

Bruxelles, le 2.5.2017
SWD(2017) 212 final

Paquet «Conformité»

DOCUMENT DE TRAVAIL DES SERVICES DE LA COMMISSION

**RAPPORT DE SYNTHÈSE RELATIF À LA CONSULTATION DES PARTIES
INTÉRESSÉES SUR LE PORTAIL NUMÉRIQUE UNIQUE**

accompagnant le document:

Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil

**établissant un portail numérique unique pour donner accès à des informations, des
procédures et des services d'assistance et de résolution de problèmes, et modifiant le
règlement (UE) n° 1024/2012**

{ COM(2017) 256 final }

{ SWD(2017) 211 final }

{ SWD(2017) 213 final }

{ SWD(2017) 214 final }

RAPPORT DE SYNTHESE RELATIF A LA CONSULTATION DES PARTIES INTERESSEES SUR LE PORTAIL NUMERIQUE UNIQUE

1. PRESENTATION DU PROCESSUS DE CONSULTATION

Le processus de consultation relatif au portail numérique unique (ci-après le «portail») s'est déroulé de novembre 2015 à décembre 2016.

Il a consisté en un atelier spécifiquement organisé avec les parties intéressées, une consultation publique en ligne, des réunions avec les représentants des parties intéressées, ainsi que des échanges avec les États membres. Compte tenu de l'ampleur de ces activités et des réponses obtenues, il a été décidé de ne pas lancer de consultation adressée spécifiquement aux PME et aux start-ups.

Les paragraphes ci-après présentent l'analyse des résultats principaux de chaque activité de consultation.

2. RESULTATS DES ACTIVITES DE CONSULTATION

2.1 Conclusions de l'atelier consacré au portail avec les parties intéressées

Un atelier consacré au portail a été organisé en mars 2016 à Bruxelles, auquel ont pris part des représentants des guichets uniques, des chambres de commerce et des autorités nationales.

De l'avis des participants, de nombreux problèmes existent en ce qui concerne l'accès aux informations et aux services d'assistance, ainsi que la disponibilité des procédures en ligne. Ils seraient liés à des lacunes dans la législation, à l'absence d'information ou d'assistance et à une mise en œuvre insuffisante de la part des autorités locales ou nationales.

2.1.1 Informations en ligne sur les règles applicables à l'échelle nationale et de l'Union

Les participants ont fait valoir que, pour les entreprises, il est coûteux et fastidieux de s'établir, de fournir des services ou de vendre des biens au-delà des frontières. Même lorsqu'il existe des informations en ligne, celles-ci sont difficiles à trouver ou à comprendre, souvent parce qu'elles sont proposées dans la langue nationale uniquement ou sont émaillées de jargon. En outre, si les informations sont trop générales, elles ne sont pas utiles dans les différents cas particuliers. Les participants préconisent d'appliquer des normes de qualité élevées aux informations en ligne. Le contenu et la présentation des informations devraient être constamment améliorés en fonction des avis fournis par les utilisateurs.

2.1.2 Procédures électroniques pour respecter les règles nationales

Les participants ont souligné qu'il était très difficile de recourir aux procédures en ligne dans un contexte transfrontière. Bien que certains États membres aient fait des progrès considérables pour promouvoir l'administration en ligne au plan national, la reconnaissance des signatures électroniques et des identifiants électroniques étrangers est encore très limitée, ce qui empêche les utilisateurs d'autres États membres d'avoir accès aux procédures en ligne.

2.1.3 Services de conseil et d'assistance personnalisés

L'accès aux services d'assistance et de résolution de problèmes reste limité car ceux-ci sont mal connus et leur utilisation est entravée par des barrières linguistiques. De l'avis des

participants, le portail devrait proposer des services d'information et d'assistance personnalisés à la fois dans la langue nationale et en anglais, et le délai de réponse devrait être raisonnablement court.

2.2 Réponses à la consultation publique en ligne

La consultation publique a eu lieu du 28 août au 28 novembre 2016, avec pour groupes cibles les entreprises (y compris les sociétés, les travailleurs indépendants et les organisations représentatives d'entreprises), les citoyens (y compris les particuliers, les organisations représentatives de citoyens ou de consommateurs et les universitaires) et les autorités publiques.

Tableau 1 – Répartition des réponses

Type de répondant	Nombre de réponses	% de réponses
Travailleurs indépendants	33	9 %
Sociétés	94	26 %
dont:		
- PME (de 1 à 249 salariés)	87	93 % des sociétés ayant répondu
- Sociétés employant 250 personnes ou plus	7	7 % des sociétés ayant répondu
Organisations représentatives d'entreprises	35	10 %
Total pour les entreprises	162	45 %
Particuliers	147	40 %
Organisations représentatives de citoyens ou de consommateurs	11	3 %
Milieus universitaires/recherche	8	2 %
Total pour les citoyens	166	45 %
Autorités publiques (y compris gouvernement)	39	10 %
Total pour les autorités publiques (y compris gouvernement)	39	10 %
NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES	367	100 %

Voir l'annexe 16 de l'analyse d'impact pour une analyse détaillée des résultats.

La consultation a mis en lumière un consensus fort, parmi les entreprises et les citoyens, sur l'importance des principaux axes du portail numérique unique, à savoir:

- la nécessité de disposer d'informations en ligne sur les règles et procédures applicables dans d'autres pays de l'Union: 93 % des entreprises et 92 % des citoyens ayant répondu considèrent que cet aspect est très important ou important;
- l'accès aux procédures en ligne: 94 % des entreprises et 92 % des citoyens ayant répondu considèrent que cet aspect est très important ou important;
- l'accès aux services fournissant une assistance sur demande: 88 % des entreprises et

87 % des citoyens ayant répondu considèrent que cet aspect est très important ou important.

2.2.1 Informations en ligne sur les règles applicables à l'échelle nationale et de l'Union

Les entreprises et les citoyens ont fait état de préoccupations très similaires en ce qui concerne les informations en ligne sur les règles en vigueur au niveau de l'Union et au niveau national. La plupart des répondants (74 % pour les entreprises et 80 % pour les citoyens) citent l'internet comme première source d'information sur des questions de cet ordre. Une grande majorité d'entre eux ont tenté de trouver de tels renseignements en ligne (respectivement 78 % et 70 %), mais indiquent avoir rencontré des difficultés (respectivement 80 % et 60 %). Les principaux problèmes évoqués sont la difficulté à trouver l'information souhaitée (respectivement 48 % et 43 %), une qualité insuffisante (40 % pour les deux catégories) et la langue (respectivement 24 % et 13 %).

Ces préoccupations se retrouvent aussi dans les réponses concernant les critères de qualité des informations en ligne. Pour les deux catégories, les trois éléments principaux sont la facilité de trouver l'information (respectivement 82 % et 72 %), le caractère pertinent, pratique et à jour de cette information (respectivement 77 % et 69 %) et sa disponibilité dans une autre langue de l'Union (respectivement 72 % et 64 %). 91 % des entreprises et 87 % des citoyens sont en mesure de comprendre des informations rédigées dans une autre langue de l'Union, la plus courante étant l'anglais (respectivement 88 % et 78 %), devant le français et l'allemand.

Les répondants estiment que les autorités publiques devraient être tenues de fournir une quantité minimum d'informations nécessaires à l'exercice d'activités transfrontières (80 % dans les deux catégories), et que ces informations devraient être disponibles aussi dans au moins une autre langue de l'Union (respectivement 77 % et 72 %). La solution la plus efficace pour éviter les déficits d'information est que les autorités nationales publient la totalité (77 % des entreprises et 63 % des citoyens jugent cette solution très efficace) ou au moins le minimum d'informations nécessaires pour les utilisateurs dans un contexte transfrontière (très efficace pour 68 % des entreprises), et dans au moins une autre langue (très efficace pour 72 % des entreprises et 63 % des citoyens). La plupart des autorités publiques estiment que les informations nécessaires sont déjà disponibles (50 %); elles considèrent comme difficiles mais réalisables la publication de la totalité des informations nécessaires aux activités transfrontières (50 %), la mise à disposition de ces informations dans une base de données centrale au niveau de l'Union (48 %) et la diffusion dans au moins une autre langue de l'Union.

En ce qui concerne les règles et procédures relatives aux produits et aux services, la majorité des entreprises (81 %) est favorable à une fusion des différents points de contact, une option jugée réaliste par les autorités publiques ayant répondu (70 %). La majorité d'entre elles considèrent une telle mesure comme souhaitable ou très souhaitable, bien qu'elles jugent cette intégration difficile (28 %) ou un peu difficile (48 %).

2.2.2 Procédures électroniques pour respecter les règles nationales

Près de la moitié des entreprises et des citoyens a tenté d'effectuer une procédure en ligne dans un autre pays de l'Union ou de l'EEE. Les principales difficultés rencontrées par les entreprises sont l'utilisation excessive de jargon, le fait que la procédure n'est pas intégralement réalisable en ligne et la nécessité de faire traduire ou authentifier certains documents. Pour les citoyens, les principaux problèmes sont le fait que la procédure n'est pas intégralement réalisable en ligne, la difficulté de trouver la procédure et les difficultés

linguistiques. Pour les deux catégories de répondants, les problèmes de langue et de fourniture des justificatifs sont à résoudre en priorité.

Les critères de qualité les plus importants en ce qui concerne les procédures électroniques sont la possibilité d'accomplir les procédures de bout en bout en ligne (69 % des entreprises et 72 % des citoyens), la facilité de navigation et une aide «pas à pas» (respectivement 80 % et 72 %), la publication en une autre langue de l'Union (respectivement 65 % et 67 %) et l'existence d'un support technique (respectivement 51 % et 63 %).

Pour les entreprises, les trois procédures à mettre en ligne en priorité sont 1) l'enregistrement de l'activité, 2) l'immatriculation à la TVA et 3) les déclarations de TVA. Pour les citoyens, il s'agit 1) de la demande ou du renouvellement de la carte d'identité, 2) de la demande de reconnaissance de qualifications professionnelles et 3) de l'enregistrement d'un changement d'adresse.

Les répondants s'accordent sur le fait que la mise à disposition des procédures dans au moins une autre langue de l'Union devrait être obligatoire (78 % des entreprises, 73 % des citoyens et 55 % des autorités publiques). Il devrait également être obligatoire de mettre intégralement à disposition en ligne les procédures les plus importantes (respectivement 67 %, 69 % et 70 %) ou toute procédure imposée en vertu de réglementations futures de l'Union (respectivement 69 %, 67 % et 48 %).

Ces mesures sont considérées comme les plus efficaces pour encourager le passage aux procédures en ligne. La moitié des autorités publiques qualifient ces mesures de difficiles mais réalisables; l'autre moitié est partagée entre celles qui considèrent que de telles procédures sont déjà disponibles et celles qui les jugent non réalisables ou inutiles.

Pour la plupart, les autorités publiques voient le passage à l'administration en ligne comme un phénomène neutre (50 %) ou positif (30 %). Les administrations se répartissent à parts égales entre celles qui envisagent de mettre davantage de procédures en ligne dans les deux années à venir (qui pourraient être effectuées de bout en bout dans 83 % des cas) et celles qui ne l'envisagent pas.

2.2.3 Services de conseil et d'assistance personnalisés

Les répondants ont cité les critères de qualité ci-après comme les plus importants pour les services d'assistance personnalisés: la rapidité de réponse (70 % des entreprises et 63 % des citoyens), la réponse à la question ou requête spécifique (respectivement 75 % et 79 %), la fiabilité et l'exactitude au plan juridique (respectivement 69 % et 60 %), la clarté, la simplicité et l'absence de jargon juridique (64 % des entreprises), la mise à disposition dans une langue étrangère (respectivement 68 % et 58 %) et l'existence de différents canaux de communication (35 % des citoyens).

2.2.4 Mécanisme de remontée des avis

La majorité des participants à la consultation sont disposés à donner leur avis sur leur expérience du marché unique dans le souci d'orienter la prise de décision.

2.3 Réunions et échanges de vues avec les entreprises et les citoyens concernés

Les principaux événements contributifs sont énumérés ci-dessous:

- l'audition «La citoyenneté de l'Union dans la pratique» en mars 2016;
- le débat lors de l'assemblée annuelle des PME à Luxembourg en novembre 2015 ainsi que le débat avec les représentants des PME en juin et octobre 2016;

- les réunions bilatérales avec des organisations représentatives des entreprises et des consommateurs durant l'année 2016 (Eurochambres, Eurocommerce, BusinessEurope, chambres de commerce nationales, CEA-PME, Startup City Alliance Europe, Table ronde des industriels européens, etc.), ainsi qu'avec des entreprises opérant dans la plupart des pays de l'Union;
- les discussions au sein des groupes d'experts de la Commission, notamment sur l'administration en ligne, sur la mise en œuvre de la directive «Services», sur la libre circulation des personnes et sur la protection consulaire à l'étranger pour les citoyens «non représentés», et du groupe interservices sur la citoyenneté de l'Union;
- les discussions au sein des réseaux de la Commission, notamment le comité des questions horizontales relatives aux échanges de produits agricoles transformés, la plateforme REFIT, le Forum du marché unique et les réunions relatives au Small Business Act;
- les prises de position écrites envoyées par des associations d'entreprises et de consommateurs en réponse à la consultation publique en ligne;
- la présentation aux groupes d'experts et l'examen par ceux-ci d'outils existants, notamment le comité de rédaction de «L'Europe est à vous», «L'Europe vous conseille», les réseaux SOLVIT et EUGO (guichets uniques), les centres de contact Europe Direct, etc.

2.3.1 Informations en ligne sur les règles applicables à l'échelle nationale et de l'Union

Les réunions avec les parties intéressées ont confirmé que les informations sur les règles applicables dans les pays de l'Union sont nécessaires mais difficiles à trouver.

Un des centres européens des consommateurs recommande que les États membres fournissent dans au moins une langue étrangère toutes les informations nécessaires pour s'engager dans des activités transfrontières, à titre commercial ou privé.

Les parties intéressées du monde de l'entreprise insistent sur le fait que les informations fournies doivent être de grande qualité, complètes, dignes de foi, à jour et fiables, afin que les utilisateurs puissent s'en prévaloir. Elles doivent comprendre aussi bien les exigences techniques et réglementaires détaillées en matière d'essais et de déclaration que des renseignements sur la fiscalité et la sécurité sociale, entre autres.

Un sondage interne d'Eurochambres a recensé les principaux obstacles entravant le marché unique. Parmi ceux-ci figurent l'inaccessibilité des informations sur les règles et exigences applicables (81 %) et les différences entre les règles nationales relatives aux produits/services (81 %).

Une grande entreprise présente dans pratiquement tous les États membres a fait observer que le recensement des prescriptions légales qui s'appliquent à ses produits dans un nouveau pays dure au moins deux ans avant que l'activité ne puisse démarrer. Ces travaux mobilisent des ressources considérables.

Dans leurs notes de position, différentes organisations professionnelles estiment qu'il serait utile de rationaliser tous les outils d'information en ligne pour les regrouper dans un cadre unique. Certaines préconisent une architecture d'information commune englobant tous les États membres, qui aiderait les fournisseurs d'information à déterminer les renseignements qu'ils sont tenus de mettre à disposition et faciliterait le processus de recherche pour les utilisateurs.

2.3.2 Procédures électroniques pour respecter les règles nationales

La plupart des parties intéressées du monde de l'entreprise insistent pour que toutes les procédures soient intégralement disponibles en ligne, ce qui constituerait un gain de temps et d'argent. Certaines ne sont disposées à accepter des exceptions que pour des raisons de sécurité.

Plusieurs associations professionnelles regrettent que seules quelques procédures sont disponibles en ligne, et seulement pour certains secteurs représentés sur les guichets uniques actuels. Elles encouragent la mise en relation des points de contact pour davantage d'efficacité et d'utilité. Plusieurs parties intéressées préconisent que la Commission joue un rôle de coordination, veille au respect de critères de qualité et améliore l'interopérabilité entre les portails nationaux, y compris en matière de signatures électroniques et d'identifiants électroniques faciles à utiliser.

Certaines parties intéressées soulignent que les autorisations délivrées par les autorités locales sont difficiles à obtenir par voie électronique en raison de l'incompatibilité des systèmes.

Certaines entreprises trouveraient utile de disposer d'un glossaire leur permettant d'identifier l'autorité responsable de telle ou telle procédure dans un autre pays, les compétences étant souvent réparties de manière différente.

La majorité des représentants des entreprises est favorable à l'idée de formulaires communs et d'une harmonisation accrue des réglementations et des procédures électroniques entre les États membres.

Les procédures que BusinessEurope considère comme prioritaires pour une accessibilité en ligne intégrale et transfrontière sont les suivantes: création de société, enregistrement à l'administration fiscale, envoi des déclarations fiscales et marchés publics en ligne.

2.3.3 Services de conseil et d'assistance personnalisés

Les associations de PME ont souligné le besoin de services d'assistance de bonne qualité, en particulier pour la recherche et la compréhension des exigences en vigueur dans les États membres. Même les entreprises de plus grande taille conseillent de mettre à la disposition des utilisateurs des services d'assistance abordables pour les orienter à chaque étape de leur activité transfrontière, afin d'assurer le respect des exigences locales. Les représentants de secteurs d'envergure plus modeste font valoir qu'ils ne disposent pas d'associations nationales susceptibles de les aider à pénétrer de nouveaux marchés.

Pour la majorité des parties intéressées qui ont été consultées, les services d'assistance devraient être disponibles dans au moins une langue d'usage courant dans tous les États membres, par exemple l'anglais, certaines suggérant même qu'ils le soient dans toutes les langues.

2.4 Consultation des administrations des États membres

Les États membres ont été consultés par l'intermédiaire du groupe d'experts relatif à la directive «Services», du comité consultatif «Reconnaissance mutuelle» et de réunions bilatérales avec les autorités nationales et leurs représentations permanentes à Bruxelles. Plusieurs États membres ont en outre communiqué des notes de position dans le cadre de la consultation en ligne publique.

Par ailleurs, 17 États membres ont signé une note de position appelant à créer un réseau de portails uniques numériques (portails d'administration en ligne pleinement opérationnels) pour aider les entreprises à démarrer, à croître et à se développer au-delà des frontières

nationales en leur fournissant toutes les informations requises pour faire des affaires dans un autre État membre. Ils défendent aussi l'idée que les entreprises ne devraient avoir à accomplir qu'une seule procédure électronique pour s'établir et exercer leur activité où que ce soit dans l'Union.

2.4.1 Gouvernance du portail numérique unique

La plupart des États membres préconisent une répartition claire des responsabilités entre l'échelon national et l'échelon de l'Union. Tous les répondants sont d'avis que la maîtrise et la gestion des contenus devraient relever de la compétence nationale. La plupart souhaiteraient que la Commission européenne joue un rôle de coordination important, en vue de la définition d'objectifs concernant les mises à jour, les contenus, l'utilité, etc. Certains prônent la mise en place d'une instance de coordination plus solide, à l'instar de celle qui existe pour le réseau EUGO, par exemple. Nombre d'entre eux sont favorables à l'idée de prévoir des mesures d'exécution si les normes de qualité convenues ne sont pas respectées. Les États membres ont également insisté sur la nécessité de conserver leur autonomie s'agissant des initiatives nationales.

Ils font état, en outre, de la nécessité de mieux intégrer les initiatives et les portails au niveau de l'Union.

La plupart des parties intéressées de cette catégorie sont favorables à la collecte de données et d'avis d'utilisateurs afin d'améliorer les services.

2.4.2 Informations en ligne sur les règles applicables à l'échelle nationale et de l'Union

La plupart des États membres sont disposés à fournir des informations de base concernant les opérations transfrontières et soutiennent l'idée d'une fusion ou d'une mise en relation des points de contact existants et d'une obligation de fournir des informations dans une autre langue de l'Union couramment utilisée.

2.4.3 Procédures électroniques pour respecter les règles nationales

Les faits montrent que la mise en ligne de procédures nécessite des investissements substantiels, ce qui ralentit quelquefois leur adoption. Cependant, certains États membres ont fait remarquer que le portail numérique unique pourrait contribuer à une communication et à un partage de données plus efficaces entre la Commission européenne et les États membres, permettant de déterminer les procédures les plus utilisées dans les États membres et de les rationaliser davantage. Plusieurs États membres soutiennent le principe du «numérique par défaut» en ce qui concerne la législation future de l'Union et sa mise en œuvre au plan national.

Une majorité d'États membres a insisté sur l'importance de l'interopérabilité et sur les problèmes que posent l'identification, l'authentification et la signature électronique.

2.4.4 Services de conseil et d'assistance personnalisés

Certains États membres se disent préoccupés de l'incidence que peut avoir la création d'un portail numérique unique sur les investissements réalisés pour la mise en place des guichets uniques et autres points de contact ou des portails des chambres de commerce. La majorité d'entre eux préférerait que le portail s'appuie sur les systèmes existants.

2.5 Conclusions

Les principaux éléments qui ressortent de la consultation sont la nécessité de résoudre les problèmes de quantité et de qualité des informations, procédures en ligne et services d'assistance disponibles en rapport avec le marché unique. Les objectifs de l'initiative rencontrent un large consensus et sa mise en œuvre concrète est vivement souhaitée par les parties intéressées.

Les entreprises comme les citoyens considèrent qu'avoir accès à toutes les informations applicables serait utile pour prendre des décisions en connaissance de cause. Les États membres estiment qu'ils proposent déjà un niveau minimum d'informations nécessaires et qu'il serait difficile d'offrir l'ensemble des informations en ligne.

La majorité des répondants souhaiterait accomplir les procédures transfrontières en ligne. Les États membres ont des inquiétudes quant à la faisabilité, notamment en ce qui concerne l'authentification et la reconnaissance mutuelle des signatures électroniques ainsi que le coût potentiel que représente la mise en ligne de toutes les procédures. La majorité des États membres voudrait s'assurer que le portail s'appuie sur les systèmes existants.

Ces résultats ont pleinement été pris en considération dans l'ensemble d'options privilégiées présentées dans l'analyse d'impact.