

**RÈGLEMENT D'EXÉCUTION (UE) 2020/1121 DE LA COMMISSION****du 29 juillet 2020****relatif à la collecte et à l'échange de statistiques sur les utilisateurs, ainsi qu'au recueil et à la mise en commun des avis des utilisateurs sur les services du portail numérique unique, conformément au règlement (UE) 2018/1724 du Parlement européen et du Conseil****(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)**

LA COMMISSION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,

vu le 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 <sup>(1)</sup>, et notamment son article 24, paragraphe 4, et son article 25, paragraphe 5,

considérant ce qui suit:

- (1) L'article 24 du règlement (UE) 2018/1724 prévoit que les autorités compétentes des États membres et la Commission doivent veiller à ce que des statistiques soient collectées concernant les visites des utilisateurs sur le portail numérique unique mis en place conformément à l'article 2, paragraphe 1, dudit règlement (ci-après le «portail»), et sur les pages internet auxquelles le portail renvoie. Il dispose également que les autorités compétentes, les fournisseurs de services d'assistance et de résolution de problèmes visés à l'article 7, paragraphe 3, du règlement (UE) 2018/1724 et la Commission doivent recueillir et échanger 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.
- (2) L'article 25 du règlement (UE) 2018/1724 prévoit que la Commission doit mettre à la disposition des utilisateurs du portail un outil 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. Il dispose également que la Commission doit veiller à ce que les utilisateurs puissent accéder à cet outil depuis toutes les pages internet appartenant au portail. La même obligation s'applique aux autorités compétentes, sauf si elles proposent déjà sur leurs pages internet un autre outil de recueil d'avis d'utilisateurs présentant des fonctionnalités analogues.
- (3) La méthode et les modalités de collecte et d'échange de statistiques sur les utilisateurs et celles de recueil et de mise en commun des avis des utilisateurs sont réunies dans un acte d'exécution unique car les données concernées seront collectées et rendues accessibles par l'intermédiaire d'un tableau de bord et d'un répertoire de données communs. Les données seront utilisées conjointement par les coordonnateurs nationaux et par la Commission pour contrôler si les services fournis par l'intermédiaire du portail respectent les critères de qualité et pour améliorer la fonctionnalité du portail numérique unique.
- (4) Afin de collecter les statistiques concernant les utilisateurs et de recueillir les avis des utilisateurs sous une forme qui soit comparable et utilisable aux fins énoncées dans le règlement (UE) 2018/1724, ainsi que pour faciliter la mise en relation entre les données et le service correspondant, il est nécessaire de préciser les données contextuelles qui doivent être mises à disposition en même temps que les statistiques et les avis des utilisateurs. Ces données contextuelles devraient inclure l'URL et les informations sur le contenu de la page internet concernée. Les fournisseurs de services devraient inclure ces informations sous forme de balises dans les métadonnées des pages internet ou les insérer directement dans le répertoire de liens. La Commission devrait utiliser un outil pour récupérer les informations de balisage à partir des pages internet de manière automatisée. À cette fin, les informations de balisage devraient être structurées et formatées d'une façon qui soit reconnue par l'outil.
- (5) Afin de faciliter la collecte de statistiques sur les utilisateurs en relation avec les consultations par les utilisateurs des pages internet accessibles par l'intermédiaire du portail, conformément à l'article 24 du règlement (UE) 2018/1724, ces statistiques devraient être collectées au moyen d'outils d'analyse de données internet de façon automatisée, puis transmises automatiquement et régulièrement à un répertoire de données commun.
- (6) Si des précisions techniques supplémentaires sont nécessaires pour garantir l'interopérabilité entre les solutions TIC nationales et les outils informatiques communs, la Commission devrait fournir ces précisions en concertation avec le groupe de coordination du portail. Les modalités opérationnelles spécifiques requises pour la collecte et la transmission des données provenant des services d'assistance et de résolution de problèmes, ainsi que les questions détaillées des enquêtes, devraient être examinées par le groupe de coordination du portail.

(1) JO L 295 du 21.11.2018, p. 1.

- (7) Le règlement (UE) 2018/1724 fixe au 12 décembre 2023 le dernier délai pour la numérisation des procédures visées dans son annexe II. Par conséquent, avant le 12 décembre 2023, les statistiques sur les utilisateurs et les avis des utilisateurs relatifs à ces procédures devraient être recueillis uniquement en rapport avec les pages internet sur lesquelles l'explication d'une procédure est publiée.
- (8) Le règlement (UE) 2018/1724 fixe au 12 décembre 2022 le dernier délai pour la mise à disposition des informations, explications et instructions par les autorités municipales. Par conséquent, avant le 12 décembre 2022, les exigences énoncées dans le présent règlement ne devraient s'appliquer qu'aux pages internet de niveau municipal notifiées au répertoire de liens avant cette échéance.
- (9) Compte tenu des différents systèmes de traitement des dossiers en vigueur, il y a lieu d'autoriser la collecte à la fois automatisée et manuelle des catégories de statistiques visées à l'article 24, paragraphe 2, du règlement (UE) 2018/1724.
- (10) Le portail numérique unique vise à rendre plus facile pour les citoyens et les entreprises l'exercice de leurs droits dans le cadre du marché unique en proposant un accès convivial aux informations sur les droits et les règles applicables aux activités transfrontières. Afin de comprendre les besoins et les intérêts spécifiques des utilisateurs transfrontières, il convient de collecter les statistiques relatives à l'utilisation par ces utilisateurs des services fournis par l'intermédiaire du portail, par exemple les statistiques concernant les pays à partir desquels les utilisateurs accèdent aux pages internet du portail et le nombre d'utilisateurs transfrontières ayant recours aux services d'assistance et de résolution de problèmes du portail en vue d'obtenir de l'aide.
- (11) Les fournisseurs de services d'assistance et de résolution de problèmes tels que définis dans le présent règlement devraient collecter le nombre de demandes portant sur les droits, les obligations, les règles et les procédures prévus par le droit de l'Union et le droit national applicables aux utilisateurs qui 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 d'information énumérés à l'annexe I du règlement (UE) 2018/1724. Lorsqu'un service d'assistance et de résolution de problèmes reçoit des demandes ne relevant pas du champ d'application du règlement (UE) 2018/1724, il devrait faire la distinction, dans la mesure du possible, entre ces demandes et les demandes relatives aux domaines visés par ledit règlement.
- (12) Lorsque des services d'assistance et de résolution de problèmes collectent déjà des statistiques sur la base d'actes juridiques de l'Union ou d'arrangements avec la Commission existants, les fournisseurs de services d'assistance et de résolution de problèmes ou les gestionnaires de réseau devraient veiller à ce que les statistiques à couvrir conformément au règlement (UE) 2018/1724 soient également collectées et transférées vers le répertoire de données commun.
- (13) Les fournisseurs de services devraient permettre aux utilisateurs de laisser leur avis sur toutes les pages internet qui font partie du portail, indépendamment du fait que les utilisateurs aient accédé à ces pages à partir de l'interface utilisateur commune visée à l'article 2, paragraphe 1, du règlement (UE) 2018/1724, ou par l'intermédiaire d'un portail internet quelconque ou d'un moteur de recherche.
- (14) Afin de garantir la comparabilité des avis, des règles communes sont nécessaires pour la transmission des avis des utilisateurs sur les services fournis par l'intermédiaire du portail vers le répertoire de données commun. En outre, les fournisseurs de services devraient soit cartographier et établir un lien entre les questions pour le recueil d'avis et les notations utilisées dans leurs propres outils de recueil d'avis des utilisateurs et celles de l'outil commun de recueil d'avis, soit adapter leurs questions et leurs notations, le cas échéant. Les fournisseurs de services ne devraient pas être tenus d'inclure un lien vers l'enquête avec des questions détaillées si leurs autres outils de recueil d'avis des utilisateurs incluent déjà des questions similaires. Dans ce cas, ils devraient également cartographier et adapter ces questions par rapport à celles de l'enquête détaillée qui fait partie de l'outil commun de recueil d'avis.
- (15) Les utilisateurs devraient avoir la possibilité de donner leur avis sur la convivialité des informations concernant les procédures et sur la facilité d'utilisation des procédures en ligne visées à l'article 2, paragraphe 2, point b), du règlement (UE) 2018/1724, ainsi que de l'interface utilisateur commune visée à l'article 2, paragraphe 1, dudit règlement. Les fournisseurs de services devraient être en mesure de décider du moment et de l'endroit les plus appropriés pour inviter les utilisateurs de procédures à donner leur avis. Ils peuvent choisir d'inclure un lien vers un outil de recueil d'avis sur une page internet où la procédure peut être initiée, dans la confirmation de réception de la demande, dans le résultat d'une procédure s'il est présenté aux utilisateurs immédiatement après avoir soumis la demande, ou encore sur la page internet contenant des informations en ligne sur la procédure. S'il devait y avoir deux invitations à fournir un avis sur une seule page internet, l'une concernant la qualité et la disponibilité de la procédure et l'autre concernant les informations relatives à cette procédure mises à disposition sur la page, l'objectif du recueil d'avis sur les deux aspects devrait être clairement expliqué afin d'éviter toute confusion pour l'utilisateur.

- (16) Dans le cas des services d'assistance et de résolution de problèmes énumérés à l'annexe III et visés à l'article 7 du règlement (UE) 2018/1724, l'invitation à fournir un avis devrait être envoyée aux utilisateurs qui peuvent être contactés par des moyens numériques immédiatement après la prestation du service. Lorsque la nature du service nécessite un certain délai pour la mise en œuvre de la solution ou des conseils, les services devraient être autorisés à envoyer l'invitation à donner un avis peu de temps après avoir transmis la réponse finale à la demande, car cette méthode permet à l'utilisateur de vérifier si la solution ou le conseil fonctionne en pratique.
- (17) La collecte et l'échange de statistiques sur les utilisateurs ainsi que le recueil et la mise en commun des avis des utilisateurs au titre du présent règlement ne devraient pas impliquer le traitement de données à caractère personnel <sup>(?)</sup> concernant les citoyens et les entreprises qui utilisent les services proposés dans le cadre du portail. L'outil commun de recueil d'avis des utilisateurs devrait avertir les utilisateurs de ne pas fournir de données à caractère personnel dans la zone de texte libre.
- (18) La décision (UE, Euratom) 2017/46 de la Commission <sup>(?)</sup> s'applique à l'outil commun de recueil d'avis des utilisateurs, au service d'interconnexion permettant la transmission des avis des utilisateurs lorsque l'autre outil de recueil d'avis est utilisé, et au répertoire de données commun.
- (19) L'article 24, paragraphes 1, 2 et 3, et l'article 25, paragraphes 1 à 4, du règlement (UE) 2018/1724 s'appliquent à partir du 12 décembre 2020 et il convient dès lors que les exigences énoncées dans le présent règlement s'appliquent également à partir de cette date.
- (20) Les mesures prévues par le présent règlement sont conformes à l'avis du comité du portail numérique unique,

A ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

## CHAPITRE I

### Dispositions générales

#### *Article premier*

### Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- 1) «outil commun de recueil d'avis des utilisateurs»: l'outil de recueil d'avis fourni par la Commission conformément à l'article 25, paragraphe 1, du règlement (UE) 2018/1724;
- 2) «autre outil de recueil d'avis des utilisateurs»: tout autre outil de recueil d'avis présentant des fonctionnalités analogues à l'outil commun de recueil d'avis des utilisateurs et disponible sur les pages internet d'une autorité compétente afin d'assurer le suivi de la qualité des services, tel que visé à l'article 25, paragraphe 4, du règlement (UE) 2018/1724, ou mis à la disposition des utilisateurs des services d'assistance et de résolution de problèmes énumérés à l'annexe III et visés à l'article 7 du règlement (UE) 2018/1724;
- 3) «tableau de bord commun»: l'interface permettant aux fournisseurs de services d'accéder aux fonctionnalités de gestion du portail, y compris l'accès au répertoire de liens prévu à l'article 19 du règlement (UE) 2018/1724;
- 4) «répertoire de données commun»: l'outil de gestion des données lié au tableau de bord commun permettant la collecte, le stockage, la mise en commun, l'analyse et la consultation des statistiques concernant les utilisateurs et des avis des utilisateurs recueillis conformément aux articles 24 et 25 du règlement (UE) 2018/1724;

<sup>(?)</sup> Données à caractère personnel au sens du 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>(?)</sup> Décision (UE, Euratom) 2017/46 de la Commission du 10 janvier 2017 sur la sécurité des systèmes d'information et de communication au sein de la Commission européenne (JO L 6 du 11.1.2017, p. 40).

- 5) «fournisseurs de services»:
  - a) les autorités compétentes au sens de l'article 3, point 4), du règlement (UE) 2018/1724;
  - b) la Commission et les organes et organismes de l'Union qui fournissent des informations, des procédures et des services d'assistance ou de résolution de problèmes relevant du règlement (UE) 2018/1724;
  - c) les fournisseurs de services d'assistance et de résolution de problèmes visés à l'article 7, paragraphe 3, du règlement (UE) 2018/1724;
- 6) «gestionnaire de réseau»: la Commission et les organes et organismes de l'Union ou une entité chargée de coordonner le travail des services d'assistance et de résolution de problèmes exécutant des tâches similaires dans l'ensemble ou dans la majorité des États membres.

#### Article 2

### Données contextuelles

1. Les fournisseurs de services transmettent l'URL de la page internet à laquelle se rapportent les statistiques concernant les utilisateurs ou les avis des utilisateurs en même temps que les données concernant ces statistiques et avis se rapportant aux pages internet d'information liées au portail.
2. Les fournisseurs de services font en sorte que les données contextuelles, y compris les éléments descriptifs permettant de déterminer le contenu de la page internet à laquelle se rapporte l'URL, soient fournies de la manière suivante:
  - a) dans le cadre des métadonnées de toutes les pages qui font partie du portail, structurées et formatées de telle sorte qu'elles puissent être reconnues par l'outil visé au paragraphe 4, ou
  - b) directement dans le répertoire de liens, accompagnées de l'URL correspondante.
3. Les éléments descriptifs visés au paragraphe 2 sont composés des indicateurs suivants, qui doivent être associés aux différents types de pages figurant à l'annexe I:
  - a) l'État membre;
  - b) un indicateur régional ou local, lorsque les informations fournies ne s'appliquent qu'au niveau régional ou local;
  - c) la langue dans laquelle les informations sont fournies sur la page;
  - d) un marqueur indiquant que la page fait partie du portail;
  - e) le type de service ou de services sur lesquels porte la page: information, procédure ou service d'assistance et de résolution de problèmes;
  - f) une indication du thème traité tel qu'il figure à l'annexe I du règlement (UE) 2018/1724 ou du service d'assistance et de résolution des problèmes traité tel que prévu à l'annexe III dudit règlement ou inclus dans le portail conformément à l'article 7 dudit règlement.
4. La Commission fournit un outil permettant de récupérer les informations de balisage directement à partir des pages internet faisant partie du portail à des fins de stockage dans le répertoire de données commun avec les URL correspondantes.

## CHAPITRE II

### Statistiques

#### Article 3

### Collecte et transmission des statistiques relatives aux services d'information

1. Tous les fournisseurs de services collectent et transmettent, pour toutes les pages internet offrant des informations sur les règles et les obligations, sur les procédures et sur les services d'assistance et de résolution de problèmes qui font partie du portail et dont ils sont responsables, le nombre de pages consultées au cours de la période considérée, ventilé en fonction:
  - a) des pays depuis lesquels les utilisateurs visitent la page internet;
  - b) du type de dispositifs utilisés pour visiter la page internet.
2. Les fournisseurs de services veillent à ce que l'outil d'analyse de données internet utilisé pour collecter les statistiques visées au paragraphe 1 réponde aux exigences techniques en matière d'interopérabilité énumérées à l'annexe II pour permettre la transmission automatique des statistiques vers le répertoire de données commun.

3. Une fois par mois, les fournisseurs de services transmettent au répertoire de données commun les statistiques visées au paragraphe 1, accompagnées des URL des pages internet auxquelles elles se rapportent, au moyen d'une interface de programmation d'application développée par la Commission.
4. La confirmation automatique de réussite de la transmission ou une alerte si la transmission n'a pas abouti est envoyée aux fournisseurs de services ayant tenté de transmettre des statistiques au répertoire de données commun conformément au paragraphe 3.

#### Article 4

### **Collecte, agrégation et transmission des statistiques relatives aux services d'assistance et de résolution de problèmes**

1. Aux fins du présent chapitre, on entend par «demande adressée à un service d'assistance et de résolution de problèmes» toute demande présentée au moyen d'un formulaire en ligne, par courrier électronique ou par tout autre moyen de communication. Lorsque les fournisseurs d'un service d'assistance et de résolution de problèmes ou les gestionnaires de réseau décident qu'il n'est pas possible d'inclure des statistiques sur les demandes reçues par l'intermédiaire d'appels téléphoniques, de discussions en ligne ou de visites en personne, ils en informent la Commission.
2. Les fournisseurs de services d'assistance et de résolution de problèmes ou les gestionnaires de réseau communiquent le nombre de demandes au répertoire de données commun, ventilé par demandes émanant:
  - a) des citoyens ou des entreprises;
  - b) des utilisateurs qui se trouvent dans une situation transfrontière ou de ceux qui se trouvent dans une situation nationale.La répartition des demandes dans les catégories visées aux points a) et b) ne s'applique pas lorsque le service n'est proposé qu'à l'une des deux catégories d'utilisateurs visées aux points a) et b).
3. Aux fins du paragraphe 2, point b), on entend par «utilisateur qui se trouve dans une situation transfrontière» un utilisateur se trouvant dans une situation qui n'est pas limitée dans tous ses aspects à un seul État membre.
4. Aux fins de la collecte de statistiques concernant l'objet de demandes spécifiques formulées, le fournisseur du service d'assistance et de résolution de problèmes ou un gestionnaire de réseau fournit à la Commission une liste de catégories d'objets, avant d'inclure ce service sur le portail.
5. Le délai de réponse est calculé à partir de la réception de la demande jusqu'à la réponse finale ou la clôture du dossier, sur la même base que les délais applicables à respecter ou le délai moyen ou estimé pour la fourniture du service visés à l'article 11, paragraphe 1, point d), du règlement (UE) 2018/1724.
6. Les délais de réponse sont calculés sous forme de moyenne, en jours calendaires, des délais de réponse sur une période de 6 mois.
7. Les statistiques sont collectées et agrégées au niveau de chaque fournisseur individuel du service d'assistance et de résolution de problèmes et indiquent l'État membre du fournisseur du service. La Commission arrête les modalités de transmission des statistiques au répertoire de données commun avec le fournisseur du service d'assistance et de résolution de problèmes ou avec un gestionnaire de réseau avant l'inclusion du service sur le portail.
8. Les fournisseurs de services d'assistance et de résolution de problèmes ou les gestionnaires de réseau transmettent les statistiques agrégées deux fois par an. Pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier au 30 juin, les statistiques agrégées sont transmises au plus tard le 31 août, et pour la période allant du 1<sup>er</sup> juillet au 31 décembre, elles sont transmises au plus tard le 28 février de l'année suivante, sauf arrangement contraire avec la Commission.

#### Article 5

### **Accès aux statistiques et stockage de celles-ci**

1. Les statistiques agrégées et transmises conformément au présent chapitre sont conservées dans le répertoire de données commun pendant une période maximale de 3 ans à compter de la date de la transmission. Elles sont supprimées automatiquement à l'issue de cette période.

La suppression ne s'applique pas aux données mises à la disposition du public conformément à l'article 24, paragraphe 3, dernière phrase, du règlement (UE) 2018/1724.

2. La Commission veille à ce que le tableau de bord commun permette aux coordonnateurs nationaux, aux fournisseurs de services et à la Commission:
- de rechercher, trier et filtrer les données;
  - de visualiser les données sous forme de graphiques et de tableaux;
  - d'extraire les données sous forme de rapports et de les télécharger.

### CHAPITRE III

#### Avis des utilisateurs

##### Article 6

#### Fonctionnalités de l'outil commun de recueil d'avis des utilisateurs

- L'outil commun de recueil d'avis des utilisateurs visé à l'article 25, paragraphe 1, du règlement (UE) 2018/1724 contient les éléments suivants:
  - des questions sollicitant l'avis des utilisateurs, la notation par les utilisateurs et une zone de texte libre, correspondant aux pages internet contenant des informations, des procédures et des services d'assistance et de résolution de problèmes, telles que figurant à l'annexe III;
  - des enquêtes comportant des questions détaillées sur la qualité des informations, des procédures en ligne et des services d'assistance et de résolution de problèmes, auxquelles l'utilisateur sera invité à participer une fois qu'il aura soumis son avis initial;
  - la transmission automatique de l'avis de l'utilisateur au répertoire de données commun;
  - la capture et la transmission de l'URL de la page internet à laquelle se rapporte l'avis de l'utilisateur, accompagnant l'avis de l'utilisateur.
- Pour recueillir l'avis des utilisateurs sur les informations et les procédures, les fournisseurs de services ont la possibilité de choisir une version de l'outil commun de recueil d'avis avec ou sans zone de texte libre.
- La Commission fait en sorte que le tableau de bord commun envoie des messages électroniques réguliers à tous les fournisseurs de services utilisant l'outil commun de recueil d'avis des utilisateurs afin de leur rappeler qu'ils peuvent consulter les avis concernant leurs services dans le tableau de bord commun.
- La Commission met à disposition l'outil commun de recueil d'avis des utilisateurs dans toutes les langues officielles de l'Union.

##### Article 7

#### Fonctionnalités des autres outils de recueil d'avis des utilisateurs

- Les autres outils de recueil d'avis des utilisateurs utilisés par les fournisseurs de services comprennent:
  - des questions similaires et un système de notation produisant des résultats comparables à ceux utilisés dans l'outil commun de recueil d'avis des utilisateurs et, pour les services d'assistance et de résolution de problèmes, une zone de texte libre permettant aux utilisateurs de laisser des commentaires en texte libre;
  - des liens vers les enquêtes incluses dans l'outil commun de recueil d'avis des utilisateurs en fonction du type de service;
  - un mécanisme fourni par la Commission permettant la transmission vers le répertoire de données commun des données concernant les avis, accompagnées des URL des pages internet auxquelles les avis se rapportent.

Pour recueillir les avis des utilisateurs sur les informations et les procédures, les fournisseurs de services peuvent choisir d'inclure ou non une zone de texte libre.

2. Lorsqu'un utilisateur soumet des réponses aux questions visées au paragraphe 1, point a), il reçoit un message de confirmation accompagné d'une invitation à fournir des commentaires plus détaillés en cliquant sur un lien tel que visé au paragraphe 1, point b). Le lien renvoie les utilisateurs vers une page sur l'outil commun de recueil d'avis contenant une enquête sur le respect des exigences de qualité énoncées dans le règlement (UE) 2018/1724.

3. Le paragraphe 1, point b), et le paragraphe 2 ne s'appliquent pas lorsqu'un fournisseur de services recueille déjà des avis sur des questions semblables à celles figurant dans l'enquête.

#### Article 8

### **Recueil de l'avis des utilisateurs sur les procédures en ligne**

Les fournisseurs de services intègrent l'outil commun ou un autre outil de recueil d'avis des utilisateurs de telle sorte qu'il soit facile pour les utilisateurs de donner leur avis, soit à la suite de la soumission de la demande, soit dans le cas où ils choisissent de ne pas présenter de demande en fin de compte.

#### Article 9

### **Recueil de l'avis des utilisateurs de services d'assistance et de résolution de problèmes**

Les fournisseurs de services d'assistance et de résolution de problèmes font en sorte que les utilisateurs de leurs services qui peuvent être contactés par des moyens numériques reçoivent une invitation à donner leur avis sur le service reçu, envoyée soit en même temps que la réponse finale apportée par le fournisseur du service d'assistance et de résolution de problèmes, soit dans un bref délai ne dépassant pas dix jours ouvrables.

#### Article 10

### **Transmission des avis des utilisateurs**

1. Tous les avis donnés par les utilisateurs par l'intermédiaire de l'outil commun de recueil d'avis des utilisateurs sont transférés automatiquement vers le répertoire de données commun, en même temps que les liens URL visés à l'article 2, dès qu'ils sont fournis par les utilisateurs.

2. Les fournisseurs de services qui recueillent les avis au moyen d'un autre outil de recueil d'avis se servent du mécanisme visé à l'article 7, paragraphe 1, point c), et respectent les exigences techniques en matière d'interopérabilité énoncées à l'annexe II, afin de permettre le transfert des avis des utilisateurs dès que ces derniers les fournissent, à la fois aux destinataires nationaux de ces avis et au répertoire de données commun.

Sinon, ils transfèrent de manière asynchrone, en vrac, tous les avis fournis au cours d'un mois calendaire, dans un délai de cinq jours ouvrables après la fin du mois calendaire concerné.

3. Les fournisseurs de services qui utilisent un autre outil de recueil d'avis des utilisateurs veillent à ce que:

- a) seuls les avis en relation avec des questions et des notations correspondant à celles figurant dans l'outil commun de recueil d'avis des utilisateurs soient transférés vers le répertoire de données commun;
- b) les avis fournis sous forme de texte libre ne soient pas transmis au répertoire de données commun;
- c) les URL des pages internet à partir desquelles les avis sont recueillis soient transmises au répertoire de données commun en même temps que les avis.

4. Lorsque les fournisseurs de services bénéficient de l'exception prévue à l'article 7, paragraphe 3, ils veillent à ce que les avis sur les questions semblables à celles incluses dans une enquête soient transmis au répertoire de données commun.

#### Article 11

### **Accès aux avis des utilisateurs et stockage de ceux-ci**

1. Les données relatives aux avis des utilisateurs sont stockées dans le répertoire de données commun relié au tableau de bord commun.

2. La Commission fournit les droits d'accès suivants aux avis des utilisateurs stockés dans le répertoire de données commun:
  - a) les coordonnateurs nationaux et la Commission ont accès aux avis des utilisateurs, à l'exception des avis en texte libre;
  - b) les fournisseurs de services ont accès aux avis des utilisateurs concernant les services dont ils sont responsables, y compris les avis en texte libre fournis par les utilisateurs utilisant l'outil commun de recueil d'avis.
3. La Commission fait en sorte que les avis des utilisateurs soient stockés dans le répertoire de données commun pendant une durée maximale de 3 ans et soient supprimés automatiquement après cette période.
4. La Commission veille à ce que le tableau de bord commun permette à ses utilisateurs:
  - a) de rechercher, trier et filtrer les avis;
  - b) de les visualiser sous forme de graphiques et de tableaux;
  - c) d'extraire les données sous forme de rapports et de les télécharger.

#### *Article 12*

### **Responsabilités**

1. Les fournisseurs de services qui utilisent d'autres outils de recueil d'avis des utilisateurs sont responsables:
  - a) du fonctionnement de leurs propres outils par l'intermédiaire desquels ils recueillent les avis des utilisateurs au titre du règlement (UE) 2018/1724;
  - b) du transfert des avis vers le répertoire de données commun par l'intermédiaire du service d'interconnexion fourni par la Commission, en vrac ou sous toute autre forme de transfert;
  - c) du respect des exigences techniques définies dans le présent règlement;
  - d) de la sécurité des outils nationaux permettant de recueillir les avis des utilisateurs et participant à leur transmission.
2. Les fournisseurs de services utilisant l'outil commun de recueil d'avis des utilisateurs sont responsables de l'insertion des liens vers cet outil conformément au présent règlement.
3. La Commission est responsable:
  - a) du fonctionnement, de la sécurité et de l'accessibilité de l'outil commun de recueil d'avis des utilisateurs;
  - b) des liens vers l'outil commun de recueil d'avis à inclure dans les pages internet au niveau de l'Union;
  - c) du fonctionnement du service d'interconnexion visé au paragraphe 1, point b);
  - d) du maintien et de la garantie de disponibilité de l'infrastructure nécessaire à la réception des transferts de données.

## **CHAPITRE IV**

### **Dispositions finales**

#### *Article 13*

### **Données à caractère personnel**

1. Les fournisseurs de services ou les gestionnaires de réseau dans le cas des services d'assistance et de résolution de problèmes veillent à ce que les statistiques agrégées et transmises par leurs soins au répertoire de données commun ne contiennent pas de données à caractère personnel.
2. L'outil commun de recueil d'avis des utilisateurs permet aux utilisateurs de formuler anonymement des commentaires sur leur expérience des services fournis par l'intermédiaire du portail. La zone de texte libre comportera un avertissement aux utilisateurs les invitant à ne pas inclure de données à caractère personnel.



*Article 14***Entrée en vigueur**

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

Il est applicable à partir du 12 décembre 2020.

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

Fait à Bruxelles, le 29 juillet 2020.

*Par la Commission*  
*La présidente*  
Ursula VON DER LEYEN

---

## Indicateurs de balisage visés à l'article 2, paragraphe 3

Éléments devant figurer dans les informations de balisage à inclure dans les métadonnées des pages internet faisant partie du portail numérique unique								
	Partie générique	Code pays	Code infranational (le cas échéant)	Type de service (*)	Langue de la page	Domaine visé par l'annexe I du règlement (UE) 2018/1724		Service visé par l'annexe III ou par l'article 7 du règlement (UE) 2018/1724
	Portail numérique unique (SDG)	Suivant code ISO 3166 alpha-2 (EL pour la Grèce)	Suivant NUTS 1-3 ou UAL		Suivant code ISO 639-1 alpha-2	A-Q	01-09	Intitulé complet du service
Pages internet contenant des informations sur les règles, droits et obligations	X	x	x	Informations	x	x	x	Sans objet
Pages internet contenant des informations sur les procédures	X	x	x	Procédure	x	x	x	Sans objet
Pages internet contenant des informations sur les services d'assistance ou de résolution de problèmes	x	x	x	Assistance	x	Sans objet	Sans objet	x

(\*) Si une page contient des informations sur plus d'un type de service ou couvre plusieurs domaines d'information, tous les éléments pertinents doivent être inclus ou associés à cette page.

## ANNEXE II

**Exigences techniques visées à l'article 3, paragraphe 2, et à l'article 10, paragraphe 2****Transmission des données**

Un portail d'interface de programmation d'application (API) exposera une API REST (Representational State Transfer). Chaque système de collecte des fournisseurs de services peut faire appel à cette API:

- 1) en temps réel – aucune limite dans le nombre d'appels;
- 2) à intervalles réguliers, en fonction d'un calendrier choisi par le fournisseur de services.

**Sécurité de l'API**

La communication avec le portail API sera sécurisée au moyen d'une clé API. Chaque fournisseur de services disposera d'une clé API spécifique. Cette clé permettra de sécuriser la communication (cryptage de la voie) et de savoir quel fournisseur de services envoie les données (authentification).

Les clés API seront disponibles sur une application internet d'arrière-guichet dédiée. Chaque fournisseur de services générera sa clé sur l'application internet, la téléchargera et l'installera dans ses locaux.

**Exigences permettant la transmission des données**

Afin d'assurer la transmission automatique, l'outil d'analyse internet visé à l'article 3, paragraphe 2, et l'autre outil de recueil d'avis des utilisateurs visé à l'article 10, paragraphe 2:

- a) permettront la transmission de données au format JSON par des API REST;
- b) seront compatibles avec des connexions sécurisées avec le protocole de transfert hypertexte (HTTP) par Secure Sockets Layer (SSL);
- c) supporteront la norme ISO 8601 pour la présentation de la date et de l'heure. Les données de date et d'heure seront exprimées en temps universel coordonné (TUC);
- d) supporteront un identifiant unique pour les transmissions. Un fournisseur de services fait passer les données avec un identifiant unique fourni par l'intermédiaire de l'API. Si un fournisseur de services décide de modifier ces données, il doit faire passer un correctif avec le même identifiant unique.

La fréquence de transmission des statistiques ne devrait pas modifier la structure du fichier JSON. Par exemple, le fichier JSON pourrait contenir une série d'objets (une par ensemble de statistiques pour la période de référence), une série de longueur n.

La Commission fournira une description technique détaillée de l'API pour les avis des utilisateurs et les statistiques concernant les utilisateurs.

---

## ANNEXE III

**Questions pour les avis des utilisateurs dans l'outil commun de recueil d'avis des utilisateurs visé à l'article 6, paragraphe 1, point a)**

- 1) Questions relatives aux informations sur les pages internet
  - Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez? (choix s'excluant mutuellement: OUI/NON/EN PARTIE) [*champ obligatoire*] (\*)
  - Notez cette page (note par étoiles: de 1 à 5) [*champ obligatoire*]
  - Aidez-nous à améliorer nos services (zone de texte libre) [*champ facultatif*]
- 2) Questions relatives aux procédures
  - Notez le niveau de difficulté d'utilisation de cette procédure (note par étoiles de 1 à 5) [*champ obligatoire*]
  - Aidez-nous à améliorer nos services (zone de texte libre) [*champ facultatif*]
- 3) Questions relatives aux services d'assistance et de résolution de problèmes
  - Notez le service fourni (note par étoiles de 1 à 5) [*champ obligatoire*]
  - Aidez-nous à améliorer nos services (zone de texte libre) [*champ facultatif*]

L'outil de recueil d'avis des utilisateurs sur les informations et les procédures sera préparé en deux versions: l'une avec la zone de texte libre et l'autre sans, ce qui permettra aux fournisseurs de services de choisir celle à utiliser conformément à l'article 6, paragraphe 2.

---

(\*) Le texte entre crochets «[...]» indique les champs qui seront utilisés dans l'outil commun de recueil d'avis des utilisateurs.

---