

COMMENT LES CITOYENS SOUHAITENT-ILS COMMUNIQUER AVEC L'UNION EUROPÉENNE ?

Virginie Timmerman | chargée de projet Citoyenneté et Démocratie à Notre Europe - Institut Jacques Delors

Daniel Debomy | fondateur et directeur de l'Institut de recherches sur les opinions publiques (OPTEM)

Notre Europe - Institut Jacques Delors, avec l'aide du réseau OPTEM, a organisé entre le 7 décembre 2013 et le 3 janvier 2014, la première phase du projet « Horizon UE : un cheminement horizontal vers la citoyenneté européenne » qui consistait à recueillir l'opinion, à travers l'organisation de groupes de discussion, de 157 citoyens européens de 18 États membres sur leur vision de l'UE et leur voie d'accès aux institutions européennes. Cette synthèse reprend les points principaux de la discussion relative aux moyens d'expression citoyenne dont voudraient disposer les citoyens européens pour communiquer avec l'Union européenne.

Introduction

157 citoyens, issus de 18 pays membres de l'Union européenne (voir *Carte 1*), ont été réunis dans des groupes représentatifs afin de discuter de leur vision de l'UE et de leur voie d'accès à l'UE. Les groupes de discussion ont été organisés par le réseau OPTEM entre le 7 décembre 2013 et le 3 janvier 2014 (voir *Annexe 1*).

Ils ont été sélectionnés afin d'obtenir un échantillon représentatif de la diversité des citoyens européens grâce à la prise en compte de plusieurs critères socio-démographiques (voir *Tableau 1*).

TABLEAU 1 ► Le profil des 157 citoyens européens participant à la première phase du projet « Horizon UE »

Participants		157
Classe d'âge	20-34 ans	52
	35-49 ans	59
	50 ans et +	46
Catégorie socio-professionnelle	Moyenne-inférieure	76
	Moyenne-supérieure	81
Genre	Hommes	80
	Femmes	77
Nationalité		18

Cette synthèse s'intéresse aux points principaux de la discussion relative aux moyens d'expression citoyenne dont voudraient disposer les citoyens européens pour communiquer avec l'Union européenne. Rédigée par Virginie Timmerman, elle reprend des éléments provenant d'une synthèse européenne de Daniel Debomy et des (18) rapports nationaux produits par ses partenaires du réseau Optem¹. Les opinions exprimées ici sont uniquement celles des participants à ces groupes de discussion et ne reflètent pas nécessairement les opinions de l'ensemble des citoyens européens.

1. De nouveaux moyens d'expression citoyenne : les réactions spontanées

Les participants aux discussions de groupe étaient invités à dire comment ils voudraient communiquer avec l'Union européenne, en évoquant dans un premier temps quels nouveaux moyens d'expression citoyenne ils imaginent pour faire entendre leur voix.

La variété des propositions (voir *Carte 2*) reflète les différentes résolutions ressortant des groupes de discussions². En effet, les citoyens ont exprimé à plusieurs

1. Daniel Debomy, « L'implication des citoyens de l'UE dans le projet européen », *Synthèse*, Notre Europe - Institut Jacques Delors, juillet 2014 ; Réseau Optem, « L'implication des citoyens européens dans l'UE : synthèses nationales », *Synthèse*, Notre Europe - Institut Jacques Delors, décembre 2013/janvier 2014.

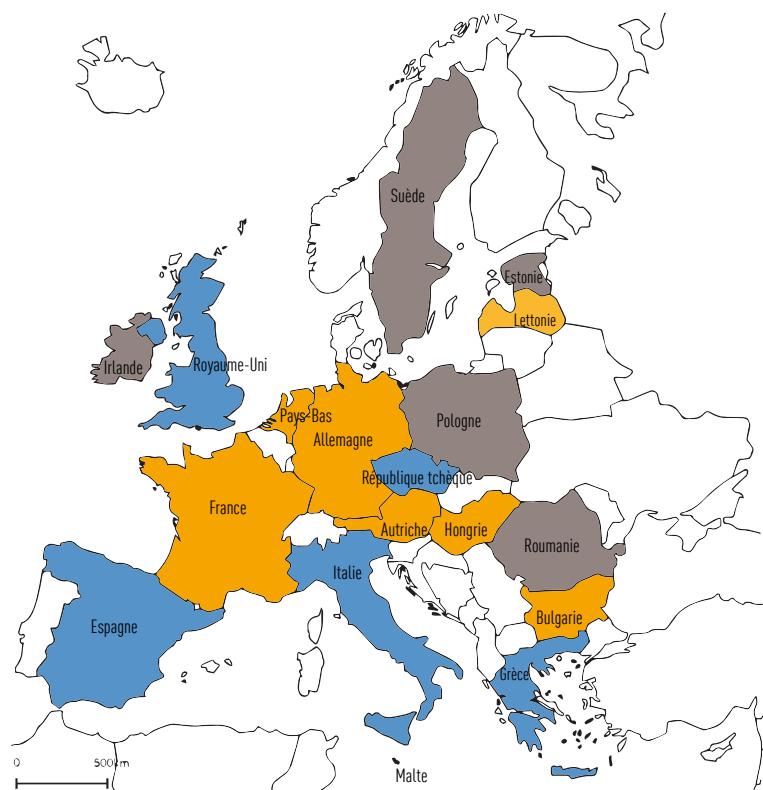
2. Virginie Timmerman, « Comment les citoyens voient-ils l'Union européenne ? », *Synthèse*, Notre Europe - Institut Jacques Delors, novembre 2014 ; Virginie Timmerman et Daniel Debomy, « Comment l'Union européenne communique-t-elle avec les citoyens ? », *Synthèse*, Notre Europe - Institut Jacques Delors, novembre 2014.

reprises leur volonté d'une plus grande proximité et continuité des échanges avec l'Union européenne (grâce à des points de contact plus proches des citoyens), d'un plus grand accès aux institutions et aux représentants européens (grâce à moins de bureaucratie et à un contact plus personnalisé et plus direct) et enfin, de plus d'informations (particulièrement sur les activités européennes qui les touchent au quotidien) afin de se sentir plus concernés par l'UE. D'ailleurs,

les idées de moyens d'expression citoyenne évoquées sont très souvent liées à Internet et aux outils de communication électronique, vue comme un outil rapide, accessible et pratique.

Les différents moyens d'expression citoyenne cités par les citoyens participants peuvent être regroupés en 5 catégories (voir *Graphique 1*).

CARTE 1 ► Attitude générale vis-à-vis des citoyens participant au projet « Horizon UE »

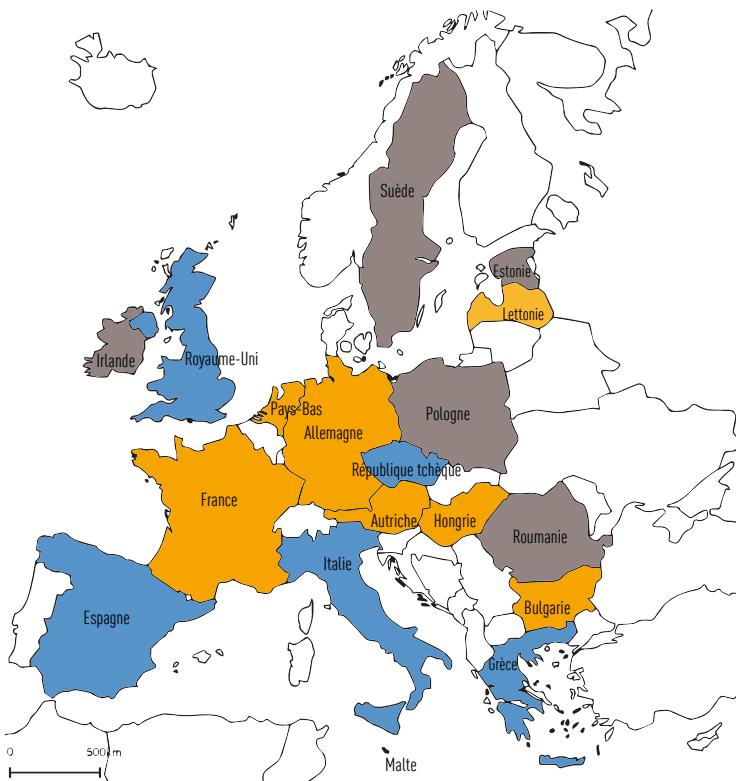


LÉGENDE ► Cartes 1 et 2

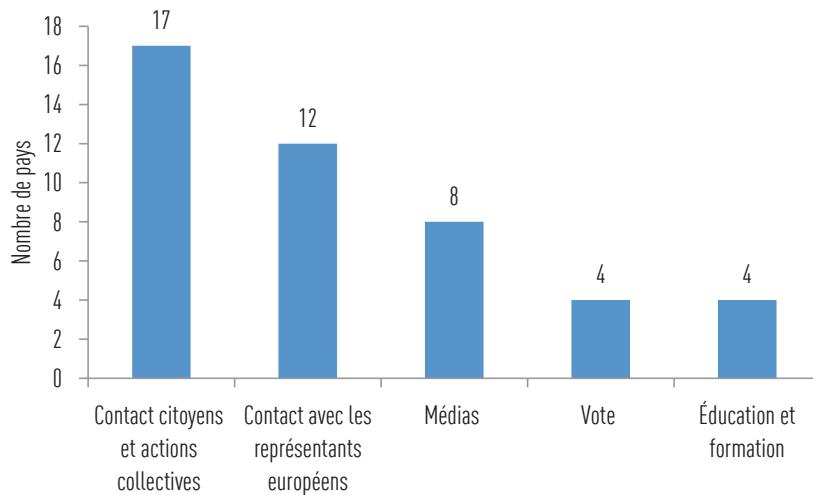
POSITIVE	MITIGÉE (À LA FOIS CÔTÉS POSITIFS ET NÉGATIFS)	NÉGATIVE
Estonie	Autriche	République tchèque
Irlande	Bulgarie	Grèce (grande déception)
Malte	France (dégradation)	Italie (désillusion et rancœur)
Pologne	Allemagne (dégradation)	Espagne
Roumanie (atténuation)	Hongrie	Royaume-Uni
Suède (partiellement contrebalancé)	Pays-Bas	
	Lettonie (craintes initiales nettement réduites)	

CARTE 2 ► Les propositions des citoyens participant au projet « Horizon UE » pour de nouveaux moyens d'expression citoyenne

Allemagne Référendums pour une démocratie directe, contacts institutionnalisés avec les députés européens, programme de télévision diffusé en prime time et présenté par une personnalité charismatique	Autriche Sondages en ligne permanents sur divers sujets basés sur des échantillons représentatifs, mise en place de campagnes d'information et de débats dans les capitales régionales, débats et événements sur des thématiques de l'UE réunissant des personnes issues de différents États européens	Bulgarie Rencontres individualisées dans le bureau du PE en Bulgarie, communication électronique avec les représentants de l'UE, création d'un think tank recueillant les opinions des citoyens	Espagne Création de centres d'information citoyens dans chaque pays, site Internet, canal de communication unique accessible 24h/24, programmes et informations télévisées, publicité autour de l'UE, réunions internationales et interculturelles lors des programmes de télévision, échange d'idées entre citoyens de l'UE, échanges professionnels avec les autres pays	Estonie Idées un peu folles pour attirer l'attention : festival de chansons protestataires, mettre le feu sur la place publique, faire fondre la neige avec des sèche-cheveux, création de groupes/événements sur Facebook pour rassembler les personnes intéressées, mettre en place des groupes de soutien et de pression paneuropéens sur Facebook et d'autres réseaux sociaux	France Recours aux moyens de communication électroniques (Internet, réseaux sociaux), proximité dans les informations ou débats (salles, lieux publics tels que les « conseils locaux », « consultations citoyennes »)
Suède Vote direct via Internet, pétitions pour une démocratie plus directe					
Royaume-Uni Manifestations, sondages d'opinion promus via des campagnes publicitaires, représentants de l'UE qui viendraient au contact de la population, faire connaître les noms et les contacts des députés, développer des moyens pour toucher les locuteurs non anglophones					
Roumanie Films promotionnels, documentaires, publicité et programmes de divertissement télévisés, bureaux territoriaux pour les députés européens, services de relations publiques dans chaque région, sondages d'opinion, centres d'information dédiés					
République tchèque Contact direct avec un médiateur, centre d'information en centre-ville, débats publics entre citoyens et représentants de l'UE, création d'une boîte postale/mail, diffusion régulière d'émissions télévisées (en direct), rapports réguliers sur le PE					
Pologne Forums de discussion (sur Internet et en public), ligne d'assistance téléphonique, site Internet, programme télévision dédié, rencontres avec les députés dans les communautés locales	Pays-Bas Travail de consultation conjoint entre citoyens et lobbys, référendums via Internet, enquêtes permanentes en ligne, consultations citoyennes, débats, communautés en ligne, formations ludiques		Malte Correspondance directe avec l'UE via e-mail, sondages et forums en ligne, le tout avec un véritable suivi, mise en place d'ateliers afin d'aborder différents sujets	Lettonie Page d'accueil unique dédiée facile à utiliser permettant aux citoyens de s'exprimer dans leur propre langue et d'obtenir des réponses, série d'émissions télévision dans tous les États membres, institution créée spécialement pour recevoir les requêtes et les recommandations	Italie Site Internet dédié permettant aux citoyens italiens de donner leur avis et de partager des informations, centres publics (guichets dans les bureaux des communes ou des régions), rencontre avec les responsables politiques de l'UE
Irlande Meilleure communication avec les députés européens, promotion de l'UE dans les écoles, informations détaillées concernant les raisons qui ont motivé le vote de nouvelles lois, informations détaillées accessibles sur les sites Internet de l'UE, ligne d'assistance téléphonique					
Italie Site Internet dédié permettant aux citoyens italiens de donner leur avis et de partager des informations, centres publics (guichets dans les bureaux des communes ou des régions), rencontre avec les responsables politiques de l'UE					



GRAPHIQUE 1 ► Les propositions des citoyens participant au projet « Horizon UE » pour de nouveaux moyens d'expression citoyenne



La totalité des groupes de discussion, à l'exception du groupe de citoyens allemands, imagine des moyens d'expression citoyenne impliquant un contact régulier avec - ou entre - les citoyens européens, notamment via des actions collectives. Le moyen le plus souvent évoqué³ prendrait la forme d'une plateforme ou d'un forum interactif en ligne où les citoyens pourraient s'informer, échanger entre eux et s'exprimer librement avec l'aide de modérateurs ou d'experts. Ceux-ci pourraient également donner des réponses, suivant différentes modalités (dans plusieurs discussions de groupe, la question de l'anonymat est soulevée). Le second moyen qui revient dans plusieurs discussions de groupe⁴ est le sondage qui s'effectuerait en ligne, se déclinerait de manière simple (une question à un groupe représentatif), serait régulier et surtout dont les résultats seraient largement communiqués afin que chaque citoyen puisse en avoir connaissance. Les autres moyens mentionnés sont : un groupe Facebook - variation de la plateforme citoyenne précédente⁵, des consultations citoyennes⁶, la création d'un think tank citoyen où les opinions des citoyens seraient régulièrement recueillies, analysées et communiquées⁷, dans le même genre un partenariat entre lobbies et citoyens où les lobbies pourraient travailler en coopération avec les citoyens afin d'avoir un point de vue complet à communiquer aux députés et représentants européens⁸, des échanges et débats citoyens locaux où chacun pourrait venir donner son avis sur les propositions

europeennes sur le schéma des conseils de quartier français⁹, des événements avec des citoyens de différents États membres¹⁰, et enfin les pétitions¹¹ et les manifestations¹².

Paroles de citoyens

« *Internet représente un réseau citoyen gigantesque. On peut réaliser des enquêtes en ligne sur les questions qui se posent, les objectifs à atteindre, etc. en interrogeant un certain nombre de personnes de milieux sociaux différents dans chaque pays. Ça serait une façon pratique d'impliquer les citoyens* » Autriche

« *Je pense qu'aller dans un autre pays et discuter avec les gens qui y habitent permettra de faire naître une nouvelle façon de voir les choses* » Autriche

« *L'UE devrait organiser des événements en collaboration avec les États membres pour permettre à des personnes issues de pays différents de se rencontrer et d'échanger leurs points de vue* » Autriche

« *[Un conseil de quartier local] pour encourager ceux qui ne sont pas motivés et qui ne votent pas* » France

« *Comme dans un jury, des personnes de pays et de milieux différents seraient sélectionnées pour donner leur avis et leurs suggestions sur les décisions à prendre* » Grèce

3. Espagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Malte, Pays-Bas, Pologne, Royaume-Uni.

4. Autriche, Grèce, Malte, Pays-Bas, Roumanie, Suède, Royaume-Uni.

5. Estonie, France.

6. France, Pays-Bas, Pologne.

7. Bulgarie, Grèce, Lettonie.

8. Pays-Bas.

9. France, Grèce.

10. Autriche.

11. Suède.

12. Royaume-Uni.

« Comme je ne peux pas contacter directement le commissaire ou les membres du Parlement européen, ce type de groupe [un forum citoyen représentatif] pourrait rassembler les pétitions, les idées et les soumettre aux organes concernés... Ainsi, ils seraient obligés d'écouter ce que l'on a à dire, ce qui n'est pas le cas actuellement » Grèce

« Comme un portail d'information qui serait dédié aux actualités des principales thématiques de l'UE. Chacun pourrait sélectionner celles qui l'intéressent et recevoir des nouvelles via e-mail ou Facebook » Grèce

« Les décisions prises à l'échelle de l'UE se feraient en fonction de ce qui ressort des référendums continus [publiés sur Internet] » Hongrie

« Si un sujet prend une certaine ampleur ou touche un certain nombre de personnes, il faudrait obligatoirement qu'il devienne public d'une façon ou d'une autre. Qu'on en parle à la TV, dans les tribunaux, au Parlement ou autre, en fonction du problème » Hongrie

« En fait, je ne sais pas si cela existe vraiment, le fait qu'une question soit examinée dès qu'elle atteint une certaine ampleur. Qui sait ? C'est peut-être stipulé quelque part, mais on ne le sait pas » Hongrie

« J'imagine que ce que l'on écrit ici en pensant qu'il s'agit d'une simple utopie est déjà utilisé en Suède par exemple » Hongrie

« Je veux bien donner mon avis à propos de n'importe quel sujet à condition que mon nom apparaisse. Je ne trouve pas ça juste de s'exprimer de façon anonyme » Hongrie

« Je pense que c'est de plus en plus important que ça puisse être fait de manière anonyme en Hongrie. Je pourrais ne pas avoir envie qu'ils sachent depuis quelle adresse mail j'envoie mes opinions » Hongrie

« C'est important de s'assurer qu'il n'y aura pas de conséquences négatives si je donne mon nom. C'est indispensable ! Il faut que cela soit garanti » Hongrie

« Mettre des liens sur le site pour informer de ce qui s'est passé durant la semaine. On pourrait cliquer dessus si un sujet nous intéresse » Irlande

« Placer une personne prise au hasard au côté de chaque lobbyiste » Pays-Bas

« Faire en sorte que les gens répondent à une question chaque matin » Pays-Bas

« Faire appel à des personnes prises au hasard pour évoquer des thèmes variés » Pays-Bas

« Rassembler un grand nombre de personnes pour débattre » Pays-Bas

« Développer une communauté en ligne » Pays-Bas

« Un centre de discussion à côté du Parlement serait une bonne chose. Car un Polonais lambda n'a pas véritablement l'occasion d'exprimer son point de vue. Donc je ne suis pas convaincu que les membres polonais du Parlement européen savent véritablement ce que pense M. Tout-le-monde » Pologne

« Est-ce qu'on peut s'impliquer davantage ? Évidemment, on peut exprimer ses opinions. La question est de savoir quelle sera la réaction. Notre requête sera-t-elle remise à une personne en mesure de prendre une décision ou est-ce que l'on parlera simplement à des bureaucrates qui se contenteront d'écouter ? » Pologne

« Il pourrait y avoir des sondages sur les sujets abordés au sein de l'UE » Roumanie

« Ça serait bien d'avoir un bâtiment qui regroupe tout ça. Que toutes ces idées soient rassemblées sous un même toit » Roumanie

« Je n'utilise pas Twitter et ma mère n'a même pas d'ordinateur » Royaume-Uni

La majorité des groupes de discussion¹³ évoquent des moyens d'expression impliquant un contact avec les députés européens et les représentants des institutions européennes. Ces moyens ne sont pas particulièrement nouveaux, mais les citoyens les évoquent en y ajoutant des modalités qui les rendraient, pour eux, nouveaux - régularité, proximité, publicité, échanges personnalisés. Le moyen le plus souvent évoqué¹⁴, sous cette forme, est l'organisation de débats avec des députés européens, des représentants des institutions européennes ou des experts

13. Allemagne, Bulgarie, Espagne, France, Irlande, Italie, Malte, Pays-Bas, Pologne, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni.

14. Autriche, France, Irlande, Italie, Pays-Bas, République tchèque, Royaume-Uni.

qui se dérouleraient régulièrement à proximité des citoyens - dans les capitales régionales - où chacun pourrait exprimer son opinion et être pris en considération. Au-delà de l'organisation de ces débats, certains citoyens¹⁵ aimeraient avoir la possibilité de rencontrer les députés européens individuellement, en imaginant qu'ils pourraient avoir un bureau dans les grandes et moyennes villes avec des dates et horaires d'ouverture réguliers ; cependant ils sont conscients que cela est quasiment irréalisable étant donné les calendriers déjà très chargés des députés européens. Ensuite, certains citoyens¹⁶ imaginent la possibilité d'un centre d'information de proximité où chaque citoyen pourrait s'informer, discuter avec des experts. Enfin, les citoyens évoquent la possibilité d'une communication électronique¹⁷, écrite ou téléphonique ; possibilité qui existe déjà mais qui n'est pas optimale étant donné que les réponses, s'il y en a, mettent très longtemps à arriver. Les citoyens britanniques ajoutent, au cours de leur discussion de groupe, que si ce genre d'échanges est possible, il faudrait communiquer aux citoyens les coordonnées des députés européens afin de les rendre effectifs.

Paroles de citoyens

« Les bureaux régionaux devraient organiser des événements et des discussions sur des sujets spécifiques, faire circuler les informations, proposer des bulletins de vote pour les enquêtes en cours. On pourrait mettre cela en place dans toutes les capitales » Autriche

« Mais également dans les capitales régionales parce que ce qui se passe à Vienne ne m'est daucune utilité si je réside dans le Tyrol » Autriche

« Par exemple, les médecins ou représentants du corps médical désireux de s'entretenir avec leur député européen afin de parler de certains problèmes et de défendre leurs droits » Espagne

« Un service spécialisé où adresser nos questions, plaintes, requêtes afin d'obtenir une réponse » France

« J'aimerais qu'une personne comme Merkel par exemple vienne et discute avec les gens, prenne connaissance de leurs problèmes » Italie

« Les députés devraient avoir des bureaux territoriaux pour que les personnes vivant dans ces endroits puissent s'y rendre et exprimer leur point de vue. Ils ont le devoir de demander aux gens leur avis sur l'alimentation, la culture, l'éducation, l'industrie, etc. » Roumanie

« Les députés européens font office d'intermédiaire entre nous et l'Union. Ils devraient nous résumer les différentes situations pour qu'on n'ait pas à lire ces documents longs et ennuyeux. En bref, nous dire quels projets sont débattus puis nous demander notre avis » Roumanie

« Ce serait intéressant d'avoir un département relations publiques à l'échelle locale. Nous n'avons pas le temps de nous rendre sur le site de l'UE pour tenter d'y déchiffrer tout ce langage technique. Je pense qu'il devrait y avoir un service ou une sorte d'entité qui simplifierait les informations » Roumanie

« Il devrait y avoir un bâtiment avec des bureaux dédiés à chacune des principales thématiques comme l'agriculture, la recherche, et ainsi de suite, qui pourraient nous informer rapidement et nous laisser exprimer nos points de vue. [...] En bref, un centre proposant des services de réponse rapide sur les principaux sujets d'actualité et qui prendrait également en compte l'avis des citoyens, car l'Union européenne a une âme, mais il lui manque un corps » Roumanie

« L'idée de créer des centres dans lesquels se rendre (comme lors des réunions avec le maire de votre ville) pour ensuite avoir de plus amples informations et être dirigé vers d'autres centres n'est pas mauvaise, mais il faut que ça soit individualisé. La relation doit être personnalisée. Dans ces centres, il devrait y avoir des gens auxquels on puisse parler, des personnes prêtes à écouter les citoyens » Roumanie

Dans plusieurs discussions de groupe, des moyens d'expression citoyenne liés aux médias sont mentionnés : diffusion régulière de programmes de télévision attractifs et en première partie de soirée aux heures de grandes écoutes¹⁸, documentaires et films promotionnels cinématographiques sur les Européens et/ou les questions européennes¹⁹, compte-rendus télévisés réguliers des députés européens sur leurs activités²⁰, une chaîne de télévision paneuropéenne²¹,

15. Allemagne, Bulgarie, Espagne, Pologne, Roumanie.

16. Espagne, Italie, République tchèque, Roumanie.

17. Bulgarie, France, Malte, République tchèque, Royaume-Uni.

18. Allemagne, Espagne, Lettonie, Pologne, République tchèque, Roumanie.

19. Roumanie.

20. République tchèque.

21. Grèce.

publicité²², attraction de l'attention des médias à travers des actions spectaculaires (festival de chansons protestataires, faire fondre la neige avec des sèche-cheveux, etc.)²³.

Paroles de citoyens

« *On pourrait imaginer un programme appelé "Nouvelles de l'UE". Il serait bien fait, intéressant et il faudrait éviter de le diffuser à 23 h, quand on somnole devant sa télé. Ça devrait être court et intéressant* » Allemagne

« *Une institution comme l'UE devrait posséder des moyens propres pour informer et interagir... Elle devrait avoir sa propre chaîne de télévision* » Grèce

« *Ils pourraient faire des films, des films promotionnels, évoquant les priorités de l'Union européenne et les diffuser au cinéma* » Roumanie

« *Des clips publicitaires ou des programmes TV divertissants sur les thématiques européennes afin que ça soit plus accessible, plus sympa... Et il pourrait aussi y avoir des documentaires pour les personnes plus sérieuses* » Roumanie

Dans quelques groupes de discussions, les citoyens souhaiteraient pouvoir s'exprimer à travers le vote via des référendums. Les citoyens allemands (dont l'organisation de référendums sur les questions européennes n'est pas prévue dans la loi), les citoyens suédois et les citoyens hollandais aimeraient pouvoir s'exprimer directement sur certaines questions grâce à l'organisation de référendums, notamment via Internet. Les citoyens grecs, quant à eux, pensent que l'organisation de référendums paneuropéens serait souhaitable notamment pour développer le sentiment d'appartenance à l'UE.

Paroles de citoyens

« *J'ai voté, mais je ne sais pas pour qui. On ne connaît pas les autres non plus ! Parce que ça ne nous intéresse pas vraiment. Mais on sait qui est la Chancelière !* » Allemagne

« *Le vote via Internet a souvent fait la différence... Ça pourrait être le cas ici aussi* » Grèce

« *Un référendum sur la sortie de la Grèce de la zone euro par exemple pourrait s'avérer catastrophique. Un référendum sur le fait que les couples homosexuels puissent avoir les mêmes droits que les hétérosexuels en revanche aurait du sens* » Grèce

« *Organiser des référendums via Internet* » Pays-Bas

Enfin, dans quelques groupes de discussion, les citoyens évoquent des solutions liées à l'éducation et l'information : formation sur l'UE et les questions européennes dans les écoles²⁴, des ateliers et/ou des échanges pour les professionnels²⁵. Ces idées ne sont pas des moyens directs d'expression citoyenne mais permettraient aux citoyens d'être mieux formés et ainsi de pouvoir se forger une opinion pour pouvoir ensuite s'exprimer.

Paroles de citoyens

« *Ils seront plus européens que nous [grâce à la promotion de l'UE dans les écoles]* » Irlande

« *Développer un jeu/entraînement à mettre en place dans la vie de tous les jours* » Pays-Bas

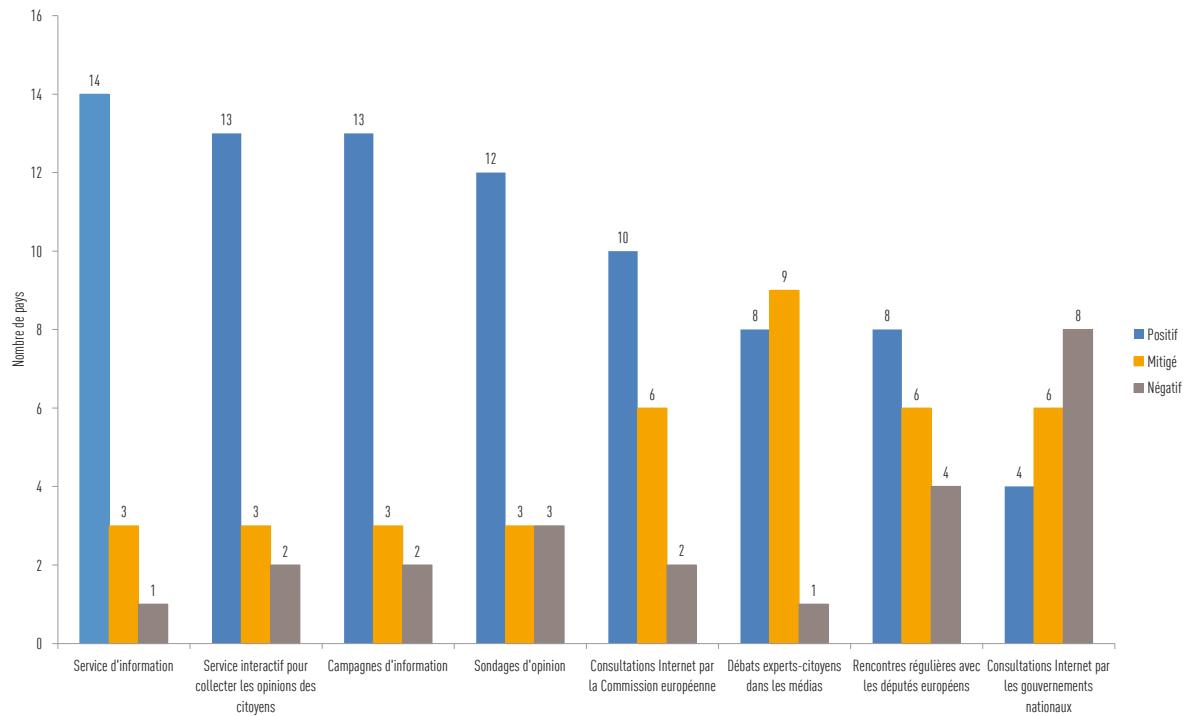
2. Évaluation de propositions de nouveaux moyens d'expression citoyenne

Les participants aux discussions de groupe étaient ensuite invités à évaluer huit propositions visant à favoriser une meilleure implication citoyenne. L'évaluation des différentes propositions par les citoyens est cohérente avec les différentes volontés et réactions spontanées exprimées au cours des discussions (voir Graphique 2).

22. Espagne.
23. Estonie.

24. Irlande.
25. Espagne, Malte, Pays-Bas.

GRAPHIQUE 2 ► Évaluation des propositions de nouveaux moyens d'expression citoyenne par les participants au projet « Horizon UE »



L'évaluation est également cohérente avec l'attitude générale exprimée par les citoyens envers l'UE (voir *Carte 1*) ; ainsi, certains citoyens sont peu enthousiastes vis-à-vis de toutes les propositions, comme les Britanniques et les Tchèques, alors que d'autres sont positifs, comme les Estoniens et les Roumains.

- **Un service d'information sur le fonctionnement et les politiques de l'Union européenne, comportant un bureau d'information ouvert au public dans chaque grande ville, un site Internet et un service de réponse rapide aux questions posées par téléphone, lettre ou courriel.**

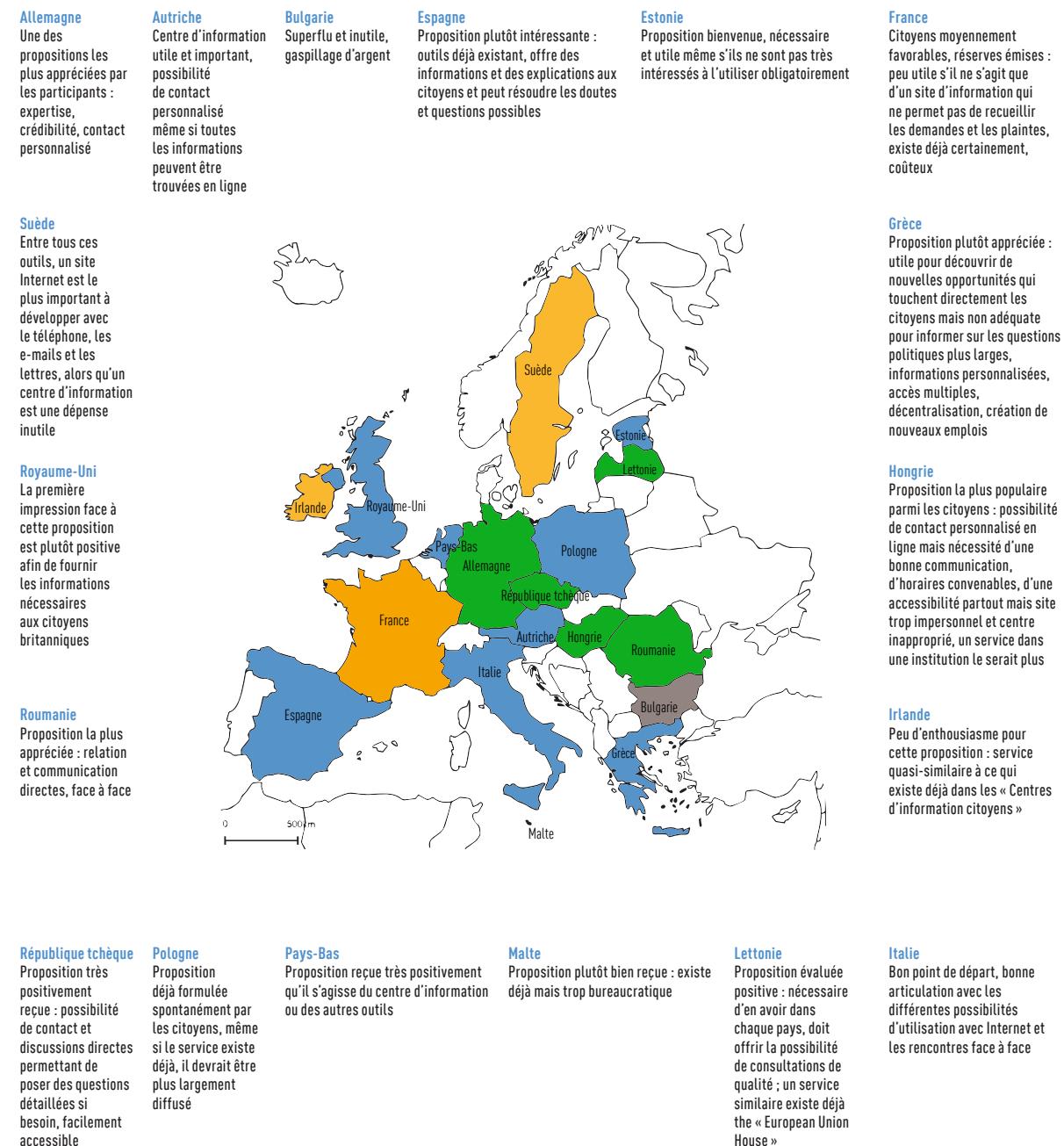
L'accueil réservé à cette proposition est très positif (voir *Carte 3*).

Elle est reçue dans l'ensemble tout à fait ou assez favorablement dans la plupart des groupes, en tant que service d'information a priori compétent et efficace, répondant aux conditions nécessaires de facilité d'accès et de proximité, et avec un contact personnalisé et possibilité d'explications et de discussions au-delà de l'obtention d'informations brutes.

Les réserves exprimées par certains tiennent principalement au fait qu'il s'agit seulement d'un service d'information, pour lequel un bureau, coûteux, n'est pas nécessaire étant donné que toutes les informations seraient déjà disponibles sur le site Internet.

Cette proposition reprend largement le contenu des services Europe Direct mis en place depuis nombre d'années, mais toujours très mal connus.

CARTE 3 ► Évaluation de la proposition d'un service d'information par les citoyens participant au projet « Horizon UE »



LÉGENDE ► Cartes 3 à 10

VERT	Très positif
BLEU	Positif
ORANGE	Mitigé
GRIS	Négatif

Paroles de citoyens

« Ce serait super. On saurait vers qui se tourner quand on cherche des informations. Si l'on ne comprend pas, il y a quelqu'un vers qui on pourrait se tourner, on pourrait parler à des spécialistes. Et le contact personnel, je trouve ça important. On saurait qu'il existe un centre en ville où aller quand on a besoin d'informations. Et en passant, on pourrait tout simplement prendre une brochure » Allemagne

« Ça ne sert à rien car personne ne répond au téléphone. J'avais besoin d'informations car je me rends régulièrement dans un pays hors de l'Union, mais personne ne m'a répondu » Autriche

« Quand on a des questions sur le fonctionnement de l'UE, on peut tout simplement chercher ailleurs » Autriche

« C'est important pour les personnes âgées sans accès à Internet » Autriche

« Si j'ai besoin d'infos sur l'UE rapidement, je ne veux pas devoir perdre mon temps sur Internet. Je veux juste pouvoir passer un coup de fil pour obtenir les renseignements dont j'ai besoin » Autriche

« J'ai dit "vite", ce qui implique d'avoir beaucoup de monde pour répondre aux demandes. C'est possible que cela existe déjà, mais je n'utilise pas ce service car je me sens abandonné » Espagne

« Ce n'est pas un mode de communication qui m'attire si au bout de la ligne il n'y a qu'une machine » Espagne

« Je pense que c'est une très bonne idée mais qu'il est très ambitieux de viser la "rapidité", qui est toujours un peu subjective ; quant à l'aspect "téléphonique", impossible que la personne au bout du fil puisse répondre à tous vos doutes » Espagne

« Pour les citoyens moyens, c'est une bonne idée de rencontrer une vraie personne à qui l'on peut dire ce que l'on veut. C'est réconfortant de savoir que quelqu'un vous écoute » Hongrie

« Oui, je l'utiliserais, mais d'un côté, est-ce qu'ils me diront vers quel forum aller ? Où je peux écrire et ce que je peux trouver et où ? » Hongrie

« Lorsque nous avons rejoint l'UE, ces «points Europe» étaient partout. Et un jour ils ont disparu » Hongrie

« Chaque municipalité pourrait avoir un petit bureau dédié où je pourrais envoyer mes lettres et mes propositions » Hongrie

« Chaque quartier ou village devrait avoir un endroit où je peux me rendre » Hongrie

« Les personnes qui travaillent déjà dans les bureaux de conseil aux citoyens, il faudrait les former pour répondre à ces questions... les étendre aux personnes qui travaillent dans les pouvoirs publics ou qui ont un mandat électoral » Irlande

« Le problème est le suivant : qui ferait marcher ça ? L'idée est bonne, mais elle rencontrerait les problèmes de l'Italie : à tous les guichets, il y aurait des personnes inefficaces, comme dans toutes les administrations » Italie

« Un cri dans le désert. Ça ne sert à rien » Italie

« J'utiliserais absolument ce service si, par exemple, je voulais aller travailler dans un autre État membre pendant 3 mois. Alors, j'aurais besoin d'un rendez-vous pour apprendre tout ce que je dois connaître sur le pays, par exemple, sur les impôts » Lettonie

« J'aimerais que ce service soit comme un guide, comme un centre d'information touristique, qui nous proposerait des conseils professionnels sur comment réagir dans toutes les situations, ce qui serait correct, quels sont les risques, etc. » Lettonie

« Il n'y a que peu de gens qui ont des questions concrètes sur l'UE. Un bureau ne serait donc pas très utile » Pays-Bas

« Un site Internet, cela semble plutôt abstrait. Il faut vraiment chercher » Pays-Bas

« Poser des questions par voie électronique serait pratique » Pays-Bas

« Ceci m'intéresse beaucoup. On rassemble les idées (et m'évite de perdre du temps à lire tous les documents) puis on me demande mon opinion sur les sujets traités » Roumanie

« *J'irais un peu plus loin. Je créerais un réseau social où tout serait transparent, avec une section FAQ où je pourrais trouver ou suggérer un sujet qui m'intéresse* » Roumanie

« *Un forum - souvent, les sites possèdent des forums. Je réfléchis à tout ce qu'implique un site, notamment un forum* » Roumanie

« *Pas forcément un bureau, mais un bâtiment tout entier. Ce serait intéressant de lancer un concours d'architecture. Ce serait un bâtiment entièrement futuriste et les gens sauraient que c'est celui de l'UE* » Roumanie

« *Cela devrait être quelque chose d'accueillant, car tous les ministères et les hôtels de ville possèdent désormais ce type de bureaux, et presque personne n'y va* » Roumanie

« *Il y a la question du design, évidemment. Mais ce qui m'intéresse c'est la fonctionnalité, l'échange d'informations, la communication directe* » Roumanie

« *Je développerais une communauté. Un site, c'est trop impersonnel* » Roumanie

« *Je créerais - mais je ne sais pas où - un service spécial. Quelque chose de plus grand et de plus ouvert envers les citoyens* » Roumanie

- **Des débats dans les grands médias sur les orientations de l'Union européenne, entre des citoyens moyens et des spécialistes de ces questions.**

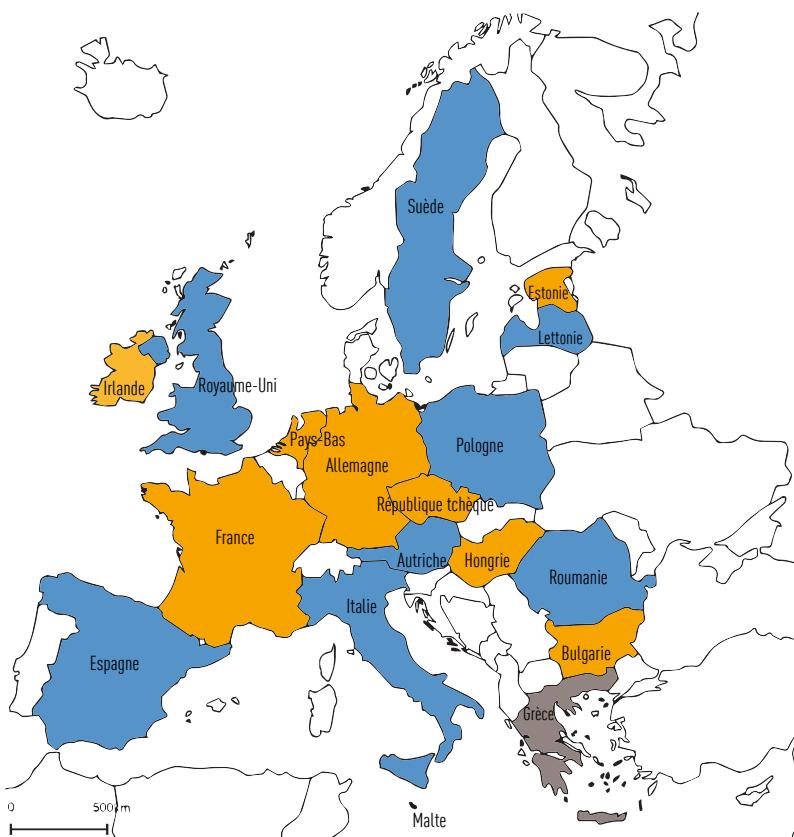
L'accueil réservé à cette proposition est très mitigé (voir Carte 4).

Les groupes qui tendent à la considérer de manière positive y voient favorablement la participation à ces débats de citoyens ordinaires et l'interaction promise avec des experts.

Dans les autres États membres, à des degrés variables, des doutes s'expriment quant aux conditions à réunir pour qu'ils soient réussis et « débouchent sur quelque chose » : qualité et représentativité des intervenants et des modérateurs, heure de diffusion, choix des thématiques, neutralité, objectivité, honnêteté, équilibre, diffusion via différents canaux (télévision, Internet). Beaucoup parlent de leur expérience d'émissions d'information ou de « talk-shows » politiques au plan national qui s'avèrent décevants.

CARTE 4 ► Évaluation de la proposition d'un débat experts-citoyens dans les médias par les citoyens participant au projet « Horizon UE »

Allemagne Proposition controversée : les citoyens pourraient poser de « vraies » questions, mais il y a beaucoup de programmes similaires et leur intérêt dépend de la qualité des intervenants et de leur heure de diffusion	Autriche Proposition très importante si les informations sont diffusées de manière neutre, objective, équilibrée, et honnête ; une colonne sur les questions européennes dans les journaux pourrait être envisagée ou même un journal uniquement consacré à l'UE	Bulgarie Idée acceptée avec une très légère irritation car des débats semblables ont déjà été organisés mais sans jamais aucun résultat et/ou influence sur les décideurs ; utile pour obtenir des informations	Espagne Proposition intéressante : un bon moyen pour unifier les diverses opinions, mais les informations doivent être communiquées de manière simple afin de rester accessibles, échanges entre citoyens et experts qui permettraient de rapprocher l'UE du quotidien, les discussions sont plus appréciées que les débats	Estonie Proposition avec peu d'intérêt : complètement inutile pour certains, un peu intéressant pour les autres car permettrait de confronter les experts aux réalités des citoyens	France Proposition intéressante mais pas très originale, de tels programmes existent déjà et l'interactivité est attrayante
Suède Proposition intéressante : pertinente et facile d'accès ; des débats sur des questions européennes concernant les citoyens suédois sont déjà diffusés					Grèce Réaction négative car solutions liées aux « règles » nationales alors même que les chaînes de télévision publiques sont quasi inexistantes et peu suivies et que les chaînes privées ne montrent que leur point de vue
Royaume-Uni Proposition suscitant un peu d'intérêt : de tels programmes sont déjà disponibles au niveau européen, mais peu se voient activement participer par paresse ou manque d'information, le temps serait trop court pour couvrir toutes les questions					Hongrie Réactions peu enthousiastes : manipulation possible par rapport au choix des experts, des modérateurs et de l'audience, le débat n'est pas dans les habitudes culturelles hongroises, vus parfois sur les chaînes étrangères
Roumanie Réactions positives : interactivité qui pourrait encourager la participation citoyenne et les réactions de l'UE ; au-delà des médias traditionnels, le débat pourrait être diffusé en ligne					Irlande Peu d'intérêt pour assister ou écouter de tels débats : les questions débattues devraient être d'actualité et concerner le quotidien des citoyens, le modérateur devrait donner quelques explications afin que chacun puisse comprendre et participer
République tchèque Proposition acceptée mais de manière contradictoire : les débats sont souvent longs et ennuyeux, donc ils devraient respecter certaines conditions : participants choisis objectivement, une réelle possibilité pour les citoyens d'exprimer leur opinion et d'obtenir les réponses souhaitées	Pologne Proposition très attractive : une discussion ouverte entre des citoyens et des experts promet d'être intéressante, mais quelques doutes émis sur la diversité des opinions représentées dans la société, sur le niveau émotionnel des débats et sur l'influence de tels débats sur les décisions politiques	Pays-Bas Doutes quant à l'intérêt et la crédibilité de ces débats s'ils ne se déroulent pas avec des représentants de l'Union européenne	Malte De tels débats sont futiles car ils n'ont aucune influence, l'UE devrait avoir une chaîne spécifique pour ceux qui sont intéressés	Lettonie Proposition intéressante car certaines questions méritent d'être débattues, son succès dépend de son format et du travail des modérateurs	Italie Certains estiment cette proposition nécessaire afin de pouvoir se forger une opinion sur les questions européennes, mais ils devraient être accompagnés par des services pratiques et leur contenu préparé afin que tout le monde puisse participer, ajustés aux besoins des citoyens



Paroles de citoyens

« C'est toujours la même chose. Comme dans "Hart aber fair" [Ndlt : une émission de débats diffusée à la télévision publique allemande]. Cela dépend des participants. Parfois c'est intéressant, parfois non. Et la personnalité du présentateur joue aussi un grand rôle » Allemagne

« Pourquoi ne pas créer une rubrique spéciale pour les informations sur l'UE dans les journaux ? » Autriche

« Comme ça, j'aurais toutes les informations sur l'UE avec tous les autres articles que je lis chaque jour » Autriche

« Combiner ces informations avec une habitude du quotidien me semble logique. Ainsi, on reçoit des informations sur l'UE par un média que l'on utilise chaque jour, comme le journal Kurier » Autriche

« C'est ridicule. En fin de compte, la radio et la TV ne parleront que de ce qui les intéresse. Je ne pense pas que cela permettra aux citoyens de mieux connaître les réglementations européennes, de comprendre pourquoi une réglementation sera mise en place » Espagne

« Je pense qu'un échange d'opinions entre des personnes d'expérience et d'autres moins expérimentées est une très bonne idée. Mais un débat qui inclurait des gens qui ne sont pas au même niveau est tout à fait irréaliste. En fin de compte, ce n'est pas un débat : l'un dévorera l'autre » Espagne

« Les experts savent peut-être plus de choses sur certains sujets, mais ils ne sont pas les détenteurs de la vérité : les seuls qui connaissent les vrais problèmes du quotidien, c'est nous, les citoyens » Espagne

« Regarder les choses d'un point de vue différent. Si je pense à quelque chose, d'habitude je ne pense pas à ses autres aspects. Ce serait l'avantage d'un tel débat » Hongrie

« Le problème, c'est que la plupart des Italiens ne sauraient rien sur le sujet, ils devraient d'abord se familiariser avec les fondamentaux » Italie

« Ce serait très intéressant d'analyser les problèmes dans un contexte plus large, au niveau de l'UE et pas seulement à un niveau national » Lettonie

« Je pense que ça pourrait être utile » Pays-Bas

« Il faut que quelqu'un de l'Europe vienne sur le terrain » Pays-Bas

« Je doute que les gens y aillent volontairement. L'UE est déjà très distante. Mieux vaut organiser un sondage d'opinion » Pays-Bas

« Outre le bureau d'information, on pourrait avoir des débats entre citoyens (comme celui que nous tenons maintenant) en présence de personnes informées sur l'UE. On ne devrait pas être simplement spectateurs » Roumanie

« Il pourrait y avoir cinquante personnes et chacune pourrait exprimer son opinion. Il devrait y avoir une discussion interactive hebdomadaire, une sorte de Vox Populi, où chacun pourrait dire ce qu'il a sur le cœur et recevoir des informations » Roumanie

« Certaines personnes s'impliqueraient plus fortement sur les questions européennes et leurs retours parviendraient aux institutions de manière plus cohérente que si on avait une centaine de personnes avec une centaine de questions » Roumanie

« Dans une discussion de groupe, certains problèmes et certaines solutions émergeraient, et la communication avec l'UE serait plus fluide pour les deux parties » Roumanie

« Cela pourrait être tout simplement des débats diffusés en direct, si on ne veut pas parler de télévision. YouTube propose quelque chose comme cela et ça ne coûte rien. Tout le monde peut le regarder. On ne dépend de personne. Les débats sont là sur Internet et ceux qui le veulent peuvent les regarder » Roumanie

« Je trouve que c'est la proposition la plus productive... Les débats ont peut-être un rôle crucial, mais ce qui compte, c'est la manière dont nous les utilisons - où ils vont et comment ils peuvent changer les choses » Roumanie

« Si le commissaire à l'agriculture vient au débat, alors il faudrait 10 à 15 personnes intéressées par l'agriculture. Les sujets devaient être annoncés au préalable afin que les personnes qui s'y intéressent puissent y participer » Roumanie

« Il n'y a pas de méthode pour sélectionner les bonnes idées, alors que clairement il devrait y en avoir une » Roumanie

« Je n'appellerais pas ça débat, mais "brainstorming". C'est ce qu'on fait maintenant, et je viens de découvrir de nombreuses idées intéressantes auxquelles je n'avais jamais pensé » Roumanie

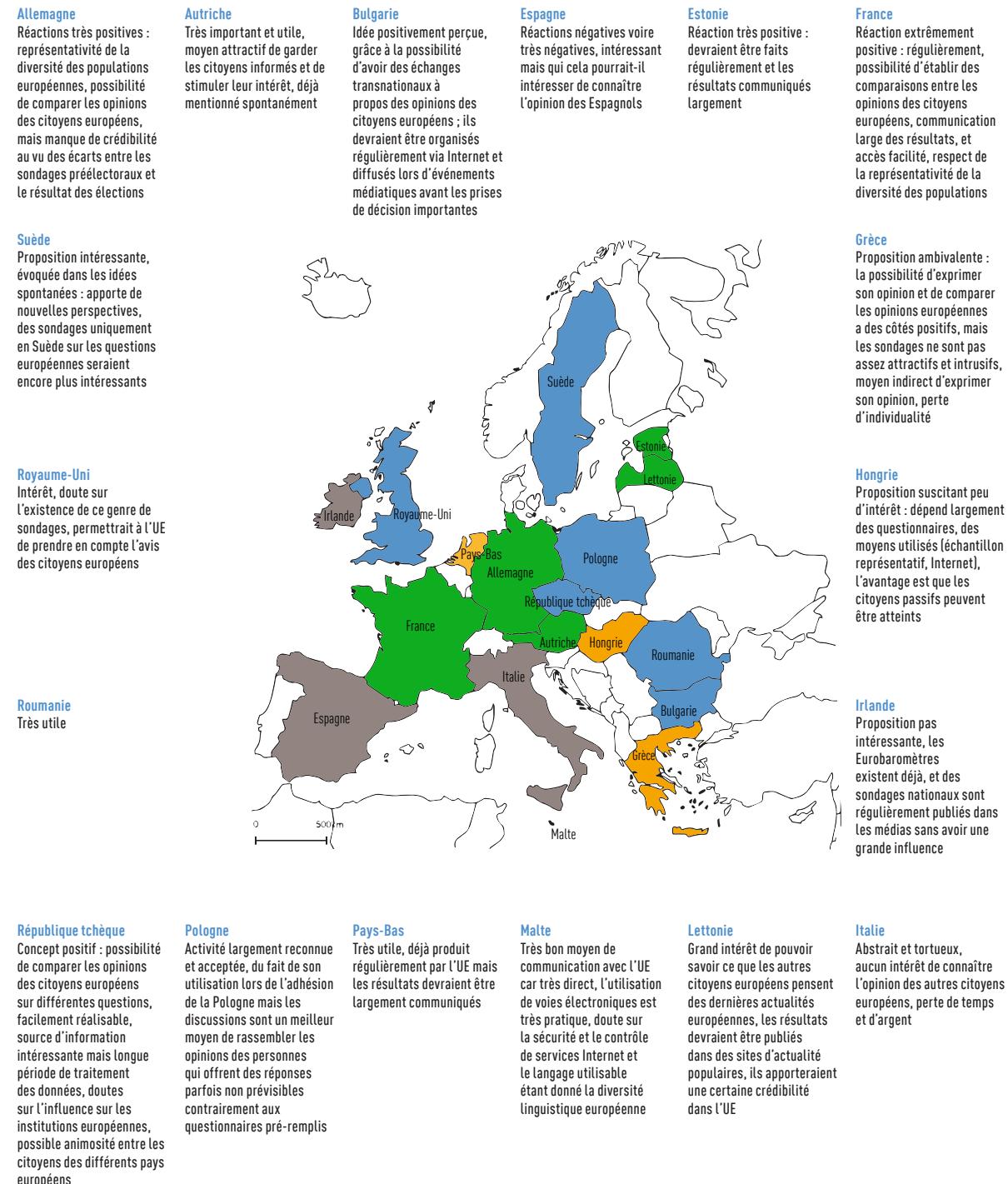
- **L'organisation régulière, dans toute l'Europe, d'enquêtes par sondage sur l'Union européenne, permettant de savoir ce que pensent tous les citoyens européens.**

La proposition d'enquêtes par sondage transfrontalières est le plus souvent perçue tout à fait favorablement (voir *Carte 5*).

L'existence de telles enquêtes paneuropéennes - Eurobaromètre - est quasi totalement ignorée.

Dans les groupes où la proposition est évaluée positivement, l'intérêt de la proposition réside d'une part dans des enquêtes qui sont une forme de consultation citoyenne, et d'autre part dans la possibilité qui est donnée de se comparer avec d'autres pays (pour autant que les questions concernent et touchent concrètement les citoyens, et par ailleurs que les résultats soient aisément et rapidement accessibles).

CARTE 5 ► Évaluation de la proposition de sondages d'opinion par les citoyens participant au projet « Horizon UE »



Paroles de citoyens

« C'est une idée totalement irréaliste. C'est très gourmand en temps et en énergie d'aller participer à un tel débat » Allemagne

« À l'occasion des dernières élections, il y avait un débat dans le bar juste au coin de ma rue avec un député SPD. Je l'ai écouté pendant 5 minutes parce que j'étais là, mais pas plus. C'était terriblement ennuyeux » Allemagne

« Cela donnerait une opportunité utile pour tous les citoyens de rester au fait de l'actualité s'ils étaient régulièrement invités à participer à des études » Autriche

« Les résultats sont souvent résumés, ce qui permet difficilement de comprendre les questions posées ou les échantillons sondés » Autriche

« La transparence des résultats est importante » Autriche

« Ils devraient toujours publier une version condensée et une version complète, incluant tous les détails » Autriche

« Tout ce qui implique d'avoir des informations d'autres pays, d'autres citoyens, c'est toujours positif » Espagne

« C'est un autre moyen pour les gens de s'exprimer et c'est très bien, mais je ne sais pas dans quelle mesure je pourrais être intéressé par ce que les autres gens en pensent » Espagne

« D'une manière générale, je ne crois pas que les gens se soucient de ce que pensent les citoyens des autres pays, et je ne sais pas quelle valeur cela pourrait avoir » Espagne

« Un sondage permanent... pourquoi pas ? » France

« Pour mieux (se) comprendre » France

« Il ne faut pas devoir aller les chercher » France

« Pour qu'une telle initiative soit productive, elle a besoin d'une forte publicité pour intéresser les gens et leur donner envie de lire les résultats. Elle doit

aussi être analysée à la télévision ou sur d'autres médias » Grèce

« Les chiffres ne suffisent pas à montrer une mentalité. Je veux avoir la liberté de m'exprimer en tant qu'individu » Grèce

« Ce n'est intéressant que s'ils interrogent le plus grand nombre de gens possible » Hongrie

« Exactement comme dans un référendum » Hongrie

« Pas sûr qu'ils puissent entendre les avis de tous les groupes sociaux » Hongrie

« S'ils me contactent, ce sera probablement plus simple d'exprimer mon opinion plutôt que de devoir faire l'effort d'aller quelque part pour dire ce que j'ai à dire (p.ex. aller dans un bureau, envoyer une lettre) » Hongrie

« On le voit dans les journaux du dimanche. Les travailleurs ont la cote, les travailleuses sont en difficulté. On les aime une semaine, on les déteste la suivante » Irlande

« Pourquoi nous, les Italiens, serions-nous intéressés par ce que pensent les autres Européens, par leurs problèmes ? On ne s'intéresse même pas à nos voisins italiens, imaginez les autres nationalités » Italie

« La plupart des sondages sont utiles » Pays-Bas

« Ils montrent que tout le monde a son opinion » Pays-Bas

« Utile pour nous et pour la Commission européenne » Pays-Bas

« On peut apprendre les uns des autres et des autres pays » Pays-Bas

« Les statistiques sont toujours les bienvenues » Roumanie

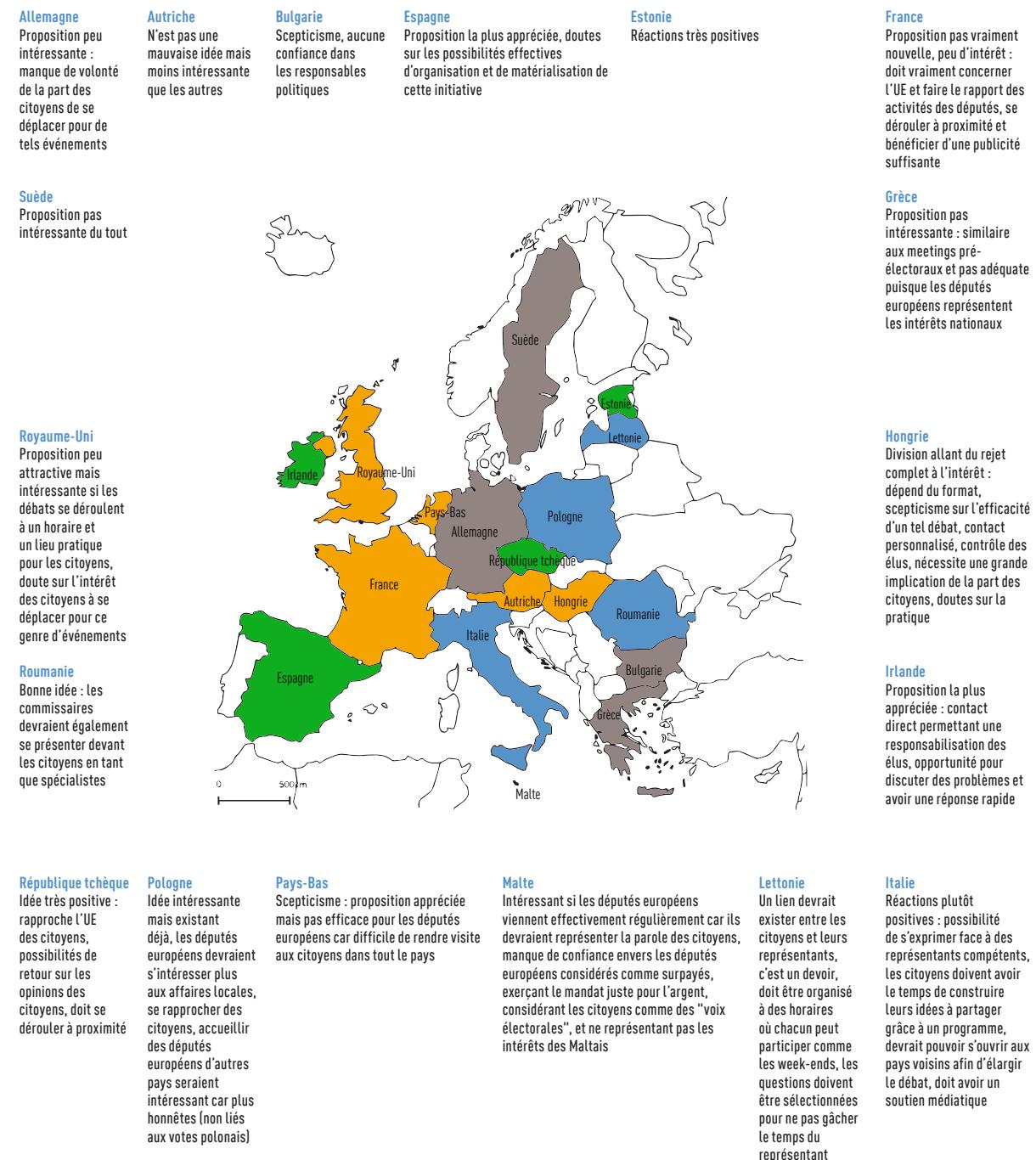
- **La possibilité de rencontrer à proximité de chez vous, plusieurs fois dans l'année, vos députés au Parlement européen et d'autres responsables politiques.**

L'accueil réservé à cette proposition est très mitigé (voir Carte 6).

À l'annonce de cette idée, les participants de plusieurs des groupes interrogés manifestent un réel et vif intérêt. Ils y voient la possibilité de contact personnel avec des responsables auxquels ils pourraient directement s'adresser pour poser des questions et obtenir des réponses.

Les doutes sur la réalité de la proximité et du contact direct promis concourent aux réactions plus tièdes ou au scepticisme enregistré dans d'autres groupes.

CARTE 6 ► Évaluation de la proposition de rencontres régulières avec des députés européens par les citoyens participant au projet « Horizon UE »



Paroles de citoyens

« Personnellement, je ne suis pas très à l'aise avec Internet, je n'irais pas en ligne pour répondre à un questionnaire. Oui, mais on vérifie ses e-mails chaque jour, donc si on nous demande de répondre à une enquête en 5 minutes, c'est simple, rapide, et ensuite on peut voir les résultats » Allemagne

« Pour être honnête, ça ne m'intéresse pas. Je ne voudrais pas rencontrer Karas ou Swoboda » Autriche

« S'ils descendaient à Vienne pour le week-end, ils auraient des débats avec le public et des événements presse de toute façon, et ce serait suffisant à mon avis » Autriche

« Je ne pense pas que beaucoup de gens saisiraient cette chance, mais offrir ce genre d'opportunité ne peut pas faire de mal, j'imagine » Autriche

« C'est hypocrite. Ils ne devraient pas pouvoir prendre de décision sans l'approbation du public » Bulgarie

« C'est ce que nous voulons, c'est extrêmement souhaitable » Espagne

« Ce serait génial » Espagne

« C'est la solution que je préfère, et de loin » Espagne

« À qui est-ce que ça ne plairait pas ? Je pense juste que ce n'est pas réaliste » Espagne

« S'il faut éliminer une solution, ce serait la première. Je pense que c'est infaisable. C'est physiquement impossible. Et même si ça ne l'était pas... vous êtes face à un responsable politique, vous ne parviendrez pas à dire tout ce que vous voulez, si vous commencez à parler à quelqu'un qui a les idées claires et qui s'exprime bien, en deux secondes il vous dira trois phrases qui vous calmeront sur le moment... jusqu'à ce que 5 minutes plus tard vous réalisiez que vous n'avez pas dit ceci ou cela... » Espagne

« Étonnant que ce genre de rencontres n'existe pas déjà » Estonie

« Un peu comme l'entretien annuel entre un employé et son patron » France

« Cela existe déjà plus ou moins, et personne n'y va » France

« Cela crée des scandales, ce qui n'a aucun sens. Tout le monde veut parler de ses problèmes, et on se dispute » Hongrie

« Si c'est personnel, c'est peut-être plus simple pour tout le monde d'exprimer ses idées et ses opinions » Hongrie

« Cela les rend responsables envers les citoyens, et il y aura un certain nombre de gens qui voudront venir » Irlande

« Ils pourraient organiser une semaine de rencontres avec le député, où ils répondraient à nos questions » Italie

« Ça devrait prendre la forme d'une émission TV pour donner un peu d'autorité. Le faire à huis clos ne servirait à rien » Italie

« J'aimerais savoir comment ça marche jour après jour et quels sont les problèmes » Pays-Bas

« Cela ne sera pas très utile pour les députés » Pays-Bas

« Ils ne verront qu'une toute partie de la réalité. Des réunions collégiales en ligne pourraient être une meilleure solution pour entrer en contact avec beaucoup plus de gens » Pays-Bas

« Je ne dis pas qu'ils devraient venir très souvent, mais au moins deux fois par an » Roumanie

« Ils devraient venir quelques fois par an là où nous vivons. Je n'ai pas l'argent pour aller les rencontrer à Bruxelles » Roumanie

« Mais ils ne devraient pas parler avec les paysans au milieu des champs de maïs » Roumanie

« C'est une assez mauvaise idée, car ces gens sont occupés, et on devrait les laisser faire leur travail » Roumanie

« Si c'est quelque part dont il [le député UE] ne peut pas s'échapper facilement, devant les caméras par exemple, avec un grand nombre de gens autour de lui, il ne trouvera pas forcément le temps de le faire » Roumanie

- **L'organisation par la Commission européenne d'une consultation par Internet, ouverte à tous les citoyens, à chaque fois qu'une décision importante doit être prise dans l'UE.**

Les réactions à cette suggestion sont dans l'ensemble positives (*voir Carte 7*).

L'idée d'une consultation, ouverte à tous, sur des sujets politiques importants, est en général bienvenue. Et, pour une grande majorité des interviewés, le moyen envisagé (par Internet) présente des avantages d'accessibilité, de commodité (depuis chez soi, à un moment qu'on choisit) et de modernité (malgré quelques réserves formulées en pensant aux personnes qui n'ont pas accès à Internet).

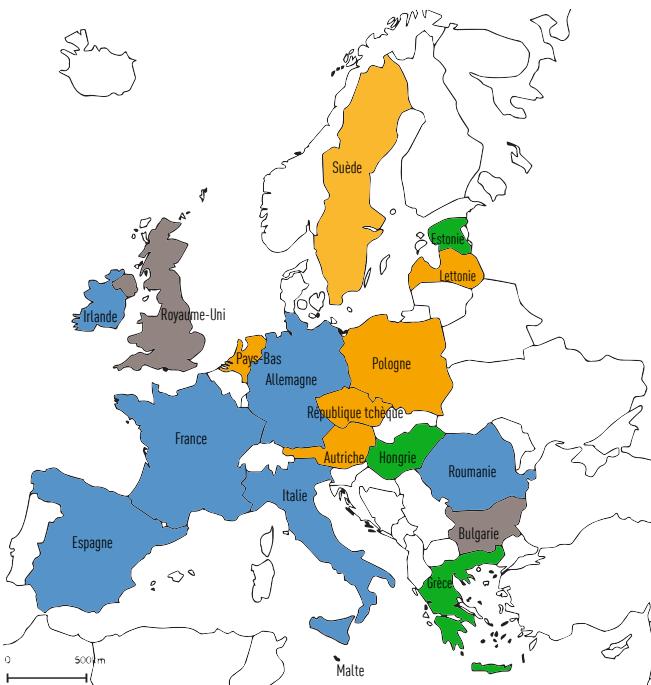
Certains spécifient toutefois des conditions à remplir pour que l'intérêt de principe se concrétise : information nécessaire sur le lancement d'une consultation ; ensuite, information en retour vers les citoyens et prise en compte de leur avis par la Commission.

Des doutes à ces égards, des questions, notamment sur la « logistique » de traitement des informations à mettre en place, atténuent ou conditionnent parfois l'adhésion de ces interviewés.

Avec, par surcroît, l'expression d'un intérêt seulement modéré pour les sujets de politique européenne, les jugements sont alors nettement plus réservés dans quelques pays.

CARTE 7 ► Évaluation par les citoyens participant au projet « Horizon UE » de la proposition de consultations Internet par la Commission européenne

Allemagne Proposition intéressante : représentativité des résultats, possibilité de donner son avis de manière assez directe, doute sur l'outil Internet auquel certains n'ont pas accès, plus confortable si l'information est reçue par e-mail	Autriche Idée positive mais doute sur le choix des sujets et sur l'outil Internet auquel les personnes âgées n'ont pas accès	Bulgarie Réticences : inutile car existe déjà et ce sont les députés européens qui devraient s'informer et consulter les citoyens	Espagne Bon moyen de s'intéresser aux citoyens et d'écouter leur opinion ; proposition réaliste, réalisable, peu coûteuse et simple, facilement envisageable, doit être utilisé avant de prendre des décisions importantes	Estonie Proposition dans l'ordre des choses : intéressant d'avoir une telle opportunité	France Réactions très positives : répond au besoin d'être entendu par les décideurs, doit être communiqué et avoir un retour des représentants
Suède Intérêt léger : bon moyen de se tenir informé, doutes sur la participation effective des citoyens, doutes sur le choix des sujets soumis					Grèce Une des propositions les plus intéressantes : caractère intrusif et interactif, Internet est un outil puissant pour les citoyens, permet d'exprimer son opinion et d'apprendre ce que les autres citoyens pensent, communication nécessaire pour attirer les citoyens
Royaume-Uni Bonne idée mais doute sur le côté pratique, peu d'intérêt					Hongrie Une des propositions les plus intéressantes : chacun peut participer, même si Internet est un outil exclusif, doit être communiqué, simple d'utilisation et nécessite d'obtenir une réponse
Roumanie Efficace s'il est possible de les réaliser via vidéo sur des questions européennes importantes					Irlande Proposition intéressante mais craintes que les plus âgés soient exclus du fait de l'utilisation d'Internet, que les réponses soient automatiques et moins authentiques, plus intéressant pour les jeunes générations
République tchèque Contradictions : moyen d'expression confortable et facilement accessible, mais très anonyme, doutes sur le fait que leur opinion soit entendue et obtienne une réponse appropriée en ce sens	Pologne Réserves sur la disponibilité de la Commission européenne pour organiser ce genre de consultation, sur l'influence d'une telle consultation	Pays-Bas Réactions positives mais peu d'intérêt étant donné la distance qu'il existe déjà entre les niveaux national et local	Malte Bonne opportunité, innovante, mais doutes sur la logistique	Lettonie Théoriquement utile et intéressant mais en réalité dépend des solutions techniques, un peu de scepticisme sur les conditions (anonymat des participants ?)	Italie Bonne idée : nécessité de promouvoir largement le service notamment via les médias



Paroles de citoyens

« J'imagine pouvoir être présent lors de vidéoconférences et les écouter... Est-ce que c'est ça ? » Autriche

« C'est une bonne chose » Autriche

« Je ne connaissais pas cette possibilité mais je l'aime bien » Autriche

« Oui, c'est sûr que c'est intéressant » Autriche

« C'est une bonne chose. Je pense que ce serait important de soumettre au débat des projets de directives qui ne sont peut-être pas soutenus par tout le monde. L'un des arguments majeurs des ONG à propos d'ACTA est que le traité n'avait pas été rendu public avant sa signature. Évidemment, cela a empêché des organisations comme Amnesty d'exprimer leur point de vue. Il ne faut pas simplement soumettre à discussion des questions simples et qui font l'unanimité » Autriche

« La consultation en ligne de tous les citoyens, cela ne va pas. Mes parents n'ont pas accès à Internet, est-ce que cela veut dire que ce ne sont pas des citoyens ? » Autriche

« Les gens qui n'ont pas accès à Internet devraient pouvoir participer eux aussi. Ils pourraient aller à la mairie par exemple » Autriche

« Les personnes âgées ont peur d'Internet et pensent qu'ils feront mal les choses. Ils n'en veulent pas. Et puis il y a aussi des jeunes qui n'ont pas Internet dans d'autres pays » Autriche

« C'est faisable, viable, peu cher, et comprendre les informations ne doit pas être compliqué. Une fois que toutes les opinions ont été entendues, la majorité l'emporterait » Espagne

« Cela me semble bien : c'est peu cher, faisable et on peut optimiser les questions. Est-ce que les députés en tiendraient compte ? Telle est la question... » Espagne

« C'est une manière économique de sonder l'opinion des citoyens lorsque l'on prend des décisions » Espagne

« Je pense que c'est une très bonne idée, mais je n'aime pas que cela soit simplement utilisé pour prendre des décisions importantes » Espagne

« Cela devrait mieux faire entendre nos avis » France

« Nous les Grecs, nous n'avons pas vraiment la culture de la participation. Ce n'est que si le sujet est intéressant et qu'on tombe dessus, par Facebook par exemple, qu'on sentira que l'on doit participer » Grèce

« Cela dépend du sujet et de la manière dont il est présenté sur le site. Si tous les citoyens européens participent, cela deviendra finalement chaotique. Ça doit être bien structuré » Grèce

« On exclut une grande partie de la société, celle qui n'est pas sur Internet » Irlande

« Quelqu'un qui vous parle, c'est plus sincère, plus efficace, je pense » Irlande

« Ça existe déjà, mais pour des situations particulières et de manière limitée à certains secteurs. Ils devraient le faire mieux connaître » Italie

« La langue officielle est le français, puis les communications sont traduites en anglais, et pour avoir les directives en d'autres langues on doit attendre très longtemps » Italie

« Bonne idée d'avoir un forum [pour discuter avec la Commission] sur des sujets précis, par exemple dans le domaine de la santé ? » Pays-Bas

« Cela peut être un début pour combler le fossé entre citoyens et politiques » Pays-Bas

« Ça me semble efficace, car il peut y avoir beaucoup de personnes intéressées par l'idée de s'exprimer et de publier leurs commentaires » Roumanie

« Une consultation, c'est quand on nous présente quelque chose et qu'on nous demande une réponse... et pas nécessairement "oui" ou "non" » Roumanie

- **L'organisation de consultations similaires organisées par les gouvernements nationaux.**

L'accueil réservé à cette proposition est négatif (voir Carte 8).

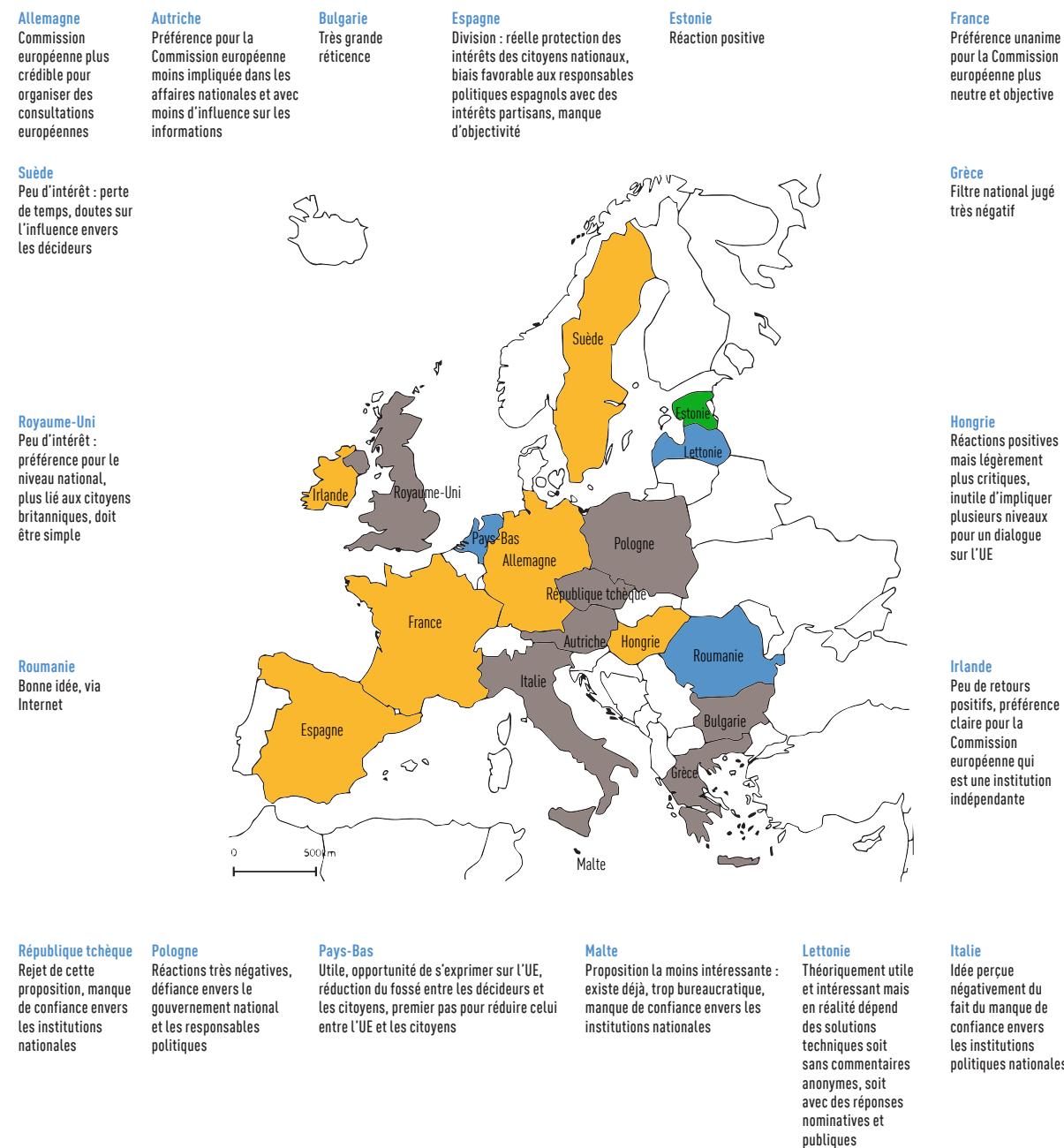
Cette proposition ne diffère de la précédente que par l'identité de son émetteur : le gouvernement national au lieu de la Commission européenne.

Dans la plupart des pays, c'est l'idée d'une consultation par la Commission qui est jugée préférable : au nom de l'idée qu'elle est l'organe central de l'UE dont c'est la responsabilité logique, et surtout - en dépit de la désaffection dont les institutions communautaires sont l'objet - parce qu'elle représente une présomption de neutralité et d'objectivité qu'on tend à dénier aux autorités nationales.

Le choix préférentiel de consultations par la Commission est très net en France, en Italie, en

Grèce, en Irlande, en Autriche, en Pologne, en République tchèque, en Bulgarie et à Malte. Dans deux pays seulement, les interviewés tendent à marquer un intérêt plus grand pour des consultations d'initiative nationale, les Pays-Bas et le Royaume-Uni, ce dernier considérant les deux options avec peu d'intérêt. Enfin, dans deux autres, la Suède et la Lettonie, les réactions aux deux options sont assez similaires : dans le premier plutôt mitigées, et dans le deuxième plutôt positives.

CARTE 8 ► Évaluation par les citoyens participant au projet « Horizon UE » de la proposition de consultations Internet par les gouvernements nationaux



Paroles de citoyens

« C'est important de choisir un outil assez moderne pour rester performant à l'avenir. Facebook est extrêmement performant » Allemagne

« Mais les réponses doivent être pertinentes, pas standardisées » Allemagne

« Les informations devraient être fournies par l'UE, car les gouvernements nationaux ne présentent que les informations dont ils veulent qu'elles atteignent le grand public » Autriche

« Oui, la communication de ces informations doit être politiquement neutre, c'est très important » Autriche

« C'est pour cela qu'elles doivent être données par l'UE elle-même » Autriche

« L'implication du gouvernement dans les décisions européennes est critique » Espagne

« Il est vital que nous soyons tous ensemble dans le même bateau pour défendre l'UE, mais si ça venait du gouvernement, on penserait que l'argent servirait uniquement à payer leurs gros salaires au lieu d'investir » Espagne

« Selon la personne qui dirige le pays, on n'avance pas forcément dans la même direction que l'UE... ce n'est pas bon » Espagne

« Sinon, chaque pays fera sa propre cuisine avec... » France

« Ce sera filtré selon les intérêts nationaux, donc cela ne sert à rien » Grèce

« Si c'est à l'échelle nationale, cela ne sert plus à rien. L'idée, c'est d'échanger avec d'autres étrangers, pas avec d'autres Grecs - je sais déjà ce qu'ils pensent » Grèce

« Cela peut ralentir le processus » Hongrie

« Une occasion de plus pour que des informations se perdent » Hongrie

« Peut-être que mon pays poserait différemment la question, peut-être qu'ils essaieraient de contrôler ma réponse... » Hongrie

« Si c'était ainsi je n'aurais pas directement accès à l'UE, je serais filtré par mon pays » Italie

« Des députés néerlandais qui collectent des informations à utiliser au Parlement européen pour parler de nos problèmes » Pays-Bas

« Trop indirect. Mieux vaut organiser un forum avec les députés. On en voit déjà sur LinkedIn » Pays-Bas

« Oui, et ils doivent faire de même, demander notre opinion, nous consulter par Internet » Roumanie

- **Un service interactif, utilisant Internet et les réseaux sociaux, pour recueillir en permanence les avis, les souhaits, les critiques des citoyens sur les orientations de l'Union européenne.**

L'accueil de cette proposition est très positif dans l'ensemble (voir Carte 9).

À la modernité efficace de consultations par Internet s'ajoute une notion de proximité et d'informalité à la fois dans la forme et dans le contenu de la communication permise par les réseaux sociaux.

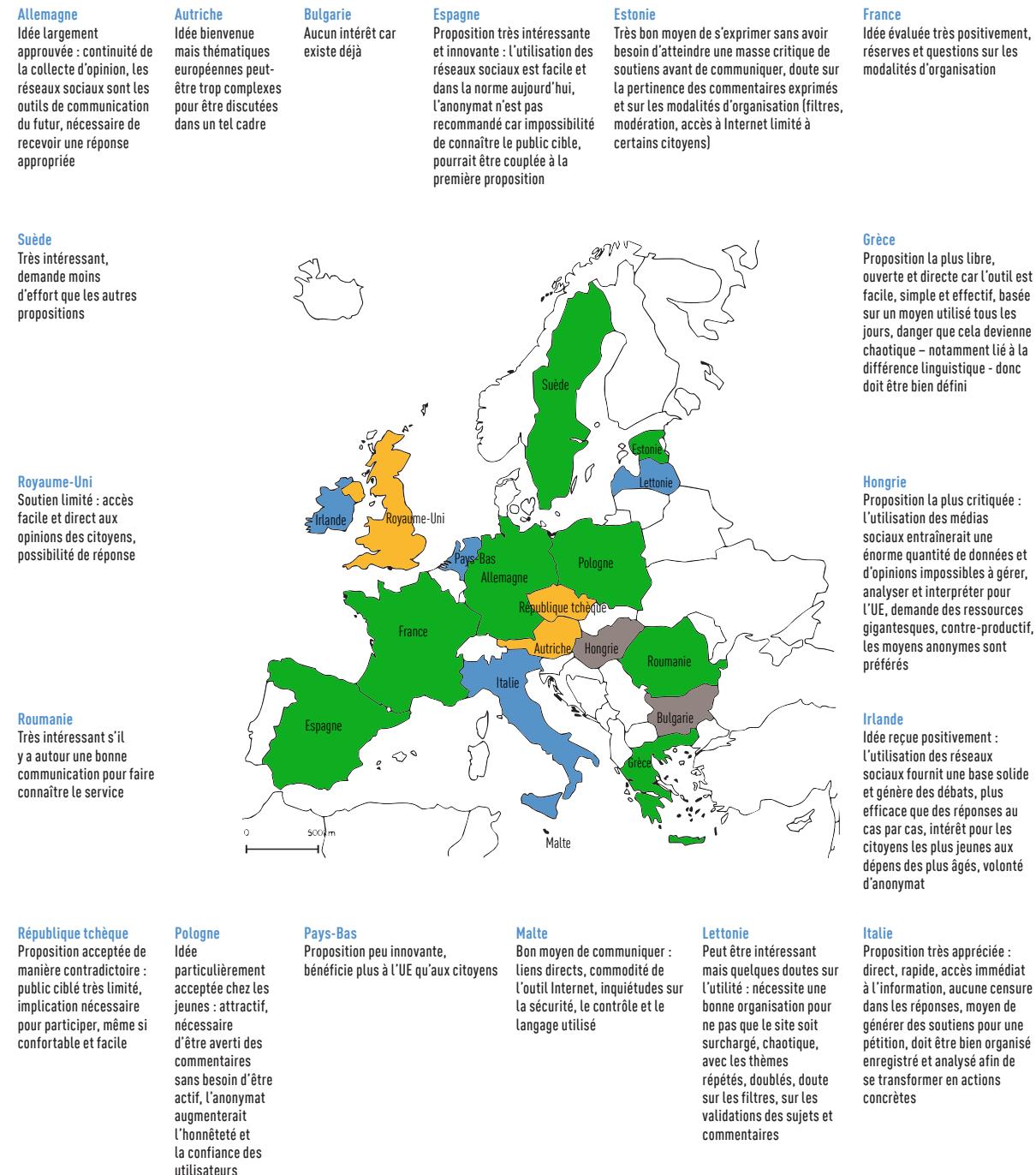
Le libellé de la proposition suggère l'idée d'un canal direct et facile de communication avec la Commission - d'autant que le système resterait ouvert en permanence.

Les questions qui sont posées dans certains groupes proviennent de l'aspect très informel et non organisé des expressions émises sur les réseaux sociaux : on s'interroge sur la manière dont ce « chaos » pourra être structuré pour permettre une exploitation efficace.

Comme pour les propositions précédentes reposant sur Internet, on trouve aussi exprimées des remarques sur des publics « exclus » du fait de leur non-accès aux moyens électroniques de communication, et des questions sur le retour d'information aux citoyens et l'utilisation qui aura été faite de leurs contributions - sans mettre en cause toutefois l'intérêt de ce qui est proposé.

Dans tous les pays ou presque, l'intérêt est avéré, de manière particulièrement nette dans beaucoup d'entre eux.

CARTE 9 ► Évaluation de la proposition de service interactif pour collecter les opinions des citoyens participant au projet « Horizon UE »



Paroles de citoyens

« J'aime l'idée d'un sondage régulier auprès des citoyens. Ils devraient être sélectionnés selon certains critères et avoir trois mois pour apporter leurs commentaires sur différentes questions. Cela rend le nombre de commentaires gérables. Le groupe change tous les trois mois environ » Autriche

« Nous parlons de questions et de problèmes complexes ici. Quel rôle les réseaux sociaux pourraient-ils jouer dans ce contexte ? Pour envoyer des photos ? M. Barroso posterait-il des articles ? Évidemment, ils devraient utiliser Facebook pour leur image, mais écouter l'opinion des citoyens par les réseaux sociaux n'est pas utile selon moi » Autriche

« Cela peut être difficile avec des sujets complexes. Si 90 % des gens ne comprennent pas ce dont on parle, cela ne sert à rien » Autriche

« C'est possible d'apprendre des autres, de l'échange de points de vue. Je ne suis pas fan des réseaux sociaux, mais ils peuvent faire voir les choses différemment et ouvrir les mentalités » Espagne

« Beaucoup plus simple, accessible et pratique pour tout le monde » Espagne

« Avec un simple "J'aime" ou "J'aime pas", on peut tout savoir » Espagne

« Tout cela me semble bien, mais en fin de compte on ne sait pas qui aura toutes ces informations » Espagne

« Ça me semble difficile à gérer » France

« Cela donnerait trop facilement leur mot à dire aux gens sur tant de sujets » (le problème étant la masse d'informations et le besoin de structuration) France

« Mais il y aurait des modérateurs » France

« Est-ce que ce sera anonyme ou non ? » France

« Comment vais-je comprendre ce que disent les Allemands ? Les traductions automatiques ne sont pas assez bonnes et mènent souvent à des incompréhensions. Et surtout, comment pourrais-je me concentrer sur le sujet qui m'intéresse vraiment ? » Grèce

« Qui va les lire ? » Hongrie

« C'est probablement faisable technique... on sait combien de gens ont été espionnés récemment » Hongrie

« Il y aurait beaucoup de remarques personnelles dans un ton difficile à faire passer par écrit. On ne pourrait pas filtrer les pensées essentielles » Hongrie

« Ce serait contre-productif » Hongrie

« Ce serait un défouloir où tout le monde pourrait exprimer sa colère envers l'UE » Hongrie

« Internet ne peut être contrôlé ou filtré par personne, donc on peut le considérer comme un outil positif pour donner une voix aux convictions de chacun sans être pour autant contrôlé » Italie

« C'est juste faire une recherche sur Internet avec des mots-clés » Pays-Bas

« L'interactivité, c'est moderne. On pourrait toucher plus de monde. Les rencontres avec les députés pourraient attirer 200-300 personnes et toucher peut-être des milliers d'autres. Une info ou une autre leur parviendrait chaque jour. Que ça nous plaise ou non, on le verrait. En plus, on pourrait exprimer notre opinion à tout moment. Alors que les rencontres sont limitées dans le temps. Pour donner son avis, ça rend plus courageux » Pologne

« Je pense qu'aujourd'hui, c'est le plus important, car il faut réussir à s'adresser aux gens. Aujourd'hui, participer, ça n'intéresse presque personne... Les gens ne votent même pas aux élections » Roumanie

« L'Union européenne c'est pour tout le monde, même les personnes âgées. Si Internet marche bien pour les jeunes, peut-être que des rencontres ou un service d'information seraient plus appropriés pour les personnes plus âgées » Roumanie

« Par exemple, les jeunes ont accès à Internet, mais les personnes âgées ? L'Union européenne est pour tout le monde » Roumanie

- **Des campagnes d'information beaucoup plus actives que par le passé pour inciter les citoyens à s'intéresser aux futurs débats et à participer à la prochaine élection des députés au Parlement européen en mai 2014.**

L'accueil réservé à cette proposition est très mitigé (voir *Carte 10*).

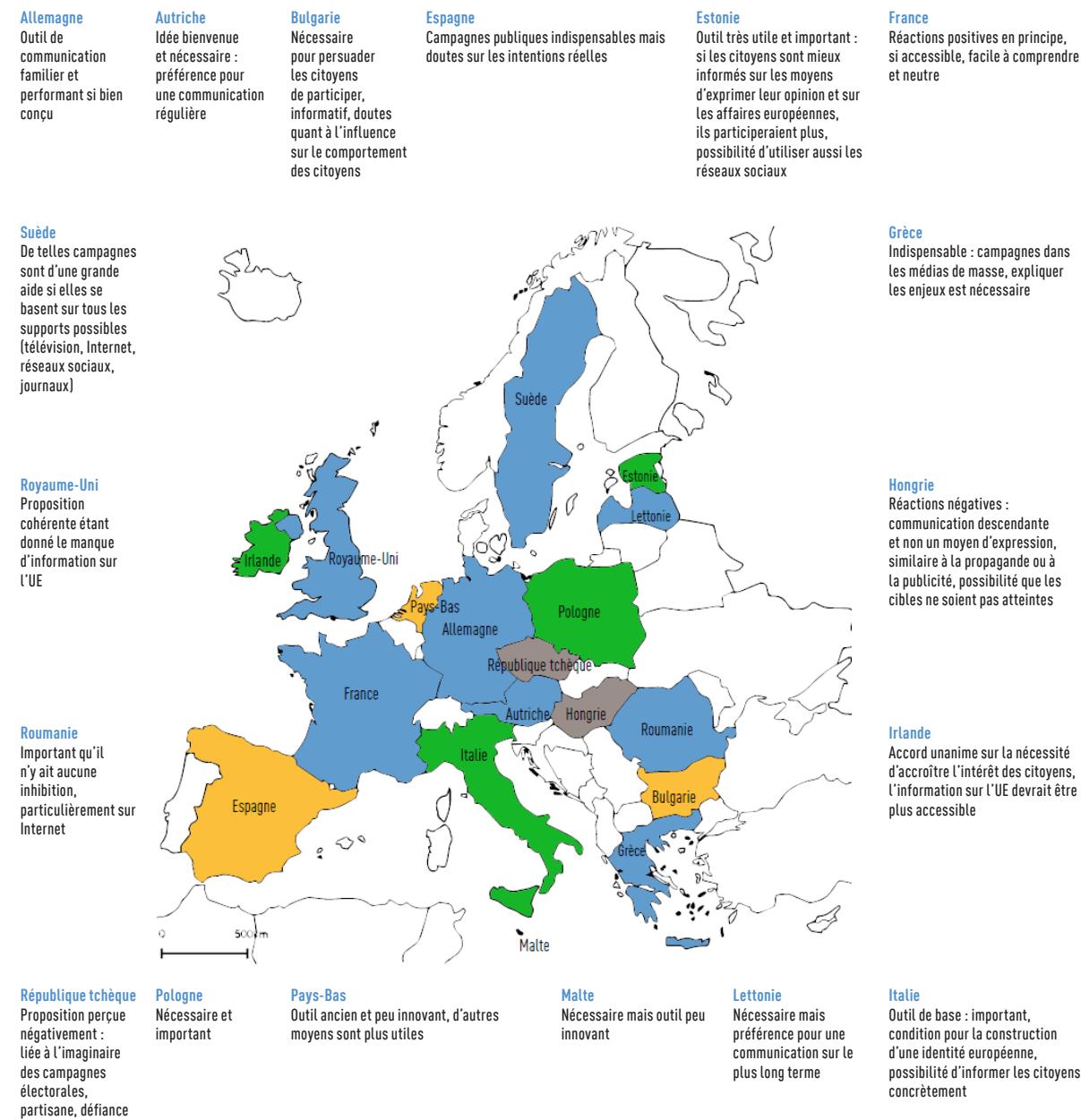
La mise sur pied de ce type de campagnes d'information est généralement reconnue comme souhaitable, en particulier dans la perspective d'élections européennes dont les tenants et aboutissants ne sont pas

nécessairement clairs et dont le taux de participation est faible.

Les personnes interrogées attendent là des campagnes informatives « neutres », non-partisanes portant sur l'Union européenne sur un plan général, sur les implications de ses politiques sur la vie des citoyens du pays, sur les enjeux de l'élection et sur les projets politiques en présence.

L'adhésion est toutefois moins forte qu'à certaines des propositions précédentes qui apparaissaient plus novatrices – c'est l'une des raisons de l'intérêt seulement relatif manifesté par certains pays.

CARTE 10 ► Évaluation de la proposition de campagnes d'information par les citoyens participant au projet « Horizon UE »



Paroles de citoyens

« Ce serait bien d'augmenter le nombre de votants ; la participation est toujours très basse. Ce n'est pas surprenant si on ne connaît pas la date » Autriche

« On ne peut qu'être d'accord. Reste à voir si cela nous mène quelque part » Autriche

« Oui, ils pourraient être plus actifs, mais il est important qu'ils restent objectifs et neutres » Autriche

« Le problème est que si les citoyens reçoivent beaucoup d'informations avant les élections mais peu entre, ils peuvent avoir l'impression qu'ils votent sur du vide » Autriche

« Je pense aussi que nous devrions être informés régulièrement, de manière neutre et objective. Ainsi, on donnera aux institutions de l'UE une image plus positive » Autriche

« Aujourd'hui, le problème que nous avons est que de nombreux citoyens sont frustrés, insatisfaits ; ils ne sont pas dans de très bonnes dispositions envers l'UE. Cela a pour conséquence une faible envie de se préoccuper des campagnes » Autriche

« Tout le monde a l'impression que la vie devient plus chère et qu'on travaille pour les Grecs. Beaucoup de mauvaises nouvelles en même temps » Autriche

« Aujourd'hui, les gens en ont assez » Autriche

« Et la politique nationale utilise l'UE comme bouc émissaire "C'est la faute de l'UE, pas la nôtre". Mais la hausse des prix n'est pas la faute de l'UE. Les gens devraient plutôt se plaindre des entreprises locales, des lois fiscales, des charges, etc., mais ils n'en savent pas assez » Autriche

« L'environnement compétitif causé par l'UE existe, mais je doute qu'il soit responsable de la hausse des prix » Autriche

« Aujourd'hui en particulier, tout le monde est si insatisfait que les campagnes d'informations sont nécessaires et importantes ; je pense qu'il en faut plus » Autriche

« Oui, toutes ces choses doivent être communiquées plus efficacement, mais le problème avec

l'information, c'est qu'elle doit parler aux gens. Ils doivent les regarder ou les écouter, mais les sujets sont parfois assez complexes... Donc c'est difficile » Autriche

« Je ne me sens pas représenté dans mon propre pays, et on parle d'Europe ? Non ! » Bulgarie

« Parce qu'après tout, une campagne reste une campagne, on nous vend du vent » Espagne

« C'est juste une campagne d'information » Espagne

« Les élections, le printemps prochain et des campagnes d'information - ces trois éléments m'inquiètent. Ils s'intéressent à nous parce que les élections arrivent, pas vrai ? J'ai encore l'impression qu'on se moque de moi » Espagne

« C'est une bonne idée, mais c'est très triste qu'ils se souviennent de nous uniquement au moment des élections. Cela devrait être permanent. L'idée qu'on puisse influencer les députés est ridicule et utopique » Espagne

« Cela encourage les citoyens à s'impliquer. Jusqu'ici, on entendait des choses et on votait sans vraiment de raison » Espagne

« La publicité est fondamentale. L'information tout autant. Mais cela sent les élections » Espagne

« La vie quotidienne est si rapide et intense qu'il ne reste plus beaucoup de temps une fois qu'on a tout fait. C'est facile de rater les petites campagnes qui paraissent deux ou trois fois dans les médias » Estonie

« Ce n'est pas une proposition - quoi qu'ils fassent, ils doivent nous faire savoir que cela existe ! » Grèce

« Cela fait partie du jeu - évidemment qu'ils devraient faire des campagnes. Aujourd'hui l'Europe a atteint un moment critique, ils doivent nous expliquer pourquoi voter. S'ils laissent cela aux autorités nationales, les élections deviendront un débat politique local et leur sens sera perdu » Grèce

« La méthode en ligne ou les notifications à mon nom pourraient mieux attirer mon attention que les campagnes organisées à un rythme mensuel. Il y en a beaucoup. Si c'est en ligne, je pourrai m'y pencher et me demander si ça m'intéresse » Hongrie

« *Oui, il en faut absolument plus ! La participation partout en Europe, pas seulement ici, est très faible* »
Irlande

« *Il est fondamental de se rapprocher des citoyens et de créer une conscience européenne* » Italie

« *Non, cela ne m'aiderait pas vraiment* » Pays-Bas

« *C'est très intéressant, car contrairement à une conférence devant beaucoup de gens où l'on n'a pas toujours le courage de poser une question ou de donner son avis, il n'y a plus d'inhibition en ligne* »
Roumanie

« *...Sur YouTube il y a la chaîne d'un homme nommé Philip De Franco, qui parle des problèmes politiques*

en Amérique, et je pense qu'il serait très utile d'avoir plusieurs chaînes spécifiques pour toutes les régions, où un leader d'opinion aborderait les problèmes des citoyens » Roumanie

« *Il y a déjà quelques leaders d'opinion, comme Moise Gurani. Il a une émission à la TV publique et anime une émission de radio sur Europa FM sur les questions économiques* » Roumanie

« *Nous sommes très négatifs sur l'UE car on n'en connaît pas grand-chose. On ne sait que ce qu'on nous en dit. Si on en savait plus, peut-être que notre opinion serait plus positive* » Royaume-Uni

ANNEXE 1 ► Calendrier des discussions organisées par le réseau OPTEM lors de la phase 1 du projet « Horizon UE »

Calendrier	LIEU DU GROUPE DE DISCUSSION	RÉSEAU OPTEM, EUROPEAN QUALITATIVE NETWORK
7 décembre 2013	Tallinn (Estonie)	SarrPoll
10 décembre 2013	Sofia (Bulgarie)	Alpha Research Ltd
	Lille (France)	OPTEM a travaillé en coopération avec Inter View Partners
11 décembre 2013	Athènes (Grèce)	Focus Bari
	Dublin (Irlande)	Behaviour & Attitudes
	La Valette (Malte)	MISCO International Limited
	Amsterdam (Pays-Bas)	True Research
12 décembre 2013	Bucarest (Roumanie)	Data Media Ltd
13 décembre 2013	Cologne (Allemagne)	Échanges Marktforschung, avec Psyma
16 décembre 2013	Budapest (Hongrie)	Psyma Hungary
	Milan (Italie)	Periscope
17 décembre 2013	Vienne (Autriche)	Karmasin Motivforschung
18 décembre 2013	Varsovie (Pologne)	BSM
	Madrid (Espagne)	Psyma Ibérica Marketing Research
	Londres (Royaume-Uni)	AIMR
19 décembre 2013	Prague (République tchèque)	Mareco, s.r.o
	Stockholm (Suède)	Kommunicera
3 janvier 2014	Riga (Lettonie)	Latvian Facts

QUELS SONT LES FUTURS DÉFIS DE L'UE POUR LES CITOYENS ?

Virginie Timmerman, *Synthèse*, Notre Europe – Institut Jacques Delors, décembre 2014

COMMENT L'UNION EUROPÉENNE COMMUNIQUE-T-ELLE AVEC LES CITOYENS ?

Virginie Timmerman et Daniel Debomy, *Synthèse*, Notre Europe – Institut Jacques Delors, novembre 2014

COMMENT LES CITOYENS VOIENT-ILS L'UNION EUROPÉENNE ?

Virginie Timmerman, *Synthèse*, Notre Europe – Institut Jacques Delors, novembre 2014

► COMMENT COMMUNIQUER AVEC L'UE ? L'AVIS DE CITOYENS EUROPÉENS

Vidéo, Notre Europe – Institut Jacques Delors, novembre 2014

DES CITOYENS EUROPÉENS À BRUXELLES : QUELS MESSAGES ?

Virginie Timmerman, *Synthèse*, Notre Europe – Institut Jacques Delors, août 2014

DES CITOYENS FACE À « L'EUROPE DE BRUXELLES »

Virginie Timmerman, *Synthèse*, Notre Europe – Institut Jacques Delors, août 2014

L'IMPLICATION DES CITOYENS DE L'UE DANS LE PROJET EUROPÉEN

Daniel Debomy, *Synthèse*, Notre Europe – Institut Jacques Delors, juillet 2014

► MONDIALISATION : CE QUE LES FRANÇAIS NOUS ONT DIT

Vidéo, Notre Europe – Institut Jacques Delors, mai 2014

► EURO : CE QUE LES FRANÇAIS NOUS ONT DIT

Vidéo, Notre Europe – Institut Jacques Delors, mai 2014

► DÉMOCRATIE : CE QUE LES FRANÇAIS NOUS ONT DIT

Vidéo, Notre Europe – Institut Jacques Delors, mai 2014

► EMPLOI : CE QUE LES FRANÇAIS NOUS ONT DIT

Vidéo, Notre Europe – Institut Jacques Delors, mai 2014

L'IMPLICATION DES CITOYENS EUROPÉENS DANS L'UE : SYNTHÈSES NATIONALES

Réseau Optem, *Synthèse*, Notre Europe – Institut Jacques Delors, décembre 2013/janvier 2014

L'UE NON, L'EURO OUI ? LES OPINIONS PUBLIQUES EUROPÉENNES FACE À LA CRISE (2007-2012)

Daniel Debomy, *Policy Paper No. 90*, Notre Europe – Institut Jacques Delors, mars 2013

LES EUROPÉENS CROIENT-ILS ENCORE EN L'UE ?

Daniel Debomy, *Études & Rapports No. 91*, Notre Europe – Institut Jacques Delors, juin 2012

LES MIGRANTS – PARCOURS EUROPÉENS

Frédéric Praud, Florence Brèthes, Hamed Borsali et Kiel, *BD, Paroles d'hommes et de femmes* / Notre Europe, mai 2012

LES CITOYENS EUROPÉENS ET L'UNION EUROPÉENNE DANS LE CONTEXTE ACTUEL DE CRISE

Daniel Debomy, *Policy Paper No. 47*, Notre Europe – Institut Jacques Delors / Fondation Jean Jaurès, novembre 2011

Sur les mêmes thèmes...

Directeur de la publication : Yves Bertoncini • La reproduction en totalité ou par extraits de cette contribution est autorisée à la double condition de ne pas en dénaturer le sens et d'en mentionner la source • Les opinions exprimées n'engagent que la responsabilité de leur(s) auteur(s) • *Notre Europe – Institut Jacques Delors* ne saurait être rendu responsable de l'utilisation par un tiers de cette contribution • Version originale et partiellement traduction de l'anglais : Émilie Fline • © *Notre Europe – Institut Jacques Delors*

