



Commission
européenne



Étude sur l'impact d'internet et des médias sociaux sur la participation des jeunes et le travail de jeunesse

Résumé

COMMISSION EUROPEENNE

Direction générale de l'éducation, de la jeunesse, du sport et de la culture

Direction générale B – Jeunesse, Éducation et Erasmus+

Unité B.3 – Jeunesse, Solidarité des volontaires et Bureau des Stages

Contact : EAC-YOUTH@ec.europa.eu

COMMISSION EUROPEENNE

B-1049 Bruxelles

Étude sur l'impact d'internet et des médias sociaux sur la participation des jeunes et le travail de jeunesse

Résumé

Éditeur: Francisco Lupiáñez-Villanueva
Auteurs : Alexandra Theben, Federica Porcu, Ismael Peña-López, Francisco Lupiáñez-
Villanueva

MENTION LEGALE

Ce document a été préparé pour la Commission européenne. Cependant, il reflète uniquement les points de vue des auteurs. La Commission ne peut être tenue pour responsable de l'utilisation éventuelle des informations qui y sont contenues.

Europe Direct est un service destiné à vous aider à trouver des réponses aux questions que vous vous posez sur l'Union européenne.

**Un numéro unique gratuit (*):
00 800 6 7 8 9 10 11**

(*) Les informations sont fournies à titre gracieux et les appels sont généralement gratuits (sauf certains opérateurs, hôtels ou cabines téléphoniques).

Auteurs: Alexandra Theben, Federica Porcu, Ismael Peña-López and Francisco Lupiáñez-Villanueva
Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2018

Print ISBN 978-92-79-85446-0 doi 10.2766/02106

NC-04-18-122-FR-C

PDF ISBN 978-92-79-79853-5 doi 10.2766/71319

NC-04-18-122-FR-N

Photo Page de couverture: © Open Evidence S.L., 2017

© Union européenne, 2018

La reproduction est autorisée moyennant mention de la source.

De nombreuses autres informations sur l'Union européenne sont disponibles sur l'internet via le serveur Europa (<http://europa.eu>).

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2018

Résumé

I. Contexte

Ce résumé exécutif synthétise brièvement les principales conclusions d'une étude qui explore comment Internet et les médias sociaux influencent la citoyenneté active des jeunes et leur participation aux sphères publiques des sociétés démocratiques et, aussi, comment ceux qui travaillent avec eux, en particulier les travailleurs de jeunesse et les autorités publiques, peuvent utiliser ces outils pour s'engager avec tous les jeunes, y compris les groupes défavorisés, d'une manière efficace et significative.

L'étude a été commandée par l'Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» (EACEA) et a été réalisée par un consortium composé par Open Evidence S.L. (ES) et Telecentre Europe (BE).

Les politiques et les programmes de l'UE en faveur de la jeunesse encouragent la participation active des jeunes, conformément à l'article 165 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne. L'UE a contribué avec sa politique et ses programmes de jeunesse à soutenir le travail de jeunesse et l'apprentissage non formel, tels que le programme Erasmus + Jeunesse en action (2014-2020). Depuis 2012, suite à la recommandation du Conseil sur la validation de l'apprentissage non formel et informel, les États membres ont commencé à introduire des mesures pour permettre aux jeunes de tirer le meilleur parti de ce qu'ils apprennent en dehors de l'éducation formelle.

Ce rapport examine, d'une part, l'impact de l'Internet, des médias sociaux et des nouvelles technologies sur la participation des jeunes à côté de nouvelles formes d'engagement et d'interaction politiques et, d'autre part, comment le travail de jeunesse peut éduquer les jeunes à exploiter pleinement ce nouveau média.

II. Conception de l'étude

Les objectifs de l'étude ont été abordés à travers une collecte de données extensive et une analyse impliquant différentes approches méthodologiques.

L'étude est basée sur une revue de la littérature des sources liées à ses objectifs généraux et spécifiques, à savoir principalement l'éducation, le travail de jeunesse et l'apprentissage non formel, l'Internet et les médias sociaux, le développement des aptitudes et des compétences, l'alphabétisation aux nouveaux médias, la citoyenneté active et la participation des jeunes. Cette revue avait pour but d'analyser et de synthétiser la littérature pertinente sur la contribution du travail de jeunesse pour stimuler la participation et la citoyenneté active des jeunes via Internet et le réseautage social.

L'étude comprend ensuite un inventaire des bonnes pratiques en matière de renforcement des capacités des travailleurs de jeunesse dans le domaine du développement des compétences liées aux nouvelles technologies et à l'éducation aux médias, ainsi que par rapport aux méthodes et aux outils d'apprentissage et d'enseignement efficaces basés sur Internet et les médias sociaux et une sensibilisation accrue des jeunes.

L'inventaire relève une grande diversité d'initiatives provenant d'un échantillon représentatif de pays Erasmus + et reflète la diversité du travail de jeunesse. En outre, douze études de cas, définies en fonction des objectifs généraux et spécifiques de l'étude, ont été sélectionnées sur la base d'un haut degré de maturité, d'impact, de portée et de couverture d'une gamme de contextes d'apprentissage et de sources de financement différents.

Ces douze études de cas approfondies visent à mieux comprendre l'impact de l'Internet et des médias sociaux sur la participation des jeunes et le travail de jeunesse et incorporent 21 entretiens avec les parties prenantes concernées.

Cette analyse a été réalisée en utilisant différentes sources de données et méthodes de collecte, selon un processus de triangulation des données, afin d'en renforcer la robustesse et la solidité.

III. Jeunesse, l'Internet et les médias sociaux

L'analyse de l'information démontre que les activités médiatisées que les jeunes utilisent traduisent essentiellement une extension en ligne de leurs pratiques hors ligne.

En tant qu'espaces de socialisation, les médias numériques tirent parti des besoins fondamentaux des jeunes pour se connecter et interagir, ce qui a fait de l'utilisation des technologies numériques l'activité de loisir la plus fréquemment utilisée par les jeunes. Tout comme leur rôle d'espaces de socialisation, Internet et les médias sociaux ont évolué en tant que lieux d'engagement civique et politique. Ils ont ouvert une myriade de possibilités pour les jeunes de tirer parti des nouveaux médias pour accéder à l'information, circuler ou produire du contenu, enquêter, mobiliser, engager des discussions ou partager des idées sur de multiples plateformes.

Les jeunes doivent être dotés d'un certain nombre de compétences de base et d'aptitudes nécessaires pour exploiter pleinement les avantages d'Internet et des médias sociaux et devenir des membres actifs de la société. Ces compétences ne se limitent pas aux capacités techniques leur permettant d'accéder, d'utiliser et de produire du contenu, sinon qu'elles incluent aussi celles leur permettant de réfléchir et d'analyser de manière critique le contenu des médias. Les capacités de participer, de collaborer et de s'exprimer en ligne peuvent aider les jeunes à devenir des agents du changement social.

Cela s'avère particulièrement pertinent dans la perspective d'offrir des chances égales aux jeunes, y compris aux groupes défavorisés, afin de renforcer les capacités d'utilisation d'Internet et de combler le fossé de la participation.

IV. Le travail de jeunesse à l'ère numérique

Le travail de jeunesse peut jouer un rôle essentiel dans le soutien de la citoyenneté active et de la participation des jeunes. Il a le potentiel de combler les lacunes dans les connaissances et les compétences qui surviennent à la maison et à l'école, afin de permettre aux jeunes de profiter du temps passé en ligne, d'être conscients des risques potentiels et d'avoir les compétences pour les arbitrer.

L'inventaire des pratiques et les études de cas démontrent la nature multidimensionnelle de l'intégration d'outils et de méthodes basés sur Internet et les médias sociaux pour aider à autonomiser les jeunes et faciliter leur participation à une société démocratique. Toutes les initiatives soutiennent la maîtrise de certaines compétences liées à l'alphabétisation numérique et médiatique à travers la formation et la pratique, ce qui a un effet d'autonomisation important.

En particulier, ils peuvent contribuer à uniformiser les règles du jeu en ce qui concerne les activités de renforcement de l'utilisation de l'Internet et devenir eux-mêmes des acteurs du changement, tout en ouvrant la voie à l'inclusion.

En même temps, la participation à des activités de travail de jeunesse aide les jeunes à acquérir un large éventail d'aptitudes et de compétences, telles que des compétences non techniques, des capacités de travail en équipe, la gestion organisationnelle et des conflits, la sensibilisation interculturelle, le leadership, la planification, l'organisation, la coordination, la résolution de problèmes pratiques, la

confiance en soi, la discipline et la responsabilité. Tirer parti des possibilités d'Internet et des outils basés sur les médias sociaux peut encore accroître la portée et l'impact des initiatives : les jeunes peuvent agir comme des multiplicateurs et des facilitateurs électroniques qui transfèrent leurs connaissances, acquises à travers leur participation à des initiatives et à des projets, à un public plus large.

On attribue au travail de jeunesse un rôle important en offrant des opportunités d'implication des jeunes pour influencer et changer les politiques publiques et les actions qui les affectent. À cet égard, les travailleurs de jeunesse et les organisations de travail de jeunesse, en partenariat avec les jeunes, peuvent agir en tant que défenseurs et travailler pour influencer les politiques et les décisions qui affectent leurs vies.

V. Conclusions

1. Les éléments à réunir pour des initiatives réussies

Le dénominateur commun que nous avons trouvé dans notre recherche est que les initiatives réussies utilisent les TIC pour éliminer les obstacles et / ou égaliser le terrain de la participation, créer de nouvelles plateformes et des projets partagés par des communautés larges et multipartites, dont les résultats ont un impact positif sur la communauté dans son ensemble. En même temps, ils atteignent des niveaux raisonnables de durabilité économique et surtout sociale.

Lorsque l'on s'attaque aux inégalités, la participation réussie des jeunes et le travail des jeunes comprennent généralement des mesures visant à niveler le terrain afin que, selon leurs moyens, tous les acteurs puissent s'engager dans des conditions égales. Cela se traduit essentiellement par l'acquisition par les jeunes, y compris par ceux issus de milieux défavorisés, des aptitudes et des compétences requises par la citoyenneté à l'ère numérique, qui leur permettent une utilisation et une navigation bénéfiques sur Internet.

Une fois que les individus sont (plus ou moins) dans de bonnes conditions pour être des citoyens actuels et actifs, ce qui vient naturellement, c'est qu'ils se coordonnent pour promouvoir collectivement des initiatives. Plus ces citoyens et leurs collectifs respectifs sont intimement liés, plus leurs initiatives sont résilientes, durables, évolutives et reproductibles. Si des conditions de base sont nécessaires pour niveler la participation et éviter ainsi les résultats indésirables du manque de connaissances, un tissu social serré augmente les chances de réussite d'une initiative sociale donnée.

Des projets qui anticipent dans ce courant de pensée conçoivent des dispositifs permettant la création de tissu social ou renforçant l'existant, mais aussi des ressources financières, des facilitateurs (travailleurs sociaux en général ou travailleurs de jeunesse en particulier), des membres de l'administration ou des chercheurs qui apportent le fond et le contexte, etc., contribuent à cet objectif. Sans surprise, les initiatives qui permettent aux participants de se rencontrer face à face sont plus fréquentes à ce stade, étant considérées comme bienvenues en tant que meilleurs tisseurs de ce tissu social.

Cependant, la construction d'identités numériques est également essentielle à ce niveau, de sorte que le tissage du tissu social puisse dépasser l'arène locale et surmonter les barrières du temps et de l'espace pour entrer dans le domaine du réseautage.

Crucial pour le renforcement du tissu social, des leaders locaux et des mouvements populaires, le rôle du gouvernement doit être furtif: celui-ci devient ainsi une plateforme qui fournit un contexte, facilite et favorise l'interaction, tout en restant à l'arrière-plan. Les tentatives du gouvernement de passer au premier plan sont généralement perçues comme condescendantes ou intrusives, et peuvent donc avoir un effet décourageant.

Les citoyens font généralement partie de différents collectifs, lesquels opèrent généralement à différents niveaux ou couches. Les réseaux contribuent à l'échange de connaissances entre les individus dispersés et les collectifs, qui autrement agiraient comme des nœuds isolés.

Mais les réseaux contribuent non seulement à l'articulation des collectifs mais aussi à la diversification de la typologie des individus et des collectifs impliqués dans une initiative donnée. Les réseaux deviennent des instruments utiles pour articuler des partenariats multipartites - de manière formelle ou tacite - et, s'ils sont bien équilibrés, ces réseaux peuvent favoriser les interactions et les échanges entre gouvernements, organisations d'enseignement supérieur et de recherche, industrie et organisations de la société civile (comme les réseaux type hélice quadruple), qui peuvent aider à favoriser des innovations qui répondent aux besoins de la société dans son ensemble.

Nous avons constaté que la synchronisation des couches est réalisée à travers des projets réussis au moyen de réseaux. Cette synchronisation est, la plupart du temps, réalisée au moyen de plateformes en ligne et d'autres constructions numériques. L'inventaire documente de nombreux exemples de collaboration réussie entre des partenariats et des réseaux qui mettent en commun les connaissances, l'expertise et, au bout du compte, augmentent leur rayonnement.

À ce stade, l'alphabétisation numérique et l'éducation aux médias deviennent un aspect clé des développements ultérieurs. D'une part, parce que les réseaux (facilités par des moyens numériques ou non) ont une logique très différente à celle des modèles hiérarchiques industriels. D'autre part, parce que, lorsqu'elle est alimentée par des plateformes numériques, le simple fonctionnement des réseaux exige de maîtriser un large éventail de compétences en littératie numérique et médiatique qui, comme le souligne le rapport, englobe une constellation complexe d'alphabétisations et de compétences pour une citoyenneté engagée.

Des programmes tels qu'Erasmus + se sont avérés très utiles pour fournir des ressources à travers des infrastructures de base, sur lesquelles d'autres peuvent construire, exploiter et faciliter leurs réseaux. Les réseaux, dans une société du savoir, dépendent fortement de l'économie du don et de la capacité de concentrer et de diffuser des informations pouvant être appliquées localement en tant que connaissances.

Si le tissage du tissu social était le moyen de tirer parti du potentiel de citoyens désormais égaux et individuels, l'institutionnalisation est le moyen de tirer parti du potentiel des réseaux de type quadruple hélice.

De nombreux projets visent à élever leurs objectifs au plus haut niveau et à les voir se généraliser. Cependant, seules les institutions, par le biais de la réglementation et de l'élaboration des politiques, peuvent réaliser cette aspiration. La plupart des projets ne voient pas leurs conceptions intégrées, en particulier pendant leurs périodes de temps limitées. Ainsi, leur objectif proxy à l'intégration et à l'institutionnalisation est la visibilité. Les projets couronnés de succès sont forts en capacité de plaider et de sensibilisation, et ils le font dans deux directions opposées.

Premièrement, comme nous venons de le mentionner, en regardant «vers le haut», vers les institutions, en mettant en valeur et en modélisant, en comparant avec d'autres projets connexes. Les exemples contenus dans nos études de cas incluent Simbioza Sola, avec un module de coopération intergénérationnelle qui a vocation à être intégré dans les programmes formels de l'enseignement primaire et secondaire, ainsi que la sensibilisation et la reconnaissance internationale.

Deuxièmement, en regardant «vers le bas», vers leurs communautés, en examinant et en évaluant leurs impacts, fournissant la rétroaction à leurs citoyens. Ici, l'exemple de l'initiative Have Your Say démontre la mise en forme de discussions autour de sujets brûlants parmi les jeunes, leur donnant l'opportunité d'influencer la politique de la jeunesse et d'être actifs dans la société.

Ce double objectif, qui consiste à regarder « vers le haut » et à poser des bases solides pour la durabilité sociale, est typique des projets réussis. Cette étape est à la fois la fin du processus mais aussi le début d'un cercle vertueux. D'une part, il vise à créer des infrastructures sociales - politique, réglementation, institutions - afin que les bénéficiaires des projets puissent devenir structurels et non temporaires, car les intégrer dans des structures sociales établies et stables est le meilleur choix pour la réplication, l'évolutivité et la durabilité dans son ensemble. D'autre part, en établissant un dialogue avec les citoyens et en recherchant l'impact individuel, ils abordent - cette fois avec une approche descendante - la couche socio-économique où tout le processus a commencé en premier lieu.

2. Le rôle des politiques et des programmes pour les jeunes

Les potentialités de l'Internet et de la technologie numérique confrontent les décideurs politiques au niveau européen et national à plusieurs défis pour adapter les politiques. L'importance du travail de jeunesse dans la politique nationale et européenne ne cesse d'augmenter et de nouveaux documents politiques, européens et nationaux, assignent continuellement de nouveaux rôles et de nouvelles tâches au travail de jeunesse pour favoriser l'engagement et la citoyenneté active des jeunes.

En fait, la participation est devenue le thème principal des politiques de jeunesse et, en général, de tout ce qui concerne les jeunes. Les documents politiques soulignent la nécessité de la participation des jeunes, les bénéfices de la participation et les conséquences de la participation au développement de la vie politique. Cependant, comme cela a été renforcé par la Commission européenne, la participation ne peut être apprise qu'en participant. Par conséquent, il faut passer de l'éducation à la participation, à la participation active des jeunes en tant que citoyens actifs.

Cependant, une plus grande attention devrait être accordée au fait que la participation des jeunes se déroule principalement en dehors des institutions et des procédures formelles - ce qui renforce les avantages des points de vue traditionnels et des actions du travail de jeunesse. Cela nécessite également l'exploitation de méthodes multiples et essentiellement informelles qui sont liées à l'expérience et au contexte des jeunes, y compris une attention accrue à l'importance d'Internet et des réseaux sociaux en tant que nouveaux espaces de socialisation et de participation.

Étant donné les mérites du travail de jeunesse pour aider les jeunes à devenir des citoyens actifs et les engager dans des décisions et des actions qui les affectent non seulement eux, mais aussi leur communauté, les décideurs devraient consacrer plus d'importance et de soutien à l'adoption d'outils innovants et de méthodes de travail de jeunesse qui favorisent le développement des aptitudes et des compétences nécessaires pour exploiter pleinement le nouveau média.

De nombreux exemples révèlent que la participation des gouvernements est essentielle au succès des initiatives (par exemple, au #NichtEgal, le ministre des Affaires familiales agit en tant que parrain et l'initiative est soutenue par de nombreux autres acteurs, tels que l'Institut Grimme ou le Mouvement No-Hate Speech), mais leur participation ne peut se limiter au financement à court terme comme l'ont démontré de nombreuses initiatives soumises à cette étude (par exemple, l'initiative Bytes a dû réduire ses activités en raison d'un manque de financement).

3. Recommandations politiques

Lorsque nous analysons comment Internet et les médias sociaux influencent la citoyenneté active des jeunes, nous constatons que le sentiment d'appropriation des infrastructures numériques et la manière de les utiliser (compétences) à des fins personnelles est crucial. Contrairement aux initiatives institutionnelles, qui sont

souvent perçues comme appartenant à une autre sphère, les initiatives ancrées dans la communauté peuvent être détenues, piratées ou réorientées. En d'autres termes, ils permettent aux gens d'être habilités au lieu d'être dépendants des volontés du gouvernement ou des représentants élus. Ou pour le dire plus simplement, ils deviennent des citoyens, pas seulement des utilisateurs ou des bénéficiaires de certaines dépenses publiques.

Cependant, cette autonomisation ne vient pas seulement avec les infrastructures, sinon aussi avec les compétences et les capacités de se les approprier. L'appropriation, qui va au-delà du simple sentiment de propriété, implique que l'ensemble des compétences n'est pas axé sur les outils mais sur les objectifs. Ce qui importe, ce sont les compétences dont on a besoin pour faire quoi, et non les compétences que l'on a besoin pour faire fonctionner quelque chose. Parmi les nombreuses compétences, les compétences en littératie digitale et médiatique méritent d'être soulignées, car les compétences de base requises de la citoyenneté à l'ère numérique ont une valeur pratique énorme, en tant qu'elles facilitent une utilisation et une navigation bénéfiques de l'Internet. Ils travaillent ensemble dans une spirale d'autonomisation et ne renforcent pas seulement la capacité des gens à s'engager dans l'information en tant que consommateurs et producteurs, mais aussi à gérer les risques potentiels liés aux médias numériques par la réflexion critique.

Les institutions publiques peuvent, par leurs politiques et leurs programmes, non seulement contribuer à attirer les jeunes vers des modes de participation traditionnels, mais aussi créer de nouveaux espaces et actions en créant les conditions pour soutenir des initiatives de participation électronique ascendantes qui tirent parti d'Internet et des médias sociaux.

4. Messages clés

L'alphabétisation numérique est devenue un catalyseur personnel et institutionnel aussi important que l'alphabétisation de base. Mais, contrairement à celle-ci, l'alphabétisation numérique comprend des compétences multiples qui vont de la définition même de sa propre identité en ligne, à la compréhension de la signification et de la véracité des informations, aux différents formats et supports de ces informations, le traitement (récupérer, stocker, créer, diffuser) des informations, à la méta-réflexion sur la façon dont ces compétences affectent la vie de chacun. La formation aux compétences numériques est encore loin d'avoir été intégrée dans les plans d'éducation élémentaire comme elle le devrait.

Parmi toutes les différentes composantes de ce que nous comprenons par l'alphabétisation numérique et médiatique, l'éducation aux médias est, sans aucun doute, d'une importance cruciale lorsqu'il s'agit de la jeunesse et de sa participation aux institutions démocratiques et au marché du travail. Leur profil et leur environnement social et culturel est celui de la communication et de la production numériques dans de nombreux formats, plateformes et espaces.

Si les médias numériques ont changé le paysage de la communication et de la production, les initiatives pour l'engagement civique ou l'employabilité devraient aborder cette réalité liquide et flexible. Le concept de transmédia souligne l'importance de l'écosystème de la connaissance qui fait sens dans un problème donné. Les décideurs doivent prendre en compte non seulement que l'éducation aux médias inclut le facteur transmédia, mais aussi que les politiques mises en pratique doivent s'adresser à l'ensemble de l'écosystème de la connaissance des collectivités qu'une certaine politique aborde. Cela inclut, entre autres choses, les formats, les espaces, les communautés et les outils numériques, la façon dont ils sont mis en relation est façonnée et communiquée, ou l'identification des parties prenantes et des prescripteurs.

Tous les travaux de développement citoyen, d'engagement social et politique et d'émancipation devraient être précédés d'une analyse approfondie de leurs compétences numériques et des mesures de nivellement correspondantes dans ce domaine, comme le ferait l'alphabétisation de base, mais sans pour autant s'y limiter. Les travaux sur les inhibiteurs de l'utilisation efficace des technologies numériques devraient précéder - ou tout au moins compléter- tout type d'initiative d'alphabétisation numérique. Au-delà de l'alphabétisation, l'utilisation efficace est le résultat de ressources individuelles, de valeurs émancipatrices et de droits de liberté. Les politiques qui visent à dépasser ces problèmes ont une forte probabilité d'échec. Les initiatives d'alphabétisation numérique en soi ont généralement peu d'impact. Les politiques doivent d'abord cibler l'utilisation efficace, puis définir des objectifs de développement spécifiques (par exemple, l'engagement civique, l'employabilité) et, enfin, travailler sur les compétences en littératie numérique qui sont nécessaires pour atteindre ces objectifs spécifiques.

L'autonomisation ne dérive pas de la maîtrise de nouveaux outils, mais de pouvoir les utiliser pour la transformation. La création, la collaboration et la prise de décision décentralisée (autonomie sur ses propres décisions, souveraineté sur son propre environnement) font des compétences numériques non pas un simple instrument mais un outil de transformation qui assure le résultat de la durabilité sociale. Ainsi, la transformation numérique va au-delà des individus : pour que les citoyens déploient tout leur potentiel, des changements organisationnels, institutionnels et systémiques sont également nécessaires. Les institutions doivent avoir des professionnels qualifiés numériquement, être conscientes de l'écosystème de la connaissance dans lequel elles opèrent ou peuvent avoir un effet, et se transformer et s'adapter à cette nouvelle réalité et au profil de leurs (plus jeunes) citoyens.

Dans une société en constant changement, et à un rythme accéléré, l'acquisition de nouvelles compétences est un objectif à court terme : l'objectif à long terme est d'avancer le changement et d'être capable de le contrôler. La gouvernance sur le changement - et les institutions qui le dirigent - est le seul moyen de garantir que ceux qui étaient autrefois exclus puissent éviter les privations futures.

COMMENT VOUS PROCURER LES PUBLICATIONS DE L'UNION EUROPÉENNE?

Publications gratuites:

- un seul exemplaire:
sur le site EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- exemplaires multiples/posters/cartes:
auprès des représentations de l'Union européenne (http://ec.europa.eu/represent_fr.htm),
des délégations dans les pays hors UE (http://eeas.europa.eu/delegations/index_fr.htm),
en contactant le réseau Europe Direct (http://europa.eu/europedirect/index_fr.htm)
ou le numéro 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuit dans toute l'UE) (*).

(*) Les informations sont fournies à titre gracieux et les appels sont généralement gratuits (sauf certains opérateurs, hôtels ou cabines téléphoniques).

Publications payantes:

- sur le site EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

