

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) - 13/09/2018 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 539 voix pour, 61 contre et 17 abstentions, une résolution législative 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) n° 1024/2012.

La position du Parlement européen adoptée en première lecture suivant la procédure législative ordinaire a modifié la proposition de la Commission comme suit:

Finalités: le règlement établirait **un portail interactif et facile à utiliser** qui devrait orienter ses utilisateurs, à partir de leurs besoins, vers les services les mieux à même d'y répondre afin de faciliter les activités quotidiennes des citoyens et des entreprises et de réduire les obstacles qu'ils peuvent rencontrer sur le marché intérieur.

Le portail contribuerait à **améliorer la transparence des législations et des réglementations** dans des domaines tels que les voyages, le séjour, la retraite, les études, l'emploi, la santé, les véhicules, les droits des consommateurs et les droits de la famille. En outre, il répondrait à la méconnaissance des règles en matière de protection des consommateurs et de marché intérieur, et réduirait les coûts de mise en conformité qui incombent aux entreprises.

Le portail mis en place par la Commission et les États membres 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 les sites internet nationaux et de l'Union pertinents.

Principe «une fois pour toutes» et protection des données: le règlement faciliterait l'utilisation des procédures en ligne, y compris par des utilisateurs d'autres États membres, et faciliterait **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 respecterait 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.

Procédures à offrir intégralement en ligne: chaque État membre devrait veiller à ce que les utilisateurs puissent accéder à toutes les procédures énumérées à l'annexe II du règlement et les accomplir

intégralement en ligne, à condition que la procédure en question ait été établie dans l'État membre concerné.

L'Annexe II couvrirait, entre autres, la demande d'une attestation d'enregistrement d'une naissance, la demande d'une preuve de résidence, la présentation d'une première demande d'admission dans un établissement d'enseignement supérieur, une demande de reconnaissance académique de diplômes, de carte européenne d'assurance maladie (CEAM), d'attestation de réception de la déclaration d'impôt sur le revenu ou sur les sociétés ou d'attestation d'immatriculation d'un véhicule.

Exigences de qualité: afin que le portail numérique unique réponde aux besoins des utilisateurs, le Parlement a proposé d'établir des **normes en matière de qualité des informations**. Ainsi, les informations devraient: i) être conviviales, ii) permettre aux utilisateurs de trouver et comprendre aisément les informations, iii) être exactes et suffisamment complètes, iv) mentionner le nom de l'autorité compétente responsable de leur contenu, v) être accessibles dans une langue officielle de l'Union qui est largement comprise par le plus grand nombre possible d'utilisateurs transfrontières.

Par ailleurs, en cas de **dégradation** de la qualité des informations, des procédures et des services d'assistance et de résolution de problèmes fournis par les autorités compétentes, la Commission pourrait: i) informer le coordonnateur national concerné et demander la prise de mesures correctrices; ii) soumettre pour discussion au sein du groupe de coordination du portail des actions recommandées pour améliorer le respect des exigences de qualité; iii) suspendre temporairement le lien entre le portail et les informations, procédures ou services d'assistance ou de résolution de problèmes.

Traduction des informations: lorsqu'un État membre ne fournit pas certaines informations, explications et instructions dans une langue officielle de l'Union largement comprise par le plus grand nombre possible d'utilisateurs transfrontières, cet État membre devrait **demander à la Commission de fournir des traductions** dans cette langue, dans les limites du budget disponible de l'Union. La traduction pourrait se limiter aux informations dont les utilisateurs ont besoin pour comprendre les règles et exigences de base qui s'appliquent à leur cas.

Accès transfrontière aux procédures en ligne: 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.

Entrée en vigueur: les autorités municipales disposeraient de **4 ans** au maximum à compter de l'entrée en vigueur du règlement pour mettre en œuvre l'exigence visant à fournir des informations sur les règles, les procédures et les services d'assistance et de résolution de problèmes relevant de leur responsabilité.

Les dispositions du règlement relatives aux procédures devant être proposées intégralement en ligne, à l'accès transfrontière aux procédures en ligne et au système technique pour l'échange transfrontière automatisé de justificatifs conformément au principe «une fois pour toutes» devraient être mises en œuvre au plus tard **5 ans** après l'entrée en vigueur du règlement.