

Bruxelles, le 28 novembre 2017  
(OR. en)

---

---

**Dossier interinstitutionnel:  
2017/0086 (COD)**

---

---

14401/1/17  
REV 1

MI 839  
ENT 238  
TELECOM 299  
DIGIT 248  
COMPET 773  
IND 315  
CODEC 1830

#### **NOTE**

---

Origine:	Comité des représentants permanents (1 <sup>re</sup> partie)
Destinataire:	Conseil
N° doc. Cion:	8838/17 + ADD 1
Objet:	Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil établissant un portail numérique unique pour donner accès à des informations, des procédures et des services d'assistance et de résolution de problèmes, et modifiant le règlement (UE) n° 1024/2012 - Orientation générale

---

#### **I. INTRODUCTION**

1. Le 2 mai 2017, la Commission a transmis la proposition de règlement citée en objet au Parlement européen et au Conseil<sup>1</sup>. Elle fait partie du paquet "Conformité", qui comprend également la proposition concernant l'outil d'information sur le marché unique (SMIT) et la communication sur SOLVIT.

---

<sup>1</sup> Doc. 8838/17 + ADD1.

2. Le règlement vise à assurer, pour les citoyens et les entreprises de l'UE, un accès centralisé à toutes les informations dont ils ont besoin lorsqu'ils exercent leurs droits à la mobilité dans l'UE, et à garantir un accès intégral, sans aucune discrimination, à toutes les procédures en ligne (si une procédure est disponible pour un ressortissant d'un État membre donné, elle devrait aussi être accessible aux utilisateurs d'autres États membres).

Il oblige également les États membres à établir un service intégralement en ligne pour les procédures les plus importantes et les plus utilisées. Les États membres sont fortement incités à adopter des stratégies ambitieuses d'administration en ligne transfrontières, afin que les citoyens et les entreprises de l'Union puissent bénéficier pleinement des avancées technologiques disponibles.

3. Le Comité économique et social européen a rendu son avis le 18 octobre 2017<sup>2</sup>.
4. Le Comité des régions n'a pas rendu d'avis sur cette proposition.
5. La Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (IMCO) du Parlement européen n'a pas encore voté son rapport.

## II. SITUATION ACTUELLE

6. L'examen de la proposition au sein du groupe "Compétitivité et croissance" a commencé en juin 2017. Quatorze réunions ont été consacrées à cette proposition pendant les présidences maltaise et estonienne. Les discussions ont porté principalement sur les services proposés par le portail, les exigences liées aux procédures en ligne, y compris le principe "une fois pour toute", la collecte des avis des utilisateurs et des statistiques les concernant, les solutions techniques et les annexes.
7. L'analyse d'impact accompagnant la proposition a fait l'objet d'un examen approfondi le 21 juin 2017. Dans l'ensemble, les délégations partageaient les conclusions de la Commission concernant le champ d'application général et l'ambition de la proposition.

---

<sup>2</sup> EESC INT/825. L'avis du Comité économique et social couvre deux propositions législatives du paquet "Conformité" (portail unique et SMIT) ainsi que la communication SOLVIT.

8. Lors de sa réunion du 24 novembre 2017, le Comité des représentants permanents est parvenu à un accord sur les dernières modifications à apporter au texte de compromis de la présidence (doc. 14351/17) et a donné son accord pour que le texte soit transmis au Conseil "Compétitivité" afin qu'il convienne d'une orientation générale lors de sa session du 30 novembre 2017. Le texte modifié figure à l'annexe de la présente note.

### III. CONCLUSION

9. Le Conseil "Compétitivité" est invité à marquer son accord sur le texte (orientation générale) et à charger la présidence d'entamer des négociations avec les représentants du Parlement européen et de la Commission européenne sur ce dossier.
-

Proposition de

**RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL**

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

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

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article [...] 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>3</sup>,

vu l'avis du Comité des régions<sup>4</sup>,

[...],

statuant conformément à la procédure législative ordinaire,

considérant ce qui suit:

---

<sup>3</sup> JO C , , p. .

<sup>4</sup> JO C , , p. .

- (1) Le marché unique est l'une des réalisations les plus concrètes de l'Europe. En rendant possible la libre circulation des personnes, des biens, des services et des capitaux, il ouvre des perspectives nouvelles aux citoyens et aux entreprises. Le présent règlement est l'une des initiatives-phares de la stratégie pour le marché unique, **établie par la communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions intitulée "Améliorer le marché unique: de nouvelles opportunités pour les citoyens et les entreprises"**<sup>5</sup>, l'objectif étant de faire en sorte que le marché unique libère tout son potentiel et qu'il soit encore plus facile pour les citoyens et les entreprises de se déplacer à l'intérieur de l'Union, de faire des affaires, de s'établir et d'étendre leurs activités au-delà des frontières nationales.
- (2) Dans sa communication sur le marché unique numérique<sup>6</sup>, la Commission reconnaît le rôle que jouent les technologies numériques et l'internet dans la transformation de nos modes de vie et de nos manières de travailler, en offrant des perspectives extrêmement prometteuses pour l'innovation, la croissance et l'emploi. Elle y indique qu'il serait possible d'apporter une réponse plus satisfaisante aux besoins des citoyens et des entreprises dans leur propre pays et dans leurs activités transfrontières en assurant l'extension et l'intégration des portails, réseaux, services et systèmes européens existants et en les reliant à un "portail numérique unique". Le plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne<sup>7</sup> mentionne, parmi les actions prévues pour 2017, le portail numérique unique. Dans le rapport sur la citoyenneté de l'Union<sup>8</sup>, le portail numérique unique figure en tant que priorité en ce qui concerne les droits attachés à la citoyenneté de l'Union.
- (3) À plusieurs reprises, le Parlement européen et le Conseil ont préconisé la mise à disposition d'une offre plus complète et plus facile à utiliser d'informations et de services d'assistance pour aider les entreprises à s'orienter dans le marché unique, ainsi qu'un renforcement et une rationalisation des outils liés au marché unique afin de mieux répondre aux besoins des citoyens et des entreprises dans le contexte de leurs activités transfrontières.

---

<sup>5</sup> [...].

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

<sup>7</sup> "Plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne – Accélérer la mutation numérique des administrations publiques", communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions, COM(2016) 0179 final.

<sup>8</sup> Rapport sur la citoyenneté de l'Union: Renforcer les droits des citoyens dans une Union du changement démocratique, COM(2017) 30/2 final du 24 janvier 2017.

- (4) Le présent règlement répond à ces appels à agir en proposant aux citoyens et aux entreprises un accès aisé aux informations, aux procédures et aux services d'assistance et de résolution de problèmes dont ils ont besoin pour exercer leurs droits dans le marché intérieur. Le présent règlement établit un portail numérique unique dans le cadre duquel la Commission et les autorités compétentes sont appelées à jouer un rôle important en vue de la réalisation de ces objectifs.
- (5) [...]
- (6) Étant donné que [...] **le présent règlement** poursuit une triple finalité, à savoir alléger la charge administrative supplémentaire pesant sur les citoyens et les entreprises qui opèrent ou souhaitent opérer dans d'autres États membres en totale conformité avec les règles et procédures nationales, éliminer les discriminations et assurer le fonctionnement du marché intérieur en ce qui concerne la mise à disposition d'informations, de procédures et de services d'assistance et de résolution de problèmes, [...] il convient qu'**il** [...] repose sur [...] l'article 114, paragraphe 1, du TFUE.

- (7) Pour que les citoyens et les entreprises de l'Union soient en mesure d'exercer leur droit à la libre circulation dans le marché intérieur, il convient que l'Union se dote de mesures spécifiques permettant à ces citoyens et entreprises d'obtenir aisément des informations **suffisamment** fiables et complètes sur les droits que leur confère la législation de l'Union, ainsi que sur les prescriptions réglementaires et les procédures applicables au niveau national auxquelles ils doivent se conformer pour pouvoir se déplacer, vivre ou étudier ou pour pouvoir s'établir ou exercer une activité commerciale dans un État membre autre que le leur.
- Il est particulièrement important que les nouvelles entreprises innovantes qui font face à des environnements réglementaires complexes, par exemple celles qui sont actives dans les secteurs du commerce électronique et de l'économie collaborative, puissent déterminer aisément quelles sont les règles en vigueur et comment elles s'appliquent à leurs activités. Par accès aisé aux informations, il convient d'entendre le fait de permettre à l'utilisateur de trouver facilement les informations, d'identifier facilement les éléments d'information utiles à son cas particulier et de comprendre facilement les informations pertinentes. Il devrait incomber aux États membres de décider comment assurer un accès aisé aux informations, en tenant compte des besoins réels [...] des utilisateurs.** Les informations à fournir au niveau national devraient se rapporter non seulement aux règles nationales qui mettent en œuvre le droit de l'Union, mais aussi à toute autre disposition de droit interne qui s'applique également aux citoyens et aux entreprises d'autres États membres.

(7 bis) **Les informations à fournir ne devraient pas couvrir les systèmes judiciaires nationaux, car les informations à ce sujet utiles aux utilisateurs transfrontières figurent déjà sur le portail e-Justice. Toutefois, dans certaines circonstances prévues par le présent règlement, il se peut que des juridictions soient 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 tribunaux.**

(8) Il est évident que les citoyens et les entreprises (ci-après les "utilisateurs") d'autres États membres sont parfois pénalisés par leur méconnaissance des règles et des systèmes administratifs nationaux, de même que par les langues parlées et par la distance géographique qui les sépare des autorités publiques dans ces autres pays. Pour lever le plus efficacement possible les obstacles entravant le marché intérieur qui en découlent, la meilleure solution est de permettre aux utilisateurs transfrontières **(ceux qui se trouvent dans une situation qui n'est pas cantonnée à tous égards à un seul État membre)** de consulter des informations en ligne, dans une langue qu'ils sont à même de comprendre, d'accomplir de bout en bout, en ligne, les procédures requises pour se conformer au droit national et de leur proposer de l'aide lorsque lesdites règles et procédures ne sont pas suffisamment claires ou lorsqu'ils sont face à des obstacles qui les empêchent d'exercer leurs droits.

- (9) Différents actes de l'Union ont été adoptés pour apporter des solutions en mettant en place des points de contact uniques dans certains secteurs, notamment les "guichets uniques" établis par la directive sur les services<sup>9</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"<sup>10</sup> et les points de contact "produit de construction"<sup>11</sup>, destinés à donner accès à des règles techniques propres à certains produits, de même que les centres d'assistance pour les qualifications professionnelles<sup>12</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<sup>13</sup> vise quant à lui à apporter des solutions rapides, efficaces et informelles aux citoyens et aux entreprises lorsque des autorités publiques font barrage à l'exercice des droits que leur confère le droit de l'Union dans le marché intérieur. Enfin, plusieurs portails d'information, comme "L'Europe est à vous", pour ce qui est du marché intérieur, et e-Justice, dans le domaine judiciaire, ont été mis en place pour faire connaître les règles en vigueur au niveau national et au niveau de l'Union.
- (10) Compte tenu du caractère sectoriel de ces actes, l'offre actuelle d'informations, de services d'assistance et de procédures en ligne, à l'intention des citoyens et des entreprises, demeure très morcelée. Les informations et les procédures disponibles en ligne ne sont pas toujours les mêmes partout, la qualité des services proposés est insatisfaisante, et les informations ainsi que les services d'assistance sont méconnus. Certains services sont difficiles à trouver pour les utilisateurs **transfrontières** ou leur demeurent fermés [...].

---

<sup>9</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>10</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>11</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>12</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>13</sup> Recommandation de la Commission du 17 septembre 2013 sur les principes régissant SOLVIT (JO L 249 du 19.9.2013, p. 10).

- (11) Le présent règlement devrait mettre en place un point d'accès unique permettant aux citoyens et aux entreprises d'avoir accès à des informations sur les règles et exigences auxquelles ils doivent se conformer, qu'elles découlent du droit de l'Union et/ou du droit national. Il devrait simplifier les contacts entre les citoyens et les entreprises, d'une part, et les services d'assistance et de résolution de problèmes existant à l'échelle de l'Union ou des États membres, d'autre part, et les rendre plus efficaces. Le portail devrait en outre faciliter l'accès aux procédures et leur accomplissement. [...]. Dans ce contexte, le présent règlement devrait encourager l'application du principe "une fois pour toutes" aux fins de l'échange de justificatifs entre autorités compétentes d'États membres différents.
- (12) Le portail devrait être centré sur l'utilisateur et facile à utiliser; il devrait permettre aux citoyens et aux entreprises d'interagir avec les administrations nationales et de l'Union en leur donnant la possibilité d'exprimer leur avis tant sur les services proposés par l'intermédiaire du portail que sur le fonctionnement du marché intérieur, à la lumière de leur expérience. Dans un souci d'amélioration continue de la qualité des services, l'outil de retour d'informations devrait mettre les utilisateurs en mesure de signaler les éléments qui, d'après eux, posent problème, fonctionnent mal ou devraient être mis en place.
- (13) La réussite du portail sera le fruit d'efforts communs à la Commission et aux États membres. Le portail devrait comporter une interface utilisateur commune intégrée dans l'actuel portail "L'Europe est à vous", qui sera gérée par la Commission. L'interface utilisateur commune devrait proposer des liens renvoyant aux informations, aux procédures et aux services d'assistance ou de résolution de problèmes disponibles sur les portails gérés par les autorités compétentes des États membres ou par la Commission. Pour faciliter l'utilisation du portail, il convient que l'interface utilisateur existe dans toutes les langues officielles de l'Union. Le fonctionnement du portail devrait reposer sur des outils techniques élaborés par la Commission en **étroite** coopération avec les États membres.

(14) Dans la charte des guichets uniques électroniques établis par la directive sur les services<sup>14</sup>, 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 TVA, l'impôt sur les bénéfices, la sécurité sociale ou le droit du travail. Dans le respect de ladite charte et sur la base de l'expérience acquise avec le portail "L'Europe est à vous", il convient que les informations en ligne décrivent aussi les services d'assistance et de résolution de problèmes. [...] **Les citoyens et les entreprises peuvent avoir recours à de tels services [...] lorsqu'ils ont des difficultés à comprendre les informations, à les mettre en pratique dans leur cas [...] ou à accomplir une procédure.**

**(14 bis) Le présent règlement dresse 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 conviendrait de fournir au niveau national, y compris aux échelles régionales et locales, et au niveau de l'Union, des informations 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. [...]. 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.**

---

<sup>14</sup> La charte a été approuvée par le Conseil en 2013.

**(14 ter) Autant que possible, les informations déjà recueillies par la Commission auprès des États membres en vertu de la législation de l'Union en vigueur ou d'arrangements volontaires, par exemple pour le portail EURES<sup>15</sup>, le portail e-Justice<sup>16</sup> ou la base de données des professions réglementées, devraient être utilisées pour couvrir une partie des informations devant être rendues accessibles aux citoyens et aux entreprises au niveau de l'UE et au niveau national conformément au présent règlement. Lorsque les États membres doivent déjà fournir des informations en ligne en vertu d'autres dispositions existantes de la législation de l'Union, par exemple la directive 2014/67/UE, 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 la législation de l'Union, par exemple en ce qui concerne les droits des consommateurs, les informations fournies au niveau de l'UE suffiront généralement pour expliquer aux utilisateurs leurs droits ou obligations en la matière. En pareils cas, les États membres ne devraient être tenus d'ajouter que les informations qui concernent leurs procédures administratives et leurs services d'assistance au niveau national, ou tout autre arrangement administratif national [...] pertinent pour les utilisateurs. Les informations relatives aux droits des consommateurs ne devraient pas interférer avec le droit contractuel privé et devraient uniquement informer les utilisateurs de leurs droits garantis par la législation de l'UE ou la législation nationale dans le cadre des transactions commerciales.**

---

<sup>15</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>16</sup> **Décision du Conseil du 28 mai 2001 relative à la création d'un réseau judiciaire européen en matière civile et commerciale (2001/470/CE) (JO L 174 du 27.6.2001, p. 25).**

(15) Le présent règlement devrait imprimer la logique du marché intérieur dans le contexte des procédures en ligne en imposant le principe général de non-discrimination également pour ce qui est de l'accès des citoyens ou des entreprises aux procédures en ligne déjà en place au niveau des États membres en vertu du droit national ou du droit de l'Union **ainsi que celles qui doivent être intégralement mises à disposition en ligne conformément au présent règlement. Ce principe interdit que des utilisateurs se trouvant dans des situations comparables soient traités de façon différente ou que des utilisateurs se trouvant dans des situations différentes soient traités de la même manière, à moins que cela soit objectivement justifié. Lorsqu'un utilisateur se trouvant dans une situation strictement 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 d'un autre pays devrait être en mesure, sans obstacle discriminatoire, d'avoir accès à cette même 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 peuvent consister en solutions conçues au niveau national, qui recourent par exemple à des champs de formulaire qui ne permettent de saisir que des numéros de téléphone ou [...] des codes postaux nationaux, ou à des frais à acquitter uniquement au moyen de systèmes qui n'acceptent pas les paiements internationaux [...]. De tels obstacles peuvent également être dus à l'absence d'explications suffisantes dans une langue [...] autre qu'une [...] langue officielle [...] de l'État membre, à l'impossibilité de transmettre par voie électronique des justificatifs délivrés par des autorités situées dans un autre État membre et au refus de reconnaître les moyens d'identification électronique délivrés dans d'autres États membres. Le présent règlement ne devrait en aucune manière porter préjudice aux exigences matérielles qui existent en vertu de la législation de l'Union et/ou du droit national dans les domaines d'action relevant du présent règlement.**

**(15 bis) Lorsque des utilisateurs accomplissent des procédures en ligne transfrontières, ils devraient pouvoir recevoir toutes les [...] explications utiles dans au moins une langue supplémentaire autre que la langue officielle de l'État membre. Cela ne signifie pas que les États membres soient tenus de traduire [...] leurs formulaires administratifs, la [...] procédure et le résultat de la procédure dans la langue supplémentaire. Toutefois, les États membres sont encouragés à recourir à des solutions techniques qui permettraient aux utilisateurs, autant que possible, d'accomplir les procédures dans la langue supplémentaire, dans le respect des règles nationales des États membres en ce qui concerne l'emploi des langues.**

**(15 ter) Le type de procédures nationales en ligne utiles pour permettre aux utilisateurs transfrontières d'exercer leurs droits liés au marché unique 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 dans leur propre pays 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 les procédures nationales en ligne qui ne sont pas utiles à l'exercice par ces personnes de leurs droits liés au marché unique, par exemple une inscription pour bénéficier de services locaux tels que l'enlèvement des déchets ou les permis de stationnement.**

- (16) Le présent règlement devrait être fondé sur le règlement eIDAS<sup>17</sup>, lequel établit les conditions de reconnaissance, par les États membres, de certains **mo**yens d'identification électronique des personnes physiques et morales qui relèvent d'un schéma d'identification électronique notifié d'un autre État membre. [...]. **Le règlement eIDAS prévoit les conditions auxquelles les utilisateurs ont la possibilité d'utiliser leurs moyens d'identification et d'authentification électroniques pour accéder à des services publics en ligne dans des situations transfrontières.**
- (17) Plusieurs actes sectoriels du droit de l'Union, tels que la directive sur les services<sup>18</sup>, la directive sur les qualifications professionnelles<sup>19</sup> et les directives concernant les marchés publics<sup>20</sup>, imposent la mise en ligne intégrale des procédures. Il convient que le présent règlement complète ces exigences en imposant que certaines 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>17</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).

<sup>18</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. 36-68).

<sup>19</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>20</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) et directive 2014/25/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 relative à la passation de marchés par des entités opérant dans les secteurs de l'eau, de l'énergie, des transports et des services postaux et abrogeant la directive 2004/17/CE (JO L 94 du 28.3.2014, p. 243).

(18) Pour que les citoyens et les entreprises puissent directement tirer avantage du marché intérieur sans devoir faire face à un surcroît de charges administratives superflues, le présent règlement devrait imposer la numérisation intégrale [...] de certaines procédures clés pour les utilisateurs transfrontières, lesquelles sont énumérées à l'annexe II du présent règlement; il devrait en outre déterminer les critères pour qu'une procédure puisse être considérée comme intégralement en ligne. **Cette obligation ne devrait s'appliquer [...] que lorsque de telles procédures existent dans les États membres. L'une de ces procédures est [...]** "l'enregistrement **général** de l'activité économique", **qui recouvre les étapes communes à suivre pour enregistrer toute activité économique [...]**. Il convient toutefois que cette notion n'inclue pas les procédures à suivre pour la constitution de sociétés en tant qu'entités juridiques car les procédures de ce type requièrent l'application d'une approche globale visant à faciliter les solutions numériques tout au long du cycle de vie d'une société. Pour établir une entreprise dans un autre État membre, l'enregistrement auprès d'un système de sécurité sociale et d'un système d'assurance est requis en vue de l'inscription des salariés et du versement de cotisations à chacun de ces systèmes. De telles procédures concernent toutes les entreprises, quel que soit leur secteur d'activité, de sorte qu'il convient de prévoir que les deux procédures d'enregistrement précitées soient disponibles en ligne.

**(18 bis) Le présent règlement devrait préciser ce que signifie proposer une procédure intégralement en ligne. Une procédure peut être considérée comme intégralement en ligne si l'utilisateur peut en accomplir chaque étape, depuis l'accès à ladite procédure jusqu'à son achèvement, pour ce qui concerne l'interaction entre l'utilisateur et l'autorité compétente (le "guichet"), par des moyens électroniques, à distance et en recourant à un service en ligne. Ce service devrait guider l'utilisateur dans 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. Si possible en vertu de la législation de l'Union et de la législation nationale applicables, les autorités compétentes devraient également fournir à l'utilisateur le résultat de la procédure, comme prévu dans le présent règlement, par voie électronique. [...]**

**(18 ter) Le présent règlement ne devrait pas avoir d'incidence sur les compétences des autorités nationales aux différentes étapes de chaque procédure, y compris la vérification de l'exactitude des informations fournies, ni sur l'organisation des étapes des procédures, par voie électronique ou non, au sein de leurs autorités compétentes ou entre celles-ci ("l'arrière-guichet").**

- (19) **Dans différents cas, l'utilisateur aurait besoin de fournir des justificatifs de faits qui ne peuvent être établis en ligne, par exemple des certificats médicaux, un certificat de vie, la preuve qu'un véhicule a fait l'objet d'un contrôle technique ou la vérification de numéros de châssis. Dans la mesure où les justificatifs de ces faits peuvent être fournis dans un format électronique, cela ne dérogerait pas au principe selon lequel une procédure doit être proposée intégralement en ligne.** Dans **d'autres** [...] cas, compte tenu de l'état actuel des possibilités techniques, il se peut que l'utilisateur d'une procédure soit encore tenu de se présenter en personne devant une autorité compétente dans le contexte d'une procédure en ligne [...]. Toute exception **autre que celles qui découlent du droit de l'Union** [...] devrait être limitée aux situations dans lesquelles il n'existe pas de technologie numérique permettant de réaliser l'objectif de la procédure **ou dans lesquelles elle est justifiée par une raison impérieuse d'intérêt public, notamment la lutte contre la fraude.** **Dans un souci de transparence, les États membres devraient échanger des informations sur ces exceptions avec la Commission et les autres États membres. Les bonnes pratiques nationales ainsi que les évolutions techniques permettant d'accroître la numérisation devraient faire l'objet de discussions régulières au sein du groupe de coordination du portail.**
- (19 bis) **Dans les situations transfrontières, la procédure permettant d'enregistrer un changement d'adresse peut comprendre deux procédures séparées, 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.**
- (19 ter) **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 continuer d'étudier, commencer à étudier ou utiliser un titre de formation, en dehors des formalités liées à la reconnaissance des qualifications professionnelles, puisque la numérisation des exigences, procédures et formalités liées à la reconnaissance des qualifications professionnelles est déjà couverte par la directive sur les qualifications professionnelles<sup>21</sup>.**

---

<sup>21</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 30.09.2005, p. 22-142).

(20) [...]

(21) Le présent règlement ne devrait pas avoir d'incidence sur les règles de coordination de la sécurité sociale énoncées dans le règlement (CE) n° 883/2004 du Parlement européen et du Conseil<sup>22</sup> et le règlement (CE) n° 987/2009 du Parlement européen et du Conseil<sup>23</sup>, qui définissent les droits et obligations des assurés et des institutions de sécurité sociale, de même que les procédures applicables en matière de coordination de la sécurité sociale. [...]

(22) Plusieurs réseaux et services ont été créés au niveau des États membres et de l'Union pour aider les citoyens et les entreprises dans leurs activités transfrontières. Il est important que ces réseaux et services, dont les centres européens des consommateurs, "L'Europe vous conseille", SOLVIT, le bureau d'assistance "Droits de la propriété intellectuelle", Europe Direct et le réseau Entreprise Europe, fassent partie du portail numérique unique, afin que tout utilisateur potentiel puisse les retrouver. Ceux qui sont énumérés à l'annexe III du présent règlement ont été mis en place par des actes contraignants du droit de l'Union, tandis que d'autres reposent sur une participation libre. Les premiers devraient être soumis aux **exigences** [...] de qualité énoncées dans le présent règlement, tandis que les seconds devraient s'engager librement à se conformer à ces [...] **exigences** pour que les services qu'ils proposent soient 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.**

---

<sup>22</sup> Règlement (CE) n° 883/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 portant sur la coordination des systèmes de sécurité sociale (JO L 166 du 30.4.2004, p. 1).

<sup>23</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).

- (23) Par ailleurs, les États membres et la Commission peuvent décider, **mais ne devraient pas être obligés**, d'ajouter d'autres services nationaux d'assistance et de résolution de problèmes, qu'ils soient assurés par les autorités compétentes ou par des opérateurs privés ou semi-privés, **par exemple des chambres du 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 la totalité des conditions établies par le présent règlement et ne fassent pas double emploi avec des services d'assistance ou de résolution des problèmes déjà disponibles.
- (24) Pour aider les utilisateurs dans leur recherche de services, le présent règlement devrait prévoir la mise en place d'un outil les orientant automatiquement vers le service approprié.
- (25) Le respect d'une série minimale d'exigences de qualité est primordial pour que le portail numérique unique soit une réussite; il importe en effet que les informations et les services proposés soient fiables, sans quoi la crédibilité du portail dans son ensemble pourrait être mise à mal. **L'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.**

**(25 bis bis)** L'accès aux informations est nettement facilité pour les utilisateurs transfrontières si celles-ci sont disponibles **dans une autre langue officielle de l'UE largement comprise par le plus grand nombre possible d'utilisateurs transfrontières** [...]. La traduction des informations dans cette autre langue officielle de l'Union devrait être fidèle au contenu du texte disponible dans la ou les langues nationales. **Seules les informations dont les utilisateurs ont besoin pour comprendre les règles et exigences de base qui s'appliquent à leur cas devraient être traduites dans l'autre langue. Même si le présent règlement encourage les États membres à traduire autant d'informations que possible dans une langue largement comprise par le plus grand nombre possible d'utilisateurs transfrontières, il ne devrait pas leur imposer de traduire plus d'informations que ce que permet un financement par le 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.**

**(25 bis)** **Pour faciliter le paiement des frais, les utilisateurs transfrontières devraient pouvoir recourir à des virements ou à des prélèvements, comme prévu dans le règlement (UE) n° 260/2012<sup>24</sup>, ou à d'autres moyens de paiement transfrontières généralement utilisés, y compris les cartes de débit ou de crédit, pour tout paiement exigé dans le cadre des procédures en ligne ou pour la fourniture de services d'assistance ou de résolution de problèmes.**

**(25 ter)** **[...] Il est utile que les utilisateurs soient informés de la durée prévue de la procédure. Ils devraient être informés des arrangements applicables pour les délais, l'approbation tacite ou le silence administratif ou, à défaut de tels arrangements, au moins de la durée moyenne, estimée ou indicative habituelle de la procédure. De telles estimations ou indications ne devraient avoir aucun effet juridique mais devraient uniquement viser à aider les utilisateurs à planifier leurs activités ou toute démarche administrative ultérieure.**

---

<sup>24</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 30.03.2012, p. 22).**

(26) Le présent règlement devrait également permettre la vérification des justificatifs transmis en format électronique par les utilisateurs lorsque ces derniers les ont fournis sans cachet électronique ou authentification émanant de l'autorité compétente qui les a émis [...], si l'outil technique **couvert 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 **ne sont** [...] pas encore disponibles. Pour de tels cas, il convient que le présent règlement prévoie un mécanisme efficace de coopération administrative entre les autorités compétentes des États membres, fondé sur le système d'information du marché intérieur ("IMI") établi par le règlement (UE) n° 1024/2012 du Parlement européen et du Conseil<sup>25</sup>.

**En pareils cas, la décision d'une autorité compétente de recourir à l'IMI devrait être volontaire mais, une fois que la demande d'information ou de coopération a été présentée 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 une [...] autorité compétente délivrant le justificatif, soit à l'autorité centrale [...], les États membres prenant une décision à cet égard conformément à leurs propres arrangements administratifs. Pour éviter toute duplication inutile, et comme le règlement (UE) 2016/1191 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 [...] pourraient s'appliquer également aux fins des autres justificatifs exigés dans les procédures couvertes par le 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.

---

<sup>25</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).

- (27) Les services en ligne fournis par les autorités compétentes sont essentiels pour améliorer la qualité des services proposés aux citoyens et aux entreprises. Lorsque les administrations publiques des États membres s'efforcent de ne plus imposer aux citoyens et aux entreprises de produire plusieurs fois la même information mais s'emploient à réutiliser ces éléments autant que possible, il convient que les utilisateurs qui accomplissent des procédures dans d'autres États membres se voient offrir la même facilité, pour alléger tout surcroît de charge administrative.
- (28) Pour encourager encore davantage le recours aux procédures en ligne, le présent règlement devrait, dans le respect du principe "une fois pour toutes", jeter les bases de **la création et de l'utilisation d'une solution technique pour** l'échange [...] automatisé de justificatifs, d'un État membre à l'autre, **entre les acteurs participant à la procédure**, lorsque les citoyens ou les entreprises en font **expressément** la demande. **Lorsque les justificatifs échangés comprennent des données à caractère personnel, la demande devrait être considérée comme expresse lorsqu'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 doit pas porter atteinte à son ou ses droits énoncés dans le règlement (UE) 2016/679.** **L'application transfrontière du** principe "une fois pour toutes" signifie que les citoyens et les entreprises ne devraient pas être tenus de fournir les mêmes **données** [...] à des autorités publiques plus d'une fois **et que ces données peuvent aussi être utilisées, à la demande de l'utilisateur, pour l'accomplissement en ligne des procédures** transfrontières [...] **concernant des utilisateurs transfrontières. Tout échange transfrontière de justificatifs devrait s'appuyer sur une base juridique appropriée, par exemple celles fournies par les directives 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE et 2014/25/UE, ou, pour les procédures énumérées à l'annexe II, sur d'autres actes législatifs au niveau de l'UE ou au niveau national. Lorsqu'une telle base juridique implique le traitement de données à caractère personnel, celui-ci devrait se faire en conformité avec les dispositions du règlement général sur la protection des données et du règlement (CE) n° 45/2001.**

- (28 bis) Le présent règlement devrait prévoir, en tant que règle générale, que l'échange transfrontière automatisé de justificatifs a lieu à la demande expresse de l'utilisateur. Cette exigence ne s'applique pas lorsque la législation applicable de l'Union ou au niveau national permet l'échange de données transfrontière automatisé en l'absence de demande expresse d'un utilisateur.
- (29) Le système technique sécurisé qui devrait être mis en place pour permettre l'échange de justificatifs au titre du présent règlement devrait aussi donner l'assurance aux autorités compétentes requérantes que le justificatif a bien été délivré 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, en cas de doute, et d'établir leur exactitude.**
- (29 bis) Un certain nombre d'éléments constitutifs offrent des capacités de base qui peuvent être utilisées pour mettre en place le système technique, tels que l'identification et la facturation électroniques dans le cadre du mécanisme pour l'interconnexion en Europe (MIE)<sup>26</sup>. Ces éléments constitutifs comprennent des spécifications techniques, des modèles de logiciels et des services d'assistance, et visent à assurer l'interopérabilité entre les systèmes TIC existants des États membres, de façon à ce que les citoyens, les entreprises et les administrations puissent bénéficier de services publics numériques intégrés.

---

<sup>26</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. 129–171).

(30) Un tel système devrait être mis à disposition, parallèlement à d'autres systèmes qui mettent en place des dispositifs de coopération entre autorités, comme l'IMI, [...] et ne devrait pas avoir d'incidence sur d'autres systèmes, dont celui prévu par l'article 4 du règlement (CE) n° 987/2009, le document unique de marché européen prévu par la directive (UE) 2014/24 du Parlement européen et du Conseil<sup>27</sup>, **l'échange électronique d'informations sur la sécurité sociale (EESSI) en application du règlement (CE) n° 987/2009<sup>28</sup>, 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 en application de la directive [...] **(UE) 2017/1132** du Parlement européen et du Conseil<sup>29</sup> et des registres d'insolvabilité en application du règlement (UE) 2015/848 du Parlement européen et du Conseil<sup>30</sup>.

---

<sup>27</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>28</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).**

<sup>29</sup> **Directive (UE) 2017/1132 du Parlement européen et du Conseil du 14 juin 2017 relative à certains aspects du droit des sociétés (codification) (JO L 169 du 30.6.2017, p. 46).**

<sup>30</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).

(31) Afin de garantir des conditions uniformes d'application du système technique permettant l'échange de justificatifs, il convient de conférer des compétences d'exécution à la Commission pour que celle-ci établisse, en particulier, les spécifications techniques d'un système traitant les demandes d'échange de justificatifs introduites par les utilisateurs et assurant la transmission de ces justificatifs, ainsi que les mesures requises pour garantir l'intégrité et la confidentialité de la transmission. Ces compétences devraient être exercées conformément au règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil<sup>31</sup>.

**L'obligation de recourir au système technique permettant l'échange automatisé de justificatifs devrait s'appliquer à compter de la date prévue dans chacun des actes d'exécution qui en fixent les spécifications techniques.**

**(31 bis) En vue de garantir un niveau élevé de sécurité du système technique pour l'application transfrontière du principe "une fois pour toutes", la Commission devrait, lorsqu'elle adopte des actes d'exécution fixant les spécifications de tels systèmes techniques, tenir dûment compte des normes et spécifications techniques élaborées par les organisations et organismes européens et internationaux de normalisation, en particulier le Comité européen de normalisation (CEN), l'Institut européen de normalisation des télécommunications (ETSI), l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et l'Union internationale des télécommunications (UIT), conformément à l'article 32 du règlement (UE) 2016/679 et à l'article 22 du règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil.**

---

<sup>31</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).

(32) Il devrait incomber aux autorités compétentes et à la Commission d'assurer le respect des critères de qualité en ce qui concerne les informations, les procédures et les services relevant de leurs responsabilités respectives. Il convient que les coordonnateurs nationaux et la Commission surveillent le respect des critères de qualité, les premiers au niveau national et la seconde au niveau de l'Union, et remédient aux éventuels problèmes qui se font jour. Le présent règlement devrait doter la Commission d'un [...] éventail de moyens d'action lui permettant de faire face à toute dégradation de la qualité des services proposés par l'intermédiaire du portail, selon le degré de gravité et la persistance de cette dégradation, notamment en faisant intervenir le groupe de coordination du portail. Ces moyens d'action ne devraient préjuger en rien de la responsabilité générale incombant à la Commission quant au contrôle du respect du présent règlement.

(33) Il convient que le présent règlement détermine les principales fonctionnalités des outils techniques appuyant le fonctionnement du portail, en particulier l'interface utilisateur commune, le répertoire [...] **pour les** liens et l'outil commun de recherche de services d'assistance. **Il conviendrait 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 web nationaux et au niveau de l'Union. Les États membres et la Commission devraient viser à 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, qui se recoupent en tout ou en partie, pour les mêmes informations. Cela ne devrait pas empêcher de créer des liens vers des informations analogues 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'UE sont répétés ou expliqués sur des pages web 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 conviendrait d'établir, lorsque c'est techniquement possible, une connexion directe entre les systèmes techniques concernés des États membres et le répertoire pour les 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 tout en ayant la faculté de recourir à des solutions nationales [...]. Les informations figurant dans le répertoire devraient être mise à la disposition du public dans un format lisible par machine et ouvert afin d'en permettre la réutilisation, par exemple grâce à des interfaces de programmation (API).**

**(33 bis)** Afin de garantir des conditions uniformes pour l'application des solutions techniques à la base du portail, des compétences d'exécution devraient être conférées à la Commission afin que celle-ci définisse, lorsque c'est nécessaire, les exigences en matière d'interopérabilité afin que les informations relatives aux règles et aux obligations, aux procédures ainsi qu'aux services d'assistance et de résolution de problèmes relevant des responsabilités soit de la Commission soit des États membres [...] soient plus faciles à trouver. Ces compétences devraient être exercées en conformité avec le règlement (UE) n° 182/2011.

**(33 ter)** Le présent règlement devrait en outre répartir clairement les responsabilités entre la Commission et les États membres en ce qui concerne le développement, la disponibilité, la maintenance et la sécurité de ces outils.

(34) Pour que les différents domaines d'information, les procédures et les services d'assistance et de résolution de problèmes à proposer par l'intermédiaire du portail puissent produire tous leurs effets, il convient de les faire connaître dans une mesure nettement plus large aux publics cibles et de sensibiliser ces derniers à leur fonctionnement. L'inclusion dans le portail devrait aider les utilisateurs à trouver beaucoup plus aisément les informations, les procédures et les services d'assistance et de résolution de problèmes dont ils ont besoin, même s'ils ne les connaissent pas au préalable. En outre, des efforts coordonnés de promotion seront nécessaires pour faire découvrir le portail et les possibilités offertes par celui-ci aux citoyens et aux entreprises dans l'Union tout entière. Les 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 actions en ce sens soient coordonnées dans le contexte du groupe de coordination et que les États membres alignent leurs initiatives en la matière de manière à faire référence à une marque commune dans tous les contextes pertinents, la marque du portail pouvant être associée à celle d'initiatives nationales.

(35) Afin d'obtenir des données adéquates permettant d'apprécier **et d'améliorer** le fonctionnement du portail numérique unique, 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, portant notamment sur le nombre de consultations de pages web 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 les plus consultées, les sites 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 [...] l'audience, à développer les activités promotionnelles et à renforcer la qualité des services proposés. Pour éviter tout chevauchement, la collecte des données devrait tenir compte de l'analyse comparative des administrations en ligne que la Commission réalise annuellement.**

[...] <sup>32</sup>

(36) Il convient d'habiliter la Commission à adopter des actes d'exécution aux fins 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.

---

<sup>32</sup> Accord interinstitutionnel entre le Parlement européen, le Conseil de l'Union européenne et la Commission européenne "Mieux légiférer" (JO L 123 du 12.5.2016, p. 1).

- (37) Il convient que le contrôle de la qualité des informations, procédures et services d'assistance et de résolution de problèmes proposés par l'intermédiaire du portail soit effectué [...] **également** au moyen d'un outil de retour d'informations invitant les utilisateurs à communiquer leur avis sur le contenu et la qualité des informations, procédures ou services d'assistance et de résolution de problèmes qu'ils ont utilisés. Ces avis seront recueillis dans un outil commun, auquel la Commission, les autorités compétentes et les coordonnateurs nationaux devraient avoir accès. Il y a lieu de conférer des compétences d'exécution à la Commission afin de garantir l'uniformité des conditions de mise en œuvre du présent règlement en ce qui concerne les fonctionnalités **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. Ces compétences devraient être exercées en conformité avec le règlement (UE) n° 182/2011.
- (38) Il convient que le présent règlement prévoie en outre un mécanisme pour que les utilisateurs puissent signaler, de leur plein gré et de façon anonyme, tout problème et toute difficulté rencontrés en exerçant leurs droits au sein du marché intérieur, et ce au moyen d'un outil d'évaluation du marché intérieur intégré au portail. Il importe de ne considérer un tel outil que comme complémentaire des mécanismes de traitement des plaintes puisqu'il ne peut proposer de réponse personnalisée aux utilisateurs. Les informations reçues devraient être combinées **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 son fonctionnement. **Ce panorama devrait être lié aux outils de suivi existant, par exemple le tableau d'affichage du marché unique.**

**(38 bis) 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 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, pour un département au sein de l'administration, une région géographique ou en fonction d'un autre critère. Les États membres devraient communiquer à la Commission des informations sur le coordinateur national unique nommé pour être en contact avec elle.**

(39) Il convient de mettre en place un groupe de coordination, composé des coordonnateurs nationaux et présidé par la Commission, ayant pour mission de faciliter l'application du présent règlement, en particulier par l'échange des meilleures pratiques et par une collaboration visant à améliorer la présentation cohérente des informations, comme le requiert le présent règlement. Les travaux du groupe **devraient tenir compte des [...]** objectifs fixés dans le programme de travail annuel, **que la Commission devrait soumettre à l'examen du groupe de coordination. Le programme de travail annuel devrait se présenter sous la forme de lignes de conduite ou de recommandations sans effet contraignant pour les États membres.**

**(39 bis) 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. [...]**

**(39 ter) 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 en mettant en œuvre la directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil du 6 juillet 2016 concernant la sécurité des réseaux et des systèmes d'information<sup>33</sup>, l'objectif étant de renforcer la sécurité et la résilience des administrations et services publics des États membres. [...]. 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 et, notamment, de niveaux de garantie 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.**

(40) Lorsque les mesures prévues par le présent règlement entraînent le traitement de données à caractère personnel, il convient qu'elles soient mises en application conformément au droit de l'Union relatif à la protection de telles données, en particulier [...] <sup>34</sup> [...] [le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil<sup>35</sup>] et [le nouveau règlement remplaçant le règlement (CE) n° 45/2001] du Parlement européen et du Conseil. **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 prévoir des règles plus spécifiques relatives au traitement des données à caractère personnel des employés dans le cadre des relations de travail.**

---

<sup>33</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>34</sup> [...]

<sup>35</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).

**(40 bis) 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, en étroite coopération avec les États membres, devrait examiner les arrangements existants en matière de gouvernance et les adapter, au besoin, afin d'éviter les recoupements et les sources d'inefficacité.**

- (41) Le présent règlement a pour objectif de garantir que les utilisateurs actifs dans d'autres États membres aient accès en ligne à des informations complètes, fiables et compréhensibles, existant au niveau de l'Union ou au niveau national, sur les droits, les règles et les obligations applicables, de même qu'à des procédures en ligne qu'ils peuvent accomplir intégralement depuis leur État membre et à des services d'assistance et de résolution de problèmes. Un tel objectif ne pouvant être atteint de manière suffisante par les États membres, l'Union est habilitée à prendre des mesures à cet effet, conformément au principe de subsidiarité consacré par l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.
- (42) Afin de permettre aux États membres et à la Commission d'élaborer et de mettre en place les outils nécessaires pour donner effet au présent règlement, il convient que certaines des dispositions de ce dernier s'appliquent deux ans après la date de son entrée en vigueur.
- (43) Le présent règlement respecte les droits fondamentaux et observe les principes consacrés notamment par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne et devrait être appliqué conformément à ces droits et principes.
- (44) Le Contrôleur européen de la protection des données a été consulté conformément à l'article [28, paragraphe 2,] du règlement [(CE) n° 45/2001] [nouveau règlement en la matière] et a rendu un avis le [date à insérer],

ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

# Chapitre I

## Dispositions générales

*Article premier*

*Objet*

1. Le présent règlement **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 complètes, **suffisantes** et de qualité, à des services efficaces d'assistance et de résolution de problèmes, de même qu'à des procédures efficaces relatives aux règles qui, au niveau national ou au niveau de l'Union, s'appliquent aux citoyens et aux entreprises lorsque ceux-ci exercent ou ont l'intention d'exercer les droits qu'ils tirent du droit de l'Union dans le contexte du marché intérieur, au sens de l'article 26, paragraphe 2, du TFUE;
  - b) [...] l'utilisation des procédures par des utilisateurs d'autres États membres et [...] l'application du principe "une fois pour toutes";
  - 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 les dispositions du présent règlement et celles d'un autre acte du droit de l'Union régissant des aspects particuliers de l'objet du présent règlement, les dispositions de l'autre acte du droit de l'Union prévalent.**
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. Il n'a pas d'incidence non plus sur les mesures prises conformément à la législation de l'Union visant à garantir la cybersécurité et à prévenir la fraude.**

## Article 2

### *Établissement du portail numérique unique*

1. Un portail numérique unique (ci-après le "portail") est mis en place par la Commission et les [...] **États membres** conformément au présent règlement. **Ce portail** [...] consiste en un point d'entrée unique **doté d'**une interface utilisateur commune **et** administré par la Commission (ci-après l'"interface utilisateur commune"), [...] **qui donne accès à des pages web** pertinentes [...] au niveau national ou de l'Union [...].
2. Le portail donne accès aux éléments suivants:
  - a) des informations sur les droits, les obligations et les règles, établis par le droit national ou le droit de l'Union, qui s'appliquent aux utilisateurs lorsqu'ils exercent ou ont l'intention d'exercer les droits qu'ils tirent du droit de l'Union dans le contexte du marché intérieur, dans les domaines énumérés à l'annexe I;
  - b) des informations sur les procédures **en ligne et hors ligne ainsi que des liens vers des procédures en ligne** établies au niveau national ou de l'Union pour pouvoir exercer **les** [...] droits et se conformer **aux** [...] règles et obligations **dans le domaine du marché intérieur, dans les matières énumérées à l'annexe I, y compris les procédures visées à l'annexe II** [...];
  - c) des informations sur des services d'assistance et de résolution de problèmes, ainsi que les liens y renvoyant, auxquels les citoyens et les entreprises peuvent avoir recours pour poser des questions ou soumettre des problèmes en rapport avec les droits, obligations ou procédures visés aux points a) et b), tels qu'énumérés à l'annexe III et mentionnés à l'article 6.
3. L'interface utilisateur commune [...] est disponible dans toutes les langues officielles de l'Union.

*Article 3*  
*Définitions*

Aux fins du présent règlement, on entend par:

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

## **Chapitre II**

### **Services proposés par le portail**

#### *Article 4*

#### *Accès aux informations*

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

*Article 5*  
*Accès aux procédures*

1. [...]
2. **Chaque** État membre [...] veille à ce que les utilisateurs puissent [...] **accéder** aux procédures énumérées à l'annexe II et les accomplir intégralement en ligne, **lorsque ces procédures existent dans l'État membre concerné.**

**2 bis. Lorsqu'une raison impérieuse d'intérêt public le justifie ou que l'objectif poursuivi par une procédure visée au paragraphe 2 ne peut être atteint par des moyens intégralement en ligne, les États membres peuvent imposer à l'utilisateur de se présenter en personne devant l'autorité compétente pour accomplir les démarches procédurales qui nécessitent une présence physique. Les États membres [...] font en sorte que les autres démarches de la procédure puissent être intégralement accomplies en ligne.**

**2 ter. Les États membres [...] indiquent, dans un répertoire commun accessible [...] à la Commission et aux autres États membres, quelles sont les démarches procédurales visées au paragraphe 2 bis pour lesquelles une présence physique est requise et quels sont les cas dans lesquels a lieu une fourniture physique, visée au paragraphe 3 quinquies.**

3. Les procédures mentionnées au paragraphe 2 sont considérées comme étant intégralement en ligne lorsque les utilisateurs peuvent s'identifier, fournir des informations, soumettre des justificatifs, signer et valider définitivement leurs démarches
- a) par voie électronique à distance, et
  - b) par l'intermédiaire [...] d'une chaîne **de services qui aident les utilisateurs à respecter de façon simple toutes les exigences de la procédure,**
  - c) **en veillant à ce qu'un accusé de réception soit automatiquement envoyé, à moins que le résultat de la procédure soit fourni immédiatement,** et
  - d) **lorsque** le résultat de la procédure est aussi communiqué par voie électronique [...] **ou, lorsque c'est nécessaire pour respecter la législation applicable de l'Union ou au niveau national, par livraison physique [...].**
4. [...]
- 4 bis. [...]

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

#### *Article 6*

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

1. Les États membres et la Commission veillent à ce que les utilisateurs aient aisément accès en ligne aux services d'assistance **et** [...] de résolution de problèmes mentionnés à l'article 2, paragraphe 2, point c).
2. Les coordonnateurs nationaux et la Commission peuvent, conformément à l'article 16, paragraphes 2 et 3, fournir des liens renvoyant à des services d'assistance et de résolution des problèmes qui sont proposés par des autorités compétentes, la Commission ou d'autres organes ou organismes de l'Union et qui ne figurent pas dans la liste de l'annexe III, si ces services respectent les exigences de qualité énoncées aux articles 9 et 13.

3. Si les besoins des utilisateurs le requièrent, le coordonnateur national peut proposer à la Commission d'ajouter au portail les liens renvoyant à des services d'assistance ou de résolution de problèmes assurés par des opérateurs privés ou semi-privés, pour autant que **leurs** services [...] répondent aux conditions suivantes:
- a) le service propose des informations ou une assistance dans les domaines et aux fins relevant du présent règlement et complète des services déjà disponibles sur le portail;
  - b) le service est proposé gratuitement ou à un prix abordable pour les micro-entreprises ou les citoyens;
  - c) le service respecte les exigences énoncées aux articles 9 et 13.
4. Lorsque le coordonnateur national a proposé d'inclure un lien en application du paragraphe 3 et qu'il communique ce lien conformément à l'article 16, paragraphe 3, la Commission vérifie que les conditions énoncées [...] **au** paragraphe **3** sont remplies **par le service correspondant au lien** et, dans l'affirmative, active ledit lien.

# Chapitre III

## Exigences de qualité

### SECTION 1

#### EXIGENCES DE QUALITE RELATIVES AUX INFORMATIONS SUR LES DROITS, LES OBLIGATIONS ET LES REGLES, SUR LES PROCEDURES ET SUR LES SERVICES D'ASSISTANCE ET DE RESOLUTION DE PROBLEMES

##### *Article 7*

##### *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 mentionnées à l'article 2, paragraphe 2, point a), **ils veillent** à ce que **ces** informations **soient claires et faciles à utiliser et** ils respectent les exigences suivantes:
  - a) elles sont [...] exactes et [...] **suffisamment complètes pour** couvrir les renseignements dont les utilisateurs ont besoin pour exercer leurs droits en totale conformité avec les règles et obligations en vigueur;
  - b) elles comprennent des références, de même que des liens renvoyant à des actes juridiques, des spécifications techniques et des lignes directrices, s'il y a lieu;
  - c) elles mentionnent le nom de l'instance responsable de leur contenu;
  - d) elles indiquent les coordonnées de tout service d'assistance et de résolution de problèmes approprié ainsi que le lien qui y renvoie;

- e) elles précisent la date de leur publication [...] **ou** de leur dernière actualisation;
  - f) elles sont bien structurées et sont présentées de manière à permettre aux utilisateurs de trouver rapidement le renseignement recherché;
  - g) elles sont tenues à jour;
  - h) elles sont rédigées de manière simple et claire, dans un registre adapté aux besoins des utilisateurs auxquelles elles s'adressent.
2. Les [...] **États membres rendent** les informations **visées au paragraphe 1 accessibles dans une langue largement comprise par le plus grand nombre possible d'utilisateurs transfrontières, conformément à l'article 9 bis.** [...]

#### *Article 8*

##### *Qualité des informations sur les procédures*

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

- d) les voies de recours **généralement disponibles** en cas de différend avec les autorités compétentes [...];
- e) [...] les frais à acquitter et le mode de paiement en ligne;
- f) [...] tout délai **ou arrangement en matière d'approbation tacite ou de silence administratif** applicable;

**f bis) si aucun délai n'est prévu, le délai moyen, estimé ou indicatif dont l'autorité compétente a besoin pour achever la procédure;**

- g) **toute** langue [...] supplémentaire dans laquelle la procédure peut être accomplie.
2. Lorsque les explications visées au paragraphe 1 sont déjà à la disposition des utilisateurs nationaux, elles peuvent être **employées ou** réemployées pour les besoins du présent règlement pour autant qu'elles contiennent des informations liées à la situation des utilisateurs **transfrontières** [...], s'il y a lieu.
3. Les [...] **États membres rendent** les explications **visées au paragraphe 1 accessibles dans une langue largement comprise par le plus grand nombre possible d'utilisateurs transfrontières, conformément à l'article 9 bis.** [...]

## Article 9

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

1. Aux fins de se conformer aux dispositions de l'article 4, les [...] **États membres** et la Commission veillent à ce que, avant de soumettre une demande pour un des services mentionnés à l'article 2, paragraphe 2, point c), les utilisateurs aient accès à des explications claires et faciles à appliquer sur les éléments suivants:
  - a) le type de service proposé, son objectif et les résultats auxquels l'utilisateur peut s'attendre;
  - b) le nom et les coordonnées de l'instance compétente pour ce service;
  - c) le cas échéant, les frais à acquitter et le mode de paiement en ligne;
  - d) le délai approximatif pour la fourniture du service ou un temps de réponse moyen;
  - e) [...] **toute** langue **supplémentaire** [...] pouvant être utilisée pour soumettre la demande et pour les contacts ultérieurs.
  
2. Les [...] **États membres rendent** les explications visées au paragraphe 1 **accessibles dans une langue largement comprise par le plus grand nombre possible d'utilisateurs transfrontières, conformément à l'article 9 bis**. [...]

Article 9 bis

Traduction des informations

Lorsque les États membres ne fournissent pas les informations, explications et instructions visées à l'article 7, à l'article 8, paragraphe 1, [...] à l'article 9 et à l'article 11, paragraphe 1, point a), dans une langue officielle de l'Union largement comprise par le plus grand nombre possible d'utilisateurs transfrontières, ils demandent des traductions dans cette langue, dans les limites du budget disponible, conformément à l'article 28, paragraphe 1, point c).

Les États membres veillent à ce que ces traductions couvrent au moins les principales informations dans tous les domaines énumérés à l'annexe I et, lorsque le budget disponible suffit, toute autre information, explication et instruction visées à l'article 7, à l'article 8, paragraphe 1, [...] à l'article 9 et à l'article 11, paragraphe 1, point a), en tenant compte des principaux besoins des utilisateurs transfrontières. Les États membres fournissent les liens vers ces informations traduites pour le répertoire pour les liens.

## SECTION 2

### EXIGENCES RELATIVES AUX PROCEDURES EN LIGNE

*Article 10*

[...]

*Article 11*

*Accès transfrontière aux procédures en ligne*

0. **Les États membres font en sorte que, lorsqu'une procédure mentionnée à l'article 2, paragraphe 2, point b), établie au niveau national est accessible en ligne aux utilisateurs de cet État membre et peut être accomplie en ligne par ceux-ci, cette procédure soit également accessible aux utilisateurs d'autres États membres et puisse être accomplie par ceux-ci sans discrimination au moyen d'une solution technique analogue ou autre.**

1. **Pour** [...] les procédures mentionnées [...] **au paragraphe** 0 [...], les autorités compétentes font en sorte que les exigences suivantes au moins soient remplies:
- a) les utilisateurs ont la possibilité de consulter [...] des instructions leur permettant d'accomplir la procédure [...] **dans une langue officielle de l'UE largement comprise par le plus grand nombre possible d'utilisateurs transfrontières, conformément à l'article 9 bis** [...];
  - b) les utilisateurs [...] **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 nationaux,** [...] les utilisateurs [...] 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 du Parlement européen et du Conseil;
  - d) **dans tous les cas où cela est possible également pour les utilisateurs nationaux,** les utilisateurs ont la possibilité de transmettre par voie électronique des justificatifs attestant le respect d'exigences applicables;
  - e) lorsqu'un paiement est exigé pour accomplir une procédure, les utilisateurs ont la possibilité d'acquitter tous les frais en ligne au moyen de services de paiement transfrontières [...] **largement disponibles**<sup>36</sup>.

---

<sup>36</sup> [...]

2. Lorsque **la procédure peut être accomplie sans l'identification ou l'authentification électronique visée au paragraphe 1, point c), et que** les autorités compétentes **sont autorisées, en vertu de la législation nationale ou des pratiques administratives applicables, à** accepter de la part des utilisateurs nationaux des copies numérisées de pièces d'identité qui n'existent pas en version électronique, comme les cartes d'identité ou les passeports, elles acceptent, de la part d'utilisateurs d'autres États membres, de telles copies numérisées [...].
3. **Lorsque le système technique visé à l'article 12 ou d'autres systèmes permettant l'échange ou la vérification de justificatifs entre États membres ne sont pas disponibles,** les autorités compétentes coopèrent les unes avec les autres par l'intermédiaire du système d'information du marché intérieur (ci-après l'"IMI") mis en place par le règlement (UE) n° 1024/2012 du Parlement européen et du Conseil, si elles ont besoin de vérifier l'authenticité de justificatifs qui [...] ont été soumis **à une autorité compétente** sous **une** forme électronique par un utilisateur dans le contexte d'une procédure en ligne. [...] <sup>37</sup>[...].

---

<sup>37</sup> [...]

Article 12

Échange transfrontière automatisé de justificatifs [...] (principe "une fois pour toutes")

- 0. Lorsque les autorités compétentes délivrent légalement, dans leur propre État membre, des justificatifs qui se présentent dans un format électronique permettant l'échange automatisé [...] et qui sont pertinents pour les procédures en ligne énumérées à l'annexe II et les procédures prévues par les directives 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE et 2014/25/UE, elles mettent également ces justificatifs, présentés dans un format électronique permettant l'échange automatisé, à la disposition des autorités d'autres États membres qui en font la demande.**
1. Pour les besoins de l'échange de justificatifs dans le contexte des procédures en ligne visées au paragraphe 0 [...], un système technique pour l'échange électronique automatisé de justificatifs entre [...] différents États membres (ci-après le "système technique") est mis en place par la Commission en coopération avec les États membres.
2. Le système technique [...], en particulier:
- a) permet le traitement des demandes de justificatifs qui doivent être échangées ou auxquelles il faut accéder;
  - b) permet la transmission de justificatifs entre les intervenants qui les demandent et ceux qui les délivrent;
  - c) permet le traitement du justificatif par l'autorité compétente requérante [...];
  - d) garantit la confidentialité et l'intégrité des justificatifs;

e) [...] **donne à l'utilisateur la possibilité** de visualiser le justificatif [...] **qui doit être utilisé par l'autorité requérante** [...];

**e bis) assure un niveau adéquat [...] d'interopérabilité avec les [...] autres systèmes pertinents;**

**e ter) assure un niveau élevé de sécurité pour la transmission et le traitement des justificatifs.**

**2 bis. La possibilité de visualiser le justificatif visée au paragraphe 2, point e), ne doit pas être offerte pour les procédures dans lesquelles l'échange de données transfrontière automatisé sans visualisation est possible en vertu de la législation nationale ou de l'UE. Cette visualisation ne porte pas atteinte aux informations requises par les articles 13 et 14 du règlement (UE) 2016/679.**

3. Les États membres intègrent le système technique **pleinement opérationnel** dans le cadre des procédures visées au paragraphe 0 [...], **à compter de la date fixée dans les actes d'exécution visés au paragraphe 7.**
4. Lorsqu'un utilisateur leur en fait expressément la demande, les autorités compétentes responsables de procédures en ligne visées au paragraphe 1 sollicitent le justificatif nécessaire directement auprès de l'autorité compétente de délivrance dans l'autre État membre par l'intermédiaire du système technique. L'autorité de délivrance **compétente** met le justificatif à disposition par l'intermédiaire dudit système, [...] **conformément au** paragraphe 2, **point d).**

**4 bis. La demande expresse de l'utilisateur visée au paragraphe 4 ne doit pas s'appliquer aux procédures dans lesquelles l'échange de données transfrontière automatisé sans une telle demande expresse est autorisé en vertu de la législation nationale ou de l'UE applicable.**

5. [...]
6. Le justificatif mis à la disposition **de l'autorité compétente requérante** est [...] limité à ce qui a été demandé [...] et ne peut être utilisé [...] que pour les besoins de la procédure dans le contexte de laquelle l'échange a été effectué. **Lorsque le consentement de l'utilisateur est nécessaire aux fins de la protection des données, il est obtenu conformément au règlement (UE) 2016/679 et au règlement (CE) n° 45/2001.**
7. La Commission adopte des actes d'exécution établissant les spécifications du système technique nécessaires à la mise en application du présent article. Lesdits actes d'exécution sont adoptés selon la procédure visée à l'article **35** [...], paragraphe 2.
8. Les paragraphes **0** à [...] **4** ne s'appliquent pas aux procédures mises en place au niveau de l'Union qui prévoient d'autres mécanismes pour l'échange de justificatifs, à moins que le système technique prévu au paragraphe 1 soit intégré dans lesdites procédures conformément aux prescriptions des actes du droit de l'Union qui les établissent.

## SECTION 3

# EXIGENCES DE QUALITE RELATIVES AUX SERVICES D'ASSISTANCE ET DE RESOLUTION DE PROBLEMES

### *Article 13*

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

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

[...]

[...] **lorsque le** délai **est prolongé**, l'utilisateur est informé à l'avance des raisons du retard et **du fait qu'un nouveau délai est 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** [...].

## SECTION 4

### CONTROLE DE LA QUALITE

#### *Article 14*

#### *Contrôle de la qualité*

1. Les coordonnateurs nationaux et la Commission, **dans le cadre de leurs responsabilités respectives**, veillent 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 7 à 11 et à l'article 13. Le contrôle est réalisé au moyen des données recueillies conformément **aux** articles **21 et 22**.
  
2. En cas de dégradation de la qualité des services visés au paragraphe 1 fournis par les autorités compétentes, la Commission est habilitée à prendre l'une des mesures suivantes, selon le degré de gravité du problème et si celui-ci persiste:
  - a) informer le coordonnateur national concerné et **demander que** [...] mesures correctrices **soient prises**;
  
  - b) **lancer, au sein du** groupe de coordination, **un échange de vues sur les meilleures pratiques en vue de l'amélioration de la qualité**;
  
  - c) adresser à l'État membre une lettre assortie de recommandations;
  
  - d) suspendre temporairement le lien entre le portail et les informations, procédures ou services d'assistance ou de résolution de problèmes.

3. En cas de non-respect systématique des exigences fixées aux articles **9 et 13** par un service d'assistance ou de résolution de problèmes vers lequel le portail renvoie conformément à l'article 6, paragraphe **3**, ou lorsqu'un tel service ne répond plus aux besoins des utilisateurs selon ce qu'indiquent les données recueillies conformément aux articles **21 et 22**, la Commission peut suspendre le lien entre celui-ci et le portail **après consultation du coordonnateur national concerné et, au besoin, du groupe de coordination du portail.**

## **Chapitre IV**

### **Solutions techniques**

#### *Article 15*

#### *Interface utilisateur commune*

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

4. La Commission peut adopter des actes d'exécution établissant les exigences en matière d'interopérabilité afin de rendre les informations **sur les règles et obligations, sur les** procédures et **sur les** services d'assistance **et** de résolution de problèmes **plus faciles à trouver au moyen de** l'interface utilisateur commune. Lesdits actes d'exécution sont adoptés selon la procédure visée à l'article 35 [...], paragraphe 2.

#### *Article 16*

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

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

**3 bis. Lorsque c'est techniquement possible, la fourniture de liens visée au paragraphe 3 peut avoir lieu automatiquement entre les systèmes techniques concernés des États membres et le répertoire pour les liens.**

4. La Commission met les liens ajoutés au répertoire à la disposition du public.
5. La Commission et les coordonnateurs nationaux veillent à ce que les **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 inutiles, qu'ils soient complets ou partiels, de nature à semer la confusion chez les utilisateurs.
6. Lorsque la mise à disposition des informations visées à l'article 4 est prévue par d'autres [...] **dispositions** du droit de l'Union, les coordonnateurs nationaux et la Commission peuvent fournir les liens renvoyant à ces informations, afin de se conformer aux dispositions dudit article.

*Article 17*

*Outil commun de recherche de services d'assistance*

1. Afin de faciliter l'accès aux services d'assistance et de résolution de problèmes énumérés à l'annexe III et mentionnés à l'article 6, paragraphes 2 et 3, les autorités compétentes et la Commission font en sorte que les utilisateurs puissent y avoir accès au moyen de l'outil commun de recherche de services d'assistance et de résolution de problèmes (ci-après l'"outil commun de recherche de services d'assistance") proposé sur le portail.
2. La Commission met en place et gère l'outil commun de recherche de services d'assistance; elle décide de la structure et du format dans lesquels les descriptifs et les coordonnées des services d'assistance et de résolution de problèmes doivent être fournis pour permettre le bon fonctionnement de l'outil commun de recherche de services d'assistance.
3. Les coordonnateurs nationaux communiquent à la Commission les descriptifs et les coordonnées mentionnés au paragraphe 2.

## Article 18

### *Responsabilités en ce qui concerne les applications **TIC** à la base du portail*

1. La Commission est chargée d'assurer le développement, la disponibilité, la maintenance, la sécurité et l'hébergement des applications **TIC** et des pages web suivantes:
  - a) le portail unique visé à l'article 2, paragraphe 1,
  - b) l'interface utilisateur commune visée à l'article 15, paragraphe 1, **y compris le moteur de recherche ou toute autre fonctionnalité TIC qui permet de rechercher des informations et des services sur le web,**
  - c) le répertoire **pour les** [...] liens visé à l'article 16, paragraphe 1,
  - d) l'outil commun de recherche de services d'assistance visé à l'article 17,
  - e) les outils de retour d'informations des utilisateurs visés à l'article 22, paragraphe 1, et à l'article 23, paragraphe 1, point a).

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

2. Les autorités compétentes sont chargées d'assurer le développement, la disponibilité, la maintenance et la sécurité des applications **TIC** liées aux pages web qu'elles administrent et auxquelles renvoie l'interface utilisateur commune.

## Chapitre V

### Promotion

#### *Article 19*

#### *Nom et label de qualité*

1. Le nom et le logo utilisés pour désigner le portail et le promouvoir à l'intention du grand public sont déterminés par la Commission, en étroite coopération avec le groupe de coordination du portail, au plus tard [...] **six mois après** la date [...] **d'entrée en vigueur** du présent règlement.
2. **À titre de preuve du respect des exigences de qualité énoncées au chapitre III, le nom et le logo** du portail constituent [...] aussi un label de qualité qui ne peut être utilisé à cet effet que par les sites web d'information et les services d'assistance et de résolution de problèmes figurant dans le répertoire prévu à l'article 16.

*Article 20*

*Promotion*

1. Les [...] **États membres** et la Commission font connaître le portail et encouragent son utilisation auprès des citoyens et des entreprises; **ils** [...] assurent [...] **que le** portail et [...] ses services **soient repérables et visibles** [...] au moyen de moteurs de recherche ouverts au public.
2. Les [...] **États membres** et la Commission coordonnent leurs activités de promotion mentionnées 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 web** liés relevant de leurs responsabilités, [...] **y compris en y insérant** un lien renvoyant clairement au portail.
4. Les coordonnateurs nationaux sont chargés de promouvoir le portail au sein des autorités nationales.

## Chapitre VI

### Recueil des avis des utilisateurs et collecte de statistiques

#### *Article 21*

#### *Statistiques sur les utilisateurs*

1. Les autorités compétentes et la Commission veillent à ce que des statistiques soient collectées concernant les visites des utilisateurs sur le portail et les pages web auxquelles le portail renvoie, dans le souci d'améliorer la fonctionnalité du portail.
2. Les autorités compétentes, **les fournisseurs de services d'assistance visés à l'article 6, 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.

**2 bis. 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.**

3. [...]
4. La Commission adopte des actes d'exécution établissant les modalités [...] de la **collecte** et de l'échange de [...] statistiques concernant les **utilisateurs visés aux paragraphes 1, 2 et 2 bis**. Lesdits actes d'exécution sont adoptés selon la procédure visée à l'article 35, paragraphe 2.

## *Article 22*

### *Avis des utilisateurs sur les services proposés par le portail*

1. Afin de recueillir directement des informations émanant des utilisateurs sur leur degré de satisfaction quant aux services proposés par l'intermédiaire du portail, la Commission met à leur disposition, sur le portail, un outil facile d'emploi leur permettant [...] **d'évaluer** anonymement [...] la qualité et la disponibilité des services proposés par l'intermédiaire du portail et de l'interface utilisateur commune, [...] **après** qu'ils ont utilisé l'un des services mentionnés à l'article 2, paragraphe 2.
2. Les autorités compétentes et la Commission [...] **donnent aux utilisateurs l'accès à** cet outil sur chacune des pages appartenant au portail. [...]
3. La Commission, **les autorités compétentes** et les coordonnateurs nationaux ont directement accès aux avis des utilisateurs recueillis au moyen de cet outil, de manière à remédier, **si nécessaire**, à tout problème signalé.

4. Par dérogation aux dispositions du paragraphe 2, les autorités compétentes n'ont pas l'obligation, **sur leurs pages web**, [...] **de donner aux utilisateurs l'accès** à l'outil visé au paragraphe 1 [...] lorsqu'un [...] **outil** présentant des fonctionnalités [...] **analogues** est **déjà** proposé sur [...] **leurs** pages pour 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. Lesdits actes d'exécution sont adoptés selon la procédure visée à l'article 35, paragraphe 2.

### *Article 23*

#### *Informations sur le fonctionnement du marché intérieur*

1. La Commission:
  - a) met à la disposition des utilisateurs du portail un outil facile d'emploi leur permettant de signaler anonymement les obstacles qu'ils rencontrent lorsqu'ils exercent les droits dont ils bénéficient au titre du marché intérieur;
  - b) recueille des informations **agrégées** auprès des services d'assistance et de résolution de problèmes concernant l'objet des demandes et les réponses apportées.

**1 bis. La Commission, les autorités compétentes et les coordonnateurs nationaux ont directement accès aux avis recueillis au moyen de l'outil visé au paragraphe 1, point a).**

2. La Commission publie, en anonymisant les données, un récapitulatif en ligne des problèmes recensés au travers des informations recueillies en application du paragraphe 1.
3. Les États membres et la Commission analysent les problèmes soulevés, font des recherches à leur sujet et y remédient lorsque cela est possible en prenant des mesures appropriées.

## Chapitre VII

### Gouvernance du portail

#### *Article 24*

##### *Coordonnateurs nationaux*

1. Chaque État membre désigne un coordonnateur national [...]. [...] **Outre** les obligations **qui** leur incombent en vertu des articles 6, 14, 16, 17, 20 et 22, les coordonnateurs nationaux:
  - a) font office de point de contact [...] **au sein de leur administration** pour toute question se rapportant au portail;
  - b) [...]
  - c) encouragent l'application uniforme des articles 7 à 13 au sein des autorités [...] **compétentes**;
  - d) veillent à [...] **ce que les** recommandations mentionnées à l'article 14, paragraphe 2, point c) **soient prises en compte, dans la limite de leurs compétences**.

**1 bis. Chaque État membre peut en outre, en fonction de sa structure administrative interne, nommer un ou plusieurs coordonnateurs afin de mener à bien toute tâche mentionnée au paragraphe 1. Un coordonnateur national unique pour chaque État membre est chargé des contacts avec la Commission pour toute question se rapportant au portail.**

2. [...] **Les États membres communiquent** [...] les noms et les coordonnées de [...] **leurs** coordonnateurs nationaux aux autres États membres et à la Commission.

*Article 25*

*Groupe de coordination*

Un groupe de coordination (ci-après le "groupe de coordination du portail") est établi. Il est composé **d'un** coordonnateur national **pour 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 26*

*Missions du groupe de coordination du portail*

1. Le groupe de coordination du portail favorise la mise en œuvre du portail. Il a notamment pour mission:

- a) de faciliter l'échange et l'actualisation périodiques des meilleures pratiques;
- b) d'examiner les améliorations à apporter à la présentation des informations dans les domaines énumérés à l'annexe I;

**b bis) d'assister la Commission pour développer les solutions TIC communes [...]  
à la base du portail;**

- c) de discuter du projet de programme de travail annuel;
- d) d'aider la Commission à assurer le suivi de l'exécution du programme de travail annuel;
- e) d'aider la Commission à contrôler le respect des exigences énoncées aux articles 7 à 11 et à l'article 13;

- f) de fournir des informations sur l'application de l'article 5, paragraphe 2;
  - g) [...] **d'examiner comment** éviter ou [...] éliminer les doublons inutiles en ce qui concerne les services accessibles par l'intermédiaire du portail;
  - h) [...] **d'examiner** les procédures ou les mesures organisationnelles nécessaires pour remédier efficacement aux problèmes liés à la qualité des services signalés par les utilisateurs ou répondre aux suggestions d'amélioration;
  - i) d'examiner les questions relatives aux exigences de qualité des services proposés par l'intermédiaire du portail;
  - j) d'aider la Commission à organiser, structurer et présenter les services mentionnés à l'article 2, paragraphe 2, sur l'interface utilisateur commune;
  - k) de favoriser la conception et la concrétisation des activités coordonnées de promotion;
  - l) de coopérer avec les instances de gouvernance des services ou des réseaux d'information, d'assistance ou de résolution de problèmes.
2. La Commission peut consulter le groupe de coordination sur toute question se rapportant à l'application du présent règlement.

*Article 27*

*Programme de travail annuel*

1. La Commission adopte le programme de travail annuel qui établit, en particulier:
  - a) les actions [...] **de nature à faciliter** la présentation spécifique des informations dans les domaines énumérés à l'annexe I;
  - b) les actions [...] de nature à **faciliter** le respect des articles 5 et 11;
  - c) les actions [...] **de nature à faciliter** le respect systématique des exigences énoncées aux articles 7 à 10;
  - d) les activités permettant de promouvoir le portail conformément à l'article 20.
  
2. Lorsqu'elle élabore le projet de programme de travail annuel, la Commission tient compte **des statistiques concernant les utilisateurs et** des avis des utilisateurs recueillis en application **des** articles **21 et 22** **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 en vue de son examen.

## Chapitre VIII

### Dispositions finales

#### *Article 28*

#### *Coûts*

1. Les coûts des tâches suivantes sont à la charge du budget général de l'Union européenne:
  - a) développement et maintenance des outils **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 9 bis, dans les limites** d'un volume **annuel** maximum par État membre, **une réaffectation étant possible, au besoin, pour que le budget disponible soit complètement utilisé.** [...]
  
2. Les coûts afférents aux portails web, aux plateformes d'information, aux services d'assistance et aux procédures mis en place au niveau des États membres sont à la charge des budgets nationaux respectifs, sauf si un acte du droit de l'Union en dispose autrement.

## *Article 29*

### *Protection des données à caractère personnel*

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

## *Article 30*

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

1. **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 être repris dans le groupe de coordination du portail.
2. Lorsque les services ou réseaux d'information et d'assistance ont été institués par un acte **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 31*

[...]

[...]

### *Article 32*

#### *Système d'information du marché intérieur*

1. Le système d'information du marché intérieur institué par le règlement (UE) n° 1024/2012 est utilisé aux fins [...] **et en vertu de l'article** 5, paragraphe 4 *bis*, **et de l'article** 11, paragraphe 3.
2. La Commission peut décider d'utiliser l'IMI en tant que répertoire électronique [...] **pour les** liens tel que prévu à l'article 16, paragraphe 1.

### *Article 33*

#### *Rapports et réexamen*

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

*Article 34*

[...]

*Article 35*

*Procédure de comité*

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

*Article 36*

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

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

- 1) L'article 1<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 (ci-après dénommé "IMI") pour la coopération administrative, y compris le traitement de données à caractère personnel, entre [...]

[...]

[...]

[...] les autorités compétentes [...], **les coordonnateurs IMI**, la Commission et les organes et organismes de l'Union (**ci-après dénommés "participants IMI"**).".

2) L'article 3, paragraphe 1, est remplacé par le texte suivant:

"1. L'IMI est utilisé pour l'échange d'informations, y compris de données à caractère personnel, entre les participants IMI ainsi que pour le traitement de ces informations en vue de réaliser l'un des deux objectifs suivants:

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

3) L'article 5, deuxième alinéa, est modifié comme suit:

a) le point a) est remplacé par le texte suivant:

"a) "IMI", l'outil électronique fourni par la Commission pour faciliter la coopération administrative entre les [...] **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 supprimé.

4) À l'article 8, paragraphe 1, le point suivant est ajouté:

" f) assurer la coordination avec les organes et organismes de l'Union et leur donner accès à l'IMI."

5) L'article 9, paragraphe 4, est remplacé par le texte suivant:

"4. Des dispositifs adéquats sont mis en place par les États membres, la Commission et [...] **les** organes et organismes de l'Union pour garantir que l'accès des utilisateurs IMI aux données à caractère personnel traitées dans l'IMI est limité selon le principe du "besoin d'en connaître" et restreint au(x) domaine(s) du marché intérieur pour lequel ou lesquels des droits d'accès leur ont été accordés conformément au paragraphe 3."

6) L'article 21 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

"2. Le Contrôleur européen de la protection des données veille à l'application des dispositions du présent règlement et contrôle leur respect lorsque la Commission ou **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 58 et 59 du [règlement (UE) XX/201Y] s'appliquent en conséquence.";

b) le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

"3. Les autorités de contrôle nationales et le Contrôleur européen de la protection des données, agissant chacun dans les limites de leurs compétences respectives, coopèrent en vue d'assurer une surveillance coordonnée de l'IMI et de son utilisation par les participants IMI conformément à l'article 62 du [règlement (UE) XX/201Y].";

c) le paragraphe 4 est supprimé.

- 7) L'article 29, paragraphe 1, est supprimé.
- 8) Dans l'annexe, les points 12 **et 13** suivants **sont** [...] ajoutés:

**["12. 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 et articles 60 à 66.**

[...] **13.** [Règlement (UE) XX/201Y] du Parlement européen et du Conseil établissant un portail numérique unique pour donner accès à des informations, des procédures et des services d'assistance et de résolution de problèmes, et modifiant le règlement (UE) n° 1024/2012: **article 5, paragraphe 4 , point a)** [...], article 11 [...], **paragraphe 3)** [...], **et article 16.**"

*Article 37*

*Entrée en vigueur*

- 1.** Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.
- 2.** L'article 2, [...] l'article 4, **les article 6 à 9**, [...] l'article 13, l'article 14, l'article 15, paragraphes 1 à 3, l'article 16, l'article 17, l'article 21, paragraphes 1 et 2, l'article 22, paragraphes 1 à 4, et l'article 23 s'appliquent à compter du [deux ans après l'entrée en vigueur du présent règlement].
- 3.** **L'obligation de demander des traductions conformément à l'article 9 bis s'applique à compter du ... [trois ans après l'entrée en vigueur du présent règlement].**
- 4.** **L'article 5, l'article 11, [...] l'article 12, paragraphes 1 à 6, et l'article 12, paragraphe 8, s'appliquent à compter du ... [...] cinq ans après l'entrée en vigueur du présent règlement].**
- 5.** **Nonobstant la date d'application des articles 2, 7, 8 et 9, [...] les autorités locales rendent disponibles les informations, explications et instructions visées auxdits articles au plus tard à compter du ... [...] cinq ans après l'entrée en vigueur du présent règlement].**

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

Fait à Bruxelles, le

*Par le Parlement européen*

*Le président*

*Par le Conseil*

*Le président*

## ANNEXES

à la

### PROPOSITION DE RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

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

#### ANNEXE I

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

**Domaines d'information se rapportant aux citoyens:**

<b>Domaine</b>	<b>INFORMATIONS CONCERNANT LES DROITS, LES OBLIGATIONS ET LES RÈGLES APPLICABLES <u>résultant du droit de l'Union ou du droit national</u></b>
Voyages dans l'Union	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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>• 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>• assistance en cas de mobilité réduite lors d'un voyage dans l'Union ou au départ de l'Union</li><li>• transport d'animaux, de végétaux, d'alcool, de tabac, de cigarettes ou d'autres marchandises lors d'un voyage dans l'Union</li><li>• appels vocaux et envoi et réception de messages électroniques et de données électroniques dans l'Union</li></ul>

<p>Travail et retraite dans l'Union</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• recherche d'un emploi dans un autre État membre</li> <li>• entrée en fonctions dans un emploi dans un autre État membre</li> <li>• reconnaissance des qualifications en vue de travailler dans un autre État membre</li> <li>• fiscalité dans un autre État membre</li> <li>• conditions d'emploi <b><u>établie par la loi ou un instrument statutaire</u></b> (notamment heures de travail, congé payé, droits à congés, droits et obligations en matière d'heures supplémentaires, visites médicales, résiliation de contrat, licenciement et compression de personnel)</li> <li>• égalité de traitement (règles contre la discrimination sur le lieu de travail, 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>• obligations en matière de santé et de sécurité selon le type d'activité</li> <li>• droits et obligations de sécurité sociale dans l'Union, notamment en matière de pensions</li> </ul>
<p>Véhicules dans l'Union</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• transfert temporaire ou permanent d'un véhicule dans un autre État membre</li> <li>• obtention ou renouvellement du permis de conduire</li> <li>• assurance automobile obligatoire</li> <li>• achat ou vente d'un véhicule dans un autre État membre</li> <li>• [...] code de la route national et exigences à respecter par les conducteurs</li> </ul>
<p>Séjour dans un autre État membre</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• séjour temporaire ou permanent dans un autre État membre</li> <li>• participation aux élections municipales et aux élections du Parlement européen</li> <li>• 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> </ul>

<p>Études ou stage dans un autre État membre</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aller à l'école dans un autre État membre</li> <li>• aller à l'université dans un autre État membre</li> <li>• être bénévole dans un autre État membre</li> <li>• faire un stage dans un autre État membre</li> <li>• faire de la recherche dans un autre État membre dans le cadre d'un programme d'enseignement</li> </ul>
<p>Soins de santé</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• obtention de soins médicaux dans un autre État membre</li> <li>• 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> </ul>
<p>Droits, obligations et règles applicables concernant la famille en situation transfrontière</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• naissance, garde d'enfants mineurs, responsabilité parentale, obligation alimentaire à l'égard d'enfants dans une situation de famille transfrontière</li> <li>• vie en couple avec un partenaire d'une autre nationalité (mariage, séparation, divorce, régime matrimonial, droits des cohabitants)</li> <li>• droits en cas de succession en situation transfrontière</li> </ul>
<p><b><u>Droits des consommateurs</u></b> [...]</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• achat de biens ou de services (y compris financiers) dans un autre État membre, en ligne ou en personne</li> <li>• compte bancaire dans un autre État membre</li> <li>• raccordement aux services tels que le gaz, l'électricité, l'eau, les télécommunications et l'internet</li> <li>• paiements, y compris virements, et retards de paiement en situation transfrontière</li> <li>• droits des consommateurs et garanties en cas d'achat de biens et de services</li> <li>• <b><u>sécurité des produits de consommation</u></b></li> <li>• <b><u>location d'un véhicule</u></b></li> </ul>

**Domaines d'information se rapportant aux entreprises:**

Domaine	INFORMATIONS CONCERNANT LES DROITS, LES OBLIGATIONS ET LES RÈGLES APPLICABLES
Démarrage et gestion d'une entreprise, et cessation d'activité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• immatriculation de l'entreprise (procédures d'enregistrement et formes juridiques pour exercer l'activité)</li> <li>• droits de propriété intellectuelle (faire une demande de brevet, enregistrer une marque, un dessin ou un modèle, obtenir une autorisation de reproduction)</li> <li>• pratiques commerciales équitables et transparentes, y compris droits des consommateurs et garanties liées aux ventes de produits et services</li> <li>• facilités de paiement en ligne transfrontière en cas de vente de biens et de services en ligne</li> <li>• droits et obligations découlant du droit des contrats, y compris intérêts de retard</li> <li>• procédures d'insolvabilité et liquidation d'entreprise</li> <li>• assurance-crédit</li> <li>• fusion ou vente de sociétés</li> </ul>
Personnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conditions d'emploi <b><u>établie par la loi ou un instrument statutaire</u></b> (notamment heures de travail, congé payé, droits à congés, droits et obligations en matière d'heures supplémentaires, visites médicales, résiliation de contrat, licenciement et compression de personnel)</li> <li>• 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>• emploi de travailleurs dans d'autres États membres (détachement, règles concernant la libre prestation des services, exigences de séjour applicables aux travailleurs)</li> <li>• égalité de traitement (règles contre la discrimination sur le lieu de travail, 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>• règles en matière de représentation du personnel</li> </ul>

Fiscalité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TVA: informations sur les règles générales, les taux et les exonérations, l'immatriculation à la TVA, le versement de la taxe et l'obtention de remboursements</li> <li>• accises: informations sur les règles générales, taux et exonérations</li> <li>• autres impôts et taxes: paiement et taux</li> </ul>
Biens	<ul style="list-style-type: none"> <li>• obtention du marquage CE</li> <li>• recherche des normes et spécifications techniques applicables et démarches pour faire certifier un produit</li> <li>• reconnaissance mutuelle de produits non régis par des spécifications définies à l'échelle de l'Union</li> <li>• exigences relatives à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage des produits chimiques dangereux</li> <li>• 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>• produits défectueux: droits et garanties des consommateurs, responsabilités après la vente, voies de recours pour une partie lésée</li> <li>• certification, labels (EMAS, labels énergétiques, écoconception, label écologique de l'UE)</li> <li>• recyclage et gestion des déchets</li> </ul>
Services	<ul style="list-style-type: none"> <li>• obtention de licences, d'autorisations ou de permis en vue de démarrer une entreprise</li> <li>• notification des activités transfrontières aux autorités</li> <li>• reconnaissance de qualifications professionnelles</li> </ul>

Financement d'une entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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>• accès à des sources de financement à l'échelle nationale</li> <li>• initiatives à l'intention des entrepreneurs (échanges organisés pour les nouveaux chefs d'entreprise, programmes de mentorat, etc.)</li> </ul>
Marchés publics	<ul style="list-style-type: none"> <li>• participation aux marchés publics: règles et procédures</li> <li>• envoi d'une offre en ligne en réponse à un appel d'offres</li> <li>• signalement d'irrégularités en rapport avec la procédure d'appel d'offres</li> </ul>
Santé et sécurité au travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• obligations en matière de santé et de sécurité selon le type d'activité, y compris prévention des risques, information et formation</li> </ul>

## ANNEXE II

### Procédures mentionnées à l'article 5, paragraphe 2

Événements	Procédures	Résultat escompté, <u>sous réserve d'une évaluation de la demande par l'autorité compétente conformément à sa législation nationale, lorsqu'il y a lieu</u>
Naissance	Demander [...] une <u>attestation d'enregistrement d'une naissance</u>	<u>Attestation d'enregistrement de naissance ou</u> certificat de naissance
Études	Demander à <u>un organisme public ou</u> une institution publique le <u>financement d'études supérieures, par exemple par des bourses et des prêts</u>	Décision [...] concernant la demande de <u>financement [...] ou accusé de réception</u>
	<u>Demander une reconnaissance académique de diplômes, certificats et autres preuves que des études ou des cours ont été suivis [...]</u>	<u>Décision relative à la demande de reconnaissance</u>

Vie professionnelle	<b><u>Demander à établir quelle est la législation applicable [...] conformément au titre II du règlement (CE) n° 883/2004<sup>38</sup></u></b>	<b><u>[...] Décision sur la législation applicable</u></b>
	<b><u>Notifier des changements de la situation personnelle ou professionnelle [...] d'une personne recevant des prestations de sécurité sociale pertinents aux fins de ces prestations</u></b>	<b><u>Accusé de réception de la notification de changement</u></b>
	<b><u>Demander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)</u></b>	<b><u>Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)</u></b>
	[...]	[...]
Déménagement	Faire acter un changement d'adresse	Confirmation de <b><u>la suppression de l'enregistrement à l'adresse précédente et</u></b> enregistrement de la nouvelle adresse
	[...]	[...]
	Faire immatriculer un véhicule <b><u>provenant d'un État membre de l'UE ou déjà immatriculé dans un État membre de l'UE, par la procédure normale<sup>39</sup></u></b>	<b><u>Attestation d'immatriculation d'un véhicule [...]</u></b>

<sup>38</sup> **[...] Règlement (CE) n° 883/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 sur la coordination des systèmes de sécurité sociale.**

<sup>39</sup> **Celle-ci recouvre 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 L263 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> de la directive 2002/24/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 124 du 9.5.2002, p.1).**

Retraite	Demander une pension ou des prestations de préretraite à un <b><u>régime obligatoire</u></b> [...]	<b><u>Accusé de réception de la demande ou d</u></b> écision sur la demande de pension ou de prestations de préretraite
Démarrer une entreprise	Enregistrement général de l'activité économique, hors procédures relatives à la constitution de sociétés au sens de l'article 54, deuxième alinéa, du TFUE	Confirmation que toutes les démarches requises ont été accomplies pour que l'entreprise puisse démarrer son activité
	Enregistrement d'un employeur (personne physique) auprès d'un <b><u>régime obligatoire</u></b> [...] de pension et d'assurance	<b><u>Confirmation d'enregistrement ou</u></b> numéro de sécurité sociale
	Enregistrement de salariés <b><u>auprès de régimes obligatoires</u></b> [...] de pension et d'assurance	<b><u>Confirmation d'enregistrement ou</u></b> numéro de sécurité sociale
Exercice de l'activité économique	Notification de la fin du contrat de travail d'un salarié aux régimes de sécurité sociale, <b><u>à l'exclusion des procédures de licenciement collectif</u></b>	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

### ANNEXE III

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

- 1) Guichets uniques<sup>40</sup>
- 2) Points de contact "produit"<sup>41</sup>
- 3) Points de contact "produit de construction"<sup>42</sup>
- 4) Centres d'assistance nationaux pour les qualifications professionnelles<sup>43</sup>
- 5) Points de contact "santé"<sup>44</sup>
- 6) EURES<sup>45</sup>
- 7) Règlement en ligne des litiges<sup>46</sup>

---

<sup>40</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>41</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>42</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>43</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>44</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>45</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 (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) (JO L 107 du 22.04.2016, p.1).

<sup>46</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 (JO L 165 du 18.6.2013, p. 1).