

Bruxelles, le 10 juillet 2003

EUROPE DIRECT: Rapprocher l'Union européenne du citoyen

Alors que la Convention sur l'avenir de l'Europe achève ses travaux cette semaine, la Commission européenne étend son service EUROPE DIRECT – un exemple concret d'effort visant à rapprocher l'Europe des citoyens. EUROPE DIRECT permet déjà aux citoyens et aux entreprises à travers l'Union européenne (UE) d'obtenir des réponses à leurs questions au sujet de l'UE dans les onze langues officielles, en appelant un numéro de téléphone gratuit, le 00800 6 7 8 9 10 11, ou en utilisant le courrier électronique:

<http://europa.eu.int/europedirect/>

Depuis le mois dernier, ce service a été étendu afin de permettre aux visiteurs du serveur web EUROPA d'être mis en contact direct avec un opérateur du centre d'appels EUROPE DIRECT, qui les aidera dans leurs recherches en ligne.

S'exprimant au sujet du nouveau service, le Président de la Commission, Romano Prodi, a indiqué ce qui suit: "Depuis sa création en mai 2000, EUROPE DIRECT apporte une aide précieuse à des milliers de citoyens européens chaque mois. En créant ce nouveau service d'aide sur Internet, un nombre plus grand encore de personnes pourront bénéficier du service EUROPE DIRECT. Notre prochain objectif est de fournir aux citoyens des futurs États membres un accès complet au service et nous nous efforçons d'atteindre cet objectif d'ici la fin de 2003".

Le nouveau service d'aide sur Internet est disponible en anglais et en français pendant les heures d'ouverture du centre d'appels (du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h30 (HEC)) et vise à donner des conseils pratiques sur la façon de trouver:

- Des informations générales d'intérêt public sur des politiques européennes précises (fiches d'information, rapports, statistiques, documents de travail, etc.)
- Des documents précis de l'UE sur le serveur EUROPA (législation, publications, communiqués de presse)
- Des informations sur l'intégration européenne (histoire, symboles, coordonnées et adresses, etc.).

Ce nouveau service d'aide sur Internet est disponible à la même adresse que celle utilisée pour l'envoi de messages électroniques

<http://europa.eu.int/europedirect/>

Le contrat extérieur de fourniture du service EUROPE DIRECT a été attribué le 1er juin 2003 à un consortium basé à Bruxelles: TechTeam Brussels gère le centre d'appels et Belgacom fournit l'infrastructure de télécommunications. Le centre d'appels est ouvert 5 jours par semaine, 12 mois par an. Son budget annuel est actuellement d'1,7 millions d'euros.

Ces derniers mois, le centre d'appels a reçu mensuellement entre 4 500 et 5 000 demandes d'informations, dont le suivi est assuré par une équipe spécialisée de 30 agents, qui maîtrisent tous au moins trois langues officielles de l'Union.

Les utilisateurs du service dans les nouveaux États membres peuvent bien sûr déjà poser leurs questions à EUROPE DIRECT, soit par courrier électronique, soit par l'intermédiaire du numéro de téléphone normal (+32.2.299.96.96 – tarifs téléphoniques habituels applicables). Il est cependant prévu d'ici la fin de 2003 d'offrir aux citoyens et entreprises des nouveaux États membres un accès complet (y compris l'accès au numéro de téléphone gratuit 00800 6 7 8 9 10 11, le service étant assuré en huit langues supplémentaires). L'ouverture du service EUROPE DIRECT aux nouveaux États membres dans le courant de l'année impliquera bien sûr de recruter et de former des agents supplémentaires.

Le Parlement européen a aussi fait part de son intention d'utiliser activement EUROPE DIRECT comme centre d'information, dans la perspective des prochaines élections au Parlement européen.

Les citoyens et entreprises qui contactent EUROPE DIRECT par téléphone ou par courrier électronique peuvent bénéficier des services suivants:

- Une réponse dans leur langue
- Dans le cas de question simples: une réponse courte et/ou un renvoi vers des liens utiles ou d'autres sources d'informations (souvent, l'opérateur renvoie au relais d'information le plus proche du lieu où se trouve le citoyen)
- Dans le cas de questions complexes ou politiquement sensibles, la réponse est fournie par des groupes d'appui de second niveau – soit par l'équipe d'appui spécialisée de la direction générale "Presse et communication" de la Commission, soit par un expert des services concernés, soit par des services spécialisés de résolution de problèmes comme le service d'orientation pour les citoyens ou le réseau SOLVIT pour les questions relatives à l'exercice des droits dans le marché unique
- Sur demande, les citoyens ne possédant pas d'accès à Internet peuvent aussi recevoir gratuitement certaines publications destinées au grand public (en collaboration avec l'Office des publications).

Contexte:

L'origine d'EUROPE DIRECT remonte à 1996, lorsque la Commission a lancé un service de courrier électronique destiné à répondre aux demandes d'informations relatives à ses activités. Une petite équipe d'agents de la Commission traitait ces demandes et donnait des conseils sur la manière de trouver les informations demandées. En 1996 également, dans le cadre de l'initiative "Citoyens d'Europe" visant à promouvoir les droits des citoyens dans le marché intérieur, un premier centre d'appels a été créé pour envoyer des guides et des fiches d'information aux demandeurs. Ces projets pilotes ont révélé l'existence d'une demande considérable d'informations et de conseils.

Le Conseil européen réuni à Cardiff en 1998 prévoyait la création d'un centre d'appels permanent dénommé EUROPE DIRECT. À la suite d'un appel d'offres publié en 1999, le service EUROPE DIRECT est devenu opérationnel en mai 2000; il traite des demandes de deux types: 1) des questions à caractère général auxquelles les agents du centre d'appels répondent directement, et 2) des questions spécifiques transmises à des spécialistes dans la direction générale concernée, qui en assurent le suivi.

À l'origine, un numéro de téléphone gratuit avait été créé pour chaque État membre. À partir de juillet 2002, ces différents numéros de téléphone gratuits ont été remplacés par un numéro unique accessible gratuitement à partir de tous les téléphones fixes dans tous les États membres et des téléphones portables dans la plupart des pays: 00 800 67891011.

EUROPE DIRECT fournit un service de qualité aux citoyens et contribue à améliorer la communication avec le grand public. Ce service permet également à la Commission d'obtenir des informations utiles sur les questions et préoccupations des citoyens.

La qualité du service est contrôlée sur la base des indicateurs de performance suivants:

- Durée moyenne du traitement des appels téléphoniques et des messages électroniques
- Temps d'attente / durée de la conversation / nombre d'appels abandonnés
- Nombre d'appels par pays/par langue
- Origine des réponses (généralement, le serveur EUROPA)
- Répartition des questions par thème.

Les statistiques de 2002 font apparaître les résultats suivants:

- La durée moyenne de la conversation est de 5 minutes par appel;
- Les appels sont généralement traités dans un délai maximum de 20 secondes;
- Les statistiques montrent que 56 % des questions reçoivent une réponse satisfaisante au premier contact, 6,5 % le même jour, 9,9 % dans un délai de 24 heures, 11,6 % dans un délai de 3 jours;
- 53,5 % des questions ont été posées par téléphone et 46,5 % par courrier électronique;

S'agissant des langues utilisées, les statistiques sont les suivantes:

Messages électroniques: 37 % en anglais, 15,7 % en français, 13,1 % en allemand, 11,8 % en espagnol, 9,03 % en italien, 4,8 % en néerlandais, 3,3 % en portugais, 2,5 % en suédois, 1,3 % en grec, 0,7 % en finnois et 0,7% en danois;

Appels téléphoniques: 20,6 % en espagnol, 17,9 % en français, 16,4 % en anglais, 13,7 % en allemand, 8 % en italien, 7 % en néerlandais, 6 % en suédois, 4,4 % en grec, 3,6 % en portugais, 1,4 % en danois et 1 % en finnois;

- Une répartition des questions par thème montre que la majorité des demandes (entre 30 et 35 %, environ) portent sur des sujets liés à la mobilité à l'intérieur du marché intérieur (reconnaissance des diplômes ou d'autres qualifications professionnelles, manière de trouver un emploi dans un autre pays, transfert de droits en matière de sécurité sociale, etc.); viennent ensuite les demandes d'informations concernant les possibilités de financement pour les entreprises (les PME, notamment), le fonctionnement des différentes institutions de l'Union, l'élargissement de l'Union, etc.;
- Quant aux demandes d'information provenant de l'extérieur de l'Union, elles représentent environ 15 % de l'ensemble des messages électroniques reçus; environ 26,7 % de ces derniers émanent d'Amérique latine, 26,4 % des pays candidats et 21,6 % des États-Unis et du Canada.

Le centre d'appel EUROPE DIRECT utilise une «base de données des connaissances» afin d'aider ses agents à répondre aux questions à caractère général que pose le grand public sur les programmes et les politiques de l'Union européenne. Cette base est un outil qui permet d'avoir rapidement accès à l'information; elle est continuellement mise à jour. Pour en faire un outil de travail actualisé, l'équipe EUROPE DIRECT de la direction générale "Presse et communication" de la Commission travaille en étroite collaboration avec les différents services dans leurs domaines d'activité respectifs, afin de fournir au centre d'appels les informations qui conviennent.