

## I

(Actes législatifs)

## RÈGLEMENTS

## RÈGLEMENT (UE) 2018/1724 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 2 octobre 2018

**établissant un portail numérique unique pour donner accès à des informations, à des procédures et à 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, 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 européen <sup>(1)</sup>,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire <sup>(2)</sup>,

considérant ce qui suit:

- (1) Le marché intérieur est l'une des réalisations les plus concrètes de l'Union. 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'un des éléments clés de la stratégie pour le marché unique établie par la communication de la Commission du 28 octobre 2015 intitulée «Améliorer le marché unique: de nouvelles opportunités pour les citoyens et les entreprises». Cette stratégie a pour objectif de libérer tout le potentiel du marché intérieur en rendant 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.
- (2) Dans sa communication du 6 mai 2015 intitulée «Stratégie pour un marché unique numérique en Europe», la Commission a reconnu le rôle que jouent l'internet et les technologies numériques dans la transformation de nos vies et de la manière dont les citoyens et les entreprises accèdent à l'information, acquièrent des connaissances, achètent des biens et des services, participent au marché et travaillent, en offrant ainsi des perspectives pour l'innovation, la croissance et l'emploi. Cette communication, à l'instar de plusieurs résolutions adoptées par le Parlement européen, indiquait qu'il serait possible d'apporter une réponse plus satisfaisante aux besoins des citoyens et des entreprises dans leur propre pays et dans leurs activités transfrontières en assurant l'extension et l'intégration des portails, sites internet, réseaux, services et systèmes existant au niveau européen et en les reliant à différentes solutions nationales, de manière à créer un portail numérique unique servant de point d'entrée unique européen (ci-après dénommé «portail»). La communication de la Commission du 19 avril 2016 intitulée «Plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne — Accélérer la mutation numérique des administrations publiques» mentionnait le portail parmi les actions prévues pour 2017. Dans son rapport du 24 janvier 2017 intitulé «Renforcer les droits des citoyens dans une Union du changement démocratique — Rapport 2017 sur la citoyenneté de l'Union», la Commission considérait le portail comme une priorité en ce qui concerne les droits des citoyens 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 d'assistance pour aider les citoyens et les entreprises à s'orienter dans le marché intérieur, ainsi qu'un renforcement et une rationalisation des outils liés au marché intérieur afin de mieux répondre aux besoins des citoyens et des entreprises dans le contexte de leurs activités transfrontières.

<sup>(1)</sup> JO C 81 du 23.2018, p. 88.

<sup>(2)</sup> Position du Parlement européen du 13 septembre 2018 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du 27 septembre 2018.

- (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 portail pourrait contribuer à améliorer la transparence des règles et des réglementations relatives à différents événements de la vie des personnes et des entreprises dans des domaines tels que les voyages, la retraite, l'éducation, l'emploi, la santé, les droits des consommateurs et les droits de la famille. En outre, il pourrait renforcer la confiance des consommateurs, répondre à la méconnaissance des règles en matière de protection des consommateurs et de marché intérieur, et réduire les coûts de mise en conformité qui incombent aux entreprises. Le présent règlement établit un portail interactif et facile à utiliser qui devrait orienter ses utilisateurs, à partir de leurs besoins, vers les services les mieux à même d'y répondre. Dans ce cadre, la Commission et les États membres devraient jouer un rôle important en vue de la réalisation de ces objectifs.
- (5) Le portail devrait faciliter les interactions entre les citoyens et les entreprises, d'une part, et les autorités compétentes, d'autre part, dans la mesure où il donne accès à des solutions en ligne, afin de faciliter les activités quotidiennes des citoyens et des entreprises et de réduire les obstacles qu'ils peuvent rencontrer sur le marché intérieur. L'existence d'un portail numérique unique fournissant un accès en ligne à des informations exactes et à jour, à des procédures et à des services d'assistance et de résolution de problèmes pourrait contribuer à sensibiliser les utilisateurs aux différents services en ligne existants et pourrait leur permettre de gagner du temps et de l'argent.
- (6) Le présent règlement poursuit trois objectifs, à savoir alléger la charge administrative supplémentaire pesant sur les citoyens et les entreprises qui exercent ou veulent exercer les droits que leur confère le marché intérieur, y compris la libre circulation des citoyens, en pleine 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. Étant donné qu'il touche à la libre circulation des citoyens, qui ne saurait être qualifiée d'accessoire, le présent règlement devrait être fondé sur l'article 21, paragraphe 2, et sur l'article 114, paragraphe 1, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.
- (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 mesures non discriminatoires spécifiques permettant aux citoyens et entreprises d'obtenir aisément des informations suffisamment complètes et fiables sur les droits que leur confère le droit de l'Union, ainsi que sur les règles 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 devraient être considérées comme suffisamment complètes si elles comprennent toutes les informations qui sont nécessaires pour permettre aux utilisateurs de comprendre ce que sont leurs droits et obligations et quelles règles s'appliquent à eux relativement aux activités qu'ils veulent entreprendre en tant qu'utilisateurs transfrontières. Les informations devraient être énoncées d'une manière claire, concise et compréhensible tout en étant opérationnelles et bien adaptées au groupe d'utilisateurs visé. Les informations relatives aux procédures devraient couvrir toutes les étapes de procédure prévisibles qui sont utiles pour l'utilisateur. Il est important que les citoyens et les entreprises qui font face à des environnements réglementaires complexes, par exemple ceux qui sont actifs dans les secteurs du commerce électronique et de l'économie collaborative, puissent trouver aisément les règles en vigueur et la manière dont elles s'appliquent à leurs activités. Par «accès aisé et convivial aux informations», on entend le fait de permettre aux utilisateurs de trouver facilement les informations, d'identifier facilement les éléments d'information utiles à leur cas particulier et de comprendre facilement les informations pertinentes. 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 tant aux utilisateurs non transfrontières qu'aux utilisateurs transfrontières.
- (8) Les règles relatives à la fourniture d'informations dans le présent règlement ne devraient pas s'appliquer aux systèmes judiciaires nationaux, car les informations à ce sujet utiles aux utilisateurs transfrontières figurent déjà sur le site e-Justice. Dans certaines circonstances prévues par le présent règlement, les tribunaux devraient être considérés comme des autorités compétentes, par exemple lorsqu'elles gèrent des registres du commerce. En outre, le principe de non-discrimination devrait s'appliquer aussi aux procédures en ligne qui donnent accès aux procédures judiciaires.
- (9) Il est évident que les citoyens et les entreprises d'autres États membres sont parfois pénalisés par leur méconnaissance des règles et des systèmes administratifs nationaux, de même que par les différentes langues parlées et par la distance géographique qui les sépare des autorités compétentes d'un État membre autre que le leur. Pour lever le plus efficacement possible les obstacles entravant le marché intérieur qui en découlent, la meilleure solution est de permettre aux utilisateurs transfrontières et non transfrontières de consulter des informations en ligne, dans une langue qu'ils sont à même de comprendre, afin 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.

- (10) Différents actes de l'Union étaient destinés à apporter des solutions en mettant en place des points de contact uniques dans certains secteurs, notamment les guichets uniques établis par la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil<sup>(1)</sup>, 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, établis par le règlement (CE) n° 764/2008 du Parlement européen et du Conseil<sup>(2)</sup>, et les points de contact produit pour la construction, établis par le règlement (UE) n° 305/2011 du Parlement européen et du Conseil<sup>(3)</sup>, qui donnent accès à des règles techniques propres à certains produits, de même que les centres d'assistance nationaux pour les qualifications professionnelles, établis par la directive 2005/36/CE du Parlement européen et du Conseil<sup>(4)</sup>, 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 SOLVIT visé dans la recommandation 2013/461/UE de la Commission<sup>(5)</sup> vise quant à lui à apporter des solutions rapides, efficaces et informelles aux personnes et aux entreprises lorsque des autorités publiques font obstacle à l'exercice des droits que leur confère le marché intérieur. Enfin, plusieurs sites d'information, comme «L'Europe est à vous», pour ce qui est du marché intérieur, et e-Justice, dans le domaine judiciaire, ont été mis en place pour faire connaître les règles en vigueur au niveau de l'Union et au niveau national.
- (11) Compte tenu du caractère sectoriel de ces actes de l'Union, l'offre actuelle d'informations et de services d'assistance et de résolution de problèmes ainsi que 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 et de résolution de problèmes sont méconnus. Les utilisateurs transfrontières rencontrent également des problèmes pour trouver ces services et y accéder.
- (12) Le présent règlement devrait mettre en place un portail numérique unique qui servirait de 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 ou du droit national. Ce portail devrait simplifier les contacts qu'ont les citoyens et les entreprises avec les services d'assistance et de résolution de problèmes existant à l'échelle de l'Union ou des États membres, et les rendre plus efficaces. Le portail devrait en outre faciliter l'accès aux procédures en ligne et leur accomplissement. Le présent règlement ne devrait pas avoir la moindre incidence sur les droits et obligations à respecter dans ces domaines de l'action publique en vertu du droit de l'Union ou du droit national. Pour les procédures énumérées à l'annexe II du présent règlement et les procédures prévues par les directives 2005/36/CE et 2006/123/CE et les directives 2014/24/UE<sup>(6)</sup> et 2014/25/UE<sup>(7)</sup> du Parlement européen et du Conseil, le présent règlement devrait encourager l'application du principe «une fois pour toutes» et respecter pleinement le droit fondamental à la protection des données à caractère personnel aux fins de l'échange de justificatifs entre autorités compétentes des différents États membres.
- (13) Le portail et son contenu devraient être centrés sur l'utilisateur et faciles à utiliser. Le portail devrait être destiné à éviter les redondances et assurer des liens vers les services existants. Il devrait permettre aux citoyens et aux entreprises d'interagir avec les organismes publics au niveau national 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 recueil d'avis devrait mettre les utilisateurs en mesure de signaler, d'une manière qui permette à l'utilisateur de demeurer anonyme, les éléments qui, d'après eux, posent problème, fonctionnent mal ou devraient être mis en place.

<sup>(1)</sup> 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).

<sup>(2)</sup> 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).

<sup>(3)</sup> 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).

<sup>(4)</sup> 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).

<sup>(5)</sup> Recommandation 2013/461/UE de la Commission du 17 septembre 2013 sur les principes régissant SOLVIT (JO L 249 du 19.9.2013, p. 10).

<sup>(6)</sup> 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).

<sup>(7)</sup> 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).

- (14) 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 site «L'Europe est à vous» 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 sites gérés par les autorités compétentes des États membres ou par la Commission. Pour faciliter l'utilisation du portail, il convient que l'interface utilisateur commune existe dans toutes les langues officielles des institutions de l'Union (ci-après dénommées «langues officielles de l'Union»). L'actuel site «L'Europe est à vous» et sa page d'accès internet principale, adaptée aux exigences du portail, devraient préserver cette approche multilingue des informations fournies. Le fonctionnement du portail devrait reposer sur des outils techniques élaborés par la Commission en étroite coopération avec les États membres.
- (15) Dans la charte des guichets uniques électroniques établis par la directive 2006/123/CE, qui a été approuvée par le Conseil en 2013, les États membres se sont engagés librement à adopter une approche centrée sur l'utilisateur dans la fourniture d'informations par l'intermédiaire desdits guichets uniques, dans le but de couvrir les domaines particulièrement importants pour les entreprises, dont la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), l'impôt sur les bénéfices, la sécurité sociale ou le droit du travail. Dans le respect de ladite charte et à la lumière de l'expérience acquise avec le site «L'Europe est à vous», il convient que ces informations décrivent aussi les services d'assistance et de résolution de problèmes. Les citoyens et les entreprises devraient pouvoir avoir recours à de tels services lorsqu'ils ont des difficultés à comprendre les informations données, à les mettre en pratique dans leur cas ou à accomplir une procédure.
- (16) Le présent règlement devrait dresser la liste des domaines d'information utiles aux citoyens et aux entreprises qui exercent leurs droits et respectent leurs obligations dans le marché intérieur. Dans ces domaines, il convient de fournir au niveau national, y compris aux échelles régionales et locales, et au niveau de l'Union, des informations suffisamment complètes expliquant les règles et obligations applicables ainsi que les procédures que doivent accomplir les citoyens et les entreprises pour se conformer auxdites règles et obligations. Pour assurer la qualité des services proposés, le portail devrait fournir des informations claires, exactes et à jour, recourir le moins possible à une terminologie complexe et employer seulement des acronymes qui simplifient le texte, sont faciles à comprendre et ne nécessitent pas de connaissance préalable du sujet ou du domaine juridique. Ces informations devraient être communiquées de telle façon que les utilisateurs puissent comprendre facilement les règles et les exigences de base applicables à leur cas dans ces domaines. Les utilisateurs devraient également être informés de l'absence, dans certains États membres, de règles nationales dans les domaines d'information énumérés à l'annexe I, en particulier lorsque ces domaines sont soumis à des règles nationales dans d'autres États membres. Ces informations sur l'absence de règles nationales pourraient figurer sur le site «L'Europe est à vous».
- (17) Autant que possible, les informations déjà recueillies par la Commission auprès des États membres en vertu du droit de l'Union en vigueur ou d'arrangements volontaires — telles que les informations recueillies pour le site EURES établi par le règlement (UE) 2016/589 du Parlement européen et du Conseil <sup>(1)</sup>, le site e-Justice établi par la décision 2001/470/CE du Conseil <sup>(2)</sup> ou la base de données des professions réglementées établie par la directive 2005/36/CE — devraient être utilisées pour couvrir une partie des informations devant être rendues accessibles aux citoyens et aux entreprises au niveau de l'Union et au niveau national conformément au présent règlement. Les États membres ne devraient pas être tenus de fournir sur leurs sites internet nationaux des informations qui sont déjà disponibles dans les bases de données correspondantes que gère la Commission. Lorsque les États membres doivent déjà fournir des informations en ligne en vertu d'autres actes de l'Union, tels que la directive 2014/67/UE du Parlement européen et du Conseil <sup>(3)</sup>, il devrait suffire que ces États membres fournissent des liens vers les informations en ligne existantes. Lorsque certains domaines d'action ont déjà été pleinement harmonisés par le droit de l'Union, par exemple les droits des consommateurs, les informations fournies au niveau de l'Union devraient généralement suffire aux utilisateurs pour comprendre leurs droits ou obligations en la matière. En pareils cas, les États membres ne devraient être tenus de fournir des informations supplémentaires concernant leurs procédures administratives et leurs services d'assistance au niveau national ou toute autre règle administrative nationale que si elles sont

<sup>(1)</sup> Règlement (UE) 2016/589 du Parlement européen et du Conseil du 13 avril 2016 relatif à un réseau européen des services de l'emploi (EURES), à l'accès des travailleurs aux services de mobilité et à la poursuite de l'intégration des marchés du travail, et modifiant les règlements (UE) n° 492/2011 et (UE) n° 1296/2013 (JO L 107 du 22.4.2016, p. 1).

<sup>(2)</sup> Décision 2001/470/CE du Conseil du 28 mai 2001 relative à la création d'un réseau judiciaire européen en matière civile et commerciale (JO L 174 du 27.6.2001, p. 25).

<sup>(3)</sup> Directive 2014/67/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 relative à l'exécution de la directive 96/71/CE concernant le détachement de travailleurs effectué dans le cadre d'une prestation de services et modifiant le règlement (UE) n° 1024/2012 concernant la coopération administrative par l'intermédiaire du système d'information du marché intérieur («règlement IMI») (JO L 159 du 28.5.2014, p. 11).

pertinentes pour les utilisateurs. Les informations relatives aux droits des consommateurs, par exemple, ne devraient pas avoir d'incidence sur le droit des contrats mais devraient plutôt informer les utilisateurs de leurs droits garantis par le droit de l'Union ou le droit national dans le cadre des transactions commerciales.

- (18) Le présent règlement devrait imprimer la logique du marché intérieur dans le contexte des procédures en ligne, et contribuer ainsi à la numérisation du marché intérieur, en imposant le principe général de non-discrimination entre autres pour ce qui est de l'accès des citoyens ou des entreprises aux procédures en ligne déjà en place au niveau national en vertu du droit de l'Union ou du droit national ainsi qu'aux procédures qui doivent être intégralement mises à disposition en ligne conformément au présent règlement. Lorsqu'un utilisateur se trouvant dans une situation exclusivement cantonnée à un seul État membre peut avoir accès à une procédure en ligne dans cet État membre, et l'accomplir, dans un domaine relevant du présent règlement, un utilisateur transfrontière devrait aussi être en mesure, sans obstacle discriminatoire, d'avoir accès à cette procédure en ligne et de l'accomplir, au moyen soit de la même solution technique, soit d'une autre solution techniquement distincte mais produisant le même résultat. De tels obstacles pourraient découler de solutions conçues au niveau national, comme l'utilisation de champs de formulaire qui ne permettent de saisir que des numéros de téléphone, des préfixes téléphoniques ou des codes postaux nationaux, des frais à acquitter uniquement au moyen de systèmes qui n'acceptent pas les paiements transfrontières, l'absence d'explications détaillées dans une langue comprise par les utilisateurs transfrontières, l'impossibilité de transmettre par voie électronique des justificatifs délivrés par des autorités situées dans un autre État membre et le refus de reconnaître les moyens d'identification électronique délivrés dans d'autres États membres. Les États membres devraient fournir des solutions à ces obstacles.
- (19) Lorsque des utilisateurs accomplissent des procédures en ligne transfrontières, ils devraient pouvoir recevoir toutes les explications utiles dans une langue officielle de l'Union qui est largement comprise par le plus grand nombre possible d'utilisateurs transfrontières. Cela ne signifie pas que les États membres soient tenus de traduire leurs formulaires administratifs liés à la procédure, ni le résultat de cette procédure dans ladite langue. Toutefois, les États membres sont encouragés à recourir à des solutions techniques qui permettraient aux utilisateurs, aussi souvent que possible, d'accomplir les procédures dans cette langue, dans le respect des règles des États membres sur l'usage des langues.
- (20) Les procédures nationales en ligne qui sont utiles pour permettre aux utilisateurs transfrontières d'exercer leurs droits liés au marché intérieur dépend de la question de savoir si lesdits utilisateurs résident ou sont établis dans l'État membre concerné ou s'ils veulent avoir accès aux procédures de cet État membre alors qu'ils résident ou sont établis dans un autre État membre. Le présent règlement ne devrait pas empêcher les États membres d'imposer aux utilisateurs transfrontières qui résident ou sont établis sur leur territoire d'obtenir un numéro d'identification national afin d'accéder aux procédures nationales en ligne, pour autant que cela n'implique pas pour ces utilisateurs une charge ou des frais supplémentaires injustifiés. Il n'est pas obligatoire de rendre intégralement accessibles en ligne aux utilisateurs transfrontières qui ne résident pas ou ne sont pas établis dans l'État membre concerné les procédures nationales en ligne qui ne sont pas utiles à l'exercice par ces personnes de leurs droits liés au marché intérieur, par exemple une inscription pour bénéficier de services locaux tels que l'enlèvement des déchets ou les permis de stationnement.
- (21) Le présent règlement devrait s'appuyer sur le règlement (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil<sup>(1)</sup>, lequel établit les conditions de reconnaissance, par les États membres, de certains moyens d'identification électronique des personnes physiques et morales sujettes à un schéma d'identification électronique notifié d'un autre État membre. Le règlement (UE) n° 910/2014 prévoit les conditions auxquelles les utilisateurs ont le droit d'utiliser leurs moyens d'identification et d'authentification électroniques pour accéder à des services publics en ligne dans des situations transfrontières. Les institutions, organes et organismes de l'Union sont encouragés à accepter les moyens d'identification et d'authentification électroniques pour les procédures qui relèvent de leur responsabilité.
- (22) Plusieurs actes sectoriels du droit de l'Union, tels que les directives 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE et 2014/25/UE imposent la mise en ligne intégrale des procédures. Le présent règlement devrait prescrire que certaines autres procédures essentielles pour la majorité des citoyens et des entreprises exerçant leurs droits et se conformant à leurs obligations au niveau transfrontière soient pleinement accessibles en ligne.

---

<sup>(1)</sup> 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).

- (23) 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 certaines procédures clés pour les utilisateurs transfrontières, lesquelles sont énumérées à l'annexe II du présent règlement. Le présent règlement devrait en outre prévoir les critères pour déterminer de quelle manière ces procédures peuvent être considérées comme étant intégralement en ligne. L'obligation de mise en ligne intégrale d'une telle procédure ne devrait s'appliquer que lorsque la procédure a été établie dans l'État membre concerné. Le présent règlement ne devrait pas couvrir l'enregistrement initial d'une activité commerciale, les procédures à suivre pour la constitution de sociétés en tant qu'entités juridiques, ou, ensuite, l'éventuel dépôt de pièces par de telles sociétés, 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. L'entreprise pourrait devoir notifier ses activités commerciales, obtenir des autorisations ou enregistrer les changements apportés à son activité commerciale. De telles procédures concernent les entreprises qui exercent dans de nombreux secteurs d'activité, de sorte qu'il convient de prévoir qu'elles soient mises en ligne.
- (24) Le présent règlement devrait préciser ce que signifie proposer une procédure intégralement en ligne. Une procédure devrait être considérée comme intégralement en ligne si l'utilisateur peut en accomplir chaque étape, depuis l'accès à ladite procédure jusqu'à son achèvement, en communiquant avec l'autorité compétente (guichet), par des moyens électroniques, à distance et en recourant à un service en ligne. Ce service en ligne devrait guider l'utilisateur à travers une liste de toutes les exigences à respecter et de tous les justificatifs à fournir, lui permettre de communiquer les informations et les preuves du respect de toutes ces exigences et lui envoyer automatiquement un accusé de réception, à moins que le résultat de la procédure ne lui soit fourni immédiatement. Cela ne devrait pas empêcher les autorités compétentes de contacter les utilisateurs directement, lorsque c'est nécessaire pour obtenir des précisions supplémentaires nécessaires à la procédure. Si possible en vertu du droit de l'Union et du droit national applicables, les autorités compétentes devraient également fournir à l'utilisateur le résultat de la procédure, comme prévu dans le présent règlement, par voie électronique.
- (25) Le présent règlement ne devrait pas avoir d'incidence sur le fond des procédures répertoriées à l'annexe II qui sont établies au niveau national, régional ou local et il ne fixe pas de règles matérielles ou procédurales dans les domaines qui relèvent de l'annexe II, y compris en matière fiscale. Le présent règlement a pour finalité d'établir les prescriptions techniques nécessaires pour que de telles procédures, lorsqu'elles ont été établies dans les États membres concernés, soient intégralement mises en ligne.
- (26) Le présent règlement ne devrait pas avoir d'incidence sur les compétences des autorités nationales dans les procédures, y compris la vérification de l'exactitude et de la validité des informations ou des justificatifs fournis, et la vérification de l'authenticité dans le cas où le justificatif est soumis par d'autres moyens que le système technique fondé sur le principe «une fois pour toutes». Le présent règlement ne devrait pas non plus avoir d'incidence sur l'organisation des étapes des procédures, par voie électronique ou non, au sein des autorités compétentes ou entre celles-ci (arrière-guichet). Lorsque c'est nécessaire dans le cadre de certaines procédures d'enregistrement des changements apportés aux activités commerciales, les États membres devraient pouvoir continuer à imposer la participation de notaires ou de juristes qui pourraient vouloir utiliser des moyens de vérification comprenant la visioconférence ou d'autres moyens en ligne qui permettent une connexion audiovisuelle en temps réel. Cependant, cette participation ne devrait pas empêcher de mener à bien l'intégralité des procédures d'enregistrement de tels changements en ligne.
- (27) Dans certains cas, il peut être demandé aux utilisateurs de fournir des justificatifs pour attester d'éléments dont la véracité ne peut être prouvée en ligne. De tels justificatifs pourraient être par exemple un certificat médical, un certificat de vie, la preuve qu'un véhicule a fait l'objet d'un contrôle technique ou la confirmation de son numéro de châssis. Pour autant que ces justificatifs puissent être fournis dans un format électronique, cela ne devrait pas déroger au principe selon lequel une procédure devrait être proposée intégralement en ligne. Dans d'autres cas, 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. Toute exception de cette nature, autre que celles qui découlent du droit de l'Union, devrait être limitée aux situations qui sont justifiées par une raison impérieuse d'intérêt public dans les domaines de la sécurité publique, de la santé publique ou de la lutte contre la fraude. Dans un souci de transparence, les États membres devraient partager avec la Commission et les autres États membres des informations sur de telles exceptions et sur les motifs et circonstances pouvant justifier leur application. Les États membres ne devraient pas être tenus de signaler chaque cas individuel dans lequel, à titre exceptionnel, la présentation en personne a été requise, mais ils devraient plutôt communiquer les dispositions nationales qui prévoient de tels cas. Les meilleures pratiques au niveau national ainsi que les évolutions techniques permettant d'accroître la numérisation à cet égard devraient faire l'objet de discussions régulières au sein d'un groupe de coordination du portail.

- (28) Dans les situations transfrontières, la procédure permettant d'enregistrer un changement d'adresse pourrait comprendre deux procédures distinctes, l'une dans l'État membre d'origine pour demander la radiation de l'ancienne adresse, et l'autre dans l'État membre de destination pour demander l'enregistrement de la nouvelle adresse. Ces deux procédures devraient être régies par le présent règlement.
- (29) Étant donné que la numérisation des exigences, procédures et formalités liées à la reconnaissance des qualifications professionnelles est déjà régie par la directive 2005/36/CE, le présent règlement ne devrait couvrir que la numérisation de la procédure de demande de reconnaissance académique de diplômes, de certificats ou d'autres documents attestant que des cours ont été intégralement suivis, en ce qui concerne une personne qui souhaite commencer à étudier, continuer d'étudier ou utiliser un titre de formation, en dehors des formalités liées à la reconnaissance des qualifications professionnelles.
- (30) Le présent règlement ne devrait pas avoir d'incidence sur les règles de coordination de la sécurité sociale énoncées dans les règlements (CE) n° 883/2004 <sup>(1)</sup> et (CE) n° 987/2009 <sup>(2)</sup> du Parlement européen et du Conseil, 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.
- (31) Plusieurs réseaux et services ont été créés au niveau de l'Union et au niveau national pour aider les citoyens et les entreprises dans leurs activités transfrontières. Il est important que ces services, dont les services d'assistance ou de résolution de problèmes existant au niveau de l'Union, tels que 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, afin que tout utilisateur potentiel puisse les retrouver. Les services qui sont énumérés à l'annexe III ont été mis en place par des actes contraignants de l'Union, tandis que d'autres services reposent sur une participation libre. Les services établis par des actes contraignants de l'Union devraient être soumis aux exigences de qualité énoncées dans le présent règlement. Les services qui reposent sur une participation libre devraient se conformer à ces exigences de qualité s'il est prévu de les rendre accessibles par l'intermédiaire du portail. La portée et la nature de ces services, les arrangements relatifs à leur gouvernance, les délais existants ainsi que les modalités volontaires, contractuelles ou autres de leur fonctionnement ne devraient pas être modifiés par le présent règlement. Par exemple, lorsque l'assistance qu'ils fournissent est de nature informelle, le présent règlement ne devrait pas avoir pour effet de la transformer en un conseil juridique de nature contraignante.
- (32) Par ailleurs, les États membres et la Commission devraient pouvoir ajouter d'autres services nationaux d'assistance et de résolution de problèmes au portail, qu'ils soient assurés par les autorités compétentes ou par des opérateurs privés ou semi-privés, ou encore par des organismes publics, comme les chambres de commerce ou des services non gouvernementaux d'assistance aux citoyens, 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 toutes les conditions établies par le présent règlement et ne fassent pas double emploi avec des services d'assistance ou de résolution des problèmes déjà inclus.
- (33) Pour aider les utilisateurs dans leur recherche de services, le présent règlement devrait prévoir la mise en place d'un outil de recherche de services d'assistance les orientant automatiquement vers le service approprié.
- (34) Le respect d'une série minimale d'exigences de qualité est primordial pour que le portail 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 serait sérieusement mise à mal. L'objectif global de conformité consiste à assurer que les informations ou le service soient présentés d'une façon claire et d'utilisation simple. Il incombe aux États membres de déterminer comment les informations sont présentées tout au long du parcours de l'utilisateur afin de réaliser cet objectif. Par exemple, s'il est utile pour les utilisateurs d'être informés, avant le lancement d'une procédure, des moyens de recours généralement disponibles en cas d'issue défavorable d'une procédure, il est bien plus convivial de fournir les éventuelles informations spécifiques sur les mesures qu'il est possible de prendre en un tel cas à la fin de la procédure.

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

<sup>(2)</sup> 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).

- (35) L'accès aux informations est nettement facilité pour les utilisateurs transfrontières si celles-ci sont disponibles dans une langue officielle de l'Union largement comprise par le plus grand nombre possible d'utilisateurs transfrontières. Cette langue devrait être, dans la plupart des cas, la langue étrangère la plus largement étudiée par les utilisateurs dans l'ensemble de l'Union, mais dans certains cas spécifiques, plus particulièrement dans le cas d'informations à fournir au niveau local par de petites municipalités proches de la frontière d'un État membre, la langue la plus adaptée sera peut-être celle qui est utilisée comme première langue par les utilisateurs transfrontières dans l'État membre voisin. La traduction à partir de la ou des langues officielles de l'État membre en question vers cette autre langue officielle de l'Union devrait être fidèle au contenu des informations fournies dans la langue ou les langues originales. La traduction peut se limiter aux informations dont les utilisateurs ont besoin pour comprendre les règles et exigences de base qui s'appliquent à leur cas. S'il est vrai que les États membres devraient être encouragés à traduire autant d'informations que possible dans une langue officielle de l'Union qui est largement comprise par le plus grand nombre possible d'utilisateurs transfrontières, le volume d'informations à traduire, conformément au présent règlement, dépendra des ressources financières disponibles à cette fin, en particulier celles provenant du budget de l'Union. La Commission devrait prendre les dispositions appropriées pour veiller à ce que les traductions soient fournies de façon efficace aux États membres, à leur demande. Le groupe de coordination du portail devrait débattre et fournir des orientations sur la ou les langues officielles de l'Union dans lesquelles ces informations devraient être traduites.
- (36) Conformément à la directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil <sup>(1)</sup>, les États membres sont tenus de veiller à ce que les sites internet de leurs organismes publics soient accessibles dans le respect des principes de perceptibilité, d'opérabilité, de compréhensibilité et de solidité et qu'ils respectent les exigences établies dans ladite directive. Il convient que la Commission et les États membres veillent au respect de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, et en particulier ses articles 9 et 21, et il convient, pour favoriser l'accès aux informations des personnes présentant des déficiences intellectuelles, de fournir, dans la plus large mesure possible et conformément au principe de proportionnalité, des versions dans une langue facile à comprendre. Les États membres en procédant à la ratification et l'Union en procédant à la conclusion <sup>(2)</sup> de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées se sont engagés à prendre des mesures appropriées pour assurer aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès aux nouveaux systèmes et aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, y compris l'internet, en facilitant l'accès aux informations des personnes présentant des déficiences intellectuelles grâce à la fourniture, dans la plus large mesure possible et de manière proportionnée, de versions dans une langue facile à comprendre.
- (37) La directive (UE) 2016/2102 ne s'applique pas aux sites internet et aux applications mobiles des institutions, organes et organismes de l'Union mais la Commission devrait veiller à ce que l'interface utilisateur commune et les pages internet relevant de sa responsabilité qui doivent être incluses dans le portail soient accessibles aux personnes handicapées, ce qui signifie qu'elles sont perceptibles, utilisables, compréhensibles et solides. La perceptibilité signifie que les informations et les composants des interfaces utilisateurs communes doivent pouvoir être présentés aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent; l'opérabilité signifie que les composants des interfaces utilisateurs communes et la navigation doivent être utilisables; la compréhensibilité signifie que les informations et l'utilisation des interfaces utilisateurs communes doivent être compréhensibles; et la solidité signifie que le contenu doit être suffisamment solide pour être interprété de manière fiable par une grande diversité d'agents utilisateurs, y compris des technologies d'assistance. En ce qui concerne les termes «perceptible», «utilisable», «compréhensible» et «solide», la Commission est encouragée à se conformer aux normes harmonisées pertinentes.
- (38) Pour faciliter le paiement des frais exigés dans le cadre des procédures en ligne ou pour la fourniture de services d'assistance ou de résolution de problèmes, les utilisateurs transfrontières devraient pouvoir recourir à des virements ou à des prélèvements, comme prévu dans le règlement (UE) n° 260/2012 du Parlement européen et du Conseil <sup>(3)</sup>, ou à d'autres moyens de paiement transfrontières généralement utilisés, y compris les cartes de débit ou de crédit.
- (39) Il est utile que les utilisateurs soient informés de la durée prévue de la procédure. En conséquence, les utilisateurs devraient être informés des arrangements applicables pour les délais, l'approbation tacite ou le silence de l'administration ou, à défaut de tels arrangements, au moins de la durée moyenne, estimée ou indicative habituelle de la procédure en question. De telles estimations ou indications devraient uniquement aider les utilisateurs à planifier leurs activités ou toute démarche administrative ultérieure et ne devraient avoir aucun effet juridique.

<sup>(1)</sup> Directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public (JO L 327 du 2.12.2016, p. 1).

<sup>(2)</sup> Décision 2010/48/CE du Conseil du 26 novembre 2009 concernant la conclusion, par la Communauté européenne, de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (JO L 23 du 27.1.2010, p. 35).

<sup>(3)</sup> 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).

- (40) Le présent règlement devrait également permettre la vérification des justificatifs transmis en format électronique par les utilisateurs lorsque ces derniers sont fournis sans cachet électronique ou authentification émanant de l'autorité compétente qui les a émis, ou lorsque l'outil technique établi par le présent règlement ou tout autre système permettant l'échange direct ou la vérification de justificatifs entre les autorités compétentes de différents États membres n'est pas disponible. Pour de tels cas, il convient que le présent règlement prévoit 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 Conseil <sup>(1)</sup>. En pareils cas, la décision d'une autorité compétente de recourir à l'IMI devrait être volontaire mais, une fois que ladite autorité a présenté une demande d'information ou de coopération au moyen de l'IMI, l'autorité compétente requise devrait être tenue de coopérer et de répondre. La demande peut être adressée au moyen de l'IMI soit à l'autorité compétente délivrant le justificatif, soit à l'autorité centrale, désignées par les États membres conformément à leurs propres règles administratives. Pour éviter tout double emploi inutile, et comme le règlement (UE) 2016/1191 du Parlement européen et du Conseil <sup>(2)</sup> couvre une partie des justificatifs pertinents pour les procédures relevant du présent règlement, les arrangements en matière de coopération concernant l'IMI prévus dans le règlement (UE) 2016/1191 peuvent s'appliquer également aux fins des autres justificatifs exigés dans les procédures relevant du présent règlement. 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.
- (41) Les services en ligne fournis par les autorités compétentes sont essentiels pour améliorer la qualité et la sécurité des services proposés aux citoyens et aux entreprises. Les administrations publiques des États membres s'emploient de plus en plus à réutiliser les données, n'imposant plus aux citoyens et aux entreprises de produire plusieurs fois la même information. La réutilisation de données devrait être facilitée pour les utilisateurs transfrontières, pour alléger tout surcroît de charge administrative.
- (42) Pour permettre l'échange licite transfrontière de justificatifs et d'informations au moyen de l'application dans toute l'Union du principe «une fois pour toutes», il convient d'appliquer le présent règlement et ledit principe en observant toutes les règles applicables de la protection des données, notamment les principes de limitation des données au minimum nécessaire, d'exactitude, de limitation de la conservation, d'intégrité et de confidentialité, de nécessité, de proportionnalité et de limitation des finalités. Sa mise en œuvre devrait également respecter pleinement les principes de la sécurité et du respect de la vie privée dès le stade de la conception, et elle devrait également respecter les droits fondamentaux des personnes, notamment ceux touchant à l'équité et à la transparence.
- (43) Il convient que les États membres veillent à ce que des informations claires soient fournies aux utilisateurs des procédures sur le traitement de leurs données à caractère personnel, conformément aux articles 13 et 14 du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil <sup>(3)</sup> et aux articles 15 et 16 du règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil <sup>(4)</sup>.
- (44) 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 la création et de l'utilisation d'un système technique pleinement opérationnel, sûr et sécurisé pour l'échange transfrontière automatisé de justificatifs entre les acteurs participant à la procédure, lorsque les citoyens ou les entreprises en font la demande expresse. Lorsque les justificatifs échangés comprennent des données à caractère personnel, la demande devrait être considérée comme expresse si elle comporte une indication donnée librement, spécifique, éclairée et univoque selon laquelle la personne souhaite que ces informations à caractère personnel soient échangées, soit par une déclaration soit par un acte positif. Si l'utilisateur n'est pas la personne concernée par les données, la procédure en ligne ne devrait pas porter atteinte à ses droits au titre du règlement (UE) 2016/679. L'application transfrontière du principe «une fois pour toutes» devrait signifier que les citoyens et les entreprises ne sont pas tenus de fournir les mêmes données à des autorités publiques plus d'une fois et qu'il devrait également être possible d'utiliser ces données, à la demande de l'utilisateur, pour l'accomplissement en ligne des procédures transfrontières concernant des utilisateurs transfrontières. Pour l'autorité compétente émettrice, l'obligation d'utiliser le système technique en vue de l'échange automatisé de justificatifs entre différents États membres ne devrait s'appliquer que lorsque les autorités émettent légalement, dans leur propre État membre, des justificatifs dans un format électronique qui permet un tel échange automatisé.

<sup>(1)</sup> 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).

<sup>(2)</sup> Règlement (UE) 2016/1191 du Parlement européen et du Conseil du 6 juillet 2016 visant à favoriser la libre circulation des citoyens en simplifiant les conditions de présentation de certains documents publics dans l'Union européenne, et modifiant le règlement (UE) n° 1024/2012 (JO L 200 du 26.7.2016, p. 1).

<sup>(3)</sup> 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).

<sup>(4)</sup> Règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions, organes et organismes de l'Union et à la libre circulation de ces données, et abrogeant le règlement (CE) n° 45/2001 et la décision n° 1247/2002/CE (voir page 39 du présent Journal officiel).

- (45) Tout échange transfrontière de justificatifs devrait s'appuyer sur une base juridique appropriée, telle que les directives 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE ou 2014/25/UE, ou, pour les procédures énumérées à l'annexe II, sur d'autres actes législatifs de l'Union ou nationaux.
- (46) Il y a lieu que le présent règlement prévoit, en tant que règle générale, que l'échange transfrontière automatisé de justificatifs a lieu à la demande expresse de l'utilisateur. Toutefois, cette exigence ne devrait pas s'appliquer lorsque le droit applicable de l'Union ou national permet l'échange de données transfrontière automatisé en l'absence de demande expresse d'un utilisateur.
- (47) L'utilisation du système technique mis en place par le présent règlement devrait rester facultative et l'utilisateur devrait demeurer libre de transmettre des justificatifs par des voies autres que le système technique. L'utilisateur devrait avoir la possibilité de prévisualiser les justificatifs et le droit de choisir de ne pas procéder à l'échange de justificatifs dans les cas où, après avoir prévisualisé les justificatifs à échanger, il découvre que les informations sont inexactes, obsolètes ou vont au-delà de ce qui est nécessaire pour la procédure en question. Les données figurant dans la prévisualisation ne devraient pas être conservées plus longtemps que ce qui est nécessaire sur le plan technique.
- (48) 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 requérantes que les justificatifs ont bien été délivrés par l'autorité appropriée. Avant d'accepter des informations fournies par un utilisateur dans le contexte d'une procédure, l'autorité compétente devrait être en mesure de les vérifier lorsqu'elles suscitent un doute, et de conclure qu'elles sont exactes.
- (49) Un certain nombre d'éléments constitutifs offrant des capacités de base existent et peuvent être utilisés pour mettre en place le système technique, comme le mécanisme pour l'interconnexion en Europe (MIE), établi par le règlement (UE) n° 1316/2013 du Parlement européen et du Conseil <sup>(1)</sup> et l'identification et la fourniture en ligne qui font partie de ce mécanisme. Ces éléments constitutifs consistent en des spécifications techniques, des modèles de logiciels et des services d'assistance, et visent à assurer l'interopérabilité entre les systèmes de technologie de l'information et de la communication (TIC) existants dans différents États membres, de façon que les citoyens, les entreprises et les administrations, où qu'ils se trouvent dans l'Union, puissent bénéficier de services publics numériques homogènes.
- (50) Le système technique mis en place par le présent règlement devrait être mis à disposition parallèlement à d'autres systèmes qui fournissent des dispositifs de coopération entre autorités, comme l'IMI, et ne devrait pas avoir d'incidence sur d'autres systèmes, dont celui prévu par le règlement (CE) n° 987/2009, le document unique de marché européen prévu par la directive 2014/24/UE, l'échange électronique d'informations sur la sécurité sociale prévu par le règlement (CE) n° 987/2009, la carte professionnelle européenne prévue par la directive 2005/36/CE, l'interconnexion de registres nationaux, l'interconnexion des registres centraux, du commerce ou des sociétés prévue par la directive (UE) 2017/1132 du Parlement européen et du Conseil <sup>(2)</sup> et l'interconnexion des registres d'insolvabilité prévue par le règlement (UE) 2015/848 du Parlement européen et du Conseil <sup>(3)</sup>.
- (51) Afin d'assurer des conditions uniformes d'exécution du système technique permettant l'échange automatisé de justificatifs, il convient de conférer des compétences d'exécution à la Commission pour établir, en particulier, les spécifications techniques et opérationnelles d'un système traitant les demandes d'échange de justificatifs des utilisateurs et assurant la transmission de ces justificatifs, ainsi que pour établir les règles requises pour garantir l'intégrité et la confidentialité de la transmission. Ces compétences devraient être exercées en conformité avec le règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil <sup>(4)</sup>.
- (52) Afin de faire en sorte que le système technique offre un niveau élevé de sécurité pour l'application transfrontière du principe «une fois pour toutes», la Commission devrait, lors de l'adoption des actes d'exécution établissant les spécifications d'un tel système technique, tenir dûment compte des normes et des spécifications techniques élaborées par les organisations et les instances européennes et internationales de normalisation, en particulier le Comité

<sup>(1)</sup> Règlement (UE) n° 1316/2013 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2013 établissant le mécanisme pour l'interconnexion en Europe, modifiant le règlement (UE) n° 913/2010 et abrogeant les règlements (CE) n° 680/2007 et (CE) n° 67/2010 (JO L 348 du 20.12.2013, p. 129).

<sup>(2)</sup> Directive (UE) 2017/1132 du Parlement européen et du Conseil du 14 juin 2017 relative à certains aspects du droit des sociétés (JO L 169 du 30.6.2017, p. 46).

<sup>(3)</sup> 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).

<sup>(4)</sup> 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).

européen de normalisation (CEN), l'Institut européen des normes de télécommunications (ETSI), l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et l'Union internationale des télécommunications (UIT), ainsi que les normes de sécurité visées à l'article 32 du règlement (UE) 2016/679 et à l'article 22 du règlement (UE) 2018/1725.

- (53) Si cela est nécessaire pour assurer le développement, la disponibilité, la maintenance, le contrôle, la surveillance et la gestion de la sécurité des parties du système technique dont la Commission est responsable, cette dernière devrait demander l'avis du Contrôleur européen de la protection des données.
- (54) Les autorités compétentes et la Commission devraient veiller à ce que les informations, les procédures et les services dont elles sont responsables respectent des critères de qualité. Il convient que les coordonnateurs nationaux désignés en vertu du présent règlement et la Commission surveillent à intervalles réguliers le respect des critères de qualité et de sécurité, au niveau national et au niveau de l'Union respectivement, et remédient aux éventuels problèmes qui se font jour. Les coordonnateurs nationaux devraient en outre aider la Commission à surveiller le fonctionnement du système technique permettant l'échange transfrontière de justificatifs. Le présent règlement devrait doter la Commission d'un éventail de moyens 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, en faisant intervenir, si nécessaire, le groupe de coordination du portail. Cela ne devrait préjuger en rien de la responsabilité générale incombant à la Commission quant au contrôle du respect du présent règlement.
- (55) 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. Il convient que l'interface utilisateur commune permette aux utilisateurs de trouver facilement les informations, les procédures ainsi que les services d'assistance et de résolution de problèmes sur les sites internet nationaux et au niveau de l'Union. L'objectif des États membres et de la Commission devrait être de fournir des liens vers une source unique proposant les informations nécessaires pour le portail, de façon à éviter de dérouter les utilisateurs en raison de l'existence de sources différentes, ou qui se recoupent en tout ou partie, pour les mêmes informations. Cela ne devrait pas empêcher de fournir des liens vers les mêmes informations offertes par les autorités compétentes au niveau local ou régional en ce qui concerne différentes zones géographiques. Cela ne devrait pas non plus empêcher un certain recoupement des informations lorsque c'est inévitable ou souhaitable, par exemple lorsque certains droits, certaines obligations et certaines règles de l'Union sont répétés ou expliqués sur des pages internet nationales afin d'améliorer la facilité d'utilisation. Afin de réduire au maximum l'intervention humaine pour la mise à jour des liens à utiliser sur l'interface utilisateur commune, il convient d'établir, lorsque c'est techniquement possible, une connexion directe entre les systèmes techniques concernés des États membres et le répertoire de liens. Les outils communs de soutien TIC pourraient utiliser le vocabulaire des principaux services publics afin de faciliter l'interopérabilité avec les catalogues et la sémantique des services au niveau national. Les États membres devraient être encouragés à utiliser le vocabulaire des principaux services publics mais ils ont la faculté de recourir à des solutions nationales. Les informations figurant dans le répertoire de liens devraient être mises à la disposition du public dans un format ouvert, communément utilisé et lisible par machine, par exemple grâce à des interfaces de programmation (API), afin d'en permettre la réutilisation.
- (56) Le moteur de recherche de l'interface utilisateur commune devrait amener les utilisateurs aux informations dont ils ont besoin, que ce soit sur des pages internet nationales ou de l'Union. En outre, afin de guider d'une autre manière les utilisateurs vers les informations utiles, le moteur de recherche restera utile pour créer des liens entre les sites ou pages internet existants et complémentaires, en les rationalisant et les regroupant autant que possible, et pour créer des liens entre les pages ou sites internet au niveau de l'Union et au niveau national en donnant accès aux services et aux informations en ligne.
- (57) Il convient que le présent règlement détermine également des exigences de qualité applicables à l'interface utilisateur commune. Il convient que la Commission garantisse que l'interface utilisateur commune respecte ces exigences, et l'interface devrait en particulier être disponible et accessible en ligne par différents canaux, ainsi que d'utilisation aisée.
- (58) Afin d'assurer des conditions uniformes d'exécution des solutions techniques sous-tendant le portail, il convient de conférer des compétences d'exécution à la Commission afin que celle-ci définisse, lorsque c'est nécessaire, les normes applicables et les exigences en matière d'interopérabilité de sorte que les informations relatives aux règles et aux obligations, aux procédures ainsi qu'aux services d'assistance et de résolution de problèmes relevant de la responsabilité des États membres et de la Commission soient plus faciles à trouver. Ces compétences devraient être exercées en conformité avec le règlement (UE) n° 182/2011.
- (59) 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 des applications TIC sous-tendant le portail. Dans le cadre de leurs missions de maintenance, la Commission et les États membres devraient surveiller régulièrement le bon fonctionnement de ces applications TIC.

- (60) 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 sensibiliser fortement les publics cibles quant à leur existence et 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 lorsqu'ils ne les connaissent pas au préalable. En outre, des activités coordonnées promotionnelles seront nécessaires pour faire découvrir le portail et les possibilités offertes par celui-ci aux citoyens et aux entreprises dans l'Union tout entière. De telles activités promotionnelles devraient inclure l'optimisation des moteurs de recherche ainsi que d'autres actions de sensibilisation en ligne, car ce sont les mesures qui présentent le meilleur rapport coût-efficacité et qui sont susceptibles de toucher le public cible le plus large possible. Dans un souci d'efficacité maximale, il importe que les activités promotionnelles soient coordonnées dans le contexte du groupe de coordination du portail 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.
- (61) L'ensemble des institutions, organes et organismes de l'Union devraient être encouragés à promouvoir le portail en intégrant son logo et des liens vers celui-ci dans toutes les pages internet pertinentes dont ils sont responsables.
- (62) Le nom utilisé pour désigner le portail et le promouvoir à l'intention du grand public est «Your Europe». L'interface utilisateur commune devrait être bien visible et facile à trouver, en particulier sur les pages internet nationales et de l'Union pertinentes. Le logo du portail devrait être visible sur les sites internet nationaux et de l'Union pertinents.
- (63) Afin d'obtenir des données adéquates permettant d'apprécier et d'améliorer le fonctionnement du portail, il convient que le présent règlement impose aux autorités compétentes et à la Commission de collecter et d'analyser les données sur l'utilisation des différents domaines d'information, procédures et services proposés par l'intermédiaire du portail. La collecte de statistiques concernant les utilisateurs, portant notamment sur le nombre de consultations de pages internet spécifiques, le nombre d'utilisateurs situés à l'intérieur d'un État membre par rapport aux utilisateurs de l'extérieur, les critères de recherche utilisés, les pages internet les plus consultées, les sites internet de référence ou encore le nombre, l'origine et l'objet des demandes d'assistance, devrait améliorer le fonctionnement du portail en aidant à identifier le public, à développer les activités promotionnelles et à renforcer la qualité des services proposés. Pour éviter tout chevauchement, la collecte de ces données devrait tenir compte de l'analyse comparative des administrations en ligne que la Commission réalise annuellement.
- (64) Afin d'assurer des conditions uniformes d'exécution du présent règlement, il convient de conférer des compétences d'exécution à la Commission afin d'établir des règles uniformes concernant la méthode de collecte et d'échange de statistiques concernant les utilisateurs. Ces compétences devraient être exercées en conformité avec le règlement (UE) n° 182/2011.
- (65) La qualité du portail dépend de la qualité des services fournis au niveau national et de l'Union par l'intermédiaire du portail. Il convient par conséquent 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 également effectué de manière régulière au moyen d'un outil de recueil d'avis invitant les utilisateurs à évaluer et 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 devraient être recueillis dans un outil commun, auquel la Commission, les autorités compétentes et les coordonnateurs nationaux devraient avoir accès. Afin d'assurer des conditions uniformes d'exécution du présent règlement en ce qui concerne les fonctionnalités communes des outils de recueil d'avis des utilisateurs, ainsi que les modalités de la collecte et de la mise en commun de ces avis, il convient de conférer des compétences d'exécution à la Commission. Ces compétences devraient être exercées en conformité avec le règlement (UE) n° 182/2011. La Commission devrait publier, de manière anonyme, des récapitulatifs en ligne des problèmes recensés au travers des informations, des principales statistiques concernant les utilisateurs et des principaux avis d'utilisateurs recueillis en application du présent règlement.
- (66) En outre, le portail devrait intégrer un outil de recueil d'avis permettant aux utilisateurs de signaler, spontanément et de façon anonyme, tout problème et toute difficulté qu'ils ont rencontrés en exerçant leurs droits au sein du marché intérieur. Il convient 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 aux informations agrégées 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 le fonctionnement du marché intérieur. Ce panorama devrait être lié aux outils de suivi existants, par exemple le tableau d'affichage du marché unique.

- (67) Le présent règlement ne devrait pas affecter le droit des États membres de décider qui devrait exercer le rôle de coordinateur national. Les États membres devraient pouvoir adapter les fonctions et les responsabilités de leurs coordinateurs nationaux liées au portail à leurs structures administratives internes. Les États membres devraient pouvoir nommer des coordinateurs nationaux supplémentaires pour exécuter les tâches prévues par le présent règlement, seuls ou conjointement avec d'autres, en charge d'un département au sein de l'administration ou d'une région géographique ou en fonction d'autres critères. Les États membres devraient communiquer à la Commission des informations sur l'identité du coordinateur national unique qu'ils ont nommé pour être en contact avec la Commission.
- (68) Il convient de mettre en place un groupe de coordination du portail, 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 de coordination du portail devraient tenir compte des objectifs fixés dans le programme de travail annuel, que la Commission devrait soumettre à son examen. Le programme de travail annuel devrait se présenter sous la forme de lignes directrices ou de recommandations qui ne lient pas les États membres. À la demande du Parlement européen, la Commission peut décider d'inviter ce dernier à envoyer des experts assister aux réunions du groupe de coordination du portail.
- (69) Le présent règlement devrait préciser quelles sont les parties du portail qui doivent être financées par le budget de l'Union et lesquelles relèvent de la responsabilité des États membres. La Commission devrait aider les États membres à recenser les éléments constitutifs réutilisables dans le domaine des TIC et les financements disponibles via différents fonds et programmes au niveau de l'Union qui peuvent contribuer à couvrir les coûts afférents aux adaptations et aux développements nécessaires dans le domaine des TIC au niveau national pour respecter le présent règlement. Le budget nécessaire à la mise en œuvre du présent règlement devrait être compatible avec le cadre financier pluriannuel applicable.
- (70) Les États membres sont encouragés à accentuer leur coordination, leurs échanges et leur collaboration mutuels afin d'accroître leurs capacités stratégiques, opérationnelles et en matière de recherche et développement dans le domaine de la cybersécurité, en particulier par la mise en œuvre de la sécurité des réseaux et de l'information visée dans la directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil <sup>(1)</sup>, afin de renforcer la sécurité et la résilience de leurs administrations et services publics. Les États membres sont encouragés à renforcer la sécurité des transactions et à garantir un niveau de confiance suffisant dans les moyens électroniques à l'aide du cadre eIDAS établi par le règlement (UE) n° 910/2014 et, notamment, de niveaux d'assurance adéquats. Les États membres peuvent prendre des mesures conformément au droit de l'Union pour préserver la cybersécurité et prévenir la fraude à l'identité ou d'autres types de fraude.
- (71) Lorsque l'application du présent règlement entraîne le traitement de données à caractère personnel, ce traitement devrait être effectué conformément au droit de l'Union relatif à la protection de telles données, en particulier le règlement (UE) 2016/679 et le règlement (UE) 2018/1725. La directive (UE) 2016/680 du Parlement européen et du Conseil <sup>(2)</sup> devrait également s'appliquer dans le contexte du présent règlement. Comme le prévoit le règlement (UE) 2016/679, les États membres peuvent maintenir ou introduire des conditions supplémentaires, y compris des limitations, en ce qui concerne le traitement des données relatives à la santé et peuvent aussi prévoir des règles plus spécifiques relatives au traitement des données à caractère personnel des employés dans le cadre des relations de travail.
- (72) Le présent règlement devrait promouvoir et faciliter la rationalisation des arrangements en matière de gouvernance pour les services couverts par le portail. À cet effet, la Commission devrait, en étroite coopération avec les États membres, examiner les arrangements existants en matière de gouvernance et les adapter, au besoin, afin d'éviter les recouvrements et les sources d'inefficacité.
- (73) 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, accessibles et 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 de manière transfrontière et à des services d'assistance et de résolution de problèmes. Étant donné que cet objectif ne peut pas être atteint de manière suffisante par les États membres mais peut, en raison des dimensions et des effets du présent règlement, l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'exécède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.

<sup>(1)</sup> Directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil du 6 juillet 2016 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et des systèmes d'information dans l'Union (JO L 194 du 19.7.2016, p. 1).

<sup>(2)</sup> Directive (UE) 2016/680 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les autorités compétentes à des fins de prévention et de détection des infractions pénales, d'enquêtes et de poursuites en la matière ou d'exécution de sanctions pénales, et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la décision-cadre 2008/977/JAI du Conseil (JO L 119 du 4.5.2016, p. 89).

- (74) 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 son entrée en vigueur. Les autorités municipales devraient disposer de quatre ans au maximum à compter de l'entrée en vigueur du présent règlement pour mettre en œuvre l'exigence visant à fournir des informations sur les règles, les procédures et les services d'assistance et de résolution de problèmes relevant de leur responsabilité. Les dispositions du présent règlement relatives aux procédures devant être proposées intégralement en ligne, à l'accès transfrontière aux procédures en ligne et au système technique pour l'échange transfrontière automatisé de justificatifs conformément au principe «une fois pour toutes» devraient être mises en œuvre au plus tard cinq ans après l'entrée en vigueur du présent règlement.
- (75) 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.
- (76) Le Contrôleur européen de la protection des données a été consulté conformément à l'article 28, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil <sup>(1)</sup>, et a rendu son avis le 1<sup>er</sup> août 2017 <sup>(2)</sup>,

ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

## CHAPITRE I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### *Article premier*

#### **Objet**

1. Le présent règlement établit des règles concernant:
  - a) la mise en place et l'exploitation d'un portail numérique unique procurant aux citoyens et aux entreprises un accès aisé à des informations de qualité, à des procédures efficaces et à des services efficaces d'assistance et de résolution de problèmes, en ce qui concerne les 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 traité sur le fonctionnement de l'Union européenne;
  - b) l'utilisation des procédures par des utilisateurs transfrontières et l'application du principe «une fois pour toutes» relativement aux procédures énumérées à l'annexe II du présent règlement et aux procédures prévues par les directives 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE et 2014/25/UE;
  - c) l'établissement de rapports 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.
2. En cas de conflit entre le présent règlement et une disposition d'un autre acte de l'Union régissant des aspects particuliers de l'objet du présent règlement, les dispositions de l'autre acte de l'Union prévalent.
3. 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. En outre, le présent règlement n'a pas d'incidence sur les mesures prises conformément au droit de l'Union visant à garantir la cybersécurité et à prévenir la fraude.

<sup>(1)</sup> Règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données (JO L 8 du 12.1.2001, p. 1).

<sup>(2)</sup> JO C 340 du 11.10.2017, p. 6.

*Article 2***Établissement du portail numérique unique**

1. Un portail numérique unique (ci-après dénommé «portail») est mis en place par la Commission et les États membres conformément au présent règlement. Le portail consiste en une interface utilisateur commune administrée par la Commission (ci-après dénommée «interface utilisateur commune»), qui est intégrée dans le site «L'Europe est à vous» et donne accès aux pages internet pertinentes de l'Union et nationales.
2. Le portail donne accès aux éléments suivants:
  - a) des informations sur les droits, les obligations et les règles, établis par le droit de l'Union ou le droit national, 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 en ligne et hors ligne ainsi que des liens vers des procédures en ligne, y compris celles visées à l'annexe II, établies au niveau de l'Union ou au niveau national pour permettre aux utilisateurs d'exercer les droits et de se conformer aux obligations et aux règles dans le domaine du marché intérieur, dans les domaines énumérés à l'annexe I;
  - c) des informations sur des services d'assistance et de résolution de problèmes énumérés à l'annexe III ou visés à l'article 7, ainsi que les liens y renvoyant, auxquels les citoyens et les entreprises peuvent avoir recours s'ils ont des questions ou des problèmes en rapport avec les droits, obligations, règles ou procédures visés aux points a) et b) du présent paragraphe.
3. 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»: un citoyen de l'Union, une personne physique résidant dans un État membre ou une personne morale ayant son siège statutaire dans un État membre, qui a accès aux informations, aux procédures ou aux services d'assistance ou de résolution de problèmes visés à l'article 2, paragraphe 2, par l'intermédiaire du portail;
- 2) «utilisateur transfrontière»: un utilisateur qui se trouve dans une situation qui n'est pas cantonnée à tous égards à un seul État membre;
- 3) «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 tels que visés à l'article 2, paragraphe 2, point a);
- 4) «autorité compétente»: toute autorité ou instance d'un État membre établie au niveau national, régional ou local 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;
- 5) «justificatif»: tout document ou toutes données, y compris du texte ou des enregistrements sonores, visuels ou audiovisuels, sur tout support, qui sont demandés par une autorité compétente en vue d'attester la véracité de faits ou le respect d'exigences procédurales visées 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, sur leurs pages internet nationales, aux éléments suivants:
  - a) des informations sur les droits, les obligations et les règles visés à l'article 2, paragraphe 2, point a), qui découlent du droit national;

- b) des informations sur les procédures visées 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 visés à l'article 2, paragraphe 2, point c), qui existent au niveau national.

2. La Commission veille à ce que le site «L'Europe est à vous» fournisse aux utilisateurs un accès aisé en ligne aux éléments suivants:

- a) des informations sur les droits, les obligations et les règles visés à l'article 2, paragraphe 2, point a), qui découlent du droit de l'Union;
- b) des informations sur les procédures visées 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 visés à l'article 2, paragraphe 2, point c), qui existent au niveau de l'Union.

#### Article 5

### Accès aux informations ne figurant pas à l'annexe I

1. Les États membres et la Commission peuvent fournir des liens vers des informations non énumérées à l'annexe I qui sont proposées par des autorités compétentes, la Commission ou des organes et organismes de l'Union, à condition que ces informations relèvent du champ d'application du portail tel qu'il est défini à l'article 1<sup>er</sup>, paragraphe 1, point a), et respectent les exigences de qualité fixées à l'article 9.
2. Les liens vers les informations visées au paragraphe 1 du présent article sont fournis conformément à l'article 19, paragraphes 2 et 3.
3. Avant d'activer les liens, la Commission vérifie si les conditions énoncées au paragraphe 1 sont remplies et consulte le groupe de coordination du portail.

#### Article 6

### Procédures à offrir intégralement en ligne

1. Chaque État membre veille à ce que les utilisateurs puissent accéder à toutes les procédures énumérées à l'annexe II et les accomplir intégralement en ligne, à condition que la procédure en question ait été établie dans l'État membre concerné.
2. Les procédures visées au paragraphe 1 sont considérées comme étant intégralement en ligne lorsque:
  - a) l'identification des utilisateurs, la fourniture d'informations et de justificatifs, la signature et la validation définitive peuvent être effectuées par voie électronique à distance, par l'intermédiaire d'une chaîne de services qui permet aux utilisateurs de respecter de façon simple et structurée les exigences de la procédure;
  - b) les utilisateurs reçoivent un accusé de réception automatique, à moins que le résultat de la procédure soit communiqué immédiatement;
  - c) le résultat de la procédure est communiqué par voie électronique ou, lorsque c'est nécessaire pour respecter le droit applicable de l'Union ou le droit national, communiqué par des moyens physiques; et
  - d) les utilisateurs reçoivent une notification électronique d'achèvement de la procédure.
3. Lorsque, dans des cas exceptionnels justifiés par des motifs impérieux d'intérêt public dans les domaines de la sécurité publique, la santé publique ou la lutte contre la fraude, l'objectif poursuivi ne peut être intégralement rempli en ligne, les États membres peuvent imposer à l'utilisateur de se présenter en personne devant l'autorité compétente en tant qu'étape de la procédure. Dans ces cas exceptionnels, les États membres limitent cette présentation 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. Les États membres veillent également à ce que l'obligation de se présenter en personne ne se traduise pas par une discrimination à l'encontre des utilisateurs transfrontières.

4. Les États membres indiquent et expliquent, par l'intermédiaire d'un répertoire commun accessible à la Commission et autres États membres, les motifs et les circonstances pour lesquels une présence en personne pourrait être requise pour les étapes procédurales visées au paragraphe 3, et pour lesquels une communication par des moyens physiques, visée au paragraphe 2, point c), est nécessaire.

5. Le présent article n'empêche pas les États membres d'offrir aux utilisateurs la possibilité supplémentaire d'accéder aux procédures visées à l'article 2, paragraphe 2, point b), et de les accomplir par des moyens autres qu'en ligne, ni de contacter les utilisateurs directement.

#### Article 7

### Accès aux services d'assistance et de résolution de problèmes

1. Les États membres et la Commission veillent à ce que les utilisateurs, y compris les utilisateurs transfrontières, aient aisément accès en ligne, par différents canaux, aux services d'assistance et de résolution de problèmes visés à l'article 2, paragraphe 2, point c).

2. Les coordonnateurs nationaux visés à l'article 28 et la Commission peuvent, conformément à l'article 19, 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 des organes ou organismes de l'Union, qui ne figurent pas dans la liste de l'annexe III, pourvu que ces services respectent les exigences de qualité énoncées aux articles 11 et 16.

3. Si les besoins des utilisateurs le requièrent, le coordonnateur national peut proposer à la Commission d'ajouter au portail des liens renvoyant à des services d'assistance ou de résolution de problèmes assurés par des opérateurs privés ou semi-privés, pour autant que ces services répondent aux conditions suivantes:

- a) ils proposent des informations ou une assistance dans les domaines et aux fins relevant du présent règlement, et complètent des services déjà disponibles sur le portail;
- b) ils sont proposés gratuitement ou à un prix abordable pour les microentreprises, les organisations à but non lucratif et les citoyens; et
- c) ils respectent les exigences énoncées aux articles 8, 11 et 16.

4. Lorsque le coordonnateur national a proposé d'inclure un lien conformément au paragraphe 3 du présent article et qu'il communique ce lien conformément à l'article 19, paragraphe 3, la Commission vérifie que les conditions énoncées au paragraphe 3 du présent article sont remplies par le service correspondant au lien et, dans l'affirmative, active ledit lien.

Lorsque la Commission estime que les conditions du paragraphe 3 ne sont pas remplies par le service à inclure, elle informe le coordonnateur national des raisons de la non-activation du lien.

#### Article 8

### Exigences de qualité relatives à l'accessibilité sur internet

La Commission rend plus accessibles, en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes, ses sites internet et ses pages internet par lesquels elle donne accès aux informations visées à l'article 4, paragraphe 2, et aux services d'assistance et de résolution de problèmes visés à l'article 7.

CHAPITRE III  
EXIGENCES DE QUALITÉ

SECTION I

**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 résolution de problèmes**

Article 9

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

1. Lorsque les États membres et la Commission sont chargés, conformément à l'article 4, de garantir l'accès aux informations visées à l'article 2, paragraphe 2, point a), ils veillent à ce que ces informations respectent les exigences suivantes:

- a) elles sont conviviales, permettant aux utilisateurs de trouver et comprendre aisément les informations et d'identifier facilement les éléments d'information utiles à leur cas particulier;
- b) elles sont exactes et suffisamment complètes pour couvrir les informations dont les utilisateurs ont besoin pour exercer leurs droits en pleine conformité avec les règles et obligations applicables;
- c) elles comprennent des références, des liens renvoyant à des actes juridiques, des spécifications techniques et des lignes directrices, s'il y a lieu;
- d) elles mentionnent le nom de l'autorité compétente ou de l'instance responsable de leur contenu;
- e) elles indiquent les coordonnées de tout service d'assistance ou de résolution de problèmes approprié, comme un numéro de téléphone, une adresse électronique, un formulaire de question en ligne ou tout autre moyen communément utilisé de communication électronique qui est le plus adapté au type de service proposé et au public cible de ce service;
- f) elles précisent la date de leur dernière actualisation, le cas échéant, ou, lorsque les informations n'ont pas été actualisées, la date de leur publication;
- g) elles sont bien structurées et présentées, de manière à permettre aux utilisateurs de trouver rapidement l'information recherchée;
- h) elles sont tenues à jour; et
- i) elles sont rédigées de manière simple et claire, dans un registre adapté aux besoins des utilisateurs auxquels elles s'adressent.

2. Les États membres rendent les informations visées au paragraphe 1 du présent article accessibles dans une langue officielle de l'Union qui est largement comprise par le plus grand nombre possible d'utilisateurs transfrontières, conformément à l'article 12.

Article 10

**Qualité des informations sur les procédures**

1. Aux fins de se conformer à l'article 4, les États membres et la Commission veillent à ce que, avant que les utilisateurs ne doivent s'identifier pour entamer la procédure, ceux-ci aient accès à des explications suffisamment exhaustives, claires et conviviales sur les éléments suivants, selon le cas, des procédures visées à l'article 2, paragraphe 2, point b):

- a) les étapes pertinentes de la procédure à effectuer par l'utilisateur, y compris toute exception, en vertu de l'article 6, paragraphe 3, à l'obligation faite aux États membres de proposer la procédure intégralement en ligne;
- b) le nom de l'autorité compétente responsable de la procédure, y compris ses coordonnées;
- c) les moyens d'authentification, d'identification et de signature qui peuvent être employés pour accomplir la procédure;

- d) le type et le format des justificatifs à soumettre;
  - e) les voies de recours généralement disponibles en cas de différend avec les autorités compétentes;
  - f) les frais à acquitter et les modes de paiement en ligne;
  - g) tout délai que doit respecter l'utilisateur ou l'autorité compétente et, si aucun délai n'est prévu, le délai moyen, estimé ou indicatif dont l'autorité compétente a besoin pour achever la procédure;
  - h) en cas d'absence de réponse de l'autorité compétente, toute règle applicable ou les conséquences légales qui en résultent pour les utilisateurs, y compris les arrangements applicables en matière d'approbation tacite ou de silence de l'administration;
  - i) toute autre langue dans laquelle la procédure peut être accomplie.
2. S'il n'existe pas d'arrangements en matière d'approbation tacite, de silence de l'administration ou autres, les autorités compétentes informent les utilisateurs, le cas échéant, de tout retard et de toute prolongation de délai ou de leurs conséquences.
3. Lorsque les explications visées au paragraphe 1 sont déjà à la disposition des utilisateurs non transfrontières, elles peuvent être employées ou réemployées pour les besoins du présent règlement pour autant qu'elles couvrent également la situation des utilisateurs transfrontières, s'il y a lieu.
4. Les États membres rendent les explications visées au paragraphe 1 du présent article accessibles dans une langue officielle de l'Union largement comprise par le plus grand nombre possible d'utilisateurs transfrontières, conformément à l'article 12.

#### Article 11

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

1. Aux fins de se conformer à l'article 4, les États membres et la Commission veillent à ce que, avant de soumettre une demande pour un des services visés à l'article 2, paragraphe 2, point c), les utilisateurs aient accès à des explications claires et conviviales sur les éléments suivants:
- a) le type de service proposé, son objectif et les résultats auxquels l'utilisateur peut s'attendre;
  - b) les coordonnées de l'instance compétente pour ce service, comme un numéro de téléphone, une adresse électronique, un formulaire de question en ligne ou tout autre moyen communément utilisé de communication électronique qui est le plus adapté au type de service proposé et au public cible de ce service;
  - c) le cas échéant, les frais à acquitter et les modes de paiement en ligne;
  - d) tout délai applicable à respecter et, en l'absence de délai, le délai moyen ou estimé pour la fourniture du service;
  - e) toute autre langue pouvant être utilisée pour soumettre la demande et pour les contacts ultérieurs.
2. Les États membres rendent les explications visées au paragraphe 1 du présent article accessibles dans une langue officielle de l'Union qui est largement comprise par le plus grand nombre possible d'utilisateurs transfrontières, conformément à l'article 12.

#### Article 12

##### **Traduction des informations**

1. Lorsqu'un État membre ne fournit pas les informations, explications et instructions exposées aux articles 9, 10 et 11, et à l'article 13, paragraphe 2, point a), dans une langue officielle de l'Union largement comprise par le plus grand nombre possible d'utilisateurs transfrontières, cet État membre demande à la Commission de fournir des traductions dans cette langue, dans les limites du budget disponible de l'Union visé à l'article 32, paragraphe 1, point c).
2. Les États membres veillent à ce que les textes soumis pour être traduits en vertu du paragraphe 1 du présent article couvrent au moins les principales informations dans tous les domaines énumérés à l'annexe I et, lorsque le budget disponible de l'Union suffit, à ce qu'ils couvrent toute autre information, explication et instruction visées aux articles 9, 10 et 11, et à l'article 13, paragraphe 2, point a), en tenant compte des besoins les plus importants des utilisateurs transfrontières. Les États membres fournissent pour introduction dans le répertoire de liens visé à l'article 19 les liens vers ces informations traduites.

3. La langue visée au paragraphe 1 est la langue officielle de l'Union qui est la plus largement étudiée comme langue étrangère par les utilisateurs dans toute l'Union. Par exception, lorsque l'on peut s'attendre à ce que les informations, explications ou instructions à traduire intéressent principalement les utilisateurs transfrontières provenant d'un autre État membre, la langue visée au paragraphe 1 peut être la langue officielle de l'Union utilisée comme première langue par lesdits utilisateurs transfrontières.

4. Lorsqu'un État membre demande une traduction dans une langue officielle de l'Union qui n'est pas la langue la plus largement étudiée comme langue étrangère par les utilisateurs dans l'Union, il motive sa demande. Lorsque la Commission estime que les conditions visées au paragraphe 3 pour le choix de cette autre langue ne sont pas remplies, elle peut rejeter la demande et elle informe l'État membre des motifs de ce rejet.

## SECTION 2

### **Exigences relatives aux procédures en ligne**

#### Article 13

#### **Accès transfrontière aux procédures en ligne**

1. Les États membres font en sorte que, lorsqu'une procédure visée à l'article 2, paragraphe 2, point b), établie au niveau national est accessible en ligne aux utilisateurs non transfrontières et peut être accomplie en ligne par ceux-ci, cette procédure soit également accessible en ligne aux utilisateurs transfrontières et puisse être accomplie en ligne par ceux-ci sans discrimination au moyen de la même solution technique ou d'une autre solution technique.

2. En ce qui concerne les procédures visées au paragraphe 1 du présent article, les États membres font en sorte que les exigences suivantes au moins soient remplies:

- a) les utilisateurs ont la possibilité de consulter les instructions leur permettant d'accomplir la procédure dans une langue officielle de l'Union largement comprise par le plus grand nombre possible d'utilisateurs transfrontières, conformément à l'article 12;
- b) les utilisateurs transfrontières ont la possibilité de soumettre les informations requises, y compris lorsque leur structure diffère de celle d'informations analogues dans l'État membre concerné;
- c) dans tous les cas où cela est possible également pour les utilisateurs non transfrontières, les utilisateurs transfrontières sont en mesure de s'identifier et de s'authentifier, de signer ou de sceller des documents électroniquement, comme prévu par le règlement (UE) n° 910/2014;
- d) dans tous les cas où cela est possible également pour les utilisateurs non transfrontières, les utilisateurs transfrontières ont la possibilité de transmettre des justificatifs attestant le respect d'exigences applicables et de recevoir le résultat des procédures par voie électronique;
- 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 largement disponibles, sans discrimination fondée sur le lieu d'établissement du prestataire de services de paiement, le lieu d'émission de l'instrument de paiement ou la localisation du compte de paiement dans l'Union.

3. Lorsque la procédure peut être accomplie sans l'identification ou l'authentification électronique visée au paragraphe 2, point c), et que les autorités compétentes sont autorisées, en vertu du droit national ou des pratiques administratives nationales applicables, à accepter de la part des utilisateurs non transfrontières des copies numérisées de pièces d'identité qui n'existent pas en version électronique, comme les cartes d'identité ou les passeports, ces autorités acceptent également de telles copies numérisées en ce qui concerne les utilisateurs transfrontières.

#### Article 14

#### **Système technique pour l'échange automatisé transfrontière de justificatifs et application du principe «une fois pour toutes»**

1. Pour les besoins de l'échange de justificatifs dans le contexte des procédures en ligne énumérées à l'annexe II du présent règlement 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 automatisé de justificatifs entre autorités compétentes de différents États membres (ci-après dénommé «système technique») est mis en place par la Commission en coopération avec les États membres.

2. Lorsque les autorités compétentes délivrent légalement, dans leur propre État membre et dans un format électronique permettant l'échange automatisé, des justificatifs qui sont pertinents pour les procédures en ligne visées au paragraphe 1, elles mettent également ces justificatifs, présentés dans un format électronique permettant l'échange automatisé, à la disposition des autorités compétentes requérantes d'autres États membres.

3. Le système technique, en particulier:
  - a) permet le traitement des demandes de justificatifs à la demande expresse de l'utilisateur;
  - b) permet le traitement des demandes de justificatifs à échanger ou auxquels on veut accéder;
  - c) permet la transmission de justificatifs entre autorités compétentes;
  - d) permet le traitement des justificatifs par l'autorité compétente requérante;
  - e) garantit la confidentialité et l'intégrité des justificatifs;
  - f) permet à l'utilisateur de prévisualiser le justificatif que l'autorité compétente requérante utilisera et de décider de procéder à l'échange de justificatifs;
  - g) assure un niveau adéquat d'interopérabilité avec les autres systèmes pertinents;
  - h) assure un niveau élevé de sécurité pour la transmission et le traitement des justificatifs;
  - i) ne traite aucun justificatif au-delà de ce qui est techniquement nécessaire à l'échange du justificatif, et seulement pour la durée nécessaire à cette fin.
4. L'utilisation du système technique n'est pas obligatoire pour les utilisateurs et n'est autorisée qu'à leur demande expresse, sauf disposition contraire du droit de l'Union ou du droit national. Les utilisateurs sont autorisés à fournir les justificatifs en dehors du système technique directement à l'autorité compétente requérante concernée.
5. La possibilité de prévisualiser le justificatif visée au paragraphe 3, point f), du présent article n'est pas requise pour les procédures dans lesquelles l'échange de données transfrontière automatisé sans prévisualisation est permis en vertu du droit national ou de l'Union applicable. Cette possibilité de prévisualiser le justificatif est sans préjudice de l'obligation de fournir des informations en vertu des articles 13 et 14 du règlement (UE) 2016/679.
6. Les États membres intègrent le système technique pleinement opérationnel dans le cadre des procédures visées au paragraphe 1.
7. Lorsqu'un utilisateur concerné leur en fait expressément la demande, de manière libre, spécifique, éclairée et univoque, les autorités compétentes responsables des procédures en ligne visées au paragraphe 1 sollicitent le justificatif directement auprès des autorités de délivrance du justificatif compétentes dans les autres États membres par l'intermédiaire du système technique. L'autorité de délivrance compétente visée au paragraphe 2 met le justificatif à disposition par l'intermédiaire dudit système, conformément au paragraphe 3, point e).
8. Le justificatif mis à la disposition de l'autorité compétente requérante se limite à ce qui a été demandé et ne peut être utilisé par ladite autorité que pour les besoins de la procédure dans le contexte de laquelle l'échange de justificatifs a été effectué. Les justificatifs échangés au moyen du système technique sont, pour les besoins de l'autorité compétente requérante, réputés authentiques.
9. Au plus tard le 12 juin 2021, la Commission adopte des actes d'exécution établissant les spécifications techniques et opérationnelles du système technique nécessaires à la mise en œuvre du présent article. Ces actes d'exécution sont adoptés en conformité avec la procédure d'examen visée à l'article 37, paragraphe 2.
10. Les paragraphes 1 à 8 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 nécessaire à la mise en œuvre du présent article soit intégré dans lesdites procédures conformément aux règles des actes de l'Union qui établissent ces procédures.
11. La Commission et chaque État membre sont chargés d'assurer le développement, la disponibilité, la maintenance, le contrôle, le suivi et la gestion de la sécurité de leurs parties respectives du système technique.

#### Article 15

### Vérification des justificatifs entre États membres

Lorsque le système technique ou d'autres systèmes permettant l'échange ou la vérification de justificatifs entre États membres ne sont pas disponibles ou pas applicables, ou lorsque l'utilisateur ne demande pas l'utilisation du système technique, les autorités compétentes coopèrent par l'intermédiaire du système d'information du marché intérieur (IMI) lorsque cela est nécessaire pour vérifier l'authenticité de justificatifs qui ont été soumis à l'une d'elles sous une forme électronique par un utilisateur dans le contexte d'une procédure en ligne.

## SECTION 3

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

## Article 16

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

Les autorités compétentes et la Commission veillent, dans le cadre de leurs responsabilités respectives, à ce que les services d'assistance et de résolution de problèmes énumérés à l'annexe III et ceux qui ont été inclus dans le portail conformément à l'article 7, paragraphes 2, 3 et 4, respectent les exigences de qualité suivantes:

- a) ils sont fournis dans un délai raisonnable tenant compte de la complexité de la demande;
- b) lorsque le délai est prolongé, l'utilisateur est informé à l'avance des raisons du retard et du nouveau délai fixé;
- 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 largement disponibles, sans discrimination fondée sur le lieu d'établissement du prestataire de services de paiement, le lieu d'émission de l'instrument de paiement ou la localisation du compte de paiement dans l'Union.

## SECTION 4

**Contrôle de la qualité**

## Article 17

**Contrôle de la qualité**

1. Les coordonnateurs nationaux visés à l'article 28 et la Commission, dans le cadre de leurs compétences respectives, veillent régulièrement à ce que les informations, les procédures et les services d'assistance et de résolution de problèmes mis à disposition sur le portail respectent les exigences de qualité énoncées aux articles 8 à 13 et 16. Le contrôle est réalisé au moyen des données recueillies conformément aux articles 24 et 25.

2. En cas de dégradation de la qualité des informations, des procédures et des services d'assistance et de résolution de problèmes visés au paragraphe 1 fournis par les autorités compétentes, la Commission prend, en tenant compte de la gravité et de la persistance de la dégradation, l'une ou plusieurs des mesures suivantes:

- a) informer le coordonnateur national concerné et demander la prise de mesures correctrices;
- b) soumettre pour discussion au sein du groupe de coordination du portail des actions recommandées pour améliorer le respect des exigences de qualité;
- c) adresser à l'État membre concerné 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 régulier des exigences fixées aux articles 11 et 16 par un service d'assistance ou de résolution de problèmes vers lequel le portail renvoie conformément à l'article 7, paragraphe 3, ou lorsqu'un tel service ne répond plus aux besoins des utilisateurs selon ce qu'indiquent les données recueillies conformément aux articles 24 et 25, la Commission peut, après consultation du coordonnateur national concerné et, au besoin, du groupe de coordination du portail, suspendre le lien entre celui-ci et le portail.

## CHAPITRE IV

**SOLUTIONS TECHNIQUES**

## Article 18

**Interface utilisateur commune**

1. La Commission, en étroite coopération avec les États membres, met en place une interface utilisateur commune, intégrée dans le site «L'Europe est à vous», 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 ou aux pages internet concernés au niveau national ou de l'Union inclus dans le répertoire de liens visé à l'article 19.

3. Les États membres et la Commission, agissant dans le cadre de leurs rôles et responsabilités respectifs, selon l'article 4, font en sorte que les informations sur les règles et obligations, sur les procédures et sur les services d'assistance et de résolution de problèmes soient organisées et marquées d'une manière qui permet de les retrouver plus aisément au moyen de l'interface utilisateur commune.
4. La Commission veille à ce que l'interface utilisateur commune respecte les exigences de qualité suivantes:
  - a) elle est facile à utiliser;
  - b) elle est accessible en ligne par l'intermédiaire de différents dispositifs électroniques;
  - c) elle est développée et optimisée pour différents navigateurs internet;
  - d) elle satisfait aux exigences suivantes en matière d'accessibilité de l'internet: perceptibilité, opérabilité, compréhensibilité et solidité.
5. La Commission peut adopter des actes d'exécution établissant les exigences en matière d'interopérabilité permettant de retrouver plus aisément les informations sur les règles et obligations, sur les procédures et sur les services d'assistance et de résolution de problèmes au moyen de l'interface utilisateur commune. Ces actes d'exécution sont adoptés en conformité avec la procédure d'examen visée à l'article 37, paragraphe 2.

#### Article 19

### Répertoire de liens

1. La Commission, en étroite coopération avec les États membres, 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 visés à l'article 2, paragraphe 2, qui permettent de relier ces services à l'interface utilisateur commune.
2. La Commission fournit, dans le répertoire de liens, les liens renvoyant aux informations, procédures et services d'assistance et de résolution de problèmes accessibles par l'intermédiaire des pages internet administrées au niveau de l'Union, et veille à ce que ces liens soient exacts et mis à jour.
3. Les coordonnateurs nationaux fournissent dans le répertoire de liens, les liens renvoyant aux informations, procédures et services d'assistance et de résolution de problèmes accessibles par l'intermédiaire des pages internet administrées par des autorités compétentes ou des opérateurs privés ou semi-privés visés à l'article 7, paragraphe 3, et veillent à ce que ces liens soient exacts et mis à jour.
4. Lorsque c'est techniquement possible, la fourniture de liens visée au paragraphe 3 peut avoir lieu automatiquement entre les systèmes concernés des États membres et le répertoire de liens.
5. La Commission met les informations ajoutées au répertoire de liens à la disposition du public dans un format ouvert et lisible par machine.
6. La Commission et les coordonnateurs nationaux veillent à ce que les liens vers les informations, procédures et services d'assistance ou de résolution de problèmes proposés par l'intermédiaire du portail ne comportent pas de doublons ou de chevauchements inutiles, qu'ils soient complets ou partiels, de nature à semer la confusion chez les utilisateurs.
7. Lorsque la mise à disposition des informations visées à l'article 4 est prévue par d'autres dispositions du droit de l'Union, la Commission et les coordonnateurs nationaux peuvent fournir les liens renvoyant à ces informations, afin de se conformer aux exigences dudit article.

#### Article 20

### 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 ou visés à l'article 7, paragraphes 2 et 3, les autorités compétentes et la Commission font en sorte que les utilisateurs puissent y avoir accès au moyen d'un outil commun de recherche de services d'assistance et de résolution de problèmes (ci-après dénommé «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 visés au paragraphe 2.

*Article 21***Responsabilités en ce qui concerne les applications TIC sous-tendant le portail**

1. La Commission est chargée d'assurer le développement, la disponibilité, le contrôle, la mise à jour, la maintenance, la sécurité et l'hébergement des applications TIC et des pages internet suivantes:

- a) le site «L'Europe est à vous», visé à l'article 2, paragraphe 1;
- b) l'interface utilisateur commune, visée à l'article 18, paragraphe 1, y compris le moteur de recherche ou toute autre fonctionnalité TIC qui permet de rechercher des informations et des services sur l'internet;
- c) le répertoire de liens, visé à l'article 19, paragraphe 1;
- d) l'outil commun de recherche de services d'assistance, visé à l'article 20, paragraphe 1;
- e) les outils de recueil d'avis des utilisateurs, visés à l'article 25, paragraphe 1, et à l'article 26, paragraphe 1, point a).

La Commission collabore étroitement avec les États membres pour développer les applications TIC.

2. Les États membres sont chargés d'assurer le développement, la disponibilité, le contrôle, la mise à jour, la maintenance et la sécurité des applications TIC liées aux sites et pages internet nationaux qu'ils administrent et auxquels renvoie l'interface utilisateur commune.

## CHAPITRE V

**PROMOTION***Article 22***Nom, logo et label de qualité**

1. Le nom utilisé pour désigner le portail et le promouvoir à l'intention du grand public est «Your Europe».

Le logo utilisé pour désigner le portail et le promouvoir à l'intention du grand public est déterminé par la Commission, en étroite coopération avec le groupe de coordination du portail, au plus tard le 12 juin 2019.

Le logo du portail et un lien vers le portail sont visibles et disponibles sur les sites internet au niveau national et au niveau de l'Union qui sont connectés au portail.

2. À titre de preuve du respect des exigences de qualité énoncées aux articles 9, 10 et 11, le nom et le logo du portail font aussi office de label de qualité. Toutefois, le logo du portail ne peut être utilisé comme label de qualité que par les sites et pages internet figurant dans le répertoire de liens visé à l'article 19.

*Article 23***Promotion**

1. Les États membres et la Commission font connaître le portail et encouragent son utilisation auprès des citoyens et des entreprises et ils veillent à ce que le portail et ses informations, procédures et services d'assistance et de résolution de problèmes soient visibles pour le public et puissent être trouvés facilement au moyen de moteurs de recherche accessibles au public.

2. Les États membres et la Commission coordonnent leurs activités de promotion visées au paragraphe 1, font référence au portail et emploient son logo dans le contexte de telles activités parallèlement à d'autres appellations appropriées, le cas échéant.

3. Les États membres et la Commission veillent à ce que le portail puisse aisément être trouvé par l'intermédiaire des sites internet connexes relevant de leurs responsabilités, et à ce que des liens clairs vers l'interface utilisateur commune soient disponibles sur tous les sites internet pertinents au niveau de l'Union et au niveau national.

4. Les coordonnateurs nationaux sont chargés de promouvoir le portail auprès des autorités nationales compétentes.

## CHAPITRE VI

## RECUEIL DES AVIS DES UTILISATEURS ET COLLECTE DE STATISTIQUES

## Article 24

**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 internet auxquelles le portail renvoie, d'une manière qui préserve l'anonymat des utilisateurs, dans le souci d'améliorer la fonctionnalité du portail.
2. Les autorités compétentes, les fournisseurs de services d'assistance et de résolution de problèmes visés à l'article 7, paragraphe 3, et la Commission recueillent 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. Les statistiques recueillies conformément aux paragraphes 1 et 2, en rapport avec les informations, les procédures et les services d'assistance et de résolution de problèmes auxquels le portail renvoie, font partie des catégories suivantes:
  - a) données relatives au nombre, à l'origine et au type d'utilisateurs du portail;
  - b) données relatives aux préférences et aux parcours des utilisateurs;
  - c) données relatives à la facilité d'utilisation, à la repérabilité et à la qualité des informations, des procédures et des services d'assistance et de résolution de problèmes.

Ces données sont mises à la disposition du public dans un format ouvert, communément utilisé et lisible par machine.

4. La Commission adopte des actes d'exécution établissant les modalités de la collecte et de l'échange de statistiques concernant les utilisateurs visées aux paragraphes 1, 2 et 3 du présent article. Ces actes d'exécution sont adoptés en conformité avec la procédure d'examen visée à l'article 37, paragraphe 2.

## Article 25

**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 fournis par l'intermédiaire du portail et aux informations proposées par celui-ci, la Commission met à la disposition des utilisateurs, sur le portail, un outil facile d'emploi leur permettant de donner leur avis et de formuler anonymement des commentaires sur la qualité et la disponibilité des services fournis par l'intermédiaire du portail, des informations proposées par celui-ci et de l'interface utilisateur commune, dès qu'ils ont utilisé l'un des services visés à l'article 2, paragraphe 2.
2. Les autorités compétentes et la Commission veillent à ce que les utilisateurs puissent accéder à l'outil visé au paragraphe 1 depuis toutes les pages internet appartenant au portail.
3. La Commission, les autorités compétentes et les coordonnateurs nationaux ont directement accès aux avis des utilisateurs recueillis au moyen de l'outil visé au paragraphe 1 afin de remédier à tout problème signalé.
4. Les autorités compétentes n'ont pas l'obligation, sur leurs pages internet appartenant au portail, de donner aux utilisateurs l'accès à l'outil de recueil d'avis des utilisateurs visé au paragraphe 1 lorsqu'un autre outil de recueil d'avis d'utilisateurs présentant des fonctionnalités analogues à l'outil de recueil d'avis d'utilisateurs visé au paragraphe 1 est déjà proposé sur leurs pages internet afin d'assurer le suivi de la qualité des services. Les autorités compétentes recueillent les avis des utilisateurs reçus par l'intermédiaire de leur propre 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. Ces actes d'exécution sont adoptés en conformité avec la procédure d'examen visée à l'article 37, paragraphe 2.

## Article 26

**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 tout obstacle qu'ils rencontrent lorsqu'ils exercent les droits dont ils bénéficient au titre du marché intérieur et de communiquer leur avis anonymement;

- b) recueil des informations agrégées auprès des services d'assistance et de résolution de problèmes qui font partie du portail concernant l'objet des demandes et les réponses apportées.
2. La Commission, les autorités compétentes et les coordonnateurs nationaux ont directement accès aux avis recueillis conformément au paragraphe 1, point a).
3. Les États membres et la Commission analysent les problèmes soulevés par les utilisateurs en application du présent article, font des recherches à leur sujet et y remédient, lorsque cela est possible, en prenant des mesures appropriées.

*Article 27*

**Récapitulatifs en ligne**

La Commission publie, de manière anonyme, les récapitulatifs en ligne des problèmes recensés au travers des informations recueillies en application de l'article 26, paragraphe 1, les principales statistiques concernant les utilisateurs visés à l'article 24 et les principaux avis d'utilisateurs visés à l'article 25.

CHAPITRE VII

**GOUVERNANCE DU PORTAIL**

*Article 28*

**Coordonnateurs nationaux**

1. Chaque État membre désigne un coordonnateur national. Outre les obligations qui leur incombent en vertu des articles 7, 17, 19, 20, 23 et 25, les coordonnateurs nationaux:
- a) font office de point de contact au sein de leurs administrations respectives pour toute question se rapportant au portail;
  - b) encouragent l'application uniforme des articles 9 à 16 par leurs autorités compétentes respectives;
  - c) veillent à la bonne application des recommandations visées à l'article 17, paragraphe 2, point c).
2. Chaque État membre peut, conformément à sa structure administrative interne, nommer un ou plusieurs coordonnateurs afin de mener à bien toute tâche mentionnée au paragraphe 1. Un coordonnateur national pour chaque État membre est chargé des contacts avec la Commission pour toute question se rapportant au portail.
3. Chaque État membre communique le nom et les coordonnées de son coordonnateur national aux autres États membres et à la Commission.

*Article 29*

**Groupe de coordination**

Un groupe de coordination (ci-après dénommé «groupe de coordination du portail») est établi. Il est composé d'un coordonnateur national de chaque État membre et présidé par un représentant de la Commission. Il adopte son règlement intérieur. La Commission assure le secrétariat de ses travaux.

*Article 30*

**Missions du groupe de coordination du portail**

1. Le groupe de coordination du portail favorise la mise en œuvre du présent règlement. Il a notamment pour mission:
- a) de faciliter l'échange et l'actualisation périodiques des meilleures pratiques;
  - b) d'encourager l'adoption de procédures entièrement réalisables en ligne, en plus de celles qui figurent dans l'annexe II du présent règlement, et d'outils d'authentification, d'identification et de signature en ligne, en particulier ceux prévus par le règlement (UE) n° 910/2014;
  - c) d'examiner les améliorations à apporter à la présentation conviviale des informations dans les domaines énumérés à l'annexe I, notamment à partir des données recueillies conformément aux articles 24 et 25;
  - d) d'assister la Commission pour développer les solutions TIC communes sous-tendant le portail;
  - e) de discuter du projet de programme de travail annuel;
  - f) d'aider la Commission à assurer le suivi de l'exécution du programme de travail annuel;

- g) de discuter des informations supplémentaires fournies conformément à l'article 5 en vue d'encourager d'autres États membres à fournir des informations similaires, lorsque cela est utile aux utilisateurs;
  - h) d'aider la Commission à contrôler le respect des exigences énoncées aux articles 8 à 16, conformément à l'article 17;
  - i) de fournir des informations sur l'application de l'article 6, paragraphe 1;
  - j) d'examiner et d'émettre 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;
  - k) d'émettre des avis sur les procédures ou les mesures nécessaires pour remédier efficacement aux problèmes liés à la qualité des services signalés par les utilisateurs ou répondre aux suggestions d'amélioration;
  - l) d'examiner l'application des principes de sécurité dès la conception et de respect de la vie privée dès la conception dans le contexte du présent règlement;
  - m) d'examiner les questions liées au recueil des avis des utilisateurs et à la collecte de statistiques visés aux articles 24 et 25, de manière à améliorer en permanence les services proposés au niveau de l'Union et au niveau national;
  - n) d'examiner les questions relatives aux exigences de qualité des services proposés par l'intermédiaire du portail;
  - o) d'échanger les bonnes pratiques et d'aider la Commission à organiser, structurer et présenter les services visés à l'article 2, paragraphe 2, afin de permettre le bon fonctionnement de l'interface utilisateur commune;
  - p) de favoriser la conception et la concrétisation des activités coordonnées de promotion;
  - q) de coopérer avec les instances de gouvernance ou réseaux des services d'information et des services d'assistance ou de résolution de problèmes;
  - r) d'élaborer des orientations sur la ou les langues officielles de l'Union supplémentaires à utiliser par les autorités compétentes, conformément à l'article 9, paragraphe 2, à l'article 10, paragraphe 4, à l'article 11, paragraphe 2, et à l'article 13, paragraphe 2, point a).
2. La Commission peut consulter le groupe de coordination du portail sur toute question se rapportant à l'application du présent règlement.

#### Article 31

#### **Programme de travail annuel**

1. La Commission adopte le programme de travail annuel qui établit, en particulier:
- a) les actions visant à améliorer la présentation des informations spécifiques dans les domaines énumérés à l'annexe I et les actions visant à faciliter la mise en œuvre en temps utile par les autorités compétentes à tous les niveaux, y compris au niveau municipal, des exigences relatives à la communication d'informations;
  - b) les actions de nature à faciliter le respect des articles 6 et 13;
  - c) les actions requises pour garantir le respect systématique des exigences énoncées aux articles 9 à 12;
  - d) les activités permettant de promouvoir le portail conformément à l'article 23.
2. Lorsqu'elle élabore le projet de programme de travail annuel, la Commission tient compte des statistiques concernant les utilisateurs et des avis des utilisateurs recueillis en application des articles 24 et 25 ainsi que de toute suggestion formulée par les États membres. Avant son adoption, la Commission soumet le projet de programme de travail annuel au groupe de coordination du portail en vue de son examen.

#### CHAPITRE VIII

#### **DISPOSITIONS FINALES**

#### Article 32

#### **Coûts**

1. Les coûts des tâches suivantes sont à la charge du budget général de l'Union européenne:
- a) développement et maintenance des outils TIC permettant la mise en œuvre du présent règlement au niveau de l'Union;

- b) promotion du portail au niveau de l'Union;
  - c) traduction des informations, explications et instructions, conformément à l'article 12, dans les limites d'un volume annuel maximal par État membre, sans préjudice d'une éventuelle réaffectation lorsque cela est nécessaire pour que le budget disponible soit complètement utilisé.
2. Les coûts afférents aux sites internet nationaux, 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 respectifs des États membres, sauf si un acte du droit de l'Union en dispose autrement.

#### Article 33

### Protection des données à caractère personnel

Le traitement des données à caractère personnel par les autorités compétentes dans le cadre du présent règlement respecte le règlement (UE) 2016/679. Le traitement des données à caractère personnel par la Commission dans le cadre du présent règlement respecte le règlement (UE) 2018/1725.

#### Article 34

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

1. Après consultation des États membres, 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 relever de la responsabilité du groupe de coordination du portail.
2. Lorsque les services ou réseaux d'information et d'assistance ont été institués par un acte juridiquement contraignant 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 35

### Système d'information du marché intérieur

1. Le système d'information du marché intérieur (IMI), institué par le règlement (UE) n° 1024/2012, est utilisé aux fins et en vertu de l'article 6, paragraphe 4, et de l'article 15.
2. La Commission peut décider d'utiliser l'IMI comme le répertoire électronique de liens visé à l'article 19, paragraphe 1.

#### Article 36

### Rapports et réexamen

Au plus tard le 12 décembre 2022 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 24, 25 et 26. Elle examine, en particulier, la portée de l'article 14 en tenant compte de l'évolution technologique, juridique et du marché en ce qui concerne l'échange de justificatifs entre autorités compétentes.

#### Article 37

### 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 38

### Modification du règlement (UE) n° 1024/2012

Le règlement (UE) n° 1024/2012 est modifié comme suit:

- 1) L'article 1<sup>er</sup> 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 (IMI) pour la coopération administrative parmi les participants IMI, y compris le traitement de données à caractère personnel.»

2) À l'article 3, le 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 objectifs suivants:

- a) la coopération administrative requise conformément aux actes énumérés en annexe;
- b) la coopération administrative faisant l'objet d'un projet pilote mené conformément à l'article 4.»

3) À l'article 5, le 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 participants IMI;»;

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 remplacé par le texte suivant:

«g) "participants IMI", les autorités compétentes, les coordonnateurs IMI, la Commission et les organes et organismes de l'Union;».

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) À l'article 9, le paragraphe 4 est remplacé par le texte suivant:

«4. Des dispositifs adéquats sont mis en place par les États membres, la Commission et des organes et organismes de l'Union pour s'assurer 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 est chargé de l'application du présent règlement et du contrôle de son respect lorsque la Commission ou des 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 57 et 58 du règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil (\*) s'appliquent en conséquence.

(\*) Règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions, organes et organismes de l'Union et à la libre circulation de ces données, et abrogeant le règlement (CE) n° 45/2001 et la décision n° 1247/2002/CE (JO L 295 du 21.11.2018, p. 39).»

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 la surveillance coordonnée de l'IMI et de son utilisation par les participants IMI conformément à l'article 62 du règlement (UE) 2018/1725.»

c) le paragraphe 4 est supprimé.

7) À l'article 29, le paragraphe 1 est supprimé.

8) Dans l'annexe, les points suivants sont ajoutés:

«11. 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) (\*): article 56, articles 60 à 66 et article 70, paragraphe 1.

12. Règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil du 2 octobre 2018 établissant un portail numérique unique pour donner accès à des informations, à des procédures et à des services d'assistance et de résolution de problèmes, et modifiant le règlement (UE) n° 1024/2012 (\*\*): article 6, paragraphe 4, et articles 15 et 19.

(\*) JO L 119 du 4.5.2016, p. 1.

(\*\*) JO L 295 du 21.11.2018, p. 39.»

#### Article 39

#### 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, l'article 4, les articles 7 à 12, les articles 16 et 17, l'article 18, paragraphes 1 à 4, l'article 19, l'article 20, l'article 24, paragraphes 1, 2 et 3, l'article 25, paragraphes 1 à 4, l'article 26 et l'article 27 s'appliquent à compter du 12 décembre 2020.

L'article 6, l'article 13, l'article 14, paragraphes 1 à 8 et 10, et l'article 15 s'appliquent à compter du 12 décembre 2023.

Nonobstant la date d'application des articles 2, 9, 10 et 11, les autorités municipales rendent disponibles les informations, explications et instructions visées auxdits articles au plus tard le 12 décembre 2022.

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

Fait à Strasbourg, le 2 octobre 2018.

*Par le Parlement européen*

*Le président*

A. TAJANI

*Par le Conseil*

*Le président*

J. BOGNER-STRAUSS

## ANNEXE I

**Liste des domaines d'information utiles aux citoyens et aux entreprises qui exercent leurs droits dans le cadre du marché intérieur visés à l'article 2, paragraphe 2, point a)**

Domaines d'information se rapportant aux citoyens:

Domaine	INFORMATIONS CONCERNANT LES DROITS, LES OBLIGATIONS ET LES RÈGLES RÉSULTANT DU DROIT DE L'UNION OU DU DROIT NATIONAL
A. Voyages dans l'Union	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documents dont doivent disposer les citoyens de l'Union, les membres de leur famille qui ne sont pas citoyens de l'Union, les mineurs non accompagnés et les personnes qui ne sont pas citoyennes de l'Union pour voyager d'un État membre de l'Union à l'autre (carte d'identité, visa, passeport)</li> <li>2. Droits et obligations des voyageurs qui se déplacent dans l'Union ou qui quittent le territoire de l'Union en avion, en train, en bateau ou en bus, et des voyageurs qui achètent des voyages à forfait ou des prestations de voyage liées</li> <li>3. Assistance en cas de mobilité réduite lors d'un voyage dans l'Union ou au départ de l'Union</li> <li>4. Transport d'animaux, de végétaux, d'alcool, de tabac, de cigarettes ou d'autres marchandises lors d'un voyage dans l'Union</li> <li>5. Appels vocaux et envoi et réception de messages électroniques et de données électroniques dans l'Union</li> </ol>
B. Travail et retraite dans l'Union	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recherche d'un emploi dans un autre État membre</li> <li>2. Entrée en fonctions dans un emploi dans un autre État membre</li> <li>3. Reconnaissance des qualifications en vue de travailler dans un autre État membre</li> <li>4. Fiscalité dans un autre État membre</li> <li>5. Règles de responsabilité et d'assurance obligatoire en matière de résidence ou d'activité professionnelle dans un autre État membre</li> <li>6. Conditions d'emploi, y compris pour les travailleurs détachés, établies par la loi ou un instrument réglementaire (notamment informations sur les heures de travail, les congés payés, les droits à congés, les droits et obligations en matière d'heures supplémentaires, les visites médicales, la résiliation de contrat, les licenciements individuels ou économiques)</li> <li>7. Égalité de traitement (règles interdisant la discrimination sur le lieu de travail, règles sur l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes, ainsi qu'entre les titulaires d'un contrat à durée déterminée ou les titulaires d'un contrat à durée indéterminée)</li> <li>8. Obligations en matière de santé et de sécurité selon le type d'activité</li> <li>9. Droits et obligations de sécurité sociale dans l'Union, notamment en matière de pensions</li> </ol>
C. Véhicules dans l'Union	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transfert temporaire ou permanent d'un véhicule dans un autre État membre</li> <li>2. Obtention ou renouvellement du permis de conduire</li> <li>3. Assurance obligatoire d'un véhicule automobile</li> <li>4. Achat ou vente d'un véhicule dans un autre État membre</li> <li>5. Code de la route national et exigences à respecter par les conducteurs, y compris les règles générales pour l'utilisation des infrastructures routières nationales: redevances fondées sur la durée (vignette), redevances fondées sur la distance (péages), vignettes indiquant le niveau d'émissions</li> </ol>

Domaine	INFORMATIONS CONCERNANT LES DROITS, LES OBLIGATIONS ET LES RÈGLES RÉSULTANT DU DROIT DE L'UNION OU DU DROIT NATIONAL
D. Séjour dans un autre État membre	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Séjour temporaire ou permanent dans un autre État membre</li> <li>2. Achat et vente de biens immobiliers, y compris les conditions et obligations liées à l'imposition, à la propriété ou à l'utilisation des biens, y compris comme résidence secondaire</li> <li>3. Participation aux élections municipales et aux élections du Parlement européen</li> <li>4. Obligations en matière de titre de séjour pour les citoyens de l'Union et les membres de leur famille, y compris ceux qui ne sont pas citoyens de l'Union</li> <li>5. Conditions applicables à la naturalisation de ressortissants d'un autre État membre</li> <li>6. Règles applicables en cas de décès, y compris concernant le rapatriement du corps vers un autre État membre</li> </ol>
E. Études ou stage dans un autre État membre	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Système éducatif dans un autre État membre, y compris l'éducation et l'accueil des jeunes enfants, l'enseignement primaire et secondaire, l'enseignement supérieur et la formation des adultes</li> <li>2. Être bénévole dans un autre État membre</li> <li>3. Faire un stage dans un autre État membre</li> <li>4. Faire de la recherche dans un autre État membre dans le cadre d'un programme d'enseignement</li> </ol>
F. Soins de santé	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obtention de soins médicaux dans un autre État membre</li> <li>2. Achat de médicaments soumis à prescription médicale dans un État membre différent de celui où la prescription a été établie, en ligne ou en personne</li> <li>3. Règles d'assurance maladie en cas de séjours de courte ou de longue durée dans un autre État membre, y compris les modalités de demande d'une carte européenne d'assurance maladie</li> <li>4. Informations générales sur les droits d'accès ou les obligations de participer aux mesures publiques de prévention disponibles en matière de soins de santé</li> <li>5. Services fournis par l'intermédiaire des numéros d'urgence nationaux, y compris les numéros 112 et 116</li> <li>6. Droits et conditions d'emménagement dans un établissement d'hébergement collectif</li> </ol>
G. Droits concernant les citoyens et la famille	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Naissance, garde d'enfants mineurs, responsabilité parentale, règles en matière de gestation pour autrui et d'adoption, y compris d'adoption par le second parent, obligation alimentaire à l'égard d'enfants dans une situation de famille transfrontière</li> <li>2. Vie en couple avec un partenaire d'une autre nationalité, y compris les couples de même sexe (mariage, partenariat civil ou enregistré, séparation, divorce, régime matrimonial, droits des cohabitants)</li> <li>3. Règles de reconnaissance de l'identité de genre</li> <li>4. Droits et obligations en cas de succession transfrontière, y compris les règles fiscales</li> <li>5. Droits et règles applicables dans les cas d'enlèvement parental transfrontière</li> </ol>

Domaine	INFORMATIONS CONCERNANT LES DROITS, LES OBLIGATIONS ET LES RÈGLES RÉSULTANT DU DROIT DE L'UNION OU DU DROIT NATIONAL
H. Droits des consommateurs	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Achat de biens, de contenus numériques ou de services (y compris financiers) dans un autre État membre, en ligne ou en personne</li> <li>2. Compte bancaire dans un autre État membre</li> <li>3. Raccordement aux services tels que le gaz, l'électricité, l'eau, la collecte des déchets ménagers, les télécommunications et l'internet</li> <li>4. Paiements, y compris virements, et retards de paiement en situation transfrontière</li> <li>5. Droits des consommateurs et garanties en cas d'achat de biens et de services, y compris les procédures de règlement des litiges et d'indemnisation en matière de consommation</li> <li>6. Sûreté et sécurité des produits de consommation</li> <li>7. Location d'un véhicule</li> </ol>
I. Protection des données à caractère personnel	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exercice des droits des personnes concernées en matière de protection des données à caractère personnel</li> </ol>

Domaines d'information se rapportant aux entreprises:

Domaine	INFORMATIONS CONCERNANT LES DROITS, LES OBLIGATIONS ET LES RÈGLES APPLICABLES
J. Démarrage et gestion d'une entreprise, et cessation d'activité	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Immatriculation de l'entreprise, changement de forme juridique de l'entreprise ou cessation de l'activité (procédures d'enregistrement et formes juridiques pour exercer l'activité)</li> <li>2. Transfert d'une entreprise dans un autre État membre</li> <li>3. Droits de propriété intellectuelle (faire une demande de brevet, enregistrer une marque, un dessin ou un modèle, obtenir une autorisation de reproduction)</li> <li>4. Pratiques commerciales équitables et transparentes, y compris droits des consommateurs et garanties liées aux ventes de produits et services</li> <li>5. Facilités de paiement en ligne transfrontière en cas de vente de biens et de services en ligne</li> <li>6. Droits et obligations découlant du droit des contrats, y compris intérêts de retard</li> <li>7. Procédures d'insolvabilité et liquidation d'entreprise</li> <li>8. Assurance-crédit</li> <li>9. Fusion ou vente de sociétés</li> <li>10. Responsabilité civile des administrateurs d'une société</li> <li>11. Règles et obligations en matière de traitement des données à caractère personnel</li> </ol>

Domaine	INFORMATIONS CONCERNANT LES DROITS, LES OBLIGATIONS ET LES RÈGLES APPLICABLES
K. Employés	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conditions d'emploi établies par la loi ou un instrument réglementaire (notamment heures de travail, congé payé, droits à congés, droits et obligations en matière d'heures supplémentaires, visites médicales, résiliation de contrat, licenciements individuels ou économiques)</li> <li>2. Droits et obligations en matière de sécurité sociale dans l'Union (enregistrement en tant qu'employeur, déclaration de salariés, notification de la fin du contrat d'un salarié, versement des cotisations sociales, droits et obligations en matière de pensions)</li> <li>3. Emploi de travailleurs dans d'autres États membres (détachement, règles concernant la libre prestation des services, exigences de séjour applicables aux travailleurs)</li> <li>4. Égalité de traitement (règles interdisant la discrimination sur le lieu de travail, règles sur l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes, ainsi qu'entre les titulaires d'un contrat à durée déterminée et les titulaires d'un contrat à durée indéterminée)</li> <li>5. Règles en matière de représentation du personnel</li> </ol>
L. Fiscalité	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. TVA: informations sur les règles générales, les taux et les exonérations, l'immatriculation à la TVA, le versement de la TVA et l'obtention de remboursements</li> <li>2. Accises: informations sur les règles générales, taux et exonérations, enregistrement aux fins de la taxe d'accise et paiement de la taxe d'accise, obtention d'un remboursement</li> <li>3. Droits de douane et autres taxes et impôts perçus sur les importations</li> <li>4. Procédures douanières pour l'importation et pour l'exportation conformément au code des douanes de l'Union</li> <li>5. Autres impôts et taxes: paiement, taux et déclarations fiscales</li> </ol>
M. Biens	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obtention du marquage CE</li> <li>2. Règles et exigences applicables aux produits</li> <li>3. Recherche des normes et spécifications techniques applicables et démarches pour faire certifier un produit</li> <li>4. Reconnaissance mutuelle de produits non régis par des spécifications définies à l'échelle de l'Union</li> <li>5. Exigences relatives à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage des produits chimiques dangereux</li> <li>6. Vente à distance/hors établissement: informations à fournir aux clients au préalable, confirmation du contrat par écrit, retrait d'un contrat, livraison des marchandises, autres obligations spécifiques</li> <li>7. Produits défectueux: droits et garanties des consommateurs, responsabilités après la vente, voies de recours pour une partie lésée</li> <li>8. Certification, labels (EMAS, labels énergétiques, écoconception, label écologique de l'Union européenne)</li> <li>9. Recyclage et gestion des déchets</li> </ol>
N. Services	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obtention de licences, d'autorisations ou de permis en vue de démarrer et de gérer une entreprise</li> <li>2. Notification des activités transfrontières aux autorités</li> <li>3. Reconnaissance de qualifications professionnelles, y compris l'enseignement et la formation professionnels</li> </ol>

Domaine	INFORMATIONS CONCERNANT LES DROITS, LES OBLIGATIONS ET LES RÈGLES APPLICABLES
O. Financement d'une entreprise	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Obtenir l'accès à des sources de financement à l'échelle de l'Union, dont les programmes de financement de l'Union et les subventions</li><li>2. Obtenir l'accès à des sources de financement à l'échelle nationale</li><li>3. Initiatives à l'intention des entrepreneurs (échanges organisés pour les nouveaux chefs d'entreprise, programmes de mentorat, etc.)</li></ol>
P. Marchés publics	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Participation aux marchés publics: règles et procédures</li><li>2. Envoi d'une offre en ligne en réponse à un appel d'offres</li><li>3. Signalement d'irrégularités en rapport avec la procédure d'appel d'offres</li></ol>
Q. Santé et sécurité au travail	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Obligations en matière de santé et de sécurité selon le type d'activité, y compris prévention des risques, information et formation</li></ol>

## ANNEXE II

## Procédures visées à l'article 6, paragraphe 1

Événements	Procédures	Résultat escompté, sous réserve d'une évaluation de la demande par l'autorité compétente conformément au droit national, le cas échéant
Naissance	Demander une attestation d'enregistrement d'une naissance	Attestation d'enregistrement de naissance ou certificat de naissance
Résidence	Demander une preuve de résidence	Confirmation de l'enregistrement à l'adresse actuelle
Études	Demander à un organisme public ou une institution publique le financement d'études supérieures, par exemple par des bourses et des prêts	Décision concernant la demande de financement ou accusé de réception
	Présentation d'une première demande d'admission dans un établissement d'enseignement supérieur	Accusé de réception de la demande
	Demander la reconnaissance académique de diplômes, certificats ou autres preuves que des études ou des cours ont été suivis	Décision relative à la demande de reconnaissance
Vie professionnelle	Demander à établir quelle est la législation applicable conformément au titre II du règlement (CE) n° 883/2004 du Parlement européen et du Conseil <sup>(1)</sup>	Décision sur la législation applicable
	Notifier des changements de la situation personnelle ou professionnelle d'une personne recevant des prestations de sécurité sociale pertinents aux fins de ces prestations	Accusé de réception de la notification de tels changements
	Demander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)	Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
	Soumettre une déclaration d'impôt sur le revenu	Accusé de réception de la déclaration
Déménagement	Faire enregistrer un changement d'adresse	Confirmation de la suppression de l'enregistrement à l'adresse précédente et de l'enregistrement de la nouvelle adresse
	Immatriculation d'un véhicule provenant d'un État membre ou déjà immatriculé dans un État membre de l'Union européenne, par la procédure normale <sup>(2)</sup>	Attestation d'immatriculation d'un véhicule à moteur
	Obtenir une vignette pour l'utilisation des infrastructures routières nationales: redevances fondées sur la durée (vignette), redevances fondées sur la distance (péages) délivrées par un organisme public ou une institution publique	Reçu pour la vignette ou la vignette de péage ou autre preuve de paiement
	Obtenir des vignettes indiquant le niveau d'émissions délivrées par un organisme public ou une institution publique	Reçu pour la vignette indiquant le niveau d'émissions ou autre preuve de paiement

Événements	Procédures	Résultat escompté, sous réserve d'une évaluation de la demande par l'autorité compétente conformément au droit national, le cas échéant
Retraite	Demander une pension ou des prestations de préretraite à un régime obligatoire	Accusé de réception de la demande ou décision sur la demande de pension ou de prestations de préretraite
	Demander des informations sur les données relatives aux pensions des régimes obligatoires	Déclaration des données à caractère personnel relatives à la pension
Démarrage et gestion d'une entreprise, et cessation d'activité	Notification de l'activité économique, autorisation d'exercer une activité économique, modifications de l'activité économique et cessation de l'activité économique sans procédure d'insolvabilité ou de liquidation, à l'exclusion de l'enregistrement initial d'une activité économique au registre du commerce et hors procédures relatives à la constitution de sociétés ou à tout dépôt de pièces ultérieur par des sociétés au sens de l'article 54, deuxième alinéa, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne	Accusé de réception de la notification ou de la modification, ou de la demande d'autorisation de l'activité économique
	Enregistrement d'un employeur (personne physique) auprès d'un régime obligatoire de pension et d'assurance	Confirmation d'enregistrement ou numéro de sécurité sociale
	Enregistrement de salariés auprès de régimes obligatoires de pension et d'assurance	Confirmation d'enregistrement ou numéro de sécurité sociale
	Soumettre une déclaration d'impôt sur les sociétés	Accusé de réception de la déclaration
	Notification de la fin du contrat de travail d'un salarié au régime de sécurité sociale, à l'exclusion des procédures de licenciement collectif	Accusé de réception de la notification
	Paiement des cotisations sociales pour les salariés	Reçu ou autre mode de confirmation du paiement des cotisations sociales pour les salariés

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

<sup>(2)</sup> Sont concernés les véhicules suivants: a) tout véhicule à moteur ou toute remorque au sens de l'article 3 de la directive 2007/46/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 263 du 9.10.2007, p. 1); et b) tout véhicule à moteur à deux ou trois roues, qu'il soit doté de roues jumelées ou non, destiné à circuler sur le réseau routier, comme prévu à l'article 1<sup>er</sup> du règlement (UE) n° 168/2013 du Parlement européen et du Conseil (JO L 60 du 2.3.2013, p. 52).

## ANNEXE III

**Liste des services d'assistance et de résolution de problèmes visés à l'article 2, paragraphe 2, point c)**

1. Guichets uniques <sup>(1)</sup>
  2. Points de contact produit <sup>(2)</sup>
  3. Points de contact produit pour la construction <sup>(3)</sup>
  4. Centres d'assistance nationaux pour les qualifications professionnelles <sup>(4)</sup>
  5. Points de contact nationaux pour les soins de santé transfrontaliers <sup>(5)</sup>
  6. Réseau européen des services de l'emploi (EURES) <sup>(6)</sup>
  7. Règlement en ligne des litiges (RLLC) <sup>(7)</sup>
- 

<sup>(1)</sup> 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).

<sup>(2)</sup> 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).

<sup>(3)</sup> 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).

<sup>(4)</sup> 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).

<sup>(5)</sup> Directive 2011/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2011 relative à l'application des droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers (JO L 88 du 4.4.2011, p. 45).

<sup>(6)</sup> Règlement (UE) 2016/589 du Parlement européen et du Conseil du 13 avril 2016 relatif à un réseau européen des services de l'emploi (EURES), à l'accès des travailleurs aux services de mobilité et à la poursuite de l'intégration des marchés du travail, et modifiant les règlements (UE) n° 492/2011 et (UE) n° 1296/2013 (JO L 107 du 22.4.2016, p. 1).

<sup>(7)</sup> Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 1).