



# The political economy of donor intervention in Western Balkans and Turkey: mapping and potential for stronger synergies

FWC BENEf 2009 Lot 11 2013/324139 – Version 1

*Résumé – Rapport final*

*14 novembre 2014*

*William Bartlett, Pavlos Kollias,*

*Jasmina Ahmetbasić, et Dragiša Mijačić*



This project is funded by  
The European Union



Implemented by  
POHL CONSULTING & ASSOCIATES GMBH

Cataloguing data can be found at the end of this publication.

Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2015

ISBN 978-92-79-45434-9

DOI: 10.2876/05972

The EC has the copyright of all material used in this publication

© European Union, 2015

This publication has been produced with the assistance of the European Union. The contents of this publication are the sole responsibility of POHL CONSULTING & ASSOCIATES GMBH and can in no way be taken to reflect the official opinion of the European Union.

Reproduction is authorized provided the source is acknowledged.



## Résumé

Au cours des vingt dernières années, les pays des Balkans occidentaux<sup>1</sup> ont bénéficié d'importants flux d'entrée d'aide internationale des donateurs à la fois bilatéraux et multilatéraux. Pourtant, malgré ce grand afflux d'aide et les progrès réalisés dans le processus d'adhésion à l'UE, les bases d'un développement et d'une croissance économiques continus n'ont pas encore été posées dans les pays des Balkans occidentaux, parmi lesquels aucun n'est considéré comme ayant une économie de marché viable. Il est à craindre que des politiques gouvernementales de mauvaise qualité et une coordination inadéquate entre donateurs réduisent l'efficacité de l'aide internationale. La croissance était plus soutenue en Turquie, qui est dans une situation quelque peu différente de celle des pays des Balkans occidentaux du fait de sa taille et des processus de développement. Etant donné la réduction des budgets dédiés à l'aide internationale dans le climat économique européen et mondial actuel, il est nécessaire d'améliorer de manière rapide l'efficacité de l'aide. Cela est particulièrement important vis-à-vis de l'aide EC IAP II, qui prévoit de consolider le lien entre l'aide financière et l'agenda en matière de politique d'adhésion, notamment en suivant une approche sectorielle, et de renforcer l'appropriation par les bénéficiaires pour soutenir l'amélioration de la gouvernance et du renforcement des capacités.

En parallèle, le niveau de financement extérieur du secteur privé a rapidement diminué du fait de l'impact de la crise économique sur les flux financiers privés. La baisse des flux d'investissements directs à l'étranger, le désendettement des banques et le resserrement du crédit à l'égard des entreprises sont des phénomènes qui se sont développés dans la première partie de l'année 2014 et sont susceptibles de se poursuivre dans un futur proche. La Turquie a été jusqu'à présent dans une situation relativement différente, avec une forte croissance pendant la période de crise économique, bien que la politique d'« accommodement monétaire » des Etats-Unis a conduit à une sortie des fonds et à une baisse de la croissance. La Turquie a bénéficié de l'aide de l'UE alors qu'en même temps elle donnait des fonds à la région en tant que bailleur de fonds à part entière. Cette chute des financements privés en direction des Balkans occidentaux est problématique pour la croissance économique et le développement social futurs dans la région et pose de nouveaux défis aux pays donateurs dans leurs efforts en matière d'aide internationale.

L'objectif de cette étude est d'identifier les enseignements à tirer du passé concernant la création de synergies entre les bailleurs et d'améliorer la compréhension des différentes formes d'aide et de spécialisation dans divers secteurs dans les Balkans occidentaux et en Turquie afin de renforcer l'efficacité en matière d'utilisation et d'allocation de l'aide publique au développement et de promouvoir une meilleure efficacité de l'aide dans la région. L'étude a exploré l'économie politique des interventions des donateurs dans la région à la fois du côté des donateurs et des financiers du secteur public qui sont le plus impliqués dans la distribution de fonds et d'aide technique, et du point de vue des bénéficiaires mêmes. Dans le cadre de notre recherche, une méthodologie réunissant des méthodes mixtes a été utilisée pour étudier la grande quantité de données qui sont disponibles sur les projets des donateurs, conduire des entretiens avec les bailleurs, les bénéficiaires et les agences d'exécution, et collecter des données par le biais de questionnaires spéciaux distribués aux donateurs bilatéraux, institutions financières et aux initiatives régionales.

---

<sup>1</sup> Aux fins de ce rapport, les Balkans occidentaux incluent l'Albanie, la Bosnie-Herzégovine, le Kosovo<sup>2</sup>, l'Ancienne République yougoslave de Macédoine, le Monténégro et la Serbie.

Dans le cadre de notre recherche, les flux d'aide ont fait l'objet d'un examen sur la base de l'analyse de données de plus de 18,000 dépenses de projets qui ont été menés dans les Balkans occidentaux et en Turquie sur une période de trois ans entre 2010 et 2012 en combinaison avec la base de données de l'OCDE/CAD sur l'aide publique au développement. Il ressort de l'analyse que les flux totaux de l'aide internationale ont diminué au cours de cette période. Avec la chute des apports des capitaux privés, il n'est pas surprenant que les pays aient subi une crise économique qui s'est manifestée à travers la hausse des niveaux du chômage et du chômage des jeunes, et à travers une forte augmentation des taux des prêts non productifs dans le secteur des entreprises ce qui est un signe de la fragilité économique et sociale de la situation. Comme il a été mentionné ci-dessus, la Turquie n'a pas été touchée par ces événements, tout comme le Kosovo<sup>2</sup> et l'Albanie pendant un moment, alors que ces pays commencent aussi à ressentir un ralentissement économique.

L'analyse des données a montré que la chute de l'aide internationale pendant la période 2010-2012 s'explique principalement par la diminution des entrées d'autres apports du secteur public (AASP) alors que les entrées de l'aide publique au développement (APD) ont légèrement augmenté, mais pas suffisamment pour combler l'écart. Dans ce contexte, nous avons également trouvé qu'il existe d'importantes inégalités et déséquilibres dans la distribution de l'aide internationale entre les bénéficiaires. Les flux d'APD par habitant étaient relativement élevés au Kosovo même s'ils sont en baisse, alors qu'ils sont relativement bas dans l'Ancienne République yougoslave de Macédoine. On peut s'attendre à ce que l'APD soit inversement proportionnelle au niveau de vie d'un pays tel qu'il est exprimé par le niveau du RNB par habitant (revenu par habitant), et il semble que cette relation s'applique aux pays visés par l'élargissement. L'analyse révèle le fait que l'Albanie et l'Ancienne République yougoslave de Macédoine reçoivent des flux d'APD relativement bas par rapport aux attentes qu'on avait étant donné leur niveau de revenu par habitant. Cela pourrait s'expliquer par le fait que ces pays ne font pas l'objet d'un fort soutien politique de l'étranger- aucun mouvement politique international ne fait pression pour augmenter les niveaux d'APD accordés à ces pays. Il est probable que d'autres pays bénéficient d'un soutien plus important parmi la communauté des donateurs. Par exemple, 40% de l'APD qui est distribuée au Monténégro provient de l'Allemagne et 33% de l'APD distribuée au Kosovo provient des Etats-Unis, deux sponsors puissants et prospères. D'un autre côté le donateur le plus important pour l'Albanie est la Grèce, un pays qui a éprouvé une crise économique dans les dernières années. Alors que le plus grand soutien de l'Ancienne République yougoslave de Macédoine est les Etats-Unis, expliquant le chiffre relativement bas de 20% de son APD, le deuxième plus grand donateur pour ce pays est les Emirats Arabes Unis (18%), un bailleur relativement nouveau dans la région.

Les flux des « autres apports du secteur public » (AASP) tels que des prêts publics assortis aux conditions du marché sont positivement reliés aux niveaux de RNB par habitant. Ces flux ne contrebalancent pas les faibles niveaux de revenu mais cherchent au contraire des projets susceptibles d'être financés dans les pays les plus prospères. Cela implique plusieurs choses en matière de politiques. Premièrement cela signifie que les prêts AASP assortis aux conditions du marché contiennent une logique différente de celle des flux d'APD qui poursuivent des objectifs de développement. Par conséquent, mêler les flux d'APD aux flux d'AASP ne va probablement pas

---

<sup>2</sup> Cette désignation est sans préjudice des positions sur le statut et est conforme à la résolution 1244 du Conseil de sécurité des Nations unies ainsi qu'à l'avis de la CIJ sur la déclaration d'indépendance du Kosovo.

permettre de parvenir aux effets désirés, dans la mesure où de tels prêts mêlés sont susceptibles d'être dirigés principalement vers les pays les plus avancés du groupe. Deuxièmement, du point de vue du secteur, les prêts des IFI visent majoritairement le secteur du Développement du Secteur Privé, les lignes de crédit pour financer les PME, et les investissements dans les infrastructures des secteurs de l'Énergie, de l'Environnement et des Transports. Il y a de loin beaucoup moins d'investissements dans les autres secteurs couverts par IAP II tels que l'Emploi, l'Éducation et les Secteurs Sociaux. Par conséquent, là où les fonds des donateurs sont mêlés aux prêts des IFI, une plus grande participation des acteurs pertinents (les CNIAP, le CCR, les experts sectoriels de la Délégation de l'UE) dans la sélection des demandes de prêts devrait être assurée afin que un plus grand nombre de secteurs soient traités.

L'étude a également évalué le rôle des mécanismes de coordination des donateurs, des plateformes de gestion de l'aide et des bases de données associées des projets. D'après IAP II, afin d'ajuster l'aide aux besoins et caractéristiques de chaque pays, la préparation des Documents de Stratégie Pays (DSP) était basée sur les partenariats entre la Commission Européenne et les pays bénéficiaires. Cette approche est conçue pour renforcer le sentiment d'appropriation au niveau local en s'assurant que les DSP et les projets soient conformes aux stratégies de développement élaborées par les bénéficiaires mêmes, et pour garantir un large consensus sur les stratégies à mettre en place à travers le renforcement de la participation des bénéficiaires dans chaque pays.

Le Code de conduite de l'UE sur la complémentarité et la division du travail dans la politique de développement est une base importante pour garantir la complémentarité des contributions des bailleurs pour surmonter la fragmentation de l'aide et améliorer l'efficacité et l'efficacite de l'aide. Le but poursuivi est celui de réduire le nombre de donateurs dans les secteurs encombrés et d'augmenter le soutien à l'égard des secteurs « orphelins » en tirant parti des avantages comparatifs des donateurs.

L'étude a examiné de nombreux mécanismes et bases de données de coordination des donateurs et a montré qu'il peut s'agir en théorie d'outils très utiles pour concevoir la programmation de l'aide à la préadhésion, contribuer aux objectifs de la Stratégie d'Élargissement, compléter l'Initiative Accélérée de la Division du Travail (Fast Track Initiative) et contribuer à l'« approche sectorielle » en matière d'aide à la préadhésion. Toutefois, les mécanismes de coordination des donateurs et les plateformes d'information ne peuvent pas remplir ces rôles en soi mais uniquement dans le cadre d'une série de réformes plus larges visant à améliorer la planification stratégique ainsi que la conception et la mise en œuvre des politiques (y compris les processus de budgétisation et d'allocation des ressources ainsi que la passation des marchés). Un appui budgétaire sectoriel peut jouer un rôle complémentaire dans l'approche sectorielle et promouvoir l'harmonisation et l'ajustement des politiques nationales, et contribuer à diminuer les coûts de transaction et encourager les approches fondées sur les résultats. Cependant, la plupart des pays visés par l'élargissement ne sont pas encore en mesure de bénéficier de cet appui dans la mesure où ils n'ont pas finalisé les réformes en matière de gestion des finances publiques, et les donateurs sont souvent réticents à fournir les fonds directement au budget du bénéficiaire en raison de l'insuffisante prise en compte de leurs préoccupations concernant la corruption et une éventuelle mauvaise utilisation des fonds.

De plus, les différentes bases de données qui ont été mises en place au niveau national (en réponse à de plus grands besoins de coordination) se sont révélées être inadaptées à ces

objectifs étant donné que, malgré de nombreux efforts, elles restent incomplètes car elles ne font pas l'objet de mises à jour régulières, manquent de ressources suffisamment importantes et ne sont pas spécialement conçues pour fournir l'information dont les donateurs et les bénéficiaires ont le plus besoin pour étayer le processus de coordination des donateurs et de programmation sectorielle. En outre, elles utilisent différentes méthodologies ce qui complique leur comparaison et entrave l'apprentissage social des acteurs clés du processus d'élargissement. Une approche qui pourrait s'avérer plus effective serait soit de concevoir à nouveau ces bases de données selon des critères précis et utilisés dans tout le pays, en les soumettant aussi au CNIAP de chaque pays, soit de combiner au niveau régional les ressources allouées aux bases de données nationales fragmentées pour établir une base de données régionale. Cette dernière option pourrait permettre une concentration des ressources ce qui rendrait possible l'établissement d'une base de données sur les projets des donateurs au niveau régional qui serait conçue de manière effective et pourrait être régulièrement mise à jour. Cela fournirait une interface unique et facile d'utilisation qui pourrait livrer des rapports flexibles pour combler la diversité des besoins nationaux. Au niveau national, le personnel local présent sur place serait libéré de la nécessité de maintenir des bases de données individuelles et particulières et pourrait être formé sur l'utilisation d'une série de bases de données communes au niveau régional ainsi que de nombreuses bases de données internationales sur les donateurs, telles que la base de données de l'OCDE, qui sont accessibles au public et qui fournissent déjà des données détaillées sur les projets financés par la majorité des donateurs.

A la lumière des résultats concernant les mécanismes de coordination des donateurs, l'étude a également analysé les flux d'APD du point de vue du pays. Le Code de conduite de l'UE sur la complémentarité et la division du travail dans la politique de développement pose le principe des « secteurs focaux » qui se réfère au nombre de *secteurs par donateur* d'après lequel chaque donateur devrait se spécialiser dans deux secteurs maximum. L'analyse a montré que, dans la plupart des pays, la majorité des donateurs sont actifs dans plus de deux secteurs et souvent dans beaucoup plus que deux secteurs, en contradiction avec le Code de conduite. Bien que le Code ne soit pas obligatoire dans les pays visés par l'élargissement, qui sont plutôt régis par la Stratégie d'Élargissement que par la politique de développement, l'idée de spécialisation semble appropriée en particulier pour les petits donateurs afin d'améliorer l'efficacité de l'aide. Dans le cas où les donateurs sont intéressés par plusieurs secteurs, le Code de conduite recommande qu'ils délèguent leurs fonds et responsabilités auprès d'un donateur principal dans ces secteurs. Les résultats de cette étude suggèrent qu'il existe de nombreuses opportunités pour spécialiser les efforts des bailleurs ce qui améliorerait l'efficacité de l'aide internationale dans les pays visés par l'élargissement.

En outre, le Code pose le principe du « soutien approprié » dans les secteurs stratégiques qui fait référence au nombre de *donateurs par secteur* et recommande un maximum de trois à cinq donateurs par secteur. Dans notre analyse, nous avons trouvé de nombreux cas dans lesquels il y avait plus de cinq donateurs par secteur, ce qui suggère qu'il existe un gros potentiel pour rationaliser le soutien des bailleurs et réduire les coûts de transaction auxquels font face les bénéficiaires qui doivent traiter avec un grand nombre de donateurs par secteur.

L'étude a enquêté sur le rôle de l'aide internationale dans le soutien à la coopération régionale par le biais d'initiatives régionales soutenues par le Conseil de coopération régionale. Via un questionnaire d'enquête, nous avons cherché à obtenir des informations précises sur les relations entre les bailleurs et les initiatives régionales. L'un des principaux résultats était que, alors que la

majorité des douze initiatives régionales qui ont répondu au sondage communiquent avec les ministères compétents et se coordonne avec les donateurs, relativement peu d'entre elles communiquent avec les CNIAP. Il est possible ici d'intégrer ces initiatives régionales au sein des structures de coordination des donateurs au niveau national en encourageant une meilleure communication et coordination des activités avec les CNIAP, en particulier dans les hypothèses où ces initiatives s'attendent à recevoir des financements IAP, ce qui concerne la majorité, mais pas la totalité, d'entre elles. Dans la mesure où la Stratégie 2020 pour le Sud-Est de l'Europe sera déployée au niveau des pays et sera intégrée et ajustée dans les Plans Nationaux de Développement et les DSP, il apparaît essentiel d'instaurer une meilleure coordination avec les CNIAP.

Au sujet de la coopération régionale en matière d'investissements dans les infrastructures, le cadre pour l'investissement dans les Balkans occidentaux (CIBO) est considéré par de nombreuses personnes comme un bon exemple pratique de coopération régionale effective. Le CIBO a coordonné un grand programme d'investissements particulièrement nécessaires dans les infrastructures dans les Balkans occidentaux. Malgré le succès rencontré par le CIBO, ce dernier a inévitablement rencontré un certain nombre de problèmes. L'une des difficultés concernait le sentiment de déconnexion entre la gestion centrale du CIBO à Bruxelles et les délégations de l'UE dans les pays (DUE). Cela devrait changer à la suite de la création d'une réserve unique de projets en relation avec IAP Il ce qui va offrir une base plus transparente pour classer les projets selon leurs meilleurs apports économiques et sociaux. Cela devrait largement contribuer à réduire les asymétries de l'information qui ont permis aux acteurs d'exploiter le système à leur avantage, ce qui a occasionnellement engendré des investissements qui ont apporté peu d'avantages sociaux. Une leçon que nous pouvons tirer est que, au moment de la soumission, une lettre d'autorisation du Ministre des Finances ou équivalent serait bénéfique pour montrer le fort engagement préalable alors qu'un grand nombre d'intérêts locaux notamment les ONG devrait être impliqué dans l'examen post-soumission des investissements.

L'étude s'est aussi concentrée sur la géopolitique des interventions des bailleurs à travers une étude de cas du secteur de l'Energie dans lequel l'industrie d'approvisionnement en gaz a été examinée. Il ressort de l'étude de cas que l'émergence du réseau d'approvisionnement en gaz dans les Balkans occidentaux et en Turquie peut être considérée comme une évolution opportune pour les pays de la région puisque cela laisse entrevoir une stimulation de leurs approvisionnements en énergie. En même temps, cela présente aussi une concurrence géopolitique intense entre les pays impliqués dans l'approvisionnement en gaz. De manière moins transparente, la Russie et l'Azerbaïdjan ont également réalisés quelques interventions ressemblant à celles de donateurs dans la région mais à une échelle beaucoup plus restreinte et principalement dans le domaine de contrats commerciaux. Tous ces éléments incitent fortement à poursuivre une plus grande intégration de ces pays dans la distribution de l'aide financière en direction de la région afin de solliciter un soutien politique local en faveur de leurs projets d'approvisionnement en gaz. Cela pourrait éventuellement conduire à une duplication inutile des infrastructures ce qui pourrait faire grimper les coûts énergétiques dans la région. C'est pourquoi, dans l'optique de compléter les interventions des donateurs dans la région, il serait nécessaire d'étendre les dispositions réglementaires effectives aux fournisseurs non issus de l'UE pour les inclure dans un marché ouvert et compétitif. Il semble cependant que, dans le climat actuel de discordance politique internationale, cette possibilité ne soit pas susceptible d'arriver pour le moment.



Une seconde étude de cas dans le secteur des transports a révélé l'implication croissante de nouveaux donateurs émergents.

De nouveaux bailleurs émergents sont de plus en plus actifs dans la région ; ils offrent des conditions plus souples que les donateurs traditionnels qui se sont alignés sur le processus d'élargissement de l'UE. Le risque réside dans le fait que les nouveaux donateurs réduisent l'efficacité et le « pouvoir de transformation » des conditionnalités de l'UE, bien que ce risque soit actuellement faible du fait de l'échelle limitée des interventions des nouveaux bailleurs. Néanmoins, des efforts doivent être faits pour impliquer les nouveaux bailleurs au sein des mécanismes de coordination des donateurs existants et pour adopter une approche plus souple à l'égard des conditionnalités dans le but de refléter les réalités d'un nouveau panorama de donateurs.

Les réponses à un sondage d'organisations donatrices dans la région visée par l'élargissement ont révélé un certain nombre de motivations des organisations donatrices, la plus importante d'entre elles étant d'apporter un soutien à l'adhésion à l'UE et au développement social et économique des bénéficiaires. Parmi les buts les moins importants figuraient le soutien au prestige du donateur, au commerce ou aux investissements étrangers du donateur, alors que ces facteurs ont un véritable rôle à jouer.

Afin d'identifier les différences entre les comportements des bénéficiaires, le sondage posait la question de savoir dans quelle mesure les bénéficiaires se conforment aux interventions des bailleurs. La majorité des donateurs ont répondu que les bénéficiaires agissent en totale conformité avec leurs interventions alors qu'aucun ne faisait cas de situations de réticence. Cependant, il est prouvé que certains bénéficiaires se conforment seulement partiellement aux interventions des donateurs. Il est particulièrement significatif que la plupart des réponses confirmant la conformité partielle provenait de Bosnie-Herzégovine, le pays le moins avancé dans le processus d'adhésion à l'UE, alors qu'une petite partie provenait d'Albanie.

Dans une situation de conformité ambiguë accompagnée d'une multitude de donateurs poursuivant des objectifs différents et offrant des conseils en matière de politiques qui ne sont pas coordonnés, les bénéficiaires disposent de nombreuses opportunités pour attiser la rivalité entre donateurs. Alors que cela peut être interprété comme un aspect négatif de la fragmentation des donateurs, cela peut également être interprété comme le signe d'une concurrence saine favorisant les consommateurs des services fournis par les donateurs. Les bailleurs penchent pour la première interprétation puisqu'ils considèrent la conformité partielle comme résultant d'un comportement opportuniste de la part des bénéficiaires et ils sont en faveur de l'application d'un « cadre de résultats » qui récompenserait la conformité et pénaliserait l'opportunisme. Il faut cependant reconnaître que le degré de légitimité des interventions des bailleurs est un facteur qui est susceptible d'affaiblir la conformité dans des cas de faible légitimité, indépendamment de l'importance des récompenses et pénalités qui seraient imposées.

Une comparaison réalisée entre les secteurs prioritaires identifiés par les bénéficiaires et l'allocation de l'aide par les bailleurs a révélé des écarts importants entre les priorités des bénéficiaires et les allocations des donateurs. On dit souvent que les réformes sont dictées par les donateurs et les résultats de notre recherche semblent confirmer ce point de vue<sup>3</sup>. Ainsi, il y a

---

<sup>3</sup> Cela pourrait expliquer en partie l'absence de volonté de se conformer relativement élevée en Bosnie-Herzégovine qui a été observé dans l'analyse de la section 4.3.

suffisamment de marge de manœuvre pour améliorer la concordance entre l'aide des bailleurs et les priorités nationales. Les secteurs dans lesquels ce constat apparaît le plus clairement sont celui de la politique sociale, des droits de l'Homme et des minorités, et celui de l'agriculture et du développement rural.

Le sondage a révélé le fait que la coordination des donateurs constitue une priorité pour la plupart des donateurs, l'emportant sur la concurrence entre donateurs. Cependant, de nombreux obstacles demeurent pour mettre en place le principe de la coordination entre bailleurs à travers les Groupes de Travail Sectoriels. L'expérience avec ces institutions montre que souvent les intérêts des donateurs ne sont pas harmonisés entre eux et que les réunions de coordination entre donateurs n'aboutissent souvent à rien de plus qu'à partager l'information plutôt qu'à améliorer les plans stratégiques, la division du travail ou la complémentarité des efforts. Une véritable coopération entre bailleurs de fonds accompagnée d'une approche sectorielle est un processus complexe qui devrait être appréhendé avec précaution pour que l'approche sectorielle puisse exprimer tout son potentiel.

**POHL CONSULTING & ASSOCIATES** 


BERLIN • PARIS • BOSTON • TOKYO

TORSTRASSE 92 • D - 10119 BERLIN  
TEL.: ++49 (30) 200 89 20-0 • FAX: ++49 (30) 200 89 20-79  
E-MAIL: [INFO@POHL-CONSULTING.ORG](mailto:INFO@POHL-CONSULTING.ORG)

WEB: [HTTP://WWW.POHL-CONSULTING.ORG](http://WWW.POHL-CONSULTING.ORG)

---

Consortium

**POHL CONSULTING & ASSOCIATES** 

European Commission, DG NEAR - Neighbourhood and Enlargement Negotiations

Executive summary of the Final Report "The political economy of donor intervention in Western Balkans and Turkey: mapping and potential for stronger synergies" (French language version)

Luxembourg: Publications Office of the European Union

2015 — 11 pp. — 21 x 29.7 cm

ISBN 978-92-79-45434-9

DOI: 10.2876/05972

## HOW TO OBTAIN EU PUBLICATIONS

### Free publications:

- one copy:

via EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);

- more than one copy or posters/maps:

from the European Union's representations ([http://ec.europa.eu/represent\\_en.htm](http://ec.europa.eu/represent_en.htm)); from the delegations in non-EU countries ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_en.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_en.htm)); by contacting the Europe Direct service ([http://europa.eu/europedirect/index\\_en.htm](http://europa.eu/europedirect/index_en.htm)) or calling 00 800 6 7 8 9 10 11 (freephone number from anywhere in the EU) (\*).

(\*). The information given is free, as are most calls (though some operators, phone boxes or hotels may charge you).

### Priced publications:

- via EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

### Priced subscriptions:

- via one of the sales agents of the Publications Office of the European Union ([http://publications.europa.eu/others/agents/index\\_en.htm](http://publications.europa.eu/others/agents/index_en.htm)).

EZ0215-068FRN