



Bruxelles, le 2.5.2017
COM(2017) 256 final

2017/0086 (COD)

Paquet «Conformité»

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

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

{SWD(2017) 211 final}
{SWD(2017) 212 final}
{SWD(2017) 213 final}
{SWD(2017) 214 final}

EXPOSÉ DES MOTIFS

1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

• Justification et objectifs de la proposition

Le marché unique est l'une des réalisations majeures de l'Europe et il joue un rôle central pour l'économie de l'Union européenne. Le marché unique permet aux personnes, aux biens, aux services et aux capitaux de circuler plus librement, offrant ainsi des perspectives nouvelles aux citoyens, aux travailleurs, aux consommateurs et aux entreprises qui, à leur tour, se traduisent par de nouveaux emplois et une croissance durable en Europe. La nécessité de parachever le marché unique a été réaffirmée à maintes reprises par le Conseil européen¹.

Réaliser un marché intérieur plus approfondi et plus équitable est l'une des dix priorités de la Commission Juncker, tout comme le développement du marché unique numérique. La présente initiative, qui concrétise une des actions essentielles définies dans la stratégie pour le marché unique, adoptée par la Commission en novembre 2016, est à la jonction de ces domaines prioritaires. L'objectif est de tirer pleinement parti des avantages offerts par les nouveaux outils numériques afin d'aider les entreprises à saisir les opportunités que représente un marché de 500 millions de citoyens qui peuvent voyager, travailler et étudier dans n'importe quel pays de l'Union.

Des obstacles importants existent tant pour les citoyens que pour les entreprises, qu'il s'agisse de s'installer, de vendre des produits ou de fournir des services dans un autre pays de l'Union. Trouver des informations pertinentes, exactes et compréhensibles en ligne et être en mesure d'accéder à des procédures administratives et de les exécuter en ligne est crucial pour ceux qui souhaitent profiter des avantages du marché unique, et pourtant la tâche demeure souvent ardue, chronophage et coûteuse, lorsqu'elle n'est pas tout simplement impossible.

Les citoyens comme les entreprises doivent respecter les règles nationales lorsqu'ils se déplacent, travaillent, s'installent ou font des affaires en dehors de leurs frontières. Il est par conséquent crucial qu'ils soient informés des règles applicables, qu'ils puissent trouver les services d'assistance appropriés et qu'ils ne se heurtent pas à des obstacles évitables lorsqu'ils ont des contacts avec les administrations nationales pour s'assurer qu'ils respectent les règles applicables.

Même si des procédures en ligne sont disponibles pour les ressortissants nationaux, il arrive fréquemment qu'elles ne soient pas aisément accessibles aux citoyens européens d'autres États membres.

Plus généralement, une administration publique qui soit ouverte, efficace et inclusive résolument engagée dans la voie de l'administration en ligne et offre des services publics numériques de bout en bout, conviviaux, personnalisés et sans frontières est susceptible de procurer des avantages significatifs à tous les Européens. Les incidences en sont considérables sur la vie des citoyens et l'activité des entreprises, que ce soit dans leur pays ou au-delà des frontières. Cependant, les citoyens et les entreprises ne bénéficient pas encore de tous les avantages des services numériques qui devraient être disponibles sans discontinuité dans toute l'Union. Le déploiement des technologies numériques, en tant que composante de la

¹ Voir, par exemple, les conclusions du 9 mars 2017.

modernisation des administrations publiques, peut être porteur de bienfaits économiques et sociaux considérables pour les citoyens européens et la société dans son ensemble.

La mutation numérique des administrations est un élément déterminant pour la réussite du marché unique.

Le portail numérique unique répondra à ces besoins. Il garantit aux citoyens et entreprises de l'Union un accès centralisé à toutes les informations qui leur sont nécessaires lorsqu'ils font usage de leurs droits à la mobilité dans l'Union. Il assure également un accès intégral, sans aucune discrimination, aux procédures en ligne (si une procédure est disponible en ligne pour un ressortissant d'un État membre donné, elle devrait aussi être accessible aux utilisateurs d'autres États membres). Il oblige également les États membres à établir un accès en ligne intégral aux procédures les plus importantes et les plus utilisées. Les États membres sont fortement incités à adopter des stratégies ambitieuses d'administration en ligne nationales et transfrontières, afin que les citoyens et les entreprises de l'Union puissent bénéficier pleinement des avancées technologiques disponibles.

La numérisation a en effet radicalement augmenté la possibilité de raccourcir les délais et de réduire les coûts nécessaires à l'obtention d'informations et à l'exécution de procédures administratives. Les citoyens et les entreprises d'aujourd'hui attendent des administrations publiques qu'elles offrent des solutions en ligne aussi conviviales et intuitives que celles qui sont utilisées pour les interactions avec le secteur privé.

Des services publics numériques plus rapides, moins onéreux et mieux adaptés aux besoins des utilisateurs contribuent à la compétitivité et font de l'Union un espace où il fait bon vivre, travailler et investir. Trouver des informations en ligne pertinentes, exactes et compréhensibles et avoir la possibilité d'accéder aux procédures administratives et d'accomplir celles-ci en ligne est essentiel, tant pour les citoyens que pour les entreprises.

Les entreprises mobilisent habituellement une part non négligeable de leurs ressources humaines pour se familiariser avec les règles applicables et les procédures requises pour l'exercice de leur activité. Les grandes entreprises peuvent employer du personnel spécialisé pour réunir les informations et s'acquitter des procédures requises. Pour les PME et les start-ups en revanche, ces démarches peuvent représenter un frein important. Une étude récente a évalué à 170 millions d'EUR les économies annuelles qui pourraient être réalisées par les entreprises si huit procédures clés étaient disponibles entièrement en ligne, y compris pour les utilisateurs d'autres États membres. Une étude récente² a calculé que, si des informations très accessibles et de qualité étaient disponibles en ligne, les entreprises pourraient économiser entre 11 et 55 milliards d'EUR par an pour la recherche d'informations sur neuf thèmes qui les concernent au premier chef, avant de s'engager dans des activités transfrontières. Dans un marché unique à 28 membres, les coûts de collecte de l'information augmentent rapidement et affectent de manière disproportionnée les petites entreprises, ce qui les décourage souvent de rechercher des opportunités en dehors de leur marché national.

De même, pour les citoyens, les difficultés à obtenir des informations exactes en temps utile sont plus grandes dans un contexte transfrontière en ce qui concerne des questions pratiques de base, par exemple comment s'enregistrer en tant que résident, faire reconnaître ses

² «Study on information and assistance needs of businesses operating cross-border within the EU», rapport final, avril 2017.

qualifications, inscrire les enfants à l'école, faire immatriculer une voiture, percevoir une pension, etc.

Par ailleurs, les entreprises et les citoyens s'attendent à obtenir des informations exactes, complètes et à jour, et c'est tout à fait légitime. Les réponses doivent être disponibles en temps voulu et exploitables pour être réellement utiles. En outre, l'accès aux informations en différentes langues revêt une importance particulière pour les activités transfrontières.

Trouver des informations claires et exhaustives concernant les exigences applicables ne représente qu'une première étape. Des procédures administratives doivent aussi être accomplies afin de se conformer aux règles. La numérisation des procédures clés réduit les coûts de mise en conformité et augmente le taux de respect des réglementations applicables.

Il convient de trouver une solution aux obstacles pratiques spécifiques signalés par des entreprises et des citoyens européens en rapport avec l'accès aux informations et aux procédures en ligne depuis un autre État membre. Parmi les exemples notables, on peut citer les informations et formulaires non disponibles en plusieurs langues, l'utilisation de champs n'acceptant que la saisie de données nationales, la reconnaissance de moyens d'identification nationaux uniquement et la restriction aux seuls systèmes de paiement nationaux pour le paiement de frais ou des remboursements.

Un autre obstacle de taille souvent signalé est lié à la transmission transfrontière des justificatifs requis dans une procédure. Les États membres exigent souvent des documents ou des données certifiés (traduits) et authentifiés, notamment lorsque les demandeurs sont étrangers. Certains États membres ont déjà mis en œuvre au plan national le principe «une fois pour toutes», qui suppose l'échange interne de données entre registres officiels nationaux, mais le processus de numérisation n'est pas encore achevé. Par ailleurs, de tels échanges ne sont actuellement pas possibles au-delà des frontières.

Enfin, 92 % des consommateurs et des entreprises ignorent l'existence de services en ligne au niveau européen auxquels ils pourraient faire appel en cas de problèmes. Ces services sont très peu utilisés à l'heure actuelle. Ils sont parcellaires, de qualité inégale et, la plupart du temps, ne disposent pas de mécanismes de remontée des avis d'utilisateurs.

L'Union européenne a déjà pris un certain nombre de mesures dans le passé pour résoudre toutes ces questions – à un niveau sectoriel toutefois –, par exemple en mettant en place des points de contact uniques dans le domaine des services (guichets uniques «services»), des biens (points de contact «produit» et points de contact «produits de construction»), des qualifications professionnelles (centres d'assistance pour les qualifications professionnelles), pour répondre aux préoccupations des consommateurs (centres des consommateurs), etc. Ces services n'étant généralement pas reliés entre eux et leur domaine d'action étant limité, la plupart des utilisateurs ne connaissent pas leur existence et risquent de ne pas les trouver en cas de besoin. L'offre actuelle d'informations en ligne, de services d'assistance et de procédures en ligne pour les citoyens et les entreprises ne cible pas clairement les besoins des utilisateurs.

La nécessité de s'attaquer aux problèmes susmentionnés d'une manière systématique et efficace a été mise en avant à maintes reprises et recueille l'adhésion massive des citoyens, des entreprises et des États membres:

- Le rapport de 2014 du groupe de haut niveau sur les services aux entreprises³, plusieurs résolutions du Parlement européen et diverses communications de la Commission prônent la mise à disposition d'une offre plus complète et conviviale d'informations et de services d'assistance, afin d'aider les entreprises à s'orienter dans le marché unique. Ils ont proposé des versions améliorées de plateformes et de points de contact existants ou, plus radicalement, leur fusion en un guichet unique.
- Les conclusions du Conseil «Compétitivité» de mars 2015 sur la politique du marché unique ont appelé à un engagement politique pour «renforcer et rationaliser les instruments du marché unique [...] afin de mieux répondre aux besoins des entreprises et des citoyens dans leurs activités transfrontières». Cet appel a été réitéré par le Conseil «Compétitivité» de février 2016, qui s'est en outre félicité «de l'introduction de la notion de portail numérique unique qui [...] répondrait en particulier aux besoins des start-ups».
- Dans sa stratégie pour un marché unique numérique et sa stratégie pour le marché unique adoptées en 2015, la Commission a fait part de son intention de répondre aux problèmes susmentionnés en mettant en place un portail numérique unique, lequel figure aussi en bonne place dans le plan d'action pour l'administration en ligne⁴, qui définit des actions visant à accélérer la mutation numérique des services publics.
- En janvier 2016, le Parlement européen a préconisé l'élaboration d'un portail numérique unique et global en tant que procédure numérique unique de bout en bout permettant aux entreprises de s'installer et d'exercer des activités partout dans l'Union et couvrant la création en ligne de l'entreprise, l'acquisition de noms de domaines, l'échange d'informations sur la conformité, la reconnaissance des factures électroniques, l'établissement des déclarations de revenus, un régime de TVA en ligne simplifié, des informations en ligne sur la conformité des produits, le détachement de travailleurs, les droits des consommateurs, l'accès à des réseaux de consommateurs et d'entreprises, les procédures de notification et les mécanismes de règlement des différends.
- En juin 2016, la plateforme REFIT (composée de représentants des entreprises, des partenaires sociaux, de la société civile et des États membres) a émis un avis recommandant, d'une part, l'établissement d'un guichet unique donnant accès, dans chaque État membre, à des informations claires et à des services coordonnés pour les entreprises afin d'aider les sociétés opérant dans le marché unique, et, d'autre part, la définition de critères de qualité minimaux communs pour ce qui concerne le contenu, le fonctionnement et le niveau d'intégration de chaque portail dans le portail numérique unique.
- Enfin, le rapport 2017 sur la citoyenneté de l'Union, publié en janvier 2017, considère le portail numérique unique comme une priorité pour la citoyenneté de l'Union.

La présente initiative apporte une réponse ambitieuse à ces appels à agir. Elle vise à améliorer de manière notable la disponibilité en ligne, la qualité et l'accessibilité des informations, des services d'assistance et des procédures qui sont utiles aux citoyens et aux entreprises dans

³ Rapport final du groupe de haut niveau sur les services aux entreprises, avril 2014.

⁴ «Plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne — Accélérer la mutation numérique des administrations publiques», communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions, COM(2016) 0179 final.

l'Union, à plus forte raison lorsqu'ils souhaitent exercer leurs activités ou se déplacer à l'intérieur du marché unique. Elle repose sur une coopération étroite entre la Commission et les États membres en vue d'une mise en œuvre progressive et efficace des différentes exigences qu'implique ce projet.

La Commission et les États membres auront la responsabilité de fournir des informations relatives aux règles, droits et obligations qui s'appliquent dans les domaines clés définis par le présent règlement.

En outre, les États membres seront tenus de proposer un certain nombre de procédures clés intégralement en ligne et de les rendre pleinement accessibles aux utilisateurs d'autres États membres de l'Union selon un calendrier convenu. L'objectif est de réduire de manière significative la charge administrative et de supprimer les obstacles disproportionnés auxquels sont confrontés les citoyens et les entreprises de l'Union établis dans un État membre donné lorsqu'ils doivent se conformer aux règles applicables dans un autre État membre.

Les autorités publiques gagnent aussi à faciliter le respect des règles, dans la mesure où cela se traduira pour elles par des gains d'efficacité. Un basculement intégral vers les procédures en ligne contribuera à la modernisation de l'administration publique et générera des économies conséquentes, comme l'ont constaté plusieurs États membres après avoir mis en œuvre des projets nationaux de numérisation⁵. Cette exigence n'affecte en aucune manière les règles et les prescriptions de fond existantes, mais les rend plus transparentes et facilite le respect des règles et procédures nationales et de l'Union.

Les informations, les services d'assistance et les procédures en ligne seront soumis à des critères de qualité clairs et opérationnels. En particulier, les informations seront mises à la disposition des citoyens et des entreprises dans au moins une langue officielle de l'Union en plus de la langue nationale (ou des langues nationales, le cas échéant). Des mécanismes spécifiques seront mis en place afin de garantir que le portail numérique unique est centré sur les utilisateurs, par exemple un outil recueillant leurs avis.

La mise en œuvre efficace du portail numérique unique sera assurée grâce à la création d'un groupe de coordination, qui servira de forum pour la coopération entre la Commission et les États membres. En améliorant considérablement les expériences des utilisateurs, cette initiative augmentera dans une large mesure la confiance des citoyens et des entreprises dans le marché unique. La numérisation des procédures et la fourniture d'informations exactes et fiables, ainsi qu'un accès plus aisé aux services d'assistance, faciliteront les échanges transfrontières, généreront des gains d'efficacité et réduiront les tracasseries administratives, contribuant ainsi à offrir de nouvelles perspectives en matière de croissance et d'emploi.

Cohérence avec les dispositions existantes dans le domaine d'action

a) Accès aux informations en ligne

La directive sur les services⁶ avait déjà institué un droit à obtenir des informations, tant pour les prestataires que pour les destinataires de services: les informations relatives, par exemple, aux exigences applicables aux prestataires de services dans chaque État membre doivent être accessibles en ligne par l'intermédiaire des guichets uniques. La charte des guichets uniques

⁵ Voir le chapitre 6.2.3 de l'analyse d'impact.

⁶ Directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur (JO L 376 du 27.12.2006, p. 36).

électroniques, établie au titre de la directive sur les services et approuvée par le Conseil en 2013, a encouragé les États membres à adopter une approche centrée sur l'utilisateur dans la fourniture d'informations via les guichets uniques, de sorte à couvrir tous les domaines ayant une importance pour les entreprises, notamment la TVA, l'impôt sur les bénéfices, la sécurité sociale et le droit du travail.

Les portails «L'Europe est à vous», «e-Justice», le portail d'information sur la TVA et le réseau européen des services de l'emploi (EURES) sont déjà des mines d'informations concernant les droits et les obligations des citoyens, des entreprises, des travailleurs et des consommateurs dans le marché unique, ainsi que dans le domaine de la justice.

La présente proposition s'appuie sur ces services existants: les États membres devront fournir des informations en ligne fiables, claires et compréhensibles sur les règles et les exigences applicables sur leur territoire aux citoyens et aux entreprises qui souhaitent faire usage de leurs droits dans le marché unique. La proposition n'affecte en rien les dispositions de fond dans les domaines pour lesquels des informations doivent être fournies, mais exige simplement des États membres qu'ils assurent une totale transparence en ce qui concerne les règles applicables.

b) Accès aux services d'assistance et de résolution de problèmes

Différents points de contact et mécanismes de résolution de problèmes ont été établis sur la base d'actes de l'Union afin d'aider les citoyens et les entreprises à exercer leurs droits dans le marché unique. La présente initiative apportera une réponse au caractère parcellaire des informations et au manque de visibilité en rendant les services d'assistance et de résolution de problèmes plus repérables et accessibles et en garantissant que tout service mis à disposition par l'intermédiaire du portail respecte certaines normes minimales de qualité.

c) Accès aux procédures en ligne

Dans le cadre de la directive sur les services, les États membres sont tenus de veiller à ce que toutes les procédures et formalités relatives à l'accès à une activité de service et à l'exercice d'une telle activité puissent être exécutées en ligne par l'intermédiaire des guichets uniques appropriés ou auprès des autorités compétentes (article 8). La directive sur les qualifications professionnelles⁷ (article 57 *bis*) établit la même obligation en ce qui concerne les exigences, procédures et formalités pour les matières qui relèvent de son champ d'application.

La présente proposition imprime la logique du marché unique dans les procédures en ligne déjà établies par les États membres sur la base des directives précitées ou de tout autre acte législatif national ou de l'Union pertinent, en faisant obligation aux États membres de permettre l'accès plein et entier à ces procédures également aux utilisateurs – citoyens comme entreprises – d'autres États membres et en définissant les principales conditions pour garantir cette accessibilité transfrontière.

De plus, la présente initiative impose aux États membres de faire en sorte que les procédures clés présentant un intérêt général pour les citoyens et les entreprises, recensées par le présent règlement, soient intégralement accessibles en ligne, y compris pour les utilisateurs d'autres États membres. Elle garantit aussi qu'à la demande des utilisateurs, des pièces justificatives

⁷ Directive 2005/36/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 septembre 2005 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles (JO L 255 du 30.9.2005, p. 22).

puissent être échangées par voie électronique entre les autorités concernées de différents États membres.

Parmi ces procédures, l'enregistrement aux fins d'une activité commerciale a une importance particulière pour les entreprises. Cependant ne devraient pas en faire partie les procédures à suivre pour la constitution de sociétés en tant qu'entités juridiques. Comme l'annonçaient la stratégie pour le marché unique⁸ et le plan d'action pour l'administration en ligne, la Commission a inclus dans son programme de travail pour 2017⁹ une initiative visant à aborder d'une manière globale la facilitation des solutions numériques tout au long du cycle de vie d'une entreprise, y compris pour l'enregistrement en ligne d'une activité commerciale. La Commission a débuté ses travaux préparatoires concernant cette initiative relative au droit des sociétés et envisage d'inclure dans le portail les liens vers les procédures en ligne pertinentes dès leur mise en place sur la base de cette initiative.

Le présent règlement exigera, pour ce qui est de certaines procédures clés, une numérisation complète du «guichet» (l'interface entre les citoyens ou les entreprises d'une part et les administrations nationales d'autre part, qui peut être un simple formulaire en ligne à compléter). Il n'aura aucune incidence sur le fonctionnement de l'«arrière-guichet» (les étapes suivantes de la procédure concernée qui se déroulent à l'intérieur des administrations nationales et entre celles-ci) ni sur le fond des procédures établies au niveau national, c'est-à-dire sur les différentes étapes ou les compétences des autorités nationales ou infranationales concernées. Les ajustements qui seront rendus nécessaires du fait de la présente initiative porteront uniquement sur le processus de numérisation des procédures et sur la suppression des obstacles empêchant les utilisateurs d'autres États membres d'y accéder.

L'accès aux procédures en ligne et la numérisation des procédures pourront s'appuyer sur le règlement eIDAS¹⁰, qui exige des États membres qu'ils reconnaissent, pour le mois de septembre 2018, les moyens d'identification électroniques notifiés par d'autres États membres, ce qui fera disparaître l'un des obstacles empêchant actuellement les utilisateurs d'accéder aux procédures en ligne dans d'autres États membres.

- **Cohérence avec les autres politiques de l'Union**

La présente initiative contribue à l'objectif de la stratégie pour un marché unique numérique visant à moderniser les administrations publiques, à réaliser l'interopérabilité transfrontière et à faciliter l'interaction avec les citoyens, un objectif également présent dans le plan d'action pour l'administration en ligne. Elle se situe dans le droit fil de l'objectif de mutation numérique que s'est fixé la Commission en vue de rationaliser la présence sur le web et d'éviter un morcellement encore plus grand qui résulterait de la création de nouveaux portails et points de contact. L'initiative est conforme aux recommandations du cadre d'interopérabilité européen.

La proposition contribue à la mise en œuvre de l'initiative en faveur des start-up et des scale-up, qui promeut la croissance des entreprises en améliorant leur environnement économique et

⁸ «Améliorer le marché unique: de nouvelles opportunités pour les citoyens et les entreprises», communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions, COM(2015) 550 final du 28.10.2015.

⁹ https://ec.europa.eu/commission/work-programme-2017_fr

¹⁰ Règlement (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive 1999/93/CE (JO L 257 du 28.8.2014, p. 73).

en allégeant les formalités administratives. Les PME, en particulier celles qui sont actives au-delà des frontières, bénéficieront d'une baisse des coûts liés à la recherche d'informations, dans une mesure relativement plus importante que les grandes entreprises. Elles bénéficieront aussi d'une qualité plus uniforme des informations, de l'assistance et des procédures disponibles en ligne. Celles qui sont actives au-delà des frontières pourront utiliser les procédures en ligne qui sont importantes pour elles. En outre, il sera plus facile pour les PME de trouver les procédures liées au marché unique et ainsi d'accéder à de nouveaux marchés dans l'Union. Grâce à un accès plus aisé aux services d'assistance et de résolution des problèmes et à un outil spécial permettant un retour d'informations, elles seront en mesure de signaler des problèmes en rapport avec les règles et les autorités publiques de façon simple et intuitive dans toutes les langues de l'Union.

Les initiatives suivantes, en cours ou prévues, à l'échelle de l'Union sont importantes pour le portail numérique unique dans la mesure où elles contribueront soit à la couverture des domaines d'information, soit à la numérisation des procédures:

- le cadre d'interopérabilité européen (EIF): en permettant de renforcer l'interopérabilité entre administrations publiques dans toute l'Europe, il améliorera le niveau d'interconnexion des services publics;
- le Vocabulaire des principaux services publics (*Core Public Services Vocabulary – CPSV*), un modèle de données commun pour la description des principaux services publics et événements de la vie des entreprises. Son utilisation par les États membres lors de la conception et de la mise à jour de leurs sites web pourrait faciliter la traduction des contenus et le développement de l'outil de recherche pour le portail numérique unique, améliorant ainsi la repérabilité des informations, des procédures et des services d'assistance;
- le système d'interconnexion des registres du commerce (BRIS)¹¹ assurera l'accès au niveau de l'Union aux informations concernant les sociétés immatriculées dans les États membres et l'échange d'informations entre différents registres (il devrait être opérationnel en juin 2017);
- l'interconnexion électronique des registres d'insolvabilité de l'Union renforcera (à partir de 2019) l'efficacité de la gestion des procédures d'insolvabilité transfrontières;
- la carte électronique européenne de services, qui a fait l'objet d'une proposition de la Commission adoptée en janvier 2017¹², permet une procédure électronique simplifiée pour les prestataires de certains services aux entreprises et services de construction qui ont l'intention de fournir ces services dans un autre État membre; un des éléments essentiels de cette procédure est la communication entre les autorités des pays d'origine et d'accueil;
- le document unique de marché européen (DUME)¹³ est une déclaration sur l'honneur par laquelle un candidat certifie qu'il remplit les critères requis dans le cadre des

¹¹ Directive 2012/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 modifiant la directive 89/666/CEE du Conseil et les directives 2005/56/CE et 2009/101/CE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne l'interconnexion des registres centraux, du commerce et des sociétés (JO L 156 du 16.6.2012, p. 1).

¹² <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/20813>

¹³ Règlement d'exécution (UE) 2016/7 de la Commission du 5 janvier 2016 établissant le formulaire type pour le document unique de marché européen (JO L 3 du 6.1.2016, p. 16).

procédures de passation de marchés publics. Sa version électronique est susceptible de devenir une des pièces maîtresses de la mise en œuvre du principe «une fois pour toutes» dans le domaine des marchés publics;

- l'initiative prévue en matière de droit des sociétés vise à faciliter l'utilisation des solutions numériques tout au long du cycle de vie d'une entreprise, conformément à ce qui est exposé dans le programme de travail de la Commission pour 2017;
- l'extension prévue du mini-guichet unique pour la TVA;
- les actions liées au principe «une fois pour toutes», qui font partie intégrante du plan d'action pour l'administration en ligne, faciliteront le partage d'informations et de données entre les administrations des États membres. Le projet pilote à grande échelle portant sur des situations concrètes de la vie des entreprises et l'évaluation de sa faisabilité pour les citoyens constitueront un premier pas dans cette direction.

2. BASE JURIDIQUE, SUBSIDIARITÉ ET PROPORTIONNALITÉ

• Base juridique

L'article 21, paragraphe 2, l'article 48 et l'article 114, paragraphe 1, du TFUE concernant le rapprochement des législations sont pertinents pour la présente proposition. Aux termes de l'article 26, paragraphe 2, le marché intérieur comporte un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises, des personnes, des services et des capitaux est assurée selon les dispositions des traités. L'article 21, paragraphe 2, du TFUE constitue une base juridique pour l'adoption de règles visant à faciliter l'exercice, par les citoyens de l'Union, des droits visés à l'article 21, paragraphe 1. L'article 48 fournit une base juridique pour l'adoption de mesures dans le domaine de la sécurité sociale qui sont nécessaires pour l'établissement de la libre circulation des travailleurs. L'article 114 constitue une base juridique, sauf si les traités en disposent autrement, pour l'adoption de mesures en vue de la réalisation des objectifs énoncés à l'article 26 du TFUE.

La présente proposition a pour objectif de permettre aux citoyens et aux entreprises d'accéder facilement aux informations, aux procédures et aux services d'assistance et de résolution de problèmes qui leur sont nécessaires pour pouvoir exercer leurs droits dans le marché intérieur. À cet effet, la proposition établit un portail numérique unique dans le cadre duquel la Commission et les autorités compétentes sont appelées à jouer un rôle important pour la réalisation des objectifs susmentionnés. L'initiative vise uniquement à supprimer les discriminations et à alléger la charge administrative supplémentaire pesant sur les citoyens et les entreprises qui opèrent ou souhaitent opérer dans d'autres États membres en totale conformité avec les règles et procédures nationales. Elle n'a aucune incidence sur la substance de ces règles et procédures ou sur les compétences y afférentes.

Étant donné que l'initiative a une triple finalité et que les volets concernant la libre circulation des citoyens, la sécurité sociale et l'objectif de réaliser le marché intérieur et d'assurer son fonctionnement en ce qui concerne la fourniture d'informations, de procédures et de services d'assistance et de résolution de problèmes ne peuvent être considérés comme simplement accessoires, l'initiative devrait avoir pour fondement l'article 21, paragraphe 2, l'article 48 et l'article 114, paragraphe 1, du TFUE.

• Subsidiarité

La présente proposition a pour principal objectif d'améliorer le fonctionnement du marché unique pour tous les citoyens et entreprises de l'Union. Le marché unique n'est pas un espace où les règles sont totalement harmonisées. En dehors des principes fondamentaux et des

domaines dans lesquels des règles totalement harmonisées ont été convenues, les citoyens et les entreprises doivent toujours se conformer aux règles nationales lorsqu'ils se déplacent, travaillent, s'établissent ou font des affaires hors de leurs frontières. Il est donc essentiel pour le fonctionnement du marché unique que les citoyens et les entreprises puissent trouver facilement les règles qui sont applicables dans chaque État membre autre que le leur. Il est tout aussi essentiel que les procédures visant à garantir le respect de ces règles n'entraînent pas une charge réglementaire supplémentaire significative pour les utilisateurs étrangers en comparaison avec les utilisateurs nationaux.

Ces objectifs ne peuvent être réalisés de manière satisfaisante sans une action à l'échelle de l'Union. L'offre actuelle d'informations et de services d'assistance manque de cohérence car les instruments, qui sont le fruit de l'action de l'Union, ne sont pas suffisamment reliés entre eux et pas assez simples à utiliser. Une approche commune visant à assurer la qualité au moyen de normes de qualité minimales fait défaut. Alors que le cadre juridique favorise les synergies, celles-ci n'ont cependant pas été suffisamment exploitées par les États membres (en l'absence d'obligations contraignantes).

Étant donné le caractère transnational du marché unique et la nécessité de considérer la situation actuelle dans un contexte transfrontière, une action à l'échelle de l'Union sera plus efficace pour contribuer à réduire les coûts que doivent engager les citoyens et les entreprises de l'Union qui se lancent dans des activités transfrontières.

- **Proportionnalité**

La présente proposition établit un juste équilibre entre, d'une part, la nécessité de laisser aux États membres la maîtrise et la responsabilité de la fourniture des informations nationales, des procédures nationales ainsi que des services d'assistance et de résolution des problèmes, et, d'autre part, le besoin de lever les obstacles apparus au fil du temps au détriment des citoyens et des entreprises qui tentent d'exercer leurs droits au sein du marché unique.

Les mesures prévues par le présent règlement ne vont pas au-delà de ce qui est nécessaire à la résolution des problèmes constatés et à la réalisation des objectifs fixés. Les coûts d'investissement initiaux liés à l'élargissement du champ des informations, aux traductions et à la mise en ligne de procédures peuvent être allégés grâce à l'utilisation des fonds de l'Union. Par ailleurs, ces coûts initiaux seront compensés à plus long terme par les économies réalisées tant par les entreprises que par les administrations nationales.

Le présent règlement n'entraîne pas d'obligations supplémentaires pour les citoyens et les entreprises, l'utilisation du portail numérique unique étant entièrement facultative.

- **Choix de l'instrument**

Le présent règlement est fondé sur l'article 21, paragraphe 2, pour ce qui concerne les dispositions relatives à la libre circulation des citoyens, sur l'article 48 pour les dispositions concernant la numérisation de certaines procédures relatives à la sécurité sociale, et sur l'article 114, paragraphe 1, du TFUE pour toutes les autres dispositions qui visent à améliorer le fonctionnement du marché unique en assurant un meilleur accès transfrontière aux informations, aux services d'assistance et de résolution de problèmes ainsi qu'aux procédures en ligne. Sur la base de ces dispositions du traité, la proposition rapproche aussi les législations des États membres relatives à la qualité de ces services offerts aux citoyens et aux entreprises exerçant des activités transfrontières.

3. RÉSULTATS DES ÉVALUATIONS EX POST, DES CONSULTATIONS DES PARTIES INTÉRESSÉES ET DES ANALYSES D'IMPACT

• Évaluations ex post/bilans de qualité de la législation existante

L'évaluation ex post du cadre existant (réglementaire et non réglementaire) susceptible de s'appliquer au portail numérique unique a mis en lumière un certain nombre de problèmes concernant les services individuels, ainsi que leur manque d'efficacité, d'efficience et de cohérence en tant qu'offre globale de services destinés aux citoyens et aux entreprises dans le marché unique.

L'efficacité des services existants est compromise par leur manque de visibilité et de repérabilité en ligne, leur qualité globalement insuffisante et la sous-utilisation qui en résulte. Une majorité de consommateurs et d'entreprises ignorent l'existence de services d'assistance en ligne au niveau européen.

L'accessibilité transfrontière reste limitée, car les informations nationales sont souvent parcellaires ou disponibles seulement dans la langue nationale, et les procédures mises en ligne pour les utilisateurs nationaux ne peuvent, bien souvent, pas être exécutées en ligne par des utilisateurs étrangers. De plus, le niveau de qualité et de centrage sur l'utilisateur sont très variables selon les services.

Pour ce qui est des services établis par une législation contraignante de l'Union, les critères de qualité se sont révélés trop généraux (guichets uniques) ou sont pour ainsi dire inexistantes (points de contact «produits»). Les critères de qualité supplémentaires adoptés sur une base volontaire (charte des guichets uniques) ont rencontré peu de succès. S'agissant des services mis en place par une législation non contraignante de l'Union et gérés par la Commission (SOLVIT, L'Europe est à vous), des critères de qualité ont été adoptés, mais en raison de leur caractère facultatif, seuls certains États membres y adhèrent pleinement. Il s'ensuit que l'accès à ces services reste limité et parcellaire pour des utilisateurs étrangers.

Les services d'assistance au niveau de l'Union sont considérés comme efficaces si l'on tient compte des économies et des autres avantages qu'ils représentent pour les entreprises et les citoyens, par comparaison avec d'autres services, proposés par le secteur privé, qui sont nettement plus coûteux. Cependant, les services d'assistance au niveau national (guichets uniques, points de contact «produits» et points de contact «produits de construction») sont peu performants du point de vue de leur efficacité pour les entreprises. En outre, la piètre qualité de leurs sites web constitue une occasion manquée de réduire le nombre de demandes moyennant une meilleure information initiale en ligne, et ainsi de parvenir à une plus grande efficience. L'efficacité au regard des coûts et la «repérabilité» en ligne pourraient être améliorées si les différents services étaient mis en valeur sous un label commun. Cette dernière mesure peut être mieux réalisée à l'échelle de l'Union.

Tous les instruments qui ont été évalués dans ce contexte ont été créés par une action entreprise à l'échelle de l'Union, mais ils ne fonctionnent pas comme un tout. Alors que le cadre juridique favorise les synergies, ces dernières n'ont pas été suffisamment exploitées par les États membres, notamment du fait de l'absence d'obligations contraignantes et de structure de gouvernance englobant l'Union et les États membres, qui évaluerait et assurerait la cohérence de l'ensemble des instruments.

Les raisons sous-jacentes de la faible performance des services existants sont les suivantes: les approches sont cloisonnées, centrées sur l'administration, et conduisent à la fragmentation, les

administrations au niveau national et de l'Union ont conçu des services publics qui répondent à leurs propres besoins plus qu'à ceux de leurs utilisateurs, des solutions techniques conçues il y a de nombreuses années ne sont plus adaptées au progrès technique et aux meilleures pratiques actuelles, et les administrations nationales ne se préoccupent pas assez des utilisateurs étrangers.

- **Consultation des parties intéressées**

L'ensemble du processus de consultation concernant le portail numérique unique a débuté en novembre 2015 et s'est achevé en décembre 2016. Il a comporté l'organisation d'un atelier spécifique à l'intention des parties intéressées, une consultation publique en ligne et de nombreuses discussions bilatérales avec les parties intéressées et les États membres.

a) **Atelier concernant le portail numérique unique, mars 2016**

Parmi les participants figuraient des représentants des guichets uniques, des chambres de commerce et des autorités nationales. De leur point de vue, de nombreux problèmes se posent en termes d'accès à l'information, de disponibilité des procédures en ligne et d'accès aux services d'assistance. Ces problèmes semblent être imputables à des lacunes dans la législation, à un manque d'informations ou d'assistance ainsi qu'à une mise en œuvre imparfaite par les autorités nationales et locales.

Au cours de la discussion sur les procédures en ligne, les participants ont fait observer qu'il était très difficile d'utiliser les procédures en ligne au-delà des frontières. Même si plusieurs États membres ont fait des progrès impressionnants dans le domaine de l'administration en ligne, lesquels bénéficient à leurs ressortissants, la reconnaissance des signatures électroniques et des identifiants électroniques étrangers est encore très limitée, ce qui empêche les utilisateurs étrangers d'avoir accès aux procédures en ligne.

b) **Consultation publique en ligne**

Lors de la consultation publique en ligne, 367 réponses ont été reçues, dont 45 % émanaient des entreprises, 45 % des citoyens et 10 % des autorités publiques.

Cette consultation a mis en évidence un fort consensus entre les entreprises et les citoyens sur l'importance des principaux axes que devrait comporter la présente initiative, 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 considèrent que cet aspect est très important ou important;
- l'accès aux procédures en ligne: 94 % des entreprises et 92 % des citoyens considèrent que cet aspect est très important ou important;
- l'accès aux services fournissant une assistance à la demande: 88 % des entreprises et 87 % des citoyens considèrent que cet aspect est très important ou important.

c) **Échanges avec les parties intéressées et les États membres**

Les avis des parties intéressées ont été recueillis au cours de nombreuses réunions et manifestations, notamment lors de l'audition sur «La citoyenneté de l'Union dans la pratique» en mars 2016, lors de l'assemblée annuelle des PME à Luxembourg en novembre 2015, lors des discussions avec les représentants des PME en juin et octobre 2016, ainsi que lors des discussions menées sur une base bilatérale tout au long de 2016 avec plusieurs organisations représentant les entreprises et les consommateurs, parmi lesquelles Eurochambres,

Eurocommerce, BusinessEurope, les chambres de commerce nationales, la CEA-PME et Startup City Alliance Europe.

Diverses organisations représentant les entreprises ont confirmé que celles-ci trouveraient très utile que tous les outils d'information en ligne soient réunis dans un cadre unique. Par ailleurs, certaines encouragent le développement d'une architecture d'information commune à tous les États membres. Les parties intéressées du monde de l'entreprise insistent sur le fait que les informations fournies doivent être suffisantes pour permettre de s'engager légalement dans des activités transfrontières, c'est-à-dire qu'elles doivent comporter non seulement des renseignements techniques détaillés, mais aussi des indications sur les exigences réglementaires applicables en matière d'essais et de déclaration, entre autres. En ce qui concerne les procédures, la plupart de ces parties intéressées font valoir que toutes les procédures devraient être intégralement disponibles en ligne, afin d'éviter un gaspillage de ressources en temps et en argent.

Les États membres ont été consultés par l'intermédiaire du groupe d'experts «directive Services» (notamment son sous-groupe du réseau EUGO), du comité sur la reconnaissance mutuelle, ainsi que lors de réunions bilatérales avec les autorités nationales. Dix-sept États membres ont rédigé un document de prise de position demandant la mise en place d'un réseau de portails uniques numériques (portails d'administration en ligne pleinement fonctionnels) destinés à aider les entreprises à démarrer, à se développer et à exercer leurs activités au-delà des frontières nationales en leur fournissant toutes les informations nécessaires pour opérer dans un autre État membre. Ils défendent également l'idée que les entreprises ne devraient avoir à suivre qu'une seule procédure numérique pour s'établir et exercer leurs activités n'importe où dans l'Union.

Une majorité d'États membres soulignent l'importance de la qualité et de la convivialité des sites web qui feront partie du portail numérique unique et accueillent favorablement la proposition d'utiliser un label de qualité. Ils sont également favorables à l'idée de mettre les informations à la disposition des utilisateurs dans au moins une autre langue de l'Union couramment utilisée. Les États membres ont fait remarquer que la mise en ligne de procédures nécessitait des investissements substantiels, ce qui ralentit quelquefois leur adoption. La plupart des États membres souhaitent une répartition claire des responsabilités entre le niveau national et le niveau de l'Union et préféreraient que la maîtrise et la gestion des contenus relèvent de la compétence nationale. La plupart d'entre eux souhaiteraient également que la Commission joue un rôle de coordination majeur, notamment pour la définition des objectifs en termes de mises à jour, de contenu, d'utilité, etc.

- **Obtention et utilisation d'expertise**

Une vaste série d'études et d'enquêtes réalisées par les institutions de l'Union ou par les parties intéressées entre 2008 et 2017, de larges consultations d'experts, d'États membres et d'autres parties intéressées, y compris un atelier spécialement consacré à cette problématique, ont fourni une base d'expertise solide.

- **Analyse d'impact**

Une analyse d'impact a été effectuée en amont de la présente initiative. La version révisée du rapport tient compte des recommandations formulées par le comité d'examen de la réglementation dans son premier avis négatif du 20 janvier 2017 et des points supplémentaires soulevés par le comité dans son avis positif définitif du 7 mars 2017.

Trois options stratégiques ont été envisagées dans l'analyse d'impact:

- Option 1: des portails pour les entreprises et les citoyens centralisés au niveau national, avec une structure d'information centrale via des portails uniques au niveau national comme au niveau de l'Union, mais selon une approche non contraignante pour ce qui est du déploiement des procédures en ligne. Aucune solution de l'Union n'est prévue pour l'acceptation des documents et des données provenant d'autres États membres. Chaque État membre devrait fusionner les trois principaux points de contact (concernant les services et les produits) pour les entreprises.
- Option 2: une démarche coordonnée par l'Union, laissant aux États membres le soin de décider où ils fournissent les informations en ligne requises. Ceux-ci devraient seulement transmettre les liens vers les sites web pertinents à un registre central de la Commission, où un moteur de recherche commun irait les retrouver pour les présenter à l'utilisateur en réponse à une recherche. Parallèlement, un outil de recherche de services d'assistance serait développé pour orienter les utilisateurs vers le service d'assistance approprié. Le moteur de recherche serait limité au contenu du portail et pourrait être intégré dans les portails et pages web nationaux et de l'Union. Cette option obligerait les États membres à mettre intégralement en ligne certaines procédures clés pour les entreprises et les citoyens, selon un calendrier convenu.
- Option 3: une approche totalement centralisée pour l'ensemble de l'Union, car toutes les informations, nationales et de l'Union, seraient diffusées par l'intermédiaire d'une base de données centrale établie à l'échelle de l'Union. Cette option supposerait de mettre en ligne les mêmes vingt procédures clés prévues dans l'option 2, mais comporterait la mise en place d'un outil informatique spécial devant permettre la coopération entre autorités du pays d'origine et du pays d'accueil pour le suivi administratif afin de répondre aux besoins (principalement en ce qui concerne la présentation de pièces justificatives) de l'utilisateur étranger. La «repérabilité» des informations et des procédures serait facile dans la base de données centrale. Un outil commun de recherche d'assistance (comme dans l'option 2) aiderait à trouver les services d'assistance.

L'option 1 a été considérée comme une solution efficiente mais pas très efficace, à cause de l'inconvénient significatif qu'il y a à laisser les États membres décider du déploiement des procédures en ligne et de l'absence de solution commune au problème de l'utilisation transfrontière des pièces justificatives requises dans les procédures. En outre, le problème de la repérabilité ne serait pas réglé de manière satisfaisante, étant donné que les moteurs de recherche des portails nationaux pour les entreprises n'assureraient pas, en principe, les recherches dans toutes les langues de l'Union. Enfin, l'absence d'un instrument commun pour le suivi de la qualité compliquerait le contrôle du respect des critères de qualité. Pour ces raisons, il a été conclu que cette option n'apporterait vraisemblablement pas une réponse satisfaisante aux besoins des utilisateurs.

L'option 3 a, de loin, obtenu les meilleures appréciations eu égard à son adéquation avec les besoins des utilisateurs. Son approche totalement centralisée serait l'assurance d'une harmonisation dans la manière de présenter les informations, qui permettrait aux utilisateurs de trouver facilement les informations qu'ils cherchent. Des procédures harmonisées à l'échelle de l'Union seraient, par nature, entièrement accessibles aux utilisateurs transfrontières. Cependant, le défaut de faisabilité dû à la réticence des États membres à soutenir cette approche centralisée constitue un sérieux inconvénient. De plus, l'efficacité globale de cette option n'a pas été jugée très élevée dans la mesure où celle-ci conjugue des coûts très conséquents avec une duplication notable des efforts.

C'est l'option 2 qui a été retenue, car elle offre suffisamment de garanties quant à sa mise en œuvre effective, grâce à l'utilisation d'un outil commun de remontée des avis des utilisateurs aux fins du suivi des contenus et de la qualité. Il est considéré que l'option choisie est la plus à même d'atteindre les objectifs de manière efficiente et proportionnée, tout en maximisant les avantages pour les parties intéressées. La Commission et les États membres devront coopérer étroitement en vue d'une mise en œuvre progressive et efficace des différentes exigences qu'implique cette option.

- **Réglementation affûtée et simplification**

Le règlement facilitera l'accès des entreprises, et notamment des PME, au marché unique en réduisant de manière significative les coûts de transaction pour la prestation de services ou la vente de biens dans d'autres États membres. Un meilleur accès au marché unique conduira à davantage d'économies d'échelle et de gamme, qui se traduiront par une compétitivité renforcée au niveau de l'entreprise et amélioreront le rapport coût/efficacité. Cette proposition répond aussi à une récente demande de la plateforme REFIT, qui préconise la mise en place d'un guichet unique fournissant des informations claires et des services coordonnés aux entreprises dans chaque État membre, ainsi que la définition de critères de qualité minimaux communs en ce qui concerne le contenu, le fonctionnement et le niveau d'intégration de chaque portail dans le portail numérique unique.

- **Droits fondamentaux**

La présente proposition respecte et promeut les droits inscrits dans la charte des droits fondamentaux, en particulier le droit de circuler et de séjourner librement sur le territoire des États membres (article 45), le droit d'étudier (article 14), de chercher un emploi, de travailler, de s'établir ou de fournir des services dans tout État membre (article 15). Le règlement vise également à remédier au problème de la discrimination, même indirecte, dont font l'objet les ressortissants d'autres États membres par rapport aux ressortissants nationaux, puisqu'il prévoit des dispositions pour que les informations disponibles via le portail le soient aussi dans une autre langue que la langue nationale et que les procédures en ligne soient accessibles à des utilisateurs d'autres États membres (article 21, paragraphe 2, de la charte et article 18, du TFUE).

4. INCIDENCE BUDGÉTAIRE

Les coûts de mise en œuvre du présent règlement s'élèveraient à 109 millions d'EUR pour les coûts d'investissement initiaux et à environ 8 millions d'EUR pour le fonctionnement annuel, pour tous les États membres et la Commission réunis. Les coûts d'investissement initiaux seraient partiellement compensés en une année grâce aux économies réalisées par les entreprises transfrontalières sur les frais supplémentaires de traduction et de certification et sur les coûts afférents aux services de conseil, économies estimées à 86 millions d'EUR. Pour les pays comptant le moins de procédures en ligne, la numérisation des autres procédures coûterait 6,6 millions d'EUR. Si l'on replace cette dépense dans son contexte, elle représente environ 2 à 4 % des fonds ESI pour la période 2014-2020 que ces pays ont prévu de consacrer à l'administration en ligne.

5. AUTRES ÉLÉMENTS

- **Plans de mise en œuvre et modalités de suivi, d'évaluation et d'information**

Un plan de mise en œuvre sera proposé aux États membres, avec une description détaillée des actions devant être exécutées afin d'assurer le lancement du portail numérique unique dans les

délais. Le règlement établit qu'un rapport d'évaluation sur le fonctionnement du portail numérique unique et sur les obstacles au marché unique qui auront été signalés sera présenté au Parlement européen et au Conseil deux ans après l'adoption du règlement, puis tous les deux ans. Il est également prévu de réaliser une évaluation cinq ans après l'entrée en vigueur du règlement. Le groupe de coordination pour le portail numérique unique, organisme central de coordination dans la structure de gouvernance dudit portail, assistera la Commission dans le suivi du fonctionnement du portail et de l'application du règlement.

- **Description détaillée des différentes dispositions de la proposition**

L'article 1^{er} définit l'objet du règlement proposé.

L'article 2 établit le portail numérique unique et définit en quoi il consiste. Il précise que le portail donne des informations sur les droits, les obligations et les règles liés au marché intérieur qui s'appliquent aux utilisateurs du portail dans les domaines énumérés à l'annexe I du règlement, qu'il propose aux utilisateurs des informations sur les procédures en place dans les domaines énumérés à l'annexe I et des liens y renvoyant et, enfin, qu'il présente des informations sur des services d'assistance et de résolution de problèmes, auxquels il donne accès et qui visent à aider les utilisateurs à comprendre les informations ou à accomplir certaines procédures, tels que les services énumérés à l'annexe III ou mentionnés à l'article 6 du règlement.

L'article 3 définit les termes importants du règlement.

L'article 4 établit les obligations incombant aux États membres et à la Commission en matière de fourniture des informations.

L'article 5 réaffirme le principe de non-discrimination en ce qui concerne les procédures en ligne, en ce qu'il impose aux États membres d'ouvrir aux utilisateurs d'autres États membres l'accès aux procédures en ligne existantes. Il fait en outre obligation aux États membres de garantir que les treize procédures énumérées à l'annexe II du règlement puissent être accomplies intégralement en ligne, et précise ce qu'il faut entendre par «procédure intégralement en ligne».

L'article 6 permet aux États membres d'élargir l'offre de services d'assistance et de résolution de problèmes en ajoutant au portail des services proposés par des opérateurs privés ou semi-privés, moyennant toutefois le respect de certaines conditions.

Les articles 7 à 9 énoncent les critères de qualité liés aux informations à diffuser et aux explications sur les procédures et les services d'assistance auxquels le portail renverra.

L'article 10 établit les exigences de qualité générales en ce qui concerne les procédures en ligne.

L'article 11 précise les conditions auxquelles les procédures en ligne doivent satisfaire pour être accessibles aux utilisateurs d'autres États membres, par exemple la disponibilité des instructions dans une autre langue que la langue nationale, la non-utilisation de formats de données nationaux, la reconnaissance d'identifiants électroniques et de signatures et de cachets électroniques, de même que la possibilité de communication de justificatifs en format électronique. Cet article prévoit le recours au système d'information du marché intérieur (IMI) pour vérifier l'authenticité de justificatifs.

L'article 12 prévoit un mécanisme d'échange électronique de justificatifs à la demande expresse de l'utilisateur. Il confère à la Commission le pouvoir de définir les fonctionnalités techniques d'un tel mécanisme.

L'article 13 énonce les critères de qualité auxquels doivent répondre les services d'assistance et de résolution de problèmes.

L'article 14 établit le mécanisme qui permettra de contrôler la qualité des informations, des procédures et des services d'assistance auxquels le portail renverra. Il précise en outre les mesures que la Commission peut prendre pour remédier aux lacunes qualitatives.

Les articles 15 à 18 définissent les solutions techniques qui permettront au portail de remplir ses fonctions et détaillent les responsabilités respectives de la Commission et des États membres.

Les articles 19 et 20 traitent du nom du portail et instaurent le cadre dans lequel s'inscriront les activités coordonnées destinées à promouvoir le portail.

Les articles 21 à 23 ont pour objet la collecte de données statistiques et le recueil d'avis des utilisateurs, et font obligation à la Commission de créer un outil facile d'emploi permettant aux utilisateurs du portail de signaler les obstacles qu'ils rencontrent lorsqu'ils veulent exercer leurs droits au titre du marché intérieur.

L'article 24 impose aux États membres de désigner un coordonnateur national et de lui confier des missions précises en rapport avec le portail.

L'article 25 institue le groupe de coordination du portail.

L'article 26 définit les missions du groupe de coordination du portail.

L'article 27 prévoit l'établissement d'un programme de travail annuel en tant qu'instrument appuyant l'application du règlement.

L'article 28 porte sur les coûts afférents au développement et à la maintenance du portail, aux actions pour promouvoir celui-ci ainsi qu'à la traduction des informations sur les sites nationaux.

L'article 29 énonce les exigences relatives au traitement des données à caractère personnel dans le contexte du règlement.

L'article 30 définit les modalités de la coopération entre le portail et d'autres réseaux d'information et d'assistance établis par des actes du droit de l'Union.

L'article 31 clarifie la relation entre le règlement et d'autres actes du droit de l'Union.

L'article 32 autorise l'utilisation du système IMI pour les besoins de l'application du règlement.

L'article 33 fait obligation à la Commission de présenter périodiquement, au Parlement européen et au Conseil, un rapport sur le fonctionnement du portail et du marché intérieur.

L'article 34 régit la délégation de pouvoirs accordée à la Commission à l'article 21.

L'article 35 établit le comité qui assistera la Commission et précise les compétences d'exécution conférées à la Commission au titre du règlement.

L'article 36 modifie le règlement (UE) n° 1024/2012 relatif à l'IMI.

L'article 37 traite de l'entrée en vigueur et de la mise en application du règlement.

L'annexe I énumère les domaines d'informations qui sont importants pour l'exercice, par les citoyens et les entreprises, des droits relevant du marché intérieur, conformément à l'article 2, paragraphe 2, point a).

L'annexe II donne la liste des procédures que les utilisateurs devraient être en mesure d'effectuer intégralement en ligne, conformément à l'article 5, paragraphe 2.

L'annexe III énumère les services d'assistance et de résolution de problèmes auxquels les utilisateurs devraient avoir accès par l'intermédiaire du portail, conformément à l'article 2, paragraphe 2, point c).

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

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,
 vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 21, paragraphe 2, son article 48 et son article 114, paragraphe 1,
 vu la proposition de la Commission européenne,
 après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,
 vu l'avis du Comité économique et social européen¹⁴,
 vu l'avis du Comité des régions¹⁵,
 après consultation du Contrôleur européen de la protection des données,
 statuant conformément à la procédure législative ordinaire,
 considérant ce qui suit:

- (1) Le marché unique est l'une des réalisations les plus concrètes de l'Europe. En rendant possible la libre circulation des personnes, des biens, des services et des capitaux, il ouvre des perspectives nouvelles aux citoyens et aux entreprises. Le présent règlement est l'une des initiatives-phares de la stratégie pour le marché unique¹⁶, l'objectif étant de faire en sorte que le marché unique libère tout son potentiel et qu'il soit encore plus facile pour les citoyens et les entreprises de se déplacer à l'intérieur de l'Union, de faire des affaires, de s'établir et d'étendre leurs activités au-delà des frontières nationales.
- (2) Dans sa communication sur le marché unique numérique¹⁷, la Commission reconnaît le rôle que jouent les technologies numériques et l'internet dans la transformation de nos modes de vie et de nos manières de travailler, en offrant des perspectives extrêmement prometteuses pour l'innovation, la croissance et l'emploi. Elle y indique qu'il serait possible d'apporter une réponse plus satisfaisante aux besoins des citoyens

¹⁴ JO C [...] du [...], p. [...].

¹⁵ JO C [...] du [...], p. [...].

¹⁶ «Améliorer le marché unique: de nouvelles opportunités pour les citoyens et les entreprises», communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions, COM(2015) 550 final du 28 octobre 2015.

¹⁷ «Stratégie pour un marché unique numérique en Europe», communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions, COM(2015) 192 final du 6 mai 2015.

et des entreprises dans leur propre pays et dans leurs activités transfrontières en assurant l'extension et l'intégration des portails, réseaux, services et systèmes européens existants et en les reliant à un «portail numérique unique». Le plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne¹⁸ mentionne, parmi les actions prévues pour 2017, le portail numérique unique. Dans le rapport sur la citoyenneté de l'Union¹⁹, le portail numérique unique figure en tant que priorité en ce qui concerne les droits attachés à la citoyenneté de l'Union.

- (3) À plusieurs reprises, le Parlement européen et le Conseil ont préconisé la mise à disposition d'une offre plus complète et plus facile à utiliser d'informations et de services d'assistance pour aider les entreprises à s'orienter dans le marché unique, ainsi qu'un renforcement et une rationalisation des outils liés au marché unique afin de mieux répondre aux besoins des citoyens et des entreprises dans le contexte de leurs activités transfrontières.
- (4) Le présent règlement répond à ces appels à agir en proposant aux citoyens et aux entreprises un accès aisé aux informations, aux procédures et aux services d'assistance et de résolution de problèmes dont ils ont besoin pour exercer leurs droits dans le marché intérieur. Le présent règlement établit un portail numérique unique dans le cadre duquel la Commission et les autorités compétentes sont appelées à jouer un rôle important en vue de la réalisation de ces objectifs.
- (5) Le présent règlement dresse la liste des domaines d'information utiles aux citoyens et aux entreprises qui exercent leurs droits dans le marché intérieur; il devrait faire obligation aux États membres et à la Commission de garantir que tous ces domaines d'information soient pleinement couverts par les sites web et les portails en ligne au niveau national et de l'Union. Il importe en outre que les informations ne portent pas uniquement sur les règles et les obligations en vigueur pour les citoyens et les entreprises, mais aussi sur les procédures à accomplir pour respecter lesdites règles et obligations. Il importe que les informations diffusées décrivent aussi les services d'assistance et de résolution de problèmes auxquels les citoyens et les entreprises peuvent avoir recours s'ils ont des difficultés à comprendre les informations, à les mettre en pratique dans leur cas particulier ou à accomplir une procédure.
- (6) Étant donné que la présente initiative poursuit une triple finalité, à savoir alléger la charge administrative supplémentaire pesant sur les citoyens et les entreprises qui opèrent ou souhaitent opérer dans d'autres États membres en totale conformité avec les règles et procédures nationales, éliminer les discriminations et assurer le fonctionnement du marché intérieur en ce qui concerne la mise à disposition d'informations, de procédures et de services d'assistance et de résolution de problèmes, et comme la présente proposition touche à la libre circulation des citoyens et à la sécurité sociale, des dimensions qui ne sauraient être qualifiées d'accessoires, il convient que le présent règlement repose sur l'article 21, paragraphe 2, l'article 48 et l'article 114, paragraphe 1, du TFUE.
- (7) Pour que les citoyens et les entreprises de l'Union soient en mesure d'exercer leur droit à la libre circulation dans le marché intérieur, il convient que l'Union se dote de

¹⁸ «Plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne – Accélérer la mutation numérique des administrations publiques», communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions, COM(2016) 0179 final.

¹⁹ Rapport sur la citoyenneté de l'Union: Renforcer les droits des citoyens dans une Union du changement démocratique, COM(2017) 30/2 final du 24 janvier 2017.

mesures spécifiques permettant à ces citoyens et entreprises d'obtenir aisément des informations fiables et complètes sur les droits que leur confère le droit de l'Union, ainsi que sur les prescriptions réglementaires et les procédures applicables au niveau national auxquelles ils doivent se conformer pour pouvoir se déplacer, vivre ou étudier ou pour pouvoir s'établir ou exercer une activité commerciale dans un État membre autre que le leur. Les informations à fournir au niveau national devraient se rapporter non seulement aux règles nationales qui mettent en œuvre le droit de l'Union, mais aussi à toute autre disposition de droit interne qui s'applique également aux citoyens et aux entreprises d'autres États membres.

- (8) Il est évident que les citoyens et les entreprises (ci-après les «utilisateurs») d'autres États membres sont parfois pénalisés par leur méconnaissance des règles et des systèmes administratifs nationaux, de même que par les langues parlées et par la distance géographique qui les sépare des autorités publiques dans ces autres pays. Pour lever le plus efficacement possible les obstacles entravant le marché intérieur qui en découlent, la meilleure solution est de permettre aux utilisateurs d'autres États membres de consulter des informations en ligne, dans une langue qu'ils sont à même de comprendre, d'accomplir de bout en bout, en ligne, les procédures requises pour se conformer au droit national et de leur proposer de l'aide lorsque lesdites règles et procédures ne sont pas suffisamment claires ou lorsqu'ils sont face à des obstacles qui les empêchent d'exercer leurs droits.
- (9) Différents actes de l'Union ont été adoptés pour apporter des solutions en mettant en place des points de contact uniques dans certains secteurs, notamment les «guichets uniques» établis par la directive sur les services²⁰, qui proposent en ligne des informations, des services d'assistance et l'accès à certaines procédures en matière de fourniture de services, les points de contact «produit»²¹ et les points de contact «produit de construction»²², destinés à donner accès à des règles techniques propres à certains produits, de même que les centres d'assistance pour les qualifications professionnelles²³, qui aident les personnes exerçant certaines professions à travailler dans un autre État membre. En outre, des réseaux ont été mis en place, tels que les centres européens des consommateurs, qui ont pour but de faire mieux connaître les droits dont jouissent les consommateurs dans l'Union et de faciliter la résolution de différends liés à des achats faits dans d'autres États membres du réseau, que ce soit en ligne ou lors de voyages. Le réseau SOLVIT²⁴ vise quant à lui à apporter des solutions rapides, efficaces et informelles aux citoyens et aux entreprises lorsque des autorités publiques font barrage à l'exercice des droits que leur confère le droit de l'Union dans le marché intérieur. Enfin, plusieurs portails d'information, comme «L'Europe est à vous», pour ce qui est du marché intérieur, et e-Justice, dans le domaine judiciaire, ont

²⁰ Directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur (JO L 376 du 27.12.2006, p. 36).

²¹ Règlement (CE) n° 764/2008 du Parlement européen et du Conseil du 9 juillet 2008 établissant les procédures relatives à l'application de certaines règles techniques nationales à des produits commercialisés légalement dans un autre État membre et abrogeant la décision n° 3052/95/CE (JO L 218 du 13.8.2008, p. 21).

²² Règlement (UE) n° 305/2011 du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2011 établissant des conditions harmonisées de commercialisation pour les produits de construction et abrogeant la directive 89/106/CEE du Conseil (JO L 88 du 4.4.2011, p. 5).

²³ Directive 2005/36/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 septembre 2005 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles (JO L 255 du 30.9.2005, p. 22).

²⁴ Recommandation de la Commission du 17 septembre 2013 sur les principes régissant SOLVIT (JO L 249 du 19.9.2011, p. 10).

été mis en place pour faire connaître les règles en vigueur au niveau national et au niveau de l'Union.

- (10) Compte tenu du caractère sectoriel de ces actes, l'offre actuelle d'informations, de services d'assistance et de procédures en ligne, à l'intention des citoyens et des entreprises, demeure très morcelée. Les informations et les procédures disponibles en ligne ne sont pas toujours les mêmes partout, la qualité des services proposés est insatisfaisante, et les informations ainsi que les services d'assistance sont méconnus. Certains services sont difficiles à trouver pour les utilisateurs d'autres pays ou leur demeurent fermés, ce qui continue de poser problème.
- (11) Le présent règlement devrait mettre en place un point d'accès unique permettant aux citoyens et aux entreprises d'avoir accès à des informations sur les règles et exigences auxquelles ils doivent se conformer, qu'elles découlent du droit de l'Union et/ou du droit national. Il devrait simplifier les contacts entre les citoyens et les entreprises, d'une part, et les services d'assistance et de résolution de problèmes existant à l'échelle de l'Union ou des États membres, d'autre part, et les rendre plus efficaces. Le portail devrait en outre faciliter l'accès aux procédures et leur accomplissement. Il convient dès lors que le présent règlement fasse obligation aux États membres de permettre aux utilisateurs de réaliser intégralement en ligne certaines procédures particulièrement importantes pour la majorité des citoyens et des entreprises qui franchissent les frontières de leur État membre, sans que cette obligation ait la moindre incidence sur les exigences matérielles à respecter dans ces domaines de l'action publique en vertu d'actes du droit de l'Union et/ou de la législation nationale. Dans ce contexte, le présent règlement devrait encourager l'application du principe «une fois pour toutes» aux fins de l'échange de justificatifs entre autorités compétentes d'États membres différents.
- (12) Le portail devrait être centré sur l'utilisateur et facile à utiliser; il devrait permettre aux citoyens et aux entreprises d'interagir avec les administrations nationales et de l'Union en leur donnant la possibilité d'exprimer leur avis tant sur les services proposés par l'intermédiaire du portail que sur le fonctionnement du marché intérieur, à la lumière de leur expérience. Dans un souci d'amélioration continue de la qualité des services, l'outil de retour d'informations devrait mettre les utilisateurs en mesure de signaler les éléments qui, d'après eux, posent problème, fonctionnent mal ou devraient être mis en place.
- (13) La réussite du portail sera le fruit d'efforts communs à la Commission et aux États membres. Le portail devrait comporter une interface utilisateur commune intégrée dans l'actuel portail «L'Europe est à vous», qui sera gérée par la Commission. L'interface utilisateur commune devrait proposer des liens renvoyant aux informations, aux procédures et aux services d'assistance ou de résolution de problèmes disponibles sur les portails gérés par les autorités compétentes des États membres ou par la Commission. Pour faciliter l'utilisation du portail, il convient que l'interface utilisateur existe dans toutes les langues officielles de l'Union. Le fonctionnement du portail devrait reposer sur des outils techniques élaborés par la Commission en coopération avec les États membres.
- (14) Dans la charte des guichets uniques électroniques établis par la directive sur les services²⁵, les États membres se sont engagés librement à adopter une approche centrée sur l'utilisateur dans la fourniture d'informations par l'intermédiaire desdits

²⁵

La charte a été approuvée par le Conseil en 2013.

guichets uniques, dans le but de couvrir les domaines particulièrement importants pour les entreprises, dont la TVA, l'impôt sur les bénéfices, la sécurité sociale ou le droit du travail. Dans le respect de ladite charte et sur la base de l'expérience acquise avec le portail «L'Europe est à vous», il convient que les informations en ligne décrivent aussi les services d'assistance et de résolution de problèmes auxquels les citoyens et les entreprises peuvent avoir recours s'ils ont des difficultés à comprendre les informations données, à les mettre en pratique dans leur cas particulier ou à accomplir une procédure.

- (15) Le présent règlement devrait imprimer la logique du marché intérieur dans le contexte des procédures en ligne en imposant le principe général de non-discrimination également pour ce qui est de l'accès des citoyens ou des entreprises aux procédures en ligne déjà en place au niveau des États membres en vertu du droit national ou du droit de l'Union. Les utilisateurs qui ne résident pas ou ne sont pas établis dans un État membre devraient avoir accès aux procédures en ligne et pouvoir les accomplir sans rencontrer d'obstacles tels que des champs de formulaire qui ne permettent de saisir que des numéros de téléphone ou des codes postaux nationaux, des frais à acquitter uniquement au moyen de systèmes qui n'acceptent pas les paiements internationaux, l'absence d'explications détaillées dans une langue différente de la ou des langues nationales, l'impossibilité de transmettre des justificatifs par voie électronique aux autorités situées dans un autre État membre et le refus de reconnaître les moyens d'identification électronique délivrés dans d'autres États membres.
- (16) Le présent règlement devrait être fondé sur le règlement eIDAS²⁶, lequel établit les conditions de reconnaissance, par les États membres, de certains moyens d'identification électronique des personnes physiques et morales qui relèvent d'un schéma d'identification électronique notifié d'un autre État membre. Les utilisateurs devraient avoir la possibilité, dès la date d'application dudit règlement, d'utiliser leurs moyens d'identification et d'authentification dans le contexte d'activités transfrontières ou d'interactions par voie électronique avec des autorités compétentes.
- (17) Plusieurs actes sectoriels du droit de l'Union, tels que la directive sur les services²⁷, la directive sur les qualifications professionnelles²⁸ et les directives concernant les marchés publics²⁹, imposent la mise en ligne intégrale des procédures. Il convient que le présent règlement complète ces exigences en imposant que certaines procédures essentielles pour les citoyens comme pour les entreprises soient pleinement accessibles en ligne.
- (18) Pour que les citoyens et les entreprises puissent directement tirer avantage du marché intérieur sans devoir faire face à un surcroît de charges administratives superflues, le présent règlement devrait imposer la numérisation intégrale de l'interface utilisateur de

²⁶ Règlement (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive 1999/93/CE (JO L 257 du 28.8.2014, p. 73).

²⁷ Directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur (JO L 376 du 27.12.2006, p. 36).

²⁸ Directive 2005/36/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 septembre 2005 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles (JO L 255 du 30.9.2005, p. 22).

²⁹ Directive 2014/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur la passation des marchés publics et abrogeant la directive 2004/18/CE (JO L 94 du 28.3.2014, p. 65) et directive 2014/25/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 relative à la passation de marchés par des entités opérant dans les secteurs de l'eau, de l'énergie, des transports et des services postaux et abrogeant la directive 2004/17/CE (JO L 94 du 28.3.2014, p. 243).

certaines procédures clés pour les utilisateurs d'autres États membres, lesquelles sont énumérées à l'annexe II du présent règlement; il devrait en outre déterminer les critères pour qu'une procédure puisse être considérée comme intégralement en ligne. L'«enregistrement d'une activité commerciale» fait partie des procédures particulièrement importantes pour les entreprises. Il convient toutefois que cette notion n'inclue pas les procédures à suivre pour la constitution de sociétés en tant qu'entités juridiques car les procédures de ce type requièrent l'application d'une approche globale visant à faciliter les solutions numériques tout au long du cycle de vie d'une société. Pour établir une entreprise dans un autre État membre, l'enregistrement auprès d'un système de sécurité sociale et d'un système d'assurance est requis en vue de l'inscription des salariés et du versement de cotisations à chacun de ces systèmes. De telles procédures concernent toutes les entreprises, quel que soit leur secteur d'activité, de sorte qu'il convient de prévoir que les deux procédures d'enregistrement précitées soient disponibles en ligne.

- (19) Dans certains cas, compte tenu de l'état actuel des possibilités techniques, il se peut que l'utilisateur d'une procédure soit encore tenu de se présenter en personne devant une autorité compétente dans le contexte d'une procédure en ligne, par exemple pour demander ou faire renouveler un passeport ou une carte d'identité contenant des données biométriques. Toute exception de cette nature devrait être limitée aux situations dans lesquelles il n'existe pas de technologie numérique permettant de réaliser l'objectif de la procédure.
- (20) Le présent règlement ne devrait pas avoir d'incidence sur les compétences des autorités nationales aux différentes étapes de chaque procédure, pas plus que sur l'organisation des étapes des procédures, par voie électronique ou non, au sein des autorités compétentes ou entre celles-ci.
- (21) Le présent règlement ne devrait pas avoir d'incidence sur les règles de coordination de la sécurité sociale énoncées dans le règlement (CE) n° 883/2004 du Parlement européen et du Conseil³⁰ et le règlement (CE) n° 987/2009 du Parlement européen et du Conseil³¹, qui définissent les droits et obligations des assurés et des institutions de sécurité sociale, de même que les procédures applicables en matière de coordination de la sécurité sociale.
- (22) Plusieurs réseaux et services ont été créés au niveau des États membres et de l'Union pour aider les citoyens et les entreprises dans leurs activités transfrontières. Il est important que ces réseaux et services, dont les centres européens des consommateurs, «L'Europe vous conseille», SOLVIT, le bureau d'assistance «Droits de la propriété intellectuelle», Europe Direct et le réseau Entreprise Europe, fassent partie du portail numérique unique, afin que tout utilisateur potentiel puisse les retrouver. Ceux qui sont énumérés à l'annexe III du présent règlement ont été mis en place par des actes contraignants du droit de l'Union, tandis que d'autres reposent sur une participation libre. Les premiers devraient être soumis aux critères de qualité énoncés dans le présent règlement, tandis que les seconds devraient s'engager librement à se conformer à ces critères pour que les services qu'ils proposent soient accessibles par l'intermédiaire du portail.

³⁰ Règlement (CE) n° 883/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 portant sur la coordination des systèmes de sécurité sociale (JO L 166 du 30.4.2004, p. 1).

³¹ Règlement (CE) n° 987/2009 du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 fixant les modalités d'application du règlement (CE) n° 883/2004 portant sur la coordination des systèmes de sécurité sociale (JO L 284 du 30.10.2009, p. 1).

- (23) Par ailleurs, les États membres et la Commission peuvent décider d'ajouter d'autres services nationaux d'assistance et de résolution de problèmes, qu'ils soient assurés par les autorités compétentes ou par des opérateurs privés ou semi-privés, dans les conditions prévues par le présent règlement. En principe, il incombe aux autorités compétentes d'aider les citoyens et les entreprises en cas de demandes relatives aux règles et procédures en vigueur que ne pourraient satisfaire pleinement les services en ligne. Dans des domaines très spécialisés toutefois, et lorsque les services proposés par des opérateurs privés ou semi-privés répondent aux besoins des utilisateurs, les États membres peuvent proposer à la Commission d'inclure de tels services dans le portail, pour autant que ceux-ci respectent la totalité des conditions établies par le présent règlement et ne fassent pas double emploi avec des services d'assistance ou de résolution des problèmes déjà disponibles.
- (24) Pour aider les utilisateurs dans leur recherche de services, le présent règlement devrait prévoir la mise en place d'un outil les orientant automatiquement vers le service approprié.
- (25) Le respect d'une série minimale d'exigences de qualité est primordial pour que le portail numérique unique soit une réussite; il importe en effet que les informations et les services proposés soient fiables, sans quoi la crédibilité du portail dans son ensemble pourrait être mise à mal. L'accès aux informations est nettement facilité pour les utilisateurs d'autres États membres si celles-ci sont disponibles non seulement dans la langue nationale du pays concerné, mais aussi dans au moins une autre langue officielle de l'Union. La traduction des informations dans cette autre langue officielle de l'Union devrait être fidèle au contenu du texte disponible dans la ou les langues nationales.
- (26) Le présent règlement devrait également permettre la vérification des justificatifs transmis en format électronique par les utilisateurs lorsque ces derniers les ont fournis sans cachet électronique ou authentification émanant de l'autorité compétente qui les a émis et si l'outil technique permettant l'échange direct de justificatifs entre les autorités compétentes de différents États membres n'est pas encore disponible. Pour de tels cas, il convient que le présent règlement prévoie un mécanisme efficace de coopération administrative entre les autorités compétentes des États membres, fondé sur le système d'information du marché intérieur («IMI») établi par le règlement (UE) n° 1024/2012 du Parlement européen et du Conseil³². Il y a lieu de modifier le règlement (UE) n° 1024/2012 pour que les organes et organismes de l'Union puissent intervenir dans l'IMI.
- (27) Les services en ligne fournis par les autorités compétentes sont essentiels pour améliorer la qualité des services proposés aux citoyens et aux entreprises. Lorsque les administrations publiques des États membres s'efforcent de ne plus imposer aux citoyens et aux entreprises de produire plusieurs fois la même information mais s'emploient à réutiliser ces éléments autant que possible, il convient que les utilisateurs qui accomplissent des procédures dans d'autres États membres se voient offrir la même facilité, pour alléger tout surcroît de charge administrative.
- (28) Pour encourager encore davantage le recours aux procédures en ligne, le présent règlement devrait, dans le respect du principe «une fois pour toutes», jeter les bases de

³² Règlement (UE) n° 1024/2012 du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2012 concernant la coopération administrative par l'intermédiaire du système d'information du marché intérieur et abrogeant la décision 2008/49/CE de la Commission («règlement IMI») (JO L 316 du 14.11.2012, p. 1).

l'échange direct de justificatifs entre les autorités compétentes concernées de différents États membres, lorsque les citoyens ou les entreprises en font la demande. Le principe «une fois pour toutes» signifie que les citoyens et les entreprises ne devraient pas être tenus de fournir les mêmes informations à des autorités publiques plus d'une fois dans le contexte de l'échange transfrontière de justificatifs.

- (29) Le système technique sécurisé qui devrait être mis en place pour permettre l'échange de justificatifs au titre du présent règlement devrait aussi donner l'assurance aux autorités compétentes qui demandent un document que celui-ci a bien été délivré par l'autorité appropriée.
- (30) Un tel système devrait être mis à disposition, parallèlement à d'autres systèmes qui mettent en place des dispositifs de coopération entre autorités, comme l'IMI ou [la carte électronique européenne de services], et ne devrait pas avoir d'incidence sur d'autres systèmes, dont celui prévu par l'article 4 du règlement (CE) n° 987/2009, le document unique de marché européen prévu par la directive (UE) 2014/24 du Parlement européen et du Conseil³³, l'interconnexion de registres nationaux, l'interconnexion des registres centraux, du commerce ou des sociétés en application de la directive 2009/101/CE du Parlement européen et du Conseil³⁴ et des registres d'insolvabilité en application du règlement (UE) 2015/848 du Parlement européen et du Conseil³⁵.
- (31) Afin de garantir des conditions uniformes d'application du système technique permettant l'échange de justificatifs, il convient de conférer des compétences d'exécution à la Commission pour que celle-ci établisse, en particulier, les spécifications techniques d'un système traitant les demandes d'échange de justificatifs introduites par les utilisateurs et assurant la transmission de ces justificatifs, ainsi que les mesures requises pour garantir l'intégrité et la confidentialité de la transmission. Ces compétences devraient être exercées conformément au règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil³⁶.
- (32) Il devrait incomber aux autorités compétentes et à la Commission d'assurer le respect des critères de qualité en ce qui concerne les informations, les procédures et les services relevant de leurs responsabilités respectives. Il convient que les coordonnateurs nationaux et la Commission surveillent le respect des critères de qualité, les premiers au niveau national et la seconde au niveau de l'Union, et remédient aux éventuels problèmes qui se font jour. Le présent règlement devrait doter la Commission d'un large éventail de moyens d'action lui permettant de faire face à toute dégradation de la qualité des services proposés par l'intermédiaire du portail, selon le degré de gravité et la persistance de cette dégradation, notamment en faisant intervenir le groupe de coordination du portail. Ces moyens d'action ne devraient

³³ Directive 2014/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur la passation des marchés publics et abrogeant la directive 2004/18/CE (JO L 94 du 28.3.2014, p. 65).

³⁴ Directive 2009/101/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 tendant à coordonner, pour les rendre équivalentes, les garanties qui sont exigées, dans les États membres, des sociétés au sens de l'article 48, deuxième alinéa, du traité, pour protéger les intérêts tant des associés que des tiers (JO L 258 du 1.10.2009, p. 11).

³⁵ Règlement (UE) 2015/848 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2015 relatif aux procédures d'insolvabilité (JO L 141 du 5.6.2015, p. 19).

³⁶ Règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 établissant les règles et principes généraux relatifs aux modalités de contrôle par les États membres de l'exercice des compétences d'exécution par la Commission (JO L 55 du 28.2.2011, p. 13).

préjuger en rien de la responsabilité générale incombant à la Commission quant au contrôle du respect du présent règlement.

- (33) Il convient que le présent règlement détermine les principales fonctionnalités des outils techniques appuyant le fonctionnement du portail, en particulier l'interface utilisateur commune, le répertoire de liens et l'outil commun de recherche de services d'assistance. Afin de garantir des conditions uniformes d'application des solutions techniques à la base du portail, des compétences d'exécution devraient être conférées à la Commission afin que celle-ci définisse l'organisation, la structure et le marquage de chaque information, procédure et service d'assistance ou de résolution de problèmes relevant de la responsabilité soit de la Commission soit des États membres, pour les besoins de l'interface utilisateur. Ces compétences d'exécution devraient être exercées en conformité avec le règlement (UE) n° 182/2011. Le présent règlement devrait en outre répartir clairement les responsabilités entre la Commission et les États membres en ce qui concerne le développement, la disponibilité, la maintenance et la sécurité de ces outils.
- (34) Pour que les différents domaines d'information, les procédures et les services d'assistance et de résolution de problèmes à proposer par l'intermédiaire du portail puissent produire tous leurs effets, il convient de les faire connaître dans une mesure nettement plus large aux publics cibles et de sensibiliser ces derniers à leur fonctionnement. L'inclusion dans le portail devrait aider les utilisateurs à trouver beaucoup plus aisément les informations, les procédures et les services d'assistance et de résolution de problèmes dont ils ont besoin, même s'ils ne les connaissent pas au préalable. En outre, des efforts coordonnés de promotion seront nécessaires pour faire découvrir le portail et les possibilités offertes par celui-ci aux citoyens et aux entreprises dans l'Union tout entière. Dans un souci d'efficacité maximale, il importe que les actions en ce sens soient coordonnées dans le contexte du groupe de coordination et que les États membres alignent leurs initiatives en la matière de manière à faire référence à une marque commune dans tous les contextes pertinents, la marque du portail pouvant être associée à celle d'initiatives nationales.
- (35) Afin d'obtenir des données adéquates permettant d'apprécier le fonctionnement du portail numérique unique, il convient que le présent règlement fixe un cadre pour la définition de spécifications communes concernant la collecte et l'analyse des données sur l'utilisation des différents domaines d'information, procédures et services proposés par l'intermédiaire du portail. Il convient de déléguer à la Commission le pouvoir d'adopter des actes conformément à l'article 290 du traité pour ce qui est de la détermination des catégories précises de données à enregistrer, ainsi que de la méthode d'enregistrement et d'échange de ces données. Il est particulièrement important que la Commission procède à des consultations appropriées pendant ses travaux préparatoires, y compris au niveau des experts, et que ces consultations soient menées conformément aux principes établis dans l'accord interinstitutionnel «Mieux légiférer» du 13 avril 2016³⁷. En particulier, pour assurer la participation à parts égales à l'élaboration des actes délégués, le Parlement européen et le Conseil devraient recevoir tous les documents au même moment que les experts des États membres, et leurs experts devraient avoir systématiquement accès aux réunions des groupes d'experts de la Commission consacrées à l'élaboration d'actes délégués.

³⁷

Accord interinstitutionnel entre le Parlement européen, le Conseil de l'Union européenne et la Commission européenne «Mieux légiférer» (JO L 123 du 12.5.2016, p. 1).

- (36) Il convient d'habiliter la Commission à adopter des actes d'exécution aux fins d'établir des règles uniformes concernant la méthode d'enregistrement et d'échange de statistiques. Cette compétence devrait être exercée en conformité avec le règlement (UE) n° 182/2011.
- (37) Il convient que le contrôle de la qualité des informations, procédures et services d'assistance et de résolution de problèmes proposés par l'intermédiaire du portail soit effectué principalement au moyen d'un outil de retour d'informations invitant les utilisateurs à communiquer leur avis sur le contenu et la qualité des informations, procédures ou services d'assistance et de résolution de problèmes qu'ils ont utilisés. Ces avis seront recueillis dans un outil commun, auquel la Commission, les autorités compétentes et les coordonnateurs nationaux devraient avoir accès. Il y a lieu de conférer des compétences d'exécution à la Commission afin de garantir l'uniformité des conditions de mise en œuvre du présent règlement en ce qui concerne les fonctionnalités de cet outil de recueil d'avis des utilisateurs, ainsi que les modalités liées à la collecte et à la mise en commun de ces avis. Ces compétences devraient être exercées en conformité avec le règlement (UE) n° 182/2011.
- (38) Il convient que le présent règlement prévoie en outre un mécanisme pour que les utilisateurs puissent signaler, de leur plein gré et de façon anonyme, tout problème et toute difficulté rencontrés en exerçant leurs droits au sein du marché intérieur, et ce au moyen d'un outil d'évaluation du marché intérieur intégré au portail. Il importe de ne considérer un tel outil que comme complémentaire des mécanismes de traitement des plaintes puisqu'il ne peut proposer de réponse personnalisée aux utilisateurs. Les informations reçues devraient être combinées à celles émanant des services d'assistance et de résolution de problèmes concernant les cas qui leur auront été soumis, de manière à produire un panorama du marché intérieur tel qu'il est perçu par les utilisateurs et à mettre en évidence les aspects problématiques, en vue de possibles actions futures pour améliorer son fonctionnement.
- (39) Il convient de mettre en place un groupe de coordination, composé des coordonnateurs nationaux et présidé par la Commission, ayant pour mission de faciliter l'application du présent règlement, en particulier par l'échange des meilleures pratiques et par une collaboration visant à améliorer la présentation cohérente des informations, comme le requiert le présent règlement. Les travaux du groupe devraient être déterminés par les objectifs fixés dans le programme de travail annuel.
- (40) Lorsque les mesures prévues par le présent règlement entraînent le traitement de données à caractère personnel, il convient qu'elles soient mises en application conformément au droit de l'Union relatif à la protection de telles données, en particulier [la directive 95/46/CE³⁸] [le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil³⁹] et [le nouveau règlement remplaçant le règlement (CE) n° 45/2001] du Parlement européen et du Conseil.
- (41) Le présent règlement a pour objectif de garantir que les utilisateurs actifs dans d'autres États membres aient accès en ligne à des informations complètes, fiables et

³⁸ Directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (JO L 281 du 23.11.1995, p. 31).

³⁹ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1).

compréhensibles, existant au niveau de l'Union ou au niveau national, sur les droits, les règles et les obligations applicables, de même qu'à des procédures en ligne qu'ils peuvent accomplir intégralement depuis leur État membre et à des services d'assistance et de résolution de problèmes. Un tel objectif ne pouvant être atteint de manière suffisante par les États membres, l'Union est habilitée à prendre des mesures à cet effet, conformément au principe de subsidiarité consacré par l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.

- (42) Afin de permettre aux États membres et à la Commission d'élaborer et de mettre en place les outils nécessaires pour donner effet au présent règlement, il convient que certaines des dispositions de ce dernier s'appliquent deux ans après la date de son entrée en vigueur.
- (43) Le présent règlement respecte les droits fondamentaux et observe les principes consacrés notamment par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne et devrait être appliqué conformément à ces droits et principes.
- (44) Le Contrôleur européen de la protection des données a été consulté conformément à l'article [28, paragraphe 2,] du règlement [(CE) n° 45/2001] [nouveau règlement en la matière] et a rendu un avis le [date à insérer],

ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Chapitre I

Dispositions générales

Article premier *Objet*

- 1. Le présent règlement:
 - a) établit les règles permettant la mise en place et l'exploitation d'un portail numérique unique procurant aux citoyens et aux entreprises un accès aisé à des informations complètes et de qualité, à des services efficaces d'assistance et de résolution de problèmes, de même qu'à des procédures efficaces relatives aux règles qui, au niveau national ou au niveau de l'Union, s'appliquent aux citoyens et aux entreprises lorsque ceux-ci exercent ou ont l'intention d'exercer les droits qu'ils tirent du droit de l'Union dans le contexte du marché intérieur, au sens de l'article 26, paragraphe 2, du TFUE;
 - b) facilite l'utilisation des procédures par des utilisateurs d'autres États membres et encourage l'application du principe «une fois pour toutes»;
 - c) définit des règles permettant de faire rapport sur les obstacles qui entravent le marché intérieur sur la base des avis d'utilisateurs recueillis et des statistiques provenant des services proposés par l'intermédiaire du portail.

Article 2 *Établissement du portail numérique unique*

- 1. Un portail numérique unique (ci-après le «portail») est mis en place par la Commission et les autorités compétentes conformément au présent règlement. Le portail consiste en une interface utilisateur commune, qui est intégrée dans un portail

unique administré par la Commission, et renvoie à différents sites internet pertinents existant au niveau national ou de l'Union.

2. Le portail donne accès aux éléments suivants:

- a) des informations sur les droits, les obligations et les règles, établis par le droit national ou le droit de l'Union, qui s'appliquent aux utilisateurs lorsqu'ils exercent ou ont l'intention d'exercer les droits qu'ils tirent du droit de l'Union dans le contexte du marché intérieur, dans les domaines énumérés à l'annexe I;
- b) des informations sur les procédures à respecter au niveau national ou de l'Union pour pouvoir exercer lesdits droits et se conformer auxdites règles et obligations, ainsi que des liens renvoyant à de telles procédures;
- c) des informations sur des services d'assistance et de résolution de problèmes, ainsi que les liens y renvoyant, auxquels les citoyens et les entreprises peuvent avoir recours pour poser des questions ou soumettre des problèmes en rapport avec les droits, obligations ou procédures visés aux points a) et b), tels qu'énumérés à l'annexe III et mentionnés à l'article 6.

3. L'interface utilisateur commune mentionnée au paragraphe 1 (ci-après l'«interface utilisateur commune») est disponible dans toutes les langues officielles de l'Union.

Article 3 *Définitions*

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- 1) «utilisateur», tout citoyen de l'Union, toute personne physique résidant dans un État membre ou toute personne morale ayant son siège statutaire dans un État membre qui consulte les informations, les procédures ou les services d'assistance ou de résolution de problèmes mentionnés à l'article 2, paragraphe 2, par l'intermédiaire du portail;
- 2) «procédure», une succession de démarches qui doivent être accomplies par les utilisateurs pour se conformer à des exigences ou pour obtenir une décision d'une autorité compétente en vue de pouvoir exercer leurs droits, au sens de l'article 2, paragraphe 2, point a);
- 3) «autorité compétente», toute instance ou autorité d'un État membre établie au niveau local, régional ou national et dotée de compétences particulières en ce qui concerne les informations, les procédures et les services d'assistance et de résolution de problèmes relevant du présent règlement;
- 4) «justificatif», tout document ou toutes données, y compris du texte ou des enregistrements sonores, visuels ou audiovisuels, sur tout support, qui sont émis par une autorité compétente en vue d'attester la véracité de faits ou le respect d'exigences dans le contexte de procédures mentionnées à l'article 2, paragraphe 2, point b).

Chapitre II

Services proposés par le portail

Article 4

Accès aux informations

1. Les États membres veillent à ce que les utilisateurs aient aisément accès en ligne aux éléments énumérés ci-après par l'intermédiaire de leurs pages web nationales:
 - a) des informations sur les droits, les obligations et les règles mentionnés à l'article 2, paragraphe 2, point a), qui découlent du droit national;
 - b) des informations sur les procédures mentionnées à l'article 2, paragraphe 2, point b), qui sont établies au niveau national;
 - c) des informations sur les services d'assistance et de résolution de problèmes mentionnés à l'article 2, paragraphe 2, point c), qui existent au niveau national.
2. La Commission veille à ce que les utilisateurs aient aisément accès en ligne aux éléments énumérés ci-après par l'intermédiaire du portail unique mentionné à l'article 2, paragraphe 1:
 - a) des informations sur les droits, les obligations et les règles mentionnés à l'article 2, paragraphe 2, point a), qui découlent du droit de l'Union;
 - b) des informations sur les procédures mentionnées à l'article 2, paragraphe 2, point b), qui sont établies au niveau de l'Union;
 - c) des informations sur les services d'assistance et de résolution de problèmes mentionnés à l'article 2, paragraphe 2, point c), qui existent au niveau de l'Union.

Article 5

Accès aux procédures

1. Les États membres font en sorte que, lorsqu'une procédure mentionnée à l'article 2, paragraphe 2, point b), établie au niveau national est accessible en ligne aux utilisateurs de cet État membre et peut être accomplie en ligne par ceux-ci, cette procédure soit également accessible aux utilisateurs d'autres États membres et puisse être accomplie par ceux-ci sans discrimination.
2. Les États membres veillent à ce que les utilisateurs puissent accomplir intégralement en ligne les procédures énumérées à l'annexe II.
3. Les procédures mentionnées au paragraphe 2 sont considérées comme étant intégralement en ligne lorsque les utilisateurs peuvent s'identifier, fournir des informations, soumettre des justificatifs, signer et valider définitivement leurs démarches par voie électronique, à distance, par l'intermédiaire d'un seul mode de communication, et lorsque le résultat de la procédure est aussi communiqué par voie électronique.
4. Lorsque, du fait de sa finalité, une procédure telle que mentionnée au paragraphe 2 ne peut être accomplie sans que l'utilisateur doive se présenter en personne devant l'autorité compétente à un stade ou un autre de celle-ci, les États membres limitent cette obligation de se présenter en personne à ce qui est strictement nécessaire et objectivement justifié, et font en sorte que les autres démarches de la procédure

puissent être intégralement accomplies en ligne. Ils notifient de telles exceptions à la Commission.

5. Le présent règlement n'a pas d'incidence sur le fond des procédures établies au niveau national ou au niveau de l'Union ni sur les droits que celles-ci confèrent, dans tout domaine relevant de son champ d'application.
6. Aucune disposition du présent article n'empêche les États membres d'offrir aux utilisateurs la possibilité supplémentaire d'accéder aux procédures mentionnées à l'article 2, paragraphe 2, point b), et de les accomplir par des moyens autres qu'en ligne.

Article 6

Accès aux services d'assistance et de résolution de problèmes

1. Les États membres et la Commission veillent à ce que les utilisateurs aient aisément accès en ligne aux services d'assistance ou de résolution de problèmes mentionnés à l'article 2, paragraphe 2, point c).
2. Les coordonnateurs nationaux et la Commission peuvent, conformément à l'article 16, paragraphes 2 et 3, fournir des liens renvoyant à des services d'assistance et de résolution des problèmes qui sont proposés par des autorités compétentes, la Commission ou d'autres organes ou organismes de l'Union et qui ne figurent pas dans la liste de l'annexe III, si ces services respectent les exigences de qualité énoncées aux articles 9 et 13.
3. Si les besoins des utilisateurs le requièrent, le coordonnateur national peut proposer à la Commission d'ajouter au portail les liens renvoyant à des services d'assistance ou de résolution de problèmes assurés par des opérateurs privés ou semi-privés, pour autant que les services en question répondent aux conditions suivantes:
 - a) le service propose des informations ou une assistance dans les domaines et aux fins relevant du présent règlement et complète des services déjà disponibles sur le portail;
 - b) le service est proposé gratuitement ou à un prix abordable pour les micro-entreprises ou les citoyens;
 - c) le service respecte les exigences énoncées aux articles 9 et 13.
4. Lorsque le coordonnateur national a proposé d'inclure un lien en application du paragraphe 3 et qu'il communique ce lien conformément à l'article 16, paragraphe 3, la Commission vérifie que les conditions énoncées dans ce paragraphe sont remplies et, dans l'affirmative, active ledit lien.

Chapitre III

Exigences de qualité

SECTION 1

EXIGENCES DE QUALITÉ RELATIVES AUX INFORMATIONS SUR LES DROITS, LES OBLIGATIONS ET LES RÈGLES, SUR LES PROCÉDURES ET SUR LES SERVICES D'ASSISTANCE ET DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES

Article 7

Qualité des informations sur les droits, les obligations et les règles

1. Les autorités compétentes et la Commission font en sorte que, lorsqu'elles sont chargées, conformément à l'article 4, de garantir l'accès aux informations mentionnées à l'article 2, paragraphe 2, point a), ces informations respectent les exigences suivantes:
 - a) elles sont complètes, exactes et comportent les renseignements dont les utilisateurs ont besoin pour exercer leurs droits en totale conformité avec les règles et obligations en vigueur;
 - b) elles comprennent des références, de même que des liens renvoyant à des actes juridiques, des spécifications techniques et des lignes directrices, s'il y a lieu;
 - c) elles mentionnent le nom de l'instance responsable de leur contenu;
 - d) elles indiquent les coordonnées de tout service d'assistance et de résolution de problèmes approprié ainsi que le lien qui y renvoie;
 - e) elles précisent la date de leur publication et de leur dernière actualisation;
 - f) elles sont bien structurées et sont présentées de manière à permettre aux utilisateurs de trouver rapidement le renseignement recherché;
 - g) elles sont tenues à jour;
 - h) elles sont rédigées de manière simple et claire, dans un registre adapté aux besoins des utilisateurs auxquelles elles s'adressent.
2. Les autorités compétentes mettent à disposition les informations dans au moins une autre langue officielle de l'Union en plus de la ou, selon le cas, des langues nationales.

Article 8

Qualité des informations sur les procédures

1. Aux fins de se conformer aux dispositions de l'article 4, les autorités compétentes et la Commission veillent à ce que, avant de s'identifier pour entamer une des procédures mentionnées à l'article 2, paragraphe 2, point b), les utilisateurs aient accès à des explications claires et faciles à appliquer sur les éléments suivants:
 - a) les différentes étapes de la procédure;
 - b) les moyens d'authentification, d'identification et de signature qui peuvent être employés pour accomplir la procédure;
 - c) le type et le format des justificatifs à soumettre;

- d) les voies de recours en cas de différend avec les autorités compétentes en ce qui concerne l'issue de la procédure;
 - e) le cas échéant, les frais à acquitter et le mode de paiement en ligne;
 - f) le temps approximativement requis pour accomplir la procédure et tout délai applicable;
 - g) la langue ou, le cas échéant, les langues dans lesquelles la procédure peut être accomplie.
2. Lorsque les explications visées au paragraphe 1 sont déjà à la disposition des utilisateurs nationaux, elles peuvent être réemployées pour les besoins du présent règlement pour autant qu'elles contiennent des informations liées à la situation des utilisateurs étrangers, s'il y a lieu.
3. Les autorités compétentes fournissent les explications visées au paragraphe 1 dans au moins une autre langue officielle de l'Union en plus de la ou, selon le cas, des langues nationales.

Article 9

Qualité des informations sur les services d'assistance et de résolution de problèmes

1. Aux fins de se conformer aux dispositions de l'article 4, les autorités compétentes et la Commission veillent à ce que, avant de soumettre une demande pour un des services mentionnés à l'article 2, paragraphe 2, point c), les utilisateurs aient accès à des explications claires et faciles à appliquer sur les éléments suivants:
- a) le type de service proposé, son objectif et les résultats auxquels l'utilisateur peut s'attendre;
 - b) le nom et les coordonnées de l'instance compétente pour ce service;
 - c) le cas échéant, les frais à acquitter et le mode de paiement en ligne;
 - d) le délai approximatif pour la fourniture du service ou un temps de réponse moyen;
 - e) la langue ou, le cas échéant, les langues pouvant être utilisées pour soumettre la demande et pour les contacts ultérieurs.
2. Les autorités compétentes fournissent les explications visées au paragraphe 1 dans au moins une autre langue officielle de l'Union en plus de la ou, selon le cas, des langues nationales.

SECTION 2

EXIGENCES RELATIVES AUX PROCÉDURES EN LIGNE

Article 10

Exigences de qualité relatives aux procédures en ligne

En ce qui concerne les procédures mentionnées à l'article 5, paragraphe 1, qui relèvent de leurs responsabilités, les autorités compétentes font en sorte que les exigences suivantes soient remplies:

- a) tout délai applicable aux autorités compétentes durant la procédure est respecté;

- b) en cas de non-respect du délai applicable, l'utilisateur est informé à l'avance des raisons du retard et se voit proposer un nouveau délai.

Article 11

Accès transfrontière aux procédures en ligne

1. En ce qui concerne les procédures mentionnées à l'article 5, paragraphe 1, qui sont proposées en ligne, les autorités compétentes font en sorte que les exigences suivantes au moins soient remplies:
 - a) les utilisateurs ont la possibilité de consulter et de recevoir des instructions leur permettant d'accomplir la procédure, et ce dans au moins une des langues officielles de l'Union autre que la ou les langues nationales, le cas échéant;
 - b) les utilisateurs ne sont pas empêchés de remplir un formulaire parce que les champs prévus n'acceptent la saisie de données que dans des formats nationaux particuliers;
 - c) lorsqu'il est demandé aux utilisateurs de s'identifier ou de signer, ceux-ci sont en mesure de s'identifier, de signer et d'authentifier des documents à l'aide de moyens électroniques d'identification et d'authentification, tels que prévus par le règlement (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil;
 - d) les utilisateurs ont la possibilité de transmettre par voie électronique des justificatifs attestant le respect d'exigences applicables;
 - e) lorsqu'un paiement est exigé pour accomplir une procédure, les utilisateurs ont la possibilité d'acquitter tous les frais en ligne au moyen de services de paiement transfrontières, et au moins par virement ou prélèvement conformément au règlement (UE) n° 260/2012 du Parlement européen et du Conseil⁴⁰.
2. Lorsque les autorités compétentes acceptent des copies numérisées de pièces d'identité qui n'existent pas en version électronique, comme les cartes d'identité ou les passeports, de la part des utilisateurs nationaux, elles acceptent de telles copies numérisées de la part d'utilisateurs d'autres États membres.
3. Les autorités compétentes coopèrent les unes avec les autres par l'intermédiaire du système d'information du marché intérieur (ci-après l'«IMI») mis en place par le règlement (UE) n° 1024/2012 du Parlement européen et du Conseil, si elles ont besoin de vérifier l'authenticité de justificatifs qui leur ont été soumis sous forme électronique par un utilisateur dans le contexte d'une procédure en ligne.

Article 12

Échange transfrontière de justificatifs entre autorités compétentes

1. Pour les besoins de l'échange de justificatifs dans le contexte des procédures en ligne énumérées à l'annexe II et des procédures prévues par les directives 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE et 2014/25/UE, un système technique pour l'échange électronique de justificatifs entre autorités compétentes de différents États membres

⁴⁰

Règlement (UE) n° 260/2012 du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012 établissant des exigences techniques et commerciales pour les virements et les prélèvements en euros et modifiant le règlement (CE) n° 924/2009 (JO L 94 du 30.3.2012, p. 22).

(ci-après le «système technique») est mis en place par la Commission en coopération avec les États membres.

2. Le système technique répond aux exigences suivantes:
 - a) il permet le traitement des demandes de justificatifs à échanger;
 - b) il permet la transmission de justificatifs entre autorités compétentes;
 - c) il permet le traitement du justificatif par l'autorité compétente qui le reçoit;
 - d) il garantit la confidentialité et l'intégrité des justificatifs;
 - e) il donne à l'utilisateur la possibilité de visualiser le justificatif avant l'échange.
3. Les États membres intègrent le système technique dans le cadre des procédures visées au paragraphe 1.
4. Lorsqu'un utilisateur leur en fait expressément la demande, les autorités compétentes responsables de procédures en ligne visées au paragraphe 1 sollicitent le justificatif nécessaire directement auprès de l'autorité compétente de délivrance dans l'autre État membre par l'intermédiaire du système technique. L'autorité de délivrance met le justificatif à disposition par l'intermédiaire dudit système, sous réserve du respect du paragraphe 2, point d).
5. Lorsque les autorités compétentes délivrent des justificatifs en format électronique aux fins des procédures visées au paragraphe 1 dans leur propre État membre, elles mettent également, par l'intermédiaire du système technique, de tels justificatifs à la disposition des autorités compétentes d'autres États membres qui en font la demande.
6. L'autorité compétente s'en tient à mettre à disposition uniquement le justificatif demandé, lequel ne peut être utilisé par l'autorité qui le reçoit que pour les besoins de la procédure dans le contexte de laquelle l'échange a été effectué.
7. La Commission adopte des actes d'exécution établissant les spécifications du système technique nécessaires à la mise en application du présent article. Lesdits actes d'exécution sont adoptés selon la procédure visée à l'article 34, paragraphe 2.
8. Les paragraphes 3 à 6 ne s'appliquent pas aux procédures mises en place au niveau de l'Union qui prévoient d'autres mécanismes pour l'échange de justificatifs, à moins que le système technique prévu au paragraphe 1 soit intégré dans lesdites procédures conformément aux prescriptions des actes du droit de l'Union qui les établissent.

SECTION 3

EXIGENCES DE QUALITÉ RELATIVES AUX SERVICES D'ASSISTANCE ET DE RÉSOLUTION DE PROBLÈMES

Article 13

Exigences de qualité relatives aux services d'assistance et de résolution de problèmes

Les autorités compétentes et la Commission veillent à ce que les services énumérés à l'annexe III et les services inclus dans le portail conformément à l'article 6, paragraphes 2, 3 et 4, respectent les exigences de qualité suivantes:

- a) tout délai applicable à des autorités compétentes durant la fourniture du service est respecté;

- b) en cas de non-respect du délai applicable, l'utilisateur est informé à l'avance des raisons du retard et se voit proposer un nouveau délai;
- c) lorsqu'un paiement est requis pour bénéficier du service, les utilisateurs ont la possibilité d'acquitter tous les frais en ligne au moyen de services de paiement transfrontières, et au moins par virement ou prélèvement conformément au règlement (UE) n° 260/2012.

SECTION 4

CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

Article 14

Contrôle de la qualité

1. Les coordonnateurs nationaux et la Commission veillent à ce que les informations, les procédures et les services d'assistance et de résolution de problèmes mis à disposition sur le portail qui relèvent de leurs responsabilités respectent les exigences de qualité énoncées aux articles 7 à 11 et à l'article 13. Le contrôle est réalisé au moyen des données recueillies conformément à l'article 22.
2. En cas de dégradation de la qualité des services visés au paragraphe 1 fournis par les autorités compétentes, la Commission est habilitée à prendre l'une des mesures suivantes, selon le degré de gravité du problème et si celui-ci persiste:
 - a) informer le coordonnateur national concerné et exiger la prise de mesures correctrices;
 - b) soumettre le problème de dégradation de la qualité au groupe de coordination;
 - c) adresser à l'État membre une lettre assortie de recommandations;
 - d) suspendre temporairement le lien entre le portail et les informations, procédures ou services d'assistance ou de résolution de problèmes.
3. En cas de non-respect systématique des exigences fixées à l'article 13 par un service d'assistance ou de résolution de problèmes vers lequel le portail renvoie conformément à l'article 6, paragraphe 2, ou lorsqu'un tel service ne répond plus aux besoins des utilisateurs selon ce qu'indiquent les données recueillies conformément à l'article 22, la Commission peut suspendre le lien entre celui-ci et le portail.

Chapitre IV

Solutions techniques

Article 15

Interface utilisateur commune

1. La Commission met en place une interface utilisateur commune pour garantir le bon fonctionnement du portail.
2. L'interface utilisateur commune donne accès aux informations, aux procédures et aux services d'assistance ou de résolution de problèmes au moyen de liens renvoyant aux sites concernés au niveau national ou de l'Union, lesquels figurent dans le répertoire visé à l'article 16.
3. Les États membres et la Commission, agissant dans le cadre de leurs rôles et responsabilités respectifs, selon les dispositions de l'article 4, font en sorte que les

informations, procédures et services d'assistance et de résolution de problèmes soient organisés, structurés et marqués d'une manière qui permet de les retrouver aisément au moyen de l'interface utilisateur.

4. La Commission peut adopter des actes d'exécution établissant les modalités détaillées d'organisation, de structuration et de marquage de chaque information, procédure et service d'assistance ou de résolution de problèmes en vue de permettre le bon fonctionnement de l'interface utilisateur commune. Lesdits actes d'exécution sont adoptés selon la procédure visée à l'article 35, paragraphe 2.

Article 16

Répertoire de liens

1. La Commission met en place et tient à jour un répertoire électronique rassemblant les liens renvoyant aux informations, procédures et services d'assistance et de résolution de problèmes mentionnés à l'article 2, paragraphe 2, qui permettent de relier ces services à l'interface utilisateur commune du portail.
2. La Commission fournit, pour introduction dans ledit répertoire, les liens renvoyant aux informations, procédures et services d'assistance et de résolution de problèmes accessibles par l'intermédiaire des pages web administrées au niveau de l'Union, ainsi que leurs mises à jour ultérieures.
3. Les coordonnateurs nationaux fournissent, pour introduction dans ledit répertoire, les liens renvoyant aux informations, procédures et services d'assistance et de résolution de problèmes accessibles par l'intermédiaire des pages web administrées par des autorités compétentes ou des opérateurs privés ou semi-privés, au sens de l'article 6, paragraphe 3, ainsi que leurs mises à jour ultérieures.

Lorsqu'ils fournissent les liens renvoyant à des services d'assistance ou de résolution de problèmes, les coordonnateurs nationaux indiquent quels services sont assurés par de tels opérateurs privés ou semi-privés, mentionnés à l'article 6, paragraphe 3.

4. La Commission met les liens ajoutés au répertoire à la disposition du public.
5. La Commission et les coordonnateurs nationaux veillent à ce que les informations, procédures et services d'assistance ou de résolution de problèmes proposés par l'intermédiaire du portail ne comportent pas de doublons inutiles, qu'ils soient complets ou partiels, de nature à semer la confusion chez les utilisateurs.
6. Lorsque la mise à disposition des informations visées à l'article 4 est prévue par d'autres actes du droit de l'Union, les coordonnateurs nationaux et la Commission peuvent fournir les liens renvoyant à ces informations, afin de se conformer aux dispositions dudit article.

Article 17

Outil commun de recherche de services d'assistance

1. Afin de faciliter l'accès aux services d'assistance et de résolution de problèmes énumérés à l'annexe III et mentionnés à l'article 6, paragraphes 2 et 3, les autorités compétentes et la Commission font en sorte que les utilisateurs puissent y avoir accès au moyen de l'outil commun de recherche de services d'assistance et de résolution de problèmes (ci-après l'«outil commun de recherche de services d'assistance») proposé sur le portail.

2. La Commission met en place et gère l'outil commun de recherche de services d'assistance; elle décide de la structure et du format dans lesquels les descriptifs et les coordonnées des services d'assistance et de résolution de problèmes doivent être fournis pour permettre le bon fonctionnement de l'outil commun de recherche de services d'assistance.
3. Les coordonnateurs nationaux communiquent à la Commission les descriptifs et les coordonnées mentionnés au paragraphe 2.

Article 18

Responsabilités en ce qui concerne les applications informatiques à la base du portail

1. La Commission est chargée d'assurer le développement, la disponibilité, la maintenance, la sécurité et l'hébergement des applications informatiques et des pages web suivantes:
 - a) le portail unique visé à l'article 2, paragraphe 1,
 - b) l'interface utilisateur commune visée à l'article 15, paragraphe 1,
 - c) le répertoire de liens visé à l'article 16, paragraphe 1,
 - d) l'outil commun de recherche de services d'assistance visé à l'article 17,
 - e) les outils de retour d'informations des utilisateurs visés à l'article 22, paragraphe 1, et à l'article 23, paragraphe 1, point a).
2. Les autorités compétentes sont chargées d'assurer le développement, la disponibilité, la maintenance et la sécurité des applications informatiques liées aux pages web qu'elles administrent et auxquelles renvoie l'interface utilisateur commune.

Chapitre V

Promotion

Article 19

Nom et label de qualité

1. Le nom et le logo utilisés pour désigner le portail et le promouvoir à l'intention du grand public sont déterminés par la Commission, en étroite coopération avec le groupe de coordination du portail, au plus tard à la date d'application du présent règlement.
2. Le nom du portail fait aussi office de label de qualité, qui ne peut être utilisé à cet effet que par les sites web d'information et les services d'assistance et de résolution de problèmes figurant dans le répertoire prévu à l'article 16; il atteste le respect des exigences de qualité énoncées au chapitre III.

Article 20

Promotion

1. Les autorités compétentes et la Commission font connaître le portail et encouragent son utilisation auprès des citoyens et des entreprises; elles assurent la visibilité et l'accessibilité du portail et de ses services au moyen de moteurs de recherche ouverts au public.

2. Les autorités compétentes et la Commission coordonnent leurs activités de promotion mentionnées au paragraphe 1 et emploient le logo du portail et son nom pour y faire référence dans le contexte de telles activités parallèlement à d'autres appellations appropriées, le cas échéant.
3. Les autorités compétentes et la Commission veillent à ce que le portail puisse aisément être trouvé par l'intermédiaire des portails liés relevant de leurs responsabilités, et à ce que tous les sites web pertinents comportent un lien renvoyant clairement au portail.
4. Les coordonnateurs nationaux sont chargés de promouvoir le portail au sein des autorités nationales.

Chapitre VI

Recueil des avis des utilisateurs et collecte de statistiques

Article 21

Statistiques sur les utilisateurs

1. Les autorités compétentes et la Commission veillent à ce que des statistiques soient collectées concernant les visites des utilisateurs sur le portail et les pages web auxquelles le portail renvoie, dans le souci d'améliorer la fonctionnalité du portail.
2. Les autorités compétentes et la Commission enregistrent et échangent des données agrégées sur le nombre, l'origine et l'objet des demandes de services d'assistance et de résolution de problèmes, ainsi que les délais de réponse s'y rapportant.
3. La Commission est habilitée à adopter des actes délégués conformément à l'article 34 en ce qui concerne les catégories précises de données à enregistrer en application du paragraphe 2 en rapport avec les informations, les procédures et les services d'assistance et de résolution de problèmes auxquels le portail renvoie.
4. La Commission adopte des actes d'exécution établissant les modalités d'enregistrement et d'échange de telles statistiques. Lesdits actes d'exécution sont adoptés selon la procédure visée à l'article 35, paragraphe 2.

Article 22

Avis des utilisateurs sur les services proposés par le portail

1. Afin de recueillir directement des informations émanant des utilisateurs sur leur degré de satisfaction quant aux services proposés par l'intermédiaire du portail, la Commission met à leur disposition, sur le portail, un outil facile d'emploi leur permettant de formuler anonymement des commentaires sur la qualité et la disponibilité des services proposés par l'intermédiaire du portail et de l'interface utilisateur commune, dès qu'ils ont utilisé l'un des services mentionnés à l'article 2, paragraphe 2.
2. Les autorités compétentes et la Commission font figurer un lien adéquat renvoyant à cet outil sur chacune des pages appartenant au portail. Les autorités compétentes coopèrent avec la Commission et intègrent un tel outil dans les pages web qui relèvent de leurs responsabilités.
3. La Commission et les coordonnateurs nationaux ont directement accès aux avis des utilisateurs recueillis au moyen de cet outil, de manière à remédier à tout problème signalé.

4. Par dérogation aux dispositions du paragraphe 2, les autorités compétentes n'ont pas l'obligation d'intégrer l'outil visé au paragraphe 1 dans leurs pages web auxquelles le portail renvoie lorsqu'un mécanisme présentant des fonctionnalités semblables à celles de l'outil visé au paragraphe 1 est proposé sur ces pages pour assurer le suivi de la qualité des services. Les autorités compétentes recueillent les avis des utilisateurs reçus par l'intermédiaire de l'outil de recueil d'avis des utilisateurs et les font suivre à la Commission et aux coordonnateurs nationaux des autres États membres.
5. La Commission adopte des actes d'exécution fixant les modalités de recueil et de mise en commun des avis des utilisateurs. Lesdits actes d'exécution sont adoptés selon la procédure visée à l'article 35, paragraphe 2.

Article 23

Informations sur le fonctionnement du marché intérieur

1. La Commission:
 - a) met à la disposition des utilisateurs du portail un outil facile d'emploi leur permettant de signaler anonymement les obstacles qu'ils rencontrent lorsqu'ils exercent les droits dont ils bénéficient au titre du marché intérieur;
 - b) recueille des informations auprès des services d'assistance et de résolution de problèmes concernant l'objet des demandes et les réponses apportées.
2. La Commission publie, en anonymisant les données, un récapitulatif en ligne des problèmes recensés au travers des informations recueillies en application du paragraphe 1.
3. Les États membres et la Commission analysent les problèmes soulevés, font des recherches à leur sujet et y remédient lorsque cela est possible en prenant des mesures appropriées.

Chapitre VI

Gouvernance du portail

Article 24

Coordonnateurs nationaux

1. Chaque État membre désigne un coordonnateur national. Les coordonnateurs nationaux remplissent les obligations leur incombant en vertu des articles 6, 14, 16, 17, 20 et 22 et, en outre:
 - a) font office de point de contact national pour toute question se rapportant au portail;
 - b) sont chargés des contacts avec la Commission pour toute question se rapportant au portail;
 - c) encouragent l'application uniforme des articles 7 à 13 au sein des autorités nationales;
 - d) veillent à la bonne application des recommandations mentionnées à l'article 14, paragraphe 2, point c).
2. Chaque État membre communique le nom et les coordonnées de son coordonnateur national aux autres États membres et à la Commission.

Article 25
Groupe de coordination

Un groupe de coordination (ci-après le «groupe de coordination du portail») est établi. Il est composé des coordonnateurs nationaux et présidé par un représentant de la Commission. Il adopte son règlement intérieur. La Commission assure le secrétariat de ses travaux.

Article 26
Missions du groupe de coordination du portail

1. Le groupe de coordination du portail favorise la mise en œuvre du portail. Il a notamment pour mission:
 - a) de faciliter l'échange et l'actualisation périodiques des meilleures pratiques;
 - b) d'examiner les améliorations à apporter à la présentation des informations dans les domaines énumérés à l'annexe I;
 - c) de discuter du projet de programme de travail annuel;
 - d) d'aider la Commission à assurer le suivi de l'exécution du programme de travail annuel;
 - e) d'aider la Commission à contrôler le respect des exigences énoncées aux articles 7 à 11 et à l'article 13;
 - f) de fournir des informations sur l'application de l'article 5, paragraphe 2;
 - g) d'émettre des avis et des recommandations à l'intention des autorités compétentes et de la Commission en vue d'éviter ou d'éliminer les doublons inutiles en ce qui concerne les services accessibles par l'intermédiaire du portail;
 - h) d'émettre des avis sur les procédures ou les mesures organisationnelles nécessaires pour remédier efficacement aux problèmes liés à la qualité des services signalés par les utilisateurs ou répondre aux suggestions d'amélioration;
 - i) d'examiner les questions relatives aux exigences de qualité des services proposés par l'intermédiaire du portail;
 - j) d'aider la Commission à organiser, structurer et présenter les services mentionnés à l'article 2, paragraphe 2, sur l'interface utilisateur commune;
 - k) de favoriser la conception et la concrétisation des activités coordonnées de promotion;
 - l) de coopérer avec les instances de gouvernance des services ou des réseaux d'information, d'assistance ou de résolution de problèmes.
2. La Commission peut consulter le groupe de coordination sur toute question se rapportant à l'application du présent règlement.

Article 27
Programme de travail annuel

1. La Commission adopte le programme de travail annuel qui établit, en particulier:
 - a) les actions à réaliser pour mettre en œuvre la présentation spécifique des informations dans les domaines énumérés à l'annexe I;

- b) les actions requises pour garantir le respect des articles 5 et 11;
 - c) les actions requises pour garantir le respect systématique des exigences énoncées aux articles 7 à 10;
 - d) les activités permettant de promouvoir le portail conformément à l'article 20.
2. Lorsqu'elle élabore le projet de programme de travail annuel, la Commission tient compte des avis des utilisateurs recueillis en application de l'article 22. Avant son adoption, la Commission soumet le projet de programme de travail annuel au groupe de coordination en vue de son examen.

Chapitre VIII

Dispositions finales

Article 28

Coûts

1. Les coûts des tâches suivantes sont à la charge du budget général de l'Union européenne:
 - a) développement et maintenance des outils informatiques permettant la mise en œuvre du présent règlement au niveau de l'Union;
 - b) promotion du portail au niveau de l'Union;
 - c) traduction d'un volume maximum, par État membre, d'informations telles que mentionnées à l'article 2, paragraphe 2, point a), et d'instructions pour l'accomplissement de procédures telles que mentionnées à l'article 11, paragraphe 1, point a), dans une langue officielle de l'Union autre que la langue nationale.
2. Les coûts afférents aux portails web, aux plateformes d'information, aux services d'assistance et aux procédures mis en place au niveau des États membres sont à la charge des budgets nationaux respectifs, sauf si un acte du droit de l'Union en dispose autrement.

Article 29

Protection des données à caractère personnel

Lorsqu'elles traitent des données à caractère personnel dans le contexte du présent règlement, les autorités compétentes respectent [la directive 95/46/CE] [le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil]. Lorsqu'elle traite des données à caractère personnel dans le contexte du présent règlement, la Commission respecte les dispositions du règlement (UE) 00/0000 [nouveau règlement remplaçant le règlement 45/2001].

Article 30

Coopération avec d'autres réseaux d'information et d'assistance

1. La Commission détermine quels mécanismes de gouvernance informels existants se rapportant à tout service d'assistance ou de résolution de problèmes visé à l'annexe III ou à tout domaine d'information figurant à l'annexe I doivent être repris dans le groupe de coordination du portail.
2. Lorsque les services ou réseaux d'information et d'assistance ont été institués par un acte contraignant du droit de l'Union pour l'un des domaines d'information figurant

à l'annexe I, la Commission coordonne les travaux entre le groupe de coordination du portail et les instances de gouvernance de ces services ou réseaux dans le but de dégager des synergies et d'éviter le dédoublement d'activités.

Article 31

Relations avec d'autres dispositions du droit de l'Union

En cas de conflit entre les dispositions du présent règlement et celles d'un autre acte du droit de l'Union régissant des aspects particuliers de l'objet du présent règlement, les dispositions de l'autre acte du droit de l'Union prévalent.

Article 32

Système d'information du marché intérieur

1. Le système d'information du marché intérieur institué par le règlement (UE) n° 1024/2012 est utilisé aux fins de l'application de l'article 11, paragraphe 4.
2. La Commission peut décider d'utiliser l'IMI en tant que répertoire électronique de liens tel que prévu à l'article 16, paragraphe 1.

Article 33

Rapports et réexamen

Quatre ans après l'entrée en vigueur du présent règlement et tous les deux ans ensuite, la Commission examine l'application du présent règlement et présente au Parlement européen et au Conseil un rapport d'évaluation portant sur le fonctionnement du portail et sur le fonctionnement du marché intérieur, établi à l'aide des statistiques et des avis recueillis en application des articles 21, 22 et 23. Elle examine en particulier la portée de l'article 12 du présent règlement en tenant compte de l'évolution technologique, juridique et du marché en ce qui concerne l'échange de justificatifs entre autorités compétentes.

Article 34

Exercice de la délégation

1. Le pouvoir d'adopter des actes délégués est conféré à la Commission sous réserve des conditions fixées par le présent article.
2. Le pouvoir d'adopter les actes délégués visés à l'article 21, paragraphe 3, est conféré à la Commission pour une période de cinq ans à compter du [...]. La Commission élabore un rapport relatif à la délégation de pouvoir au plus tard neuf mois avant la fin de la période de cinq ans. La délégation de pouvoir est tacitement prorogée pour des périodes d'une durée identique, sauf si le Parlement européen ou le Conseil s'oppose à cette prorogation trois mois au plus tard avant la fin de chaque période.
3. La délégation de pouvoir visée à l'article 21, paragraphe 3, peut être révoquée à tout moment par le Parlement européen ou le Conseil. La décision de révocation met fin à la délégation de pouvoir qui y est précisée. Elle prend effet le jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne* ou à une date ultérieure qu'elle précise. Elle ne porte pas atteinte à la validité des actes délégués déjà en vigueur.
4. Aussitôt qu'elle adopte un acte délégué, la Commission le notifie au Parlement européen et au Conseil simultanément.

5. Un acte délégué adopté en vertu de l'article 21, paragraphe 3, n'entre en vigueur que si le Parlement européen ou le Conseil n'a pas soulevé d'objections dans un délai de deux mois à compter de la notification de cet acte au Parlement européen et au Conseil ou si, avant l'expiration de ce délai, le Parlement européen et le Conseil ont tous deux informé la Commission de leur intention de ne pas soulever d'objections. Ce délai est prolongé de deux mois à l'initiative du Parlement européen ou du Conseil.

Article 35
Procédure de comité

1. La Commission est assistée par un comité. Ledit comité est un comité au sens du règlement (UE) n° 182/2011.
2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 du règlement (UE) n° 182/2011 s'applique.

Article 36
Modification du règlement (UE) n° 1024/2012

Les modifications indiquées ci-dessous sont apportées au règlement (UE) n° 1024/2012.

- 1) L'article 1^{er} est remplacé par le texte suivant:

«Article premier
Objet

Le présent règlement fixe les règles d'utilisation d'un système d'information du marché intérieur (ci-après dénommé "IMI") pour la coopération administrative, y compris le traitement de données à caractère personnel, entre les participants suivants (ci-après dénommés "participants IMI"):

- a) entre les autorités compétentes des États membres,
 - b) entre les autorités compétentes des États membres et la Commission,
 - c) entre les autorités compétentes des États membres, la Commission et les organes et organismes de l'Union.»
- 2) L'article 3, paragraphe 1, est remplacé par le texte suivant:
«1. L'IMI est utilisé pour l'échange d'informations, y compris de données à caractère personnel, entre les participants IMI ainsi que pour le traitement de ces informations en vue de réaliser l'un des deux objectifs suivants:
 - a) la coopération administrative requise en vertu des actes énumérés en annexe;
 - b) la coopération administrative faisant l'objet d'un projet pilote mené conformément à l'article 4.»
 - 3) L'article 5, deuxième alinéa, est modifié comme suit:
 - a) le point a) est remplacé par le texte suivant:
«a) "IMI", l'outil électronique fourni par la Commission pour faciliter la coopération administrative entre les autorités compétentes des États membres et entre les autorités compétentes des États membres, la Commission et les organes et organismes de l'Union;»

- b) le point b) est remplacé par le texte suivant:
- «b) “coopération administrative”, la collaboration entre les participants IMI par l’échange et le traitement d’informations aux fins d’une meilleure application du droit de l’Union;»
- c) le point g) est supprimé.
- 4) À l’article 8, paragraphe 1, le point suivant est ajouté:
- «f) assurer la coordination avec les organes et organismes de l’Union et leur donner accès à l’IMI.»
- 5) L’article 9, paragraphe 4, est remplacé par le texte suivant:
- «4. Des dispositifs adéquats sont mis en place par les États membres, la Commission et d’autres organes et organismes de l’Union pour garantir que l’accès des utilisateurs IMI aux données à caractère personnel traitées dans l’IMI est limité selon le principe du “besoin d’en connaître” et restreint au(x) domaine(s) du marché intérieur pour lequel ou lesquels des droits d’accès leur ont été accordés conformément au paragraphe 3.»
- 6) L’article 21 est modifié comme suit:
- a) le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:
- «2. Le Contrôleur européen de la protection des données veille à l’application des dispositions du présent règlement et contrôle leur respect lorsque la Commission ou d’autres organes ou organismes de l’Union, en tant que participants IMI, traitent des données à caractère personnel. Les fonctions et les compétences visées aux articles 58 et 59 du [règlement (UE) XX/201Y] s’appliquent en conséquence.»;
- b) le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:
- «3. Les autorités de contrôle nationales et le Contrôleur européen de la protection des données, agissant chacun dans les limites de leurs compétences respectives, coopèrent en vue d’assurer une surveillance coordonnée de l’IMI et de son utilisation par les participants IMI conformément à l’article 62 du [règlement (UE) XX/201Y].»;
- c) le paragraphe 4 est supprimé.
- 7) L’article 29, paragraphe 1, est supprimé.
- 8) Dans l’annexe, le point 12 suivant est ajouté:
- «12. [Règlement (UE) XX/201Y] 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: article [11, paragraphe 4].»

Article 37
Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l’Union européenne*.

L’article 2, les articles 4 à 11, l’article 12, paragraphes 1 à 6, et l’article 12, paragraphe 8, l’article 13, l’article 14, l’article 15, paragraphes 1 à 3, l’article 16, l’article 17, l’article 21,

paragraphe 1 et 2, l'article 22, paragraphes 1 à 4, et l'article 23 s'appliquent à compter du [deux ans après l'entrée en vigueur du présent règlement].

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Bruxelles, le

Par le Parlement européen
Le président

Par le Conseil
Le président

FICHE FINANCIÈRE LÉGISLATIVE

1. CADRE DE LA PROPOSITION/DE L'INITIATIVE

- 1.1. Dénomination de la proposition/de l'initiative
- 1.2. Domaine(s) politique(s) concerné(s) dans la structure ABM/ABB
- 1.3. Nature de la proposition/de l'initiative
- 1.4. Objectif(s)
- 1.5. Justification(s) de la proposition/de l'initiative
- 1.6. Durée et incidence financière
- 1.7. Mode(s) de gestion prévu(s)

2. MESURES DE GESTION

- 2.1. Dispositions en matière de suivi et de compte rendu
- 2.2. Système de gestion et de contrôle
- 2.3. Mesures de prévention des fraudes et irrégularités

3. INCIDENCE FINANCIÈRE ESTIMÉE DE LA PROPOSITION/DE L'INITIATIVE

- 3.1. Rubrique(s) du cadre financier pluriannuel et ligne(s) budgétaire(s) de dépenses concernée(s)
- 3.2. Incidence estimée sur les dépenses
 - 3.2.1. *Synthèse de l'incidence estimée sur les dépenses*
 - 3.2.2. *Incidence estimée sur les crédits opérationnels*
 - 3.2.3. *Incidence estimée sur les crédits de nature administrative*
 - 3.2.4. *Compatibilité avec le cadre financier pluriannuel actuel*
 - 3.2.5. *Participation de tiers au financement*
- 3.3. Incidence estimée sur les recettes

FICHE FINANCIÈRE LÉGISLATIVE

1. CADRE DE LA PROPOSITION/DE L'INITIATIVE

1.1. Dénomination de la proposition/de l'initiative

Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil visant à faciliter la libre circulation des citoyens et des entreprises dans le marché intérieur en mettant à leur disposition un portail numérique unique renvoyant à des informations, des procédures et des services d'assistance et de résolution de problèmes, et modifiant le règlement (UE) n° 1024/2012

1.2. Domaine(s) politique(s) concerné(s) dans la structure ABM/ABB⁴¹

Titre 02: Marché intérieur, industrie, entrepreneuriat et PME

Activité 02 02: Compétitivité des entreprises et des petites et moyennes entreprises

Activité 02 03: Marché intérieur des biens et des services

1.3. Nature de la proposition/de l'initiative

☒ La proposition/l'initiative porte sur **une action nouvelle**

☐ La proposition/l'initiative porte sur **une action nouvelle suite à un projet pilote/une action préparatoire**⁴²

☐ La proposition/l'initiative est relative à **la prolongation d'une action existante**

☐ La proposition/l'initiative porte sur **une action réorientée vers une nouvelle action**

1.4. Objectif(s)

1.4.1. Objectif(s) stratégique(s) pluriannuel(s) de la Commission visé(s) par la proposition/l'initiative

Dans sa communication de mai 2015 intitulée «Stratégie pour un marché unique numérique en Europe», la Commission a proposé la création d'un portail numérique unique visant à développer, améliorer et rationaliser tous les services d'information, d'assistance et de résolution de problèmes nécessaires pour assurer l'efficacité des activités transfrontières et pour permettre aux utilisateurs d'accomplir en ligne les procédures administratives nationales les plus courantes.

La stratégie pour le marché unique d'octobre 2015 annonçait aussi la mise en place d'un tel portail en tant que solution permettant de répondre aux besoins particuliers des start-ups.

Tant le Conseil «Compétitivité», dans ses conclusions de mars 2015 et février 2016, que le Parlement européen, en janvier 2016, ont salué l'initiative envisagée.

La finalité générale du projet est de favoriser le fonctionnement efficace du marché unique en réduisant ou en éliminant les obstacles qui freinent encore les activités commerciales transfrontières et la mobilité des citoyens. Aider les citoyens, les PME

⁴¹ ABM: activity-based management (gestion par activité); ABB: activity-based budgeting (établissement du budget par activité).

⁴² Tel(le) que visé(e) à l'article 54, paragraphe 2, point a) ou b), du règlement financier.

et les start-ups à tirer avantage du marché unique contribuera à doper la croissance et la compétitivité, ainsi qu'à créer de l'emploi.

La proposition vise à lever les obstacles en ce qui concerne l'offre d'informations, l'accès aux procédures en ligne et le recours aux services d'assistance en ligne en situation transfrontière. En réduisant les coûts liés à l'obtention d'informations et aux procédures administratives, elle encouragera les citoyens et les entreprises à exercer les droits qu'ils tirent du marché unique.

1.4.2. *Objectif(s) spécifique(s) et activité(s) ABM/ABB concernée(s)*

Objectif spécifique n°

En particulier, le portail numérique unique vise à réaliser les objectifs suivants:

- proposer, en ligne, des informations sur les droits découlant du droit de l'Union et sur les règles et les procédures nationales dont ont besoin les citoyens et les entreprises pour exercer leurs droits liés au marché unique;
- garantir que les informations, les services d'assistance et les procédures répondent à des exigences minimales de qualité;
- garantir que les principales procédures nationales sont disponibles en ligne;
- veiller à ce que les utilisateurs d'autres États membres aient pleinement accès aux informations et procédures;
- faire mieux connaître l'offre de services et faire en sorte que les informations et les services d'assistance soient faciles à trouver et bien coordonnés;
- recueillir et analyser systématiquement les avis des citoyens et des entreprises pour améliorer la qualité de service et repérer les obstacles entravant le marché unique.

Activité(s) ABM/ABB concernée(s)

Chapitre 02 02: Compétitivité des entreprises et des petites et moyennes entreprises

Chapitre 02 03: Marché intérieur des biens et des services

1.4.3. *Résultat(s) et incidence(s) attendus*

Préciser les effets que la proposition/l'initiative devrait avoir sur les bénéficiaires/la population visée.

Le portail numérique unique doit:

- réduire les charges administratives pesant sur les citoyens et les entreprises qui souhaitent exercer les droits qu'ils tirent du marché unique dans le contexte d'activités transfrontières ou de la mobilité des citoyens. En facilitant l'accès aux informations, aux procédures et aux services d'assistance, le portail fera économiser du temps et de l'argent aux citoyens et aux entreprises;
- améliorer la qualité de service au profit des citoyens et des entreprises;
- réduire les coûts administratifs pour les États membres lors du traitement des procédures et améliorer le respect des règles en vigueur au niveau national.

1.4.4. *Indicateurs de résultats et d'incidences*

Préciser les indicateurs permettant de suivre la réalisation de la proposition/de l'initiative.

Les indicateurs suivants sont envisagés:

- pourcentage d’entreprises et de citoyens qui indiquent avoir trouvé les informations recherchées;
- évolution du nombre moyen d’utilisateurs mensuels;
- pourcentage d’entreprises et de citoyens qui indiquent avoir aisément trouvé les informations recherchées;
- pourcentage d’entreprises et de citoyens qui se disent satisfaits de la qualité (sur la base de critères);
- pourcentage d’entreprises et de citoyens qui indiquent avoir pu accomplir intégralement en ligne les procédures disponibles;
- pourcentage d’entreprises et de citoyens d’autres États membres qui indiquent avoir pu accomplir intégralement en ligne les procédures disponibles;
- exploitabilité des données produites par l’outil de retour d’informations d’utilisateurs et des données recueillies auprès des services d’assistance concernant les obstacles entravant le marché unique, et qualité du rapport établi sur cette base.

1.5. Justification(s) de la proposition/de l’initiative

1.5.1. Besoin(s) à satisfaire à court ou à long terme

- Pour réduire les charges administratives pesant sur les citoyens et les entreprises, la proposition vise à:
- faciliter leur accès à des informations sur les droits, les obligations et les règles établis par le droit de l’Union dans le contexte du marché intérieur;
 - faciliter leur accès aux services d’assistance à titre de complément aux informations disponibles en ligne;
 - faciliter l’accès aux procédures et leur accomplissement par leur numérisation et leur ouverture aux utilisateurs d’autres États membres;
 - définir des exigences qualitatives minimales relatives aux informations, aux services d’assistance et de résolution de problèmes et aux procédures, et veiller à leur respect par le recueil d’avis d’utilisateurs et la collecte de statistiques.

1.5.2. Valeur ajoutée de l’intervention de l’Union

L’objectif principal du portail numérique unique est d’améliorer le fonctionnement du marché unique pour les citoyens et les entreprises, et, par conséquent, d’accroître la compétitivité des PME.

Un tel objectif ne peut être réalisé de manière suffisante sans une action au niveau de l’Union. Le système actuel de services d’information et d’assistance manque de cohérence car les instruments existants, mis en place par une action au niveau de l’Union, sont insuffisamment liés les uns aux autres et manquent de convivialité. Une stratégie commune visant à garantir la qualité au moyen de normes minimales en la matière fait défaut. Alors que le cadre juridique encourage les synergies, les États membres n’en ont pas tiré tout le parti possible (faute d’obligations contraignantes).

De plus, les initiatives individuelles prises jusqu’à présent par les États membres se caractérisent par la diversité des approches suivies, qui est source de coûts supplémentaires pour les entreprises, en particulier les PME, dans des situations transfrontières et décourage bon nombre d’entre elles à sauter le pas de l’internationalisation.

La valeur ajoutée européenne du portail numérique unique consistera à remédier au morcellement actuel en généralisant les bonnes pratiques déjà appliquées dans de nombreux domaines à l'offre globale de services qui sera proposée aux citoyens et aux entreprises de l'Union.

1.5.3. *Leçons tirées d'expériences similaires*

Ces dernières décennies, différents portails et points de contact ont été mis en place, aux niveaux tant des États membres que de l'Union, pour répondre aux besoins décrits plus haut. L'Union a adopté plusieurs initiatives, d'autres étant en instance, afin de faciliter l'accès des utilisateurs étrangers aux procédures en ligne dans des secteurs particuliers. On peut citer notamment les guichets uniques prévus par la directive sur les services, qui proposent, en ligne, des informations, un service d'assistance et l'accès aux procédures se rapportant aux services, les points de contact «produit» et les points de contact «produit de construction», destinés à donner accès, sur demande, à des règles techniques propres à certains produits, les centres d'assistance pour les qualifications professionnelles, dont le but est d'aider les personnes exerçant certaines professions qui souhaitent s'installer dans un autre État membre. Des réseaux, tels que les centres européens des consommateurs, ont pour but de faire mieux connaître les droits dont jouissent les consommateurs de l'Union et de faciliter la résolution de différends liés à des achats effectués dans un autre pays du réseau, que ce soit en ligne ou lors de voyages; le réseau Solvit, quant à lui, vise à apporter des solutions efficaces, informelles et rapides aux particuliers et aux entreprises lorsque ceux-ci ne peuvent faire valoir leurs droits liés au marché intérieur auprès d'autorités publiques. Plusieurs portails d'information, comme «L'Europe est à vous» et e-Justice, ont été mis en place à l'échelle européenne pour faire connaître les règles en vigueur au niveau national et à celui de l'Union.

Malgré ces efforts, pourtant, l'offre actuelle proposée aux citoyens et aux entreprises demeure très parcellaire. Les informations et les procédures ne sont pas toutes disponibles en ligne, la qualité des services laisse parfois à désirer, l'offre en ligne est mal connue, certains services sont difficiles à trouver ou demeurent fermés aux utilisateurs d'autres pays, ce qui continue de poser problème.

1.5.4. *Compatibilité et synergie éventuelle avec d'autres instruments appropriés*

Le portail numérique unique s'inscrit dans le cadre du plan d'action pour l'administration électronique, lequel prévoit d'autres initiatives qui contribueront à la réussite du portail, notamment le principe «une fois pour toutes».

La proposition a été élaborée avec pour fil conducteur l'objectif de transformation numérique défendu par la Commission, dans un souci de rationalisation de la présence en ligne et de prévention de toute nouvelle fragmentation que causerait la création de portails et de points de contact nouveaux.

Le règlement sur les documents publics est également pertinent pour la présente proposition, car il fera obligation aux États membres d'accepter, pour la fin 2018 au plus tard, différents documents communiqués par les citoyens sans exiger de traduction ou procéder à d'autres vérifications.

D'autres mesures relevant du plan d'action sont en rapport direct avec le portail numérique unique et viennent le compléter, à savoir la généralisation des moyens d'identification et de signature électroniques prévue par le règlement eIDAS, le portail e-Justice (y compris le système BRIS d'interconnexion des registres de commerce), le portail d'information sur la TVA, la mise en relation des registres

d'insolvabilité, de même qu'une initiative en prévision, dans le domaine du droit des sociétés, pour favoriser les solutions numériques tout au long du cycle de vie d'une société. En outre, le portail s'inscrit dans la droite ligne de la révision du cadre d'interopérabilité européen.

Le portail numérique unique sera pleinement compatible avec ces initiatives, dont le but est d'améliorer la diffusion d'informations en ligne ou de numériser les procédures au niveau de l'Union et au niveau des États membres.

1.6. Durée et incidence financière

- ☐ Proposition/initiative à **durée limitée**
 - ☐ Proposition/initiative en vigueur à partir de [JJ/MM]AAAA jusqu'en [JJ/MM]AAAA
 - ☐ Incidence financière de AAAA jusqu'en AAAA
- ☒ Proposition/initiative à **durée illimitée**
 - Mise en œuvre avec une période de montée en puissance de 2018 jusqu'en 2020,
 - puis un fonctionnement en rythme de croisière au-delà.

1.7. Mode(s) de gestion prévu(s)⁴³

- ☒ **Gestion directe** par la Commission
 - ☒ dans ses services, y compris par l'intermédiaire de son personnel dans les délégations de l'Union;
 - ☐ par les agences exécutives
- ☐ **Gestion partagée** avec les États membres
- ☐ **Gestion indirecte** en confiant des tâches d'exécution budgétaire:
 - ☐ à des pays tiers ou aux organismes qu'ils ont désignés;
 - ☐ à des organisations internationales et à leurs agences (à préciser);
 - ☐ à la BEI et au Fonds européen d'investissement;
 - ☐ aux organismes visés aux articles 208 et 209 du règlement financier;
 - ☐ à des organismes de droit public;
 - ☐ à des organismes de droit privé investis d'une mission de service public, pour autant qu'ils présentent les garanties financières suffisantes;
 - ☐ à des organismes de droit privé d'un État membre qui sont chargés de la mise en œuvre d'un partenariat public-privé et présentent les garanties financières suffisantes;
 - ☐ à des personnes chargées de l'exécution d'actions spécifiques relevant de la PESC, en vertu du titre V du traité sur l'Union européenne, identifiées dans l'acte de base concerné.
- *Si plusieurs modes de gestion sont indiqués, veuillez donner des précisions dans la partie «Remarques».*

2. MESURES DE GESTION

2.1. Dispositions en matière de suivi et de compte rendu

Préciser la fréquence et les conditions de ces dispositions.

Au plus tard deux ans après l'entrée en vigueur du règlement et tous les deux ans par la suite, la Commission présentera au Parlement européen et au Conseil un rapport

⁴³

Les explications sur les modes de gestion ainsi que les références au règlement financier sont disponibles sur le site BudgWeb: http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_fr.html

d'évaluation portant sur le fonctionnement du portail, établi à partir des statistiques et des avis recueillis.

2.2. Système de gestion et de contrôle

2.2.1. Risque(s) identifié(s)

Le risque principal pour la réussite du portail numérique unique est que les États membres qui accusent déjà du retard à l'heure actuelle (dans la mise en ligne d'informations et de procédures, en particulier en ce qui concerne l'ouverture de l'accès aux utilisateurs étrangers) ne parviennent pas à se mettre au diapason suffisamment vite. Toutefois, la structure de gouvernance envisagée, reposant sur une coopération très étroite entre les États membres et la Commission, et le recours possible aux Fonds structurels et d'investissement européens devraient contribuer à ce que ces États membres comblent leur retard.

Par ailleurs, l'outil qui, sur le portail numérique unique, permettra l'échange de justificatifs sera fondé sur les fonctionnalités IMI et sur d'autres moyens techniques. L'ensemble des risques, opérationnels notamment, liés à l'IMI a fait l'objet d'une analyse dans le contexte du règlement (UE) n° 1024/2012 («règlement IMI»). La Commission est propriétaire du système IMI, et c'est à elle qu'il incombe d'en assurer le fonctionnement au quotidien, la maintenance et le développement. Le système a été mis au point par un fournisseur interne, qui en assure l'hébergement, ce qui garantit un niveau élevé de continuité de service. Les risques liés aux autres moyens techniques demeurent limités grâce à la possibilité d'utiliser les fonctionnalités IMI jusqu'à ce que les solutions techniques appropriées soient opérationnelles.

Des risques existent aussi en ce qui concerne la protection des données; ils font l'objet de l'article 29 sur la protection des données à caractère personnel.

2.2.2. Informations concernant le système de contrôle interne mis en place

Dans le souci de pallier les risques généraux évoqués au point 2.2.1 ci-dessus, la Commission apportera un appui (réunions du groupe de coordination, ateliers, etc.) à tous les acteurs concernés (notamment autorités des États membres, associations professionnelles, etc.) et encouragera activement la mise en place et l'utilisation du nouveau système. Les États membres auront pour mission, en outre, de faire connaître les avantages de l'outil proposé.

Les aspects opérationnels du portail numérique unique seront du ressort de la Commission, qui assurera une supervision et un contrôle de haut niveau. Des réunions régulières et des rapports périodiques faciliteront le suivi étroit des travaux de développement et de maintenance.

Par ailleurs, le Contrôleur européen de la protection des données veille à ce que la Commission traite les données à caractère personnel dans le respect des règles en vigueur. Les autorités nationales de protection des données assureront un tel suivi en ce qui concerne les données traitées par les autorités compétentes au niveau des États membres.

2.2.3. Estimation du coût et des avantages des contrôles et évaluation du niveau attendu de risque d'erreur

Il sera remédié aux risques généraux par les mesures adéquates, notamment par des actions d'information et d'assistance à l'intention des acteurs concernés.

2.3. Mesures de prévention des fraudes et irrégularités

Préciser les mesures de prévention et de protection existantes ou envisagées.

Aux fins de la lutte contre la fraude, la corruption et toute autre activité illégale, les dispositions normalement applicables aux activités de la Commission, notamment le règlement (UE, Euratom) n° 883/2013 du Parlement européen et du Conseil du 11 septembre 2013 relatif aux enquêtes effectuées par l'Office européen de lutte antifraude (OLAF), s'appliquent sans restriction dans le contexte du portail numérique unique.

3. INCIDENCE FINANCIÈRE ESTIMÉE DE LA PROPOSITION/DE L'INITIATIVE

3.1. Rubrique(s) du cadre financier pluriannuel et ligne(s) budgétaire(s) de dépenses concernée(s)

- Lignes budgétaires existantes

Dans l'ordre des rubriques du cadre financier pluriannuel et des lignes budgétaires.

Rubrique du cadre financier pluriannuel	Ligne budgétaire	Nature de la dépense	Participation			
	Numéro et libellé	CD/CND ⁴⁴	de pays AELE ⁴⁵	de pays candidats ⁴⁶	de pays tiers	au sens de l'article 21, paragraphe 2, point b), du règlement financier
1A	02 02 01 Promouvoir l'esprit d'entreprise et améliorer la compétitivité et l'accès aux marchés des entreprises de l'Union	C.D.	OUI	OUI	OUI	NON
1A	02 03 01 Fonctionnement et développement du marché intérieur des biens et des services	C.D.	OUI	NON	NON	NON
1A	02 03 04 Outils de gouvernance du marché intérieur	CD	OUI	NON	NON	NON

⁴⁴ CD = crédits dissociés / CND = crédits non dissociés.

⁴⁵ AELE: Association européenne de libre-échange.

⁴⁶ Pays candidats et, le cas échéant, pays candidats potentiels des Balkans occidentaux.

3.2. Incidence estimée sur les dépenses

3.2.1. Synthèse de l'incidence estimée sur les dépenses

En Mio EUR (à la 3^e décimale)

Rubrique du cadre financier pluriannuel	1A	Compétitivité pour la croissance et l'emploi
--	----	--

DG: GROW			2018	2019	2020	2021	2022 et par la suite	TOTAL
• Crédits opérationnels								
02 02 01	Engagements	1)	615 000	150 000	710 000			1 475 000
	Paielements	2)	615 000	150 000	710 000			1 475 000
02 03 01	Engagements	1)			710 000			710 000
	Paielements	2)			710 000			710 000
02 03 04	Engagements	1)				3 920 000	1 420 000	5 340 000
	Paielements	2)				3 920 000	1 420 000	5 340 000
Crédits de nature administrative financés par l'enveloppe de certains programmes spécifiques ⁴⁷			0	0	0	0	0	0
TOTAL des crédits pour la DG GROW	Engagements	=1+1a +3	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	7 525 000
	Paielements	=2+2a +3	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	7 525 000
• TOTAL des crédits opérationnels	Engagements	4)	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	7 525 000
	Paielements	5)	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	7 525 000

⁴⁷ Assistance technique et/ou administrative et dépenses d'appui à la mise en œuvre de programmes et/ou d'actions de l'UE (anciennes lignes «BA»), recherche indirecte, recherche directe.

• TOTAL des crédits de nature administrative financés par l'enveloppe de certains programmes spécifiques		6)	0	0	0	0	0	0
TOTAL des crédits pour la RUBRIQUE 1A du cadre financier pluriannuel	Engagements	=4+ 6	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	7 525 000
	Paielements	=5+ 6	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	7 525 000

Rubrique du cadre financier pluriannuel	5	«Dépenses administratives»
--	----------	----------------------------

En Mio EUR (à la 3^e décimale)

		2018	2019	2020	2021	2022 et par la suite	TOTAL
DG: GROW							
• Ressources humaines		69 000	690 000	828 000	690 000	759 000	3 036 000
• Autres dépenses administratives		16 300	91 600	240 600	90 600	30 600	469 700
TOTAL pour la DG GROW	Crédits	85 300	781 600	1 068 600	780 600	789 600	3 505 700

TOTAL des crédits pour la RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel	(Total engagements = Total paiements)	85 300	781 600	1 068 600	780 600	789 600	3 505 700
---	---------------------------------------	--------	---------	-----------	---------	---------	------------------

En Mio EUR (à la 3^e décimale)

		2018	2019	2020	2021	2022 et par la suite	TOTAL
TOTAL des crédits	Engagements	700 300	931 600	2 488 600	4 700 600	2 209 600	11 030 700

pour les RUBRIQUES 1 à 5 du cadre financier pluriannuel	Paielements	700 300	931 600	2 488 600	4 700 600	2 209 600	11 030 700
---	-------------	---------	---------	-----------	-----------	-----------	-------------------

3.2.2. Incidence estimée sur les crédits opérationnels

- ☐ La proposition/l'initiative n'engendre pas l'utilisation de crédits opérationnels
- ☒ La proposition/l'initiative engendre l'utilisation de crédits opérationnels, comme expliqué ci-après:

Crédits d'engagement en Mio EUR (à la 3^e décimale)

Indiquer les objectifs et les réalisations ↓			2018		2019		2020		2021		2022 et par la suite		TOTAL	
	RÉALISATIONS (outputs)													
	Type ⁴⁸	Coût moyen	Nbre	Coût	Nbre	Coût	Nbre	Coût	Nbre	Coût	Nbre	Coût	Nbre total	Coût total
OBJECTIF SPÉCIFIQUE n° 1 ⁴⁹ Les informations sont disponibles en ligne														
Sous-total objectif spécifique n° 1														0
OBJECTIF SPÉCIFIQUE n° 2 Les informations, les services d’assistance et les procédures répondent à des exigences minimales de qualité														
Sous-total objectif spécifique n° 2														0
OBJECTIF SPÉCIFIQUE n° 3 Les principales procédures nationales sont disponibles en ligne														

⁴⁸ Les réalisations se réfèrent aux produits et services qui seront fournis (par exemple: nombre d'échanges d'étudiants financés, nombre de km de routes construites, etc.).

⁴⁹ Tel que décrit dans la partie 1.4.2. «Objectif(s) spécifique(s)…».

Sous-total objectif spécifique n° 3														0
OBJECTIF SPÉCIFIQUE n° 4 Les utilisateurs d'autres États membres ont pleinement accès aux informations et procédures														
- Réalisation	Les informations et procédures sont disponibles en EN							1 000 000		500 000		500 000		2 000 000
- Réalisation	Interface commune pour l'utilisation transfrontière de documents et de données									1 000 000				1 000 000
Sous-total objectif spécifique n° 4														3 000 000
OBJECTIF SPÉCIFIQUE n° 5 L'offre de services est mieux connue et les informations et services d'assistance sont faciles à trouver et bien coordonnés														
- Réalisation	Fonction de recherche commune et outil commun de recherche de services d'assistance			500 000				420 000		420 000		420 000		1 760 000
- Réalisation	Répertoire commun de liens			75 000										75 000
- Réalisation	Promotion coordonnée									2 000 000		500 000		2 500 000
Sous-total objectif spécifique n° 5														4 335 000
OBJECTIF SPÉCIFIQUE n° 6 Les avis des citoyens et des entreprises sont systématiquement recueillis et analysés en vue d'améliorer la qualité de service et de repérer les obstacles entravant le marché unique														

- Réalisation	Les critères de qualité et l'outil commun de recueil d'avis d'utilisateurs sont utilisés pour les portails liés			40 000									40 000
- Réalisation	Développement d'un outil de remontée d'avis d'utilisateurs sur les obstacles au marché unique					150 000							150 000
Sous-total objectif spécifique n° 6													190 000
COÛT TOTAL				615 000		150 000		1 420 000		3 920 000		1 420 000	7 525 000

3.2.3. Incidence estimée sur les crédits de nature administrative

3.2.3.1. Synthèse

- ☐ La proposition/l'initiative n'engendre pas l'utilisation de crédits de nature administrative.
- ☒ La proposition/l'initiative engendre l'utilisation de crédits de nature administrative, comme expliqué ci-après:

En Mio EUR (à la 3^e décimale)

	2018	2019	2020	2021	2022 et par la suite	TOTAL
--	------	------	------	------	----------------------	-------

RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel								
Ressources humaines	69 000	690 000	828 000	690 000	759 000			3 036 000
Autres dépenses administratives	16 300	91 600	240 600	90 600	30 600			469 700
Sous-total RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel								

Hors RUBRIQUE 5⁵⁰ du cadre financier pluriannuel								
Ressources humaines								
Autres dépenses de nature administrative								
Sous-total hors RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel								0

TOTAL	85 300	781 600	1 068 600	780 600	789 600			3 505 700
--------------	---------------	----------------	------------------	----------------	----------------	--	--	------------------

Les besoins en crédits pour les ressources humaines et les autres dépenses de nature administrative seront couverts par les crédits de la DG déjà affectés à la gestion de l'action et/ou redéployés en interne au sein de la DG, complétés le cas échéant par toute dotation additionnelle qui pourrait être allouée à la DG gestionnaire dans le cadre de la procédure d'allocation annuelle et compte tenu des contraintes budgétaires existantes.

⁵⁰

Assistance technique et/ou administrative et dépenses d'appui à la mise en œuvre de programmes et/ou d'actions de l'UE (anciennes lignes «BA»), recherche indirecte, recherche directe.

3.2.3.2. Besoins estimés en ressources humaines

- ☐ La proposition/l'initiative n'engendre pas l'utilisation de ressources humaines.
- ☒ La proposition/l'initiative engendre l'utilisation de ressources humaines, comme expliqué ci-après:

Estimation à exprimer en équivalents temps plein

	2018	2019	2020	2021	2022 et par la suite		
• Emplois du tableau des effectifs (fonctionnaires et agents temporaires)							
XX 01 01 01 (au siège et dans les bureaux de représentation de la Commission)	0,5	5	6	5	5,5		
XX 01 01 02 (en délégation)							
XX 01 05 01 (recherche indirecte)							
10 01 05 01 (recherche directe)							
• Personnel externe (en équivalents temps plein: ETP)⁵¹							
XX 01 02 01 (AC, END, INT de l'enveloppe globale)							
XX 01 02 02 (AC, AL, END, INT et JED dans les délégations)							
XX 01 04 yy ⁵²	- au siège						
	- en délégation						
XX 01 05 02 (AC, END, INT sur recherche indirecte)							
10 01 05 02 (AC, END, INT sur recherche directe)							
Autres lignes budgétaires (à préciser)							
TOTAL	0,5	5	6	5	5,5		

XX est le domaine politique ou le titre concerné.

Les besoins en ressources humaines seront couverts par les effectifs de la DG déjà affectés à la gestion de l'action et/ou redéployés en interne au sein de la DG, complétés le cas échéant par toute dotation additionnelle qui pourrait être allouée à la DG gestionnaire dans le cadre de la procédure d'allocation annuelle et compte tenu des contraintes budgétaires existantes.

Description des tâches à effectuer:

Fonctionnaires et agents temporaires	– 2018 – 2^e semestre: 1 ETP – travaux préparatoires pour l'utilisation du système IMI (<u>développement du répertoire de liens et utilisation du système IMI pour la coopération entre les autorités des États membres pour vérifier l'authenticité et la validité des justificatifs</u>) – 2019: 1 ETP – utilisation du système IMI pour la coopération entre les autorités des États membres afin de vérifier l'authenticité et la validité des justificatifs 2 ETP – contrôle de la qualité 2 ETP – administration du portail numérique unique – 2020: 1 ETP – utilisation du système IMI pour la coopération entre les autorités des États membres afin de vérifier l'authenticité et la validité des justificatifs
--------------------------------------	---

⁵¹ AC = agent contractuel; AL = agent local; END = expert national détaché; INT = intérimaire; JED = jeune expert en délégation.

⁵² Sous-plafonds de personnel externe financés sur crédits opérationnels (anciennes lignes «BA»).

	2 ETP – contrôle de la qualité 1 ETP – analyse et publication des avis recueillis 2 ETP – administration du portail numérique unique – 2021: 1 ETP – utilisation du système IMI pour la coopération entre les autorités des États membres afin de vérifier l'authenticité et la validité des justificatifs 1 ETP – contrôle de la qualité 1 ETP – analyse et publication des avis recueillis 2 ETP – administration du portail numérique unique – 2022 et par la suite: 1 ETP – utilisation du système IMI pour la coopération entre les autorités des États membres afin de vérifier l'authenticité et la validité des justificatifs 0,5 ETP – utilisation d'autres moyens techniques pour l'échange de justificatifs entre autorités des États membres 1 ETP – contrôle de la qualité 1 ETP – analyse et publication des avis recueillis 2 ETP – administration du portail numérique unique
Personnel externe	

3.2.4. *Compatibilité avec le cadre financier pluriannuel actuel*

☒ La proposition/l'initiative est compatible avec le cadre financier pluriannuel actuel. Pour la période postérieure au 31 décembre 2020, le montant sera réputé confirmé s'il est compatible avec le cadre financier pluriannuel en vigueur pour cette période.

☐ La proposition/l'initiative nécessite une reprogrammation de la rubrique concernée du cadre financier pluriannuel.

☐ La proposition/l'initiative nécessite le recours à l'instrument de flexibilité ou la révision du cadre financier pluriannuel.

3.2.5. *Participation de tiers au financement*

☒ La proposition/l'initiative ne prévoit pas de cofinancement par des tierces parties.

☐ La proposition/l'initiative prévoit un cofinancement estimé ci-après:

3.3. **Incidence estimée sur les recettes**

☒ La proposition/l'initiative est sans incidence financière sur les recettes.

☐ La proposition/l'initiative a une incidence financière décrite ci-après:

☐ sur les ressources propres

☐ sur les recettes diverses

ANNEXE
à la FICHE FINANCIÈRE LÉGISLATIVE

Titre de la proposition/de l'initiative

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

1. VOLUME et COÛT des RESSOURCES HUMAINES ESTIMÉES NÉCESSAIRES
2. COÛT des AUTRES DÉPENSES de NATURE ADMINISTRATIVE
3. MÉTHODES de CALCUL UTILISÉES pour l'ESTIMATION des COÛTS
 - 3.1. Ressources humaines
 - 3.2. Autres dépenses de nature administrative

La présente annexe accompagne la fiche financière législative lors du lancement de la consultation interservices.

Les tableaux de données servent à alimenter les tableaux contenus dans la fiche financière législative. Ils restent un document strictement interne à la Commission.

1. Coût des ressources humaines estimées nécessaires
 - ☐ La proposition/l'initiative n'engendre pas l'utilisation de ressources humaines.
 - ☒ La proposition/l'initiative engendre l'utilisation de ressources humaines, comme expliqué ci-après:

En Mio EUR (à la 3^e décimale)

RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel		2018		2019		2020		2021		2022 et par la suite		TOTAL	
		ETP	Crédits	ETP	Crédits	ETP	Crédits	ETP	Crédits	ETP	Crédits	ETP	Crédits
• Emplois du tableau des effectifs (fonctionnaires et agents temporaires)													
• XX 01 01 01 (au siège et dans les bureaux de représentation de la Commission)	AD	0,5	69 000	5	690 000	6	828 000	5	690 000	5,5	759 000	22	3 036 000
	AST												
• XX 01 01 02 (en délégation)	AD												
	AST												
• Personnel externe ⁵³													
• XX 01 02 01 (enveloppe globale)	AC												
	END												
	INT												
• XX 01 02 02 (en délégation)	AC												
	AL												
	END												
	INT												
	JED												
• Autres lignes budgétaires (à préciser)													
• Sous-total – RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel		0,5	69 000	5	690 000	6	828 000	5	690 000	5,5	759 000	22	3 036 000

XX est le domaine politique ou le titre concerné.

Les besoins en ressources humaines seront couverts par les effectifs de la DG déjà affectés à la gestion de l'action et/ou redéployés en interne au sein de la DG, complétés le cas échéant par toute dotation additionnelle qui pourrait être allouée à la DG gestionnaire dans le cadre de la procédure d'allocation annuelle et compte tenu des contraintes budgétaires existantes.

⁵³ AC = agent contractuel; AL = agent local; END = expert national détaché; INT = intérimaire; JED = jeune expert en délégation.

Hors RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel		2018		2019		2020		2021		2022 et par la suite		TOTAL	
		ETP	Crédits	ETP	Crédits	ETP	Crédits	ETP	Crédits	ETP	Crédits	ETP	Crédits
• Emplois du tableau des effectifs (fonctionnaires et agents temporaires)													
• 10 01 05 02 (recherche directe)	AD												
	AST												
• XX 01 05 01 (recherche indirecte)	AD												
	AST												
• Personnel externe ⁵⁴													
• XX 01 04 yy Sous-plafond de personnel externe financé sur crédits opérationnels (anciennes lignes «BA»).	• - au siège	AC											
		END											
		INT											
	• - en délégation	AC											
		AL											
		END											
		INT											
		JED											
• XX 01 05 02 (recherche indirecte)	AC												
	END												
	INT												
• 10 01 05 02 (recherche directe)	AC												
	END												
	INT												
• Autres lignes budgétaires (à préciser)													
• Sous-total – Hors RUBRIQUE 5		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

⁵⁴

AC = agent contractuel; AL = agent local; END = expert national détaché; INT = intérimaire; JED = jeune expert en délégation.

du cadre financier pluriannuel													
• XX est le domaine politique ou le titre concerné. TOTAL		0,5	69 000	5	690 000	6	828 000	5	690 000	5,5	759 000	22	3 036 000

Les besoins en ressources humaines seront couverts par les effectifs de la DG déjà affectés à la gestion de l'action et/ou redéployés en interne au sein de la DG, complétés le cas échéant par toute dotation additionnelle qui pourrait être allouée à la DG gestionnaire dans le cadre de la procédure d'allocation annuelle et compte tenu des contraintes budgétaires existantes.

2. Coût des autres dépenses de nature administrative

- ☐ La proposition/l'initiative n'engendre pas l'utilisation de crédits de nature administrative
- ☐ La proposition/l'initiative engendre l'utilisation de crédits de nature administrative, comme expliqué ci-après:

En Mio EUR (à la 3^e décimale)

•	2018	2019	2020	2021	2022 et par la suite	TOTAL
• RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel						
• Au siège:						
• XX 01 02 11 01 - Frais de mission et de représentation						
• XX 01 02 11 02 - Frais de conférences et de réunions	16 300	31 600	180 600	30 600	30 600	289 700
• XX 01 02 11 03 - Comités ⁵⁵		60 000	60 000	60 000		180 000
• XX 01 02 11 04 - Études et consultations						
• XX 01 02 11 05 – Systèmes d'information et de gestion						
• XX 01 03 01 – Équipements et services liés aux TIC ⁵⁶						
• Autres lignes budgétaires (à préciser le cas échéant)						
• En délégation:						
• XX 01 02 12 01 – Frais de mission, de conférence et de représentation						

⁵⁵ Préciser le type de comité, ainsi que le groupe auquel il appartient.

⁵⁶ TIC: technologies de l'information et des communications: la DG DIGIT doit être consultée.

• XX 01 02 12 02 – Perfectionnement professionnel du personnel						
• XX 01 03 02 01 – Frais d'acquisition et de location et frais connexes						
• XX 01 03 02 02 – Équipement, mobilier, fournitures et prestations de services						
• Sous-total – RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel	16 300	91 600	240 600	90 600	30 600	469 700

XX est le domaine politique ou le titre concerné.

En Mio EUR (à la 3^e décimale)

	2018	2019	2020	2021	2022 et par la suite			TOTAL
Hors RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel								
XX 01 04 yy - Dépenses d'assistance technique et administrative (<u>hors</u> personnel externe) financées sur crédits opérationnels (anciennes lignes «BA»)								
- au siège								
- en délégation								
XX 01 05 03 - Autres dépenses de gestion pour la recherche indirecte								
10 01 05 03 - Autres dépenses de gestion pour la recherche directe								
Autres lignes budgétaires (à préciser le cas échéant)								
Sous-total – Hors RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel								0

XX est le domaine politique ou le titre concerné.

TOTAL RUBRIQUE 5 et Hors RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel	16 300	91 600	240 600	90 600	30 600			469 700
--	--------	--------	---------	--------	--------	--	--	----------------

Les besoins en crédits de nature administrative seront couverts par les crédits déjà affectés à la gestion de l'action et/ou réaffectés, complétés le cas échéant par toute dotation additionnelle qui pourrait être allouée à la DG gestionnaire dans le cadre de la procédure d'allocation annuelle et compte tenu des contraintes budgétaires existantes.

3. Méthodes de calcul utilisées pour l'estimation des coûts

3.1. Ressources humaines

Cette partie explicite la méthode de calcul retenue pour l'estimation des ressources humaines jugées nécessaires [hypothèses concernant la charge de travail, y inclus les métiers spécifiques (profils de postes Sysper 2), les catégories de personnel et les coûts moyens correspondants].

• RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel
• NB: les coûts moyens par catégorie de personnel au siège sont disponibles sur BudgWeb, à l'adresse suivante: • https://myintracomm.ec.europa.eu/budgweb/FR/pre/legalbasis/Pages/pre-040-020_preparation.aspx
• • Fonctionnaires et agents temporaires • – 2^e semestre 2018: • 1 ETP – travaux préparatoires pour l'utilisation du système IMI (développement du répertoire de liens et utilisation du système IMI pour la coopération entre les autorités des États membres pour vérifier l'authenticité et la validité des justificatifs) • – 2019: • 1 ETP – utilisation du système IMI pour la coopération entre les autorités des États membres afin de vérifier l'authenticité et la validité des justificatifs • 2 ETP – contrôle de la qualité • 2 ETP – administration du portail numérique unique • • – 2020: • 1 ETP – utilisation du système IMI pour la coopération entre les autorités des États membres afin de vérifier l'authenticité et la validité des justificatifs • 2 ETP – contrôle de la qualité • 1 ETP – analyse et publication des avis recueillis • 2 ETP – administration du portail numérique unique • • – 2021: • 1 ETP – utilisation du système IMI pour la coopération entre les autorités des États membres afin de vérifier l'authenticité et la validité des justificatifs • 1 ETP – contrôle de la qualité • 1 ETP – analyse et publication des avis recueillis • 2 ETP – administration du portail numérique unique • • – 2022 et par la suite: • 1 ETP – utilisation du système IMI pour la coopération entre les autorités des États membres afin de vérifier l'authenticité et la validité des justificatifs • 0,5 ETP – utilisation d'autres moyens techniques pour l'échange de justificatifs entre autorités des États membres • 1 ETP – contrôle de la qualité • 1 ETP – analyse et publication des avis recueillis • 2 ETP – administration du portail numérique unique • •
• • Personnel externe • •
• Hors RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel

•	• Seulement postes financés à charge du budget de la recherche
•	
•	
•	• Personnel externe
•	
•	

3.2. Autres dépenses de nature administrative

*Détailler par ligne budgétaire la méthode de calcul utilisée,
en particulier les hypothèses sous-jacentes (par exemple nombre de réunions par an, coûts moyens, etc.)*

RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel
– Ateliers avec les acteurs concernés pour préparer l'élaboration du portail numérique unique: 2 000 EUR (2 ateliers en 2018 et 2 ateliers en 2019) – Conférence de lancement du portail numérique unique: 150 000 EUR (2020) – Comités (30 000 EUR par réunion): 2 par an de 2019 à 2021 – Réunion annuelle du groupe de coordination du portail numérique unique (15 300 EUR par réunion): 2 par an à partir de la mi-2018

Hors RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel