

ANNEXE

Programme de travail dans le domaine de la communication pour 2021

«Les membres de la Commission souhaitent renforcer les liens entre les citoyens et les institutions qui sont à leur service, réduire le fossé entre les attentes et la réalité et communiquer sur l'action de l'Europe. [...]

Les membres de la Commission participeront aux dialogues avec les citoyens dans l'ensemble de l'Union, notamment pour préparer la conférence sur l'avenir de l'Europe. [...]

La communication externe est ancrée dans le principe de collégialité et placée sous la direction de la présidente. Pour être efficace, elle doit se concentrer sur les priorités politiques et stratégiques du Collège dans son ensemble¹.»

Partie I – Vue d'ensemble : contexte politique

Les activités de communication de la Commission européenne relèvent de l'autonomie politique et des prérogatives institutionnelles de l'institution².

Au cours de ces dernières années, la communication politique est devenue plus exigeante et plus sophistiquée, et la crise protéiforme de la COVID-19 a rendu encore plus complexe la communication au sujet des politiques de l'UE de manière générale et de la double transition vers une UE plus verte et plus numérique.

En tant qu'institution politique, la Commission européenne doit composer avec des médias et des moyens de communication en constante évolution, en adaptant ses approches, messages et services de communication aux évolutions majeures de la consommation et de la production d'informations à l'ère du numérique. Les activités de communication de la Commission doivent donc encore gagner en souplesse, flexibilité et nouveauté, afin de parler et de plaire aux citoyens, aux États membres, à la société civile et à d'autres parties prenantes, et de soutenir la Commission pour ce qui est d'insuffler un nouvel élan à la relance d'après-crise et à la démocratie européenne.

Les travaux de la DG Communication pour les cinq prochaines années seront fondés principalement sur les *orientations politiques pour 2019-2024: Une Union plus ambitieuse*, telles que présentées au Parlement européen le 16 juillet 2019, ainsi que sur le *discours* de la présidente *sur l'état de l'Union* prononcé au Parlement européen le 16 septembre 2020. Les *orientations politiques* mettaient l'accent sur une approche plus inclusive et plus ouverte, qui devrait concerner tout autant la communication au sujet de l'Union européenne. Dans son *discours sur l'état de l'Union*, la présidente a défini les trois volets que sont la protection, la stabilité et l'opportunité, et a souligné les différentes manières dont NextGenerationEU permettra à l'UE non seulement «de réparer et de nous rétablir ici et maintenant, mais aussi de créer un mode de vie meilleur pour le monde de demain».

¹ P (2019) 2 du 1^{er} décembre 2019 — Les méthodes de travail de la Commission européenne.

² Article 58, paragraphe 2, point d), du règlement (UE, Euratom) 2018/1046.

La politique et la communication sont les deux faces d'une même médaille. Dans sa contribution au nouveau programme stratégique de l'UE pour la période 2019-2024³, la Commission a, pour la première fois, formulé un ensemble de recommandations sur la communication au service des citoyens et de la démocratie. Il s'agit d'une base solide pour les futurs travaux de la DG Communication pendant la phase de relance après la crise de la COVID-19, pour ce qui est de proposer une communication efficace sur l'ensemble du continent alors que la fragmentation ne cesse de s'accroître et que la désinformation pose de plus en plus problème.

Pour 2021, la DG Communication s'engage à renforcer le dialogue et les interactions avec les citoyens:

- en continuant de fournir des produits et des services de communication de pointe à la présidente et aux commissaires;
- en soutenant les réalisations de la Commission au moyen de produits et de services de communication modernes et innovants.

2021 étant la première année du nouveau cadre financier pluriannuel 2021-2027 et des mesures de relance NextGenerationEU, il est nécessaire de communiquer les messages clés de la Commission avec encore plus de clarté, en mettant l'accent sur les actions concrètes qui sont importantes pour les Européens. La DG Communication continuera de diffuser la campagne de relance dans le contexte de la COVID-19 et de stimuler le débat au sujet de la conférence sur l'avenir de l'Europe, en relevant les nouveaux défis que pose la désinformation et en coopérant étroitement avec les autres institutions.

Le programme de travail de la DG Communication pour l'année 2021 est donc axé sur le soutien:

- aux grandes priorités politiques et stratégiques définies dans les *orientations politiques*;
- aux priorités de la Commission européenne telles que définies dans le programme de travail de la Commission pour 2021 et dans le plan stratégique de la direction générale de la communication 2020-2024.

Alors que «l'Europe choisit de tendre la main»⁴, la DG Communication, en tant que chef de file pour la communication externe⁵, contribuera de manière continue à renforcer la cohérence entre les activités de communication au niveau de l'ensemble de la Commission. Elle le fera, notamment dans le cadre des campagnes institutionnelles, en rationalisant l'approche globale de la Commission en matière de marchés publics de communication, en continuant de centraliser les contrats-cadres de communication, en transformant la présence de la Commission sur le web et en jouant son rôle de premier plan au sein du comité de pilotage de la communication institutionnelle et du réseau de communication.

La pandémie de COVID-19 a des conséquences, ou risque d'en avoir, sur les opérations de la DG Communication, en particulier sur les manifestations ou activités physiques axées sur les citoyens, telles que l'exploitation du centre de visiteurs ou les dialogues avec les citoyens. Si les fonds alloués à ces activités, entre autres, ne peuvent pas être dépensés comme prévu, la clause de flexibilité prévue à l'article 3 de la décision donne à la DG Communication la latitude nécessaire pour transférer jusqu'à 20 % du montant total du programme de travail d'une ligne budgétaire à une autre afin de financer des activités de communication susceptibles d'être plus efficaces dans le contexte de la crise de la COVID-19.

³ COM(2019) 218 final du 30 avril 2019.

⁴ Discours sur l'état de l'Union 2020, 16 septembre 2020.

⁵ SEC(2016) 170 du 4 avril 2016 et C(2019) 2329 du 26 mars 2019.

Partie II – Subventions, prix et marchés

1. Introduction

Sur la base des objectifs et des résultats escomptés dans les commentaires budgétaires de la rubrique 2B «Investissement dans la compétitivité, le capital humain et les valeurs», titre 07 20 04 du «Projet de budget de l'Union européenne pour l'exercice 2021»⁶ et des objectifs énoncés dans le plan stratégique de la DG Communication 2021-2024⁷, le présent programme de travail contient les actions à financer et la ventilation budgétaire pour 2021 (en EUR):

Ligne budgétaire	Activité	Subventions (point 2)	Prix (point 3)	Marchés (point 4)	TOTAL
07 20 04 02	Services exécutifs et de communication institutionnelle			47 105 200	47 105 200
07 20 04 03	Représentations de la Commission	940 000	85 300	26 330 700	27 356 000
07 20 04 04	Services de communication pour les citoyens	15 000 000		17 228 600	32 228 600
TOTAL		15 940 000	85 300	90 664 500	106 689 800

Base juridique: les activités de communication de la Commission européenne relèvent de l'autonomie politique et des prérogatives institutionnelles de l'institution⁸.

Les fonds seront délégués à la direction générale de l'informatique à partir de deux des lignes budgétaires mentionnées dans le tableau ci-dessus, à mettre en œuvre au moyen de contrats de services. Plus précisément, la ligne budgétaire 07 20 04 02 contribuera au budget informatique interne à hauteur de 2 355 200 EUR et à la ligne budgétaire 07 20 04 04 à hauteur de 1 611 430 EUR, conformément à la *communication à la Commission concernant les lignes directrices sur le financement de la technologie de l'information et de la cybersécurité* [C(2020) 6126 du 10 septembre 2020].

⁶ COM(2020) 250/3 du 24 juin 2020.

⁷ Il s'agit de la déclaration de mission de la DG Communication, reflétée dans les objectifs de son plan stratégique 2021- 2024 et dans les plans de gestion respectifs. Objectif spécifique n° 1: le Collège et les services utilisent les renseignements par pays, les résultats de l'Eurobaromètre, l'analyse des médias et le retour d'information des parties prenantes et des citoyens pour éclairer la prise de décision politique. Objectif spécifique n° 2: le Collège reçoit des conseils stratégiques sur la communication des priorités politiques et sur les paysages médiatiques dans les États membres. Objectif spécifique n° 3: la communication institutionnelle sur les priorités politiques de la Commission est alignée dans l'ensemble des services de la Commission. Objectif spécifique n° 4: des messages porteurs de sens et adaptés au public visé, axés sur les priorités politiques de la Commission, sont communiqués aux citoyens, aux médias, aux relais d'opinion et aux parties prenantes. Objectif spécifique n° 5: les citoyens dialoguent avec l'UE au moyen d'événements en face à face et de plateformes interactives en ligne, telles que la conférence sur l'avenir de l'Europe, stimulant ainsi le partage des valeurs de l'UE ainsi que l'intérêt pour les thèmes de l'UE et leur appropriation.

⁸ Voir la note de bas de page 2.

2. Subventions

L'enveloppe budgétaire globale réservée aux subventions au titre du présent programme de travail est de **15 940 000 EUR**:

	Ligne budgétaire	Activité	Crédits disponibles (EUR)
2.1	07 20 04 04	Centres d'information	15 000 000
2.2	07 20 04 03	Communication des représentations	940 000

2.1 Centres d'information 15 000 000 EUR

À l'origine, l'actuelle génération de centres d'information Europe Direct (CIED) devait cesser ses activités au 31 décembre 2020⁹. Toutefois, l'appel à propositions publié en 2020, qui visait à recruter la nouvelle génération de centres, a été retardé en raison de la pandémie de COVID-19. La génération 2018-2020 de CIED a donc été prolongée jusqu'au 30 avril 2021 et les conventions de subvention spécifiques pour l'année 2020 ont été prolongées en conséquence.

Cette ligne budgétaire peut aussi couvrir une ou plusieurs évaluations des activités de communication décrites ci-dessous et leur professionnalisation.

2.1.1 Europe DIRECT génération¹⁰ 2021-2025

Description, objectifs poursuivis et résultats escomptés

Europe DIRECT, conjointement et en synergie avec d'autres réseaux d'information de l'UE, demeure l'instrument de base dont dispose l'UE pour aller à la rencontre des citoyens aux niveaux régional et local.

En 2021, les activités d'EUROPE DIRECT se concentreront sur les priorités de la Commission définies dans les *orientations politiques pour 2019-2024: Une Union plus ambitieuse*, et dans le programme de travail de la Commission pour 2021.

Objectifs

La mission et les objectifs d'EUROPE DIRECT sont les suivants:

- (1) informer et dialoguer avec les citoyens au niveau local au sujet des politiques et des thématiques de l'UE, en tenant compte du contexte local, et en utilisant un large éventail de canaux de communication (participation directe des citoyens, médias, médias sociaux, etc.);
- (2) relayer la communication institutionnelle sur le terrain, conformément aux prescriptions fixées par la DG Communication et les représentations de la Commission européenne dans les États membres (les «représentations»), en l'adaptant au contexte local;

⁹ Pour ce qui est des subventions octroyées aux centres d'information Europe Direct, les modalités d'exécution, notamment les critères et le taux de cofinancement, sont précisées dans la décision C(2017) 8516 final de la Commission du 18 décembre 2017 portant adoption du programme de travail dans le domaine de la communication pour l'année 2018 et valant décision de financement.

¹⁰ La dénomination «Centres d'information Europe Direct» changera avec l'arrivée de la nouvelle génération de centres d'information en 2021, qui s'appelleront EUROPE DIRECT.

- (3) contribuer de manière structurée, et dans la mesure du possible, à l'émergence et à l'intégration de la citoyenneté et de l'éducation civique européennes dans les écoles, en travaillant avec les étudiants et les enseignants et en offrant du matériel didactique approprié et structuré;
- (4) surveiller la manière dont les contenus sont perçus au niveau local et détecter les cas de désinformation en proposant un retour d'informations par l'intermédiaire des représentations;
- (5) créer des réseaux régionaux par l'intermédiaire de partenariats locaux, en travaillant avec d'autres réseaux de l'UE dans la région, afin de garantir la couverture de l'ensemble du territoire de l'UE et de toucher un large public;
- (6) compléter et soutenir le travail des représentations et des bureaux de liaison du Parlement européen dans les États membres (les «bureaux de liaison»), ainsi que coopérer avec les autres institutions et organes de l'UE aux niveaux local et régional.

Types de candidats

Selon la représentation, les candidats éligibles qui accueillent les différents centres sont des organismes publics, des organismes privés investis d'une mission publique, des fédérations/associations d'autorités locales, des organisations à but non lucratif, des partenaires sociaux, des établissements d'enseignement ou de formation, etc.

Mise en œuvre

Mise en œuvre directe par la DG Communication.

Le 30 juin 2020, la Commission européenne, par l'intermédiaire de ses représentations, a lancé un appel à propositions pour sélectionner des partenaires appelés à gérer EUROPE DIRECT pour la période 2021-2025, conformément au programme de travail de la DG Communication pour 2020.

Au cours du premier trimestre de 2021, les représentations signeront un contrat-cadre de partenariat de cinq ans (du 1^{er} mai 2021 au 31 décembre 2025) avec les structures hôtes sélectionnées et une convention spécifique de subvention pour 2021¹¹. Pour la période 2022-2025, au quatrième trimestre de l'année n-1, la DG Communication, par l'intermédiaire des représentations, invitera les structures- hôtes à présenter un plan de communication annuel pour l'année n. Une fois le plan approuvé, une convention de subvention spécifique sera signée pour l'année n.

2.2 Communication des représentations 940 000 EUR

2.2.1 Appels à propositions pour des débats publics, des manifestations et des actions de sensibilisation

Description, objectifs poursuivis et résultats escomptés

En 2021, les activités se concentreront sur les priorités de la Commission définies dans les *orientations politiques pour 2019-2024: Une Union plus ambitieuse*, et dans le programme de travail de la Commission pour 2021. L'objectif de ces activités consiste à mieux faire connaître du public les activités et les priorités politiques de la Commission et à le sensibiliser davantage à celles-ci, à recueillir des avis et retours d'informations et à analyser ces contributions pour alimenter, en amont, le processus de décision.

¹¹ Le plan de communication annuel pour 2021 faisait partie de la proposition présentée dans le cadre de l'appel.

Ces activités devraient contribuer à resserrer les liens entre les citoyens et l'UE, notamment en informant les citoyens des rôles et activités des institutions de l'UE dans les domaines d'action couverts par les *orientations politiques pour 2019-2024: Une Union plus ambitieuse* et en stimulant le débat dans le cadre de la conférence sur l'avenir de l'Europe.

Cette ligne budgétaire peut aussi couvrir une ou plusieurs évaluations des activités de communication décrites ci-dessous et leur professionnalisation.

Types de candidats

Groupes de la société civile et autres organisations aux niveaux national, régional et local dotés de la personnalité juridique, enregistrés dans un pays de l'UE. Dans le cas de l'Allemagne, seuls le cabinet du ministre des affaires européennes, ou les gouvernements régionaux (c'est-à-dire des Länder¹²) ou les organismes publics (agissant au nom du cabinet du ministre et dotés d'une personnalité juridique propre) seraient admissibles.

Mise en œuvre

Mise en œuvre directe par la DG Communication au moyen d'appels à propositions.

2.2.2 Accord-cadre de partenariat avec la Maison de la démocratie et de l'état de droit (ProDemos)

Description, objectifs poursuivis et résultats escomptés

L'objectif de cette activité est d'améliorer la compréhension, par les élèves et les étudiants, de la démocratie européenne, de son fonctionnement et de son interaction avec le processus décisionnel national, en créant un espace européen spécifique au sein de la Maison de la démocratie et de l'état de droit (ProDemos) aux Pays-Bas. Les élèves peuvent y voir comment fonctionne le processus décisionnel de l'UE et comment il interagit avec le processus national. Une telle initiative contribuera à sensibiliser aux valeurs de la démocratie européenne et au principe de l'état de droit et à susciter le débat et la participation politique parmi les jeunes, dans le contexte plus large de la conférence sur l'avenir de l'Europe.

Types de candidats

Créée par une décision ministérielle du gouvernement néerlandais en 2008, la Maison de la démocratie et de l'état de droit (ProDemos) aux Pays-Bas a ouvert ses portes en 2011. Son objectif est d'améliorer la connaissance des principes de la démocratie et de l'état de droit, d'améliorer la compréhension du fonctionnement de la démocratie au niveau national et dans le contexte européen, et de promouvoir la participation politique active d'une plus grande partie de la société, en ciblant les élèves/étudiants et les jeunes adultes. Il s'agit du seul organe chargé par le gouvernement néerlandais d'organiser un programme national de visites des écoles auprès des institutions nationales. La Maison de la démocratie

¹² L'Allemagne est un État fédéral et les Länder allemands ont une connaissance approfondie des structures locales de leur région. Ils peuvent donc facilement atteindre leurs citoyens et faciliter l'accès aux maires, à d'autres structures communales et relais d'opinion au niveau régional. En outre, l'éducation n'est pas une compétence fédérale, mais relève du ressort des Länder. Toutes les activités dans ce domaine (enseignants, écoles, etc.) doivent donc être menées en partenariat avec ces derniers.

et de l'état de droit possède également un degré élevé de compétence technique et de spécialisation au sens de l'article 195, point f), du règlement financier, ayant acquis une expertise spécifique dans la mise au point de techniques modernes pour expliquer le fonctionnement de la démocratie. L'accord-cadre de partenariat permettra de créer un espace unique englobant les niveaux local, national et européen du débat politique et de la prise de décision, qui pourrait servir d'exemple dans d'autres États membres.

Mise en œuvre

Mise en œuvre directe par la DG Communication au moyen d'un accord-cadre de partenariat pluriannuel sans appel à propositions et subventions à l'action.

3. Prix

L'enveloppe budgétaire globale réservée aux concours au titre du présent programme de travail est de **85 300 EUR**:

Ligne budgétaire	Activité	Crédits disponibles (EUR)
07 20 04 03	Communication des représentations	85 300

Description, objectifs poursuivis et résultats escomptés

En 2021, les activités se concentreront sur les priorités de la Commission définies dans les *orientations politiques pour 2019-2024: Une Union plus ambitieuse*, et dans le programme de travail de la Commission pour 2021. Cette ligne budgétaire couvrira l'organisation d'événements fondés sur des concours visant à promouvoir ou à stimuler la réflexion sur l'intégration européenne ou les politiques européennes, ou la participation à de tels événements.

Cette ligne budgétaire peut aussi couvrir une ou plusieurs évaluations des activités de communication décrites ci-dessous et leur professionnalisation.

Types de participants visés par le concours

Le groupe cible se compose principalement de particuliers, notamment des étudiants et des journalistes, mais il pourrait inclure des organisations de la société civile (organisations non gouvernementales, associations, etc.).

Mise en œuvre

Mise en œuvre directe par la DG Communication.

4. Marchés publics

L'enveloppe budgétaire globale réservée à la passation de marchés en 2021 s'élève à **90 664 500 EUR**.

Ligne budgétaire	Activité	Crédits disponibles (EUR)
07 20 04 02	Services exécutifs et de communication institutionnelle	47 105 200

07 20 04 03	Représentations de la Commission	26 330 700
07 20 04 04	Services de communication pour les citoyens	17 228 600
TOTAL		90 664 500

4.1 Ligne budgétaire 07 20 04 02 Services exécutifs et de communication institutionnelle 47 105 200 EUR

La DG Communication fournit des services exécutifs à la présidente et au Collège des commissaires afin de soutenir la communication de la présidente, du Collège, du service du porte-parole et de l'encadrement supérieur de la Commission. Ces services comprennent des renseignements politiques et économiques et des conseils en matière de médias, et alimentent le processus décisionnel de la Commission au moyen d'informations et d'analyses par pays, de grande qualité, provenant de sources diverses. Il en résulte, in fine, un processus d'élaboration des politiques de l'UE mieux éclairé au profit des citoyens.

Les produits et services de communication institutionnelle de la DG Communication sont fournis à la communication externe de la Commission et reflètent le rôle de chef de file de la DG en matière de communication externe. En tant que chef de file, la DG Communication assure la cohérence des messages de la Commission en alignant tous les services de communication de la Commission afin de parvenir à une communication institutionnelle cohérente et efficace en ce qui concerne les priorités politiques. Il en résulte des messages et des récits institutionnels plus clairs, une marque visuelle distinctive et des économies d'échelle, ce qui contribue ainsi à une meilleure image de la Commission et de l'UE.

Les activités de passation de marchés au titre de cette ligne budgétaire couvrent, entre autres, les dépenses liées aux médias sociaux, les productions audiovisuelles et les outils d'information et de communication écrites et multimédia en ligne concernant l'UE. Le but de ces activités est de donner la possibilité à tous les citoyens d'avoir accès à des informations pertinentes, générales et spécifiques sur les activités des institutions de l'UE et sur les décisions de l'UE.

En 2021, les activités se concentreront sur les priorités de la Commission définies dans les *orientations politiques pour 2019-2024: Une Union plus ambitieuse* et dans le programme de travail de la Commission pour 2021, notamment les initiatives politiques liées au train de mesures pour la relance.

Cette ligne budgétaire peut aussi couvrir une ou plusieurs évaluations des activités de communication décrites ci-dessous et leur professionnalisation.

Description des principales activités couvertes par la ligne budgétaire 07 20 04 02

4.1.1 Site web Europa

Description, objectifs poursuivis et résultats escomptés

En 2021, les principales activités liées au site Europa sont les suivantes:

- gestion, structure, conception, fonctionnalités et tâches rédactionnelles du contenu politique des sites web de la Commission (par exemple, Collège, priorités, actualités) et du site web

interinstitutionnel de l'UE, ainsi que soutien à la création et à la maintenance des sites web des représentations et d'autres services de la Commission;

- exploitation, développement et maintenance du système de publication de contenu web institutionnel, y compris du système de gestion de contenus internet Europa, et outils web.

Les résultats escomptés contribueront à accroître la cohérence, la pertinence et le rapport coût-efficacité de la présence de la Commission sur le web. En 2021, les efforts viseront principalement à poursuivre l'amélioration de la gouvernance du web et à la faire respecter et se concentreront sur la coopération avec l'ensemble des directions générales de la Commission et des agences exécutives en vue de l'alignement de leurs sites web sur les règles institutionnelles d'édition web, ainsi que sur la standardisation des solutions informatiques y afférentes.

Types de contrats

Contrats de services (y compris études, assistance technique, évaluations, enquêtes, informatique, services de communication, etc.) et nouveaux appels d'offres, y compris nouveaux contrats-cadres pour le site web Europa, campagnes intégrées, activités de sensibilisation et manifestations.

Mise en œuvre

Mise en œuvre directe par la DG Communication et, s'il y a lieu, dans le cadre d'une codélégation avec la direction générale de l'informatique.

4.1.2 Eurobaromètre et analyse des données

Description, objectifs poursuivis et résultats escomptés

En 2021, les activités principales sont les suivantes:

- analyse des tendances de l'opinion publique effectuée grâce aux sondages Eurobaromètre dans les États membres et, le cas échéant, dans les pays candidats et/ou d'autres pays. Il s'agit aussi bien d'études génériques ou ponctuelles portant sur des thématiques et/ou groupes cibles spécifiques que d'analyses qualitatives. Des synergies sont systématiquement recherchées, dans le cadre d'une programmation annuelle avec d'autres directions générales et en coordination avec le Parlement européen;
- mesures visant à améliorer la capacité d'analyse des données de la DG Communication afin de lutter contre la désinformation et la diffusion de fausses informations.

Types de contrats

Contrats de services (y compris études, assistance technique, évaluations, enquêtes, informatique, services de communication, etc.) et nouveaux appels d'offres, y compris nouveaux contrats-cadres pour Eurobaromètre. Des accords de niveau de service ont été conclus aux fins de la fourniture d'une assistance technique par d'autres directions générales.

Mise en œuvre

Mise en œuvre directe par la DG Communication et, s'il y a lieu, dans le cadre d'une codélégation avec la direction générale de l'informatique et de l'accord de niveau de service conclu avec le Centre commun de recherche.

4.1.3 Studios de télévision et Europe by Satellite

Description, objectifs poursuivis et résultats escomptés

En 2021, les activités se concentreront sur les priorités de la Commission définies dans les *orientations politiques pour 2019-2024: Une Union plus ambitieuse*, et dans le programme de travail de la Commission pour 2021. Les activités relatives à la passation des marchés relevant de cette ligne budgétaire visent à:

- garantir le bon fonctionnement des installations audiovisuelles de la Commission;
- louer le satellite qui fournit aux chaînes de télévision des images et des informations sur les activités de l'UE (Europe by Satellite) afin de diffuser ces informations auprès des médias et du grand public.

Les activités menées dans ce domaine sont les suivantes:

- exploitation des installations audiovisuelles du Berlaymont à Bruxelles¹³ afin de fournir des services audiovisuels, notamment la production de bulletins d'actualité, de vidéos et de communiqués, et de fournir une assistance aux équipes de télévision et de radio qui filment ou enregistrent dans les locaux de la Commission;
- entretien, réparation et mise à niveau de l'infrastructure technique des services audiovisuels;
- achat ponctuel d'équipements et de fournitures audiovisuels destinés aux studios de télévision et de radiodiffusion;
- transmission d'Europe by Satellite, y compris location de bande passante;
- production de programmes audiovisuels et de clips vidéo destinés aux médias sociaux et diffusion en continu en direct vers des comptes institutionnels de médias sociaux (YouTube, Facebook, Twitter/Periscope, Instagram et LinkedIn).

Types de contrats

Contrats de services (y compris études, assistance technique, évaluations, enquêtes, informatique, services de communication, etc.) et nouveaux appels d'offres, y compris nouveaux contrats-cadres pour l'exploitation et la maintenance de studios de radiodiffusion et de télévision, la production audiovisuelle, ainsi que l'achat d'équipements audio-photo-vidéo et de services y afférents.

Mise en œuvre

Mise en œuvre directe par la DG Communication et, s'il y a lieu, dans le cadre d'une codélégation avec la direction générale de l'informatique.

4.1.4 Couverture de l'actualité, médiathèque audiovisuelle et production audiovisuelle

Description, objectifs poursuivis et résultats escomptés

En 2021, les activités principales sont les suivantes:

- (1) Reportages vidéo

¹³ Deux studios de télévision et un studio de radiodiffusion, un centre nodal et des facilités de montage et de graphisme.

- Production de reportages vidéo centrés sur la Commission européenne (couverture en direct et en différé, bulletins d'information montés), principalement destinés à être utilisés par les médias.
- (2) Photographies
 - Production de reportages photo centrés sur la Commission européenne et de photos thématiques illustrant les priorités politiques;
 - photos des activités diplomatiques/protocolaires de la Commission;
 - production d'éléments décoratifs pour les cabinets des commissaires et les espaces publics sous la forme de photos.
 - (3) Audiovisuel et multimédia
 - Intensification et diversification de la production audiovisuelle et multimédia destinée au grand public;
 - amélioration de la diffusion des produits audiovisuels et multimédias par l'intermédiaire des chaînes de télévision par satellite Europe by Satellite et Europe by Satellite+, du portail audiovisuel et de diverses plateformes technologiques, y compris les médias sociaux.
 - (4) Journalistes
 - Organisation d'événements d'information, de visites dans les studios de la Commission et fourniture de contenus audiovisuels et d'une assistance technique aux journalistes.
 - (5) Mesures visant à rendre l'ensemble de la collection audiovisuelle, y compris les photos, les vidéos, les films et les enregistrements audio, accessibles au grand public — par l'intermédiaire des médias ou directement auprès du public
 - Consolidation du répertoire central de la production audiovisuelle de la Commission européenne dans le cadre de l'initiative relative aux synergies et aux gains d'efficacité de la Commission¹⁴;
 - organisation du portail audiovisuel en tant que point unique de diffusion;
 - poursuite des travaux de conservation, de numérisation et de documentation de la médiathèque.
 - (6) Couverture de l'actualité
 - Couverture vidéo et photo de l'actualité de l'UE et production d'images vidéo, de clips d'information et de photos thématiques et symboliques.
 - (7) Couverture et production de la médiathèque audiovisuelle
 - Archivage audiovisuel, distribution et développement web;
 - diffusion en flux continu, transcodage, hébergement et fourniture de contenu;
 - mesure de l'utilisation du matériel audiovisuel produit par les institutions européennes;
 - gestion de la bibliothèque audiovisuelle et du répertoire central;
 - traduction des métadonnées;
 - gestion des services numériques et techniques;
 - production audiovisuelle, sous-titrage et achat de photos.

Types de contrats et champ d'application

Contrats de services (y compris études, assistance technique, évaluations, enquêtes, informatique, services de communication, etc.) et nouveaux appels d'offres, y compris nouveaux contrats-cadres pour des productions audiovisuelles et projets multimédias; des actions d'information à l'intention des journalistes; la médiathèque (conservation et mise à disposition du public de matériel audiovisuel); ainsi que pour la mesure de l'impact des productions audiovisuelles.

¹⁴ Voir la note de bas de page 5.

Mise en œuvre

Mise en œuvre directe par la DG Communication et, s'il y a lieu, dans le cadre d'une codélégation avec la direction générale de la traduction et la direction générale de l'informatique.

4.1.5 Suivi et analyse des médias

Description, objectifs poursuivis et résultats escomptés

En 2021, les activités principales sont les suivantes:

- suivi des médias, fournissant un retour d'informations continu sur la couverture médiatique de la Commission et de l'UE dans tous les États membres (et dans certains pays tiers) sur des questions d'intérêt européen et sur les principaux aspects des politiques nationales ou des évolutions politiques, ainsi que des informations en temps réel sur les principales actualités mondiales;
- mesures visant à garantir la mise en place de licences de droits d'auteur pour permettre l'utilisation interne de produits de suivi des médias par l'ensemble du personnel de la Commission;
- réalisation d'analyses quantitatives et qualitatives des médias dans les États membres dans le but de déterminer l'écho donné aux priorités politiques de la Commission dans tous les types de médias (presse écrite, médias en ligne, secteur audiovisuel et médias sociaux). Les résultats de ce travail d'analyse des médias sont communiqués au Collège et à l'encadrement supérieur sous diverses formes de rapports et de synthèses.

Types de contrats

Contrats de services (y compris études, assistance technique, évaluations, enquêtes, informatique, services de communication, etc.) et nouveaux appels d'offres, y compris nouveaux contrats-cadres pour le suivi des médias et les licences de droits d'auteur.

Mise en œuvre

Mise en œuvre directe par la DG Communication et, s'il y a lieu, dans le cadre d'une codélégation avec la direction générale de l'informatique et le Centre commun de recherche.

4.1.6 Abonnements

Description, objectifs poursuivis et résultats escomptés

En 2021, la principale activité consiste :

- à fournir au personnel de la Commission un accès à des sources d'information en ligne, telles que les agences de presse et les fournisseurs d'actualités (agrégées), afin de compléter les services de suivi des médias et/ou de couvrir des besoins spécifiques.

Types de contrats

Contrats de services (y compris études, assistance technique, évaluations, enquêtes, informatique, services de communication, etc.) et nouveaux appels d'offres, y compris nouveaux contrats-cadres pour les abonnements.

Mise en œuvre

Mise en œuvre directe par la DG Communication et, s'il y a lieu, dans le cadre d'une codélégation avec la direction générale de l'informatique et le Service juridique.

4.1.7 Soutien à la communication (y compris conception graphique)

Description, objectifs poursuivis et résultats escomptés

En 2021, les activités principales sont les suivantes:

- fourniture de services de conception graphique en rapport avec les priorités de la Commission, renforcement de l'impact de la communication et mesures visant à rendre les contenus plus attrayants et plus accessibles à un public diversifié:
 - en élaborant des concepts visuels, des lignes directrices graphiques, ainsi que des kits de communication pour les campagnes de communication externe;
 - en créant des infographies, des outils de visualisation des données et du contenu didactique expliquant les initiatives politiques et les actions de la Commission, ainsi que leur impact;
 - en produisant des contenus animés et interactifs pour les médias sociaux;
 - en concevant des publications, des dépliants et des fiches d'information;
- en gérant l'utilisation du Berlaymont pour les actions de communication externe, y compris la production, l'installation et la revalorisation des bannières du Berlaymont et l'éclairage du bâtiment;
- en conseillant les parties prenantes internes et externes sur la mise en œuvre des orientations de la Commission en matière d'identité visuelle et sur l'utilisation de l'emblème de l'UE dans la communication visuelle, et en couvrant le coût de la licence de la police de caractères officielle de la Commission (EC Square);
- en coordonnant et en professionnalisant le réseau de conception graphique de la Commission.

En outre, la DG Communication créera une présence sur le web, participera aux événements de l'UE et élaborera des tableaux de bord pour les campagnes institutionnelles sur une relance écologique et numérique. Cette activité comprendra également des actions de communication (y compris la présence sur le web) contre la désinformation.

Types de contrats

Contrats de services (y compris études, assistance technique, évaluations, enquêtes, informatique, services de communication, etc.) et nouveaux appels d'offres, y compris nouveaux contrats-cadres pour la conception graphique.

Mise en œuvre

Mise en œuvre directe par la DG Communication et, s'il y a lieu, dans le cadre d'une codélégation avec la direction générale de l'informatique.

4.1.8 Médias sociaux

Description, objectifs poursuivis et résultats escomptés

En 2021, les activités principales sont les suivantes:

élaboration de stratégies en matière de médias sociaux et gestion des plateformes institutionnelles de médias sociaux centrales et locales de la Commission:

- en publiant des outils analytiques utilisés par la Commission européenne et en y recourant;
- en suivant et en analysant les données relatives à la communication sur les plateformes de médias sociaux;
- en soutenant le réseau de médias sociaux de la Commission;
- en mettant en œuvre des projets innovants afin de pouvoir suivre l'évolution des plateformes de médias sociaux;
- en soutenant les campagnes de communication institutionnelle, y compris les activités d'achat de médias.

Types de contrats

Contrats de services (y compris études, assistance technique, évaluations, enquêtes, informatique, services de communication, etc.) et nouveaux appels d'offres, y compris nouveaux contrats-cadres pour les sites web/comptes de médias sociaux, les médias sociaux locaux, les mesures de sensibilisation et les relations publiques.

Mise en œuvre

Mise en œuvre directe par la DG Communication et, s'il y a lieu, dans le cadre d'une codélégation avec la direction générale de l'informatique.

4.2 Ligne budgétaire 07 20 04 03 Représentations de la Commission 26 330 700 EUR

Les activités de la DG Communication comprennent des produits et services de communication qui s'adressent directement aux citoyens dans tous les États membres. Ils sont conçus pour informer les citoyens et dialoguer avec eux, en communiquant au moyen de messages simples, clairs et compréhensibles, soit par une combinaison de canaux et de médias (traditionnels et nouveaux), soit directement avec les citoyens, et en stimulant les échanges et le dialogue en face à face. Ces activités aident les citoyens à accéder à des informations actualisées et conviviales sur les politiques et les valeurs de l'UE. Elles contribuent à les sensibiliser davantage aux affaires européennes et à les aider à mieux les comprendre, ce qui stimule leur intérêt à dialoguer directement avec les «visages de la Commission», que ce soit à l'échelon local, national ou européen.

Les représentations et les bureaux régionaux agissent en tant que représentants officiels de la Commission dans les États membres et servent les intérêts de l'ensemble de l'institution et de l'UE en établissant des liens avec les autorités nationales, régionales et locales, les médias et les parties prenantes, ainsi qu'avec les citoyens en général. Ils soutiennent non seulement la présidente, mais aussi l'ensemble du Collège, ainsi que les hauts fonctionnaires de la Commission, en contribuant à la préparation, à la conduite et au suivi des visites formelles ou informelles dans les États membres. En outre, ils fournissent à la Commission des analyses et des rapports approfondis, précis et en temps utile sur, entre autres, les questions politiques et économiques, ainsi que les questions liées à la communication. Les représentations recueillent également des informations sur les sensibilités locales en matière de communication et mettent en œuvre des actions de communication adaptées aux spécificités et aux besoins locaux des pays. Ces actions deviendront d'autant plus importantes à mesure que seront mis en œuvre le plan de relance NextGenerationEU et les projets qu'il soutient.

Cette ligne budgétaire vise à financer des activités d'information générale et de communication/dialogue à l'intention des citoyens dans tous les États membres, principalement par

l'intermédiaire des représentations et des installations «Europa Experience», et peut couvrir une ou plusieurs évaluations de ces activités de communication et leur professionnalisation.

Description des principales activités couvertes par la ligne budgétaire 07 20 04 03

4.2.1 Communication des représentations

Description, objectifs poursuivis et résultats escomptés

En 2021, les activités se concentreront sur les priorités de la Commission définies dans les *orientations politiques pour 2019-2024: Une Union plus ambitieuse*, et dans le programme de travail de la Commission pour 2021. Les activités de passation de marchés au titre de cette ligne budgétaire visent à mettre en œuvre des actions de communication décentralisées par l'intermédiaire des représentations.

Dans ce cadre, chaque représentation élabore une stratégie par pays pour 2021, définissant un large éventail d'activités et d'outils de communication adaptés aux publics nationaux et locaux, ainsi qu'aux circonstances engendrées par la pandémie de COVID-19. Les stratégies par pays pour 2021 seront fondées sur les *orientations politiques 2019-2024: Une Union plus ambitieuse*, tout en abordant les principaux objectifs formulés par la présidente dans son *discours sur l'état de l'Union*. L'instrument NextGenerationEU, associé au pacte vert pour l'Europe et aux stratégies d'adaptation de l'Europe à l'ère numérique, continuera de dominer les efforts de communication des représentations en 2021.

Conformément aux recommandations relatives à la communication au service des citoyens et de la démocratie que la Commission a définies dans le nouveau programme stratégique de l'Union, diverses actions de communication sont organisées en partenariat avec le Parlement européen (y compris les installations «Europa Experience») et/ou avec les États membres, le Comité des régions et le Comité économique et social européen. Cela a pour effet de créer des synergies ou de les renforcer, tout en contribuant à la coordination des activités d'information et de communication sur l'UE.

En plus de telles activités de communication, les représentations poursuivront leurs activités de liaison avec les parties prenantes pour débattre du programme et des priorités de la Commission et collecter des informations d'ordre politique et économique. Ces activités contribuent à améliorer les connaissances relatives aux différents pays transmises par les représentations au siège, où ces informations font alors l'objet d'une analyse complémentaire avant d'alimenter, en amont, le processus de décision politique.

Types de contrats

Contrats de services (y compris études, assistance technique, évaluations, enquêtes, informatique, services de communication, etc.) et nouveaux appels d'offres, y compris nouveaux contrats-cadres pour la communication produite par les représentations.

Mise en œuvre

Mise en œuvre directe par la DG Communication et, s'il y a lieu, dans le cadre d'une codélégation avec l'Office des publications et la direction générale de la traduction.

4.2.2 Sites web et autres publications

Description, objectifs poursuivis et résultats escomptés

La passation de marchés dans le cadre de cette activité couvre les outils des représentations en matière d'information et de communication écrites et multimédia en ligne concernant l'Union. Le but est de donner la possibilité à tous les citoyens d'avoir accès à des informations pertinentes, générales et spécifiques, sur les activités des institutions de l'UE et sur les décisions de l'UE.

Les activités entreprises comprennent notamment les suivantes:

- gestion, structure, conception, fonctionnalités et tâches rédactionnelles du contenu politique des sites web de la Commission (par exemple, Collège, priorités, actualités) et du site web interinstitutionnel de l'UE, ainsi que soutien à la création et à la maintenance des sites web des représentations;
- élaboration de stratégies locales en matière de médias sociaux et gestion des plateformes institutionnelles de médias sociaux centrales et locales de la Commission;
- soutien au réseau de médias sociaux de la Commission et des représentations;
- mise en œuvre de projets innovants afin de pouvoir suivre l'évolution des plateformes de médias sociaux;
- promotion rémunérée;
- coopération avec les contractants pour les campagnes locales;
- sensibilisation à la lutte contre la désinformation;
- formation;
- outils pour créer/éditer des produits sur les médias sociaux;
- communiqués de presse, discours, mémos, etc. en ligne (base de données des communiqués de presse et autres systèmes d'information et de communication en ligne);
- publications des représentations (en ligne et sur papier).

Types de contrats

Contrats de services (y compris études, assistance technique, évaluations, enquêtes, informatique, services de communication, etc.) et nouveaux appels d'offres, y compris nouveaux contrats-cadres pour les sites web, les publications et les lettres d'information des représentations sur support électronique ou sur papier.

Mise en œuvre

Mise en œuvre directe par la DG Communication et, s'il y a lieu, dans le cadre d'une codélégation avec l'Office des publications et la direction générale de la traduction.

4.2.3 Coopération locale en matière de sensibilisation entre les représentations de la Commission et les bureaux de liaison du Parlement européen

Description, objectifs poursuivis et résultats escomptés

En 2021, les activités locales de sensibilisation au titre de cette ligne budgétaire sont destinées à couvrir des projets de communication menés conjointement par les représentations de la Commission européenne et les bureaux de liaison du Parlement européen dans les États membres, sous la dénomination «Maisons de l'Europe».

En règle générale, et dans un souci d'efficacité maximale, les bureaux de liaison du Parlement européen et les représentations s'efforceront — conformément à la direction stratégique générale du

siège — de mettre en place des messages cohérents et une communication coordonnée au moyen de canaux, d'outils et de réseaux complémentaires se renforçant mutuellement.

Afin de moderniser les «espaces publics européens» (EPE) précédents, le nouveau concept stimulera la coopération en matière de sensibilisation grâce aux priorités politiques et aux priorités de communication convenues conjointement par les deux institutions. Sur la base d'un plan de travail annuel établi d'un commun accord, un certain nombre d'activités de communication seront financées dans tous les États membres. Le concept actuel d'EPE, situé dans des locaux communs dans 17 États membres, sera progressivement supprimé.

Types de contrats

Contrats de services (y compris études, assistance technique, évaluations, enquêtes, informatique, services de communication, etc.) et nouveaux appels d'offres, y compris nouveaux contrats-cadres.

Mise en œuvre

Mise en œuvre directe par la DG Communication.

4.2.4 Activités de soutien local dans les représentations

Description, objectifs poursuivis et résultats escomptés

Les activités de passation de marchés couvrent la formation et le soutien pour les réseaux suivants relevant d'Europe Direct:

- centres d'information Europe Direct (CIED) — changement de nom en EUROPE DIRECT à partir du 1^{er} mai 2021;
- centres de documentation européenne (CDE);
- réseau Team Europe renforcé.

Afin d'accroître les connaissances des membres du réseau sur les politiques de l'UE et de tenir les réseaux informés, notamment en ce qui concerne les priorités politiques de la Commission, la DG Communication propose des séminaires de formation, des activités de promotion, des services d'information et du matériel d'information.

Ces activités couvrent également l'élaboration de stratégies en matière de médias sociaux et la gestion des plateformes institutionnelles de médias sociaux centrales et locales de la Commission:

- en publiant des outils analytiques utilisés par la Commission et en y recourant;
- en suivant et en analysant les données relatives à la communication sur les plateformes des médias sociaux;
- en soutenant le réseau de médias sociaux de la Commission et les représentations;
- en mettant en œuvre des projets innovants afin de pouvoir suivre l'évolution des plateformes de médias sociaux;
- en soutenant l'échange des bonnes pratiques et le transfert des connaissances, grâce au financement de visites de spécialistes et de professionnels de la communication numérique et à d'autres mesures de professionnalisation.

Types de contrats

Contrats de services (y compris études, assistance technique, évaluations, enquêtes, informatique, services de communication, etc.) et nouveaux appels d'offres, y compris nouveaux contrats-cadres pour les médias sociaux locaux dans les représentations.

Mise en œuvre

Mise en œuvre directe par la DG Communication et, s'il y a lieu, dans le cadre d'une codélégation avec l'Office des publications et la direction générale de la traduction.

4.2.5 Informations à l'intention des journalistes

Description, objectifs poursuivis et résultats escomptés

Ces activités de passation de marchés couvrent l'organisation d'événements d'information, de visites dans les studios de la Commission, ainsi que la fourniture de contenus audiovisuels et d'un support technique aux journalistes.

Types de contrats

Contrats de services (y compris études, assistance technique, évaluations, enquêtes, informatique, services de communication, etc.).

Mise en œuvre

Mise en œuvre directe par la DG Communication et, s'il y a lieu, dans le cadre d'une codélégation avec la direction générale de la traduction.

4.3 Ligne budgétaire 07 20 04 04 Services de communication pour les citoyens 17 228 600 EUR

Les produits et services de la DG Communication permettent d'informer les citoyens et de dialoguer avec eux au moyen de messages simples, clairs et compréhensibles. Ces activités aident les citoyens à accéder à des informations actualisées et conviviales sur les politiques et les valeurs de l'UE. Elles contribuent à les sensibiliser davantage aux affaires européennes et à les aider à mieux les comprendre, ce qui stimule leur intérêt à dialoguer directement avec les «visages de la Commission», que ce soit à l'échelon local, national ou européen.

Ce crédit vise à financer des activités d'information générale et de communication/dialogue à l'intention des citoyens dans tous les États membres, dont les coûts sont principalement supportés par le siège de la DG Communication, et peut couvrir une ou plusieurs évaluations de ces activités et leur professionnalisation.

Description des principales activités couvertes par la ligne budgétaire 07 20 04 04

4.3.1 Réseaux — gestion et soutien

Description, objectifs poursuivis et résultats escomptés

Ces activités de passation de marchés couvrent la formation et le soutien en faveur des trois réseaux placés sous l'égide d'Europe Direct¹⁵ et encouragent les regroupements régionaux de réseaux entre d'autres réseaux d'information de l'UE et les réseaux suivants:

- centres d'information Europe Direct — changement de nom en EUROPE DIRECT à partir du 1^{er} mai 2021;
- centres de documentation européenne;
- réseau Team Europe renforcé¹⁶.

Afin d'accroître les connaissances des membres des réseaux sur les politiques de l'UE et de tenir les réseaux informés, notamment en ce qui concerne les priorités politiques de la Commission européenne, la DG Communication propose des séminaires de formation, des activités de promotion, des services d'information et du matériel d'information.

Types de contrats

Contrats de services (y compris études, assistance technique, évaluations, enquêtes, informatique, services de communication, etc.).

Mise en œuvre

Mise en œuvre directe par la DG Communication.

4.3.2 Services d'information

Description, objectifs poursuivis et résultats escomptés

Les activités de passation de marchés au titre de cette ligne budgétaire couvrent le fonctionnement et le développement du centre de contact Europe Direct, qui fournit gratuitement des services d'information générale, en plusieurs langues, sur les questions européennes.

Le but de ces activités est de donner la possibilité à tous les citoyens d'avoir accès à des informations pertinentes, générales et spécifiques sur les activités des institutions de l'UE et sur les décisions de l'UE.

Types de contrats

Contrats de services (y compris études, assistance technique, évaluations, enquêtes, informatique, services de communication, etc.) et nouveaux appels d'offres, y compris nouveaux contrats-cadres pour le centre de contact Europe Direct.

Mise en œuvre

Mise en œuvre directe par la DG Communication et, s'il y a lieu, dans le cadre d'une codélégation avec la direction générale de l'informatique.

4.3.3 Dialogues avec les citoyens

¹⁵ Décision C(2017) 8516 de la Commission du 18 décembre 2017.

¹⁶ Le renforcement du réseau Team Europe est particulièrement pertinent et opportun dans la perspective des échanges décentralisés qui auront lieu dans le cadre de la conférence sur l'avenir de l'Europe.

Description, objectifs poursuivis et résultats escomptés

Les activités de passation de marchés au titre de cette ligne budgétaire visent à financer des dialogues, à la fois physiques et numériques, et d'autres formes de dialogue avec les citoyens; de tels dialogues sont des outils éprouvés d'une importance fondamentale pour toucher les citoyens et renforcer leur sentiment d'être entendus. Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, la mise en place de dialogues numériques et en ligne, devenue nécessaire en 2020, sera renforcée pour permettre aux commissaires et aux hauts fonctionnaires de dialoguer pleinement avec les citoyens de l'UE.

Les dialogues continueront de jouer un rôle essentiel tout au long de l'année 2021, en particulier dans le contexte de la conférence sur l'avenir de l'Europe, et sont étroitement alignés sur les *orientations politiques pour 2019-2024: Une Union plus ambitieuse*, les priorités politiques et le calendrier politique de la Commission européenne. Les dialogues avec les citoyens, outre le fait qu'ils permettent d'informer ces derniers et offrent un forum de discussion sur les grandes initiatives européennes, permettent également aux commissaires ou à des hauts fonctionnaires, notamment les chefs des représentations de la Commission, d'écouter ce que les citoyens ont à dire et de recueillir leurs réactions, apportant une contribution à la conférence sur l'avenir de l'Europe.

Types de contrats

Contrats de services (y compris études, assistance technique, évaluations, enquêtes, informatique, services de communication, etc.) et nouveaux appels d'offres, y compris nouveaux contrats-cadres pour les actions de communication menées par le siège et liées aux *orientations politiques*.

Mise en œuvre

Mise en œuvre directe par la DG Communication et, s'il y a lieu, dans le cadre d'une codélégation avec la direction générale de l'informatique et la direction générale du budget.

4.3.4 Centre de visiteurs

Description, objectifs poursuivis et résultats escomptés

En 2021, la passation de marchés dans le cadre de cette activité vise à couvrir les frais d'organisation de visites physiques et virtuelles à la Commission. Sont notamment concernées les dépenses administratives au titre des visites et des activités générales de sensibilisation liées au centre d'information Infeuropa situé au rond-point Schuman 14 à Bruxelles et aux espaces Europa Experience situés dans les capitales de cinq États membres (Berlin, Ljubljana, Helsinki, Copenhague et Tallinn).

Le Centre de visiteurs est un instrument de communication essentiel qui donne aux visiteurs un aperçu du travail et du fonctionnement de la Commission en tant qu'exécutif politique de l'UE et explique les politiques de l'UE et les priorités de la Commission. Étant donné que la pandémie de COVID-19 a eu une incidence significative sur la possibilité d'effectuer des visites sur place en 2020 en raison de la fermeture nécessaire du Centre de visiteurs, d'autres options pour les visites virtuelles ont été élaborées et mises en œuvre. Cette pratique se poursuivra en 2021, en particulier si la réouverture du Centre de visiteurs aux visites sur place est encore retardée.

Les visites s'articulent autour du nouveau programme politique et des priorités de la Commission définies dans les *orientations politiques pour 2019-2024: Une Union plus ambitieuse*. Le Centre de visiteurs reçoit de nombreux groupes de haut niveau et relais essentiels et leur propose trois types de

visites (visites d'information générales, visites d'information spécifiques et visites d'information personnalisées).

Le Centre de visiteurs ne recevant actuellement que des visiteurs en groupes et après inscription préalable, la DG Communication ouvrira à Bruxelles un nouveau centre appelé Experience Europe, qui sera accessible au grand public et ouvrira ses portes en 2021, après quelques retards dus à la pandémie de COVID-19. Cette ligne budgétaire couvrira les coûts liés à la mise en place du centre, y compris les travaux d'aménagement, ainsi que les coûts technologiques, les frais de fonctionnement et d'exploitation, tels que les équipements fournissant du contenu de communication, la création et les mises à jour au niveau des technologies et du contenu, l'adaptation du contenu et les services d'appui.

Cette activité comprend également la mise à niveau de la structure et des services du Centre de visiteurs (y compris les rénovations) et du nouveau centre Experience Europe.

Types de contrats

Contrats de services (y compris études, assistance technique, évaluations, enquêtes, informatique, services de communication, etc.) et appels d'offres, y compris contrats-cadres pour les services logistiques (hôtels, restaurants, transports locaux, etc.).

Mise en œuvre

Mise en œuvre directe par la DG Communication et, s'il y a lieu, dans le cadre d'une codélégation avec l'Office «Infrastructures et logistique» à Bruxelles et la direction générale de l'informatique.

4.3.5 Rapport général et publications

Description, objectifs poursuivis et résultats escomptés

Les activités de passation de marchés couvriront les dépenses relatives à la production, à la diffusion et à la promotion des publications et des contenus en ligne destinés aux citoyens, qui expliquent ce qu'est l'Union européenne, ce qu'elle fait, ses priorités actuelles et la manière dont elles influent de manière positive sur la vie des citoyens.

Les publications financées au titre de cette ligne budgétaire comprennent aussi les publications prévues par les traités ainsi que d'autres publications institutionnelles ou de référence, telles que le rapport général sur l'activité de l'Union européenne. La ligne budgétaire finance également la mise à jour régulière des cartes de l'UE destinées à être utilisées par toutes les directions générales de la Commission.

Tous les supports en ligne et publications sont pertinents pour atteindre les publics cibles les plus divers, dans tous les groupes d'âge, dans tous les États membres, sans s'y limiter.

Cette ligne budgétaire couvre également les retours d'informations et les activités d'essai visant à améliorer encore la qualité des publications et des supports en ligne, ainsi que les études possibles.

Types de contrats

Contrats de services (y compris études, assistance technique, évaluations, enquêtes, informatique, services de communication, etc.) et nouveaux appels d'offres, y compris nouveaux contrats-cadres pour les publications portant sur des thèmes d'actualité, telles que le rapport général.

Mise en œuvre

Mise en œuvre directe par la DG Communication et, s'il y a lieu, dans le cadre d'une codélégation avec l'Office des publications, la direction générale de la traduction et la direction générale de l'informatique.