Journal officiel
de l'Union européenne

FR
Série C

C/2025/5013

16.9.2025

COMMUNICATION DE LA COMMISSION

Lignes directrices relatives à l'application du règlement sur le portail numérique unique Programme de travail 2025-2026

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

(C/2025/5013)

INTRODUCTION

Le règlement (UE) 2018/1724 établissant un portail numérique unique (ci-après le «portail») vise à faciliter l'accès en ligne aux informations, procédures administratives et services d'assistance qui sont nécessaires aux citoyens et aux entreprises pour se déplacer à l'intérieur de l'Union et pour exercer une activité commerciale dans un autre État membre, s'y établir ou y développer leur activité.

En son article 31, paragraphe 1, il prévoit l'adoption d'un programme de travail annuel qui établit les actions visant à faciliter l'application de ses dispositions ([1]).

Connu et promu sous le nom «Your Europe», le portail numérique unique, qui apporte une contribution majeure à la transition numérique (conformément aux objectifs de la décennie numérique de l'Europe) et représente un outil essentiel pour le marché unique, constitue une priorité pour la Commission, car il contribue à la compétitivité de l'Union européenne (UE) et de ses entreprises, et plus particulièrement des petites et moyennes entreprises (PME) ([2]).

L'initiative soutient résolument trois objectifs clés: i) alléger la charge administrative qui pèse sur les citoyens et les entreprises qui exercent ou veulent exercer les droits que leur confère le marché intérieur; ii) éliminer les discriminations; et iii) assurer le fonctionnement efficace du marché intérieur en ce qui concerne la mise à disposition d'informations, de procédures et de services de résolution de problèmes.

Le présent quatrième programme de travail fixe le calendrier des nouvelles actions visant à mettre pleinement en œuvre le portail. Ces actions seront axées sur les aspects suivants:

— la fourniture continue d'informations actualisées, conviviales et non redondantes,

— la mise en ligne de toutes les procédures relevant du champ d'application du règlement après l'expiration du délai de décembre 2023 prévu dans le règlement, et le suivi de ces progrès,

— le déploiement complet du système technique «une fois pour toutes» (OOTS), sur la base de l'infrastructure technique lancée en décembre 2023.

Le 24 septembre 2024, le présent programme de travail a été examiné au sein du groupe de coordination du portail, conformément à l'article 31, paragraphe 2, du règlement. L'exécution du programme de travail fera l'objet d'un suivi et d'un réexamen chaque année aussi bien sur la plateforme collaborative en ligne du groupe de coordination du portail que durant les réunions dudit groupe.

Les coordonnateurs nationaux sont invités à élaborer un programme de travail national afin d'évaluer les progrès accomplis et de définir d'autres actions visant à combler les lacunes restantes. Ils sont invités à réviser leur programme de travail national une fois par an et à en communiquer la version révisée à la Commission et au groupe de coordination.

Aux fins de la présente communication de la Commission, on entend par:

— «autorité compétente»: toute autorité ou instance d'un État membre établie au niveau national, régional ou local et dotée de compétences particulières en ce qui concerne les informations, les procédures, le système technique «une fois pour toutes» et les services d'assistance relevant du règlement,

— «coordonnateurs nationaux»: les représentants désignés par les États membres en vertu de l'article 28 du règlement.

([1]) Les programmes de travail précédents ont porté respectivement sur les périodes 2019-2020 (JO C 257), 2021-2022 (JO C 71) et 2023-2024 (JO C 172).

([2]) Comme l'a souligné la Commission dans sa communication du 16 mars 2023 intitulée «Le marché unique a 30 ans» [COM(2023) 162 final] et dans sa communication du 16 mars 2023 intitulée «La compétitivité à long terme de l'UE: se projeter au-delà de 2030» [COM(2023) 168 final].

1. QUALITÉ DES INFORMATIONS ET DES SERVICES

Objectif 1.1: Garantir l'exhaustivité et la qualité des informations

Référence

Articles 4 et 5 du règlement sur l'accès aux informations; article 9 sur la qualité des informations sur les droits, les obligations et les règles; article 10 sur la qualité des informations sur les procédures; article 12 sur la traduction.

Contexte

Le portail doit fournir aux citoyens et aux entreprises des informations suffisamment complètes pour leur permettre d'exercer pleinement leurs droits découlant du droit de l'Union et des législations nationales, en conformité avec les règles et obligations applicables.

À l'annexe I du règlement figure la liste des domaines dans lesquels la Commission et les États membres doivent faire en sorte que toutes les informations utiles aux citoyens et aux entreprises soient disponibles en ligne: les droits et obligations à l'échelle de l'UE sont expliqués sur le portail «Your Europe»; les informations sur la mise en œuvre et les règles nationales sont fournies par les autorités des États membres sur les sites internet nationaux et, après notification par les États membres, sont accessibles à partir du portail «Your Europe» au moyen i) de liens sur les pages de contenu du portail «Your Europe» et ii) de la fonction de recherche du portail «Your Europe».

La Commission propose également des services de traduction aux États membres pour leur permettre de remplir les obligations qui leur incombent en vertu de l'article 12 du règlement.

Comment et quand?

	Quand	Quoi	Qui
1.1.1.	En continu	Vérifier l'exhaustivité, la traduction et la qualité des informations suivantes, et résoudre les problèmes les concernant: — les informations visées aux annexes I et II, — les informations communiquées au niveau municipal, — la notification de pages internet à la Commission.	Commission Coordonnateurs nationaux Autorités compétentes
1.1.2.	T2 de chaque année	Réexaminer les orientations de la Commission sur l'application de l'annexe I.	Commission Coordonnateurs nationaux
1.1.3.	En continu	Améliorer le portail «Your Europe» en vue de le rendre plus convivial.	Commission Coordonnateurs nationaux
1.1.4.	T1 2025-T4 2026	Étudier l'agrégation et la publication des informations relatives aux règles applicables aux produits et à la fiscalité (y compris les développements informatiques nécessaires).	Commission Coordonnateurs nationaux
1.1.5.	En continu	Traduire les informations en vue de remplir les obligations prévues à l'article 12 du règlement.	Commission Coordonnateurs nationaux
1.1.6.	En continu	Établir un tableau de bord sur l'utilisation du portail «Your Europe» (utilisateurs, États membres, informations consultées et procédures).	Commission

	Quand	Quoi	Qui
1.1.7.	En continu	Créer des liens entre le règlement sur le portail et les nouvelles initiatives législatives en faisant entrer les informations régies par les nouvelles propositions dans le champ de l'annexe I (par exemple les informations sur les droits des citoyens au titre de l'espace européen des données de santé ou les informations sur les règles en matière de transport de marchandises).	Commission
1.1.8.	T4 2025	Améliorer les résultats de l'interface utilisateur de recherche du portail: évaluer la hiérarchisation des liens lorsqu'ils sont affichés dans la page de résultats de l'interface utilisateur de recherche du portail sur la base des préférences d'ordre personnalisées fournies par les utilisateurs des autorités nationales dans les services d'appui, ainsi que des retours d'information des visiteurs (pouce levé/pouce baissé) recueillis par l'intermédiaire de l'interface.	Commission

Objectif 1.2: Éviter les doublons

Référence

Considérants 17 et 55, article 19, paragraphe 6, et article 30 du règlement.

Contexte

Le règlement invite les États membres et la Commission à fournir une source unique pour chaque information requise sur le portail, et à éviter dans la mesure du possible de créer des doublons, qu'ils soient complets ou partiels. L'objectif est d'éviter de semer la confusion chez les utilisateurs en les renvoyant vers différents portails contenant des informations similaires, mais pas complètement identiques, sur un même sujet. Des sources uniques d'information facilitent également l'actualisation des données et réduisent le risque de présenter des informations contradictoires.

Seules les informations destinées exclusivement aux citoyens et aux entreprises, et leur expliquant leurs droits et leurs obligations, peuvent être retenues pour le portail. Elles ne devraient pas être mélangées à d'autres contenus, tels que des informations sur des mesures en préparation, qui visent d'autres publics (experts, journalistes, fonctionnaires, etc.).

La Commission applique ce principe à sa propre présence sur internet et s'efforce d'intégrer et d'héberger, sur le portail «Your Europe», toutes les informations au niveau de l'UE qui renseignent les citoyens et les entreprises sur leurs droits et obligations dans le marché unique. Il s'agit d'un exercice continu, complexe et de longue haleine. Des exceptions seront faites dans les cas où des actes législatifs de l'UE distincts imposent la création d'un site internet particulier. Toutefois, même dans ces cas et dans la mesure du possible, l'option privilégiée est l'intégration dans le portail/«Your Europe». Les contenus décrivant les politiques et les processus, quant à eux, doivent être hébergés sur le site institutionnel de la Commission et sur les différents sites internet des directions générales responsables.

Comment et quand?

	Quand	Quoi	Qui
1.2.1.	En continu	Améliorer les informations au niveau de l'UE: — intégrer davantage les informations pratiques au niveau de l'UE destinées aux citoyens et aux PME dans le portail «Your Europe», — mettre en œuvre une approche intégrée entre le portail «Your Europe» et les autres sites de l'UE afin d'assurer une navigation fluide et d'éviter les doublons grâce à la coopération entre les services de la Commission, — établir une distinction claire entre les informations sur les règles applicables, présentées sur le portail «Your Europe», et celles sur les politiques, fournies sur le site institutionnel de la Commission et les sites de ses directions générales.	Commission

	Quand	Quoi	Qui
1.2.2.	En continu	S'employer à réduire et à éviter les doublons: — actualiser les mesures visant à réduire et à éviter les doublons, y compris en recensant les synergies avec les évaluations de l'interopérabilité effectuées conformément au règlement pour une Europe interopérable, — contrôler l'approche intégrée au niveau national afin d'éviter que les mêmes informations soient présentées sur différents portails nationaux, — détecter les doublons sur les sites internet de la Commission et des États membres et étudier les solutions possibles pour une meilleure répartition du contenu, — échanger des bonnes pratiques.	Commission Coordonnateurs nationaux Autorités compétentes

2. DÉVELOPPEMENT INFORMATIQUE, NUMÉRISATION DES PROCÉDURES ET COLLECTE DES DONNÉES

Objectif 2.1: Procédures à offrir intégralement en ligne et connexion au système technique «une fois pour toutes»

Référence:

Articles 6 et 13 du règlement, respectivement sur les procédures à offrir intégralement en ligne et l'accessibilité pour les utilisateurs transfrontières.

Contexte

Le portail doit permettre aux utilisateurs d'accéder facilement aux procédures administratives nationales. À cette fin, le règlement impose à tous les États membres de veiller à ce que les utilisateurs puissent accéder à toutes les procédures énumérées à l'annexe II et les accomplir intégralement en ligne (article 6). En d'autres termes, les utilisateurs devraient être en mesure d'effectuer toutes les étapes par voie électronique, par l'intermédiaire d'un service en ligne, même en cas de difficulté ou de handicap sous quelque forme ce que soit. Le règlement établit aussi une liste non exhaustive de critères spécifiques devant être respectés.

La Commission étudie systématiquement les possibilités d'étendre le champ de l'annexe II à d'autres procédures résultant des nouveaux actes législatifs adoptés à l'échelle de l'UE. La Commission met à jour chaque année une note explicative publiée en 2020, qui est axée sur le champ d'application des procédures énumérées à l'annexe II et vise à résoudre les problèmes qui se posent au cours des travaux sur la numérisation des procédures concernées.

La Commission a créé un répertoire commun d'informations sur le marché intérieur (IMI), qui permet aux États membres de notifier à la Commission et aux autres États membres les motifs et les circonstances pour lesquels les procédures requièrent une présence en personne.

L'une des obligations qui en découle est que les procédures déjà en ligne doivent également être intégralement accessibles aux utilisateurs transfrontières (article 13). Autrement dit, si une procédure est accessible aux ressortissants d'un État membre donné, toutes les étapes de cette procédure doivent également être accessibles aux utilisateurs des autres États membres et aux utilisateurs de l'État membre en question qui vivent dans un autre État membre. Le champ d'application en la matière est plus large et couvre toutes les procédures relatives aux thèmes relevant de l'annexe I.

Un État membre peut, si nécessaire, avoir recours à des solutions techniques distinctes pour les utilisateurs transfrontières, mais dans ce cas, il doit tout particulièrement veiller à ce que la procédure aboutisse au même résultat et ne soit pas plus contraignante que celle offerte aux utilisateurs présents sur son territoire.

Une attention particulière doit être portée aux obstacles que peuvent rencontrer les utilisateurs transfrontières, comme les champs de formulaire qui ne permettent pas de saisir un numéro de téléphone, un préfixe téléphonique ou un code postal d'un autre pays, les frais qui ne peuvent être réglés qu'au moyen de systèmes qui ne sont pas (largement) à la disposition des utilisateurs transfrontières, l'absence d'explications détaillées dans une langue comprise par ces derniers, l'impossibilité de transmettre par voie électronique des justificatifs délivrés par des autorités situées dans un autre État membre et la non-reconnaissance des moyens électroniques d'identification émis dans d'autres États membres.

Enfin, toute procédure nécessitant l'échange transfrontière de justificatifs doit être cartographiée et rendue possible dans les services communs de l'OOTS et les autorités compétentes concernées doivent être connectées au système (voir également l'objectif 2.3) ([3]).

Dans certains domaines (la directive sur les services, la directive sur les qualifications professionnelles ou les directives sur les marchés publics, par exemple), l'accès non discriminatoire aux procédures pour les utilisateurs transfrontières constitue déjà une exigence juridique venant s'ajouter au principe de non-discrimination inscrit dans le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

Le délai pour offrir des procédures intégralement en ligne a expiré en décembre 2023. Le présent programme de travail visera avant tout à combler les lacunes qui subsistent et à affiner les outils de suivi permettant de mesurer le degré de conformité, notamment au moyen d'un tableau de bord de la mise en œuvre. Afin de permettre de solides avancées dans cette mise en œuvre, les domaines prioritaires devraient être définis conformément au mandat politique de la nouvelle Commission.

Les programmes de l'UE aideront les États membres à atteindre ce but, par exemple le programme «Horizon Europe», le programme pour une Europe numérique, les programmes de la politique de cohésion pour la période 2021-2027, ainsi que le programme relatif à l'instrument d'appui technique ([4]) (IAT). Les autorités compétentes sont invitées à prendre contact avec les coordonnateurs nationaux responsables de ces programmes de financement sur leur territoire.

Afin de fournir un aperçu de la mise en œuvre du règlement dans tous les États membres de l'UE, la Commission a amélioré l'alignement de la méthode d'évaluation comparative des services d'administration en ligne (*eGovernment Benchmark*) sur le règlement en y ajoutant des indicateurs mesurables pertinents.

Comment et quand?

	Quand	Quoi	Qui
2.1.1.	T4 2025	Combler les lacunes qui subsistent en offrant intégralement en ligne les procédures relevant du champ de l'annexe II.	Autorités compétentes Coordonnateurs nationaux
2.1.2.	En continu	Lever les obstacles qui subsistent pour faire en sorte que, lorsqu'une procédure relevant du champ de l'annexe I est accessible et peut être accomplie en ligne par des utilisateurs non transfrontières, elle soit également accessible et puisse être complétée en ligne par des utilisateurs transfrontières de manière non discriminatoire.	Autorités compétentes Coordonnateurs nationaux
2.1.3.	T2 de chaque année	Réexaminer la note explicative sur l'application des procédures énumérées à l'annexe II et toutes ses modifications.	Commission Coordonnateurs nationaux
2.1.4.	En continu	Rendre compte des progrès accomplis dans l'offre de procédures intégralement en ligne, notamment en notifiant les pages internet correspondantes dans le répertoire des liens et en encourageant l'utilisation des catalogues de services publics.	Coordonnateurs nationaux
2.1.5.	T2 de chaque année	Suivre les progrès au moyen d'outils de suivi tels que la méthode d'évaluation comparative des services d'administration en ligne (*eGovernment Benchmark*).	Commission
2.1.6.	En continu	Mettre en place des activités visant à mieux faire connaître les programmes de financement existants qui sont disponibles pour la mise en œuvre du portail.	Commission

([3]) Sans préjudice des considérants 23 et 50 du règlement.

([4]) L'instrument d'appui technique fournit une expertise technique sur mesure aux États membres afin de les aider dans la conception, le développement et la mise en œuvre de réformes, notamment dans le cadre de la stratégie de transition numérique des administrations nationales.

	Quand	Quoi	Qui
2.1.7.	En continu	Notifier toutes les procédures pertinentes qui requièrent une présence en personne ou une livraison en personne à la Commission (article 6, paragraphe 4) par l'intermédiaire du répertoire commun mis en œuvre dans le système d'information du marché intérieur (IMI).	Coordonnateurs nationaux Autorités compétentes
2.1.8.	En continu	Créer des liens entre le règlement sur le portail et les nouvelles initiatives législatives en faisant entrer les procédures administratives régies par les nouvelles propositions dans le champ de l'annexe II.	Commission

Objectif 2.2: Contribuer au développement des outils informatiques au niveau de l'UE et garantir l'interopérabilité entre les outils informatiques des États membres et de la Commission

Référence

Article 21 du règlement, sur les responsabilités en ce qui concerne les applications TIC sous-tendant le portail.

Contexte

Comme le prévoit le règlement, le fonctionnement du portail repose sur des outils techniques, qui comprennent: une fonction de recherche et un outil commun de recherche de services guidant l'utilisateur final vers les informations, les procédures et les services d'assistance; un outil de recueil d'avis des utilisateurs sur la qualité des services; un outil permettant de signaler les obstacles au sein du marché unique et de suivre les entraves qui en résultent; un outil permettant la collecte de statistiques d'utilisation; un tableau de bord servant d'interface pour les pouvoirs publics et la Commission.

Des lignes directrices et une documentation technique sur ces outils et ce soutien sont fournies par la Commission, entre autres par l'intermédiaire de la page internet SDG Library.

Comment et quand?

	Quand	Quoi	Qui
2.2.1.	T4 2025	Étendre la fonctionnalité des collecteurs existants afin de vérifier la conformité des pages internet du portail avec les exigences telles que la présence du logo «Your Europe», l'outil de recueil d'avis, les coordonnées des autorités compétentes, l'indication de la dernière mise à jour, etc.	Commission
2.2.2.	T4 2025	Créer une section de suivi supplémentaire dans le tableau de bord du portail afin de visualiser et d'analyser les résultats des données provenant des collecteurs et de prendre les mesures correctives appropriées.	Commission Coordonnateurs nationaux
2.2.3.	En continu	Tenir à jour, continuer à développer et améliorer: — les outils informatiques communs du portail, en portant une attention particulière à l'automatisation des tâches et à l'élaboration des exigences juridiques restantes, notamment la mise à jour et la poursuite du développement de l'outil de suivi des obstacles au marché unique (*Single Market Barriers Tracker*), — le répertoire de liens, y compris le nouveau module sur les procédures, afin que les États membres puissent transmettre les données nécessaires et, si possible, automatiser le processus, — la fonction de recherche destinée à faciliter l'accès des entreprises et des citoyens aux informations de l'UE et des États membres, y compris la possibilité de hiérarchiser les liens sur la base d'un attribut et/ou d'un retour d'information des utilisateurs, — le système de gestion du contenu du portail «Your Europe» afin que le plein potentiel du projet de portail puisse être réalisé.	Commission

	Quand	Quoi	Qui
2.2.4.	En continu	Contrôler: 1. la collecte des statistiques et le recueil des avis relatifs à tous les services; 2. l'insertion, sur les pages nationales faisant partie du portail, de liens: — vers l'outil commun de recueil d'avis des utilisateurs, sur les pages qui ne disposent pas d'un outil national de recueil d'avis, — vers l'outil de recherche de services d'assistance, — vers l'outil de suivi des obstacles au marché unique (*Single Market Barriers Tracker*, anciennement «outil relatif aux obstacles au marché unique»).	Commission Coordonnateurs nationaux
2.2.5.	T4 2026	Évaluer l'automatisation complète de la fonctionnalité de collecteur JavaScript: réaliser une analyse afin d'étudier la faisabilité d'une automatisation complète de la fonctionnalité de collecteur JavaScript, en veillant à ce que l'ensemble de données soit mis à jour régulièrement.	Commission

Objectif 2.3: Système technique «une fois pour toutes»

Référence

Article 14 du règlement

Contexte

Conformément à l'article 14 du règlement sur le portail, la Commission, en coopération avec les États membres, a mis en place le système technique «une fois pour toutes» (OOTS) permettant l'échange transfrontière automatisé de justificatifs entre les autorités compétentes des États membres responsables des procédures relevant du champ de l'annexe II du règlement et de son article 1er. Conformément au délai prévu dans le règlement, les «services communs de l'OOTS», c'est-à-dire l'infrastructure de base de l'OOTS, dont le développement et la maintenance sont assurés par la Commission, ont été mis en service avec succès le 12 décembre 2023.

Tout au long de l'année 2023, et en 2024, la Commission a fourni une série de services soutenant les travaux de mise en œuvre des États membres, en organisant notamment des événements d'essai à grande échelle appelés «Projectathons» et «Accelerators». Cette contribution a permis à de nombreux États membres de poursuivre leurs avancées techniques et de passer progressivement de la phase de développement à la préparation à l'entrée en production pour 12 d'entre eux, et aux premières transactions initiées par les utilisateurs finaux dans le cadre d'une procédure sélectionnée pour trois d'entre eux.

Des difficultés subsistent en ce qui concerne l'intégration des autorités compétentes agissant en tant que fournisseurs ou demandeurs de justificatifs par l'intermédiaire de leurs portails de procédures. À ce titre, il s'agit d'une étape essentielle pour l'achèvement et l'usage effectifs de l'OOTS, en vue de rendre les services des États membres pleinement accessibles aux citoyens et aux entreprises. Pour soutenir cet effort, l'équipe «une fois pour toutes» de la Commission établit des passerelles techniques avec les systèmes existants dans des domaines de données spécifiques (par exemple, EMREX pour l'éducation, EUCARIS pour l'immatriculation des véhicules). Il sera ainsi possible d'intégrer «par lots» les autorités compétentes déjà connectées à ces systèmes spécifiques.

D'autres synergies sont à l'étude, notamment entre le portefeuille européen d'identité numérique introduit par le règlement eIDAS2 et l'OOTS, afin d'optimiser les investissements réalisés par les États membres et la Commission dans ces deux initiatives.

Comment et quand?

	Quand	Quoi	Qui
2.3.1.	En continu	Assurer la maintenance et le développement des services communs de l'OOTS dans l'environnement de production: — continuer à exploiter les services communs dans l'environnement de production et achever le déploiement d'une infrastructure entièrement multinuage soutenue simultanément par de multiples fournisseurs d'informatique en nuage afin de garantir la fiabilité, la disponibilité, l'évolutivité et la résilience, — finaliser le déploiement du plan de continuité des activités (PCA) des services communs et d'un plan de catastrophe et de rétablissement (DRP),	Commission

	Quand	Quoi	Qui
		— finaliser et adopter une série de procédures de gouvernance informatique nécessaires à des opérations stables et solides, — continuer à améliorer la sécurité des services communs à tous les niveaux, — continuer à fournir le service d'assistance des services communs.	
2.3.2.	En continu	Fournir des services d'essais et d'intégration: — continuer à proposer en ligne les services d'essai de bout en bout de l'OOTS, dans tous les environnements possibles et conformément aux cadres juridiques nécessaires, et poursuivre l'organisation de grands événements d'essai tels que les Projectathons, — continuer à soutenir l'intégration des autorités compétentes, des portails d'administration en ligne et des sources de données authentiques des États membres, — continuer à investir l'échelon local pour soutenir les États membres dans les efforts qu'ils déploient pour intégrer les autorités compétentes en organisant des évènements nationaux «une fois pour toutes».	Commission
2.3.3.	En continu	Garantir la disponibilité des services de l'OOTS dans l'ensemble de l'UE: — poursuivre la cartographie des types de justificatifs provenant des différentes sources authentiques pour chaque procédure relevant du champ d'application de l'article 1er, — poursuivre l'élaboration d'un langage propre au domaine et convenu/compris par tous afin de garantir la formulation précise des exigences procédurales et leur mise en correspondance avec les types de justificatifs dans l'ensemble de l'UE, — encourager et surveiller le lancement des services alimentés par l'OOTS qui sont disponibles en ligne pour les citoyens et les entreprises transfrontières.	Commission Coordonnateurs nationaux Autorités compétentes
2.3.4.	En continu	Collaborer avec eIDAS1 et le cadre européen relatif à une identité numérique (connu sous le nom d'eIDAS2), y compris le portefeuille européen d'identité numérique, afin d'exploiter autant que possible les synergies recensées dans le cadre du groupe de contact sur les synergies et l'interopérabilité entre l'OOTS et le portefeuille européen d'identité numérique: — continuer à soutenir le portefeuille européen d'identité numérique pour réutiliser les services communs de l'OOTS, — déployer des services d'essai et piloter les synergies entre le portefeuille européen d'identité numérique et les services communs de l'OOTS, — continuer à œuvrer à une solution pour tous les cas d'utilisation de la représentation, y compris lorsqu'une personne physique représente une personne morale.	Commission Coordonnateurs nationaux
2.3.5.	En continu	Développer de nouvelles fonctionnalités: — mettre en œuvre des fonctionnalités de découverte dynamique dans l'espace de données de l'OOTS, fournies par la solution SMP (*Service Metadata Published*), — élaborer et mettre en œuvre un nouveau tableau de bord technique pour régir les opérations de l'OOTS, — mettre en place des passerelles avec les systèmes sectoriels dans le domaine de l'éducation, des entreprises et des véhicules, — étudier la possibilité de mettre en œuvre la traduction automatisée des justificatifs.	Commission
2.3.6.	En continu	Activités de communication: — poursuivre l'initiative «*Europe Goes Live*» lancée en Finlande en 2024, — veiller à ce que la plateforme «Once-Only Hub» et son bulletin d'information restent disponibles en ligne, — poursuivre l'organisation d'évènements axés sur la promotion de l'OOTS et la participation à de tels évènements.	Commission

	Quand	Quoi	Qui
2.3.7.	En continu	Continuer à positionner l'OOTS comme l'un des espaces de données les plus avancés et ses éléments constitutifs aux niveaux européen et national en tant qu'éléments réutilisables pour d'autres espaces de données et initiatives pertinentes.	Commission
2.3.8.	T2 2026	Mettre les services de l'OOTS à la disposition des citoyens et des entreprises pour toutes les procédures relevant du champ d'application.	Coordonnateurs nationaux Autorités compétentes
2.3.9.	T1–T4 2026	Achever l'intégration et veiller à ce que toutes les autorités nationales compétentes relevant du champ d'application de l'OOTS soient connectées en tant que fournisseur et/ou demandeur de justificatifs.	Coordonnateurs nationaux Autorités compétentes

Objectif 2.4: Rapports sur le fonctionnement du portail et du marché unique

Référence

Articles 26, 27 et 36 du règlement.

Contexte

L'outil de suivi des obstacles au marché unique (*Single Market Barriers Tracker*, anciennement «outil relatif aux obstacles du marché unique) est un environnement en ligne convivial prévu par le règlement et permettant aux citoyens et aux entreprises de signaler les obstacles qu'ils rencontrent lorsqu'ils exercent les droits dont ils bénéficient au titre du marché intérieur et de communiquer leur avis à cet égard de façon anonyme. Le règlement prévoit également que les États membres et la Commission analysent les problèmes soulevés par les utilisateurs au moyen de l'outil de suivi des obstacles au marché unique (*Single Market Barriers Tracker*), fassent des recherches à leur sujet et y remédient, lorsque cela est possible, en prenant des mesures appropriées. Par conséquent, l'outil a été rebaptisé «outil de suivi des obstacles au marché unique» (*Single Market Barriers Tracker*).

Le règlement dispose également que la Commission doit publier les récapitulatifs en ligne des problèmes recensés au travers des informations communiquées par les utilisateurs du portail au moyen de l'outil de suivi des obstacles au marché unique (*Single Market Barriers Tracker*) ou au travers des avis des utilisateurs et des statistiques concernant les utilisateurs.

En outre, le règlement prévoit des rapports tous les deux ans sur sa mise en œuvre, y compris une évaluation du marché intérieur sur la base des statistiques collectées, des avis des utilisateurs et des rapports sur les obstacles au marché unique.

Plusieurs outils, mentionnés dans le règlement, aideront la Commission à recueillir des informations pertinentes sur la numérisation des services publics dans l'UE. Les récapitulatifs des problèmes, les rapports semestriels et d'autres outils (rapport statistique fondé sur certains indicateurs publiés dans une version mise à niveau du tableau d'affichage du marché unique, rapport annuel sur les performances du marché unique) aideront la Commission à prendre des décisions éclairées en ce qui concerne le marché intérieur. Ils aideront également les États membres à recenser les problèmes signalés et à y remédier de manière appropriée.

Comment et quand?

	Quand	Quoi	Qui
2.4.1.	T1-T4 2025	Étudier la possibilité d'intégrer les rapports analytiques de l'outil de suivi des obstacles au marché unique (*Single Market Barriers Tracker*) dans l'outil de gestion du portail.	Commission
2.4.2.	T1-T4 2026	Étudier la possibilité d'intégrer les associations citoyennes pour leur permettre de signaler les obstacles au marché unique, à l'instar des associations professionnelles en 2023-2024.	Commission

3. SERVICES D'ASSISTANCE

Objectif 3.1: Garantir des services d'assistance faciles à trouver et améliorer en permanence la qualité

Référence

Articles 7, 11 et 16 du règlement.

Contexte

Le portail offre aux utilisateurs un accès aisé à un large éventail de services d'assistance, leur indique ce qu'ils peuvent attendre de ces services et les oriente vers le service le plus approprié.

Outre les services d'assistance énumérés à l'annexe III, d'autres services ont rejoint le portail sur une base volontaire depuis son lancement, notamment: Les centres européens des consommateurs, le bureau d'assistance en matière de propriété intellectuelle, *Your Europe* — Conseil, SOLVIT et le centre de contact Europe Direct.

Si nécessaire, pour répondre aux besoins des utilisateurs, les coordonnateurs nationaux peuvent également proposer à la Commission d'inclure des services d'assistance privés ou semi-privés, pour autant que les exigences de qualité du portail soient remplies. L'Office allemand pour l'égalité de traitement des travailleurs de l'Union européenne a opté pour cette logique.

Le présent programme de travail mettra l'accent sur le plein fonctionnement de la boucle d'amélioration de la qualité et sur l'amélioration de la trouvabilité.

Comment et quand?

	Quand	Quoi	Qui
3.1.1.	En continu	Vérifier que les prestataires de services respectent les règles en ce qui concerne la fourniture de pages d'accueil, de boucles de rétroaction et de statistiques sur les demandes et veiller à l'application de ces règles.	Commission Coordonnateurs nationaux Autorités compétentes
3.1.2.	En continu	Encourager les prestataires de services et organiser des échanges de bonnes pratiques afin de tirer pleinement parti des retours d'information et des statistiques sur les demandes en vue d'une amélioration continue des services.	Commission Coordonnateurs nationaux Autorités compétentes
3.1.3.	En continu	Faire en sorte de faire entrer des services supplémentaires d'assistance et de résolution des problèmes dans le champ de l'annexe I.	Commission Coordonnateurs nationaux
3.1.4.	T4 2025	Améliorer la trouvabilité des services d'assistance en développant une fonction de recherche combinée d'informations, de procédures et d'assistance.	Commission

4. PROMOTION

Objectif 4.1: Promouvoir le portail

Référence

Articles 22 et 23 du règlement, respectivement sur le nom, le logo et le label de qualité, et sur la promotion.

Contexte

Le lancement du portail, le 12 décembre 2020, a marqué le début de l'utilisation du logo de «Your Europe» sur toutes les pages nationales et de l'UE qui lui sont consacrées.

Plusieurs activités de communication ont été planifiées, lancées, suivies et réajustées depuis la mise en service du portail afin de mieux faire connaître les avantages pratiques du portail pour son public cible (citoyens et entreprises, en particulier les PME, pour toutes les questions liées au séjour, au travail et à l'exercice d'activités transfrontières dans l'UE).

Une combinaison de canaux a été utilisée en fonction du public cible et des objectifs spécifiques des campagnes, y compris les médias sociaux (dans un but de sensibilisation et d'engagement), la publicité en ligne (l'objectif principal étant d'accroître la trouvabilité du site internet), des événements dans toute l'Europe et des mentions dans le matériel de presse de l'UE (par exemple, le train de mesures de soutien aux PME).

Les campagnes et les activités de référencement naturel (SEO) ont permis de générer 34 millions de visites sur le site internet en 2024, ce qui en fait le site internet de la Commission européenne le plus visité.

Les principaux objectifs des activités de promotion pour la période 2025-2024 sont les suivants:

— sensibiliser davantage le public au sujet des droits et obligations au sein du marché unique de l'UE,

— renseigner les Européens sur les droits et les règles au sein du marché unique, que ce soit à l'échelle de l'UE ou dans les États membres, et les inciter à faire valoir ces droits et à signaler tout problème qu'ils rencontrent,

— promouvoir «Your Europe» auprès des citoyens et des entreprises, en particulier des PME et des entrepreneurs potentiels (dans l'ensemble de l'UE), en tant que marque leur permettant d'obtenir des informations et une assistance de qualité et à jour,

— améliorer la trouvabilité des informations de «Your Europe» et des États membres,

— encourager les utilisateurs à communiquer leur avis sur les services publics,

— démontrer en quoi le portail «Your Europe» apporte une valeur ajoutée aux entreprises et aux citoyens,

— continuer à interagir et à collaborer avec des partenaires (par exemple, les autorités nationales), les services d'assistance du portail et d'autres institutions européennes afin d'amplifier l'image de marque «Your Europe» et d'élaborer ensemble des stratégies,

— commencer à planifier les communications sous la marque «Your Europe» en ce qui concerne les procédures énumérées à l'annexe II, dès que les transactions initiées par les utilisateurs finaux faisant appel au système technique «une fois pour toutes» auront pris de l'ampleur.

Comment et quand?

	Quand	Quoi	Qui
4.1.1.	En continu	Mener des activités de promotion portant sur le portail «Your Europe», les services d'assistance, l'outil de suivi des obstacles au marché unique (*Single Market Barriers Tracker*), les procédures numérisées et l'OOTS auprès des citoyens, des PME et des administrations, et évaluer la réussite de ces activités. Associer les États membres et les autorités compétentes aux communications en tant que co-coordonnateurs des campagnes et initiateurs de campagnes et d'événements nationaux. Coordination avec d'autres institutions pour faire campagne commune autour des thèmes proposés sur le portail «Your Europe».	Commission Coordonnateurs nationaux Autorités compétentes
4.1.2.	T4 2025 T4 2026	Réviser le plan de communication chaque année et mettre en œuvre la version révisée de ce plan.	Commission Coordonnateurs nationaux Autorités compétentes
4.1.3.	En continu	Contrôler les performances du moteur de recherche du portail «Your Europe», notamment par des stratégies de référencement naturel (SEO) et de référencement payant (SEA), et faire en sorte qu'il continue de fournir au grand public les meilleurs résultats de recherche possibles sur les sites internet nationaux.	Commission Coordonnateurs nationaux Autorités compétentes

	Quand	Quoi	Qui
4.1.4.	En continu	Promouvoir l'OOTS dans le contexte de la stratégie européenne pour les données et fournir aux autorités compétentes des brochures ou des fiches d'information expliquant comment fonctionnent les connexions entre l'OOTS, l'IMI, EUCARIS, etc.	Commission Coordonnateurs nationaux Autorités compétentes

5. ACTIONS HORIZONTALES

Comment et quand?

	Quand	Quoi	Qui
5.1.	T4 2026	Adopter un programme de travail pour la période 2027-2028.	Commission
5.2.	T3 2025	Publier un rapport de mise en œuvre conformément à l'article 36 du règlement sur le portail.	Commission
5.3.	T1-T4 2025	Envisager et examiner les évolutions possibles du portail afin de contribuer davantage à la réduction des charges administratives pour les citoyens, les entreprises et les autorités, y compris celles découlant de procédures d'autorisation fragmentées ou non transparentes.	Commission Coordonnateurs nationaux