

Les Guichets Uniques: Faire du commerce plus facilement



Les États membres doivent mettre pleinement en œuvre la directive «services» d'ici à la fin de cette année. Cette directive devrait doper le secteur des services, qui est le plus important et le plus dynamique de l'économie européenne, puisqu'il pèse pour 70 % environ dans le PIB et l'emploi de l'UE. La directive devrait stimuler les échanges transfrontaliers et faciliter la vie des PME par toute une série de mesures de simplification. Parmi ces mesures, les «guichets uniques», destinés à aider les entreprises dans toutes les démarches administratives qu'elles doivent entreprendre pour pouvoir se lancer à l'étranger, devraient apporter la principale amélioration. Les États membres, qui n'ont pas ménagé leurs efforts, notamment de coopération, ont beaucoup progressé dans la mise en place de ces guichets uniques.

Moins de quatre mois avant l'expiration du délai de transposition, le processus de mise en œuvre de la directive «services» parvient à son terme. D'ici à la fin de cette année, les États membres doivent avoir simplifié l'environnement réglementaire des entreprises et aboli les exigences administratives injustifiées ou excessives. Les PME devraient ainsi bénéficier de procédures simplifiées et voir leurs contraintes administratives s'alléger. Si sa mise en œuvre est effectuée correctement, la directive «services» devrait renforcer la performance économique globale du secteur des services, qui est le secteur dans lequel l'UE peut être la plus compétitive au niveau international.

Le dispositif des guichets uniques est au cœur du train de réformes prévu par la directive «services». Des guichets uniques doivent être mis en place dans tous les États membres. Pour les PME, ils devraient devenir le point de contact unique auprès duquel effectuer aisément toute une série de démarches (obtenir des informations, déposer des demandes, accuser réception d'une décision ou d'autres réponses...), sans devoir s'adresser à une multitude d'autorités à différents niveaux administratifs comme c'est le cas actuellement. Les guichets uniques sont ainsi censés devenir l'intermédiaire unique entre les entreprises et l'administration. Ils permettront en outre d'accomplir des démarches à distance, grâce à des applications d'administration en ligne («e-gouvernement»).

LES GUICHETS UNIQUES EN QUATRE POINTS

1. Des points de contact, à créer dans tous les États membres de l'UE.
2. Des portails d'administration en ligne («e-gouvernement»), accessibles par l'internet.
3. La possibilité, pour les entreprises, d'obtenir des informations claires et exhaustives sur les formalités administratives qu'elles doivent remplir et les exigences spécifiques auxquelles elles doivent se plier.
4. La possibilité, pour les entreprises, d'effectuer les démarches requises en ligne (immatriculation dans des registres commerciaux ou professionnels, obtention de permis ou de licences, soumission de notifications, fourniture des informations demandées, réception de décisions, etc.).

Moderniser les méthodes de travail des administrations publiques

C'est la toute première fois que les États membres sont dans l'obligation légale de mettre en place des services d'administration en ligne et de les rendre accessibles à partir d'autres pays. Il s'agit d'un changement majeur dans la manière dont les administrations publiques gèrent les formalités administratives, qui devrait grandement améliorer leurs services aux entreprises. La mise en place des guichets uniques s'est révélée être une tâche extrêmement complexe et ardue pour les États membres, qui ont dû opérer des choix difficiles sur le plan technique aussi bien que politique pour déterminer quel modèle opérationnel de guichet unique serait le mieux adapté à leur structure administrative. En outre, faire en sorte que les guichets uniques soient pleinement opérationnels d'ici à la fin de l'année implique des efforts pratiques et de coordination interne considérables.

De fait, la création de guichets uniques diffère grandement du travail législatif généralement requis des États membres lorsqu'ils mettent en œuvre des directives européennes. Pour qu'elle se fasse correctement, il importait de mettre en place de nouvelles méthodes de travail et de nouvelles structures de coopération dès le début de la période de transposition de la directive «services». Les deux années et demie qui viennent de s'écouler ont montré qu'on obtient de meilleurs résultats lorsqu'on partage les expériences et qu'on échange les meilleures pratiques au niveau de l'UE. Les États membres ont beaucoup à apprendre les uns des autres.

GUICHETS UNIQUES:

Une société suédoise de construction souhaite ouvrir une succursale en Espagne. Pour obtenir les informations dont elle a besoin sur les conditions à remplir en Espagne à cet effet, elle se connecte au site web du guichet unique espagnol. Puis elle remplit en ligne tous les formulaires et demandes de permis nécessaires et reçoit les décisions et permis correspondants par le même canal.

QU'EST-CE QUE LA DIRECTIVE «SERVICES»?

La directive «services» est une directive européenne qui **impose à tous les États membres de l'UE de supprimer les obstacles juridiques et administratifs** à l'établissement et à la prestation de services depuis l'étranger. Elle facilitera:

l'établissement d'entreprises dans le secteur des services

Exemple: un charpentier hongrois souhaitant s'établir en Suède, ou une société espagnole souhaitant ouvrir un nouveau magasin de détail dans son propre pays.

la prestation transfrontalière de services

Exemple: un architecte établi en France dessinant les plans d'une maison en Allemagne, ou un organisateur finlandais d'événements souhaitant organiser un festival de plein air en Estonie.

Tous les États membres de l'UE doivent avoir mis pleinement en œuvre la directive «services» **pour le 28 décembre 2009 au plus tard.**

Mise en place des guichets uniques: une question de coordination et de travail d'équipe

La Commission s'est engagée très tôt à soutenir les efforts des États membres en coordonnant les travaux de mise en œuvre au niveau de l'UE. Outre des contacts continus et très étroits avec les administrations nationales, elle a créé un groupe de travail composé d'experts de tous les gouvernements nationaux. Depuis le début de l'année 2007, ce groupe d'experts se réunit une fois par mois pour débattre des problèmes pratiques liés à la mise en œuvre de la directive «services», notamment la mise en place des guichets uniques, et pour arrêter une position commune à cet égard.

Ce travail de coordination assuré par la Commission ne représente toutefois qu'une partie des efforts déployés. Les États membres ont travaillé en équipe d'une manière sans précédent, portant ainsi leur coopération un degré plus haut.

«Jamboree» sur les guichets uniques: «par les États membres, pour les États membres»

Les Pays-Bas ont pris l'initiative d'inviter les personnes travaillant à la mise en place concrète des guichets uniques à une réunion informelle au niveau européen, baptisée «jamboree». L'idée était simple: il s'agissait de rassembler des experts de tous les États membres de l'UE pour un partage informel de connaissances et d'expériences, dans le cadre d'une réunion organisée «par les États membres, pour les États membres». Le projet a bientôt reçu le soutien enthousiaste d'autres États membres, et en novembre 2008, le «jamboree» avait lieu à Bruxelles. Quatre autres pays (l'Allemagne, la France, le Danemark et le Royaume-Uni) ont aidé les Pays-Bas à organiser l'événement.

Le «jamboree», qui a réuni quelque 200 experts de tous les États membres de l'UE, a été un franc succès. Sa nature informelle et l'organisation d'une série d'ateliers pratiques ont rendu possibles des discussions détaillées et des démonstrations concrètes du

fonctionnement de tel ou tel modèle de guichet unique. Plus important encore, le jamboree a donné le coup d'envoi d'un nouveau réseau informel d'experts travaillant sur les guichets uniques. Les contacts et l'assistance mutuelle entre les États membres se sont intensifiés par la suite. En juin 2009, un second «jamboree» tout aussi réussi a été organisé par la Suède, l'Autriche et le Royaume-Uni. Ce second «jamboree» a aussi vu la présentation d'un projet important, conjointement mené par les Pays-Bas, l'Estonie et le Royaume-Uni.

Étude conjointe sur la convivialité des guichets uniques

Les PME ne recourent aux guichets uniques que si elles en comprennent le fonctionnement et les trouvent faciles à utiliser. Pour déterminer ce qui fait qu'un guichet unique est facile à utiliser et s'assurer que les solutions mises en place dans un État membre sont également limpides pour les entreprises des autres États membres, les Pays-Bas, l'Estonie et le Royaume-Uni ont conduit une étude sur la convivialité des guichets uniques au printemps 2009. Pour ce faire, chaque pays a choisi, en fonction de certains critères, un échantillon d'utilisateurs potentiels, composé de propriétaires ou de dirigeants de PME établies sur leur sol. Ces utilisateurs potentiels ont ensuite été invités à des sessions de tests et à étudier attentivement les prototypes des autres pays.

Ces sessions de tests mutuels ont mis en évidence plusieurs champs d'améliorations possibles et débouché sur l'élaboration d'un ensemble de lignes directrices concernant certains aspects-clés, comme la présentation des informations et le traitement des formulaires en ligne. La conclusion globale de l'étude peut sembler évidente, mais elle est trop souvent oubliée dans la pratique: «Lors de la conception d'un guichet unique, il est crucial de se rappeler que ce qui est considéré comme logique ou allant de soi par les prestataires de services du pays d'origine ne l'est peut-être pas pour les prestataires de services d'autres pays.»

Il a déjà été annoncé qu'un suivi serait donné à l'étude de convivialité à la fin de cette année, tous les pays n'y ayant pas participé la première fois étant vivement encouragés à s'y associer.

Trouver le bon guichet unique: portail UE et logo commun

L'UE intensifie actuellement ses efforts pour faire des guichets uniques une réussite. Pour les entreprises, la première chose importante est de pouvoir trouver facilement le bon guichet unique et de savoir comment le contacter, dans leur propre pays ou à l'étranger. Un architecte espagnol doit ainsi savoir à quel guichet unique il peut s'adresser s'il veut ouvrir un bureau en France ou s'il projette de dessiner les plans d'un bâtiment en Hongrie. Pour donner une vue d'ensemble claire des guichets uniques existant dans les différents États membres, la Commission construit actuellement un «portail des guichets uniques» au niveau de l'UE. Ce portail fonctionnera comme un point d'entrée unique, avec des hyperliens vers tous les portails nationaux.

Crédibilité et fiabilité sont deux autres mots-clés pour encourager les entreprises à recourir aux guichets uniques au quotidien. À cet effet, les États membres collaborent actuellement à la mise au point d'un logo commun, qui devrait servir de «label de qualité» et apparaître sur le site web de tous les guichets uniques nationaux.



Tina Sommer, présidente de la European Small Business Alliance

«Pour les petites entreprises, le marché intérieur ne fonctionne pas, puisque seulement 8 % d'entre elles osent se lancer à l'étranger. Avec les guichets uniques, nous avons une grande chance d'en inciter bien plus à franchir le pas en leur fournissant les informations et les facilités nécessaires. La peur de l'expansion dans des territoires mal connus ne pourra être surmontée que par la connaissance. Les guichets uniques sont une porte d'accès à cette connaissance.»

Le compte à rebours d'ici à décembre 2009: comment les États membres s'en sortent-ils?

Où en est-on moins de six mois avant l'expiration du délai prévu pour la mise en place des guichets uniques? Que reste-t-il à faire? Dans la plupart des États membres, les décisions importantes quant à la conception et à l'architecture des guichets uniques et quant à la responsabilité de leur mise en place semblent désormais avoir été prises. Dans la grande majorité d'entre eux, les travaux de mise en œuvre concrète battent leur plein, avec différents degrés d'avancement. Dans certains États membres, les avancées sont trop lentes, et il semblerait que les travaux n'en soient encore qu'à leur début. En tout état de cause, tous les États membres devront fournir des efforts soutenus jusqu'à la fin de l'année pour tenir le délai.

Au-delà du délai de transposition...

Il est clair qu'avec la simplification et la réorganisation des procédures qu'impliquent les guichets uniques, une petite «révolution administrative» a été lancée, qui modifiera profondément la manière dont les administrations publiques travaillent. Il est également clair que l'histoire ne va pas s'arrêter avec la mise en place des guichets uniques d'ici à la fin de l'année. Au contraire, ceux-ci représenteront une base solide pour le développement futur des services d'administration en ligne aux entreprises et sont appelés à se développer avec le progrès technologique.

QUELLES ACTIVITES SONT COUVERTES PAR LA DIRECTIVE «SERVICES»?

La directive «services» couvre un vaste éventail d'activités de service. D'une manière générale, elle s'applique à toutes les activités de service qui n'ont pas été expressément exclues de son champ d'application.

Elle concerne par exemple la construction et les métiers du bâtiment, la vente au détail, la plupart des professions réglementées (comme les conseillers juridiques et fiscaux, les architectes, les ingénieurs et les comptables), les services aux entreprises (comme l'entretien des bureaux, les services de conseil en gestion, les services de publicité), le tourisme, les services de restauration et de logement, les services immobiliers et les activités de location et de crédit-bail.

Plusieurs activités de services sont expressément exclues de son champ d'application, et notamment les services financiers, les réseaux de communications électroniques, les services de transport, les services de santé, les services audiovisuels, les activités de jeux d'argent et certains services sociaux.

Info

DG Marché intérieur et services
Unité E1 Tél. +32 22987203