagande mais se base sur un échange critique, bidirectionnel.

5. Les réflexions dans ce document sont le fruit d'un travail effectué par les experts en politiques européennes et les attachés de presse et de communication des associations membres. Elles sont basées sur leurs expériences et le point de vue de journalistes locaux et régionaux sur la manière dont l'UE communique. Elles ont pour objectif de proposer à la Commission européenne des suggestions concrètes sur comment améliorer la politique de communication de l'UE.

La communication - une politique en tant que telle

6. Le CCRE se félicite des initiatives prises par la Commission européenne et des références faites sur le partenariat dans le Livre blanc sur la communication, notamment avec les autorités locales et régionales.

7. Le CCRE se félicite de l'affirmation de la Commission qui soutient que « la communication ne peut être dissociée de qui est communiqué » mais aurait souhaité que le Livre blanc ait reflété ce principe en adressant la question de l'impact des activités européennes sur son image. Le contenu précède la communication. La perception que l'on se fait d'un organe public, et ce donc compris l'UE, dépend autant de ce qu'il fait que de la manière dont il communique. Dans son effort de travailler de manière plus rapprochée avec les citoyens, les institutions européennes devraient refléter simultanément le contenu de leurs actions et la manière de communiquer.

8. Le CCRE et ses membres ne sont pas en faveur d'une charte européenne sur la communication. Si cette charte devait se fonder sur une base volontaire, elle ne servirait à rien. Si elle devait être contraignante, de nombreuses parties prenantes s'y opposeraient.

9. Le CCRE regrette l'absence d'une approche stratégique et analytique du Livre blanc.

L'amélioration de la manière dont l'UE communique devrait commencer par la mise en place d'une stratégie de communication claire basée sur une ou plusieurs audience(s) ciblée(s) ainsi que sur des messages sur lesquels elle veut se concentrer. Au lieu de cela, le Livre blanc semble rassembler un certain nombre de propositions, sans définir de cadre dans lequel les insérer.

10. Le CCRE note que les objectifs et activités présentés dans le Livre blanc nécessiteraient des ressources humaines et financières substantielles. De nombreux rapports et stratégies sur la communication ont été réalisés dans le passé – il est essentiel que la nouvelle stratégie de communication de l'UE soit pourvue de ressources suffisantes et intégrée au sein d'un cadre stratégique comprenant un plan de mise en œuvre concret.

11. Le CCRE regrette également que le Livre blanc ne propose pas de chemin à suivre quant à l'évaluation de l'efficacité de sa future communication. Chaque institution européenne devrait, chaque année, évaluer l'impact et l'efficacité de sa politique de communication (messages, site web, publications, événements). La méthodologie et les résultats de cet exercice annuel devraient être rendu public.

Habiliter les citoyens

12. Le CCRE se félicite de l'ampleur des informations rendues disponibles au public par les institutions européennes via un certain nombre de canaux. Nous notons toutefois que ces informations sont souvent criblées de jargon européen et manquent d'intérêt pour les gens dans leur vie quotidienne. Nous reconnaissons qu'il est de plus en plus difficile de fournir ces informations à temps et dans toutes les langues officielles de l'UE. Ce manque d'informations rend toutefois plus difficile le travail des acteurs locaux et régionaux qui jouent un rôle actif pour communiquer sur l'Europe.

13. Le CCRE est d'accord avec le fait que l'UE devrait produire, en collaboration avec les professionnels éducatifs, du matériel pédagogique sur l'UE. Ce matériel facilement utilisable et accessible démontrerait le lien entre les initiatives européennes et les problèmes qui doivent être résolus. Il est important que ce matériel ne soit pas perçu comme de la propagande. A ce jour, il devrait aller au-delà des considérations factuelles et techniques et se concentrer sur le rôle que l'UE joue dans la vie des citoyens au quotidien, notamment au moyen d'exemples concrets. Il est souhaitable que ce matériel d'information indique clairement les compétences dont l'UE dispose dans des domaines spécifiques, par exemple clarifier jusqu'où l'UE peut et ne peut pas influencer la politique au niveau national et infranational.

14. Il serait utile de créer une seule structure d'accueil pour les groupes de visiteurs des institutions européennes. Plutôt que de disposer d'une entrée obligatoire unique vers les institutions européennes, cette structure servirait de « premier point de contact ». Elle aurait pour objectif de faciliter l'organisation de visites au sein des institutions européennes. Étant donné que chaque visiteur deviendra de facto un ambassadeur dès son retour chez lui, l'impact de ces visites n'est pas à négliger. Le CCRE souhaite ainsi que plus de fonds soient investis dans l'organisation de ces visites.

15. Un autre élément important pour accroître l'impact positif de ces visites au sein des institutions européennes consisterait à identifier et former le personnel responsable des groupes de visiteurs. Cette formation concerne tout particulièrement la prise de parole en public. Si nécessaire, il serait préférable de disposer d'interprètes pour le personnel responsable des groupes de visiteurs plutôt que de donner la responsabilité des visiteurs à des personnes parlant couramment la langue mais ne disposant pas d'une expérience suffisante pour s'adresser à des groupes de visiteurs.

16. Le CCRE se félicite des suggestions émises dans le Livre blanc visant à connecter les citoyens entre eux. Le CCRE a toujours considéré les jumelages comme essentiels pour relier les citoyens européens entre eux au-delà des frontières nationales. Ceux-ci contribuent à l'instauration d'une Europe pacifiée et unie. A ce jour, il existe quelque 30 000 liens de jumelages. Nous travaillons étroitement avec la Commission européenne (DG Education et Culture) pour promouvoir des initiatives et échanges de jumelages modernes et de grande qualité qui impliquent tous les maillons de la communauté. Les jumelages pourraient devenir l'un des meilleurs outils de communication de l'UE, pourvu qu'il leur soit alloué des ressources suffisantes.

Travailler avec les médias et les nouvelles technologies

17. Le CCRE se félicite de la proposition de mettre à niveau Europe by Satellite¹ pour que ce service ne se limite pas à ne couvrir que les sommets et conférences. Il est souhaitable qu'Europe by Satellite dispose de ressources suffisantes pour fournir aux stations TV ce dont ils ont besoin pour couvrir l'actualité européenne ayant un impact direct sur les citoyens européens.

¹ Service TV de la Commission européenne fournissant des vidéos libres d'utilisation pour stations TV

18. Les représentations de la Commission européenne et du Parlement de chaque Etat membre devraient fusionner au sein d'une « Maison de l'Union européenne » commune. Celle-ci serait composée de responsables de presse et de communication dotés d'une expérience suffisante et recrutés localement. Des évaluations du travail de communication seraient organisées sur une base annuelle.

19. Des enquêtes montrent qu'Internet joue un rôle croissant en tant que source d'information pour les Européens, plus particulièrement pour la tranche d'âge de 15 à 25 ans. L'UE devrait prendre en considération cette nouvelle donne et adapter ces canaux de communication en investissant moins de ressources dans le matériel papier et plus dans ses sites web.

20. Il ne suffit toutefois pas d'améliorer la présentation des sites web EUROPA mais également de revoir l'ensemble du concept EUROPA et opter pour une approche décentralisée pour diffuser des informations : un site central fournirait la majorité des nouvelles sur l'Europe dans deux ou trois langues, 25 (bientôt 27) autres « sites web satellites » se focaliseraient sur un pays membre européen. Cette approche décentralisée de salle de presse a déjà été mise en œuvre au sein de nombreux services incluant la BBC World Service ou Euractiv.

21. Les sites web satellites seraient gérés par des journalistes basés dans leur pays ; ils jouiraient d'une indépendance éditoriale pour choisir et éditer les informations sur l'Europe jugées les plus intéressantes en fonction des particularités nationales. Cette approche permettrait également d'outrepasser les barrières linguistiques et serait en accord avec l'objectif de la Commission européenne d'adapter sa communication aux besoins des citoyens.

22. Une autre manière de rendre les sites web des institutions européennes plus faciles d'utilisation serait d'assurer l'uniformité des structures et de la navigation de chaque site web des institutions.

23. Il serait également souhaitable de revoir entièrement la manière dont les services de presse et de communication travaillent au sein des institutions européennes. Quelques-unes des améliorations réalisables sont les suivantes :

- Seuls les professionnels dotés d'une expérience considérable en presse et en communication acquise en dehors des institutions européennes devraient travailler au sein des bureaux de presse.
- Les attachés de presse devraient disposer d'une plus large liberté éditoriale quant à ce qu'ils écrivent et quant au style utilisé ; ils devraient être encouragés à aller au-delà de simples couvertures de « réunions officielles » et autres.
- Les communiqués de presse, les infos web et publications devraient être disponibles beaucoup plus rapidement. Ceci pourrait être réalisé en mettant en place des procédures de vérification et de traduction plus rapides et plus simples.
- Le jargon devrait être proscrit et des lignes de conduite de communication de base devraient lier tous les services de presse et de communication.

Le partenariat avec les autorités locales et régionales et les médias

24. De par la diversité linguistique et culturelle de l'UE, il semble impossible d'établir une liaison directe avec des centaines de millions d'individus. Les institutions de l'UE devraient à la place renforcer leur coopération avec les associations locales et régionales, les gouvernements et médias, voie de transmission principale entre l'Union européenne et ses citoyens.

25. Pour contrer l'argument "Bruxelles est trop loin" que l'on peut entendre dans la plupart des salles de presse locales et régionales à travers l'Europe, l'EU devrait considérer la mise en place de projets « de formation à l'UE pour les journalistes locaux et régionaux ». Ceux-ci permettraient d'aider les médias locaux et régionaux à rendre compte des questions sur l'Europe. Un programme de formation semblable sur l'UE pourrait être envisagé pour les politiciens locaux et régionaux, ainsi que pour les attachés de presse et de communication locaux et régionaux. De tels programmes de formation devraient être organisés par des intervenants externes et indépendants pour assurer une liberté de pensée sur la manière dont l'UE travaille.

26. Le projet « des experts nationaux détachés » visant à offrir aux fonctionnaires nationaux la possibilité de travailler pendant une période de temps fixe au sein des institutions européennes devrait être élargi et plus largement promu. De manière plus spécifique, le CCRE estime qu'il serait salutaire d'encourager les échanges entre les fonctionnaires européens et les fonctionnaires des administrations locales et régionales.

27. Le CCRE accueille favorablement la mise en avant, dans le Livre blanc, des médias locaux et régionaux. Toutes les études montrent que les médias locaux et régionaux européens, ainsi qu'Internet, voient leur part d'audience croître constamment. Ceci implique donc la nécessité de rédiger les communiqués de presse en fonction des besoins des salles de presse locales et régionales, d'encourager les journalistes locaux et régionaux à suivre l'actualité européenne, et de soutenir les initiatives locales et événements à dimension européenne.

28. La Commission européenne pourrait également produire, en coopération avec les professionnels de la presse et de la communication locaux et régionaux, des infos qui leur seraient destinées et qui leur permettraient de couvrir les questions européennes plus facilement.

La politique de communication en tant que dialogue critique

29. Si les municipalités doivent agir comme des partenaires de l'Union européenne, alors la communication ne peut être à sens unique. C'est ici que le dialogue et la discussion critique prennent tous leur sens. Au cours de ces dernières années, nous nous sommes inquiétés de la tendance croissante que prend l'UE d'interférer, au moyen de propositions législatives et d'interprétations de la loi, dans des secteurs de politiques qui relèvent principalement des niveaux locaux et régionaux. La fourniture de services publics au sein du marché intérieur en est un exemple révélateur.

30. Si l'UE souhaite sérieusement améliorer son image et sa capacité de communiquer au niveau local et régional, alors ses politiques et sa législation doivent mieux prendre en compte les structures municipales et régionales. Pour ce faire, il s'avère indispensable de travailler de manière efficace en prenant en compte le savoir-faire et les préoccupations des municipalités et régions au sein même du processus d'élaboration des politiques et de décision européen. Il est également essentiel de communiquer ces décisions aux niveaux plus bas, aux derniers maillons de la chaîne. Nous croyons fermement que toutes ces recommandations peuvent contribuer directement à améliorer l'assentiment du public envers les politiques européennes et à faciliter la communication de ces politiques au niveau local.