Mise en place d'un portail numérique unique pour fournir des informations, des procédures, une assistance et des services de résolution de problèmes

2017/0086(COD) - 08/03/2018 - Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a adopté le rapport de Marlene MIZZI (S&D, MT) sur 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) nº 1024/2012.

Pour rappel, le règlement à l'examen propose un guichet unique centralisé, un «portail numérique unique», qui permettra aux citoyens et aux entreprises de l'Union d'accéder à toutes les informations nécessaires à l'exercice de leur droit à la libre circulation dans l'Union.

La commission parlementaire a recommandé que la position du Parlement européen adoptée en première lecture suivant la procédure législative ordinaire modifie la proposition de la Commission comme suit.

Finalités: le portail consisterait en **une interface utilisateur commune, intégrée dans le portail unique «Your Europe»** («L'Europe est à vous»), administré par la Commission. Le portail donnerait accès et renverrait à différents sites internet et pages web pertinents existant au niveau national ou de l'Union.

L'interface utilisateur commune devrait être **bien visible et facile à trouver**, notamment grâce à des recherches internet diverses et sur plusieurs sites et pages web nationaux et de l'Union. Le **logo** au niveau de l'Union du portail devrait être visible sur tous les sites web existant au niveau de l'Union, ainsi que sur les sites web de niveau national en lien avec le portail.

Le portail numérique unique devrait être **interactif et facile à utiliser** et devrait orienter ses utilisateurs, à partir de leurs besoins, vers les services les mieux à même d'y répondre. Il pourrait contribuer à **améliorer la transparence des législations et des réglementations** dans des domaines tels que les voyages au sein de l'Union, le travail et la retraite dans l'Union, le séjour de citoyens dans des États membres autres que leurs États membres d'origine, l'accès à l'éducation dans d'autres États membres, l'accès aux soins de santé, ainsi que l'exercice des droits familiaux, des droits de résidence, des droits des citoyens et des droits des consommateurs.

Principe « une fois pour toutes » et protection des données: le règlement devrait faciliter l'utilisation des procédures en ligne, y compris par des utilisateurs d'autres États membres, et **faciliter l'échange de justificatifs** aux fins des procédures énumérées à l'annexe II du règlement proposé et des procédures prévues par les directives 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE et 2014/25/UE par l'application du principe «une fois pour toutes» qui tend à ce que les citoyens et les entreprises soient invités à ne fournir qu'une seule fois à une administration publique les mêmes informations, lesquelles peuvent ensuite être réutilisées.

Le règlement devrait également **respecter pleinement le droit fondamental à la protection des données à caractère personnel** aux fins de l'échange de justificatifs entre autorités compétentes d'États membres différents.

Exigences de qualité: afin que le portail numérique unique réponde aux besoins des utilisateurs, les députés ont proposé d'établir des normes en matière de qualité des informations. Pour être lisible, le portail numérique unique devrait fournir **des informations claires, exactes et à jour**, recourir le moins possible à une terminologie complexe et employer seulement des acronymes qui simplifient le texte, sont **faciles à comprendre** et ne nécessitent pas de connaissance préalable du sujet ou du domaine juridique.

À cet égard, les députés ont proposé une série d'amendements afin de s'assurer que les pages web nationales et de l'Union relevant du champ d'application de la proposition soient également accessibles aux utilisateurs handicapés.

La Commission devrait **garantir le respect des exigences de qualité par l'interface utilisateur commune**, et en particulier sa disponibilité et son accessibilité en ligne par différents canaux, la facilité de navigation sur l'interface et la clarté des informations qu'elle contient.

Lorsqu'un service d'assistance ou de résolution de problèmes vers lequel le portail renvoie ne répond plus aux besoins des utilisateurs, la Commission pourrait **suspendre le lien** entre celui-ci et le portail après avoir consulté le coordonnateur national de l'État membre ou des États membres concernés et, le cas échéant, **le groupe de coordination du portail**. La Commission et le ou les coordonnateurs nationaux concernés adopteraient un plan d'action commun proposant des mesures en vue d'améliorer le service et de rétablir le lien avec le portail.

Accès aux procédures en ligne: les procédures en ligne visées à l'annexe II relatives à l'article 5 seraient obligatoires pour les États membres. Par conséquent, les États membres devraient veiller à ce que les procédures de l'article 5 soient disponibles **entièrement en ligne** et accessibles à tous les utilisateurs.

Par ailleurs, le texte amendé garantit que, si les États membres fournissent certaines procédures à leurs ressortissants, ils devraient également les **fournir de façon non discriminatoire aux utilisateurs transfrontières** afin que ceux-ci puissent exercer leurs droits sur le marché intérieur qui découlent du droit de l'Union et se conformer à ces obligations et règles.