

Rapport annuel d'activités

2016

DG COMM

Table des matières

0. SYNTHÈSE DE L'EXÉCUTION DU BUDGET	3
1. OBJECTIFS	4
1.1. Objectifs de la direction générale	4
1.2. Évaluation de la faisabilité et des risques associés	4
2. ÉVALUATION DES RÉSULTATS AU REGARD DES OBJECTIFS – UTILISATION DES RESSOURCES	6
2.1. Environnement de la direction générale	6
2.2. Ressources humaines de la DG	8
2.2.1. Tableau des effectifs	8
2.2.2. Agents en poste au 31.12.2016	8
2.3. Exécution budgétaire 2016	8
2.3.1. Crédits finaux et crédits initiaux	8
2.3.2. Crédits finaux et crédits engagés	10
2.3.3. Crédits engagés et paiements effectués	10
2.3.4. Utilisation des reports automatiques et non automatiques de 2015 à 2016	11
2.3.5. Utilisation des crédits correspondant à des recettes affectées	11
2.4. Résultats obtenus	12
3. ÉVALUATION ET EFFICACITÉ DU CONTRÔLE INTERNE, Y COMPRIS UNE ÉVALUATION GLOBALE DU RAPPORT COÛT- EFFICACITÉ DES CONTRÔLES (ART 66, PAR. 9, RF)	13
4. CONCLUSIONS	17
5. DÉCLARATION DE L'ORDONNATEUR DÉLÉGUÉ	19
6. ANNEXES	20
6.1. Relevés d'exécution budgétaire 2016	20
6.2. Rapport sur le respect des délais de paiement	29
6.3. Liste des exceptions - dérogations à la réglementation	31
6.4. Obligations contractuelles de longue durée	33
6.5. Procédures négociées exceptionnelles – articles 53, 134 et 135 des règles d'application	39
6.6. Résultat des évaluations ex post	41
6.7. Fonctions sensibles	41
6.8. Évaluation de la mise en œuvre des normes minimales de contrôle interne	46

0. SYNTHÈSE DE L'EXÉCUTION DU BUDGET

Code	Appropriation type	Type de crédits	EUR ou %
	Appropriations of 2016	Crédits 2016	
A	Initial appropriations	Crédits initiaux	92.559.100,00
B	Final appropriations	Crédits finaux	92.192.100,00
C	Commitments	Engagements	90.839.026,21
D	Commitments in % of final appropriations	Engagements en % des crédits finaux	99%
E	Payments	Paiements	52.605.774,73
F	Payments in % of commitments	Paiements en % des engagements	58%
G	Cancellations of 2016 final appropriations	Annulations de crédits finaux 2016	1.353.073,79
H	Cancellations appropriations in % of final appropriations	Annulations en % des crédits finaux	1%
	Appropriations carried over from 2016 to 2017	Crédits reportés de 2016 à 2017	
I	Automatic carryovers from 2016 to 2017	Crédits reportés automatiquement de 2016 à 2017	38.233.251,48
J	Automatic carryovers from 2016 to 2017 in % of commitments	Crédits reportés automatiquement de 2016 à 2017 en % des engagements	42%
K	Non-automatic carryovers from 2016 to 2017	Crédits reportés non-automatiquement de 2016 à 2017	0,00
L	Non-automatic carryovers from 2016 to 2017 in % of final appropriations	Crédits reportés non-automatiquement de 2016 à 2017 en % des crédits finaux	0%
	Appropriations carried over from 2015 to 2016	Crédits reportés de 2015 à 2016	
M	Automatic carryovers from 2015 to 2016	Crédits reportés automatiquement de 2015 à 2016	38.712.335,47
N	Payments against automatic carryovers from 2015 to 2016	Paiements sur crédits reportés automatiquement de 2015 à 2016	36.019.525,02
O	Payments against automatic carryovers from 2015 to 2016 in % of automatic carryovers from 2015 to 2016	Paiements sur crédits reportés automatiquement de 2015 à 2016 en % des crédits reportés automatiquement de 2015 à 2016	93%
P	Cancellations of automatic carryovers from 2015 to 2016	Annulations de crédits reportés automatiquement de 2015 à 2016	2.692.810,45
Q	Cancellations of automatic carryovers from 2015 to 2016 in % of automatic carryovers from 2015 to 2016	Annulations de crédits reportés automatiquement de 2015 à 2016 en % des crédits reportés automatiquement de 2015 à 2016	7%
R	Non-automatic carryovers from 2015 to 2016	Crédits reportés non-automatiquement de 2015 à 2016	0,00
S	Payments of non-automatic carryovers from 2015 to 2016	Paiements sur crédits reportés non-automatiquement de 2015 à 2016	
T	Payments against non-automatic carryovers from 2015 to 2016 in % of non-automatic carryovers from 2015 to 2016	Paiements sur crédits reportés non-automatiquement de 2015 à 2016 en % des crédits reportés non-automatiquement de 2015 à 2016	
U	Cancellations of non-automatic carryovers from 2015 to 2016	Annulations de crédits reportés non-automatiquement de 2015 à 2016	
V	Cancellations of non-automatic carryovers from 2015 to 2016 in % of non-automatic carryovers from 2015 to 2016	Annulations de crédits reportés non-automatiquement de 2015 à 2016 en % des crédits reportés non-automatiquement de 2015 à 2016	
	Assigned revenue in 2016	Recettes affectées 2016	
W	Appropriations from assigned revenue in 2016 (current)	Crédits de recettes affectées courants 2016	1.316.703,80
X	Assigned revenue carried over to 2016	Crédits de recettes affectées reportés à 2016	178.576,96
Y	Balance of commitments on assigned revenue carried over to 2016	Solde des engagements reportés à 2016 sur crédits de dépenses spécifiques sur recettes affectées	85.247,88
Z	Payments in 2016 against appropriations from assigned revenue (current and carried-over)	Paiements sur crédits de recettes affectées 2016 (courants et reportés)	338.970,92
AA	Payments in 2016 against assigned revenue in % of assigned revenue in 2016 (current and carried-over)	Paiements sur crédits de recettes affectées 2016 en % des crédits de recettes affectées 2016 (courants et reportés)	21%

1. OBJECTIFS

1.1. Objectifs de la direction générale

Au début de l'année 2016, la direction générale de la communication (DG COMM) a réaffirmé son engagement à poursuivre la mise en œuvre de ses propres cadre d'exécution stratégique et portefeuille de projets, tout en s'efforçant de respecter son objectif fixé: «**produire moins, mieux communiquer**».

L'objectif clé général de sensibiliser le public au fonctionnement du Parlement européen, à ses pouvoirs, à ses politiques et à son caractère politique est resté la priorité de la DG COMM pour toute l'année 2016, et elle a eu recours à cette fin à un large éventail d'outils et d'activités couvrant les différentes plateformes de communication.

La DG COMM s'est efforcée d'intégrer et d'adapter ses activités numériques afin de tenir compte des changements dans le **paysage médiatique**, en renforçant la **présence du Parlement européen sur l'internet** et dans les **médias sociaux**.

Une **stratégie d'accueil des visiteurs** globale pour tous les locaux du Parlement, que ce soit dans les lieux de travail ou dans les États membres, a été adoptée et continue à être développée.

La deuxième **Rencontre des jeunes européens** a été organisée en mai 2016 à Strasbourg dans le but de sensibiliser les jeunes à l'identité européenne et d'encourager le dialogue entre cette très importante population cible et les décideurs.

Un **dialogue plus structuré avec les parties prenantes** sur les questions législatives a été mis en place pour accroître la visibilité du Parlement européen dans les États membres et sensibiliser à l'incidence de l'élargissement des pouvoirs du Parlement européen découlant du traité de Lisbonne.

La DG COMM a continué de travailler sur l'**utilisation efficace et efficiente des ressources**. L'introduction du tableau intégré d'établissement de rapports a permis d'effectuer une harmonisation des méthodes de mesure et d'évaluation dans tout l'éventail des outils de communication ou des activités. Le suivi de la couverture médiatique des activités du Parlement apporte des informations essentielles sur les thèmes qui intéressent le plus les citoyens de l'Union, lesquelles, avec les informations recueillies au moyen du suivi de l'opinion publique, seront d'une importance capitale dans la conception de la campagne d'information pour les élections européennes de 2019. La **numérisation continue des processus** a encore contribué à réduire les formalités administratives et à accélérer ainsi la gestion administrative et financière.

1.2. Évaluation de la faisabilité et des risques associés

En s'appuyant sur le nouvel exercice d'évaluation des risques qui a été déployé en 2015, la DG COMM a identifié et évalué les risques potentiels menaçant la réalisation des objectifs clés dans tout l'éventail des plateformes de communication et des activités.

Au cours de l'exercice d'évaluation des risques, il est devenu clair que tous les risques identifiés par les différents services pouvaient être répartis en seulement trois catégories de base, à savoir: la menace accrue pour la sécurité, un niveau particulièrement élevé de dépendance pour ce qui est de la disponibilité et du fonctionnement des infrastructures logistiques, et un degré particulièrement élevé de dépendance vis-à-vis de tiers (partenaires

ou prestataires de services externes). Ces trois catégories de risques peuvent être considérées comme les principaux secteurs à risque pour la DG COMM.

Le nouveau concept de sécurité adopté par le Parlement aura une incidence majeure sur le bon déroulement d'un certain nombre d'activités de communication importantes, en particulier en ce qui concerne les visiteurs, en termes de nombre de visiteurs reçus et de la qualité de l'offre proposée aux visiteurs. L'organisation de plusieurs événements importants, tant à Bruxelles que dans les États membres, en ressentira également sans aucun doute les effets. La menace accrue pour la sécurité en 2016 a exposé les risques inhérents dus à l'absence d'un concept global de sécurité pour les bureaux d'information du Parlement européen.

Dans le contexte de la menace sécuritaire, la DG COMM est également très préoccupée par la cybersécurité. Tout piratage à grande échelle des sites internet du Parlement aurait non seulement une incidence sur les services audiovisuels et internet, mais pourrait également compromettre le bon déroulement des travaux du Parlement, si l'accès aux documents et aux matériels sur les travaux de l'Assemblée était touché.

Le niveau élevé de dépendance vis-à-vis de tiers (partenaires ou prestataires de services externes) est considéré comme un risque lorsqu'ils gèrent, par exemple, l'animation des plateformes en ligne et des médias sociaux. 65 % de la main-d'œuvre travaillant sur les sites Europarl, y compris les sites des bureaux d'information, est constituée de consultants externes travaillant intra-muros. Cette main-d'œuvre connaît un taux de rotation relativement élevé, avec les risques de perte de connaissances et de manque de continuité qui y sont associés. La dépendance vis-à-vis des prestataires tiers met également à mal la politique de protection de la vie privée et des données. Le Parlement européen pourrait être tenu pour responsable de toute utilisation abusive de données, ce qui, bien entendu, compromettrait sa réputation.

La Maison de l'histoire européenne est un projet complexe qui comporte certains risques spécifiques, en particulier en ce qui concerne le grand nombre et la complexité des emprunts et des contrats d'acquisition pour la collection permanente. La pénurie de locaux d'entreposage à l'intérieur et à proximité des bâtiments de la Maison de l'histoire européenne et du Parlement fait peser un risque réel sur la préservation d'œuvres d'art majeures, et tout dommage aux œuvres d'art en découlant aurait des conséquences coûteuses pour le Parlement européen.

Si des progrès évidents sont actuellement accomplis dans le développement d'un système financier central à jour pour le Parlement, les systèmes financiers existants ne sont pas adaptés à la réalité actuelle de la gestion financière. Ce problème existe depuis plusieurs années déjà et représente un risque particulier en ce qui concerne la gestion financière décentralisée, mais une série de mesures d'atténuation des risques ont été mises en place en 2016.

Enfin, les ressources humaines dont dispose la direction générale restent source d'inquiétude. La réduction de 5 % de l'effectif total du Parlement a touché tous les services, mais tout particulièrement ceux où des collègues expérimentés partis à la retraite n'ont pas été remplacés. La direction générale doit mener de nouveaux projets et accomplir de nouvelles tâches sans personnel supplémentaire, ce qui peut risquer de nuire au bon déroulement de ses activités ordinaires.

2. ÉVALUATION DES RÉSULTATS AU REGARD DES OBJECTIFS – UTILISATION DES RESSOURCES

2.1. Environnement de la direction générale

Le fait que les partis europhobes aient gagné en visibilité dans le paysage politique national de plusieurs États membres a bien entendu eu des répercussions sur le paysage médiatique avec lequel la DG COMM a travaillé en 2016. Le changement climatique a été l'un des principaux sujets de l'année avec la ratification de l'accord de Paris en session plénière en présence de Ban Ki-Moon, secrétaire général des Nations unies. D'autres grands sujets ont suscité une importante couverture médiatique du Parlement, parmi lesquels les négociations entre la Turquie et l'Union européenne (novembre 2016), le débat sur l'état de l'Union (septembre 2016), le débat sur la situation en Pologne (janvier 2016), le débat sur le référendum au Royaume-Uni (juillet 2016) et la libéralisation du régime des visas pour la Turquie (mai 2016).

En termes de projets gérés en 2016, la **réforme de la conception de sites web adaptatifs** et l'**optimisation du référencement** sont en cours de déploiement dans l'ensemble du Parlement. La **réforme d'EuroparlTV**, sa transformation en un outil de production multimédia à la fois plus souple et plus actuel, a été achevée, et un **nouveau modèle de retransmission en ligne** et un plan directeur bien défini pour le **renouvellement des équipements audiovisuels** à Strasbourg ont été approuvés conjointement par la DG ITEC et la DG INLO.

Les bureaux d'information du Parlement européen ont joué un rôle capital dans l'exécution des priorités stratégiques de la DG COMM dans les 28 États membres en 2016: après le succès de la mise en œuvre de la phase pilote dans 6 bureaux d'information, pendant laquelle ont été nommés 105 écoles ambassadrices, 251 ambassadeurs principaux et 1 043 ambassadeurs adjoints, le Bureau du Parlement européen a donné son aval au **programme des écoles ambassadrices du Parlement européen (EPAS)** le 3 octobre. Ce programme est devenu un outil essentiel pour cibler les jeunes tant directement (les élèves des établissements secondaires et professionnels) qu'indirectement par l'intermédiaire de professeurs qui jouent le rôle de multiplicateurs.

La deuxième phase du projet pilote sur le **dialogue des parties prenantes**, mis en œuvre en coopération avec la DG IPOL, a été finalisée. Les bureaux d'information du Parlement ont organisé 14 dialogues des parties prenantes auxquels ont pris part 9 rapporteurs originaires de 7 pays différents. Au total, ce sont 682 parties prenantes, représentant 450 entités différentes, qui y ont participé. Le dialogue des parties prenantes vient appuyer les travaux législatifs des rapporteurs en offrant à ces derniers la possibilité d'engager une discussion avec les parties prenantes dans les États membres lorsque le sujet revête un intérêt et une importance particuliers.

Les 35 bureaux d'information du Parlement européen sont très actifs sur les **médias sociaux**: ils développent les plateformes existantes et en explorent en parallèle de nouvelles. Les gestionnaires de communauté communiquent tous les jours sur les médias sociaux avec les citoyens et les multiplicateurs d'opinion et développent constamment ce mode de communication qui permet des échanges en direct avec une communauté sans cesse croissante d'abonnés. En décembre 2016, les bureaux d'information du Parlement européen ont atteint plus de 800 000 fans et abonnés sur leurs comptes Facebook, Twitter et Instagram, principalement par des publications et tweets internes.

À la suite de l'adoption de la stratégie d'accueil des visiteurs par le Bureau, les **structures d'accueil des visiteurs dans les bureaux d'information du Parlement européen** sont en cours d'amélioration, grâce à l'installation, là où l'espace disponible le permet, des éléments les plus populaires du Parliamentarium de Bruxelles dans les espaces visiteurs des bureaux d'information. Le nouvel espace visiteurs de Berlin Expo, baptisé «**Europa Experience**», a été inauguré en mai 2016 et a déjà attiré près de 80 000 visiteurs. L'espace visiteurs du nouveau bureau d'information de Ljubljana a été achevé en 2016 et les travaux ont débuté pour le nouvel espace visiteurs à Strasbourg.

Des manifestations annuelles telles que le **prix LUX** ou le **prix Sakharov** ont été une nouvelle fois organisées dans le cadre d'une campagne plus large visant à transmettre les valeurs que le Parlement incarne. La DG COMM a inauguré une nouvelle exposition sur l'histoire du prix LUX au Parliamentarium afin de célébrer le 10^e anniversaire de ce prix. L'année 2016 a également marqué le cinquième anniversaire du Parliamentarium, qui a accueilli à ce jour plus de 1,5 million de visiteurs en provenance du monde entier.

La deuxième édition de la **Rencontre des jeunes européens (EYE)** a eu lieu les 20 et 21 mai 2016 à Strasbourg, et a rassemblé à cette occasion 7 500 jeunes européens à Strasbourg. Avec au programme plus de 180 activités différentes et 350 intervenants, la manifestation a accueilli plus de 570 groupes venus à Strasbourg depuis plus de 37 pays. La rencontre EYE 2016 a fait l'objet de plus de 100 articles dans les médias et a attiré plus de 9 300 abonnés sur Twitter, qui ont envoyé plus de 25 000 tweets portant le hashtag #EYE2016 pendant l'événement. L'enquête de satisfaction menée en ligne et sur place pendant et après l'événement a confirmé l'impression très positive des participants sur le contenu, les intervenants, l'atmosphère et la communication autour de l'événement.

Le **suivi de l'opinion publique** s'est poursuivi en 2016 avec la publication du Parlemètre annuel en novembre 2016. Comme lors des éditions précédentes, le sondage a porté sur la manière dont les citoyens européens perçoivent le Parlement européen et la façon dont ils comprennent son rôle, ainsi que sur les questions relatives à l'adhésion à l'Union européenne, à l'identité, à la citoyenneté, aux politiques prioritaires et aux valeurs.

Afin de **traiter plus efficacement** le grand volume d'opérations financières, la DG COMM a poursuivi ses efforts de rationalisation de sa planification financière, de sa gestion et de ses procédures de déclaration. Un suivi plus étroit et l'introduction de la signature électronique pour les opérations financières ont considérablement amélioré la gestion financière centrale et décentralisée de la DG COMM.

Sur un plan plus général, la décision prise par le Bureau en octobre 2016 de généraliser l'utilisation des virements bancaires et de réduire significativement les **paiements en espèces des subventions pour les groupes** parrainés par des députés a abouti à l'adoption d'un ensemble de règles révisées. Ces règles comprennent des mesures de facilitation et de flexibilité permettant de s'adapter aux besoins des députés et des groupes de visiteurs, tout en instaurant des mesures adéquates de responsabilité. La mise en œuvre de ces règles aura une incidence importante sur l'organisation de la direction générale et conduira à une augmentation de la charge de travail pour les services.

2.2. Ressources humaines de la DG

2.2.1. Tableau des effectifs

	au 1.1.2015				au 1.1.2016			
	AD	AST	AST/SC	Total	AD	AST	AST/SC	Total
Postes permanents	265	355	3	623	271	339	10	620
Postes temporaires	11	11	0	22	11	10	0	21
Total	276	366	3	645	282	349	10	641

2.2.2. Agents en poste au 31.12.2016

	AD	AST	AST/SC	Total	ETP
Fonctionnaires	229	330	8	567	541
Agents temporaires	38	21	1	60	59
- sur postes temporaires	12	10	0	22	22
- sur postes permanents	22	5	0	27	26
- en compensation de temps partiel	4	6	1	11	11
Agents contractuels				106	96
END				2	2
Intérimaires				2	2
Total				737	700

2.3. Exécution budgétaire 2016

2.3.1. Crédits finaux et crédits initiaux

Les crédits finaux pour 2016 s'élevaient à 92,2 millions EUR par rapport aux crédits initiaux de 92,6 millions d'euros¹. Bien que le budget final soit presque identique au budget initial, de nombreux virements de rééquilibrage ont été effectués au cours de l'exercice, synthétisés ci-après:

¹ Chiffres arrondis. Crédits courants uniquement sans les recettes affectées qui sont spécifiées au point 2.3.5.

Virements budgétaires en 2016		
BUDGET INITIAL	92 559 100 EUR	
VIREMENTS	Augmentati on	Réduction
02120-03: Œuvres d'art		37 000 EUR
02300-05: Consommables audiovisuels		10 000 EUR
03247-01: Maison de l'histoire européenne		1 010 000 EU R
03244-01: Groupes de visiteurs		860 000 EUR
03248-01: Productions audiovisuelles	800 000 EU R	
02140-09: Infrastructure audiovisuelle	750 000 EU R	
<i>TOTAL DES AUGMENTATIONS/RÉDUCTIONS</i>	<i>1 550 000</i>	<i>1 917 000</i>
BUDGET FINAL	92 192 100 EUR	

Les raisons des principaux excédents et l'augmentation des lignes budgétaires susmentionnées sont les suivantes:

Maison de l'histoire européenne

L'enveloppe budgétaire pour la Maison de l'histoire européenne a été réduite de 1 010 000 EUR en raison de retards dans l'exécution des travaux d'infrastructure et du report de la date d'ouverture du musée.

Groupes de visiteurs

L'excédent sur la ligne budgétaire pour les «groupes de visiteurs» est dû à la diminution du nombre de visiteurs en 2016 en raison des attentats terroristes à Bruxelles et de la situation en matière de sécurité.

Productions audiovisuelles

Le budget a été augmenté de 800 000 EUR pour prendre en charge plusieurs événements exceptionnels imprévus et répondre à l'intérêt croissant des députés au Parlement européen et de nouvelles chaînes de télévision pour les installations audiovisuelles de la DG COMM.

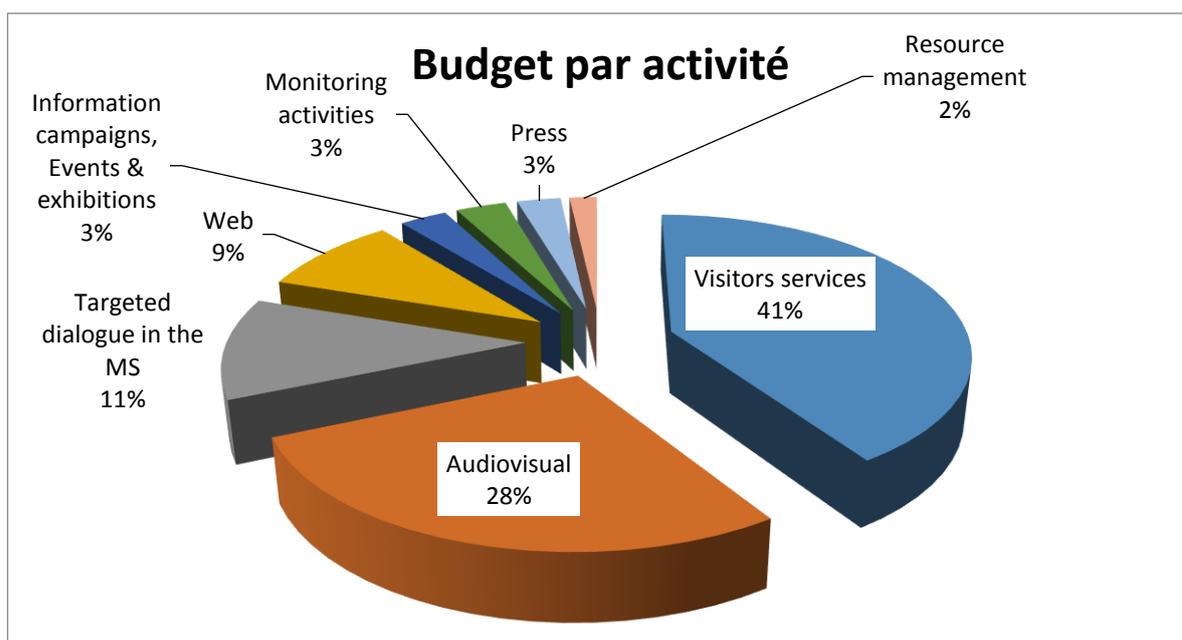
Infrastructure audiovisuelle

Le budget pour les installations techniques et le matériel a été augmenté de 750 000 EUR tirés du budget de la DG SAFE pour couvrir la consolidation des systèmes d'archivage et de «transcodage» à Bruxelles et à Strasbourg ainsi que pour l'achat de 4 chaînes de caméras HD pour la salle de presse à Strasbourg.

2.3.2. Crédits finaux et crédits engagés

Le total des engagements contractés s'élevait à 90 839 026 EUR, soit un taux d'utilisation de 99 % des crédits finaux. Ce pourcentage correspond à une utilisation quasi-totale des crédits d'engagement, étant entendu que certains types de crédits (par exemple les groupes de visiteurs) ne peuvent jamais être entièrement utilisés car les engagements sont contractés sur la base de réservations qui sont inférieures à la consommation réelle en raison d'annulations ou de défections.

Le tableau ci-après reprend la ventilation des crédits par type d'activités gérées par la DG COMM. Cette ventilation indicative est fondée sur le tableau d'établissement de rapports de la DG COMM et la structure actuelle du budget.



Dialogue ciblé dans les États membres 11 %; Web 9 %; Campagnes d'information, événements et expositions 3 %; Activités de veille 3 %; Presse 3 %; Gestion des ressources 2 %; Services de visiteurs 41 %; Audiovisuel 28 %

2.3.3. Crédits engagés et paiements effectués

Pour ce qui est des crédits administratifs, les engagements sont payés au cours de l'exercice N ou de l'exercice N+1 sur les crédits reportés. L'utilisation des crédits de paiement² doit donc être évaluée sur une période de deux ans, comme on peut le voir ci-dessous – situation à la fin 2016:

- Sur les **crédits utilisés en 2015** au titre d'engagements: 57 % ont été payés en 2015; 40 % ont été payés en 2016 et 3 % ont été annulés à la fin de l'année 2016.
- Sur les **crédits utilisés en 2016**: 58 % ont été utilisés pour les paiements effectués au titre de nouveaux marchés conclus en 2016 et 42 % ont été reportés pour paiement en 2017.

² Les chiffres indiqués dans ce tableau comprennent à la fois les crédits de l'exercice 2016 et l'utilisation des recettes affectées reportées de 2015 et de l'exercice 2016.

Payments on carried-over and current appropriations				
	Appropriations 2015	%	Appropriations 2016	%
Paid 2015	52.321.217	57%		
Paid 2016	36.104.754	40%	52.859.516	58%
Cancelled in 2016	2.692.829	3%		0%
Balance to pay	0		38.330.963	42%
TOTAL	91.118.800	100%	91.190.479	100%

2.3.4. Utilisation des reports automatiques et non automatiques de 2015 à 2016

Les reports automatiques à l'exercice 2016 se montaient à 38 712 335 EUR. En 2016, 93 % de ces crédits reportés avaient été utilisés. L'annulation des crédits reportés s'élève à 2,7 millions d'EUR et est principalement liée aux retards intervenus dans les travaux de la Maison de l'histoire européenne et au report de son ouverture qui en a découlé (solde inutilisé: 1,1 million d'EUR) et aux annulations de groupes de visiteurs en raison des attentats terroristes à Bruxelles et à Paris (solde inutilisé de 0,4 million d'EUR). Le reste représente les soldes inutilisés des subventions et des engagements provisionnels.

2.3.5. Utilisation des crédits correspondant à des recettes affectées

2.3.5.1 Situation des crédits de dépenses spécifiques/RA

Les recettes affectées encourues en 2016 pour un montant de 1 316 703,80 EUR concernent principalement:

- les montants remboursés par les groupes de visiteurs lorsque les subventions étaient supérieures aux coûts réels, pour un montant total de 92 418,08 EUR;
- la contribution de la Commission européenne au programme de visites de l'Union européenne (EUVP) pour un montant de 254 559,46 EUR;
- une première contribution de la Commission européenne à la Maison de l'histoire européenne pour un montant de 800 000,00 EUR, à la suite de la signature d'un accord de niveau de service en novembre 2016.

14 % de ces crédits ont été utilisés et le solde est reporté à l'exercice 2017.

2.3.5.2 Situation des crédits reportés sur dépenses spécifiques/RA

Les recettes affectées reportées des années précédentes s'élevaient à 178 576,96 EUR, dont 95 % ont été utilisés en 2016.

2.4. Résultats obtenus

La DG COMM a identifié comme son principal indicateur de résultat le rayonnement ou l'exposition globaux obtenus sur toute la gamme de ses plateformes et canaux de communication. Au cours de l'année écoulée, plusieurs éléments ont été régulièrement mesurés et ces données compilées afin de surveiller et d'évaluer les résultats obtenus.

En ce qui concerne la présence du Parlement dans les médias, la couverture moyenne par mois en 2016 était de 848 articles (presse écrite et sources en ligne) par plénière. Ce chiffre représente une augmentation de 12 % par rapport à la moyenne de 2015 et près de 7 % de plus que l'année électorale 2014, alors que les années électorales affichent habituellement un nombre plus important d'articles dans les médias.

Le site Europarl affichait un total de 10 441 192 utilisateurs, tandis que les sites internet des bureaux d'information ont enregistré 1 343 876 visiteurs uniques.

L'utilisation des plateformes de réseaux sociaux a permis d'obtenir des résultats significatifs en 2016: la page Facebook principale du Parlement européen compte désormais 3 279 744 fans, tandis que le compte Twitter du Parlement compte 886 844 abonnés. Les bureaux d'information du Parlement européen ont également obtenu des résultats significatifs dans le domaine des médias sociaux. Les principales plateformes utilisées par les bureaux d'information sont Twitter (221 565 abonnés, soit une augmentation de 31,38 %), Facebook (591 811 fans, soit une augmentation de 31,38 %) et Instagram (11 712 abonnés, soit une augmentation de 120,94 %). En outre, plus de 16 500 parties prenantes ont pris part à des activités organisées par les bureaux d'information du Parlement européen, auxquelles ont également participé 685 députés européens.

La sensibilisation des jeunes est restée un objectif prioritaire en 2016. La Rencontre des jeunes européens a rassemblé 7 500 jeunes à Strasbourg et près de 30 000 sur les médias sociaux (plus de 25 609 fans sur Facebook et 3 404 abonnés à son compte Twitter). 17 députés au Parlement européen ont participé aux activités de la rencontre EYE et 63 ont participé activement aux auditions de suivi de la rencontre EYE 2016.

Près de 213 000 jeunes ont participé à des manifestations organisées par les bureaux d'information du Parlement européen. En outre, les bureaux d'information du Parlement européen se sont mis en rapport avec 3 652 écoles dans les États membres par l'intermédiaire des concours Euroscola, et quelque 3 573 étudiants et 364 enseignants ont participé aux journées Euroscola à Strasbourg en 2016.

En 2016, la DG COMM a accueilli environ 696 927 visiteurs dans les locaux du Parlement, dont 213 949 dans les locaux du Parlement européen à Bruxelles et à Strasbourg et 225 239 au Parlamentarium. Par ailleurs, à l'occasion de la Fête de l'Europe, plusieurs initiatives ont été organisées à Bruxelles et dans les États membres. Les Journées Portes ouvertes 2016 ont attiré environ 9 000 visiteurs dans les locaux du Parlement à Bruxelles, et environ 13 000 visiteurs à Strasbourg. Les bureaux d'information du Parlement européen ont organisé toute une série d'événements sur tout le territoire de l'Union, allant de débats avec des députés européens à des concerts et des foires en plein air.

Une ventilation plus détaillée du rayonnement des différentes activités organisées par la DG COMM sur toute la gamme des plateformes et canaux de communication figure en annexe (annexe 2.4).

3. ÉVALUATION ET EFFICACITÉ DU CONTRÔLE INTERNE, Y COMPRIS UNE ÉVALUATION GLOBALE DU RAPPORT COÛT-EFFICACITÉ DES CONTRÔLES (ART 66, PAR. 9, RF)

3.1. Environnement de contrôle interne et résultats des contrôles

Les activités opérationnelles de la DG COMM sont mises en œuvre au moyen de nombreuses et diverses opérations financières:

- La majeure partie des activités sont mises en œuvre dans le cadre de contrats de prestation de services ou de fournitures pour lesquels les contractants sont sélectionnés à l'issue d'une procédure d'appel d'offres appropriée. 65 % du budget est exécuté par l'achat de biens ou de services à la suite d'appels d'offres. La DG COMM gère un nombre considérable de procédures de passation de marchés: 1 073 nouvelles procédures de passation de marchés ont été lancées en 2016, nombre d'entre elles concernant des marchés de faible valeur, essentiellement pour les bureaux d'information. Toutefois, sur le plan monétaire, la grande majorité des contrats sont attribués suivant une procédure de mise en concurrence. Pour les procédures lancées en 2016: 8,3 % des contrats sont attribués à la suite d'une procédure négociée pour les marchés de valeur faible ou moyenne, 1,7 % sont attribués selon une procédure négociée exceptionnelle et 90 % du montant de l'ensemble des contrats sont attribués à la suite de procédures de mise en concurrence (procédures ouvertes, restreintes ou procédures avec remise en concurrence suivant une procédure ouverte).
- La deuxième grande catégorie de dépenses concerne les subventions payées aux groupes de visiteurs ou aux multiplicateurs d'opinions, lesquelles représentent 30 % de l'ensemble des dépenses. Les règles de remboursement de ces dépenses sont établies dans des décisions spécifiques du Bureau. Les règles régissant le paiement de contributions financières aux groupes de visiteurs parrainés ont été révisées en octobre 2016 afin d'améliorer la transparence et la responsabilisation de ce processus.
- Une part de 5 % du budget a été exécutée par l'intermédiaire d'un programme de subventions prévoyant le cofinancement de projets sélectionnés à l'issue d'un appel à propositions conformément au règlement financier et destinés à mieux faire connaître le rôle du Parlement européen, ses pouvoirs et sa nature politique, ainsi qu'à diffuser des informations sur le Parlement et ses activités et à permettre une meilleure connaissance et une compréhension accrue des trois piliers autour desquels s'articulent les travaux du Parlement européen, à savoir la politique, l'action et les valeurs.

Il est veillé au bon déroulement des actions grâce à plusieurs niveaux de vérification et de contrôle aux différentes étapes des dépenses supportées par la DG COMM.

Les éléments clés de la stratégie de contrôle interne sont les suivants:

- une planification détaillée et l'approbation préalable de toutes les dépenses par une planification budgétaire détaillée de toutes les actions et la planification de toutes les procédures de passation de marchés. Cette planification est surveillée en permanence par la direction et fait l'objet de réexamens réguliers;
- une vérification ex ante de la légalité et de la régularité des opérations.

La DG COMM applique un circuit financier partiellement décentralisé: les initiateurs financiers sont décentralisés au niveau des directions et unités opérationnelles et sont aussi des ordonnateurs pour les opérations concernées. La vérification ex ante est effectuée au niveau central par l'unité Finances sur toutes les opérations financières pour assurer la

conformité avec les règles applicables. Au cours de l'année 2016, l'unité Finances a examiné 9 221 opérations financières: 4 395 factures, 950 engagements, 3 689 paiements (y compris la régularisation des opérations de la régie d'avances), 98 ordres de recouvrement et 89 annulations d'engagements.

En ce qui concerne les bureaux d'information du Parlement européen, un grand nombre de paiements ont été honorés par l'intermédiaire de régies d'avance, même s'il s'agit généralement de faibles montants.

Depuis 2012, toutes les activités de passation de marchés et de gestion des subventions sont centralisées dans l'unité Finances. Au cours de l'année 2016, l'unité a géré et contrôlé 7 899 contrats et subventions (1 073 procédures de passation de marchés, 48 contrats-cadres, 203 contrats et amendements, 6 348 bons de commande, 67 conventions de subvention, 150 contrats de prêt pour la Maison de l'histoire européenne et les accords sur le niveau de service).

Toutes ces opérations ont fait l'objet d'une vérification ex ante afin d'évaluer leur conformité avec le règlement financier et la réglementation interne. Les contrôles effectués en 2016 n'ont révélé aucune erreur de paiement (montant) ou erreur de procédure.

La vérification ex ante a pour objectif non seulement de garantir la conformité avec le règlement financier et la réglementation interne mais aussi d'améliorer l'efficacité grâce à l'analyse constante et systématique de la validité des systèmes de contrôle interne mis en place par l'ordonnateur.

Afin de traiter plus efficacement le grand nombre d'opérations financières, la DG COMM a poursuivi ses efforts de rationalisation de sa planification financière, de sa gestion et de ses procédures de déclaration. En termes de gestion, un contrôle plus poussé et l'introduction de la signature électronique pour valider les opérations budgétaires ont considérablement amélioré les délais de traitement des opérations financières.

La connaissance et la conscience des règles et des procédures financières a été renforcée, notamment, par l'utilisation obligatoire de listes de contrôle, l'organisation de formations financières aux sièges et dans les bureaux d'information, et la publication de différentes lignes directrices et notes d'instruction, également mises à disposition sur l'intranet.

Depuis 2016, à la suite des recommandations du service d'audit interne, la DG COMM a commencé à procéder à des vérifications ex post des subventions (voir annexe 6.6 pour plus de détails).

3.2. Évaluation de la mise en œuvre des normes de contrôle interne

Le Parlement européen a adopté une série de normes minimales de contrôle interne (NMCI) visant à faire en sorte que soient atteints les objectifs essentiels qui concernent la gestion opérationnelle et la gestion des ressources au sens large. Le respect de ces normes est une exigence obligatoire en vertu de l'article 66 du règlement financier.

En 2016, les services de la DG FINS ont publié des lignes directrices complètes sur les normes minimales de contrôle interne. À partir de ces orientations, la DG COMM a fait réaliser une évaluation documentaire par le personnel compétent chargé de l'application des normes de contrôle interne. Les résultats de cet examen ont montré que 14 des 16 NMCI sont jugées atteintes, tandis que des efforts supplémentaires s'imposent pour 2 de ces normes.

Un résumé de l'évaluation des NMCI est disponible à l'annexe 6.8.

3.3. Résultats des audits indépendants réalisés en 2016

En ce qui concerne la gestion financière, en 2016, le service d'audit interne (SAI) a, conformément à son programme de travail, évalué un certain nombre de risques relatifs à la gestion financière de la DG COMM dans le cadre du **suivi des actions inachevées dans les audits précédents**, et notamment:

- l'évaluation spécifique du cadre de contrôle interne: la seule action inachevée reportée de l'exercice 2015 a été clôturée en 2016;
- l'audit des groupes de visiteurs: deux des principales recommandations de cet audit, effectué en 2010, c'est-à-dire a) parvenir à mieux aligner les subventions du Parlement avec les coûts réels encourus par les groupes de visiteurs et b) remédier aux risques inhérents aux méthodes de paiement actuelles, ont été mises en œuvre par le biais d'une révision de la décision du Bureau d'octobre 2016 concernant le paiement des contributions financières pour les visiteurs parrainés. Deux actions restent à mettre en œuvre: l'amélioration de la surveillance des activités de l'unité VISSEM et des contrôles relatifs à la composition des groupes de visiteurs;
- l'audit des bureaux d'information du Parlement et du processus de règlement des dépenses d'avances: avec l'introduction de la transmission électronique des dossiers de régularisation et des lignes directrices actualisées, toutes les actions inachevées ont été entre-temps mises en œuvre;
- l'audit de la procédure d'octroi de subventions au sein de la DG COMM: l'audit des subventions a coïncidé avec l'achèvement du programme de subventions 2012-2015, ce qui a permis à la DG COMM d'intégrer les recommandations résultant de l'audit dans le concept et la gouvernance du nouveau programme pluriannuel de subventions pour la période 2016-2019. En conséquence, parmi les neuf actions devant être achevées en 2016, cinq ont été clôturées et quatre sont reportées à 2017 en vue d'un suivi.

Un **audit du secteur audiovisuel** a été réalisé en 2016.

Les objectifs du service d'audit interne étaient de déterminer si les processus qui sous-tendent le recours aux grands contrats-cadres sont conformes à la réglementation en vigueur, de vérifier l'adéquation des procédures de gestion et de contrôle internes relatives aux activités audiovisuelles, et d'évaluer la mesure dans laquelle les principes de bonne gestion financière (efficacité, efficacité et économie) ont été respectés pour ces activités. Dans la conclusion du rapport d'audit, le SAI reconnaît l'amélioration régulière et continue du cadre de gestion et de contrôle mis en place par la DG COMM au cours des trois dernières années. Ces améliorations visent à garantir que la politique audiovisuelle est mise en œuvre dans le respect des règles applicables, de manière efficace et efficace et de façon à assurer une utilisation optimale des ressources. La mise en place d'une nouvelle application informatique (PROVYS) a considérablement accru la transparence de l'utilisation concrète des ressources disponibles.

Le SAI a relevé qu'il était possible d'améliorer certaines procédures de gestion et de contrôle. Afin de poursuivre l'amélioration de la gestion et du cadre de contrôle interne, le SAI et la DG COMM ont convenu d'un plan d'action en huit points à mettre en œuvre dans les années à venir.

3.4. Efficience et rapport coût/efficacité des contrôles

L'article 66, paragraphe 9, du règlement financier exige de l'ordonnateur qu'il veille non seulement à l'efficacité mais aussi à l'efficience du contrôle interne et qu'il analyse le coût et les bénéfices des contrôles.

La DG COMM a produit une estimation des coûts des principaux processus de contrôle. Le coût global de ces contrôles (voir section 3.1) est estimé à 0,9 % du budget de 2016³ pour les activités de communication. Le coût des contrôles est calculé sur la base d'une estimation du nombre d'ETP consacrés aux différentes étapes ou aux divers processus de contrôle et des dépenses liées aux activités de contrôle. Il comprend le coût des ressources consacrées au contrôle des procédures de passation de marchés, à la vérification ex ante des opérations financières, à la vérification ex post et aux mesures de surveillance visant à renforcer l'environnement de contrôle.

Les bénéfices de ces contrôles sont principalement de nature non financière et ne sont donc pas quantifiables en termes monétaires. Ils comprennent, entre autres:

- l'optimisation des ressources financières,
- l'assurance de la qualité, afin de garantir que les objectifs sont atteints, que les normes de qualité sont respectées et que les fonds publics sont utilisés de manière efficace et aux fins prévues,
- un effet préventif et dissuasif de la mise en œuvre des contrôles ex ante et ex post, conduisant à limiter l'occurrence d'erreurs de procédure ou d'éléments inéligibles et, plus généralement, à promouvoir la bonne gestion financière,
- des améliorations du système et le respect des dispositions réglementaires.

Enfin, afin d'apprécier l'efficience et le rapport coût-efficacité des contrôles, la DG COMM tient compte des indicateurs suivants:

- indicateurs de la charge de travail: en moyenne, l'unité Finances procède à une vérification ex ante de 42 opérations financières par jour avec une équipe de 4 vérificateurs ex ante et gère 36 contrats/subventions par jour avec une équipe «contrats» composée de 9 agents;
- temps moyen nécessaire pour procéder à la vérification ex ante: pour les dossiers de paiement, le temps moyen nécessaire pour procéder à la vérification ex ante est de 1,7 jour;
- pourcentage des opérations vérifiées ex ante: toutes les opérations financières ont été vérifiées afin de donner à l'ordonnateur l'assurance que les opérations sont conformes à ses consignes et qu'elles respectent les principes de légalité, de régularité et de bonne gestion financière. En ce qui concerne les paiements, il convient de noter qu'une importante partie d'entre eux (environ 1/3) sont traitées par l'intermédiaire de régies d'avance, en particulier les dépenses pour les groupes de visiteurs et les journalistes et

³ En principe, le coût global se compose des coûts directs (personnel directement affecté aux tâches de contrôle), des coûts d'externalisation (par exemple, les audits) et des coûts généraux (audits internes, gestion). Le coût estimé à 1,1 % ne comprend que les coûts directs. La DG COMM n'externalise pas les vérifications. Les coûts généraux sont indiqués pour mémoire puisqu'aucune information n'a été communiquée à leur sujet par les services centraux.

une partie des dépenses des bureaux d'information. Pour chacun des dossiers de régularisation mensuels, un échantillon d'opérations est vérifié à partir d'une évaluation des risques;

- nombre d'observations critiques de l'audit et nombre d'observations importantes qui sont ouvertes depuis plus de 12 mois: les audits du service d'audit interne et de la Cour des comptes européenne n'ont révélé aucune observation critique au cours des trois dernières années. Deux actions importantes ont été ouvertes pour une période supérieure à un an en ce qui concerne les groupes de visiteurs (voir la section 3.3);
- en 2016, aucune dérogation ou exception aux règles n'a été signalée;
- délai de paiement moyen (21 jours) et taux d'exécution des crédits d'engagement (99 %).

Sur la base d'une évaluation des indicateurs clés les plus pertinents et des résultats des contrôles, la DG COMM considère que les systèmes de contrôle en place sont efficaces et fournissent une assurance suffisante pour gérer adéquatement les risques relatifs à la légalité et à la régularité des opérations sous-jacentes.

4. CONCLUSIONS

À la fin de l'année 2016, la DG COMM estime qu'elle a mis en œuvre avec succès son portefeuille de projets pour la période 2014-2016. La plupart de ces projets ont introduit de nouvelles méthodes de travail et de nouveaux outils que la DG COMM continuera de développer.

Le tableau intégré d'établissement de rapports a amélioré la mesure et l'évaluation de l'ensemble des actions de communication. La coordination et la programmation des activités ont été affinées, afin de renforcer leur valeur ajoutée et leur efficacité. La numérisation de la gestion financière et des procédures de passation de marchés a permis de réduire les charges administratives et de mettre en place de meilleurs contrôles de l'utilisation des dépenses, à la fois au niveau central et au niveau décentralisé.

Le flux de travail éditorial a été adapté pour correspondre à l'évolution du paysage médiatique, dans le respect de la stratégie de communication de la DG COMM et de sa devise «**produire moins, mieux communiquer**». Dans le cadre de ses efforts visant à accroître la visibilité du Parlement, la DG COMM a renforcé la présence du Parlement européen sur l'internet, en privilégiant l'optimisation du référencement et une expérience intégralement multimédia sur les sites de la galaxie Europarl.

À la suite de l'approbation du Bureau, le projet pilote de «**programme des écoles ambassadrices du Parlement européen**» a été finalisé et mis en œuvre dans six bureaux d'information du Parlement européen. Ce programme continuera à être développé en 2017 dans l'ensemble des États membres. L'accent est resté sur les jeunes avec l'organisation d'événements ponctuels, tels que la rencontre EYE 2016, qui a rassemblé 7 500 jeunes à Strasbourg en mai 2016.

Tout au long de l'année 2016, un dialogue systématique des parties prenantes sur les dossiers législatifs a été mis en place. Ce dialogue des parties prenantes restera une priorité stratégique pour la DG COMM et continuera de contribuer à augmenter la visibilité du Parlement européen dans les États membres.

La DG COMM a investi des efforts importants dans la mise en œuvre d'une stratégie globale pour les visiteurs des locaux du Parlement à Bruxelles, à Strasbourg et dans les États membres afin d'améliorer leur expérience sur l'ensemble de ses pôles d'attraction (Parlamentarium, hémicycles à Bruxelles et à Strasbourg, Maison de l'histoire européenne, futur Centre d'information de l'Esplanade, futur Centre d'accueil, etc.).

Au cours de l'année 2016, la DG COMM a organisé de nombreuses activités de communication et une série de manifestations connexes: le prix LUX, le prix Sakharov, la Rencontre des jeunes européens, l'ouverture du mini-Parlamentarium de Berlin, le prix Charlemagne pour la jeunesse, la journée internationale de la femme, les concours Euroscola, les Journées Portes ouvertes, l'ouverture de l'Atrium et de la Station Europe pour les visiteurs et les manifestations conjointes des bureaux d'information sur la coopération transfrontalière et axées spécifiquement sur la campagne d'information en vue des élections européennes de 2019.

La DG COMM a lancé un nouveau programme de travail pluriannuel pour les subventions dans le domaine des médias (TV, radio et/ou médias en ligne) et l'organisation d'événements couvrant la période 2016-2019.

102 contrats-cadres de partenariat ont été conclus et 48 demandes de subvention ont été retenues en vue de l'octroi d'une subvention dans la catégorie des médias pour un montant total de 3 990 413,40 EUR. Dans le domaine de l'organisation d'événements, des subventions ont été attribuées directement sur la base d'un appel à propositions annuel. En 2016, 18 projets ont été retenus pour l'octroi d'une subvention pour un montant total de 806 146,73 EUR.

La DG COMM a commencé à travailler sur une stratégie de communication cohérente visant à renforcer et à consolider la culture d'entreprise du Parlement, sa structure organisationnelle et sa vision stratégique. Ce projet sera encore développé en vue des élections de 2019.

Pour ce qui est de l'avenir, 2017 sera une autre année chargée pour la DG COMM, marquée par plusieurs événements et nouvelles initiatives importants:

- l'ouverture de la Maison de l'histoire européenne le 6 mai 2017;
- l'ouverture du mini-Parlamentarium à Strasbourg en 2017;
- la mise en place du parcours des visiteurs.

5. DÉCLARATION DE L'ORDONNATEUR DÉLÉGUÉ

Je soussigné(e),

directrice générale de la communication,

en ma qualité d'ordonnateur délégué, déclare par la présente que j'ai l'assurance raisonnable que:

- a) les informations contenues dans le rapport donnent une image fidèle de la situation;
- b) les ressources allouées aux activités décrites dans le rapport ont été utilisées aux fins prévues et conformément au principe de bonne gestion financière;
- c) les procédures de contrôle mises en place offrent les garanties nécessaires quant à la légalité et à la régularité des opérations sous-jacentes.

Cette assurance raisonnable se fonde sur mon propre jugement et sur les éléments d'information à ma disposition, comme, par exemple, les résultats de l'auto-évaluation, des contrôles ex post et des observations du service d'audit interne ainsi que les enseignements tirés des rapports de la Cour des comptes relatifs aux exercices antérieurs à celui de cette déclaration.

Je confirme en outre n'avoir connaissance d'aucun fait non signalé dans le présent rapport susceptible de nuire aux intérêts de l'institution.

Fait à

le

Signature

Juana LAHOUSSE-JUÁREZ

6. ANNEXES

6.1. Relevés d'exécution budgétaire 2016

- 6.1.1. **Situation des crédits courants à la fin de décembre** - Exercice 2016 (nature 0)
- 6.1.2. **Situation des crédits reportés automatiquement à la fin de décembre** - Exercice 2016 (nature 2)
- 6.1.3. **Situation des crédits reportés non automatiquement à la fin de décembre** - Exercice 2016 (nature 6)
- 6.1.4. **Situation des crédits de dépenses spécifiques / RA (recettes affectées) à la fin de décembre** - Exercice 2016 (nature 7)
- 6.1.5. **Situation des crédits reportés de dépenses spécifiques / RA à la fin de décembre** - Exercice 2016 (nature 5)
- 6.1.6. **Situation des engagements reportés de dépenses spécifiques / RA à la fin de décembre** - Exercice 2016 (nature 3)
- 6.1.7. **Situation des recettes propres à la fin de décembre** – Exercice 2016 (nature 8)
- 6.1.8. **Situation des crédits de dépenses spécifiques / RA à la fin de décembre** - Exercice 2016 (nature 9)

DG COMM - Annex 6.1.1. - Current appropriations - Financial year 2016

Budget post	Title	Initial appopr.	transfers	Final appopr.	Commitments	% used	Payments	Balance of commitments	Available appopr.
02120	OEUVRES D'ART - CENTRE	80.000,00	-37.000,00	43.000,00	35.059,84	81,53	30.110,51	4.949,33	7.940,16
02140	MATERIEL ET INSTALLATIONS TECHNIQUES :AUDIOVISUEL - ACHAT, RENOUELEMENT, MAINTENANCE	6.286.600,00	750.000,00	7.036.600,00	7.036.058,87	99,99	2.594.188,82	4.441.870,05	541,13
02300	CONSOMMABLES AUDIOVISUELS	20.000,00	-10.000,00	10.000,00	9.421,00	94,21	3.820,00	5.601,00	579,00
03220	ABONNEMENTS, MEDIA MONITORING	1.995.000,00	0,00	1.995.000,00	1.978.943,73	99,20	1.154.328,53	824.615,20	16.056,27
03242	PUBL, INFORM, MANIF. PUBL.	16.262.000,00	0,00	16.262.000,00	16.031.658,58	98,58	6.590.896,49	9.440.762,09	230.341,42
03243	PARLAMENTARIUM	6.030.000,00	0,00	6.030.000,00	5.933.212,01	98,39	1.993.056,77	3.940.155,24	96.787,99
03244	VISITEURS	30.544.500,00	-860.000,00	29.684.500,00	29.494.022,95	99,36	23.965.211,67	5.528.811,28	190.477,05
03245	SUBSIDES POUR ORGANISATION DE COLLOQUES, DE SEMINAIRES NATIONAUX ET MULTINATIONAUX DES MULTIPLICATEURS D'OPINION DES ETATS MEMBRES; FRAIS D'ORGANISATION DES COLLOQUES ET SYMPOSIUMS PARLEMENTAIRES	4.435.000,00	0,00	4.435.000,00	4.396.534,27	99,13	2.929.030,39	1.467.503,88	38.465,73
03246	CHAINE TELEVISUELLE PARLEMENTAIRE (WEB TV)	5.000.000,00	0,00	5.000.000,00	4.998.418,55	99,97	2.648.101,46	2.350.317,09	1.581,45
03247	MAISON DE L'HISTOIRE EUROPEENNE	6.500.000,00	-1.010.000,00	5.490.000,00	5.075.434,39	92,45	871.122,59	4.204.311,80	414.565,61
03248	PRODUCTIONS AUDIOVISUELLES	14.506.000,00	800.000,00	15.306.000,00	15.019.157,40	98,13	9.202.889,52	5.816.267,88	286.842,60
03250	DEPENSES AFFERENTES AUX BUREAUX D'INFORMATION	900.000,00	0,00	900.000,00	831.104,62	92,34	623.017,98	208.086,64	68.895,38
TOTAL		92.559.100,00	-367.000,00	92.192.100,00	90.839.026,21	98,53	52.605.774,73	38.233.251,48	1.353.073,79

DG COMM - Annex 6.1.2. Automatic carry-overs - Financial year 2016 (nature 2)

Budget post	Title	Initial Appopr.	Final appopr.	Commitments	Payments	% used	Available credits
02105	INFORMATIQUE ET TELECOMMUNICATIONS - INVESTISSEMENTS EN PROJETS -COMM- PROJETS IT DECENTRALISES	31.781,86	31.781,86	31.781,86	31.781,86	100,00%	-
02120	OEUVRES D'ART	29.990,00	29.990,00	29.990,00	29.517,00	98,42%	473,00
02140	MATERIEL ET INSTALLATIONS TECHNIQUES AUDIOVISUEL	3.394.917,18	3.394.917,18	3.394.917,18	3.369.698,53	99,26%	25.218,65
02300	PAPETERIE, FOURNITURES DE BUREAU ET CONSOMMABLES DIVERS	1.435,00	1.435,00	1.435,00	1.435,00	100,00%	-
03220	ABONNEMENTS, MEDIA MONITORING	761.472,45	761.472,45	761.472,45	754.110,65	99,03%	7.361,80
03242	DEPENSES DE PUBLICATION, D'INFORMATION ET DE PARTICIPATION AUX MANIFESTATIONS PUBLIQUES	8.725.066,77	8.725.066,77	8.725.066,77	8.300.901,13	95,14%	424.165,64
03243	PARLAMENTARIUM - CENTRE DES VISITEURS DU PE	4.584.134,38	4.584.134,38	4.584.134,38	4.516.885,39	98,53%	67.248,99
03244	ORGANISATION ET ACCUEIL DE GROUPES DE VISITEURS, PROGRAMME EUROSCOLA ET INVITATION DE MULTIPLICATEURS D'OPINION DE PAYS TIERS	6.767.006,63	6.767.006,63	6.767.006,63	6.188.221,70	91,45%	578.784,93
03245	SUBSIDES POUR ORGANISATION DE COLLOQUES, DE SEMINAIRES NATIONAUX ET MULTINATIONAUX DES MULTIPLICATEURS D'OPINION DES ETATS MEMBRES; FRAIS D'ORGANISATION DES COLLOQUES ET SYMPOSIUMS PARLEMENTAIRES	1.697.348,70	1.697.348,70	1.697.348,70	1.581.376,60	93,17%	115.972,10
03246	CHAINE TELEVISUELLE PARLEMENTAIRE (WEB TV)	1.945.316,94	1.945.316,94	1.945.316,94	1.868.714,19	96,06%	76.602,75
03247	MAISON DE L'HISTOIRE EUROPEENNE : DEPENSES DE LA DG COMM	6.536.484,83	6.536.484,83	6.536.484,83	5.375.965,02	82,25%	1.160.519,81
03248	DEPENSES D'INFORMATION AUDIOVISUELLE	4.066.591,02	4.066.591,02	4.066.591,02	3.859.967,97	94,92%	206.623,05
03250	DEPENSES AFFERENTES AUX BUREAUX D'INFORMATION	170.789,71	170.789,71	170.789,71	140.949,98	82,53%	29.839,73
TOTAL		38.712.335,47	38.712.335,47	38.712.335,47	36.019.525,02	93,04%	2.692.810,45

DG COMM - Annex 6.1.3. Non automatic carry-overs - Financial year 2016 (nature 6)

Budget post	Title	Initial Appopr.	Transfers	Final appopr.	Commitments	% paid	balance of commitment	Available credits
TOTAL		0,00		0,00	0,00		0,00	0,00

DG COMM - Annex 6.1.4. Specific expenditure appropriations/assigned revenue - Financial year 2016 (nature 7)

Budget post	Title	Transfers	Cumul	Final approp.	Commitments	%	Payments	Balance of commitments	Available credits
03242	DEPENSES DE PUBLICATION, D'INFORMATION ET DE PARTICIPATION AUX MANIFESTATIONS PUBLIQUES	0,00	37.856,36	37.856,36	15.537,00	41%	15.537,00	0,00	22.319,36
03243	PARLAMENTARIUM	0,00	114.274,83	114.274,83	113.053,27	99%	17.516,42	95.536,85	1.221,56
03244	ORGANISATION ET ACCUEIL DE GROUPES DE VISITEURS, PROGRAMME EUROSCOLA ET INVITATIONS DE MULTIPLICATEURS D'OPINION DE PAYS TIERS	0,00	346.977,54	346.977,54	36.309,46	10%	36.309,46	0,00	310.668,08
03245	ORGANISATION DE COLLOQUES, SEMINAIRES ET ACTIONS CULTURELLES	0,00	16.595,07	16.595,07	15.888,16	96%	15.888,16	0,00	706,91
03247	MAISON DE L'HISTOIRE EUROPEENNE	0,00	800.000,00	800.000,00	0,00	0%	0,00	0,00	800.000,00
03248	DEPENSES D'INFORMATION AUDIOVISUELLE	0,00	1.000,00	1000	1.000,00	100%	0,00	1.000,00	0,00
TOTAL		0,00	1.316.703,80	1.316.703,80	181.787,89	14%	85.251,04	96.536,85	1.134.915,91

DG COMM - Annex 6.1.5. Specific expenditure appropriations/assigned revenue carried over - Financial year 2016 (nature 5)

Budget post	Title	Initial Appopr.	Final Appopr.	Commitments	Payments	% paid	Balance of payments	Available appopr.
03242	Dépenses de publication, d'information et de participation aux manifestations publiques	74.635,39	74.635,39	73.735,39	73.735,39	100%	0,00	900,00
03243	PARLAMENTARIUM - centre des visiteurs du Parlement Européen	965,00	965,00	0,00	0,00	0%	0,00	965,00
03244	Organisation et accueil de groupes de visiteurs, programme Euroscola et invitations de multiplicateurs d'opinion de pays tiers	81.614,25	81.614,25	81.614,25	81.614,25	100%	0,00	0,00
03245	Organisation de colloques, séminaires et actions culturelles	13.141,02	13.141,02	13.141,02	13.141,02	100%	0,00	0,00
03248	Dépenses d'information audiovisuelles	8.221,30	8.221,30	8.221,30	0,00	0%	8.221,30	0,00
TOTAL		178.576,96	178.576,96	176.711,96	168.490,66	95,35%	8.221,30	1.865,00

DG COMM - Annex 6.1.6. Specific expenditure commitments/assigned revenue carried over - Financial year 2016 (nature 3)

Budget post	Title	Carried over appropri.	Final appropri.	Commitments	Payments	% used	Balance to pay
03243	PARLAMENTARIUM - CENTRE DES VISITEURS DU PE	10.330,00	10.330,00	10.330,00	10.330,00	100,00%	-
03244	ORGANISATION ET ACCUEIL DE GROUPES DE VISITEURS, PROGRAMME EUROSCOLA ET INVITATION DE MULTIPLICATEURS D'OPINION DE PAYS TIERS	71.346,40	71.346,40	71.346,40	71.327,74	99,97%	18,66
03245	SUBSIDES POUR ORGANISATION DE COLLOQUES, DE SEMINAIRES NATIONAUX ET MULTINATIONAUX DES MULTIPLICATEURS D'OPINION DES ETATS MEMBRES; FRAIS D'ORGANISATION DES COLLOQUES ET SYMPOSIUMS PARLEMENTAIRES	3.571,48	3.571,48	3.571,48	3.571,48	100,00%	-
TOTAL		85.247,88	85.247,88	85.247,88	85.229,22	99,98%	18,66

DG COMM - Annex 6.1.7. Own revenue - Financial year 2016 (nature 8)

Budget post	Title	Initial Appropri.	Final appropri.	Commitments	Payments	% paid	Unpaid	Uncommitted
TOTAL		0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	0,00	0,00

DG COMM - Annex 6.1.8. Specific expenditure appropriations/ assigned revenue - Financial year 2016 (nature 9)

Budget post	Title	Initial Appr.	Final apppr.	Commitments	Payments	% paid	Unpaid	Uncommitted
TOTAL		0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00

6.2. Rapport sur le respect des délais de paiement

En 2016, 87 % du nombre total de factures ont été payées dans les délais. D'un point de vue monétaire, 95 % du montant total des factures ont été payées dans les délais et 5 % seulement ont été payées en retard, la plupart des factures payées en dehors des délais réglementaires portant sur des montants relativement peu élevés.

Le tableau ci-dessous présente un aperçu du montant des factures payées dans les délais réglementaires (55,2 millions EUR) et en dehors (2,8 millions EUR). En ce qui concerne les factures payées en retard, des intérêts de retard doivent automatiquement être versés si le montant des intérêts est supérieur à 200 EUR, ou sur demande s'il est inférieur.

Aperçu du montant des factures payées dans les délais et payées en retard						
		Montant de l'intérêt automatique (>200 EUR)	Montant de l'intérêt non automatique (<=200 EUR)	Intérêt nul	Total	%
PAYÉE DANS LES DÉLAIS	Nombre de factures			3 428	3 428	87%
	Montant total de la facture (EUR)			55 174 034	55 174 034	95%
	Montant total de l'intérêt (EUR)					
PAYÉE EN RETARD	Nombre de factures	4	522		526	13%
	Montant total de la facture (EUR)	371 643	2 450 934		2 822 577	5%
	Montant total de l'intérêt (EUR)	1 238	3 989		5 227	
Nombre de factures		4	522	3 428	3 954	
Montant total de la facture (EUR)		371 643	2 450 934	55 174 034	57 996 611	
Montant total de l'intérêt (EUR)		1 238	3 989		5 227	

Le montant total des intérêts de retard payés automatiquement s'élève à 1 238 EUR. Des intérêts pour retard de paiement étaient dus pour 4 factures (sur un nombre total de 3 954 factures). Dans deux cas, les factures avaient été reçues en décembre 2015 et n'avaient pas pu être réglées à temps en raison du fait qu'à cette période de clôture des comptes en fin d'année, il n'est pas possible d'effectuer des paiements pendant une période de trois semaines.

Le montant total des intérêts de retard payés sur demande s'élève à 3 989 EUR. Toutefois, il s'agit d'un montant théorique calculé par le système. Aucun fournisseur n'a demandé un tel paiement en 2016.

Une analyse approfondie montre que si 13 % du nombre de factures ont été payées en retard, 5 % seulement du montant des factures ont été payées en retard. La majorité des factures payées après les 30 jours concernent des montants relativement peu élevés.

Le délai moyen de paiement des factures était de 21 jours en 2016. Les délais de paiement se sont considérablement réduits ces dernières années en raison d'un contrôle plus strict et de la numérisation des procédures de gestion financière:

Délais de paiement des factures			
Année	Nombre de factures	Délai moyen (en jours)	% de factures payées dans les délais
2016	3967	21	86 %
2015	3302	21	88 %
2014	3564	29	73 %
2013	2931	25	82 %
2012	2759	33	74 %
2011	2024	44	24 %

6.3. Liste des exceptions - dérogations à la réglementation

Liste des renoncements/annulations de créance (articles 91 et 92 des règles d'application)

Dérogations aux procédures

Décisions dérogeant aux procédures établies et aux réglementations applicables							
Réf. document (réf. Finord, contrat, etc.)	Ordonnateur compétent	Objet	Montant	Avis vérificateurs		Décision	
				conforme avec observation / non conforme	Justification	Ordonnateur compétent	Justification
sans objet							

Renonciations/annulations de créance

Procédures de renonciations/annulations de créance				
Réf. document (réf. Finord)	Ordonnateur compétent	Objet	Montant	Justification de l'ordonnateur quant à la renonciation/annulation
sans objet				

6.4. Obligations contractuelles de longue durée

Contrats de longue durée

a) Contrats-cadres et contrats directs pour la fourniture de biens et services

Contractant	Objet	Durée ⁽¹⁾		Valeur totale marché	Dépense contractuelle pour 2015	Type de renouvellement ⁽²⁾	Description des mesures de contrôle
		Contrat	Marché				
ACCIONA PRODUCCIONES Y DISENO	Contrat direct pour la conception de l'exposition permanente de la Maison de l'histoire européenne à Bruxelles	Indéterminé	Indéterminé	4 121 310,50 EUR	2 028 600,00 EUR	sans objet	sans objet
ALICE PRODUCTION	Contrat-cadre pour les vidéos en ligne du Parlement et d'autres services multimédia. Lot 3 – Architecture, conception et hébergement	12 mois avec renouvellements annuels jusqu'à 60 mois	60 mois	4 000 000,00 EUR	1 127 233,00 EUR	automatique	sans objet
BRUNS	Contrat direct pour l'exposition temporaire «Rencontres et échanges: Par-delà les frontières» de la Maison de l'histoire européenne à Bruxelles	Indéterminé	Indéterminé	1 386 390,00 EUR	200 000,00 EUR	sans objet	sans objet
CELER PAWLOWSKY	Contrat-cadre pour les vidéos en ligne du Parlement et d'autres services multimédia. Lot 4 – Traduction et services de sous-titrage	12 mois avec renouvellements annuels jusqu'à 60 mois	60 mois	2 000 000,00 EUR	203 706,00 EUR	automatique	sans objet
EUROPEAN BROADCAST PARTNERS SOCIETE MOMENTANEE	Contrat-cadre relatif à la fourniture de services audiovisuels (vidéo, radio, multimédia) dans les	12 mois avec renouvellements annuels jusqu'à 60 mois	60 mois	30 000 000,00 EUR	3 340 005,00 EUR	automatique	sans objet

Contractant	Objet	Durée ⁽¹⁾		Valeur totale marché	Dépense contractuelle pour 2015	Type de renouvellement ⁽²⁾	Description des mesures de contrôle
		Contrat	Marché				
	locaux du Parlement à Bruxelles ou, exceptionnellement, dans les bureaux d'information du Parlement (Lot 1)						
EUROPEAN BROADCAST PARTNERS SOCIETE MOMENTANEE	Contrat-cadre relatif à la fourniture de services audiovisuels (vidéo, radio, multimédia) au Parlement à Strasbourg (Lot 2)	12 mois avec renouvellements annuels jusqu'à 60 mois	60 mois	27 000 000,00 EUR	4 236 292,00 EUR	automatique	sans objet
EUROPEAN SERVICE NETWORK	Contrat-cadre pour les activités de communication 2012-2015	12 mois avec renouvellements annuels jusqu'à 54 mois	48 mois (+ extension de 9 mois)	60 000 000,00 EUR	429 821,25 EUR	automatique	sans objet
EUROPEAN SERVICE NETWORK	Contrat-cadre pour les vidéos en ligne du Parlement et d'autres services multimédias Lot 1 – Services de stratégie éditoriale et créative et production de contenus – hors actualité	12 mois avec renouvellements annuels jusqu'à 60 mois	60 mois	13 500 000,00 EUR	1 355 274,00 EUR	automatique	sans objet
ISOPIX	Contrat-cadre pour le service photo afin d'assurer la couverture photographique de l'actualité et des activités institutionnelles du	12 mois avec renouvellements annuels jusqu'à 60 mois	60 mois	3 600 000,00 EUR	509 130,00 EUR	automatique	sans objet

Contractant	Objet	Durée ⁽¹⁾		Valeur totale marché	Dépense contractuelle pour 2015	Type de renouvellement ⁽²⁾	Description des mesures de contrôle
		Contrat	Marché				
	Parlement européen à Bruxelles (Lot 1)						
ISOPIX	Service photo afin d'assurer la couverture photographique de l'actualité et des activités institutionnelles du Parlement européen à Strasbourg (Lot 2)	12 mois avec renouvellements annuels jusqu'à 60 mois	60 mois	1 500 000,00 EUR	219 830,00 EUR	automatique	sans objet
MEYVAERT GLASS ENGINEERING	Contrat direct pour la production et l'installation de l'exposition permanente de la Maison de l'histoire européenne	Indéterminé	Indéterminé	12 410 000,00 EUR	2 275 988,00 EUR	sans objet	sans objet
THE MOMENT CONTENT COMPANY	Contrat-cadre pour la télévision en ligne du Parlement européen: Europarl TV – Lot 1: architecture, conception et hébergement	12 mois avec renouvellements annuels jusqu'à 60 mois	48 mois (+ extension de 12 mois)	3 200 000,00 EUR	223 555,97 EUR	automatique	sans objet
PUBLICIS	Contrat-cadre pour les vidéos en ligne du Parlement et d'autres services multimédias Lot 2 – Services de stratégie éditoriale et production de contenus – actualité	12 mois avec renouvellements annuels jusqu'à 60 mois	60 mois	3 750 000,00 EUR	344 887,00 EUR	automatique	sans objet

Contractant	Objet	Durée ⁽¹⁾		Valeur totale marché	Dépense contractuelle pour 2015	Type de renouvellement ⁽²⁾	Description des mesures de contrôle
		Contrat	Marché				
VIDEOHOUSE NV	Contrat-cadre de services couvrant la maintenance des systèmes informatiques et des équipements audiovisuels du Parlement européen à Bruxelles et à Strasbourg	12 mois avec renouvellements annuels jusqu'à 60 mois	60 mois	15 000 000,00 EUR	331 877,75 EUR	automatique	sans objet
VUALTO	Contrat direct de services de diffusion en ligne	12 mois avec renouvellements annuels jusqu'à 60 mois	60 mois	3 388 278,00 EUR	997 194,00 EUR	sans objet	sans objet

1) Indiquez s'il s'agit de mois ou d'années, voire si la durée est indéterminée.

2) Indiquez s'il s'agit d'un renouvellement manuel ou automatique.

b) Accords sur le niveau de service avec d'autres institutions européennes

Contractant	Objet	Durée ⁽¹⁾		Valeur totale marché	Dépense contractuelle pour 2015	Type de renouvellement ⁽²⁾	Description des mesures de contrôle
		Contrat	Marché				
OFFICE DES PUBLICATIONS (COMMISSION EUROPÉENNE)	Publications	Indéterminé	Indéterminé	sans objet	596 810,50	automatique	sans objet

6.5. Procédures négociées exceptionnelles – articles 53, 134 et 135 des règles d'application

En 2016, la DG COMM a appliqué 3 procédures négociées exceptionnelles sans publication préalable d'un avis de marché pour un montant total de 101 280 EUR pour les cas répertoriés à l'article 134 des règles d'application du règlement financier.

Ces procédures concernaient les actions suivantes:

Les centres de visiteurs

Un mini-Parlamentarium ouvrira ses portes à Strasbourg en 2017 sur la base du même schéma que celui existant à Berlin. Directement liée au contenu de cette exposition, la procédure négociée exceptionnelle appliquée concerne la reproduction du jeu de rôles de Bruxelles à Strasbourg.

Prix LUX

La barrière de la langue est le principal obstacle à la distribution de films dans l'Union européenne. Le prix LUX vise à lever ces obstacles en sous-titrant les films. Le trophée offert aux lauréats est une œuvre d'art originale. Celui symbolisant le prix LUX 2016 est une tour de Babel en inox (créée par une artiste belge qui détient les droits d'auteur sur cette création). Cette représentation illustre de manière concrète le soutien du Parlement européen à la pluralité culturelle et son engagement pour la diversité linguistique.

Maison de l'histoire européenne

La procédure appliquée consistait en une prorogation d'un contrat existant. Pendant la phase d'exécution, il s'est avéré que les vitrines et les supports de montage de certains objets devaient être réagencés.

Les détails figurent dans le tableau ci-dessous:

Noms des soumissionnaires	Objet	Montant	Base juridique	Motifs	Candidats		Critères de sélection	Référence du marché	Date Avis FMP
					Invités:	Pour négociations			
MEDIA FARM	Reproduction du jeu de rôles existant au Parliamentarium à Bruxelles dans les locaux du Parlement européen à Strasbourg	59 250,00 E UR	PN article 134, paragraphe 1, point b)	Raisons liées: a) à la protection de droits exclusifs: Mediafarm est le propriétaire du jeu b) aux aspects techniques: l'autorisation préalable de Mediafarm étant nécessaire pour tout changement des codes sources, Mediafarm est la seule entreprise qui possède les capacités techniques pour aider à l'installation du jeu de rôles à Strasbourg.	1	1	Offre conforme	COMM/DG/ AWD/2016/794	sans objet
ACCIONA PRODUCCIONES Y DISEÑO	Réagencement des vitrines et des supports de montage	24 690,00 E UR	PN article 134, paragraphe 1, point f)	Tâches supplémentaires pour la conception de l'exposition permanente de la Maison de l'histoire européenne (prorogation du contrat COMM/04DGCOMM/AWD/2012/227/104)	1	1	Offre conforme, calendrier conforme aux exigences, prix acceptable conforme au contrat initial	COMM/DG/ AWD/2016/203	sans objet
JOCELYNE COSTER	Trophée du prix LUX	17 340,00 E UR	PN article 134, paragraphe 1, point b)	Le trophée est une œuvre originale. Le trophée symbolisant le prix LUX est une tour de Babel en inox créée par une artiste belge, Jocelyne Coster, qui détient les droits d'auteur.	1	1	Prix acceptable	COMM/DG/ AWD/2016/729	sans objet
TOTAL		101 280,00							

6.6. Résultat des évaluations ex post

Depuis 2012, le contrôle des activités et des transactions financières liées aux procédures de passation de marchés de la DG COMM est centralisé au sein de l'unité Finances. Des contrôles ex ante sont effectués sur toutes les transactions des services centraux et des bureaux d'information dans les États membres.

Des examens documentaires ex post sont réalisés par sondage en ce qui concerne les dépenses effectuées au moyen des régies d'avances par les bureaux d'information et en ce qui concerne les paiements finaux pour les subventions. Ces examens n'ont pas révélé de déficiences importantes en ce qui concerne les contrôles.

Ces examens documentaires ont été complétés en 2016 par des contrôles ex post sur place des subventions octroyées dans le cadre des élections européennes de 2014, sur la base d'une évaluation globale des risques et en tenant compte des recommandations du service d'audit interne. Les objectifs de ces contrôles sur place sont les suivants:

- a) évaluer si l'action et les dispositions de la convention-cadre et/ou de la convention spécifique ont été correctement mises en œuvre;
- b) procéder à une vérification de toutes les pièces justificatives relatives aux dépenses encourues pour ces projets et des sources de financement des projets.

À la suite d'une analyse de risque, six subventions couvrant un montant total de 904 374,75 EUR ont été sélectionnées pour des contrôles sur place. La conclusion générale de ces contrôles est que les actions ont été correctement mises en œuvre et que les dépenses étaient dûment justifiées, à l'exception d'un cas où une partie des actions n'a pas été mise en œuvre et, dans l'attente de l'issue finale de la procédure contradictoire à la suite du contrôle sur place, un ordre de recouvrement pourra être émis. Les auditeurs ont également formulé quelques recommandations afin de renforcer encore l'environnement de contrôle, qui ont été intégrées dans le cadre du nouveau programme pluriannuel de subventions pour la période 2016-2019.

Pour les régies d'avances, des contrôles ex post sur place sont réalisés par la DG FINS. Ces contrôles (11 cas en 2016), qui ont été effectués au moment du changement du régisseur d'avances, n'ont révélé aucune erreur majeure ou déficience du contrôle.

6.7. Fonctions sensibles

Depuis 2012, la DG COMM procède régulièrement à une évaluation afin de recenser les fonctions sensibles, en associant tous les membres du personnel, tant au sein de ses services centraux à Bruxelles que dans les bureaux d'information du Parlement européen. Un examen complet de tous les membres du personnel a été effectué en 2012, 2015 et 2016. La DG COMM applique la méthode harmonisée proposée par la DG FINS, qui se compose de deux parties:

- l'évaluation des fonctions exercées par les titulaires de poste sur la base de la description du poste et des tâches effectivement réalisées;
- l'évaluation de l'environnement de contrôle afin de déterminer les contrôles de prévention et de détection mis en place.

Le dernier exercice a été mené au cours du dernier trimestre de 2016. La méthodologie utilisée pour recenser les fonctions sensibles a été débattue au sein des groupes inter-DG, comme le groupe de pilotage inter-DG «Finances», dans le but d'échanger les bonnes pratiques et d'harmoniser les méthodes au sein des services du Parlement européen.

Pour l'exercice 2016, un outil électronique d'enquête en ligne (développé à cet effet au cours des années précédentes) a été utilisé et a obtenu un taux de réponse de 98 %.

Par leur nature, certaines fonctions sont considérées comme potentiellement sensibles, à savoir les postes d'encadrement, les ordonnateurs et les acteurs financiers. Les autres positions généralement considérées comme sensibles au sein de la DG COMM sont les suivantes:

- les administrateurs et les assistants qui élaborent le cahier des charges et participent à des comités d'évaluation, dès lors qu'ils peuvent influencer les décisions, qu'ils ont des contacts avec des tiers et que ces fonctions nécessitent des connaissances spécialisées;
- les chefs des bureaux d'information, car ils représentent le Parlement dans un État membre; les administrateurs et assistants dans les bureaux d'information, car leur rôle n'est pas seulement limité aux activités de communication, mais comprend aussi des responsabilités financières;
- les «régisseurs d'avances»;
- les assistants en ressources humaines, étant donné qu'ils participent dans une large mesure à la sélection des candidats des listes CAST et des listes de réserve proposées pour un contrat ou une nomination.

Les risques résultant des fonctions sensibles sont atténués grâce à trois catégories de mesures:

- la rotation des membres du personnel occupant des fonctions sensibles, qui fait l'objet d'un suivi attentif;
- la réorganisation des services, le cas échéant, en vue de renforcer l'environnement de contrôle de la surveillance;
- le renforcement continu et l'amélioration de l'environnement de contrôle.

Afin d'atténuer les risques liés à des fonctions sensibles, la DG COMM a mis en œuvre les mesures suivantes:

A. Rotation des membres du personnel

- **Postes de régisseurs d'avances dans les bureaux d'information**

Onze nouveaux régisseurs d'avances ont pris leurs fonctions dans les bureaux d'information en 2016. En plus des quatre changements intervenus en 2015, la moitié des régisseurs d'avances a changé de fonction dans les deux ans.

Selon les lignes directrices internes de la DG COMM relatives à l'utilisation des régies d'avances dans les bureaux d'information du Parlement européen, les membres du personnel ne peuvent exercer cette fonction pendant plus de cinq ans. La situation est suivie de près, cinq seulement des trente régisseurs d'avances étant en place depuis plus de cinq ans. Toutefois, il convient de noter qu'un membre du personnel occupe cette fonction depuis plus de sept ans dans le même bureau d'information. Il a été envisagé de remplacer ce régisseur d'avances en 2016. Toutefois, en raison de contraintes opérationnelles, la modification n'aura lieu qu'en 2017. Quatre autres régisseurs d'avances occupent cette fonction depuis cinq ans dans le même bureau d'information et devraient être remplacés en 2017, en fonction des ressources humaines disponibles sur le site.

- **Régisseurs d'avances pour le remboursement des groupes de visiteurs**
En 2016, deux régisseurs d'avances étaient chargés de ces fonctions. Ceux-ci ont été nommés respectivement en 2008 et en 2013. Les dossiers de paiement et les ordres de recouvrement sont établis par des agents autres que des régisseurs d'avances.
- **Régisseurs d'avances pour le remboursement des journalistes**
Un régisseur d'avances est responsable de la régie d'avances «journalistes» depuis 2012. Les dossiers de paiement et les ordres de recouvrement sont établis par des agents autres que le régisseur d'avances.
- **Personnel des unités Finances et Ressources humaines**
Une rotation régulière des responsabilités a lieu entre les membres du personnel de l'unité Finances et de l'unité Ressources humaines.

B. Renforcement et amélioration de l'environnement de contrôle

La connaissance et la conscience des règles et des procédures financières ont été renforcées, notamment, par l'utilisation obligatoire de listes de contrôle, les formations financières organisées dans les sièges et les bureaux d'information, ainsi que les différentes lignes directrices émises et les notes d'instruction qui sont disponibles sur l'intranet. Les mesures suivantes, notamment, ont été mises en place pour renforcer l'environnement de contrôle:

- Des **manuels, des listes de contrôle et des fiches de circulation** détaillés sur les procédures de marchés publics ont été élaborés et sont régulièrement mis à jour par l'unité Finances. Ils sont adaptés à l'environnement de travail de la DG COMM et à ses circuits opérationnels et financiers. Ces documents sont disponibles sur l'intranet de la DG COMM.
- Des **lignes directrices relatives à l'utilisation des régies d'avances** dans les bureaux d'information du Parlement européen ont été rédigées conjointement par l'unité Finances et l'unité de coordination et de programmation des bureaux d'information et sont entrées en vigueur au cours de l'année 2014. Les notes d'instruction ont été mises à jour en 2016. Elles sont toutes disponibles sur l'intranet de l'unité Finances.
- Les **règles régissant le paiement de contributions financières aux groupes de visiteurs parrainés** ont été révisées en octobre 2016 afin d'améliorer la transparence et la responsabilisation de ce processus. Une nouvelle application informatique est en cours d'élaboration en vue de calculer le montant final des contributions financières.
- L'utilisation de WebContracts pour l'**enregistrement de l'ensemble des contrats et bons de commandes** est obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2013. Les circuits pour les contrats et procédures ont été mis à jour en conséquence. Cette méthode permet de garantir une vérification et un traitement cohérents par l'unité Finances de tous les contrats/bons de commande/procédures de passation de marchés aux sièges et dans les bureaux d'information du Parlement européen. Elle permettra également de renforcer la surveillance grâce à l'utilisation des modules de notification. Le 1^{er} janvier 2014, un nouveau module a été créé dans WebContracts pour les subventions. Depuis cette date, la DG COMM enregistre toutes les subventions dans WebContracts. Par ailleurs, d'autres dépenses sont également enregistrées dans Webcontracts depuis 2015. C'est le cas du remboursement des factures (principalement par les bureaux d'information du Parlement européen), des prêts pour la Maison de l'histoire européenne et d'autres accords (notamment les accords de niveau de service avec d'autres institutions).

- Des **sessions de formation financière** adaptées à l'environnement de travail de la DG ont été organisées à partir de 2014. Des missions de formation financière sur mesure ont été entreprises conjointement par le personnel de l'unité Finances et de l'unité de coordination et de programmation des bureaux d'information pour tous les bureaux d'information (1 jour et demi par bureau). Tous les bureaux d'information ont fait l'objet d'une visite sur une période de 3 ans. Ces sessions de formation ont accordé une attention particulière aux spécificités du bureau d'information. Les formateurs et les personnes formées se sont dits très satisfaits de l'interaction et de la collaboration entre les participants. Étant donné que ces sessions de formation sur mesure se sont révélées très utiles, une nouvelle série de missions a débuté en 2016 et, de nouveau, chaque bureau d'information fera l'objet d'une visite au cours des 2 à 3 prochaines années.
- Il est veillé au bon déroulement des actions grâce à plusieurs **niveaux de vérification et de contrôle** aux différentes étapes des dépenses supportées par la DG COMM. La stratégie de contrôle interne a pour éléments essentiels la planification détaillée et l'approbation préalable de toutes les dépenses ainsi que la vérification ex ante de la légalité et de la régularité des opérations.
- Depuis mai 2016, la **numérisation des transactions financières** a été mise en place. Toutes les opérations sont validées de façon électronique. En outre, l'unité Finances teste un flux de travail sans papier pour la validation et le paiement des factures.
- La **numérisation de l'ensemble de la chaîne de passation de marchés** (avant et après l'attribution) est également en cours de mise en œuvre. La DG COMM a déjà commencé la première phase, le lancement de la procédure d'appel d'offres, qui est désormais entièrement électronique par le recours à la plateforme e-tendering. Les prochains modules de la plateforme e-tendering seront disponibles en 2017. Cela permettra de gérer toutes les procédures de passation de marchés de manière rapide et sécurisée.
- Le chef de l'unité Finances **supervise l'ensemble des dossiers financiers et de passation de marchés** avant de les soumettre aux ordonnateurs. Les membres de la cellule chargée des contrats et marchés publics de l'unité Finances assistent, en tant qu'observateurs, à tous les comités d'ouverture et d'évaluation liés aux appels d'offres ouverts.
- Toutes les opérations traitées par la DG COMM font l'objet d'une **vérification ex ante** afin d'évaluer leur conformité avec le règlement financier et la réglementation interne. Ces vérifications ont pour objectif non seulement de garantir la conformité avec le règlement financier et la réglementation interne, mais aussi d'améliorer l'efficacité grâce à l'analyse constante et systématique de la validité des systèmes de contrôle interne mis en place par l'ordonnateur. Les résultats de la vérification ex ante fournissent des informations utiles en vue de la révision et de la mise à jour périodiques des procédures ainsi que de l'élaboration de lignes directrices sur la gestion financière.
- Les **descriptions de postes** de tous les postes AST dans les bureaux d'information ont été adaptées et remaniées afin d'inclure les exigences professionnelles liées à la gestion financière des activités de communication.
- À partir de 2016, la DG COMM a également lancé des **contrôles ex post** en ce qui concerne son programme pluriannuel de subventions, dans le cadre desquels un échantillon de déclarations de coûts font l'objet de contrôles sur place.

- La DG COMM encourage la participation aux **formations organisées par la DG PERS**, en particulier pour le nouveau personnel, afin de le sensibiliser. La formation intitulée «Développer une éthique de travail», notamment, continuera à être encouragée. Elle a pour but de permettre au personnel de mieux comprendre les obligations qui lui sont conférées par le statut et le code de conduite, ainsi que les éléments d'un processus de décision éthique.
- Les **descriptions de postes de tous les postes AST dans les bureaux d'information** ont été remaniées afin d'inclure les exigences professionnelles liées à la gestion financière des activités de communication.

L'évaluation des fonctions sensibles en 2016 et les années précédentes a permis de tirer les **conclusions** suivantes:

- pour presque tous les postes au sein de la DG COMM, les risques découlant du caractère sensible des postes sont suffisamment compensés par l'environnement de contrôle existant;
- pour la plupart des postes comportant un risque résiduel positif, le risque pourrait être considéré comme acceptable sans aucune autre mesure corrective;
- en ce qui concerne les acteurs financiers, les résultats montrent que l'environnement de contrôle est très strict et, par conséquent, que le risque résiduel est faible.

6.8. Évaluation de la mise en œuvre des normes minimales de contrôle interne

Tableau synoptique d'auto-évaluation

N° norme 2014	N° norme 2002	Réalisée	Presque	En partie	Commencée	À démarrer / sans objet
Section 1: Mission et valeurs						
1. Fonctions	2	X				
2. Valeurs éthiques et organisationnelles	1	X				
Section 2: Ressources humaines						
3. Affectation du personnel et mobilité	3	X				
4. Évaluation et développement du personnel	3, 4	X				
Section 3: Processus de planification et gestion des risques						
5. Objectifs et indicateurs de performance	7, 9, 10	X				
6. Processus de gestion des risques	11		X			
Section 4: Opérations et activités de contrôle						
7. Structure opérationnelle	5, 6	X				
8. Processus et procédures	15, 18	X				
9. Supervision par la direction	17	X				
10. Continuité de l'activité	19	X				
11. Gestion documentaire	13	X				
Section 5: Information et rapport financier						
12. Information et communication	13, 14	X				
13. Information comptable et financière	12	X				
Section 6 Évaluation et suivi						
14. Évaluation des activités	sans objet	X				
15. Évaluation des systèmes de contrôle interne	20, 22		X			
16. Rapports d'audit	21	X				

Commentaires sur le résultat de l'exercice annuel de l'auto-évaluation des normes minimales de contrôle interne

1. Normes évaluées comme «réalisées» - bonnes pratiques

N°	Titre	Observations relatives à l'exécution
1.	Mission	Tous les membres du personnel sont informés de la déclaration de mission de la DG. Les déclarations de mission de chaque unité et direction de la DG sont à jour. La description du poste et les objectifs de chaque membre du personnel figurent dans son rapport annuel de notation.
2.	Valeurs éthiques et organisationnelles	Tous les membres du personnel ont accès, au moyen de l'intranet et des notes de la DG Personnel et du directeur général, aux informations relatives à toutes les questions liées au comportement du personnel, à la prévention et au signalement de fraudes et d'irrégularités, au statut, au règlement du Parlement, au règlement financier et à ses modalités d'exécution, aux règles internes, aux chartes, aux vade-mecum, etc. Le personnel est vivement encouragé à participer aux formations proposées par les services centraux sur ces questions et la direction des ressources humaines organise, le cas échéant, des séances d'information et des formations pour sensibiliser le personnel aux règles

N°	Titre	Observations relatives à l'exécution ou aux changements ultérieurs.
3.	Affectation du personnel et mobilité	<p>L'affectation du personnel est pleinement intégrée à la procédure budgétaire afin de veiller à ce que l'allocation des ressources soit conforme aux priorités politiques et aux objectifs prédéfinis. Elle a lieu suivant un processus ascendant en vertu duquel toutes les unités sont invitées à exprimer leurs besoins en fonction des objectifs de leurs activités. Les affectations sont, le cas échéant, réévaluées au cours de l'année pour répondre à l'évolution des besoins liés aux activités de la DG.</p> <p>En ce qui concerne la mobilité, la DG COMM poursuit une politique de mobilité active en mettant en œuvre les lignes directrices définies par les services centraux.</p>
4.	Évaluation et développement du personnel	<p>Tous les membres du personnel sont recrutés sur la base de leurs connaissances et de leur expérience. Les performances de tous les membres du personnel sont évaluées au cours de la procédure annuelle de notation. Les problèmes spécifiques survenant au cours de l'année sont traités séparément et des mesures correctives sont prises si nécessaire.</p> <p>La nécessité de fixer des objectifs afin de garantir une vision claire de la contribution attendue de chaque membre du personnel et des priorités de la DG est systématiquement rappelée à la fois aux personnels dirigeants et aux titulaires de postes au moment de la procédure d'évaluation. Les objectifs sont systématiquement discutés avec chaque membre du personnel au cours de l'exercice d'évaluation.</p> <p>Le service de formation veille à l'application de la politique de formation professionnelle du Parlement européen au sein de la DG et il lui incombe de veiller à l'élaboration de formations continues spécialisées, en particulier pour le personnel nouvellement recruté. Une formation spécifique pour les nouveaux fonctionnaires est établie avec le fonctionnaire lors de son entrée en fonction et les besoins de formation sont satisfaits le plus rapidement possible.</p> <p>Chaque année, tous les membres du personnel travaillant dans la DG établissent leurs besoins de formation spécifiques lors de leur évaluation et leurs besoins sont recensés et décrits en détail dans leur rapport de notation.</p> <p>Compte tenu de la structure décentralisée de la DG COMM, dont le personnel est réparti dans les services centraux et dans les 36 bureaux d'information et antennes, un effort particulier est réalisé pour garantir que tous les membres du personnel sont bien formés et informés sur les différentes procédures et les règles financières. Pour cela, des formations sur mesure sur les procédures financières ont été organisées dans les bureaux d'information.</p>
5.	Objectifs et indicateurs de performance	<p>Les objectifs généraux de la DG et les résultats attendus sont exposés en détail chaque début d'année et présentés dans le 1^{er} rapport d'activité de la DG. En ce qui concerne la gestion de la performance, au cours de l'année 2016, la DG COMM a pleinement mis en œuvre son tableau d'établissement des rapports, qui relie les principales activités et opérations centralisées et décentralisées connexes à différentes plateformes de communication et, de ce fait, au principal objectif stratégique de sensibilisation. Un large éventail d'indicateurs et de mesures sur l'exposition ont été élaborés et sont réexaminés périodiquement. Les objectifs spécifiques de chacun des membres du personnel sont définis au cours de l'exercice d'évaluation et intégrés dans le rapport de notation.</p>
7.	Structure opérationnelle	<p>La DG COMM applique un circuit financier partiellement décentralisé. Les unités opérationnelles sont habilitées, dans certaines limites, à autoriser des opérations qui relèvent de leur compétence. L'initiation financière est décentralisée au niveau des directions opérationnelles. L'unité Finances opère une vérification indépendante de la légalité et de la régularité de toutes les transactions financières. Ces dispositions ont été communiquées à l'ensemble du personnel et sont disponibles sur l'intranet. Toutes les délégations financières ont été attribuées conformément aux règles applicables. Tous les ordonnateurs délégués et subdélégués ont accusé réception de la charte correspondante. Les subdélégations sont mises à jour, le cas échéant, afin de tenir compte des modifications de l'organigramme ou pour assurer la continuité de l'activité. Ces modifications sont immédiatement mises en œuvre dans les applications informatiques correspondantes.</p> <p>Depuis 2012, la DG COMM procède à un exercice annuel afin de recenser les fonctions sensibles, en associant tous les membres du</p>

N°	Titre	Observations relatives à l'exécution
		<p>personnel, tant au sein de ses services centraux à Bruxelles que dans les bureaux d'information du Parlement européen. La DG COMM applique la méthodologie uniformisée proposée par la DG FINS, qui tient compte à la fois des fonctions exercées par le titulaire du poste et de l'évaluation de l'environnement de contrôle. Le dernier exercice a été mené au cours du dernier trimestre de 2016. Des mesures correctives sont prises en cas de besoin, soit par un renforcement de l'environnement de contrôle, soit par la rotation de membres du personnel.</p> <p>Les technologies de l'information sont essentielles dans le cadre de plusieurs activités de communication, notamment celles en ligne et audiovisuelles. C'est pourquoi davantage d'unités opérationnelles de la DG COMM procèdent à des activités décentralisées de développement et de maintenance informatiques.</p>
8.	Processus et procédures	<p>Tous les processus et procédures utiles sont documentés sur support papier ou sur l'intranet. Ils sont mis à jour, le cas échéant, afin de garantir le respect des règles, notamment en ce qui concerne la modification du règlement financier et de ses modalités d'exécution ou des règles internes du Parlement. Les listes de contrôle relatives aux circuits financiers sont constamment mises à jour et/ou améliorées. Des manuels d'utilisation ont été élaborés en ce qui concerne les procédures de passation de marchés adaptées à l'environnement de travail de la DG COMM et sont régulièrement mis à jour. Tous ces documents, y compris les instructions internes, sont également disponibles sur le site intranet de l'unité Finances. L'unité Finances envoie régulièrement à tous les acteurs financiers concernés les «conseils de la semaine», qui contiennent les dernières informations sur les nouvelles règles/les règles révisées et sur les nouveaux modèles/manuels disponibles. La documentation relative aux procédures de passation de marché est considérée comme achevée. Les lignes directrices sur les régies d'avances, sur le remboursement des invités et sur l'utilisation de WebVisa et de e-Tendering ont été mises à jour et diffusées en 2016. La DG COMM a amorcé la numérisation de ses procédures de gestion financière et de passation de marchés. Plusieurs mesures ont déjà été prises, notamment:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la présentation des dossiers de régies d'avances par les bureaux d'information du Parlement européen, • la signature électronique des transactions budgétaires (paiements, engagements, ordres de régularisation et ordres de recouvrement), • le lancement de la phase pilote du flux de travail sans papier pour la validation et le paiement des factures. <p>Des formations spécifiques sur les modifications du règlement financier applicables depuis le 1^{er} janvier 2016 ont été organisées pour la direction et l'ensemble du personnel prenant part à la gestion financière, y compris à l'occasion de missions de formation dans les bureaux d'information du Parlement européen.</p> <p>Toutes les opérations financières sont enregistrées dans FINORD. Les dérogations aux politiques, réglementations ou procédures standard doivent être demandées, justifiées et approuvées de manière formelle. Toutes les dérogations sont consignées dans les rapports mensuels de gestion financière lorsque cela est jugé approprié, dans les rapports d'activité périodiques concernés et dans le rapport annuel d'activité. Des «Notes concernant le dossier» sont également établies et conservées dans le dossier correspondant par les archives financières centrales.</p>
9.	Supervision par le personnel dirigeant	<p>Le personnel dirigeant s'assure de la transmission d'informations suffisantes pour surveiller de manière adéquate l'état du contrôle interne. Le contrôle des opérations est effectué au moyen d'une combinaison de contrôles ex ante et de rapports financiers réguliers sur des indicateurs clés tels que l'exécution budgétaire, les retards de paiement et les opérations traitées et contrôlées.</p> <p>La surveillance de la gestion financière des bureaux d'information a encore été renforcée, notamment grâce à la révision de la méthode de programmation, qui associe les activités aux objectifs prédéfinis.</p> <p>Avant le début de l'exercice, chaque unité doit établir un plan budgétaire détaillé pour l'année à venir. Cette planification fait l'objet d'un contrôle minutieux par l'unité Finances et elle est réexaminée au moins trois fois par an (réexamen à mi-parcours et au moment des exercices de ramassage).</p> <p>En ce qui concerne les procédures de passation de marché, un calendrier est établi au début de l'exercice, présenté au directeur général</p>

N°	Titre	Observations relatives à l'exécution
		<p>et réexaminé au moins deux fois au cours de l'année.</p> <p>La détection de risques majeurs et les actions envisagées pour atténuer les risques figurant dans le registre central des risques font l'objet d'un examen semestriel.</p> <p>Tous les ordonnateurs subdélégués ont eu connaissance des lignes directrices sur les relations avec le personnel externe émises par le Secrétaire général et complétées par le Forum Marchés Publics en ce qui concerne la participation de tiers aux procédures d'appels d'offres. Étant donné qu'un nombre considérable de membres du personnel externe travaille dans les locaux de la DG COMM, ces règles ont été largement diffusées parmi les membres du personnel concernés et ont été complétées par des règles d'application spécifiques (GEDA D(2015)29213 du 30.6.2015).</p> <p>Depuis 2016, à la suite d'une évaluation globale des risques et des recommandations du service d'audit interne, des contrôles ex post sont réalisés sur les subventions octroyées par la DG COMM, sur la base d'échantillons.</p>
10.	Continuité des opérations	<p>Différentes mesures ont été prises pour garantir la continuité des services et éviter que des retards n'aient lieu pendant les vacances de clôture de l'exercice en raison de l'absence d'un acteur financier (Geda(2011)49188). Les systèmes de suppléance et de permanence sont suivis de près et renforcés depuis 2013 (Geda(2013)33569), et des mises à jour des règles applicables à la subdélégation, aux régisseurs d'avances et aux habilitations CAF/BAP ont été diffusées au sein des services (GEDA D(2015)40983).</p>
11.	Gestion documentaire	<p>Deux responsables de l'administration des documents (RAD) et un responsable local de sécurité ont été nommés. Tout le courrier entrant et sortant est systématiquement enregistré dans le système GEDA. L'original de tous les dossiers financiers sont archivés dans les archives financières centrales de la DG COMM à Bruxelles. Un système interne d'archivage numérique de ces fichiers sera maintenu jusqu'à ce que WebContracts, le système d'information financière et le système de gestion des documents qui sera mis en œuvre par le GIDOC permettent un archivage électronique complet de l'ensemble des documents financiers et de passation de marchés.</p> <p>L'équipe chargée de la gestion des documents a été créée en octobre 2012 et modifiée en juin 2014 et en mai 2015 afin de respecter le cadre réglementaire (décision du Bureau PE 422.661/BUR du 2 juillet 2012 et mesures d'application adoptées par le Secrétaire général D(2013)44804). La mise en œuvre de la politique est assurée par la participation aux travaux du groupe interservices des responsables de l'administration des documents (GIDOC) et de ses différents sous-groupes. En 2014, la DG COMM a adopté son plan de gestion et sa liste de conservation des documents en accord avec les utilisateurs finals. Un réseau de responsables dans ce domaine a été établi pour la mise en œuvre de la politique et la diffusion des informations pertinentes. Au sein du groupe de travail GIDOC, la DG COMM participe activement à la définition du plan de classement du Parlement européen ainsi qu'à la définition d'un dossier informatique pour le développement du système électronique de gestion des documents susmentionné, qui sera la référence de l'institution dans ce domaine.</p>
12.	Information et communication	<p>L'encadrement supérieur et intermédiaire reçoit des informations sur l'ensemble des principales questions politiques ou administratives à l'occasion de réunions bimensuelles du «comité de gestion élargi» (CEM) à Bruxelles et de réunions mensuelles avec les bureaux d'information du Parlement européen à Strasbourg.</p> <p>Ces informations sont partagées avec le reste du personnel dans le cadre de réunions à différents niveaux ainsi que via l'intranet, les notes et les «conseils du jour» envoyés par courrier électronique.</p> <p>La stratégie de communication externe est décrite dans la déclaration de mission et le programme de travail de la DG et mise en œuvre au moyen du site internet de la DG COMM, du travail des bureaux d'information dans leurs pays respectifs, de la stratégie d'accueil des visiteurs, etc.</p> <p>Les mesures nécessaires ont été prises pour s'assurer que les procédures de signalement d'irrégularités sont en place et que le personnel en est informé. Le cas échéant, ces irrégularités seront traitées de manière équitable et égale.</p>
13.	Information comptable et financière	<p>En ce qui concerne la planification budgétaire et la gestion financière, un rapport de gestion financière mensuel est élaboré et diffusé par l'unité Finances au personnel d'encadrement supérieur et examiné lors des réunions de la direction. Ces rapports mensuels contiennent des</p>

N°	Titre	Observations relatives à l'exécution
		<p>indicateurs pertinents sur la gestion financière, tels que l'exécution budgétaire, les retards de paiement, le nombre d'opérations et de procédures de passation de marchés, etc. Tout au long de l'année, des réunions régulières ont été organisées avec les agents financiers afin d'informer et de débattre des changements des procédures et/ou des problèmes récurrents dans l'application des règles.</p> <p>Les nouvelles règles et les mises à jour sont disponibles sur l'intranet. L'unité Finances entretient des contacts réguliers avec les ordonnateurs afin de garantir une exécution financière satisfaisante, qui soit conforme au budget et au plan approuvés. Des ajustements sont effectués en fonction des besoins. Des analyses plus approfondies sont réalisées au cours de l'exercice de réexamen à mi-parcours et à l'occasion des opérations de ramassage organisées par la DG FINS. Les excédents et les déficits recensés durant ces opérations sont, dans la mesure du possible, répartis entre les activités des différentes directions.</p>
14.	Évaluation des activités	<p>Des évaluations sont menées conformément aux normes en la matière. Elles sont planifiées et exécutées de manière transparente et cohérente afin que les résultats soient disponibles en temps utile pour la prise de décision opérationnelle et stratégique et l'élaboration des rapports nécessaires.</p>
16.	Rapports d'audit	<p>L'unité Finances est l'unique point de contact avec le service d'audit interne et la Cour des comptes. Elle fournit aux services d'audit les informations/documents demandés et est responsable de la réponse écrite aux questions posées. Lorsque les conclusions de l'audit requièrent l'adoption de mesures correctives, l'unité Finances travaille en collaboration avec les unités opérationnelles concernées afin de veiller à ce qu'une réponse appropriée soit apportée aux organes de contrôle et à ce qu'un plan d'action soit établi en vue de la mise en œuvre des recommandations qui ont été acceptées.</p>

2. Normes évaluées comme **presque réalisées - éléments à compléter**

N°	Titre	Observations relatives à l'exécution
6.	Analyse et gestion des risques	Dans le cadre de son projet relatif à la planification effective, aux mesures et à l'évaluation des activités de communication, la DG COMM a continué de surveiller les risques potentiels ayant une incidence sur ses objectifs stratégiques. L'exercice de gestion des risques, lancé en 2015 et qui s'est poursuivi tout au long de l'année 2016, consistait à détecter les risques, à évaluer l'impact et la probabilité des risques, à établir l'ordre de priorité des principaux risques et à définir une stratégie. Bien que les phases de détection et d'évaluation des risques aient été achevées, de nouvelles évolutions sont attendues en ce qui concerne la mise en place d'un plan d'action.
15.	Évaluation des systèmes de contrôle interne	Afin de vérifier si les processus fonctionnent comme prévu, la DG COMM prend en considération plusieurs sources d'information, à savoir principalement a) les discussions qui ont lieu au cours des réunions régulières de la direction, b) les informations figurant dans les rapports publiés par les organismes de contrôle, c) les résultats des vérifications ex ante effectuées sur toutes les opérations financières susceptibles de donner lieu à des remarques ou des observations et d) les rapports financiers établis sur une base régulière. Lorsque des faiblesses potentielles sont détectées en matière de contrôle, des mesures appropriées sont prises en vue de réviser ou de mettre à jour les procédures et lignes directrices.

3. Normes évaluées comme «réalisées en partie» ou «commencées» - points faibles et pratiques

N°	Titre	Commentaires sur l'exécution
	sans objet	

4. Normes évaluées comme «à démarrer» ou «sans objet».

N°	Titre	Commentaires sur l'exécution
	sans objet	

Annual Activity Report ANNEX 2.4

DG COMM Key Exposure Indicators - Timeframe: 1 Jan 2016 - 31 Dec 2016

Exposure platform	Key Exposure Indicator	Exposure measurement
PRESS – PRINTED/ONLINE	Total number of journalists participating in briefings/seminars/visits	8.999
TELEVISION/RADIO	Total number of MEPs involved in briefings/seminars/visits	2.117
	Total number of articles on the European Parliament in the written/on-line press	118.124
	Potential readership of articles on the European Parliament in the written/on-line press	463.800.000
	Total number of A/V media reports on EP/MEPs	25.573
	Total number of MEPs involved in programmes	15.836
	Coverage rate in monitored channels	95% (208 out of 218 channels on avg)
INTERNET	Total number of users of Europarl and EPIO websites	13.969.719
	Total social media following (i.e. Facebook, Twitter and others)	91.482.047
EVENTS	Total number of participants	726.625
	Total number of MEPs involved in events	1.508
VISITS	Total number of visitors (Groups, Parliamentarium, HEH)	696.927

Press, Television or Radio exposure indicators (1) - Timeframe: 1 Jan 2016 - 31 Dec 2016

Total number of journalists participating in briefings/seminars/visits¹:

Key communication strategy	Key activity	Operation	Indicator	Indicator Provider	Measurement
Media work	Media relations	Press conferences and briefings (Brussels and Strasbourg)	Number of press conferences and briefings	Directorate A - Media	336
Media work	Media relations	Press conferences and briefings in the Member States	Number of journalists involved	Directorate A - Media	3.124
Media work	Media seminars & invitations	Global media seminars in Brussels and Strasbourg	Number of journalists participating	Directorate A - Media	750
Media work	Media seminars & invitations	Media seminars with national/regional dimension	Number of journalists participating	Directorate A - Media	3.296
Media work	Media seminars & invitations	Journalists invitations in Brussels and Strasbourg	Number of journalists invited	Directorate A - Media	1.493
					8.999

¹ Or number of briefings/seminars/visits if participants not known at this stage

I. Press, Television or Radio exposure indicators (2) - Timeframe: 1 Jan 2016 - 31 Dec 2016

Total number of MEPs involved in briefings/seminars/visits:

Key communication strategy	Key activity	Operation	Indicator	Indicator Provider	Measurement
Media work	Media relations	Press conferences and briefings (Brussels and Strasbourg)	Number of MEPs involved	Directorate A - Media	516
Media work	Media relations	Press conferences and briefings in the Member States	Number of MEPs involved	Directorate A - Media	471
Media work	Media seminars & invitations	Global media seminars in Brussels and Strasbourg	Number of MEPs involved	Directorate A - Media	54
Media work	Media seminars & invitations	Media seminars with national/regional dimension	Number of MEPs involved	Directorate A - Media	1.076
					2.117

I. Press, Television or Radio exposure indicators (3) - Timeframe: 1 Jan 2016 - 31 Dec 2016

Total number of articles on the European Parliament in the written/on-line press:

Key communication strategy	Key activity	Operation	Indicator	Indicator Provider	Measurement
Monitoring implementation	Media monitoring	Written media monitoring	Press: Number of articles (print & online) on EP	Directorate A - Media	61.646
Monitoring implementation	Media monitoring	Written media monitoring	Press: Number of articles (print & online) on MEPs	Directorate A - Media	56.478
					118.124

I. Press, Television or Radio exposure indicators (4) - Timeframe: 1 Jan 2016 - 31 Dec 2016

Potential readership of articles on the European Parliament in the written/on-line press:

Key communication strategy	Key activity	Operation	Indicator	Indicator Provider	Measurement
Monitoring implementation	Media monitoring	Written media monitoring	Press: Circulation in core sources (printed press)	Directorate A - Media	463.800.000

I. Press, Television or Radio exposure indicators (5) - Timeframe: 1 Jan 2016 - 31 Dec 2016

Total number of A/V media reports on EP/MEPs:

Key communication strategy	Key activity	Operation	Indicator	Indicator Provider	Measurement
Monitoring implementation	Media monitoring	Audiovisual media monitoring	TV & radio: Number of media reports on EP	Directorate A - Media	11.922
Monitoring implementation	Media monitoring	Audiovisual media monitoring	TV & radio: Number of media reports on MEPs	Directorate A - Media	13.651
					25.573

I. Press, Television or Radio exposure indicators (6) - Timeframe: 1 Jan 2016 - 31 Dec 2016

Total number of MEPs involved in programmes:

Key communication strategy	Key activity	Operation	Indicator	Indicator Provider	Measurement
Media work	Audiovisual production	EuroparlTV	Number of MEPs who participated in programmes	Directorate A - Media	324 (27 MEPS/month)
Media work	Audiovisual production	Production of audiovisual material: photos	Photoservice: number of MEPs covered	Directorate A - Media	2.094
Media work	Audiovisual infrastructures & services	Support to TV and radio production	Participation of MEPs	Directorate A - Media	3.557
Media work	Audiovisual infrastructures & services	Support to multimedia production e.g. VoxBox	For Media: Participation of MEPs	Directorate A - Media	6.797 (Radio/VoxBox)
Media work	Audiovisual infrastructures & services	Support to multimedia production e.g. VoxBox	For MEPs: number of MEPs	Directorate A - Media	3.064 (Radio/VoxBox)
					15.836

I. Press, Television or Radio exposure indicators (7) - Timeframe: 1 Jan 2016 - 31 Dec 2016

Coverage rate in monitored channels:

Key communication strategy	Key activity	Operation	Indicator	Indicator Provider	Measurement
Media work	Audiovisual measurement	Measurement of EP watermarked images (Teletrax)	Coverage rate in monitored channels ²	Directorate A - Media	95,4% (208 out of 218 channels on average)

² 218 channels representing 80% of the European audience

II. Internet exposure indicators for websites - Timeframe: 1 Jan 2016 - 31 Dec 2016

Total number of users of Europarl and EPIO websites:

Key communication strategy	Key activity	Operation	Indicator	Indicator Provider	Measurement
Information campaigns	Human rights campaign		Number of visits to the Sakharov Prize website	Directorate C - Relations with Citizens	83.038
Media work	Media relations	Dissemination - Direct contact with journalists / media	Number of unique pageviews on the web for press releases & products	Directorate A - Media	1.709.089
Media work	Audiovisual production	Production of audiovisual material: photos	Number of photos downloaded on the audiovisual website	Directorate A - Media	66.281
Media work	Audiovisual infrastructures & services	Audiovisual website and Media library	Number of downloaded files	Directorate A - Media	16.345 (445 audio, 15.900 video)
Web presence	Europarl websites	Europarl website (global)	Total users	Directorate A - Media	10.441.192 users (41.686.987 pageviews)
Web presence	EPIO websites	EPIO websites permanent content	Number of recipients of Newsletter (via Website)	Directorate B - Information Offices	309.898
Web presence	EPIO websites	EPIO websites permanent content	Total unique visitors	Directorate B - Information Offices	1.343.876
					13.969.719

III. Internet exposure indicators for social media - Timeframe: 1 Jan 2016 - 31 Dec 2016

Total social media following (i.e. Facebook, Twitter and others):

Key communication strategy	Key activity	Operation	Indicator	Indicator Provider	Measurement
Information campaigns	Cultural diversity campaign		Number of fans on FB	Directorate C - Relations with Citizens	24.195
Information campaigns	Cultural diversity campaign		Number of interactions on FB (likes, shares and comments)	Directorate C - Relations with Citizens	553.682
Information campaigns	Cultural diversity campaign		Number of interactions on Twitter	Directorate C - Relations with Citizens	23.486
Information campaigns	Cultural diversity campaign	Lux Prize in the Member States	Number of interactions on Facebook (likes, shares and comments)	Directorate B - Information Offices	10.966
Information campaigns	Cultural diversity campaign	Lux Prize in the Member States	Number of post in Facebook	Directorate B - Information Offices	430
Information campaigns	Cultural diversity campaign	Lux Prize in the Member States	Number of interactions on Twitter (retweets, replies and favourites)	Directorate B - Information Offices	1.409
Information campaigns	Cultural diversity campaign	Lux Prize in the Member States	Number of post in Twitter	Directorate B - Information Offices	547

Information campaigns	Cultural diversity campaign	Lux Prize in the Member States	Number of interactions on Instagram	Directorate B - Information Offices	673
Information campaigns	Cultural diversity campaign	Lux Prize in the Member States	Number of post on Instagram	Directorate B - Information Offices	45
Information campaigns	Human rights campaign		Number of interactions on FB (likes, shares and comments)	Directorate C - Relations with Citizens	787.174
Information campaigns	Human rights campaign		Number of interactions on Twitter (retweets, replies and favourites)	Directorate C - Relations with Citizens	89.763
Information campaigns	Human rights campaign	Human right activities in the Member States	Number of interactions on Facebook (likes, shares and comments)	Directorate B - Information Offices	6.856
Information campaigns	Human rights campaign	Human right activities in the Member States	Number of post in Facebook	Directorate B - Information Offices	322
Information campaigns	Human rights campaign	Human right activities in the Member States	Number of interactions on Twitter (retweets, replies and favourites)	Directorate B - Information Offices	2.096
Information campaigns	Human rights campaign	Human right activities in the Member States	Number of post in Twitter	Directorate B - Information Offices	677
Information campaigns	Human rights campaign	Human right activities in the Member States	Number of interactions on Instagram	Directorate B - Information Offices	906

Information campaigns	Human rights campaign	Human right activities in the Member States	Number of post on Instagram	Directorate B - Information Offices	90
Information campaigns	Gender equality campaign		Number of interactions on FB (likes, shares and comments)	Directorate C - Relations with Citizens	143.004
Information campaigns	Gender equality campaign		Number of interactions on Twitter (retweets, replies and favourites)	Directorate C - Relations with Citizens	199.380
Information campaigns	Gender equality campaign	Gender equality activities in the Member States	Number of interactions on Facebook (likes, shares and comments)	Directorate B - Information Offices	8.126
Information campaigns	Gender equality campaign	Gender equality activities in the Member States	Number of post in Facebook	Directorate B - Information Offices	206
Information campaigns	Gender equality campaign	Gender equality activities in the Member States	Number of interactions on Twitter (retweets, replies and favourites)	Directorate B - Information Offices	2.784
Information campaigns	Gender equality campaign	Gender equality activities in the Member States	Number of post in Twitter	Directorate B - Information Offices	788
Events & exhibitions	Open Doors Days/9 May		Number of interactions on Facebook (likes, shares and comments)	Directorate B - Information Offices	62.403

Events & exhibitions	Open Doors Days/9 May		Number of post in Facebook	Directorate B - Information Offices	369 (339 posts and 30 Facebook events)
Events & exhibitions	Open Doors Days/9 May		Number of interactions on Twitter (retweets, replies and favourites)	Directorate B - Information Offices	2.839
Events & exhibitions	Open Doors Days/9 May		Number of post in Twitter	Directorate B - Information Offices	489
Events & exhibitions	Citizens' Prize	Citizens' Prize Ceremonies in the Member States	Number of interactions on Facebook (likes, shares and comments)	Directorate B - Information Offices	6.029
Events & exhibitions	Citizens' Prize	Citizens' Prize Ceremonies in the Member States	Number of post in Facebook	Directorate B - Information Offices	105 (101 posts and 4 Facebook events)
Events & exhibitions	Citizens' Prize	Citizens' Prize Ceremonies in the Member States	Number of interactions on Twitter (retweets, replies and favourites)	Directorate B - Information Offices	2.166
Events & exhibitions	Citizens' Prize	Citizens' Prize Ceremonies in the Member States	Number of post in Twitter	Directorate B - Information Offices	230
Events & exhibitions	Youth activities	European Youth Event	Number of Facebook fans	Directorate C - Relations with Citizens	25.609
Events & exhibitions	Youth activities	European Youth Event	Number of Twitter followers	Directorate C - Relations with Citizens	3.404

Events & exhibitions	Youth activities	European Youth Event	Number of tweets	Directorate C - Relations with Citizens	825
Media work	Media relations	Coverage of political activities (plenaries, committees and others)	Number of Twitter posts (committees accounts and @EuroparlPress)	Directorate A - Media	6.792
Media work	Media relations	Dissemination - Direct contact with journalists / media	Twitter followers on committee accounts and @Europarlpress	Directorate A - Media	195.368
Media work	Audiovisual production	EuroparlTV	Engagement on Facebook	Directorate A - Media	1.386.432 (83.032 reactions/month, 23.763 shares/month, 8.741 comments/month)
Media work	Audiovisual production	EuroparlTV	Videos views on the Internet	Directorate A - Media	78.129.010
Web presence	Social media platforms	Communicating via social media by central services	Facebook central page: interactions (clicks, likes, shares, comments)	Directorate A - Media	3.279.744
Web presence	Social media platforms	Communicating via social media by central services	Facebook central page: Number of fans	Directorate A - Media	2.155.714
Web presence	Social media platforms	Communicating via social media by central services	Twitter (all central accounts): interactions	Directorate A - Media	861.093
Web presence	Social media platforms	Communicating via social media by central services	Twitter (all central accounts): Number of followers	Directorate A - Media	886.844

Web presence	Social media platforms	Communicating via social media by central services	Twitter (all central accounts): number of retweets	Directorate A - Media	504.605
Web presence	Social media platforms	Communicating via social media by central services	Google +: Number fans	Directorate A - Media	117.973
Web presence	Social media platforms	Communicating via social media by central services	LinkedIn: Interactions (clicks, likes, shares, comments)	Directorate A - Media	260.748
Web presence	Social media platforms	Communicating via social media by central services	LinkedIn: Number of page members	Directorate A - Media	175.013
Web presence	Social media platforms	Communicating via social media by central services	Newshub: users	Directorate A - Media	25.039
Web presence	Social media platforms	Communicating via social media in the Member States	Facebook EPIO pages : engagement (likes, comments and replies on comments from other users, private messages, wall posts and direct shares on post)	Directorate B - Information Offices	560.693
Web presence	Social media platforms	Communicating via social media in the Member States	Facebook EPIO pages : Number of fans	Directorate B - Information Offices	591.811

Web presence	Social media platforms	Communicating via social media in the Member States	Twitter EPIO accounts : engagement by community (private messages, replies, @mentions and RT's by others towards the Twitter account)	Directorate B - Information Offices	112.508
Web presence	Social media platforms	Communicating via social media in the Member States	Twitter EPIO accounts : Number of followers	Directorate B - Information Offices	221.565
Web presence	Social media platforms	Communicating via social media in the Member States	Instagram EPIO accounts : Number of followers	Directorate B - Information Offices	11.712
Web presence	Social media platforms	Communicating via social media in the Member States	Instagram EPIO accounts : Likes and comments by others on uploads from the profile	Directorate B - Information Offices	37.310
					91.482.047

IV. Events exposure indicators (1) - Timeframe: 1 Jan 2016 - 31 Dec 2016

Total number of participants (across all events including specific information campaigns such as Sakharov, Open Doors, Euroscola, EYE etc.):

Key communication strategy	Key activity	Operation	Indicator	Indicator Provider	Measurement
Information campaigns	Cultural diversity campaign		Audience number of Lux screenings	Directorate C - Relations with Citizens	2.573
Information campaigns	Cultural diversity campaign	Lux Prize in the Member States	Number of participants at the events	Directorate B - Information Offices	27.700
Information campaigns	Human rights campaign	Human right activities in the Member States	Number of participants at the events	Directorate B - Information Offices	6.370
Information campaigns	Gender equality campaign	Gender equality activities in the Member States	Number of participants at the events	Directorate B - Information Offices	9.180
Events & exhibitions	Open Doors Days/9 May		Number of visitors in Brussels EP premises	Directorate C - Relations with Citizens	9.000
Events & exhibitions	Open Doors Days/9 May		Number of participants at the events in the MS	Directorate B - Information Offices	404.500 (158.500 direct participants and 246.000 indirect participants)
Events & exhibitions	Citizens' Prize		Number of participants at ceremonies in HQ	Directorate C - Relations with Citizens	250

Events & exhibitions	Citizens' Prize	Citizens' Prize Ceremonies in the Member States	Number of participants at the events	Directorate B - Information Offices	5.200 (4.000 direct participants and 1.200 indirect participants)
Events & exhibitions	Charlemagne Youth Prize		Number of participants to award ceremonies in Aachen	Directorate C - Relations with Citizens	400
Events & exhibitions	Youth activities	European Youth Event	Number of European decision-makers and civil society representatives participating in EYE activities and follow-up hearings	Directorate C - Relations with Citizens	250
Events & exhibitions	Youth activities	European Youth Event	Number of participants during the EYE	Directorate C - Relations with Citizens	7.500
Events & exhibitions	Works of art		Number of visitors attending the opening ceremonies	Directorate C - Relations with Citizens	150
Events & exhibitions	Cultural events and exhibitions sponsored by MEPs		Overall number of participants in the openings events	Directorate C - Relations with Citizens	10.000
Targeted dialogue in the MS	Dialogue with stakeholders in the MS		Number of stakeholders at events	Directorate B - Information Offices	16.603
Targeted dialogue in the MS	Dialogue with young people in the MS		Number of Euroscola participants	Directorate B - Information Offices	3.937
Targeted dialogue in the MS	Dialogue with young people in the MS		Number of schools reached by Euroscola competition	Directorate B - Information Offices	3.660

Targeted dialogue in the MS	Dialogue with young people in the MS		Number of participants (without Euroscola)	Directorate B - Information Offices	213.058
Targeted dialogue in the MS	Dialogue with young people in the MS		Number of schools/universities participating (without Euroscola)	Directorate B - Information Offices	6.148
Targeted dialogue in the MS	Patronage	Management of the requests of patronage	Number of patronage granted	Directorate B - Information Offices	146
					726.625

IV. Events exposure indicators (2) - Timeframe: 1 Jan 2016 - 31 Dec 2016

Total number of MEPs involved in events:

Key communication strategy	Key activity	Operation	Indicator	Indicator Provider	Measurement
Information campaigns	Cultural diversity campaign	Lux Prize in the Member States	Number of MEPs involved (number of appearances)	Directorate B - Information Offices	23
Information campaigns	Human rights campaign	Human right activities in the Member States	Number of MEPs involved (number of appearances)	Directorate B - Information Offices	34
Information campaigns	Gender equality campaign	Gender equality activities in the Member States	Number of MEPs involved (number of appearances)	Directorate B - Information Offices	61
Events & exhibitions	Open Doors Days/9 May		Number of MEPs involved (number of appearances)	Directorate B - Information Offices	108
Events & exhibitions	Citizens' Prize	Citizens' Prize Ceremonies in the Member States	Number of MEPs involved (number of appearances)	Directorate B - Information Offices	68
Events & exhibitions	Youth activities	European Youth Event	Number of MEPS participating in EYE activities	Directorate C - Relations with Citizens	17
Events & exhibitions	Youth activities	European Youth Event	Number of MEPS participating in follow-up hearings	Directorate C - Relations with Citizens	63
Targeted dialogue in the MS	Dialogue with stakeholders in the MS		Number of MEPs involved (number of appearances)	Directorate B - Information Offices	693

Targeted dialogue in the MS	Dialogue with young people in the MS		Number of MEPs involved (number of appearances)	Directorate B - Information Offices	441
					1.508

V. Visits exposure indicators - Timeframe: 1 Jan 2016 - 31 Dec 2016

Total number of visitors (Groups, Parliamentarium, HEH):

Key communication strategy	Key activity	Operation	Indicator	Indicator Provider	Measurement
Visitors services	European Union Visitors programme		Overall number of visitors	Directorate C - Relations with Citizens	93
Visitors services	Parlamentarium Brussels		Overall number of visitors to permanent exhibitions	Directorate C - Relations with Citizens	225.239
Visitors services	Parlamentarium Brussels		Overall number of visitors to temporary exhibitions	Directorate C - Relations with Citizens	49.730
Visitors services	Parlamentarium Brussels		Number of participants role play game	Directorate C - Relations with Citizens	6.866
Visitors services	Mini Parliamentaria in the MS		Number of visitors	Directorate B - Information Offices	88.864
Visitors services	Visitors groups		Overall number of visitors in Brussels and Strasbourg	Directorate C - Relations with Citizens	213.949
Visitors services	Visitors groups	Visits to EP Information Offices	Number of participants	Directorate B - Information Offices	112.186
					696.927