

# Citoyens d'Europe

## Analyse des demandes reçues par le service d'orientation pendant la phase 1 de l'initiative "Citoyens d'Europe" Novembre 1996 - Novembre 1997

*Le présent document contient une analyse des 3235 demandes  
reçues par le service d'orientation de "Citoyens d'Europe"  
et a pour but d'en faire un résumé purement descriptif.*

<b>I. INTRODUCTION</b>	<b>2</b>
A. Service d'orientation	2
B. Vue d'ensemble	Error! Bookmark not defined.
<b>II. METHODE D'ANALYSE</b>	<b>4</b>
A. Identification du pays où le problème se pose	7
B. Identification du demandeur	7
C. Identification du type de questions	8
D. EVALUATION DES CAS	
<b>III. RESULTAT POUR L'UNION EUROPEENNE</b>	<b>7</b>
A. Identification du pays où le problème se pose	7
B. Identification du demandeur	7
C. Identification du type de questions	8
D. Evaluation des cas	10
<b>IV. EVALUATION DES CAS PAR PAYS</b>	<b>12</b>
Autriche	12
Belgique	
Danemark	
Finlande	
France	
Allemagne	
Grèce	
Irlande	
Italie	
Luxembourg	
Portugal	
Espagne	
Suède	
Pays-Bas	
Royaume-Uni	

## I. Introduction

L'initiative "Citoyens d'Europe" vise à ce que toutes les personnes qui vivent au sein de l'Union européenne puissent accéder facilement aux informations répondant à leurs besoins particuliers en ce qui concerne leurs droits et les opportunités qui existent au sein de l'Union européenne et du marché unique. L'objectif de "Citoyens d'Europe" est de faire prendre conscience aux citoyens de leurs droits et de leur donner des orientations pour résoudre les problèmes d'ordre pratique qu'ils ont pu rencontrer. La phase 1 de "Citoyens d'Europe", lancée en novembre 1996, visait les droits individuels et les opportunités dans trois domaines: vivre, travailler et étudier dans un autre Etat membre de l'Union européenne.

En ce qui concerne les demandes directes de guides et de fiches d'information, plusieurs millions de personnes ont pris contact avec "Citoyens d'Europe". Plus de 400.000 ont fait des demandes par téléphone et encore plus de personnes chercher des informations sur le site Internet "Citoyens d'Europe" (<http://citizens.eu.int>). En pourcentage, par rapport à leur population, ce sont l'Espagne, l'Irlande et l'Italie qui ont les taux de réaction les plus élevés. Des pays comme le Luxembourg, le Portugal, la Grèce et la Finlande ont également bien répondu. Il faut aussi noter que plus de 24 millions de guides ont été imprimés et distribués à travers les canaux européens et nationaux. En fait quelques mois après le lancement de "Citoyen d'Europe", environ 75 millions de personnes (c'est à dire 21% de la population de l'Union) avait entendu parler de cette initiative, d'après les sondages d'opinion réalisés pour la Commission. (*Flash Eurobarometer 59 volume 1-3*)

### Service d'orientation

Plus de 3235 personnes confrontées à des problèmes pratiques découlant du fait de vivre, de travailler ou d'étudier dans un autre Etat membre ont eu recours au service d'orientation "Citoyens d'Europe" entre Nov. 96 et Nov. 97. Les questions ont été analysé pour ce rapport.

En faisant simplement le numéro de téléphone "Citoyens d'Europe" , ces personnes ont demandé conseil sur des situations et/ou des problèmes spécifiques. Dans un délai de trois jours ouvrables, un expert les a rappelées pour leur donner un avis informel et impartial sur les démarches qu'elles devraient entreprendre. Elles étaient notamment orientées vers un organisme - que ce soit à l'échelle communautaire, nationale ou locale - capable de leur donner les conseils appropriés.

Le but du service d'orientation est donc de renforcer la prise de conscience du public qu'il existe des organismes à l'échelle communautaire, nationale et locale qui fournissent toute une gamme de conseils. Ce service est à présent également accessible via le site Internet "Citoyens d'Europe".

Le service d'orientation est fourni par ECAS (Euro Citizens Action Service et ses partenaires) qui est un organisme indépendant, sans but lucratif, sous contrat avec la Commission suite à un appel d'offre.

### **Vue d'ensemble**

Le but de l'analyse est d'identifier les domaines où les citoyens rencontrent des problèmes pratiques afin d'améliorer le fonctionnement du marché intérieur sur une base concrète. Elle est donc utile à la fois pour les Etats membres et pour les institutions européennes.

De nombreuses questions posées au service d'orientation concernaient la sécurité sociale, en particulier pour le chômage, les pensions vieillesse et la santé. D'autres problèmes, tels que le droit de séjour, la reconnaissance professionnelle, l'imposition sur la personne ou des questions concernant les différents programmes communautaires concernant les études, la recherche et la formation ont aussi été soulevés.

Il est clair que la majorité des demandeurs ont été confrontés à des problèmes dans l'exercice de leurs droits simplement parce qu'ils n'étaient pas au courant des règles communautaires applicables à leur situation et qu'ils avaient besoin de l'aide du service d'orientation.

## II. Méthode d'analyse

Chaque demande reçue par le service d'orientation "Citoyens d'Europe" constitue un cas particulier. Les différents cas ont été analysés selon quatre critères:

### A. *Identification du pays où le problème se pose*

Dans une première étape, les cas ont été analysés pour déterminer le pays dans lequel le problème soulevé se posait. Par exemple, la demande d'un citoyen allemand qui souhaiterait obtenir la reconnaissance de son diplôme en Espagne a été considérée comme un cas espagnol.

### B. *Identification du demandeur*

Deux caractéristiques ont été identifiées: la nationalité du demandeur et sa situation professionnelle. Les différentes catégories sont les suivantes: employé, chômeur, retraité, étudiant (y compris apprenti et stagiaire) ou travailleur indépendant. La catégorie "handicapé" a été également prise en compte, si le demandeur s'est identifié comme tel.

### C. *Identification du type de questions*

Dans un premier temps, les cas ont été examinés en vue de déterminer leur relation avec la phase 1 de l'initiative "Citoyens d'Europe"

- "Citoyens d'Europe" - Domaines de la phase 1 - Cette catégorie concerne des questions en relation avec les thèmes couverts par la phase 1 de l'initiative "Citoyens d'Europe" (vivre, travailler et étudier dans un autre pays de l'Union européenne).
- Autres droits induits par l'Union européenne et informations générales sur l'Union - Cette catégorie couvre tous les autres droits dérivés de la législation de l'Union non couverts par la première catégorie; cette catégorie sera partiellement traitée lors la deuxième phase de "Citoyens d'Europe" et le dialogue à venir avec les citoyens. Elle comprend également les demandes d'informations sur les emplois, subventions, allocations, bourses et adresses utiles au sein de l'Union européenne.
- Sujets d'ordre purement national - Cette catégorie reprend tout autre sujet purement national non relatif aux droits des citoyens ou aux demandes d'information sur l'Union européenne.

Dans un second temps, les questions relatives à la phase 1 de l'initiative "Citoyens d'Europe" ont été analysées en détail. Les éléments suivants ont été pris en considération (réponses multiples possibles):

- Accès à l'emploi - conditions à remplir pour obtenir un emploi
- Recherche d'emploi - recherche d'emploi et droits accordés aux citoyens avant qu'ils ne trouvent un emploi

- Reconnaissance professionnelle - reconnaissance des diplômes et/ou de l'expérience professionnelle pour les professions réglementées, c'est à dire les professions réservées aux personnes détenant un diplôme professionnelle spécifique.
- Travailleurs détachés - travailleurs affectés par leur employeur à un poste de travail se situant dans un autre Etat membre
- Travailleurs transfrontaliers - travailleurs qui résident dans un Etat membre et travaillent dans un autre Etat membre (rentrant chez eux au moins une fois par semaine)
- Droit d'établissement - demandeurs qui essaient de s'établir de manière permanente dans un autre Etat membre, soit pour satisfaire des intérêts personnels ou professionnels, soit en mettant en place une structure professionnelle fixe secondaire par rapport à leurs centres d'intérêts principaux
- Liberté de prestation de services - prestations de services sans un établissement nécessairement permanent dans un autre Etat membre (comprend les déplacements chez les clients ou les prestations de services payées sans déplacement chez le client)
- Droit de séjour - droit de vivre dans un autre Etat membre et problèmes liés aux formalités découlant de ce droit
- Droits liés à la famille - droits accordés aux membres de la famille conformément à la législation européenne, mais seulement dans les cas où les membres de la famille sont également citoyens de l'Union européenne
- Droits des citoyens qui ne sont pas membres de l'Union européenne - cas où les droits s'appliquent aux personnes qui ne sont pas membres de l'Union européenne
- Sécurité sociale et avantages sociaux - cette catégories se subdivise en quatre: sécurité sociale (chômage); sécurité sociale (pensions); sécurité sociale (santé); et sécurité sociale (autres) y compris les avantages sociaux. Les thèmes couverts incluent la maladie et la maternité (comprenant les allocations versées en espèce et le traitement), les accidents de travail et les maladies professionnelles, l'invalidité et les pensions de vieillesse, les prestations accordées au survivant et les allocations de décès, les indemnités de chômage et les allocations familiales. Les avantages sociaux sont toutes les allocations qui, liées ou non à un contrat de travail, sont généralement accordées aux travailleurs nationaux principalement en vertu de leur statut de travailleurs ou du simple fait de leur résidence sur le territoire national. Parmi ces avantages, on peut citer les prêts sans intérêt à la naissance d'un enfant, les garanties de revenu minimum, l'accès au logement fourni par les autorités locales
- Imposition sur les personnes - questions se rapportant à l'impôt sur le revenu, l'impôt sur les fortunes, aux droits de succession, et concernant à la fois les tranches d'imposition et d'allocation
- Déplacement de biens mobiliers - tous les mouvements de biens mobiliers personnels, y compris les marchandises sur lesquelles il peut y avoir certaines restrictions (par exemple les armes à feu), à l'exception des véhicules à moteur
- Véhicules à moteur - questions qui ont trait aux véhicules mobiles, conformité, immatriculation et impôts sur les véhicules à moteur
- Permis de conduire - toutes les questions liées aux permis de conduire

- Reconnaissance des diplômes - reconnaissance des séjours d'études passés à l'étranger et reconnaissance des diplômes afin de pouvoir poursuivre des études à un niveau supérieur
- Programmes communautaires concernant les études, la recherche et la formation - demande de participation aux programmes et de financement dans les différentes catégories énumérées.
- Droits civiques - droit de vote et d'éligibilité aux élections municipales et du Parlement européen.

#### **D. Evaluation des cas**

Les éléments suivants ont été pris en considération:

- Problème d'exercice des droits nationaux au niveau national - difficultés rencontrées (ou prétendument rencontrées) par le demandeur concernant des questions qui relèvent exclusivement de la compétence nationale, aucun problème d'ordre communautaire n'étant soulevé.
- Problème d'exercice des droits communautaires au niveau national - difficultés rencontrées (ou prétendument rencontrées) par le demandeur concernant des droits dérivés de la législation de l'Union européenne.
- Problème lié à l'exercice des droits dans le secteur privé - difficultés rencontrées (ou prétendument rencontrées) par le demandeur dans l'exercice de ses droits dans le cadre d'un contact avec des organismes appartenant au secteur privé.
- Problème dû à une mauvaise gestion à l'échelle communautaire - problème causé par une mauvaise gestion au niveau européen et suite auquel il aurait été conseillé au demandeur de prendre contact avec le médiateur européen.
- Demande d'orientation spécifique - après s'être procuré les guides et les fiches d'information, le demandeur ne savait pas qui pouvait l'aider à résoudre ses problèmes (dans la plupart des cas, il avait déjà examiné en détail la question et demandait une orientation complémentaire).
- Problème lié au point de contact non gouvernemental - le demandeur n'a pas pu joindre le point de contact non gouvernemental ou n'a pas pu en obtenir des informations exploitables.

### III. Résultat pour l'Union européenne

Entre le lancement de la phase 1 de "Citoyens d'Europe" le 26 novembre 1996 et la fin juillet 1997, 3235 citoyens ont recouru au service d'orientation afin d'obtenir des informations. A l'heure actuelle, la Commission reçoit toujours des demandes concernant les sujets traités lors de la phase 1 (vivre, travailler et étudier dans un autre Etat membre). L'analyse des questions soumises au service d'orientation révèle certaines indications très intéressantes pour le fonctionnement du marché unique.

#### A. Identification du pays où le problème se pose

Les 3235 cas d'orientation analysés se sont pviennent de tous les Etats membres, quelques-uns concernant des pays tiers. Dans la plupart des cas, les demandes proviennent des plus grands États membres comme la France, l'Italie, l'Espagne, le Royaume-Uni et l'Allemagne. Parmi les plus petits Etats membres, la plupart des demandes proviennent de Grèce (159 cas) et de Belgique (192 cas). Pour les Etats membres où le nombre de cas est inférieur à 50, l'analyse à été considéré trops réduite pour arriver à des conclusions représentatives.

Autriche	77	2%
Belgique	192	6%
Danemark	29	1%
Allemagne	240	7%
Espagne	487	15%
Finlande	28	1%
France	626	19%
Grece	159	5%
Ireland	38	1%
Italie	397	12%
Luxembourg	32	1%
Pays Bas	84	3%
Portugal	74	2%
Suede	49	2%
Royaume Uni	358	11%
inconnu	276	9%
Pays Tiers	89	3%
Total	3235	100%

#### B. Identification du demandeur

Une grande variété de personnes ont recours au service d'orientation. Parmi les demandeurs dont l'occupation est connue (45%), 14% sont étudiants, mais à l'opposé de la pyramide des âges, 3% sont retraités. Environ la moitié des demandeurs exercent une activité professionnelle (comme employés ou

indépendants) mais 7% sont sans emploi. Près de 2% des demandeurs se disent handicapés.

employé	384	12%
indépendant	234	7%
étudiant	438	14%
sans emploi	230	7%
handicapé	50	2%
retraité	108	3%
inconnu	1791	55%
Total	3235	100%

En ce qui concerne la nationalité, des citoyens de tous les Etats membres ont fait appel au service d'orientation. Néanmoins, les citoyens français (22%) et espagnols (24%) y ont eu plus souvent recours que les citoyens d'autres Etats membres. Du au fait que la publicité concernant le programme Citizens first n'a commencé au Royaume Uni qu'en Janvier 1998 le pourcentage de demandeurs britannique n'était pas très élevé.

Nationalité		
Autrichienne	30	1%
Belge	189	6%
Danemark	32	1%
Allemande	339	10%
Espagnole	764	24%
Finnoise	58	2%
Française	709	22%
Grecque	167	5%
Irlandaise	20	1%
Italienne	478	15%
Luxembourgeoise	13	0%
Hollandaise	33	1%
Portugaise	53	2%
Suédoise	53	2%
Britannique	110	3%
Double nationalité	13	0%
Pays tiers	72	2%
inconnu	102	3%
Total	3235	100%

### **C. Identification du type de questions**

Une grande majorité (69%) des questions sont directement en relation avec les sujets couverts par la phase 1 de l'initiative "Citoyens d'Europe" (vivre,

travailler et étudier dans un autre Etat membre)<sup>1</sup>. En outre, 15% des cas tombent dans la catégorie “autres droits induits par l’Union européenne et informations générales sur l’Union”. Les questions-types reprises dans cette catégorie concernent les domaines couverts par la seconde phase de “Citoyens d’Europe”, comme la façon d’ouvrir un compte en banque dans un autre Etat membre, les questions liées aux assurances et le timesharing. D’autres questions émanent de personnes souhaitant des informations sur les contributions financières accordées par l’Union européenne (par exemple au secteur agricole ou aux petites et moyennes entreprises) ou voulant obtenir le texte d’une disposition législative communautaire ou d’un jugement de la Cour de justice. Enfin, 12% des demandes concernent des sujets purement nationaux. Les questions typiques de cette catégorie concernent le service militaire, la façon d’acquérir la nationalité d’un Etat membre, de se marier dans un Etat membre particulier et du maintien des droits en cas de divorce.

Type de question		
citizen first phase1	2241	69%
autres questions concernant des droits de l’UE et questions gen	612	19%
problèmes purement nationaux	382	12%
Total	3235	100%

Parmi les cas en relation avec la phase 1 de “Citoyens d’Europe”, la plupart des problèmes sont liés à la sécurité sociale, cette catégorie étant divisée en 4 sous-catégories : indemnités de chômage (13.8%), pensions (16.3%), santé (19.4%) et divers (16.2%). Suivent les problèmes liés au droit de séjour (19.9%), au programme communautaire concernant les études, la recherche et la formation (18%), à la reconnaissance des qualifications professionnelles (16.6%), et à la recherche d’emploi (12%).

A noter que les questions diffèrent selon les Etats membres: par exemple les questions concernant les véhicules à moteur concernent principalement le Portugal et la Grèce, la reconnaissance des diplômes est un problème très souvent soulevé en Autriche et en Italie, les questions à propos de la sécurité sociale concerne l’allocation chômage en Suède, les avantages sociaux au Luxembourg et la santé en Belgique, le droit de séjour l’Espagne et la France.

Accès à l’emploi	7.6%
Recherche d’emploi	12%
Reconnaissance professionnelle	16.6%

<sup>1</sup> Comme certains cas sont assez complexes, il peut se trouver des demandes qui tombent dans les deux autres catégories mentionnées plus bas.

Travailleurs détachés	1.8%
Travailleurs transfrontaliers	2%
Droit d'établissement	6.4%
Libre prestation de services	2.9%
Droit de séjour	19.9%
Droits relatifs à la famille	4.8%
Droits des citoyens qui ne sont pas membres de l'Union européenne	4.2%
Sécurité sociale (chômage)	13.8%
Sécurité sociale (pensions)	16.3%
Sécurité sociale (santé)	19.4%
Sécurité sociale (autres) + avantages sociaux	16.2%
Imposition sur les personnes	10.9%
Déplacement des biens mobiliers	0.5%
Véhicules à moteur	5.7%
Permis de conduire	2.7%
Reconnaissance des diplômes	5.8%
Programme communautaire concernant les études, la recherche et la formation	18%
Droits civiques	0.8%

#### **D. Evaluation des cas**

Une écrasante majorité des demandeurs ont été confrontés à des problèmes dans l'exercice de leurs droits simplement parce qu'ils n'étaient pas au courant des règles communautaires applicables à leur situation et qu'ils avaient besoin d'une orientation très spécifique. Cette situation concerne 96% des cas.

problèmes pour exercer ses droits nationaux au niveau national	90	3%
problèmes pour exercer ses droits communautaires au niveau national	254	8%
problèmes pour exercer ses droits dans le secteur public	58	2%
problèmes à la mauvaise administration au niveau communautaire	4	0%
orientation spécifique nécessaire	3092	96%
problèmes en relation avec le "contact point"	7	0%

Environ 8% des demandes proviennent de citoyens qui ont rencontré des problèmes (ou qui prétendent en avoir rencontré) avec les administrations nationales concernant l'exercice de leur droit au sein du marché unique. La

plupart de ces problèmes concernent le droit de séjour, la reconnaissance professionnelle des diplômes et la sécurité sociale (secteur santé). Le tableau suivant montre la répartition de ces cas par sujet pour l'Union européenne:

Problèmes pour exercer leur droit communautaire au niveau national:

Accès à l'emploi	18
Recherche d'emploi	7
Reconnaissance professionnelle	36
Travailleurs détachés	2
Travailleurs transfrontaliers	5
Droit d'établissement	7
Libre prestation de services	7
Droit de séjour	62
Droits relatifs à la famille (UE)	9
Droits des citoyens qui ne sont pas membres de l'Union européenne	2
Sécurité sociale (chômage)	28
Sécurité sociale (retraites)	29
Sécurité sociale (santé)	45
Sécurité sociale (autres) + avantages sociaux	33
Imposition sur les personnes	10
Biens mobiliers	1
Véhicules à moteur	11
Permis de conduire	22
Reconnaissance des diplômes	13
Programmes communautaires concernant les études, la recherche, la formation	11
Droits civiques	5
Autres questions concernant les droits de l'Union européenne et les informations générales	

## IV. Evaluation des cas par pays

### A. Autriche

77 cas ont été analysés.

#### 1. Identification du demandeur

Les principaux demandeurs sont les citoyens Allemands (31%) suivi par les citoyens Espagnoles et Italiens (23%). Parmi ceux dont l'occupation a été identifiée (81% sont inconnu), le plus grand groupe est constitué des étudiants (8%) suivis de près par les employés (5%).

#### 2. Identification du type de questions

Une grande majorité (61%) des questions sont directement en relation avec les thèmes couverts par la phase 1 de l'initiative "Citoyens d'Europe" (vivre, travailler et étudier dans un autre Etat membre)<sup>2</sup>. En outre, 27% des cas tombent dans la catégorie "autres droits induits par l'Union européenne et informations générales sur l'Union" et 9% sont d'ordre purement national. Parmi les cas en relation avec la phase 1 de "Citoyens d'Europe", la plupart concernent la reconnaissance professionnelle (29.8%).

#### 3. Evaluation des cas

Comme dans tous les autres pays, une majorité écrasante des cas montre que les citoyens ont besoin d'une orientation très spécifique (98%). Il y a un seul cas lié à des problèmes avec l'administration nationale concernant l'exercice des droits au sein du marché unique celui ci concernait un problème de reconnaissance professionnelle.

profil du demandeur		
employé	4	5%
indépendant	3	4%
étudiant	6	8%
sans emploi	1	1%
retraité	1	1%
inconnu	62	81%
Total	77	100%

nationalité		
Autrichienne	7	9%
Allemande	24	31%
Espagnole	18	23%

<sup>2</sup> Comme certains cas sont assez complexes, il peut se trouver des demandes qui tombent dans les deux autres catégories.

Française	3	4%
Grecque	6	8%
Italienne	18	23%
Non-membre	1	1%
Total	77	100%

Accès à l'emploi	6.4%
Recherche d'emploi	10.6%
Reconnaissance professionnelle	29.8%
Travailleurs détachés	0%
Travailleurs transfrontaliers	0%
Droit d'établissement	4.3%
Libre prestation de services	17%
Droit de séjour	17%
Droits relatifs à la famille (UE)	6.4%
Droits des citoyens qui ne sont pas membres de l'Union européenne	2.1%
Sécurité sociale (chômage)	4.3%
Sécurité sociale (retraites)	14.9%
Sécurité sociale (santé)	8.5%
Sécurité sociale (autres) + avantages sociaux	6.4%
Imposition sur les personnes	4.3%
Biens mobiliers	2.1%
Véhicules à moteur	4.3%
Permis de conduire	2.1%
Reconnaissance des diplômes	14.9%
Programmes communautaires concernant les études, la recherche, la formation	23.4%
Droits civiques	0%

Problèmes dans l'exercice des droits de l'Union européenne au niveau national	1	1%
Problèmes dus à une mauvaise administration au niveau de l'Union	1	1%
Orientation spécifique nécessaire	73	98%

## B. Belgique

192 cas ont été analysés.

### 4. Identification du demandeur

La plupart des demandeurs sont français (39%) mais on note également la présence de bon nombre de Belge (26%). Parmi ceux dont l'occupation a été identifiée (45% inconnu), le plus grand groupe est constitué des employés (20%), suivis de près par les étudiants (16%).

### 5. Identification du type de questions

Une grande majorité (74%) des questions sont directement en relation avec les thèmes couverts par la phase 1 de l'initiative "Citoyens d'Europe" (vivre, travailler et étudier dans un autre Etat membre)<sup>3</sup>. En outre, 15% des cas tombent dans la catégorie "autres droits induits par l'Union européenne et informations générales sur l'Union" et 10% sont d'ordre purement national. Parmi les cas en relation avec la phase 1 de "Citoyens d'Europe", la plupart ont trait aux différents aspects de la sécurité sociale (par exemple questions de santé 27.3%). Mais une vaste panoplie d'autres secteurs ont également été évoqués, notamment l'imposition sur les personnes (25.2%), le droit de séjour (18.2%) et les programmes communautaires concernant les études, la recherche et la formation (11.2%).

### 6. Evaluation des cas

Comme dans tous les autres pays, une majorité écrasante des cas montre que les citoyens ont besoin d'une orientation très spécifique (96%). Néanmoins, 8% des cas (16 sur 192) sont liés à des problèmes avec l'administration nationale concernant l'exercice des droits au sein du marché unique. Ces cas concernent la sécurité sociale (santé et retraites) et le droit de séjour.

profil du demandeur		
employé	38	20%
indépendant	11	6%
étudiant	30	16%
sans-emploi	18	9%
handicapé	4	2%
retraité	4	2%
inconnu	87	45%
Total	192	100%

<sup>3</sup> Comme certains cas sont assez complexes, il peut se trouver des demandes qui tombent dans les deux autres catégories.

nationalité		
Belge	49	26%
Allem.	9	5%
Espanol	20	10%
Finnoise.	2	1%
Francaise	74	39%
Grèque	2	1%
Irlandaise	2	1%
Italienne	11	6%
Lux	3	2%
Holland.	2	1%
Port.	2	1%
Suédoise	1	1%
Brit..	3	2%
Double	2	1%
Pays tiers	1	1%
Inconnu	9	5%
Totale	192	100%

Accès à l'emploi	5.6%
Recherche d'emploi	6.3%
Reconnaissance professionnelle	9.1%
Travailleurs détachés	3.5%
Travailleurs transfrontaliers	2.8%
Droit d'établissement	1.4%
Libre prestation de services	2.8%
Droit de séjour	18.2%
Droits relatifs à la famille (UE)	6.3%
Droits des citoyens qui ne sont pas membres de l'Union européenne	2.8%
Sécurité sociale (chômage)	19.6%
Sécurité sociale (retraites)	21.7%
Sécurité sociale (santé)	27.3%
Sécurité sociale (autres) + avantages sociaux	22.4%
Imposition sur les personnes	25.2%
Biens mobiliers	0%
Véhicules à moteur	4.9%
Permis de conduire	1.4%
Reconnaissance des diplômes	5.6%
Programmes communautaires concernant les études, la recherche, la formation	11.2%
Droits civiques	1.4%

Problèmes dans l'exercice des droits nationaux au niveau national	3	2%
Problèmes dans l'exercice des droits de l'Union européenne au niveau national	16	8%
Problèmes dans l'exercice des droits dans le secteur privée	4	2%
Problèmes dus à une mauvaise administration au niveau de L'Union	1	1%
Orientation spécifique nécessaire	184	96%
Problèmes concernant les "contact points"	1	1%



### Problèmes dans l'exercice des droits de L'Union au niveau national

Accès à l'emploi	1
Reconnaissance professionnel	2
Droit d'établissement	1
Libre prestation des services	1
Droit de séjour	4
Droits relatifs à la famille	1
Sécurité sociale (chomage)	2
Sécurité sociale (retraites)	3
Sécurité sociale (santé)	3
Sécurité sociale (autrse) + avantages sociaux	2
Imposition sur les personnes	1
Permis de conduire	1
Reconnaissance des diplomes	1
Autres questions d'information général sur le U.E	

### C. Danemark

29 cas ont été analysés. Ce nombre est considéré comme étant trop réduit pour des conclusions statistiques fiables.

#### 7. Identification du demandeur

Les citoyens danois sont les principaux demandeurs (38%). Parmi ceux dont l'occupation a été identifiée (62% inconnu), la plupart sont des étudiants (14%).

#### 8. Identification du type de questions

La majorité (59%) des questions sont directement en relation avec les thèmes couverts par la phase 1 de l'initiative "Citoyens d'Europe" (vivre, travailler et étudier dans un autre Etat membre)<sup>4</sup>. En outre, 31% des cas tombent dans la catégorie "autres droits induits par l'Union européenne et informations générales sur l'Union" et 10% sont d'ordre purement national. Parmi les cas en relation avec la phase 1 de "Citoyens d'Europe", la plupart concernent les programmes communautaires portant sur les études, la recherche et la formation (29.4%) et le droit de séjour (29.4%). la sécurité sociale (avantages sociaux 29%; santé 24%) et Cependant, une vaste panoplie d'autres secteurs ont également été évoqués. Etant donné le faible nombre de cas il est difficile de tirer des conclusions.

<sup>4</sup> Comme certains cas sont assez complexes, il peut se trouver des demandes qui tombent dans les deux autres catégories.

## 9. Evaluation des cas

Comme dans tous les autres pays, une majorité écrasante des cas montre que les citoyens ont besoin d'une orientation très spécifique (100%). Aucun cas relatif à des problèmes avec l'administration nationale concernant l'exercice des droits au sein du marché unique n'a été signalé.

profil du demandeur		
employé	2	7%
indépendant	1	3%
étudiant	4	14%
sans-emploi	2	7%
handicapé	1	3%
retraité	1	3%
inconnu	18	62%
Total	29	100%

nationalité		
Danoise	11	38%
Allemande	7	24%
Espagnole	3	10%
Finnoise	1	3%
Française	3	10%
Italienne	1	3%
Britannique	1	3%
double	1	3%
non-membre	1	3%
Total	29	100%

Type de question		
CF Phase 1	17	59%
autres questions concernant les droits communautaires et inf. général	9	31%
divers	3	10%
total	29	100%

Accès à l'emploi	11.8%
Recherche d'emploi	5.9%
Reconnaissance professionnelle	17.6%
Travailleurs détachés	0%
Travailleurs transfrontaliers	0%
Droit d'établissement	0%
Libre prestation de services	11.8%
Droit de séjour	29.4%
Droits relatifs à la famille (UE)	0%
Droits des citoyens qui ne sont pas membres de l'Union européenne	11.8%
Sécurité sociale (chômage)	23.5%
Sécurité sociale (retraites)	5.9%
Sécurité sociale (santé)	23.5%
Sécurité sociale (autres) + avantages sociaux	17.6%
Imposition sur les personnes	5.9%
Biens mobiliers	0%
Véhicules à moteur	11.8%
Permis de conduire	0%

Reconnaissance des diplômes		17.6%
Programmes communautaires concernant les études, la recherche, la formation		29.4%
Droits civiques		0%

Problèmes du à la mauvaise administration au niveau européen	1	3%
Orientation spécifique nécessaire	29	100%

## D. Finlande

Seuls 28 cas sont parvenus à la Commission. Ils ont été analysés mais, étant donné le nombre peu élevé de cas, les résultats pourraient sensiblement changer dès que d'autres cas seront analysés.

### 10. Identification du demandeur

Les principaux demandeurs étaient des citoyens finlandais (16 cas). Parmi ceux dont l'occupation a pu être déterminée, la plupart sont sans emploi (5 cas).

### 11. Identification du type de questions

Une grande majorité (71%) des questions sont directement en relation avec les thèmes couverts par la phase 1 de l'initiative "Citoyens d'Europe" (vivre, travailler et étudier dans un autre Etat membre)<sup>5</sup>. En outre, 25% des cas tombent dans la catégorie "autres droits induits par l'Union européenne et informations générales sur l'Union". Il n'y a qu'un seul cas d'ordre purement national,. Parmi les cas en relation avec la phase 1 de "Citoyens d'Europe", la plupart concernent différents aspects de la sécurité sociale.

### 12. Evaluation des cas

Comme dans tous les autres pays, une grande majorité des cas montre que les citoyens ont besoin d'une orientation très spécifique (13 cas). Seul un cas est lié à des problèmes avec l'administration nationale concernant l'exercice des droits au sein du marché unique. Ce cas concerne la reconnaissance des diplômes.

Etant donné le faible nombre de cas il est difficile de tirer des conclusions.

profil du demandeur		
employé	1	4%
étudiant	3	11%
sans-emploi	5	18%
retraité	2	7%
inconnu	17	61%
Total	28	100%

<sup>5</sup> Comme certains cas sont assez complexes, il peut se trouver des demandes qui tombent dans les deux autres catégories.

Nationalité		
Belge	1	4%
Espagnole	3	11%
Finnoise	16	57%
Française	5	18%
Britannique	3	11%
Total	28	100%

Accès à l'emploi	0%
Reconnaissance professionnelle	0%
Recherche d'emploi	10%
Travailleurs détachés	5%
Travailleurs transfrontaliers	0%
Droit d'établissement	0%
Libre prestation de services	0%
Droit de séjour	5%
Droits relatifs à la famille (UE)	5%
Droits des citoyens qui ne sont pas membres de l'Union européenne	0%
Sécurité sociale (chômage)	25%
Sécurité sociale (retraites)	15%
Sécurité sociale (santé)	20%
Sécurité sociale (autres) + avantages sociaux	20%
Imposition sur les personnes	10%
Biens mobiliers	0%
Véhicules à moteur	5%
Permis de conduire	10%
Reconnaissance des diplômes	5%
Programmes communautaires concernant les études, la recherche, la formation	10%
Droits civiques	0%

Problèmes dans l'exercice des droits nationaux au niveau national	1	4%
Problèmes dans l'exercice des droits de l'Union européenne au niveau national	4	14%
Problèmes dus à une mauvaise administration au niveau de l'Union	1	4%
Orientation spécifique nécessaire	27	96%

#### Problèmes pour exercer ses droits de l'Union au niveau national

Sécurité social (chômage)	2
sécurité social (pensions)	2
sécurité social (santé)	1
sécurité sociale (autres)+avantages sociaux	1
Reconnaissance des diplômes	1



## E. France

630 cas ont été analysés.

### 13. Identification du demandeur

Les citoyens français constituent le groupe principal des demandeurs (41%). Les citoyens d'autres Etats membres qui ont des questions sur la France sont italiens, belges et espagnols. Parmi ceux dont l'occupation a été identifiée (53% inconnu), le plus grand groupe est constitué des employés (14%), suivis par les étudiants (10%).

### 14. Identification du type de questions

Une grande majorité (73%) des questions sont directement en relation avec les thèmes couverts par la phase 1 de l'initiative "Citoyens d'Europe" (vivre, travailler et étudier dans un autre Etat membre)<sup>6</sup>. En outre, 16% des cas tombent dans la catégorie "autres droits induits par l'Union européenne et informations générales sur l'Union" et 11% sont d'ordre purement national. Parmi les cas en relation avec la phase 1 de "Citoyens d'Europe", la plupart concernent la sécurité sociale sous ses différents aspects (avantages sociaux 24.1%) et le droit de séjour (25.8%).

### 15. Evaluation des cas

Comme dans tous les autres pays, une majorité écrasante des cas montre que les citoyens ont besoin d'une orientation très spécifique (95%). Cependant, 12% des cas (76 sur 626) sont liés à des problèmes avec l'administration nationale concernant l'exercice des droits au sein du marché unique. Ces cas concernent principalement le droit de séjour, la sécurité sociale (santé) et la reconnaissance professionnelle.

profil du demandeur		
employé	87	14%
indépendant	52	8%
étudiant	63	10%
sans-emploi	54	9%
handicapé	18	3%
retraité	25	4%
inconnu	331	53%
Total	630	100%

nationalité		
Autrichienne	3	0%

<sup>6</sup> Comme certains cas sont assez complexes, il peut se trouver des demandes qui tombent dans les deux autres catégories.

Belge	55	9%
Danoise	3	0%
Allemande	51	8%
Espagnole	76	12%
Finnoise	2	0%
Française	255	41%
Grecque	11	2%
Irlandaise	5	1%
Italienne	60	10%
luxembourgeoise	4	1%
Hollandaise	7	1%
Portugaise	15	2%
Suédoise	4	1%
Britannique	39	6%
double	4	1%
non-membre	10	2%
inconnu	26	4%
Total	630	100%

Accès à l'emploi	7.4%
Recherche d'emploi	6.1%
Reconnaissance professionnelle	12.3%
Travailleurs détachés	2.4%
Travailleurs transfrontaliers	3.1%
Droit d'établissement	8.1%
Libre prestation de service	3.7%
Droit de séjour	25.8%
Droits relatifs à la famille (UE)	4.6%
Droits des citoyens qui ne sont pas membres de l'Union européenne	3.9%
Sécurité sociale (chômage)	15.1%
Sécurité sociale (retraites)	20.8%
Sécurité sociale (santé)	23.4%
Sécurité sociale (autres) + avantages sociaux	24.1%
Imposition sur les personnes	11.8%
Biens mobiliers	0.2%
Véhicules à moteur	4.4%
Permis de conduire	3.7%
Reconnaissance des diplômes	3.1%
Programmes communautaires concernant les études, la recherche et la formation	10.7%
Autres questions concernant les droits de l'Union européenne et les informations générales	2.4%

Problèmes dans l'exercice des droits nationaux au niveau national	20	3%
Problèmes dans l'exercice des droits de l'Union européenne au niveau national	76	12%
Problèmes dans l'exercice des droits dans le secteur privé	12	2%
Problèmes dus à une mauvaise administration au niveau de l'Union	2	0%
Orientation spécifique nécessaire	599	95%
Problèmes concernant les "contact points"	3	0%

Problèmes pour exercer ses droits de l'Union au niveau national

Accès à l'emploi	5
Recherche d'emploi	1
Reconnaissance professionnelle	9

Travailleurs détachés	1
Travailleurs transfrontaliers	2
Droit d'établissement	1
Libre prestation de service	2
Droit de séjour	29
Droits relatifs à la famille (UE)	3
Sécurité sociale (chômage)	10
Sécurité sociale (retraites)	10
Sécurité sociale (santé)	16
Sécurité sociale (autres) + avantages sociaux	13
Imposition sur les personnes	3
Véhicules à moteur	2
Permis de conduire	10
Reconnaissance des diplômes	2
Programmes communautaires concernant les études, la recherche et la formation	1
Droits civiques	3
Autres questions concernant les droits de l'Union européenne et les informations générales	

(Certains cas peuvent entrer dans plusieurs catégories)

## F. Allemagne

240 cas ont été analysés.

### 16. Identification du demandeur

Les citoyens Espagnoles constituent le principal groupe de demandeurs (56%), suivis par les Allemands (53%) et les Italiens (11%). Parmi ceux dont l'occupation a été identifiée (55% non identifié), le plus grand groupe est constitué des employés (41%), suivis par les étudiants (11%).

### 17. Identification du type de questions

Une grande majorité (78%) des questions sont directement en relation avec les thèmes couverts par la phase 1 de l'initiative "Citoyens d'Europe" (vivre, travailler et étudier dans un autre Etat membre)<sup>7</sup>. En outre, 10% des cas tombent dans la catégorie "autres droits induits par l'Union européenne et informations générales sur l'Union" et 12% sont d'ordre purement national. Parmi les cas en relation avec la phase 1 de "Citoyens d'Europe", la plupart concernent la sécurité sociale sous ses différents aspects (la santé venant en tête avec 18.7%), la recherche d'emploi (18.2%) et le droit de séjour (17.1%).

### 18. Evaluation des cas

Comme dans tous les autres pays, une majorité écrasante des cas montre que les citoyens ont besoin d'une orientation très spécifique (97%). Seulement 7% des cas (16 sur 240) sont liés à des problèmes avec l'administration nationale concernant l'exercice des droits au sein du marché unique. Ces cas concernent principalement le droit de séjour, la reconnaissance professionnelle et la sécurité sociale.

profil du demandeur		
employé	41	17%
indépendant	11	5%
étudiant	27	11%
sans-emploi	16	7%
handicapé	3	1%
retraité	9	4%
inconnu	133	55%
Total	240	100%

nationalité		
Autrichienne	5	2%

<sup>7</sup> Comme certains cas sont assez complexes, il peut se trouver des demandes qui tombent dans les deux autres catégories.

Belge	6	3%
Danoise	2	1%
Allemande	53	22%
Espagnole	56	23%
Finnoise	6	3%
Française	48	20%
Grecque	8	3%
Irlandaise	1	0%
Italienne	27	11%
Hollandaise	1	0%
Portugaise	2	1%
Suédoise	8	3%
Britannique	4	2%
non-membre	6	3%
inconnu	7	3%
Total	240	100%

Accès à l'emploi	6.4%
Recherche d'emploi	18.2%
Reconnaissance professionnelle	14.4%
Travailleurs détachés	2.7%
Travailleurs transfrontaliers	5.3%
Droit d'établissement	5.3%
Libre prestation de service	3.2%
Droit de séjour	17.1%
Droits relatifs à la famille (UE)	7%
Droits des citoyens qui ne sont pas membres de l'Union européenne	5.9%
Sécurité sociale (chômage)	11.8%
Sécurité sociale (retraites)	15.5%
Sécurité sociale (santé)	18.7%
Sécurité sociale (autres) + avantages sociaux	15%
Imposition sur les personnes	10.7%
Biens mobiliers	0%
Véhicules à moteur	10.2%
Permis de conduire	3.2%
Reconnaissance des diplômes	4.3%
Programmes communautaires concernant les études, la recherche et la formation	14.4%
Droits civiques	0%

Problèmes dans l'exercice des droits nationaux au niveau national	7	3%
Problèmes dans l'exercice des droits de l'Union européenne au niveau national	16	7%
Problèmes dans l'exercice des droits dans le secteur privée	3	1%
Problèmes dus à une mauvaise administration au niveau de L'Union	2	1%
Orientations spécifiques nécessaires	233	97%
Problèmes concernant les "contact points"	0	0%

Problème dans l'exercice des droits de l'Union européenne au niveau national	DE
Accès à l'emploi	1
Reconnaissance professionnelle	2
travailleurs détachés	1

Droit de séjour	2
Sécurité sociale (retraites)	2
Sécurité sociale (santé)	1
Sécurité sociale (autre) + avantages sociaux	3
Imposition sur les personnes	3
Permis de conduire	1
Reconnaissance des diplômes	2
Programmes communautaires concernant les études, la recherche et la formation	1
Divers	1

(Certains cas peuvent entrer dans plusieurs catégories)

## G. Grèce

159 cas ont été analysés.

### 19. Identification du demandeur

Les citoyens grecs sont les principaux demandeurs (69%). Néanmoins, des ressortissants de nombreux Etats membres ont des questions sur la Grèce, notamment les Français (8%) et les Allemands (8%). Parmi ceux dont l'occupation a été identifiée (52% non identifié), le plus grand groupe est constitué des travailleurs indépendants (18%), suivis de près par les employés (17%).

### 20. Identification du type de questions

Une majorité (48%) des questions sont directement en relation avec les thèmes couverts par la phase 1 de l'initiative "Citoyens d'Europe" (vivre, travailler et étudier dans un autre Etat membre)<sup>8</sup>. En outre, 31% des cas tombent dans la catégorie "autres droits induits par l'Union européenne et informations générales sur l'Union" et 20% sont d'ordre purement national. Parmi les cas en relation avec la phase 1 de "Citoyens d'Europe", la plupart concernent les programmes communautaires portant sur les études, la recherche et la formation (18.2%), la sécurité sociale (pensions 22.1%) et la reconnaissance professionnelle (18.2%).

### 21. Evaluation des cas

Comme dans tous les autres pays, une majorité écrasante des cas montre que les citoyens ont besoin d'une orientation très spécifique (89%). Cependant, 14% des cas (22 sur 159) sont liés à des problèmes avec l'administration nationale concernant l'exercice des droits au sein du marché unique. Ces cas concernent principalement la reconnaissance professionnelle, les sujets non traités dans la phase 1 de l'initiative "Citoyens d'Europe" et la sécurité sociale.

profil du demandeur		
employé	27	17%
indépendant	28	18%
étudiant	9	6%
sans-emploi	3	2%
handicapé	2	1%
retraité	8	5%
inconnu	82	52%
Total	159	100%

<sup>8</sup> Comme certains cas sont assez complexes, il peut se trouver des demandes qui tombent dans les deux autres catégories.

nationalité		
Autrichienne	1	1%
Belge	1	1%
Danoise	1	1%
Allemande	12	8%
Espagnole	2	1%
Finnoise	3	2%
Française	13	8%
Grecque	109	69%
Italienne	7	4%
Hollandaise	3	2%
Britannique	5	3%
inconnu	2	1%
Total	159	100%

Accès à l'emploi	9.1%
Recherche d'emploi	6.5%
Reconnaissance professionnelle	18.2%
Travailleurs détachés	2.6%
Travailleurs transfrontaliers	0%
Droit d'établissement	7.8%
Libre prestation de service	0%
Droit de séjour	13%
Droits relatifs à la famille (UE)	6.5%
Droits des citoyens qui ne sont pas membres de l'Union européenne	1.3%
Sécurité sociale (chômage)	7.8%
Sécurité sociale (retraites)	22.1%
Sécurité sociale (santé)	16.9%
Sécurité sociale (autres) + avantages sociaux	18.2%
Imposition sur les personnes	6,5%
Biens mobiliers	1.3%
Véhicules à moteur	16.9%
Permis de conduire	1.3%
Reconnaissance des diplômes	2.6%
Programmes communautaires concernant les études, la recherche et la formation	18.2%
Droits civiques	2.6%

Problèmes dans l'exercice des droits nationaux au niveau national	16	10%
Problèmes dans l'exercice des droits de l'Union européenne au niveau national	22	14%
Problèmes dans l'exercice des droits dans le secteur privé	11	7%
Problèmes dus à une mauvaise administration au niveau de l'Union	1	1%
Orientation spécifique nécessaire	141	89%
Problèmes concernant les "contact points"	0	0%

Problème dans l'exercice des droits de l'Union européenne au niveau national	GR
Accès à l'emploi	1
Reconnaissance professionnelle	5
Droit d'établissement	2
Droit de séjour	2
Droits relatifs à la famille (UE)	2
Sécurité sociale (retraites)	3
Sécurité sociale (santé)	3
Sécurité sociale (autre) + avantages sociaux	4
Imposition sur les personnes	2
Véhicules à moteur	1
Permis de conduire	1
Droits civiques	1
Autres questions concernant les droits de l'Union européenne et les informations générales	5
Divers	1
Total	20

(Certains cas peuvent entrer dans plusieurs catégories)

## H. Irlande

38 cas sont parvenus à la Commission. Ils ont été analysés mais, étant donné le nombre peu élevé de cas, les résultats pourraient sensiblement changer dès que d'autres cas seront analysés.

### 22. Identification du demandeur

Les citoyens Espagnols représentent le principal groupe de demandeurs (39%). Parmi ceux dont l'occupation a été identifiée (24% non identifié), la plupart sont des étudiants (29%).

### 23. Identification du type de questions

Toutes les questions sont directement en relation avec les thèmes couverts par la phase 1 de l'initiative "Citoyens d'Europe" (vivre, travailler et étudier dans un autre Etat membre)<sup>9</sup>. La plupart des questions concernent la sécurité sociale (santé 25%). Cependant, une vaste panoplie d'autres secteurs ont également été évoqués, notamment la recherche d'emploi (19.4%), les programmes communautaires concernant les études, la recherche et la formation (19.4%) et la reconnaissance professionnelle (16.7%).

### 24. Evaluation des cas

Comme dans tous les autres pays, une majorité écrasante des cas montre que les citoyens ont besoin d'une orientation très spécifique (97%). Seuls deux cas sont liés à des problèmes avec l'administration nationale concernant l'exercice des droits au sein du marché unique. Ces cas avaient trait au droit d'établissement, aux droits relatifs aux membres de la famille, aux programmes communautaires et aux droits des citoyens non-membres de l'Union européenne.

profil du demandeur		
employé	8	21%
indépendant	3	8%
étudiant	11	29%
sans-emploi	6	16%
retraité	1	3%
inconnu	9	24%
Total	38	100%

nationalité		
Allemande	5	13%
Espagnole	15	39%

<sup>9</sup> Comme certains cas sont assez complexes, il peut se trouver des demandes qui tombent dans les deux autres catégories.

Française	10	26%
Grecque	1	3%
Irlandaise	1	3%
Italienne	2	5%
Suédoise	2	5%
Britannique	1	3%
non-membre	1	3%
Total	38	100%

Accès à l'emploi	5.6%
Recherche d'emploi	19.4%
Reconnaissance professionnelle	16.7%
Travailleurs détachés	2.8%
Travailleurs transfrontaliers	0%
Droit d'établissement	11.1%
Libre prestation de service	0%
Droit de séjour	8.3%
Droits relatifs à la famille (UE)	5.6%
Droits des citoyens qui ne sont pas membres de l'Union européenne	2.8%
Sécurité sociale (chômage)	13.9%
Sécurité sociale (retraites)	11.1%
Sécurité sociale (santé)	25%
Sécurité sociale (autres) + avantages sociaux	8.3%
Imposition sur les personnes	13.9%
Biens mobiliers	2.8%
Véhicules à moteur	5.6%
Permis de conduire	0%
Reconnaissance des diplômes	8.3%
Programmes communautaires concernant les études, la recherche et la formation	19.4%
Droits civiques	0%

Problèmes dans l'exercice des droits de l'Union européenne au niveau national	3	8%
Problèmes dus à une mauvaise administration au niveau de l'Union	1	3%
Orientation spécifique nécessaire	37	97%

### Problèmes pour l'accès aux droits de l'Union au niveau national

Recherche d'emploi	1
Droit d'établissement	1
Droit relatif à la famille (UE)	1
Droits des citoyens qui ne sont pas membres de l'Union	1
Programmes communautaires concernant les études, la recherche et la formation	1

## I. Italie

397 cas ont été analysés.

### 25 Identification du demandeur.

Les citoyens italiens ont été les principaux demandeurs. Les citoyens d'autres Etats-membre qui ont des questions sur l'Italie sont principalement les citoyens français, allemands et espagnols. Parmi les demandeurs dont l'occupation a été identifiée (65% non identifié), le plus grand groupe est constitué d'étudiants (11%), suivis de près par les employés (9%) et les travailleurs indépendants (8%).

### 26 Identification du type de questions

Une grande majorité (53%) des questions sont directement en relation avec les thèmes couverts par la phase 1 de l'initiative "Citoyens d'Europe" (vivre, travailler et étudier dans un autre Etats membre). En outre 24% des cas tombent dans la catégorie "autres droits induits par l'Union européenne et information générales sur l'Union" et 17% sont d'ordre purement national. Parmi les cas en relation avec la phase 1 des "Citoyens d'Europe" la plupart concernent la reconnaissance professionnelle (26.8%) les programmes communautaires sur le études, la recherche et la formation (18.2%), droit de séjour (21.1%) et la sécurité sociale (santé 18.2%).

### 27 Evaluation des cas

Comme dans tous les autres pays, une majorité écrasante des cas montre que les citoyens ont besoin d'une orientation très spécifique (95%). Néanmoins 7% des cas (28 sur 397) sont liés à des problèmes avec l'administration nationale concernant l'exercice des droits au sein du marché unique. Ces cas concernent principalement la sécurité sociale (santé), la reconnaissance professionnelle et la libre prestation de services.

profil du demandeur		
employé	37	9%
indépendant	32	8%
étudiant	44	11%
sans-emploi	14	4%
handicapé	5	1%
retraité	7	2%
inconnu	258	65%
Total	397	100%

nationalité		
Autrichienne	2	1%
Belge	15	4%
Allemande	24	6%
Espagnole	39	10%
Finnoise	4	1%
Française	32	8%
Grecque	9	2%
Italienne	218	55%
Hollandaise	3	1%
Portugaise	5	1%
suédoise	2	1%
Britannique	7	2%
Double	3	1%
Non-membre	24	6%
inconnu	10	3%
Total	397	100%

Accès à l'emploi	8.6%
Recherche d'emploi	10%
Reconnaissance professionnelle	26.8%
Travailleurs détachés	0.5%
Travailleurs transfrontaliers	1%
Droit d'établissement	8.6%
Libre prestation de service	3.3%
Droit de séjour	21.1%
Droits relatifs à la famille (UE)	8.1%
Droits des citoyens qui ne sont pas membres de l'Union européenne	7.7%
Sécurité sociale (chômage)	6.7%
Sécurité sociale (retraites)	14.8%
Sécurité sociale (santé)	18.2%
Sécurité sociale (autres) + avantages sociaux	12.9%
Imposition sur les personnes	12%
Biens mobiliers	0%
Véhicules à moteur	1.9%
Permis de conduire	4.8%
Reconnaissance des diplômes	8.6%
Programmes communautaires concernant les études, la recherche et la formation	18.2%
Droits civiques	1%

Problèmes dans l'exercice des droits nationaux au niveau national	15	4%
Problèmes dans l'exercice des droits de l'Union européenne au niveau national	28	7%
Problèmes dans l'exercice des droits dans le secteur privé	11	3%
Problèmes dus à une mauvaise administration au niveau de L'Union	1	0%
Orientations spécifiques nécessaires	377	95%
Problèmes concernant les "contact points"	0	0%

#### Problèmes pour l'accès aux droits de l'union au niveau national

Accès à l'emploi	2
Recherche d'emploi	1
Reconnaissance professionnelle	5
Droit d'établissement	1

Droit de séjour	6
Sécurité sociale (retraites)	2
Sécurité sociale (santé)	8
Sécurité sociale (autres) + avantages sociaux	3
Imposition sur les personnes	1
Véhicules à moteur	2
Permis de conduire	3
Reconnaissance des diplômes	1
Programmes communautaires concernant les études, la recherche et la formation	2
Autres questions concernant des droits au sein du marché unique et inf. général	

## J. Luxembourg

32 cas sont parvenus à la Commission. Ils ont été analysés mais, étant donné le nombre peu élevé de cas, les résultats pourraient sensiblement changer dès que d'autres cas seront analysés.

### 28 Identification du demandeur.

Les citoyens français (34%) et Belges (31%) ont été les principaux demandeurs. Les citoyens d'autres Etats-membre qui ont des questions sur le Luxembourg sont principalement les citoyens allemands et italiens. Parmi les demandeurs dont l'occupation a été identifiée (38% non identifié), le plus grand groupe est constitué d'employés (39%), et les travailleurs indépendants (39%).

### 26 Identification du type de questions

Une grande majorité (72%) des questions sont directement en relation avec les thèmes couverts par la phase 1 de l'initiative "Citoyens d'Europe" (vivre, travailler et étudier dans un autre Etats membre). En outre 13% des cas tombent dans la catégorie "autres droits induits par l'Union européenne et information générales sur l'Union" et 16% sont d'ordre purement national. Parmi les cas en relation avec la phase 1 des "Citoyens d'Europe" la plupart concernent la sécurité sociale (avantage sociaux 34.8%). Cependant, une vaste panoplie d'autres secteurs ont également été évoqués, notamment le droit de séjour (26.1%) et la sécurité sociale santé (26.1%).

### 27 Evaluation des cas

Comme dans tous les autres pays, une majorité écrasante des cas montre que les citoyens ont besoin d'une orientation très spécifique (72%). Néanmoins 19% des cas (6 sur 32) sont liés à des problèmes avec l'administration nationale concernant l'exercice des droits au sein du marché unique. Ces cas concernent principalement la sécurité sociale (chômage) et la libre prestation de services.

profil du demandeur		
employé	6	19%
indépendant	6	19%
étudiant	1	3%
sans-emploi	4	13%
handicapé	3	9%
inconnu	12	38%
Total	32	100%

nationalité		
Belge	10	31%
Allemande	3	9%
Française	11	34%
Italienne	3	9%
Luxembourgeoise	3	9%
Hollandaise	2	6%
Total	32	100%

Accès à l'emploi	4.3%
Recherche d'emploi	0.0%
Reconnaissance professionnelle	13%
Travailleurs détachés	0.0%
Travailleurs transfrontaliers	8.7%
Droit d'établissement	4.3%
Libre prestation de service	21.7%
Droit de séjour	26.1%
Droits relatifs à la famille (UE)	0%
Droits des citoyens qui ne sont pas membres de l'Union européenne	0%
Sécurité sociale (chômage)	21.7%
Sécurité sociale (retraites)	13%
Sécurité sociale (santé)	26.1%
Sécurité sociale (autres) + avantages sociaux	34.8%
Imposition sur les personnes	17.4%
Biens mobiliers	0%
Véhicules à moteur	0%
Permis de conduire	4.3%
Reconnaissance des diplômes	4.3%
Programmes communautaires concernant les études, la recherche et la formation	0%
Droits civiques	0%

Problèmes dans l'exercice des droits nationaux au niveau national	1	3%
Problèmes dans l'exercice des droits de l'Union européenne au niveau national	6	19%
Problèmes dans l'exercice des droits dans le secteur privé	2	6%
Problèmes dus à une mauvaise administration au niveau de l'Union	1	3%
Orientations spécifiques nécessaires	23	72%
Problèmes concernant les "points de contact"	1	3%

#### Problèmes pour exercer les droits de l'Union au niveau national

Reconnaissance professionnelle	1
Libre prestation de services	2
Droit de séjour	1
Sécurité sociale (chômage)	2
Sécurité sociale (santé)	1
Sécurité sociale (autres) + avantages sociaux	2

## K. Portugal

74 cas ont été analysés.

### 25. Identification du demandeur

Les citoyens portugais sont les principaux demandeurs (32%), suivis par les Espagnols (22%). Parmi ceux dont l'occupation a été identifiée (57% non identifié), le plus grand groupe est constitué des étudiants (14%), suivis de près par les employés (9%) et les travailleurs indépendants (9%).

### 26. Identification du type de questions

Une grande majorité (77%) des questions sont directement en relation avec les thèmes couverts par la phase 1 de l'initiative "Citoyens d'Europe" (vivre, travailler et étudier dans un autre Etat membre)<sup>10</sup>. En outre, 9% des cas tombent dans la catégorie "autres droits induits par l'Union européenne et informations générales sur l'Union" et 10% sont d'ordre purement national. Parmi les cas en relation avec la phase 1 de "Citoyens d'Europe", la plupart concernent les véhicules à moteur (22.8%), bien que de nombreux autres secteurs aient également été évoqués.

### 27. Evaluation des cas

Comme dans tous les autres pays, une majorité écrasante des cas montre que les citoyens ont besoin d'une orientation très spécifique (92%). Néanmoins, 11% des cas (8 sur 74) sont liés à des problèmes avec l'administration nationale concernant l'exercice des droits au sein du marché unique. Ces cas concernent principalement les véhicules à moteur.

profil du demandeur		
employé	7	9%
indépendant	7	9%
étudiant	10	14%
sans-emploi	4	5%
handicapé	2	3%
retraité	2	3%
inconnu	42	57%
Total	74	100%

nationalité		
-------------	--	--

<sup>10</sup> Comme certains cas sont assez complexes, il peut se trouver des demandes qui tombent dans les deux autres catégories.

Belge	1	1%
Allemande	5	7%
Espagnole	16	22%
Finnoise	1	1%
Française	11	15%
Italienne	3	4%
Hollandaise	2	3%
Portugaise	24	32%
Britannique	3	4%
Double	2	3%
non-membre	1	1%
inconnu	5	7%
Total	74	100%

Accès à l'emploi	3.5%
Recherche d'emploi	5.3%
Reconnaissance professionnelle	17.5%
Travailleurs détachés	0%
Travailleurs transfrontaliers	0%
Droit d'établissement	8.8%
Libre prestation de service	3.5%
Droit de séjour	14%
Droits relatifs à la famille (UE)	0%
Droits des citoyens qui ne sont pas membres de l'Union européenne	5.3%
Sécurité sociale (chômage)	21.1%
Sécurité sociale (retraites)	17.5%
Sécurité sociale (santé)	21.1%
Sécurité sociale (autres) + avantages sociaux	14%
Imposition sur les personnes	3.5%
Biens mobiliers	0%
Véhicules à moteur	22.8%
Permis de conduire	5.3%
Reconnaissance des diplômes	3.5%
Programmes communautaires concernant les études, la recherche et la formation	7%
Droits civiques	0%

Problèmes dans l'exercice des droits nationaux au niveau national	3	4%
Problèmes dans l'exercice des droits de l'Union européenne au niveau national	8	11%
Problèmes dans l'exercice des droits dans le secteur privé	1	1%
Problèmes dus à une mauvaise administration au niveau de L'Union	1	1%
Orientation spécifique nécessaire	68	92%
Problèmes concernant les "contact points"	0	0%

Problème dans l'exercice des droits de l'Union européenne au niveau national	PT
droit de séjour	1
Sécurité sociale (santé)	1
Sécurité sociale (autre) + avantages sociaux	1
Véhicules à moteur	4
Permis de conduire	2
Divers	

(Certains cas peuvent entrer dans plusieurs catégories)



## L. Espagne

487 cas ont été analysés.

### 28. Identification du demandeur

Les citoyens espagnols représentent la majorité des demandeurs (36%). Les Français constituent le principal groupe de citoyens provenant d'un autre Etat membre (21%). Parmi ceux dont l'occupation a été identifiée (58% non identifié), le groupe le plus important est constitué de travailleurs indépendants (9%) et des sans-emploi (9%).

### 29. Identification du type de questions

Une grande majorité (7%) des questions sont directement en relation avec les thèmes couverts par la phase 1 de l'initiative "Citoyens d'Europe" (vivre, travailler et étudier dans un autre Etat membre)<sup>11</sup>. En outre, 19% des cas tombent dans la catégorie "autres droits induits par l'Union européenne et informations générales sur l'Union" et 11% sont d'ordre purement national. Parmi les cas en relation avec la phase 1 de "Citoyens d'Europe", la plupart ont trait au droit de séjour (25.5%) et aux différents aspects de la sécurité sociale, principalement les pensions (17.9%). Cependant, une vaste panoplie d'autres secteurs ont également été évoqués, notamment l'imposition sur les personnes (10.6%), le droit d'établissement (10%), la reconnaissance des diplômes (8.2%) et la reconnaissance professionnelle (8.2%).

### 30. Evaluation des cas

Comme dans tous les autres pays, une majorité écrasante des cas montre que les citoyens ont besoin d'une orientation très spécifique (96%). Néanmoins, 8% des cas (23 sur 273) sont liés à des problèmes avec l'administration nationale concernant l'exercice des droits au sein du marché unique. Ces cas concernent principalement la reconnaissance des diplômes et le droit de séjour.

profil du demandeur		
employé	35	7%
indépendant	46	9%
étudiant	40	8%
sans-emploi	44	9%
handicapé	4	1%
retraité	37	8%
inconnu	281	58%
Total	487	100%

<sup>11</sup> Comme certains cas sont assez complexes, il peut se trouver des demandes qui tombent dans les deux autres catégories.

nationalité		
Autrichienne	2	0%
Belge	19	4%
Danoise	5	1%
Allemande	53	11%
Espagnole	176	36%
Finnoise	7	1%
Française	102	21%
Grecque	4	1%
Irlandaise	4	1%
Italienne	35	7%
Luxembourgeoise	2	0%
Hollandaise	9	2%
Portugaise	2	0%
Suédoise	8	2%
Britannique	21	4%
Double	1	0%
non-membre	9	2%
Inconnu	28	6%
Total	487	100%

Accès à l'emploi	10.6%
Recherche d'emploi	12.3%
Reconnaissance professionnelle	17.9%
Travailleurs détachés	0.3%
Travailleurs transfrontaliers	1.2%
Droit d'établissement	10%
Libre prestation de service	3.5%
Droit de séjour	25.5%
Droits relatifs à la famille (UE)	4.7%
Droits des citoyens qui ne sont pas membres de l'Union européenne	4.1%
Sécurité sociale (chômage)	15.5%
Sécurité sociale (retraites)	17.9%
Sécurité sociale (santé)	15.8%
Sécurité sociale (autres) + avantages sociaux	10.6%
Imposition sur les personnes	10.6%
Biens mobiliers	0.6%
Véhicules à moteur	8.2%
Permis de conduire	2.3%
Reconnaissance des diplômes	8.2%
Programmes communautaires concernant les études, la recherche et la formation	12.3%
Droits civiques	0.3%

Problèmes dans l'exercice des droits nationaux au niveau national	11	2%
Problèmes dans l'exercice des droits de l'Union européenne au niveau national	42	9%
Problèmes dans l'exercice des droits dans le secteur privée	6	1%
Problèmes du à une mauvaise administration au niveau de L'Union	2	0%
Orientation spécifique nécessaire	472	97%
Problèmes concernant les "contact points"	0	0%

<b>Problème dans l'exercice des droits de l'Union européenne au niveau national</b>	<b>ES</b>
Accès à l'emploi	7
Recherche d'emploi	4
Reconnaissance professionnelle	11
Travailleurs transfrontalier	1
Droit d'établissement	1
Droit de séjour	11
Droits relatifs à la famille (UE)	2
Droits des citoyens qui ne sont pas membres de l'Union	1
Sécurité sociale (chômage)	5
Sécurité sociale (retraites)	5
Sécurité sociale (santé)	3
Sécurité sociale (autres) + avantages sociaux	1
Vehicule à moteur	1
Permis de conduire	1
Reconnaissance des diplômes	4
Programmes communautaires concernant l'éducation, la recherche, l'éducation	1
Autres questions concernant les droits de l'Union européenne et les informations générales	

(Certains cas peuvent entrer dans plusieurs catégories)

## M. Suède

49 cas ont été analysés.

### 31. Identification du demandeur

Les citoyens suédois sont les principaux demandeurs (39%). Les citoyens d'autres Etats membres qui ont des questions sur la Suède viennent d'un large éventail de pays, en majorité de France et d'Allemagne. Parmi les demandeurs dont l'occupation a été identifiée (63% non identifié), le plus grand groupe est constitué des employés (12%), suivis des étudiants (10%).

### 32. Identification du type de questions

La majorité (57%) des questions sont directement en relation avec les thèmes couverts par la phase 1 de l'initiative "Citoyens d'Europe" (vivre, travailler et étudier dans un autre Etat membre)<sup>12</sup>. En outre, 27% des cas tombent dans la catégorie "autres droits induits par l'Union européenne et informations générales sur l'Union" et 16% sont d'ordre purement national. Parmi les cas en relation avec la phase 1 de "Citoyens d'Europe", la plupart concernent la sécurité sociale- chômage (28.6) et les programmes communautaires portant sur les études, la recherche et la formation (25%).

### 33. Evaluation des cas

Comme dans tous les autres pays, une majorité écrasante des cas montre que les citoyens ont besoin d'une orientation très spécifique (96%). 6% des cas (3 sur 46) sont liés à des problèmes avec l'administration nationale concernant l'exercice des droits au sein du marché unique. Ces cas concernent principalement la sécurité sociale (santé 2 cas) et les programmes communautaires portant sur les études, la recherche et la formation (1 cas).

profil du demandeur		
employé	6	12%
indépendant	4	8%
étudiant	5	10%
sans-emploi	3	6%
handicapé	0	0%
retraité	0	0%
inconnu	31	63%
Total	49	100%

nationalité		
-------------	--	--

<sup>12</sup> Comme certains cas sont assez complexes, il peut se trouver des demandes qui tombent dans les deux autres catégories.

Belge	2	4%
Danoise	2	4%
Allemande	6	12%
Espagnole	3	6%
Finoise	2	4%
Française	6	12%
Irlandaise	2	4%
Italienne	3	6%
Luxembourgeoise	1	2%
Suédoise	19	39%
Britannique	1	2%
Non-membre	1	2%
Inconnu	1	2%
Total	49	100%

Accès à l'emploi	3.6%
Recherche d'emploi	10.7%
Reconnaissance professionnelle	14.3%
Travailleurs détachés	3.6%
Travailleurs transfrontaliers	3.6%
Droit d'établissement	3.6%
Libre prestation de service	0%
Droit de séjour	17.9%
Droits relatifs à la famille (UE)	3.6%
Droits des citoyens qui ne sont pas membres de l'Union européenne	3.6%
Sécurité sociale (chômage)	28.6%
Sécurité sociale (retraites)	14.3%
Sécurité sociale (santé)	17.9%
Sécurité sociale (autres) + avantages sociaux	14.3%
Imposition sur les personnes	14.3%
Biens mobiliers	3.6%
Véhicules à moteur	3.6%
Permis de conduire	3.6%
Reconnaissance des diplômes	0%
Programmes communautaires concernant les études, la recherche et la formation	25%
Droits civiques	0%

Problèmes dans l'exercice des droits nationaux au niveau national	2	4%
Problèmes dans l'exercice des droits de l'Union européenne au niveau national	3	6%
Problèmes dans l'exercice des droits dans le secteur privé	0	0%
Problèmes dus à une mauvaise administration au niveau de L'Union	1	2%
Orientations spécifiques nécessaires	47	96%
Problèmes concernant les "points de contact"	0	0%

Sécurité sociale (santé)	2
Programmes communautaires concernant l'éducation, la recherche et la formation	1

## N. Pays-Bas

84 cas ont été analysés.

### 34. Identification du demandeur

Les citoyens français (15%), espagnols (29%) et allemands (15%) sont les principaux demandeurs. Parmi ceux dont l'occupation a été identifiée (46% non identifié), le plus grand nombre est constitué d'employés (21%), d'étudiants (14%) et de chômeurs (11%).

### 35. Identification du type de questions

Une grande majorité (79%) des questions sont directement en relation avec les thèmes couverts par la phase 1 de l'initiative "Citoyens d'Europe" (vivre, travailler et étudier dans un autre Etat membre)<sup>13</sup>. En outre, 8% des cas tombent dans la catégorie "autres droits induits par l'Union européenne et informations générales sur l'Union" et 13% sont d'ordre purement national. Parmi les cas en relation avec la phase 1 de "Citoyens d'Europe", la plupart se rapportent à la sécurité sociale sous tout ses aspects (chômage, pension et avantages sociaux sont à 16.7% chacun) et au droit de séjour (21.2%). Toutefois, de nombreux autres secteurs ont également été évoqués, en particulier la reconnaissance professionnelle (15.2%) et les programmes communautaires portant sur les études, la recherche et la formation (13.6%).

### 36. Evaluation des cas

Comme dans tous les autres pays, une majorité écrasante des cas montre que les citoyens ont besoin d'une orientation très spécifique (94%). Seuls 5 cas sont liés à des problèmes avec l'administration nationale concernant l'exercice des droits au sein du marché unique.

profil du demandeur		
employé	18	21%
indépendant	4	5%
étudiant	12	14%
sans-emploi	9	11%
handicapé	0	0%
retraité	2	2%
inconnu	39	46%
Total	84	100%

nationalité		
Autrichienne	3	4%

<sup>13</sup> Comme certains cas sont assez complexes, il peut se trouver des demandes qui tombent dans les deux autres catégories.

Belge	12	14%
Danoise	4	5%
Allemande	13	15%
Espagnole	24	29%
Finnoise	2	2%
Française	13	15%
Italienne	8	10%
Hollandaise	3	4%
Suédoise	1	1%
Inconnu	1	1%
Total	84	100%

Accès à l'emploi	7.6%
Recherche d'emploi	6.1%
Reconnaissance professionnelle	15.2%
Travailleurs détachés	3.0%
Travailleurs transfrontaliers	6.1%
Droit d'établissement	6.1%
Libre prestation de service	4.5%
Droit de séjour	21.2%
Droits relatifs à la famille (UE)	1.5%
Droits des citoyens qui ne sont pas membres de l'Union européenne	1.5%
Sécurité sociale (chômage)	16.7%
Sécurité sociale (retraites)	16.7%
Sécurité sociale (santé)	15.2%
Sécurité sociale (autres) + avantages sociaux	16.7%
Imposition sur les personnes	16.7%
Biens mobiliers	1.5%
Véhicules à moteur	7.6%
Permis de conduire	4.5%
Reconnaissance des diplômes	1.5%
Programmes communautaires concernant les études, la recherche et la formation	13.6%
Droits civiques	0%

Problèmes dans l'exercice des droits nationaux au niveau national	4	5%
Problèmes dans l'exercice des droits de l'Union européenne au niveau national	4	5%
Problèmes dans l'exercice des droits dans le secteur privé	2	2%
Problèmes dus à une mauvaise administration au niveau de l'Union	1	1%
Orientations spécifiques nécessaires	79	94%
Problèmes concernant les "points de contact"	0	0%

#### Problèmes pour exercer ses droits de l'Union au niveau national

Travailleurs transfrontalier	1
Droit de séjour	1
Biens mobiliers	1
Permis de conduire	2

## O. Royaume-Uni

358 cas ont été analysés.

### 37. Identification du demandeur

Les citoyens espagnols constituent le principal groupe de demandeurs (33%). Une grande variété d'autres nationalités sont représentées, comme les français (22%) et les italiens (13%). En ce qui concerne l'occupation il a été impossible d'en classifier 59%, mais pour ceux qui ont été identifiés la plupart sont des étudiants (25%), des chômeurs (10%) et des employés (12%).

### 38. Identification du type de questions

Une grande majorité (81%) des questions sont directement en relation avec les thèmes couverts par la phase 1 de l'initiative "Citoyens d'Europe" (vivre, travailler et étudier dans un autre Etat membre)<sup>14</sup>. En outre, 11% des cas tombent dans la catégorie "autres droits induits par l'Union européenne et informations générales sur l'Union" et 8% sont d'ordre purement national. Parmi les cas en relation avec la phase 1 de "Citoyens d'Europe", la plupart concernent la sécurité sociale sous ses différents aspects (le secteur de la santé arrivant en première position: 28%) et les programmes communautaires concernant l'éducation, la recherche, la formation (26.5%).

### 39. Evaluation des cas

Comme dans tous les autres pays, une majorité écrasante des cas montre que les citoyens ont besoin d'une orientation très spécifique (97%). Cependant, 6% des cas (22 sur 358) sont liés à des problèmes avec l'administration nationale concernant l'exercice des droits au sein du marché unique. Ces cas concernent principalement le droit de séjour et la sécurité sociale.

profil du demandeur		
employé	43	12%
indépendant	9	3%
étudiant	90	25%
sans-emploi	37	10%
handicapé	4	1%
retraité	2	1%
inconnu	173	48%
Total	358	100%

<sup>14</sup> Comme certains cas sont assez complexes, il peut se trouver des demandes qui tombent dans les deux autres catégories.

nationalité		
Autrichienne	4	1%
Belge	10	3%
Danoise	4	1%
Allemande	34	9%
Espagnole	119	33%
Finnoise	8	2%
Française	77	22%
Grecque	13	4%
Irlandaise	2	1%
Italienne	46	13%
Luxembourgeoise	0	0%
Hollandaise	1	0%
Portugaise	3	1%
Suédoise	6	2%
Britannique	20	6%
Double	0	0%
Non-membre	6	2%
Inconnu	5	1%
Total	358	100%

Accès à l'emploi	7.9%
Recherche d'emploi	21.6%
Reconnaissance professionnelle	12.7%
Travailleurs détachés	2.4%
Travailleurs transfrontaliers	0.3%
Droit d'établissement	3.1%
Libre prestation de service	1.0%
Droit de séjour	22.3%
Droits relatifs à la famille (UE)	4.1%
Droits des citoyens qui ne sont pas membres de l'Union européenne	2.1%
Sécurité sociale (chômage)	18.2%
Sécurité sociale (retraites)	13.1%
Sécurité sociale (santé)	25.4%
Sécurité sociale (autres) + avantages sociaux	17.9%
Imposition sur les personnes	10.7%
Biens mobiliers	0.7%
Véhicules à moteur	3.1%
Permis de conduire	1.4%
Reconnaissance des diplômes	6.2%
Programmes communautaires concernant les études, la recherche et la formation	26.5%
Droits civiques	0.3%

Problèmes dans l'exercice des droits nationaux au niveau national	5	1%
Problèmes dans l'exercice des droits de l'Union européenne au niveau national	22	6%
Problèmes dans l'exercice des droits dans le secteur privé	6	2%
Problèmes dus à une mauvaise administration au niveau de L'Union	1	0%
Orientation spécifique nécessaire	347	97%
Problèmes concernant les "contact points"	0	0%

<b>Problème dans l'exercice des droits de l'Union européenne au niveau national</b>	<b>RU</b>
Accès à l'emploi	1
Reconnaissance professionnelle	1
Libre prestation de services	1
Droit de séjour	4
Sécurité sociale (chômage)	5
Sécurité sociale (retraites)	2
<b>Sécurité sociale (santé)</b>	<b>4</b>
<b>Sécurité sociale (autre) + avantages sociaux</b>	<b>3</b>
Imposition sur les personnes	2
Véhicules à moteurs	1
Reconnaissance des diplômes	1
Programmes communautaires concernant les études, la recherche et la formation	3
Droits civiques	1
Autres questions concernant les droits de l'Union européenne et informations générales	
Divers	

(Certains cas peuvent entrer dans plusieurs catégories)