

## CITOYENNETE EUROPEENNE – MOBILITE TRANSFRONTALIERE

Rapport complet

Août 2010

Cette étude a été commandée par la Direction générale Justice (DG JUST) et coordonnée par la Direction générale Communication (DG COMM – Unité « Recherche et Speechwriting »)

Ce document ne reflète pas le point de vue de la Commission européenne.  
Les interprétations et opinions qu'il contient n'engagent que ses auteurs.

## **Etude qualitative Eurobaromètre**

### **CITOYENNETE EUROPEENNE – MOBILITE TRANSFRONTALIERE**

Réalisée par TNS Qual+ à la demande de la  
Direction générale Justice (DG JUST) de la  
Commission européenne

Enquête coordonnée par la Direction générale  
Communication (DG COMM – Unité « Recherche et  
Speechwriting ») de la Commission européenne

**TNS Qual+**  
Avenue Herrmann Debroux, 40  
1160 Bruxelles  
Belgique

## SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>RESUME</b> .....	<b>5</b>
1.1	Déménager dans un autre État membre - préparation .....	6
1.2	Arriver et vivre dans un autre État membre .....	7
1.3	Citoyenneté.....	8
1.4	Voter .....	9
1.5	Recommandations.....	10
<b>2</b>	<b>OBJECTIFS ET METHODOLOGIE</b> .....	<b>11</b>
2.1	Contexte et objectifs .....	11
2.2	Méthodologie et échantillons .....	11
2.2.1	Conception .....	11
2.2.2	Contenu de la discussion .....	12
2.2.3	Le calendrier.....	12
<b>3</b>	<b>DEMEMAGEMENT DANS UN AUTRE ETAT MEMBRE -PLANIFIER LE</b>	
	<b>DEPART</b> .....	<b>13</b>
3.1	Principaux résultats .....	13
3.2	Profils des répondants .....	14
3.3	Préparation du déménagement .....	15
3.3.1	Les étapes du processus.....	15
3.3.2	Les informations et leurs sources.....	19
3.3.3	Sites Web de l'Union européenne .....	22
<b>4</b>	<b>ARRIVEE ET INSTALLATION DANS UN AUTRE ETAT MEMBRE</b> .....	<b>25</b>
4.1	Principaux résultats .....	25
4.2	Les expériences et les défis .....	26
4.3	Suggestions d'actions en vue de faciliter les déménagements dans un nouvel État membre .....	30
4.3.1	Les idées préférées .....	31
4.3.2	Autres idées.....	34
<b>5</b>	<b>CITOYENNETE</b> .....	<b>39</b>
5.1	Principaux résultats .....	39
5.2	La connaissance des droits .....	39
5.3	Etude des droits spécifiques.....	42
<b>6</b>	<b>VOTE</b> .....	<b>46</b>
6.1	Principaux résultats .....	46
6.2	Participation aux élections locales ou européennes.....	46
6.3	Augmenter le taux de participation aux élections européennes .....	48
	<b>ANNEXE</b> .....	<b>51</b>

**Abréviations par pays utilisées dans ce rapport<sup>1</sup>**

<b>Pays</b>	<b>Abréviations</b>
Autriche	AT
Belgique	BE
Bulgarie	BG
République tchèque	CZ
Danemark	DK
France	FR
Allemagne	DE
Grèce	EL
Irlande	IE
Italie	IT
Lituanie	LT
Pays-Bas	NL
Pologne	PL
Roumanie	RO
Espagne	ES
Suède	SE
Royaume-Uni	UK

---

<sup>1</sup> Dans ce rapport, les abréviations des États membres mentionnés entre parenthèses correspondent aux principaux pays où se sont installés les répondants qui ont mentionné le sujet dont il est question.

# 1 RESUME

La Direction générale Justice de la Commission européenne (DG JUST) a commandé cette étude qualitative Eurobaromètre afin d'examiner les expériences des citoyens européens ayant exercé leurs droits de circuler et de vivre dans un autre État membre de l'Union européenne (UE) que le leur. L'intégralité de cette étude consiste en une série de cent entretiens approfondis et de douze groupes de discussion menés auprès de citoyens européens qui ont déménagé dans un autre État membre. Les entretiens ont été réalisés dans dix-sept États membres de l'UE.

Trois types de répondants ont été interviewés : ceux qui ont déménagé dans un autre État membre depuis trois à six mois (« nouveaux arrivants ») ; ceux qui ont déménagé dans un autre État membre depuis six mois à cinq ans (« personnes installées ») ; et ceux qui ont quitté un autre État membre pour revenir dans leur pays d'origine au cours des deux dernières années (« personnes de retour »). Cette étude comprend des répondants des deux sexes, de groupes d'âge et de situations familiales variés, ayant des raisons diverses de déménager. Dans son intégralité, l'étude est composée de 63 nouveaux arrivants, 88 personnes installées et 21 personnes de retour.

L'objectif général de cette étude est **d'examiner les expériences des citoyens européens issus de plusieurs États membres ayant exercé leur droit à la mobilité au sein de l'UE et, plus particulièrement, de comprendre les obstacles qu'ils ont rencontrés** ; ainsi que de concevoir des mécanismes et des initiatives permettant de faciliter et de renforcer la mobilité transfrontalière. Cette étude porte en particulier sur **les aspects administratifs** du déménagement plutôt que sur les aspects pratiques tels que trouver un emploi ou un logement. La discussion a également cherché à examiner la connaissance des répondants concernant leurs droits en tant que citoyens ainsi que d'autres aspects concernant les élections locales et européennes.

Cette étude nous permet de tirer trois conclusions générales qui englobent les résultats plus spécifiques :

- **Le droit à la libre circulation dont bénéficient les citoyens de l'UE a été complètement assimilé** par les personnes qui l'exercent. Ce droit est généralement « considéré comme acquis », ce qui influence la conception qu'ont les répondants de la citoyenneté européenne, leur manière de planifier leur déménagement (souvent à très court terme, et en ne se préoccupant des aspects administratifs du déménagement qu'une fois arrivés dans le nouvel État membre) et leurs attentes en termes de droits dans les autres États membres de l'UE.
- Plus de la moitié des répondants a rencontré des difficultés administratives après son arrivée dans le nouvel État membre. Les principales difficultés rencontrées étaient la longueur des procédures administratives et le manque de clarté sur les conditions exigées de la part des citoyens qui souhaitent déménager dans un autre État membre de l'UE.
- La citoyenneté européenne est considérée de façon générale comme la possibilité de disposer des mêmes droits et devoirs dans tous les États membres et presque comme un **synonyme de libre circulation entre les États membres**. Les droits à la mobilité (libre circulation), de travailler et

d'étudier dans tous les États membres sont clairement et implicitement considérés comme des droits fondamentaux par les citoyens européens.

## **1.1 Déménager dans un autre État membre – planification**

Les personnes ayant participé à cette étude sont des ressortissants de 25 des 27 États membres de l'UE parmi lesquels **près d'un tiers avait déjà vécu dans un autre État membre** avant le déménagement sur lequel cette étude a porté. Les répondants ont cité plusieurs raisons pour déménagement leur plus récent :

- Un peu moins de la moitié des répondants a cité **le travail comme raison principale de déménagement**.
- Près d'un quart des répondants a déménagé afin **d'étudier** dans un autre État membre.
- Les autres répondants ont déménagé pour des raisons familiales ou pour vivre une « nouvelle expérience ».

Nous avons étudié **trois étapes principales** par lesquelles les répondants sont passés pour préparer leur déménagement : la décision de déménager, l'attente de l'accord et la confirmation du déménagement. Les modalités de ces étapes varient en fonction du contexte des déménagements : déménagement en conservant le même employeur ou pour suivre des études ; déménagement de façon indépendante ; déménagement avec la famille (ne déménagent pas seuls) ou pour une longue période.

**Les personnes qui déménagent en conservant le même employeur ou pour suivre des études sont celles qui ont le moins planifié** leur départ, la plupart des démarches administratives ayant été prises en charge par leur employeur ou par leur université. Les répondants pour lesquels le déménagement implique d'autres personnes, ou dont le départ était prévu sur un plus long terme, sont ceux qui ont tendance à effectuer le plus de préparatifs car leur départ n'implique pas uniquement des démarches administratives et a un caractère plus « définitif ».

Le temps passé à préparer le déménagement ou, pour les personnes qui sont allées vivre à l'étranger tout en conservant le même employeur, le nombre de préavis déposés, varient considérablement. Cependant, **la plupart des répondants semble avoir passé entre deux et six mois à préparer son déménagement**.

Les résultats révèlent que les répondants sont nombreux à n'avoir effectué que **très peu de recherches administratives et de préparatifs avant le déménagement** et que ces aspects ont été principalement traités dans le nouveau pays si les circonstances l'exigeaient.

Le **type d'informations** que les répondants recherchent avant leur déménagement varie en fonction des raisons du départ. Cependant, les deux questions administratives examinées avant de déménager les plus fréquemment mentionnées sont : **la sécurité sociale et les aides**, ainsi que la **reconnaissance des diplômes**.

La plupart des répondants ont commencé leurs recherches d'information grâce à des sources informelles : amis, famille, collègues ou d'autres connaissances qui ont vécu

la même expérience. En ce qui concerne les **sources d'information plus officielles, les autorités publiques** sont le moyen le plus souvent utilisé et cité par plus de la moitié des répondants.

Plusieurs répondants ont utilisé **internet comme moyen d'obtenir des informations** pour se renseigner sur un pays. Cependant, lorsqu'une liste de sites internet et de services de l'UE leur a été proposée, la majorité des répondants a répondu qu'ils ne les avaient pas utilisés, et beaucoup n'en avaient même pas entendu parler. Les personnes qui ont utilisé des sites internet de l'UE ne les avaient, en règle générale, pas recherchées directement mais étaient passées par des moteurs de recherche tels que *Google*. **À peu près un quart des répondants s'est rappelé avoir visité le site internet EUROPA et un peu moins d'un quart a utilisé EURES.**

## ***1.2 S'installer et vivre dans un autre État membre***

Plus de la moitié des répondants a rencontré des difficultés administratives après son arrivée dans le nouvel État membre. La grande majorité de ceux qui ont rencontré des problèmes a mentionné **la longueur des procédures administratives comme un des aspects du problème**. Pour beaucoup, la longueur de ces procédures s'est ajoutée à d'autres difficultés, créant un sentiment de frustration et de perte de temps.

La deuxième source de difficultés la plus fréquemment citée est le **manque de clarté des conditions administratives requises, mentionnée par** près des trois quarts des personnes ayant reporté ce type de difficultés dans la liste de problèmes rencontrés. Il est clair que la longueur des procédures administratives et le manque de clarté sur les conditions exigées de la part des citoyens qui souhaitent déménager dans un autre État membre de l'UE sont les principales difficultés rencontrées.

En examinant les résultats de façon plus approfondie, il apparaît clairement que plusieurs facteurs ont contribué à créer ou à aggraver ces problèmes, dont les plus fréquents sont :

- Les difficultés à comprendre les procédures administratives en raison de la langue
- Le personnel administratif local connaît mal les droits des citoyens européens
- Les différences entre les systèmes de sécurité sociale nationaux

D'autres difficultés ont été mentionnées par certains répondants, de façon moins fréquente :

- L'obligation de faire traduire ou de certifier les documents
- Les différences de réglementations entre les États membres (numéros d'identification, double nationalité, droit de travailler)
- Les demandes progressives de documents
- Le manque d'information des citoyens sur leurs droits

- La complexité de la législation

Une liste de mesures que le Commission européenne pourrait adopter afin de faciliter la mobilité au sein de l'UE a également été présentée aux répondants. **Les idées les plus appréciées sont :**

- La mise à disposition d'un **guide par chaque État membre sur les droits des ressortissants d'autres États membres qui y résident**. De la même façon (les répondants ont parfois eu des difficultés à distinguer ces deux idées), la mise à disposition de sources d'information fiables et reconnues sur les droits des citoyens de l'UE et d'un guide facile à utiliser publié par l'UE sur tous les droits des ressortissants des autres États membres en tant que citoyen européen.
- **Les certificats d'état civil** (tels que les actes de mariage ou de naissance) et les autres documents officiels émis par un État membre **devraient être généralement acceptés** dans tous les autres États membres sans aucune formalité complémentaire.

La plupart des suggestions spontanées des répondants portant sur la manière de faciliter le déménagement dans un autre État membre de l'UE étaient présentes dans la liste des différentes solutions présentées. Pourtant, certains répondants ont ajouté quelques propositions, notamment :

- L'accès à des documents écrits et aux fonctionnaires parlant la langue de la personne qui va résider dans l'État membre ou, de façon générale, plusieurs langues.
- La mise à disposition d'informations comparatives sur les législations en matière de fiscalité, de sécurité sociale et de retraite.
- Des mesures pour faciliter l'ouverture de compte bancaire pour les nouveaux arrivants dans un État membre.

### **1.3 Citoyenneté**

Pour les répondants, le terme de « **citoyen de l'Union européenne** » **s'applique à toute personne qui est, ou qui devient, un citoyen de l'un des États membres de l'UE**. De plus, la citoyenneté européenne est considérée comme étroitement liée au fait de disposer des mêmes droits et devoirs dans tous les États membres, y compris la libre circulation au sein de l'UE.

Lorsqu'un petit « quiz » sur la nature de la citoyenneté européenne a été distribué aux répondants, la grande majorité a correctement répondu être à la fois citoyen de leur pays d'origine et de l'UE. Cependant, un très petit nombre de répondants a affirmé qu'il est possible de choisir de ne pas être citoyen européen tout en restant citoyen de leur pays d'origine.

Dans près de la moitié des pays, les répondants interrogés estiment que, **même s'ils connaissent certains de leurs droits en tant que citoyen européen, ils ne sont pas bien informés**, ou qu'ils pourraient l'être mieux. Un plus petit nombre, mais non négligeable, de répondants sont confiants quant à leur connaissance et leur

compréhension de leurs droits, tandis qu'une petite minorité de répondants affirme connaître parfaitement ses droits.

Lorsqu'il a été demandé aux répondants quels sont, selon eux, leurs droits en tant que citoyen européen, les droits à la mobilité (libre circulation), de travailler et, dans certains cas, d'étudier dans tous les États membres de l'UE étaient clairement les plus importants à leurs yeux.

Une liste de certains des **droits dont jouissent les citoyens européens** a été présentée aux répondants, les plus connus étant :

- Le droit de résider dans n'importe quel État membre de l'UE
- Pour les résidents d'un autre État membre que le leur, le droit d'être traité de manière égale à un ressortissant de cet État.

Le droit le moins connu ou reconnu est le droit de participer à une initiative citoyenne.

## **1.4 Le vote**

Les résultats mettent au jour **de nombreuses incertitudes parmi les répondants au sujet de leur droit de vote après avoir déménagé dans un autre État membre de l'UE**. Certains répondants pensent qu'ils ne peuvent voter que dans leur pays d'origine, tandis que d'autres pensent qu'ils ne peuvent pas voter aux élections locales mais qu'ils sont autorisés à participer aux élections européennes.

Un peu plus d'un tiers seulement des répondants a participé aux dernières élections du Parlement européen – la majorité ayant voté dans leur pays d'origine.

A l'instar des élections européennes, **seule une petite minorité de répondants a participé aux élections locales dans l'État membre où ils se sont installés**. Le nombre de personnes ayant voté aux élections locales dans leur nouveau pays de résidence est néanmoins presque deux fois plus important que celui des répondants ayant participé aux élections européennes (mais, comme indiqué ci-dessus, beaucoup ont voté aux élections européennes dans leur pays d'origine). Les raisons mentionnées pour ne pas voter aux élections locales sont notamment : le manque d'intérêt (souvent dans la politique en général) ; la méconnaissance des partis, des candidats et des enjeux des élections ; l'idée que les démarches doivent être difficiles et problématiques ; la paresse ; et, enfin, la barrière de la langue, étant donné que les informations relatives aux élections sont fournies dans la langue locale que tous les répondants ne maîtrisent pas nécessairement.

Parmi le peu de répondants qui ont exercé leur droit de vote dans leur nouvel État membre de résidence, la majorité n'a rencontré aucune difficulté.

Une large majorité des répondants s'accorde à dire qu'ils auraient été plus susceptibles de voter lors des dernières élections européennes s'ils avaient eu **accès à davantage d'information sur les élections du Parlement européen ainsi que sur leurs enjeux et les programmes des candidats et des partis**.

Il a également été demandé aux répondants si le fait d'avancer la date des élections européennes de juin à mai aurait eu un impact sur leur participation. **La majorité a estimé que cette modification n'aurait fait aucune différence.**

## **1.5 Recommandations**

Certains points mis en lumière par ce rapport donnent des indications claires permettant à la Commission européenne d'élaborer des mesures pour améliorer l'expérience des citoyens européens liée au droit à la mobilité au sein de l'UE. Cette partie présente certains des principaux domaines où nous pensons que des mesures peuvent être utiles.

Bon nombre de répondants **ont utilisé internet comme moyen de trouver des sources d'information sur un pays**, mais ne connaissent pas bien les sites internet officiels de l'UE. De plus, les répondants ont exprimé **le besoin de disposer d'une source unique d'informations pertinentes, sûres et fiables concernant leur déménagement.**

- Il est par conséquent recommandé qu'un guide soit préparé par les États membres et/ou l'UE pour fournir **des informations sur les droits des citoyens européens résidant dans un autre État membre que le leur.** Il est recommandé en outre que ces informations soient **disponibles grâce à un site d'information unique sur internet bénéficiant d'une promotion importante contenant les données spécifiques de chaque pays et très pratique à utiliser.**

Les résultats révèlent que la longueur des procédures administratives et le manque de clarté sur ce qui est exigé des citoyens européens s'installant dans un autre État membre de l'UE sont les principaux problèmes rencontrés lors d'un déménagement. Ces obstacles peuvent être aggravés par la difficulté à comprendre ces procédures administratives en raison de la méconnaissance de la langue locale.

- Il est recommandé que **les procédures administratives soient simplifiées afin que les citoyens européens puissent obtenir des informations claires et faciles à lire sous forme imprimée dans différentes langues ;** ou que **les autorités publiques locales emploient ou aient recours à des personnes parlant d'autres langues des États membres de l'UE.**
- Afin d'augmenter la participation aux élections locales et européennes, il est recommandé que **les citoyens soient mieux informés sur leur droit de vote et les procédures liées aux élections lorsqu'ils résident dans un autre État membre.** Ces informations pourraient être contenues dans un guide publié par chaque État membre sur les droits des ressortissants communautaires résidant dans le pays. Dans le cas spécifique des **élections européennes, il est recommandé que les citoyens soient mieux informés sur ces élections, leurs enjeux, les programmes des candidats et des partis.**

## 2 OBJECTIFS ET METHODOLOGIE

### 2.1 Contexte et objectifs

La Direction générale Justice de la Commission européenne (DG JUST) a commandé cette étude qualitative Eurobaromètre pour examiner les expériences des citoyens européens ayant exercé leur droit de circuler et de vivre dans un autre État membre de l'UE. L'intégralité de l'étude est composée d'une série de cent entretiens approfondis et de douze groupes de discussion menés auprès de citoyens dans dix-sept États membres de l'Union européenne.

**Le principal objectif de cette étude est d'étudier les expériences des citoyens européens de plusieurs États membres ayant exercé leur droit à la mobilité au sein de l'UE, et plus particulièrement, de comprendre tous les obstacles qu'ils ont rencontrés ; de plus, cette étude permet de concevoir et de proposer des mécanismes et initiatives susceptibles de faciliter et de renforcer la mobilité transfrontalière.**

### 2.2 Méthodologie et échantillonnage

#### 2.2.1 Conception

L'étude a été réalisée à partir d'entretiens approfondis et de groupes de discussion composés de trois différents types de personnes :

- Les « nouveaux arrivants » (ayant déménagé dans un autre État membre depuis trois à six mois<sup>2</sup>)
- Les « personnes installées » (qui ont déménagé dans un autre État membre depuis six mois à cinq ans)
- Les « personnes de retour » (les citoyens qui sont revenus dans leur pays et quitté un autre État membre au cours des deux dernières années)

Ces trois variables constituent les critères principaux de recrutement, même s'il a également été envisagé de différencier les répondants sur la base de facteurs sociodémographiques tels que l'âge, le sexe, la situation familiale, le pays d'origine et la raison du déménagement.

Ce rapport se base sur les réponses combinées des personnes dans les trois principaux groupes (nouveaux arrivants, personnes installées, personnes de retour) et présente une vue d'ensemble des principales problématiques identifiées dans l'étude. La répartition du nombre d'entretiens approfondis et des groupes de discussion par pays est indiquée ci-dessous.

---

<sup>2</sup> Aux Pays-Bas et en France, la définition utilisée pour les nouveaux arrivants est : « toute personne ayant déménagé au cours des 3-12 derniers mois ». La définition des personnes installées a été également adaptée en conséquence.

État membre	Entretiens approfondis	Groupes de discussion
Allemagne	10	2
Espagne	5	2
France	5	2
Pays-Bas	5	2
Pologne	5	2
Royaume-Uni	10	2
Italie	5	-
Irlande	5	-
Bulgarie	5	-
République tchèque	5	-
Danemark	5	-
Grèce	5	-
Lituanie	5	-
Roumanie	5	-
Belgique	10	-
Autriche	5	-
Suède	5	-
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>12</b>

Globalement, 172 répondants ont participé à l'étude dans le cadre des entretiens approfondis ou des groupes de discussion, dont 63 sont des nouveaux arrivants, 88 sont installés, et 21 sont revenus dans leur pays.

### 2.2.2 Contenu de la discussion

La discussion a couvert les mêmes sujets lors des entretiens approfondis et des groupes cibles, c'est-à-dire les étapes du processus de déménagement dans un autre pays : la décision de déménager, la planification du départ et les sources d'information utilisées. Cette étude a également examiné les expériences et les défis auxquels ont été confrontés les répondants à leur arrivée dans le nouvel État membre. Ceci était suivi d'une discussion sur la citoyenneté européenne et le droit de vote des résidents dans un autre État membre. Enfin, il a été question des propositions pour faciliter les déménagements dans un autre État membre de l'UE.

Le guide de discussion utilisé lors de l'étude est présenté en annexe de ce rapport.

### 2.2.3 Les délais

Les entretiens approfondis et les groupes ont été organisés entre le 4 juin et le 19 juillet 2010.

### 3 DEMENAGEMENT DANS UN AUTRE ETAT MEMBRE – PLANIFIER LE DEPART

Ce chapitre présente les personnes ayant participé à l'étude en fournissant des informations de contexte tel que leur pays d'origine et les raisons qui les ont décidées à déménager. Ce chapitre permet en outre d'examiner de quelle façon les personnes ont préparé leur déménagement et effectué des recherches avant le départ, le cas échéant.

#### 3.1 Enseignements principaux

- Les participants à l'étude sont des ressortissants de 25 des 27 États membres de l'UE et **près d'un tiers avait déjà vécu dans un autre État membre avant le déménagement sur lequel porte cette étude**. Les répondants ont cité plusieurs **motifs de déménagement** dont le plus fréquent, cité par près de la moitié des répondants, est le **travail**. Près d'un quart des répondants a déménagé pour **étudier** dans un autre État membre.
- Nous observons **trois étapes principales** (la décision de déménager, l'attente de l'accord et la confirmation que le déménagement aura lieu) auxquelles les répondants ont été confrontés **lors de la préparation de leur départ**. Ces étapes s'appliquent de façon différente aux trois principaux groupes de personnes – celles qui déménagent en conservant le même employeur ou pour poursuivre des études ; celles qui déménagent de manière indépendante, et celles qui déménagent avec leur famille (ne partent pas seules) ou pour une longue période. Les personnes qui partent en conservant le même employeur ou pour étudier sont celles qui ont le moins planifié leur départ puisque la plupart des démarches administratives étaient prises en charge par leur employeur ou leur université. Celles qui ne sont pas parties seules ou qui sont parties pour une longue période ont généralement planifié davantage, soit parce que le déménagement impliquait des démarches administratives concernant également d'autres personnes ou que ce départ était plus définitif.
- Le nombre d'heures que les personnes ont passé à planifier leur déménagement ou, lorsqu'il s'agit de déménager en conservant le même employeur, le nombre de préavis qu'ils ont dû déposer, varie considérablement. Cependant, **la plupart semble avoir passé entre deux et six mois à préparer leur départ**.
- Les résultats montrent que les répondants sont nombreux à n'avoir effectué que **très peu de recherches administratives et de préparatifs avant le départ** et qu'une grande partie de ces démarches n'a été effectuée qu'après l'arrivée dans le pays, si les circonstances l'exigeaient.
- Le type d'information que les répondants ont recherché varie en fonction des motifs du déménagement. Cependant, parmi les **questions administratives que les personnes ont examinées avant de déménager**, les plus souvent citées sont : la **sécurité sociale et les aides**, ainsi que la **reconnaissance des diplômes**.
- La plupart des répondants ont commencé leurs **recherches d'information grâce à des sources informelles** : amis, famille, collègues ou autres

connaissances ayant vécu une expérience semblable. En ce qui concerne les **sources d'information officielles**, les **autorités publiques** sont le moyen le plus fréquemment utilisé et cité par plus de la moitié des répondants.

- Bon nombre de répondants ont utilisé **internet pour obtenir des informations sur un pays**. Cependant, lorsqu'une liste de sites internet et de services de l'UE leur a été proposée, la majorité des répondants a répondu qu'ils ne les avaient pas utilisés, et beaucoup n'en avaient même pas entendu parler. Les personnes qui ont utilisé des sites internet de l'UE ne les avaient, en règle générale, pas recherchées directement mais étaient passées par des moteurs de recherche tels que *Google*. **À peu près un quart des répondants s'est souvenu avoir visité le site internet EUROPA et un peu moins d'un quart a utilisé EURES.**

### 3.2 Profil des répondants

Les personnes dont les expériences sont étudiées dans ce rapport proviennent de milieux différents et ont déménagé dans un autre État membre pour différentes raisons.

Les personnes ayant participé à cette étude **sont des ressortissants de 25 des 27 États membres** de l'Union européenne – aucun participant n'a déménagé du Luxembourg ou de Slovénie dans un autre État membre. Trois États membres ont été représentés par plus de 15 personnes – l'Espagne, la France et l'Italie – tandis que deux autres États membres ont été représentés par plus de dix personnes – l'Allemagne et Royaume-Uni.

Un grand nombre de citoyens participant à l'étude avaient déjà une expérience de déménagement d'un État membre à un autre. **Près d'un tiers des répondants avait déjà fait l'expérience de partir vivre dans un autre État membre de l'UE avant le déménagement sur lequel porte cette étude.** Ceci a un impact sur la quantité d'informations nécessaires avant le déménagement étudié ; certains répondants ont en effet souligné que le fait d'avoir déjà vécu dans un autre pays de l'UE avait facilité leur déménagement le plus récent.

**Près de la moitié des répondants a cité le travail comme motif principal de déménagement dans un autre État membre de l'UE** et approximativement une personne sur dix qui a déménagé principalement en raison du travail est partie en conservant le même employeur. Il est clair qu'un grand nombre de répondants qui ont déménagé pour des raisons liées au travail (en conservant le même employeur ou non) se sont principalement adressés à leurs employeurs pour obtenir des informations, des conseils et un soutien à leur arrivée pour leur installation dans le nouveau pays.

Parmi les autres répondants, **un peu moins de la moitié (soit un quart en tout) a déménagé dans le cadre de ses études.** Ceux qui sont partis pour cette raison ont tendance, à l'instar de ceux qui sont partis en conservant le même employeur, à trouver le processus relativement facile étant donné que le programme Erasmus, la reconnaissance des diplômes entre les États membres et les conventions conclues entre les universités permettent de simplifier les démarches.

Parmi les autres répondants, trois raisons de déménagement prédominent : vivre avec son partenaire ou se marier, suivre les membres de sa famille déjà partis dans

un autre pays, ou simplement pour vivre de « nouvelles expériences » telles qu'apprendre une langue ou découvrir d'autres cultures et modes de vie.

Les résultats montrent une légère différence d'âge entre les nouveaux arrivants et les personnes installées dans un nouveau pays, car plus de la moitié du groupe des personnes installées est âgée de 30 ans ou plus, alors qu'un peu moins d'un tiers des personnes du groupe des nouveaux arrivants a 30 ans ou plus. Il apparaît également que les répondants qui n'ont pas de personnes à charge et que peu de possessions au moment du déménagement, ainsi que ceux qui ont déjà visité le pays où elles se sont installées, ont eu plus de facilité à déménager.

### 3.3 Préparation du déménagement

Cette partie du rapport décrit la manière dont les répondants ont planifié leur déménagement, notamment les informations recherchées et les ressources utilisées au cours de cette étape.

#### 3.3.1 Les étapes du processus

Cette partie cherche à examiner dans quelle mesure les répondants disposaient d'une structure leur permettant de planifier et de faire des recherches sur les démarches administratives liées à leur déménagement. Il a été difficile d'identifier une telle structure du fait de la diversité des circonstances, comme les raisons du déménagement et le nombre de personnes faisant partie du départ. Les résultats permettent d'illustrer le fait que, pour certaines personnes, le déménagement a été un processus évolutif qui s'est élaboré au fur et à mesure des besoins en terme d'informations ou des documents supplémentaires. Cependant, de façon générale, le déménagement se divise en trois étapes principales qui s'appliquent de façon différente aux trois groupes de personnes.

	<b>Déménager en conservant le même employeur/ déménager pour étudier</b>	<b>Déménager de façon indépendante</b>	<b>Déménager avec la famille (ne pas partir seul) ou pour une longue période/de façon permanente</b>
	<i>Temps de préparation minimum</i>	<i>Temps de préparation moyen</i>	<i>Temps de préparation conséquent</i>
<b>Étape 1 - La décision de déménager</b>	Demander un transfert à l'entreprise (pour ceux qui n'ont pas eu d'offre). Décider quelle université choisir pour étudier, ce qui ne semble pas être difficile étant donné que certaines universités ont une meilleure réputation et que les gens font appel aux conventions existantes et aux programmes	Déposer sa candidature auprès d'une université ou chercher un emploi	Les personnes dans ce groupe ont tendance à passer plus de temps à effectuer des recherches et à planifier dans la mesure où le déménagement implique d'autres personnes, notamment les

	d'échanges, par exemple le programme Erasmus		conjoint et les enfants ; de plus, le déménagement est plus définitif
<b>Recherches et préparation pour l'étape 1 :</b>			
Lors de cette étape, les répondants ont obtenu quelques informations générales sur le pays (et les établissements universitaires) où ils voudraient partir. Ceux qui ne sont pas partis seuls, par exemple avec des enfants, ont fait des recherches sur les écoles, les démarches et les conditions administratives.			
<b>Étape 2 – Attendre l'accord</b>	Attendre que l'université ou l'employeur confirme le transfert	Attendre que l'université ou l'employeur confirme le transfert	Attendre que l'université ou l'employeur confirme le transfert ou celui du conjoint/partenaire
<b>Recherches et préparation pour l'étape 2 :</b>			
Les recherches et la préparation semblent encore assez superficielles et concernent surtout les informations générales à propos du pays où le répondant souhaiterait s'installer.			
<b>Étape 3 - Confirmation du déménagement</b>	Dans certains cas, cette étape est considérée comme le déclencheur pour commencer sérieusement à planifier le départ. Les répondants ont souvent eu très peu de temps entre la confirmation du déménagement et le départ.		
<b>Recherches et préparation pour l'étape 3 :</b>			
Cette étape porte sur une préparation plus détaillée et plus spécifique, mais à un niveau essentiellement pratique – organisation du voyage, logement, régler les derniers détails dans le pays que l'on quitte (résiliation des baux, fermeture des comptes bancaires, etc.). Souvent, la troisième étape est assez courte, car même les personnes qui s'étaient préparées au départ pendant plusieurs mois ont le sentiment d'avoir eu très peu de temps pour planifier et pour faire des recherches avant leur déménagement.			
<b>DEMENAGER DANS LE NOUVEAU PAYS</b>			
<b>Recherches et préparation :</b>			
Plus généralement, les résultats révèlent que, mis à part les personnes qui n'ont pas déménagé seules, les répondants ont effectué surtout des recherches sur les procédures administratives une fois arrivés dans le pays où ils allaient s'installer.			

Le nombre d'heures que les personnes ont passé à planifier leur déménagement ou, pour les personnes qui ont conservé le même employeur, le nombre de préavis déposés, varient considérablement. Une importante minorité a préparé son déménagement plus d'un an à l'avance. À l'inverse, davantage de répondants ont déménagé avec une anticipation de moins d'un mois et certains avaient seulement eu une semaine pour préparer leur départ. Exceptionnellement, un répondant a déménagé avec une anticipation d'une seule journée.

*« Un jour ! J'ai acheté mon billet sur un coup de tête. » (FR, personne installée, femme)*

Cependant, **la plupart a passé entre deux et six mois à planifier son déménagement.**

*« Trois mois, pendant les vacances, pour emballer les affaires, trouver un logement, gérer les questions administratives, voilà tout. » (FR, nouvel arrivant, femme)*

Les résultats révèlent que **dans plusieurs cas, les répondants ont effectué très peu de recherches administratives et de préparatifs avant le déménagement** et que la plupart de ces démarches ont été effectuées une fois arrivés dans le nouveau pays, si les circonstances l'exigeaient.

*« Je ne me suis pas occupé des questions administratives avant de partir. J'ai tout fait en Italie. » (IT, personne installée, homme)*

*« J'ai réglé les questions administratives une fois arrivée sur place » (BE, personne installée, femme)*

Même lorsque les répondants avaient prévu dès le début partir pour une longue période, voire de manière définitive, et ont donc accordé davantage d'attention à la préparation car cette décision avait des implications plus importantes, certaines des procédures administratives n'ont été traitées qu'après leur arrivée dans le nouveau pays. (CZ, DK, ES)

*« Je prévoyais de partir dès 2003, mais cela a pris trois ans. J'avais besoin de temps pour me préparer à un tel changement. Avant de déménager, j'ai dû me désinscrire à Hambourg, annuler mon numéro de téléphone, résilier mon bail... par ailleurs, j'ai traité la plupart des questions administratives et des informations requises pour déménager dans un autre pays de l'UE juste après mon déménagement en République tchèque. » (CZ, personne installée, homme)*

Cependant, les personnes ayant déménagé de façon définitive, ou pour une longue période, ont d'abord pensé à résoudre tous les problèmes administratifs éventuels dans leur pays d'origine. (IT, ES)

Les répondants ont fourni plusieurs **raisons de traiter les questions administratives à leur arrivée dans le nouvel État membre plutôt qu'avant le départ :**

- Les étudiants ont obtenu la plupart des informations dont ils avaient besoin à l'avance grâce à l'université où ils étaient inscrits. Dans le cas de ceux qui partaient en conservant le même employeur, et même parfois en changeant d'employeur, la plupart des questions administratives ont été prises en charge par ceux-ci. (CZ, DK, FR, IT, LT, PL, RO)

*« J'ai commencé à préparer le voyage, je pense, six mois avant le déménagement. J'ai consulté la liste que mon université avait préparée pour aider les étudiants qui partaient à l'étranger pour un échange... L'université m'a aidé à trouver un logement au Danemark et m'a renseigné sur tout ce que je devais faire. » (DK, nouvel arrivant, homme)*

Pour les personnes qui ont déménagé sans l'aide de leur employeur ou d'une université, la préparation du départ a été plus longue car ils ont effectué davantage de recherches d'information. (DK)

- Les répondants ont le sentiment de suffisamment connaître leurs droits dans les autres États membres de l'UE avant de déménager. Ils savaient, d'une part, qu'un permis spécifique pour résider dans le pays n'est pas nécessaire et d'autre part, qu'il est assez facile de s'installer dans un autre État membre de l'UE (BE). Ils estiment qu'aucune préparation spécifique n'est nécessaire pour déménager dans un autre État membre de l'UE (CZ, FR). Une minorité de répondants considère que les procédures administratives liées au déménagement d'un pays à l'autre devraient être supprimées dans la mesure où elles semblent presque contradictoires avec l'idée même de libre circulation au sein de l'UE. (FR, LT, NL, UK)

*« Si je me souviens bien, j'ai seulement acheté mon billet. La Bulgarie est un État membre de l'UE après tout, pourquoi devrais-je prévoir les questions administratives liés au déménagement ? Je préfère m'occuper des procédures administratives dans le pays où je vais. » (BG, personne installée, homme)*

En dépit de cette attitude détachée rencontrée chez un grand nombre de répondants, certains, notamment originaires de Roumanie, ont pris plus de temps pour préparer leur déménagement. Ceci s'explique en partie par le fait qu'ils étaient moins sûrs de leurs droits en tant que citoyen de l'UE ; ainsi, ils ont commencé par se renseigner sur les conditions administratives requises pour déménager, dès les premières étapes de la préparation du départ. Ils ont également davantage anticipé les difficultés en raison, selon eux, du fait que la Roumanie ne bénéficie pas des mêmes avantages dans le domaine de l'emploi que les autres États membres de l'UE ; l'obtention d'un permis de travail était considérée comme un élément indispensable de leurs préparatifs. (NL)

- Le fait de déménager seul, sans conjoint ni enfants, semble impliquer, pour les répondants, qu'il n'est pas nécessaire de préparer ni de planifier le départ (BE, IE, PL). Par contre ceux qui déménagent avec des enfants doivent prendre en compte des éléments supplémentaires, comme l'intégration des enfants dans le système scolaire (BG, ES, UK, IT).
- Les personnes qui ont déjà vécu ailleurs, souvent dans l'UE, ou qui ont voyagé auparavant dans le pays d'installation prévu, estiment qu'elles savaient ce qu'il fallait prévoir. (BE, LT, RO, SE)

**Le fait de traiter les questions administratives une fois arrivé dans le nouvel État membre implique que les recherches d'information effectuées avant le départ sont en grande partie limitées aux aspects pratiques du déménagement** comme la recherche d'emploi (BE) et d'un logement dans le nouveau pays. (BE, LT, DE)

*« Ce dont on a d'abord besoin quand on déménage ici, c'est d'un appartement. Le reste peut être réglé plus tard. » (DE, personne installée, homme)*

### 3.3.2 Les informations et leurs sources

**Presque tous les répondants ont recherché un minimum d'informations lors de la préparation de leur déménagement.** Cependant, une petite minorité (partant en conservant leur employeur ou pour suivre des études) a indiqué n'avoir effectué aucune recherche avant le départ. Ils se sont simplement fiés aux informations fournies par leur employeur ou leur université et pensaient que ceux-ci leur fourniraient les informations dont ils avaient besoin. (DK, FR, RO, NL, IE, IT)

*« Au travail, ils ont une liste de choses à prendre en charge lors d'un transfert à l'étranger. Ce sont des spécialistes : ils le font tout le temps – je n'avais qu'à leur faire confiance – et pourquoi je ne l'aurais pas fait, n'est-ce pas ? » (DK, personne installée, femme)*

Certains répondants qui ont déménagé pour étudier ont affirmé ne pas avoir cherché beaucoup d'informations car l'université d'accueil leur avait déjà transmis les informations nécessaires. (AT, CZ, DK, DE, BG)

*« J'avais déjà reçu un kit d'information par la poste, envoyé par le service international de la Charles University, sur tout ce que je devais faire à mon arrivée... tous les formulaires étaient en anglais. C'était facile. » (CZ, nouvel arrivant, femme)*

Comme il a été indiqué précédemment, certains répondants pensent qu'il est nettement plus facile d'obtenir les informations nécessaires après leur arrivée dans le nouveau pays de résidence. (IE, BE, IT, DK, UK)

*« Ensuite, une fois sur place, on commence à connaître des personnes, vous obtenez les informations et tout devient plus facile. » (IE, nouvel arrivant, homme)*

Le type d'information le plus fréquemment recherché concerne les aspects pratiques tels que les questions financières et le logement ; pour beaucoup, la préparation s'est résumée à ces seuls éléments. Pour certains répondants, trouver un travail ou des cours a également constitué une partie fondamentale de leurs recherches d'information relatives au déménagement.

Le type d'information que les répondants recherchent varie en fonction des motifs du déménagement. Cependant, **les deux questions administratives, sur lesquelles les répondants ont effectué des recherches, les plus souvent citées sont** les suivantes :

- **La sécurité sociale et les aides** (AT, BE, DK, DE, EL, IT, NL, ES, SE, UK, FR)
- **La reconnaissance des diplômes** (AT, DK, EL, IT, NL, PL, ES, SE)

Les autres domaines nécessitant des recherches dans une moindre mesure sont :

- La reconnaissance des qualifications professionnelles (EL, IT, NL, PL)
- La documentation concernant l'état civil (DK, FR, DK, BG)

*« Je n'ai jamais vraiment prêté attention aux détails administratifs. Récemment, j'ai dû le faire en raison de mon mariage – on m'a demandé mon acte de naissance, un document qui prouve que je ne suis pas marié actuellement, etc. » (BG, personne installée, homme)*

- Les permis de séjour (DK, DE)
- Les permis de travail (AT, DK)
- Les conditions et procédures pour acquérir la nationalité du pays dans lequel le répondant a déménagé (DK, UK, PL)
- Les questions relatives aux véhicules et à la reconnaissance des permis de conduire (DE, IT)
- Le vote aux élections municipales et/ou européennes (AT), bien que certains répondants installés au Royaume-Uni et en Allemagne aient plutôt recherché des informations sur la façon de participer aux élections dans leurs pays d'origine.

**Très peu de répondants ont recherché des informations sur les questions d'ordre familial dans la mesure où la plupart d'entre eux ont déménagé seuls.** Cependant, les informations recherchées dans les cas où des enfants faisaient partie du voyage concernaient les aspects liés à la scolarité. (BG, IT)

*« Ce qui m'importait, c'était la scolarité des enfants. J'ai cherché des informations sur la façon de les inscrire à l'école bulgare, et les examens qu'ils devraient passer. » (BG, personne de retour, femme)*

**La plupart des répondants a commencé à rechercher des informations grâce à des sources informelles** : amis, famille, collègues ou d'autres connaissances qui avaient vécu la même expérience. La valeur des informations fournies par ces personnes varie sensiblement mais elles peuvent également être des sources de soutien et de réconfort (BG, CZ, EL, LT, IT, RO, ES, UK, DE, PL). L'avantage des sources d'information informelles, comme les amis, est que ceux-ci décrivent la situation telle qu'elle est, de façon réaliste, étant donné qu'ils sont passés par les mêmes processus. (EL, IE, IT, NL)

*« Mes amis habitent en Grèce depuis plus de 15 ans. Ils connaissent bien le pays. Ils m'ont aidé à trouver mon premier et mon deuxième emploi, ils m'ont offert l'hospitalité dans leur maison aussi longtemps que j'en avais besoin... » (EL, personne installée, femme)*

*« J'ai interrogé un ami qui vivait là-bas... je n'avais donc pas besoin de rechercher des informations complémentaires. » (LT, nouvel arrivant, homme)*

En ce qui concerne **les sources d'information plus formelles, les autorités publiques** constituent le moyen le plus utilisé et le plus souvent cité par plus de la moitié des répondants. Les personnes admettent clairement que, si elles ont besoin d'informations précises sur des questions administratives relatives au déménagement dans un autre État membre, les autorités nationales, régionales et locales sont les sources d'informations les plus appropriées pour obtenir de l'aide et

des conseils. Cependant, certains répondants n'ont pas été entièrement satisfaits par le traitement ou les informations obtenues auprès de ces services.

*« Je n'ai pas obtenu toutes les informations dont j'avais besoin auprès des autorités publiques. En revanche, j'ai trouvé toutes les informations nécessaires sur internet. » (ÀT, nouvel arrivant, homme)*

*« Il est étonnant de voir que les autorités des deux pays pensaient, avant le déménagement, que tout ce serait simple et que chacune renvoyait la responsabilité à son homologue dans l'autre pays – ils savent ce que c'est en Finlande / Suède . Je pensais que la coopération fonctionnerait mieux. J'avais le sentiment d'être la première personne à déménager de Finlande en Suède. Aucune documentation n'existait. » (SE, personne installée, femme)*

*« J'ai l'impression de ne pas être la bienvenue en Grèce pour travailler. Je suis polonaise et il semble que les Grecs croient que les femmes polonaises ne peuvent faire que le ménage. La vérité est que c'est exactement ce que je fais : le ménage. Toujours est-il que ce n'est pas bien d'être traité de cette façon. En particulier, quand j'ai essayé d'obtenir un numéro fiscal, je n'arrivais pas à comprendre ce qu'ils me demandaient, quel document je devais leur apporter. Je n'ai pas réussi à le faire et alors, j'ai décidé de ne plus m'en occuper. » (EL, personne installée, femme)*

Outre les autorités publiques, d'autres sources d'information ont été mentionnées par les répondants. Près d'un quart des personnes a cité les institutions de l'UE (contactées directement ou par internet). Comme il a été indiqué précédemment, certains ont obtenu des informations par leurs employeurs. D'autres sources mentionnées, à chaque fois par un nombre restreint de répondants, comportent les chambres de commerce et certaines organisations privées ou d'expatriés.

**Beaucoup de répondants ont utilisé internet pour trouver des informations sur un pays.** Cependant, ils se souvenaient assez peu des sites internet en particulier. L'avantage d'internet pour rechercher des informations est qu'il est possible de préciser les informations dont on a besoin ; en effet, les informations pratiques et utilisables directement semblent plus importantes que les informations sur le contexte général (AT, DK, DE, IE). Les personnes qui ont utilisé internet ont généralement cherché des sites situés dans le pays où elles prévoyaient de s'installer (AT, IT, LT), mais elles ont également trouvé utiles les témoignages d'autres personnes qui avaient entrepris les mêmes démarches, disponibles sur les forums (BG, DE).

*« J'ai visité le site internet du Consulat et du service des Affaires étrangères. J'ai aussi visité le site officiel de la Bulgarie, etc. » (BG, personne installée, homme)*

*« [Je pense que] les forums pour les expatriés sur Internet sont utiles mais il faut savoir trier les informations qui sont actuelles et celles qui ont été signalées il y a peut-être trois ans. » (DE, personne de retour, femme)*

*« Si vous visitez les forums [d'autres personnes qui ont déménagé dans un autre pays de l'UE], vous verrez que c'est toujours les mêmes questions qui reviennent : les visas, les permis de séjour, etc. C'est une bonne source d'information pour les questions sur les séjours de longue durée. » (BG, personne installée, homme)*

Dans la plupart des cas, les personnes ayant utilisé internet comme source d'information avec des expressions générales recherchées dans *Google* telles que « permis de travail au Danemark », ont été dirigées par le moteur de recherche sur les sites internet appropriés (DK, DE, PL, RO, ES, UK, IE, IT, BG, NL, LT).

*« J'ai googlisé « vivre aux Pays-Bas ». Je n'étais pas intéressée par les informations générales de l'UE ; Je préférerais les informations spécifiques pour ce pays. » (NL, nouvel arrivant, femme)*

*« J'ai fait beaucoup de recherches sur internet. J'ai cherché quelques mots clés [sur Google] et cela m'a dirigé vers les sites » (BE, personne installée, femme)*

### 3.3.3 Sites internet de l'Union européenne

**La majorité des répondants ont affirmé n'avoir utilisé aucun des sites** Internet et des services de l'UE<sup>3</sup> dont la liste leur a été présentée, **et beaucoup n'en avaient pas même entendu parler**. Certains ont néanmoins reconnu avoir probablement visité un ou plusieurs sites internet de l'UE au cours de leurs recherches en ligne mais avoir oublié qu'ils l'avaient fait. En effet, les personnes qui ont utilisé des sites internet de l'UE ne les avaient, en règle générale, pas recherchées directement mais étaient passées par des moteurs de recherche tels que *Google*. (BG, DK, FR, DE, EL, LT)

*« Je suis étonné de voir qu'il y a autant de sites [de l'UE], je ne les connaissais pas, personne ne m'en a jamais parlé auparavant. » (IT, personne installée, homme)*

*« J'ai probablement visité certains sites de l'UE, mais je n'en suis pas sûr. Je saisis généralement des mots-clés puis je lance la recherche. Je ne fais pas vraiment attention aux sites d'où je tire les informations. » (BG, personne installée, homme)*

Parmi les sites et les services de l'UE indiqués sur la liste, deux semblent avoir été utilisés davantage que les autres :

- **À peu près un quart des répondants se souvient avoir visité le site internet EUROPA.**

Ce site est considéré comme le point de départ des recherches permettant d'être redirigé vers des sites pertinents, plutôt qu'un site fournissant toutes les informations nécessaires (AT, FR), même si certains l'ont trouvé plus utile que d'autres, en fonction des informations spécifiques recherchées.

*« En fait, j'ai utilisé le site EUROPA assez souvent puisque le site du Programme jeunesse en fait partie et que mon projet s'intègre au programme européen Jeunesse en action . » (BG, nouvel arrivant, femme)*

---

<sup>3</sup> La liste fournie aux répondants est présentée en annexe dans le guide de discussion.

*« [Le site EUROPA] porte sur les organes de l'UE et donne des informations sur ces institutions... c'était bien loin de nos préoccupations quotidiennes. » (FR, personne installée, homme)*

- **Un peu moins de répondants ont utilisé EURES.**

*« Oui, je me rappelle avoir consulté le site internet EURES quand j'ai voulu travailler en France, pour connaître mes droits pour travailler au sein de l'UE. » (CZ, personne de retour, femme)*

Le caractère multilingue d'EURES est particulièrement apprécié par les personnes originaires des États membres d'Europe de l'Est qui ne parlent ni anglais ni français. (FR)

*« Je connais [EURES] depuis longtemps. En Pologne, beaucoup de gens le connaissent parce qu'il est facile d'y trouver des informations, et qu'il existe peu de sites en polonais. » (FR, personne installée, femme)*

Cependant, la question de l'utilité des informations contenues sur le site EURES a été soulevée par les personnes qui recherchent autre chose que des emplois peu qualifiés. (IT)

*« EURES peut être utile, on y trouve des offres d'emplois et des annonces avec les conditions d'embauche qu'il est possible de négocier. Mais ce ne sont que des emplois peu qualifiés ; il n'est pas très utile pour les personnes qui, comme moi, recherchent un poste de cadre. » (IT, personne installée, homme)*

Les autres services proposés sur notre liste, tels que la Représentation de la Commission européenne dans le pays d'origine des répondants, le Réseau Entreprise Europe et le guide de la Commission sur le droit de libre circulation et de séjour des citoyens de l'UE, n'ont été utilisés que par une petite minorité de répondants. Certains services n'ont été utilisés par aucun participant à l'étude, même si quelques répondants pensent avoir déjà entendu parler d'Europe Direct, du Service d'orientation pour les citoyens et de l'eYouGuide de la Commission mais n'en étaient pas sûrs.

Une minorité de répondants, particulièrement ceux qui ont déménagé en République tchèque, au Danemark et aux Pays-Bas, a affirmé n'avoir même pas pris en considération la possibilité de rechercher des informations sur les sites internet officiels de l'UE lors de la planification leur déménagement. Soit parce qu'ils n'ont pas pensé que cela serait pertinent d'y rechercher des informations sur le pays qui les intéressait, soit parce qu'ils pensaient que les sites internet de l'UE seraient trop compliqués.

*« En la parcourant [la liste des sites internet] maintenant, ça ne me dit rien. J'imagine que je n'ai jamais vraiment pensé à l'UE de cette façon – comme quelqu'un qui peut vous guider. J'ai surtout pensé aux autorités publiques allemandes et danoises et aux réglementations en vigueur, etc. Je n'ai jamais pensé à visiter ces sites. » (DK, personne installée, femme)*

Étant donné que les sites internet ont été peu utilisés par les répondants ou de façon indirecte, sans en avoir gardé le souvenir, les répondants n'ont généralement qu'une vague idée des informations qu'ils contiennent, leur utilité et leur accessibilité. Pour certains, les sites internet présentés sur la liste leur ont fourni les informations

recherchées (DK) tandis que d'autres ont le sentiment que ces sites comportent beaucoup d'informations, mais que la navigation y est difficile et qu'ils ne sont pas adaptés à leurs besoins spécifiques car ils ne fournissent pas d'informations pratiques concernant le déménagement entre les États membres (NL, RO). Un répondant a remarqué que le nombre de sites internet offrant des informations peut devenir un problème puisque leur multiplication risque de mener à un manque de clarté (quels sont les sites contenant les bonnes informations), et de provoquer la confusion des utilisateurs (UK).

*« [Il serait bon d'avoir] un seul site (...) qui présente de la situation en Grande-Bretagne dans son ensemble, sur l'emploi, comment obtenir les documents, comment trouver un employeur. » (UK, personne installée, homme)*

## 4 ARRIVEE ET INSTALLATION DANS UN AUTRE ETAT MEMBRE

Après avoir décrit la façon dont les répondants ont planifié leur déménagement et le type d'information qu'ils ont recherché avant leur départ, ce chapitre décrit leur expérience au cours des premiers mois après leur arrivée dans l'État membre de l'UE où ils ont choisi de s'installer. Nous nous intéresserons particulièrement aux problèmes rencontrés et à la façon dont ils ont été résolus.

### 4.1 Enseignements principaux

- Plus de la moitié des répondants a indiqué avoir rencontré des problèmes ou difficultés d'ordre administratif après avoir emménagé dans le nouvel État membre.
- Parmi les ceux qui ont rencontré des difficultés à leur arrivée dans le nouvel État membre, la grande majorité a indiqué que l'un des problèmes principaux est **la longueur des procédures administratives**. Pour beaucoup, ces longues procédures se sont ajoutées à d'autres problèmes, ce qui a entraîné un sentiment de frustration et de perte de temps. La deuxième difficulté la plus fréquemment citée est le **manque de clarté des conditions administratives requises**. En effet, près des trois quarts des répondants ont mentionné avoir rencontré des difficultés, notamment cette dernière.
- L'examen plus approfondi des résultats permet d'identifier **une série de facteurs ayant causé ou aggravé les problèmes rencontrés** : certains répondants ont eu des difficultés à comprendre les procédures administratives en raison de la langue ; le personnel administratif local ne connaissait pas les droits des citoyens ; les différences entre les systèmes de sécurité sociale nationaux.
- Au terme de l'entretien ou de la discussion de groupe, les répondants ont reçu une liste de mesures que la Commission européenne pourrait éventuellement mettre en place pour faciliter la mobilité au sein de l'UE. **Une des idées les plus appréciées est la publication d'un guide par chaque État membre sur les droits des ressortissants d'autres États membres résidant dans le pays**. De la même manière (les répondants ont parfois eu des difficultés à distinguer ces idées), la mise à disposition de sources d'information fiables et reconnues sur les droits des citoyens européens et d'un guide facile à utiliser, publié par l'UE, présentant l'ensemble des droits des ressortissants de l'UE en tant que citoyen européen font partie des propositions citées. Ces suggestions répondent au besoin des répondants d'avoir accès à une source unique d'informations adaptées, fiables et sûres. Une autre idée plébiscitée **est le fait de reconnaître dans tous les États membres les certificats d'état civil** (tels que les actes de mariage ou de naissance) et autres documents officiels nationaux sans autre formalité supplémentaire.
- La plupart des propositions spontanées des répondants sur la façon de faciliter le déménagement dans un autre État membre de l'UE correspond à l'une des solutions qui leur a été présentées. Cependant, quelques autres suggestions ont été proposées par certains répondants, notamment : avoir accès aux documents

écrits dans plusieurs langues et avoir la possibilité de rencontrer des fonctionnaires parlant la langue de la personne qui arrive dans l'État membre, avoir accès à des informations comparatives sur les législations en matière de fiscalité, de sécurité sociale et de retraites, ainsi que l'adoption de mesures permettant de faciliter l'ouverture d'un compte bancaire dans le nouvel État membre.

## 4.2 Les expériences et les défis

Plus de la moitié des répondants a indiqué avoir rencontré des problèmes ou des difficultés liés au déménagement dans un autre État membre. Plusieurs de ces **difficultés** sont **considérées relativement mineures**. En effet, certains répondants estiment – et reconnaissent – que ces difficultés sont quasiment **inévitables**. En revanche, d'autres n'ont rencontré aucun problème.

*« Comme nous sommes restés dans l'UE, c'était comme déménager dans une autre ville d'Allemagne. » (AT, personne installée, femme)*

*« Non, je n'ai eu aucun problème avec les démarches administratives... aucune difficulté. » (FR, nouvel arrivant, femme)*

*« [Ce n'était] pas compliqué. J'ai eu des réponses à toutes mes questions. » (DE, personne installée, femme)*

Certains répondants ont clairement déclaré que la raison pour laquelle ils n'avaient rencontré aucun problème était liée au fait que leur université ou leur employeur avait pris en charge la plupart des aspects administratifs.

Parmi la majorité des répondants qui a rencontré des difficultés, nous avons constaté différents types de problème. Le tableau ci-dessous présente les principales difficultés que les répondants ont rencontrées lors de leurs démarches administratives à leur arrivée dans un autre État membre.

Longueur des procédures administratives	
<p>Le temps nécessaire pour que les demandes soient traitées, les démarches nécessaires pour recevoir les documents demandés</p> <p><i>« Obtenir une carte d'assurance maladie était excessivement compliqué, ça m'a pris un an ! » (FR, personne installée, femme)</i></p> <p><i>« Tout s'est bien passé, même si ça a pris un bon moment : se présenter aux bureaux des services publics locaux dès 7 heures du matin avec 400 autres personnes. » (DE, personne installée, homme)</i></p>	<p>BE, CZ, FR, EL, DE, IE, IT, LT, RO, ES, SE, UK</p>
<p>Certain répondants ont rencontré des difficultés concernant un aspect particulier des démarches administratives qui a bloqué l'obtention d'autres documents</p> <p><i>« J'ai dû faire sans cesse la navette. Ça se mordait la queue. Je n'arrivais pas à ouvrir de compte bancaire, de ce fait, je ne pouvais pas avoir d'appartement, et donc je ne pouvais pas obtenir de numéro de sécurité sociale, ce qui m'empêchait d'ouvrir un compte bancaire...</i></p>	<p>DK, LT, SE, EL, UK, DE</p>

<p><i>c'était ridicule ! » (DK, personne installée, femme)</i></p> <p><i>« Pour m'enregistrer, j'avais besoin d'un bail de location, mais au début, j'étais hébergé par un ami et je n'avais pas d'appartement à mon nom. Mais si vous n'êtes pas enregistré, vous ne pouvez pas ouvrir de compte bancaire, contracter une assurance, etc. C'est comme un cercle vicieux, on doit tout avoir pour y arriver. » (DE, personne installée, femme)</i></p>	
Organisation et administration complexes de l'établissement scolaire	AT
<b>Manque de précision des conditions administratives requises</b>	
<p>Conditions administratives peu claires, par exemple les conditions pour obtenir un permis de résidence et le manque de clarté sur les documents à fournir aux autorités.</p> <p><i>« Quand j'ai eu ma carte de cinq mois, au bout de 5 mois, j'ai apporté l'attestation d'embauche, puis ils ont prolongé ma carte et m'ont dit de revenir pour prouver que j'avais toujours un travail. À un moment, je ne connaissais pas les délais et je ne savais pas exactement ce que je devais donner. » (BE, personne installée, femme)</i></p>	EL, LT, BG, BE
<p>Méconnaissance des autorités en charge</p> <p><i>« Trouver des informations n'était pas si facile car je ne savais pas toujours si j'allais trouver la réponse en France, en Allemagne ou en Angleterre. » (DE, personne installée, femme)</i></p>	DE, ES
<p>Demande de documents que les répondants ne considèrent pas comme nécessaires mais qui devaient être demandés dans le pays d'origine, par exemple l'acte de naissance en plus du passeport en vue de l'inscription dans un nouveau pays</p>	DK
<p>L'absence de système d'information centralisé, d'où la nécessité de passer d'un bureau à l'autre sans que les répondants ne comprennent toujours les relations entre les différents services</p>	PL
<p>Les problèmes rencontrés si la raison pour résider dans un autre État membre de l'UE n'est pas considérée comme « valable » (déménagement pour rejoindre un partenaire au lieu d'avoir, au préalable, un contrat d'embauche signé ou une inscription universitaire) et par conséquent impossibilité d'obtenir un titre de séjour</p>	DK
<b>Difficultés liées à la langue</b>	
<p>Difficulté à comprendre les démarches administratives étant donné que les répondants ne comprennent pas la langue locale</p> <p><i>« Quand on veut prendre rendez-vous, le répondant est seulement en néerlandais, ce qui rend les choses très difficiles. » (NL, personne installée, homme)</i></p> <p><i>« La langue ... au début, la langue. Je pense que si vous allez dans</i></p>	BE, BG, DE, LT, NL, PL, RO, ES

<p><i>l'UE, vous devriez avoir un service spécialisé pour les étrangers, une file d'attente où l'on parle anglais. Je ne dis pas cela parce que je suis anglais. » (RO, personne installée, homme)</i></p> <p><i>« J'ai eu de la chance, je parlais lituanien et je pouvais argumenter et hausser le ton... Je ne peux pas imaginer comment font les autres. » (LT, personne installée, homme)</i></p>	
<b>Le personnel administratif local connaît mal les droits des citoyens européens</b>	
<p>La méconnaissance de la part des fonctionnaires des droits des personnes originaires des nouveaux États membres de l'UE qui, par exemple, ne sont pas en mesure de fournir d'information aux répondants sur leur droit de travailler dans un autre État membre ; le personnel des services sociaux/ de sécurité sociale connaît mal les droits des ressortissants de certains États membres en particulier</p>	CZ, EL, PL, RO
<p>Manque de clarté des procédures à suivre et des réglementations</p> <p><i>« Quand je suis allé retirer mon permis de séjour et que j'ai demandé une carte d'identité, on m'a dit de revenir dans un an et que peut-être, on m'en délivrera une. Je pense qu'ils ne connaissaient même pas la procédure à suivre, et les réglementations en la matière. L'administration n'est pas sûre des procédures et en réalité, ce qu'ils font, ce n'est pas informer les gens, mais donner des informations incorrectes. Ils ne sont pas clairs ; ils promettent quelque chose, puis ils changent d'avis. Il faudrait faire des changements radicaux pour résoudre ce problème. » (BG, personne installée, homme)</i></p>	BG
<b>Différences entre les systèmes de sécurité sociale nationaux</b>	
<p>Manque d'information sur le système et ignorance des procédures à suivre dans le pays d'origine et dans le pays d'accueil.</p> <p><i>« J'ai eu mon premier emploi ici, mais je n'étais pas couvert [par l'assurance maladie] pendant trois ans... Je ne savais pas que la carte européenne ne nous couvrirait pas. Heureusement, je n'ai rien eu. Je ne suis pas tombé malade jusqu'en 2008, ensuite j'ai obtenu ma carte d'assurance maladie. Avant, je devais payer le médecin, contrairement à l'Italie où vous ne payez pas le médecin de famille. Vous payez les médicaments mais pas la consultation chez le médecin. Je ne connaissais pas cet aspect du système, je l'admets. » (FR, personne installée, homme)</i></p>	FR, NL, PL
<p>La durée et la complexité des démarches requises ainsi que la période d'attente pour assurer ses droits en matière de protection sociale</p>	IE, BE
<b>Les conditions requises pour faire traduire et/ou certifier les documents</b>	
<p>Faire traduire des documents relatifs à la scolarité et les certificats de travail est une formalité généralement considérée comme fastidieuse, néanmoins normale, et qui a été anticipée par certains qui ont fait traduire ou certifier leurs documents avant le déménagement.</p>	CZ, EL
<p>Cette démarche est jugée onéreuse par les étudiants qui doivent payer la traduction</p>	FR

« Vous devez faire traduire votre diplôme de baccalauréat. Une traduction assermentée est chère et vous êtes obligé de le faire faire par quelqu'un. » (FR, personne installée, femme)	
Être obligé de « courir de droite à gauche » entre les différents services qui affirment ne pas être habilités à attester l'équivalence d'un diplôme obtenu à l'étranger	SE
<b>Différences entre les réglementations nationales</b>	
Certains pays acceptent la double nationalité contrairement à d'autres.  « [Il] s'est avéré que [mon mari] ne pouvait pas obtenir la nationalité ici [au Danemark] s'il est également de nationalité italienne – ce qui est étrange puisque les Italiens sont disposés à m'accorder la nationalité même si je reste danoise. Et mes enfants ne pourront pas être citoyens italiens et danois quand ils auront 18 ans... ce qui est irritant et frustrant puisque mes enfants sont à la fois italiens et danois. » (DK, personne de retour, femme)	DK, LT
Dans certains pays, les citoyens ont un numéro personnel, dans d'autres, une identification personnelle sous une autre forme	LT
Différentes restrictions d'un pays de l'UE à l'autre sur des secteurs de l'emploi pour certains ressortissants européens	UK
<b>Demandes progressives de documents</b>	
Être obligé de revenir à plusieurs reprises apporter de nouveaux documents et certificats  « Le plus grand problème a été d'obtenir ma carte d'assurance maladie. Chaque fois que j'y allais, on me demandait de nouveaux papiers et documents. J'y allais et la dame me demandait des documents, mais le jour suivant, une autre dame me demandait autre chose. » (ES, personne installée, femme)	BE, ES, AT
<b>Personnes insuffisamment informées / méconnaissance des droits</b>	
Certains répondants croyaient connaître leurs droits en tant que citoyens européens mais quand ils les ont mis en pratique, ils se sont rendu compte que leurs connaissances étaient assez floues et imprécises.  « Je ne savais pas qu'on devait s'inscrire dans un délai de quatre semaines : nous ne nous étions jamais inscrits. » (DE, personne installée, femme)	EL, ES, DE
<b>Complexité de la législation</b>	
Une législation compliquée en matière de déménagement d'un pays à l'autre, ce qui rend les démarches très bureaucratiques. La législation locale est également jugée complexe, par exemple l'impôt sur la collecte des déchets et l' <i>English Tax Council</i> , qu'a connu une personne de retour en Italie.	EL, IT

**D'autres types de difficultés rencontrées par les répondants** portent sur le fait : de trouver un logement (BE, NL, BG) ; d'ouvrir un compte bancaire et de contracter un prêt (BE, IE, IT, UK) ; de trouver un emploi (BG) ; de payer les impôts ; et de mal connaître les réglementations fiscales (FR, IT, IE).

*« Quand j'ai reçu le formulaire des impôts fonciers, je ne connaissais pas, c'était la première année, je l'ai examiné et c'est ainsi que j'ai découvert que je devais faire une déclaration et j'ai appelé le centre des impôts. » (FR, personne installée, femme)*

*« Les banques ne m'ont pas autorisé à ouvrir un compte avant d'avoir reçu mon salaire. On ne vous fait pas confiance si vous n'avez pas de qualification ou de garantie. » (IT, nouvel arrivant, homme)*

Certains répondants ont reçu de l'aide de la part de leurs amis, particulièrement de ceux parlant la langue locale, afin de surmonter certains de ces obstacles.

### 4.3 Propositions de mesure pour faciliter les déménagements entre les États membres

Au cours de la discussion, les répondants ont été encouragés à proposer des idées pour faciliter les déménagements et, en particulier, à identifier les mesures que la Commission européenne pourrait prendre en la matière. Au terme de l'entretien ou de la discussion de groupe, il a également été présenté aux répondants une liste de mesures possibles puis il leur a été demandé d'identifier les plus utiles, selon eux. La plupart des propositions spontanées des répondants correspondaient aux mesures qui leur ont été présentées. Celles-ci sont résumées dans le tableau ci-dessous puis présentées de façon plus détaillée. D'autres suggestions spontanées sont présentées à la fin de ce chapitre.

Le tableau suivant présente les propositions comprises dans la liste des mesures possibles que les répondants des différents pays ont le plus citées.

	Sources d'informations fiables	Guide des droits des nouveaux arrivants	Guide des droits de tous les ressortissants de l'UE	Repr. de l'UE pour fournir des	Comms entre les pays	Fonctionnaires bien formés	Certificats standardisés	Législation protection des consom. harmonisée
Autriche		X						X
Belgique		X	X					
Bulgarie					X	X		X
République tchèque				X			X	
Danemark		X				X		
France		X					X	
Grèce		X					X	X
Allemagne		X		X			X	

<b>Irlande</b>	X	X		X				
<b>Italie</b>		X	X			X	X	
<b>Lituanie</b>			X	X			X	
<b>Pays-Bas</b>		X		X			X	
<b>Pologne</b>					X	X		
<b>Roumanie</b>						X	X	
<b>Estonie</b>		X				X		
<b>Suède</b>	X						X	
<b>Royaume-Uni</b>						X	X	

### 4.3.1 Les mesures les plus citées

Une des mesures les plus citées est le guide publié par chaque État membre sur les droits des ressortissants d'autres États membres qui résident dans le pays. De la même façon (les répondants ont parfois eu des difficultés à distinguer ces deux idées), la mise à disposition de sources d'information fiables et reconnues sur les droits des citoyens de l'UE et un guide facile à utiliser publié par l'UE sur l'ensemble des droits des ressortissants des États membres en tant que citoyen européen. Ces propositions répondent aux besoins des répondants de disposer d'une source unique d'information pertinente et fiable. Certains répondants ont mentionné des difficultés rencontrées à cause de la multiplicité des sources pour d'obtenir toutes les informations requises. Par conséquent, les propositions indiquées dans la liste qui répondent à cette question ont été très bien reçues.

#### **Un guide facile à utiliser publié par chaque État membre sur les droits des ressortissants des autres États membres qui déménagent et s'installent dans le pays**

Cette proposition a été très bien accueillie par les répondants (DK, FR, EL, DE, IE, IT, NL, ES, SE, UK) dans la mesure où certains ont réalisé qu'ils n'étaient pas très bien informés sur leurs droits (IT).

*« On devrait toujours pouvoir accéder facilement aux informations. Et le langage ne devrait pas être trop compliqué ; les règles devraient être expliquées le plus simplement possible, et de la manière la plus terre-à-terre qui soit. Donc oui, si cela n'existe pas encore, alors ce devrait être la priorité numéro un. » (DK, nouvel arrivant, homme)*

Il a été jugé utile que ce guide soit préparé au niveau national car de nombreuses informations spécifiques sont nécessaires pour s'installer dans chaque pays et il existe parfois des différences entre les États membres en termes de conditions et de justificatifs. (EL, DE, NL, RO, ES)

Les informations présentées dans un tel guide pourraient être utilisées comme liste permettant de vérifier qu'aucune information relative à des aspects importants n'a été omise (AT). Ce guide pourrait apporter des réponses aux nouveaux arrivants sur les points essentiels à savoir, par exemple, les droits et les devoirs en matière de sécurité sociale et de fiscalité, que les répondants jugent très vagues (FR, BE, IE).

Ce guide devrait être disponible dans différentes langues et utiliser un langage clair et compréhensible (ES, UK, RO).

*« Cela pourrait aussi être très utile parce que quand vous arrivez, vous ne savez pas nécessairement tout... Au moins, il nous fournirait les informations beaucoup plus vite et serait plus fiable. » (FR, personne de retour, homme)*

Ce guide pourrait être disponible sous différentes formes, par exemple sur internet ou comme une brochure disponible dans les ambassades européennes (BE), même si internet semble généralement préférable (DE).

Ce guide a été fréquemment mentionné car il contiendrait des informations pratiques et serait facile à utiliser (DE, IT) ; parce que les informations seraient centralisées et fourniraient les contacts utiles (IE).

*« Un guide qui me permet de comprendre immédiatement la bonne chose à faire et qui contacter. Ce dont on a besoin, ce sont les choses pratiques, pas des informations administratives générales. » (IT, personne installée, homme)*

En revanche, certaines personnes ne sont pas favorables à cette proposition et pensent qu'elle était trop générale, abstraite et compliquée ; le but ne leur semble pas clair dans la mesure où ces informations peuvent être obtenues sur internet ; il existe des incertitudes sur le service qui fournirait ce guide et sur le lieu où il serait disponible (BG, DE, CZ)

*« Cela semble compliqué et pas du tout facile à utiliser. Je ne pense pas qu'il y ait une manière simple de faire, car l'UE est compliquée, 26 États signifie 26 guides faciles à utiliser que je devrais comparer pour décider où partir. » (CZ, personne installée, homme)*

### **Un guide facile à utiliser publié par l'UE sur l'ensemble des droits des ressortissants des États membres en tant que citoyen européen**

Cette proposition a été jugée pertinente et accueillie favorablement par les répondants (DK, EL, LT). Une fois de plus, cette idée est considérée importante car certains répondants ont réalisé qu'ils ne connaissent pas suffisamment leurs droits en tant que citoyen européen, ni les différences pour les ressortissants des différents États membres. (BE)

Les répondants s'imaginent qu'une telle publication sera assez générale et donc peut-être moins pratique que le premier guide présenté ci-dessus (BE, FR). Pour certains, cette idée a fait l'objet de critiques, notamment l'éventuelle difficulté d'application pratique a mené certains répondants à s'interroger sur la qualité d'un tel guide (DE, IE, IT, UK). Il suffirait que ce guide soit disponible en ligne et auprès des institutions européennes pour ceux qui en ont besoin, sans qu'il gaspille inutilement les ressources (CZ). Un seul guide serait également moins cher à publier (LT).

*« Chaque État ne devrait pas publier un guide. Si nous avons les mêmes droits dans tous les États membres, un seul guide doit suffire. » (LT, nouvel arrivant, femme)*

Les préoccupations et les réserves émises sur un tel guide ont principalement porté sur les points suivants : étant donné que les États membres de l'UE ont des règles et des réglementations spécifiques, sauf modification, un guide général sur les droits des citoyens de l'UE ne sera d'aucun bénéfice (NL) ; le langage utilisé pourrait être

juridique et donc trop compliqué (IE) ; les informations spécifiques sont déjà disponibles auprès des différentes institutions, un tel guide n'est donc pas nécessaire (AT).

**Mettre à disposition des sources d'information fiables et reconnues sur les droits des citoyens de l'UE auxquelles chacun pourrait se reporter**

Cette suggestion est très appréciée dans la mesure où toutes les parties impliquées pourraient utiliser la même source d'information, ce qui permettrait d'éviter les incertitudes et le manque de clarté. (AT, CZ, DK, EL, DE, IE, IT, PL, RO, ES, UK)

*« C'est important car beaucoup de rumeurs circulent sur ce qu'on peut ou ne peut pas faire – j'ai entendu toutes sortes de choses. Nous avons recherché beaucoup d'informations, mais nous n'avons pas vraiment eu de réponses concrètes avant d'avoir contacté les services de l'immigration. » (DE, nouvel arrivant, homme)*

Il serait utile d'avoir un seul site internet ou portail qui contienne toutes les indications appropriées dans différentes langues, puisqu'il est actuellement nécessaire de rechercher les informations sur différents sites, ce qui prend du temps (NL). Un tel guide permettrait de structurer les recherches des personnes qui ont l'intention de déménager et de les guider à travers les diverses sources d'information disponibles (BE). Une préférence a également été exprimée pour la mise à disposition de ces informations sur internet plutôt que par la publication d'une brochure (DE).

*« [Mettez-le] sur Internet. Il serait beaucoup plus facile d'expliquer les nouveaux droits et de fournir des informations. Les documents imprimés ne sont pas à jour et coûtent cher. » (DE, personne installée, femme)*

Certains répondants pensent que de telles sources d'informations existent déjà quelque part, mais qu'elles ne sont pas suffisamment connues ou diffusées et qu'il est difficile d'identifier les informations les plus importantes (BE, FR, DE, IE, LT, ES, RO). Ils estiment que ce type de sources doit donc être mieux diffusé et être disponible en différentes langues (ES, UK).

Certains répondants pensent que cette proposition est trop abstraite et générale (BG, FR) et que les instructions pratiques destinées aux personnes qui changent de pays sont plus importantes que les informations abstraites sur leurs droits (DE).

*« Pour être honnête, on n'a pas spécialement envie d'en savoir plus sur ses droits, alors que ce qu'on veut savoir, c'est : que dois-je faire ? J'ai des doutes sur son utilité pour simplifier le déménagement. » (DE, personne de retour, femme)*

Les répondants avaient également le sentiment de déjà connaître leur droit de résider et de travailler dans un autre État membre de l'UE, ce qui était suffisant pour passer à l'étape suivante. (IE)

Une autre proposition indiquée dans la liste, également accueillie favorablement, concerne la reconnaissance générale des certificats d'état civil. Certains répondants ont déjà rencontré ce type de difficultés lors de leurs déménagements et ont donc bien accueilli l'idée d'une certaine normalisation.

### **Les certificats d'état civil (tels que les actes de mariage ou de naissance) et les autres documents officiels nationaux devraient être acceptés dans tous les autres États membres sans aucune autre formalité**

Cette proposition a été accueillie favorablement par les répondants de certains pays qui estiment que cette mesure simplifierait, accélérerait les démarches administratives et éviterait trop de procédures bureaucratiques tout en revêtant une grande valeur symbolique en donnant aux citoyens l'impression d'appartenir véritablement à une communauté européenne. (AT, CZ, DK, BG, FR, EL, DE, IE, IT, LT, NL, PL, RO, SE, UK)

*« Les certificats d'état civil devraient être standardisés. Cela nous faciliterait la vie. Mes papiers officiels espagnols devraient suffire. » (DK, nouvel arrivant, homme)*

*« C'est le genre de choses qui m'aiderait dans la vie de tous les jours et qui m'a pris beaucoup de temps ces deux dernières années. » (DE, personne installée, femme)*

*« Cela prend trop de temps de s'occuper de tous les documents et ne vous donne pas l'impression d'être européen... cela prend du temps de traduire les documents. » (UK, nouvel arrivant, femme)*

Il a été suggéré que ces documents soient normalisés dans leur intégralité par l'adoption de versions standards ou, au travers d'une validation, à l'aide par exemple d'un tampon unique. (NL)

Les résultats révèlent des divergences d'opinion sur l'application de cette normalisation à tous les documents ou non. Dans le cas des attestations scolaires, il a été souligné que les diplômes concernés devraient d'abord être entièrement harmonisés.

*« Ça me semble correct. Mais si nous parlons de scolarité, nous devrions avoir les mêmes règles partout, avant que les diplômes ne soient acceptés partout. Il devrait y avoir des normes communes pour que les diplômes puissent être acceptés. Autrement, ce ne serait pas juste, et même risqué. » (BG, nouvel arrivant, homme)*

En revanche, d'autres ont accueilli favorablement l'idée d'une normalisation des diplômes scolaires. (FR, LT, SE, UK, RO)

*« Ce problème de certificat est essentiel et m'a touché directement. Beaucoup de gens, même s'ils sont qualifiés et ont un diplôme, ne peuvent pas l'utiliser dans d'autres pays car ils l'ont obtenu dans un pays plus pauvre. » (RO, personne de retour, homme)*

#### **4.3.2 Autres propositions**

La plupart des autres idées proposées ont été également accueillies favorablement, car les répondants ont admis qu'il existe toujours des améliorations à apporter pour faciliter le déménagement d'un État membre à l'autre.

## **Les administrations nationales devraient être bien formées sur les droits des citoyens européens et devraient savoir à qui s'adresser en cas de doutes**

Cette proposition a été bien accueillie même si beaucoup ont souligné que cela aurait déjà dû être mis en place. (AT, BE, BG, CZ, DK, FR, EL, DE, IE, IT, LT, NL, PL, RO, ES, SE, UK)

*« [C'est] très, très important, mais ça ne fonctionne pas encore. » (CZ, personne de retour, femme)*

*« Oui, des employés bien formés faciliteraient tout. » (DK, nouvel arrivant, homme)*

*« Il est évident que les autorités devraient connaître ces droits. Mais en même temps, elles ne devraient pas avoir le rôle d'assistante maternelle. Ce n'est pas leur travail. Tant qu'ils expliquent les droits, ça va. » (DE, personne installée, femme)*

Pour certains répondants, cette idée implique l'idée d'un guichet unique où les nouveaux arrivants pourraient être aidés pour toutes les démarches. (NL)

Cependant, certains estiment aussi qu'il pourrait être difficile de mettre en œuvre cette proposition en raison du manque d'ouverture d'esprit et d'accessibilité des fonctionnaires rencontrés par les répondants (FR, SE) et en raison du coût de formation des fonctionnaires (IE).

*« Il serait sûrement utile de mettre en place une telle formation, mais si la personne au guichet n'est pas intéressée, cela ne nous aidera pas beaucoup en tant que citoyen car ces personnes ne pourront quand même pas répondre à notre question. » (SE, personne installée, femme)*

## **La Représentation de la Commission européenne dans chaque État membre devrait créer un service chargé de donner des conseils et des informations aux citoyens de l'UE**

Les répondants estiment que ce service serait utile car il pourrait aider à obtenir des informations pertinentes sans devoir les chercher par leurs propres moyens dans différents lieux. (AT, SE, CZ, FR, EL, DE, IE)

*« [Il serait] utile d'avoir un contact physique pour toutes ces questions, concernant les droits et procédures. » (FR, nouvel arrivant, femme)*

*« Il est utile d'avoir un bureau ou un groupe de personnes à qui vous pouvez vous adresser si vous êtes coincés avec un document ou si vous lisez quelque chose que vous ne comprenez pas. » (DE, nouvel arrivant, homme)*

Certains répondants pensent qu'un tel service devrait disposer d'un bureau physique (UK, NL), alors que d'autres considèrent qu'il pourrait tout aussi bien fonctionner comme service d'assistance en ligne. (RO)

D'autres, en revanche, estiment que mettre en place et gérer un tel bureau d'information serait trop complexe étant donné, notamment, que toutes les informations sont déjà disponibles sur internet (AT). Certains sont également préoccupés par le coût qu'un tel service engendrerait pour la Commission européenne (BG, DK, LT).

*« Selon moi, c'est presque du gaspillage. On devrait pouvoir le faire soi-même, rechercher les informations en ligne, etc. On ne devrait pas créer des bureaux simplement pour se faire guider. » (DK, personne de retour, femme)*

*« Je ne vois pas pourquoi [l']UE devrait jeter de l'argent par les fenêtres simplement pour ouvrir des bureaux à travers [l']UE. Les gens sont libres de rechercher les informations en ligne ou peuvent faire la même chose auprès des services nationaux. » (LT, nouvel arrivant, homme)*

D'autres sources d'inquiétudes ont été exprimées sur l'éventuel chevauchement de responsabilités des ambassades et de celles de la Représentation de la Commission européenne pour la prestation d'un tel service (IE, IT) et sur l'utilité en termes pratiques des conseils donnés (IT). En effet, certains répondants ont des difficultés à imaginer à quoi ressemblerait ce service et comment il fonctionnerait (BE).

Même si elles ont été considérées importantes par certains répondants, les deux propositions suivantes ont eu moins de succès dans la mesure où elles ont été mentionnées par les répondants de deux et trois pays respectivement.

**La législation en matière de protection des consommateurs devrait être harmonisée de sorte que, lorsque les citoyens achètent dans un autre État membre au cours d'un voyage ou à distance (par exemple en ligne), ils puissent jouir des mêmes droits que dans leur pays d'origine**

Cette idée est considérée comme importante et utile par plusieurs répondants originaires de certains pays en raison de l'importance croissante des achats en ligne et du e-commerce. (AT, BG, CZ, DK, EL, LT, RO, PL)

*« Oui, parce que le commerce en ligne devient de plus en plus important de nos jours. Si cette législation n'est pas harmonisée, c'est un peu une entrave aux échanges commerciaux et c'est ce qu'on voudrait supprimer. » (LT, nouvel arrivant, femme)*

Cependant, de nombreuses réserves ont été émises sur cette suggestion, notamment :

- La crainte que les normes soient, de ce fait, assouplies ou que les consommateurs ne soient pas suffisamment protégés. (DK, SE, UK)

*« Si l'harmonisation améliore la protection des consommateurs, c'est une bonne idée mais le risque, c'est que la situation empire lorsque autant de pays doivent se mettre d'accord les uns avec les autres. » (SE, personne installée, homme)*

- La crainte que les implications de cette mesure soient trop compliquées et aboutissent à un volume excessif de réglementations nationales en matière de droit commercial. (CZ)

Une minorité de répondants pense que cette proposition est déjà appliquée (EL), ne comprend pas très bien ce que cela signifierait (DE) ou sa pertinence dans le cadre des migrations (IE, IT).

*« C'est une question secondaire, à mon avis, ceci a plus à faire avec l'union financière qu'avec les droits des citoyens européens. » (IT, personne de retour, homme)*

**Les administrations nationales devraient pouvoir communiquer avec les homologues des autres États membres pour obtenir les informations nécessaires et trouver une solution adaptée aux problèmes du citoyen sans demander à ce dernier d'aller trouver les informations par lui-même**

Cette idée a été soutenue par les répondants d'un nombre important de pays (BG, CZ, DK, BE, FR, EL, DE, IT, NL, RO, UK, IE, LT, ES, SE) même si elle n'a été citée comme « mesure préférée » que dans deux pays. Les répondants ont le sentiment que cette proposition reflète le fondement même de l'UE en tant que communauté unique et que si un contact direct était établi entre les fonctionnaires des administrations, nombre de démarches bureaucratiques disparaîtraient (BG, UK).

*« C'est quelque chose dont on a besoin. Les différentes administrations devraient pouvoir communiquer avec leurs homologues d'autres pays. » (ES, nouvel arrivant, femme)*

Cependant, un nombre égal de répondants se disent préoccupés par les questions de protection des données personnelles et de la vie privée, particulièrement si ces informations sont enregistrées dans une base de données centrale (SE, BE, DE, EL). Certains pensent que le partage des informations devrait être uniquement permis sur autorisation expresse du citoyen (NL, EL). D'autres estiment que les études de cas et les expériences antérieures devraient être partagées, mais non les informations personnelles (RO).

*« Oui, si on ne touche pas aux informations purement privées. Ils devraient établir une liste des informations qu'ils veulent partager ; le montant contenu sur un compte bancaire ne serait pas partagé. » (DE, nouvel arrivant, homme)*

Outre les préoccupations relatives à la vie privée, des répondants ont exprimé des interrogations sur les implications pratiques et administratives d'une telle réglementation telles que :

- Les éventuelles complications relatives à l'utilisation de plusieurs langues lors des échanges ainsi qu'aux procédures spécifiques à chaque pays. (UK, FR, IE)
- Une charge de travail supplémentaire pour les fonctionnaires (BE, IT) et la difficulté de mise en œuvre en raison du nombre de formations des fonctionnaires nécessaires. (CZ)

*« Ce serait très bien dans un monde parfait et ce serait fantastique pour les citoyens, mais je ne pense pas que ce serait possible dans le monde réel. Les bureaux seraient vite surchargés de travail. » (IT, personne de retour, homme)*

- La crainte aussi que les procédures deviennent vite trop bureaucratisées (IT)

La plupart des propositions soumises spontanément par les répondants sur la façon de faciliter le déménagement d'un État membre de l'UE à un autre étaient comprises

dans la liste de solutions présentées ci-dessus. Cependant, certaines **propositions supplémentaires** ont été mentionnées par certains répondants :

- Avoir accès aux documents et à des fonctionnaires parlant la langue de la personne qui s'installe dans l'État membre ou dans différentes langues. (CZ, DE, LT, NL, RO, ES)
- Fournir des informations comparatives sur les législations en matière de fiscalité, de sécurité sociale et de retraites. (DE, IT)
- Les mesures pour faciliter les démarches des nouveaux arrivants afin d'ouvrir un compte bancaire dans le nouvel État membre. (IE, IT, UK)

## 5 CITOYENNETE

À la suite de la discussion sur les déménagements d'un État membre de l'UE à un autre, nous avons discuté des droits des citoyens européens afin d'évaluer le niveau de connaissance des répondants sur cette question dans un contexte transfrontalier.

### 5.1 Enseignements principaux

- Selon les répondants, un « **citoyen de l'Union européenne** » est une **personne qui est, ou qui devient, citoyen de l'un des États membres de l'UE**. La citoyenneté européenne est également étroitement associée à l'idée du partage des mêmes droits et devoirs dans tous les États membres ainsi qu'à la libre circulation.
- Le petit « quiz » sur la nature de la citoyenneté européenne distribué aux répondants révèle que **presque tous ont correctement répondu qu'ils étaient à la fois des citoyens de leur pays d'origine et de l'UE**. Cependant, un très petit nombre de personnes pensent qu'il est possible de choisir de ne pas être citoyen européen mais seulement citoyen de leur pays d'origine.
- **Les répondants de près de la moitié des pays couverts par l'étude estiment que, tout en connaissant certains de leurs droits de citoyens européens, ils ne sont pas bien informés, ou pourraient l'être mieux**. Un nombre inférieur mais non négligeable de répondants sont confiants sur leurs connaissances et compréhension de leurs droits, tandis qu'une petite minorité estime connaître parfaitement ses droits.
- Il a été demandé aux répondants ce qu'ils pensent être leurs droits en tant que citoyen européen. Il apparaît que les droits à la mobilité (libre circulation) ainsi que de travailler, et dans certains cas, d'étudier, dans tous les États membres de l'UE sont clairement les plus importants à leurs yeux.
- Les répondants ont exprimé des opinions diverses lorsqu'une liste de certains des droits dont jouissent les citoyens leur a été présentée. Comme on pouvait s'y attendre, parmi les personnes qui ont déménagé d'un État membre de l'UE à un autre, **la quasi-totalité connaît le droit de résider dans tous les États membres de l'UE**. Un nombre inférieur de personnes (mais toujours une majorité significative) sait que, lors de leur séjour dans un autre État membre, elles doivent, en principe, être traitées de façon égale aux citoyens de cet État. **Le droit le moins connu est le celui de lancer ou de participer à une initiative citoyenne**.

### 5.2 La connaissance des droits

Pour les répondants, le terme « **citoyen de l'Union européenne** » s'applique à **toute personne qui est, ou qui devient, citoyen de l'un des États membres de l'UE**. Être citoyen de l'UE signifie avoir les mêmes droits et devoirs dans tous les États membres de l'UE (BG, UK, BE, DK). La citoyenneté européenne est également synonyme de libre circulation, droit qui est discuté plus loin dans cette partie.

*« Un citoyen européen est quelqu'un qui a des racines dans un État mais en réalité, fait partie de quelque chose d'une plus grande envergure. » (IT, personne de retour, homme)*

*« Être citoyen est synonyme de droits, associé à la connaissance de la loi » (BE, personne installée, femme)*

*« La première chose à laquelle je pense est « moi » en tant que membre d'un État qui fait partie de l'UE. » (CZ, personne de retour, femme)*

*« Je pense qu'il s'agit de surmonter tous les obstacles administratifs, politiques ou économiques » (BG, personne de retour, femme)*

Pour certains des répondants qui se sont installés en France ou en Irlande, le concept de citoyenneté européenne est toujours en évolution, parfois abstrait, en raison de l'absence d'un « véritable projet fédéral » et des relations limitées entre certains des États membres de l'UE. Pour les répondants qui se sont installés aux Pays-Bas, les « vrais » citoyens de l'UE sont ceux qui exercent leurs droits.

*« Si vous n'interagissez pas avec l'UE, cela [la citoyenneté de l'UE] ne veut rien dire. Si une personne n'utilise pas l'Union européenne, la considérer comme citoyen de cette structure est correct, mais ça ne veut rien dire. » (NL, nouvel arrivant, homme)*

**Tous les répondants se considèrent comme des citoyens européens** mais, la majorité de ceux qui ont mentionné la distinction entre citoyenneté nationale et européenne se considèrent d'abord comme des citoyens de leur propre pays puis comme des citoyens européens. (BE, CZ, FR, IE, PL)

*« D'abord anglais, puis britannique, et troisièmement européen. Je profite des avantages, mais je me sens anglais. » (DE, personne installée, homme)*

Lorsqu'il a été demandé aux répondants de remplir un petit « quiz » sur la nature de la citoyenneté européenne, **presque tous ont correctement répondu être à la fois citoyens de leur pays d'origine et de l'UE.**

*« C'est comme être né en Italie et être italien, si vous êtes né en Europe, vous êtes un citoyen de l'Union européenne. » (DE, nouvel arrivant, homme)*

Cependant, un très petit nombre de personnes pensent qu'il est possible de choisir de ne pas être citoyen européen mais seulement citoyen de leur pays d'origine. (BG, SE, LT, FR)

Les répondants de près de la moitié des pays estiment que, **même s'ils ont connaissance de certains de leurs droits en tant que citoyen européen, ils ne sont pas suffisamment informés, ou pourraient l'être mieux.** (BE, CZ, FR, EL, IT, LT, PL, RO, SE, UK)

*« Je pense que je ne connais probablement pas assez mes droits en tant que citoyen européen, et je pense qu'il n'y a pas assez d'informations disponibles ou correctement présentées, particulièrement pour des publics différents. » (CZ, nouvel arrivant, femme)*

*« Je ne suis pas bien informée sur cette question. Pour l'instant, les informations que j'ai me semblent suffisantes... [Mais] si je devais me*

*retrouver dans une situation difficile, peut-être que je m'informerai mieux. » (IT, nouvel arrivant, femme)*

*« Je ne me sens pas bien informée, mais c'est ma faute, parce que je ne me suis pas renseignée sur ce sujet. » (LT, nouvel arrivant, femme)*

Comme l'illustre ce dernier témoignage, certains répondants se sentent responsables de ne pas être aussi informés qu'ils voudraient l'être, plutôt que d'accuser les autres de ne pas les tenir informés. (LT, PL, RO)

Un nombre inférieur mais non négligeable de répondants se sentent confiants sur leurs connaissances et compréhension de leurs droits (BE, BG, FR, IE, LT, UK), alors qu'une petite minorité estime connaître parfaitement ses droits (BG, DE, RO, SE, DK).

*« Les droits ne sont pas si difficiles à comprendre ; je pense que je les ai bien compris. Vous pouvez circuler librement d'un pays à l'autre... vous pouvez acheter des choses... vous pouvez travailler. Je ne connais pas bien les détails, mais bon, ce sont les bases. » (DK)*

*« La liberté de voyager, et de travailler, et les avantages..., les services, logement, mon droit démocratique de vote. » (UK, personne installée, femme)*

**Lorsqu'ils ont été interrogés sur leur compréhension de la nature de leurs droits en tant que citoyen européen, les répondants ont immédiatement mentionné le droit à la mobilité (libre circulation), de travailler et, dans certains cas, d'étudier dans tous les États membres de l'UE ; il s'agit des éléments constitutifs de leur identité européenne et donc de leur citoyenneté européenne. (AT, BE, BG, CZ, FR, DE, IE, IT, LT, PL, ES, SE, UK)**

*« C'est vraiment amusant pour moi parce que j'ai grandi sous le régime socialiste et je ressens encore ce truc quand je peux monter dans un train ou un avion. Il n'y a rien de plus merveilleux. » (DE, nouvel arrivant, homme)*

*« L'ensemble de l'UE est comme votre propre pays – vous avez les mêmes droits et devoirs. Les frontières ne sont pas importantes, nous sommes tous unis. » (BG, nouvel arrivant, femme)*

*« Vous avez le sentiment que le monde est plus proche de vous, il y a moins de barrières que ce qu'ont connu nos parents. » (SE, personne installée, femme)*

**Les autres droits cités par les répondants sont :**

- Le droit de participer aux élections européennes et locales. (DE, FR, ES, SE, IE, IT)
- Le droit à l'égalité de traitement et à la non-discrimination dans les différents États membres. (AT, LT, IT)
- Le droit d'utiliser les services publics de santé quand on voyage dans d'autres États membres. (IE, ES, SE)

- Le commerce et la consommation : le droit de circuler d'un État membre à un autre sans restrictions douanières (IE, LT), la protection des consommateurs (DE), les prix préférentiels pour les citoyens de l'UE. (ES)

*« Je peux acheter des choses sans problème dans les autres pays de l'UE. Il n'y a aucune entrave aux échanges commerciaux, aucune taxe. » (LT, nouvel arrivant, femme)*

### **5.3 Discussion sur chaque droit en particulier**

Quand des répondants ont reçu la liste de certains des droits dont jouissent les citoyens européens, ils ont exprimé des opinions diverses. La majorité des répondants a déclaré ne pas être étonné par la plupart de ces droits mais ont aussi reconnu qu'ils n'avaient explicitement conscience de certains éléments particuliers.

Comme on pouvait s'y attendre parmi les personnes qui ont déménagé d'un État membre de l'UE à un autre, **la quasi-totalité des répondants connaît le droit de résider dans tous les États membres de l'UE**. Ce droit est considéré comme le droit fondamental par excellence des citoyens européens et l'un des avantages principaux de l'adhésion à l'UE. Cependant, certains répondants ont exprimé des doutes sur la véritable nature de ce droit, en particulier la question de savoir s'il s'applique de la même façon dans tous les États membres de l'UE. En effet, en raison des restrictions dans le secteur de l'emploi dans certains pays auxquelles ont été confrontés les citoyens des nouveaux États membres de l'UE (BE) ; au Danemark, certains répondants ont rencontré des difficultés pour obtenir le numéro de sécurité sociale nécessaire pour pouvoir y résider ; un répondant a dû quitter la Belgique au bout de cinq mois car il n'a pas pu trouver d'emploi (NL). Ces expériences ont soulevé des interrogations sur la façon dont ce droit est appliqué concrètement. Néanmoins, presque tous les répondants connaissent ce droit et ceux en Italie considèrent même que ce droit « comme acquis ».

*« Pour moi, c'est le droit le plus important... naturellement, je le connaissais déjà. » (AT, personne installée, homme)*

*« Un droit fondamental. » (FR, personne installée, homme)*

*« Je ne savais pas qu'on pouvait vivre n'importe où. Ça m'aurait aidé à surmonter certaines de mes inquiétudes. » (DE, personne installée, femme)*

*« Mais je ne suis pas sûr, si je avais décidé d'aller habiter à Berlin pendant deux années sans avoir ni travail ni argent – est-ce que j'aurais pu le faire ? Je ne sais pas. » (DE, nouvel arrivant, homme)*

**Un nombre relativement faible de répondants (tout de même une majorité non négligeable) savent que, en vivant dans un autre État membre, ils ont en principe droit à un traitement égal à celui d'un ressortissant de cet État.** Cependant, une fois de plus, certains répondants ont remis en cause la pleine applicabilité de ce droit puisque leurs expériences leur ont montré que les personnes n'étaient pas toujours traitées de façon égale lors de la recherche d'emploi, de la demande d'assurance maladie et de la sécurité sociale. De plus, le droit de vote lors des élections au niveau national n'est pas accordé aux ressortissants d'autres États membres de l'UE. (BG, DK, FR, DE, EL, IE, NL, PL, ES)

*« C'est exact [que ce droit existe], mais... ce droit est un fait dans les 12 premiers pays de l'UE. Je [suis chanceux] d'être citoyen d'un de ces 12 pays et je sais que tout est beaucoup plus facile pour nous, mais pour les citoyens des nouveaux États membres, comme la Bulgarie, il reste beaucoup de restrictions. » (BG, personne installée, homme)*

*« En Italie, on ne m'a pas accordé de permis, malgré le fait que j'avais un emploi, un endroit où habiter etc. On m'a dit qu'il y avait déjà beaucoup trop de Roumains et que je devais retourner et essayer d'obtenir ce permis en Roumanie. » (NL, personne installée, femme)*

*« Bon... oui,... Je peux dire que c'est un droit. En revanche,... ça ne marche pas vraiment comme ça. Puisque je ne suis pas un citoyen roumain, je n'ai pas tous les mêmes droits qu'un citoyen roumain... J'ai certains droits, oui, mais je reste toujours un citoyen italien, même si je vis ici. Je suis toujours Italien, voilà tout. » (RO, nouvel arrivant, homme)*

Une très petite minorité de répondants a soutenu qu'il ne serait pas juste que les citoyens d'autres États membres aient exactement les mêmes droits que les citoyens nationaux, en raison de la charge financière portée par l'État. (CZ, DE, LT)

*« Peut-être que ce n'est pas toujours vrai, par exemple vous n'avez pas droit à la retraite ; pour cela, vous devez être un citoyen national de ce pays. Je ne pense pas que ce soit vrai. Il n'est pas juste d'espérer avoir toutes ces choses. » (CZ, nouvel arrivant, femme)*

*« Cela pourrait avoir beaucoup d'implications, comme déménager et réclamer tout de suite les aides ou l'allocation chômage. Je ne pense pas que cela devrait être complètement possible à l'heure actuelle, je pense que les personnes doivent apprendre à se prendre en charge. » (DE, nouvel arrivant, homme)*

À l'exception de ces deux droits, le niveau de connaissance des droits particuliers des citoyens est assez faible. À peine plus de la moitié des répondants sait qu'ils ont **le droit, en principe, de déposer une plainte par l'intermédiaire de la Commission, du Parlement ou du Médiateur européens**. Pour certains des répondants qui se sont installés en Pologne, ce droit offre un sentiment de sécurité pour s'installer dans un nouvel État membre et permet de prévenir la discrimination. Les répondants qui se sont installés en Italie pensent que ce droit est plus facile à exercer pour les groupes organisés, tels que les agriculteurs, que pour un citoyen seul qui ne saurait pas où et auprès de qui déposer plainte. Les résultats montrent clairement que les répondants ne connaissent pas les types de problèmes qui peuvent être saisis par ces autorités, ni les procédures à suivre pour y parvenir (ES, LT, IT, EL, BG, FR, DK).

*« C'est quelque chose dont on a entendu parler dans les médias ; on a lu quelque chose sur quelqu'un qui l'a fait. Je ne connais pas les détails par contre. » (SE, personne installée, femme)*

*« Vous pouvez certainement porter plainte auprès d'un ministre de l'UE, je me souviens de parents d'un étudiant que je connaissais qui se sont plaint. Mais je n'ai jamais entendu ce mot Médiateur européen (Ombudsman) » (CZ, personne installée, homme)*

*« Je ne le savais pas, mais je peux concevoir qu'un tel droit existe. » (IT, nouvel arrivant, femme)*

*« Je ne sais pas si les citoyens ont ce droit ou si on doit être représenté par quelqu'un pour déposer une plainte. » (FR, personne installée, femme)*

**Un peu moins de la moitié des répondants sait qu'il est possible d'avoir recours aux services d'autres ambassades des États membres dans un pays tiers si leur propre pays n'a pas d'ambassade.** Un répondant a déjà exercé ce droit en voyageant dans un pays où l'Espagne n'a pas d'ambassade. Il a alors contacté l'ambassade italienne qui l'a aidé à résoudre son problème. Il a décrit son expérience comme suit :

*« Ce n'était pas vraiment un problème pour moi. Ils étaient gentils et m'ont aidé – comme si j'avais été italien. » (DK, nouvel arrivant, homme)*

La plupart des autres répondants n'ont pas cité spontanément ce droit mais, après réflexion, celui-ci est apparu comme une conséquence logique du statut de citoyen européen, qu'ils apprécient et qui leur procure un sentiment de sécurité.

*« Je ne connaissais pas celui-ci, mais je suppose que c'est quelque chose que je demanderais. » (BG, personne installée, homme)*

**Le droit le moins connu était celui de lancer ou de participer à une initiative citoyenne** (c'est-à-dire une demande signée par au moins un million de citoyens de l'UE issus d'un nombre significatif d'États membres et adressée à la Commission européenne dans le but de proposer de nouvelles mesures). Seul un quart des répondants connaît ce droit. Pour ceux qui n'en avaient pas pris connaissance avant, ce droit a été mentionné lors de l'entretien ou de la discussion de groupe ; il leur a semblé normal et en accord avec l'esprit de la liberté et des droits qui existent dans l'UE.

*« C'est seulement la liberté d'expression... c'est une condition normale. » (FR, personne installée, femme)*

*« Pourquoi pas, ça me paraît logique. » (FR, personne installée, femme)*

*« Si vous avez une bonne idée et que vous avez le soutien suffisant pour obtenir un million de signatures – pourquoi pas ? » (DE, nouvel arrivant, homme)*

Cependant, certains répondants considèrent que ce droit n'a pas d'utilité réelle et directe et que la collecte d'un million de signatures est une condition décourageante.

*« En théorie, c'est très bien, mais un million de personnes, c'est excessif. Je n'imagine pas pouvoir rassembler un million de signatures pour défendre un droit personnel. Cela vaut plutôt pour les droits collectifs. » (BG, personne installée, homme)*

Ayant été confrontés à l'affirmation incorrecte selon laquelle **les citoyens européens ont le droit d'acquérir la nationalité au bout de cinq ans de résidence dans un État membre donné**, un peu moins de la moitié des répondants ont supposé que cela faisait partie de leurs droits en tant que citoyens européens. Certains répondants savent néanmoins que la durée minimale de séjour exigée varie en fonction des États membres de l'UE, des politiques nationales d'immigration et

d'autres conditions, telles que la connaissance de la langue locale (ES, RO, NL, LT, IT, IE, EL, FR, DK, BE) mais ne sont pas toujours certains de la durée minimale. Les répondants ont mentionné des séjours d'environ sept à dix ans minimum pour pouvoir demander l'obtention de la nationalité.

*« Je pense que chaque pays régit ce point au niveau national, la durée nécessaire et les conditions à remplir. » (DE, personne de retour, femme)*

*« J'ai demandé à la police et on m'a répondu qu'il fallait cotiser à l'assurance nationale pendant dix ans au minimum. Ensuite, on pouvait obtenir le passeport espagnol. » (ES, personne installée, homme)*

Une petite minorité de répondants pense que ce droit est probablement redondant dans le contexte de la libre circulation au sein de l'UE.

*« Si je peux vivre ici, je peux travailler ici. Pourquoi devrais-je changer ma nationalité hongroise pour devenir allemand ? » (DE, nouvel arrivant, homme)*

*« Pourquoi devrais-je changer de nationalité ? Je suis une citoyenne européenne, alors pourquoi devrais-je changer de nationalité dans les pays de l'UE ? Il n'y a pas du tout besoin d'avoir la nationalité d'un pays, en particulier au sein de l'UE. » (AT, nouvel arrivant, femme)*

## 6 VOTE

Étant donné que les citoyens européens vivant dans un autre État membre que le leur ont le droit de voter aux élections locales et européennes dans leur pays de résidence, notre discussion a porté sur ce droit, afin de savoir s'il a déjà été exercé et, le cas échéant, si des difficultés ont été rencontrées et leur nature.

### 6.1 Enseignements principaux

- Les résultats montrent que **les répondants ont beaucoup de doutes sur leur droit de vote dans un autre État membre de l'UE que le leur**. Certains pensent qu'ils ne peuvent voter que dans leur pays d'origine, tandis que d'autres pensent qu'ils ne peuvent pas voter aux élections locales mais peuvent participer aux élections européennes.
- À peine **plus d'un tiers des répondants a voté lors des dernières élections européennes – la majorité d'entre eux ayant voté dans leur pays d'origine**.
- À l'instar des élections européennes, **seule une petite minorité de répondants a participé aux élections locales dans l'État membre où ils se sont installés**. Le nombre de personnes ayant voté aux élections locales dans leur nouveau pays de résidence est néanmoins presque deux fois plus important que celui des répondants ayant participé aux élections européennes.
- Les raisons mentionnées par ceux qui n'ont pas voté aux élections locales sont : le manque d'intérêt (souvent dans la politique en général) ; la méconnaissance des partis, des candidats et des enjeux des élections ; l'idée que la procédure est difficile et pénible ; la paresse ; et, enfin, la barrière de la langue, car les informations relatives à l'élection sont fournies dans la langue locale que les répondants ne maîtrisent pas toujours.
- Parmi ceux qui ont exercé leur droit de vote dans le nouvel État membre, la majorité n'a pas rencontré de difficultés particulières.
- Quand il leur a été demandé si l'accès à **davantage d'informations sur les élections européennes, leurs enjeux, les programmes, les candidats et les partis les aurait incités à voter lors des dernières élections**, plus de la moitié des répondants a répondu affirmativement.
- Il a également été demandé aux répondants si le fait d'avancer la date des élections de juin à mai aurait eu un impact sur leur participation aux élections européennes. **La majorité a estimé que cette modification n'aurait fait aucune différence**.

### 6.2 Participation aux élections locales ou européennes

Les résultats montrent que **les répondants ont beaucoup des doutes sur leur droit de vote dans un autre État membre de l'UE**. Certains pensent qu'ils ne peuvent voter que dans leur pays d'origine, alors que d'autres pensent qu'ils ne peuvent pas voter aux élections locales, mais ont le droit de participer aux élections européennes (AT, BE, BG, FR). D'autres n'ont pas vraiment cherché d'information

sur leur droit de vote car ils voulaient seulement participer aux élections de leur pays d'origine (DE, BE).

*« Je ne suis pas sûr d'avoir le droit de voter en Bulgarie. Je devrais devenir bulgare pour voter en Bulgarie. Je pense que je peux seulement voter pour le Parlement européen. » (BG, nouvel arrivant, femme)*

*« Je ne sais pas exactement quand je pourrai voter aux élections administratives, peut-être, au bout de cinq ans de résidence en Italie. » (IT, nouvel arrivant, homme)*

**A peine plus d'un tiers des répondants a voté aux dernières élections européennes – la majorité ayant voté dans son pays d'origine.** Parmi ceux qui n'ont pas voté, une petite minorité de répondants a affirmé avoir voulu voter mais a été découragée par ce qu'ils estiment être des procédures trop compliquées (AT, CZ).

*« Je n'ai pas voté parce que j'étais à l'étranger et que c'était trop compliqué. Ce devrait être possible de voter sur internet à l'aide d'une carte électronique, chacun devrait pouvoir le faire en ligne. Les obstacles majeurs étaient la nécessité d'aller à Londres, envoyer un formulaire d'inscription en Lituanie, attendre qu'il soit renvoyé, obtenir une carte de vote, aller à nouveau à Londres pour voter, etc. » (CZ, nouvel arrivant, femme)*

Il est intéressant de noter que certains répondants d'origine suédoise ont démontré un sens très fort du devoir civique qui les a incités à voter au moins aux élections européennes :

*« Je ferai mon possible pour voter à l'avenir, parce que je vis maintenant ici et cela me concerne aussi, au même titre que n'importe quelle personne qui vit ici. » (FR, personne installée, femme)*

Au-delà du fait que beaucoup de répondants ne sont pas sûrs de leur droit de vote, le manque de participation aux élections européennes et locales devrait également être examiné à la lumière des intentions (initiales) de certains répondants de partir dans le nouvel État membre seulement pour une courte période.

**A l'instar des élections européennes, seule une minorité de répondants a participé aux élections locales dans l'État membre où ils ont déménagé.** Le nombre de personnes ayant voté aux élections locales dans leur nouveau pays de résidence est néanmoins presque deux fois plus important que celui des répondants ayant participé aux élections européennes (par opposition au vote dans leur pays d'origine).

*« Je participe par principe. Je vis ici, donc je dois avoir une opinion. » (DK, personne de retour, homme)*

*« J'ai vérifié mes droits à l'ambassade d'Allemagne ici au Danemark lors des élections locales. Et j'étais vraiment surprise de voir que je pouvais voter aux élections locales au Danemark ; je n'aurais jamais pensé que c'était possible » (DK, personne installée, femme)*

Les raisons formulées par ceux qui n'ont pas voté aux élections locales étaient : le manque d'intérêt (souvent dans la politique en général) ; la méconnaissance des partis, des candidats et des enjeux des élections ; les procédures supposées

difficiles et ennuyeuses ; la paresse ; ainsi que la barrière de la langue car les informations relatives aux élections sont fournies dans la langue locale que les répondants ne maîtrisent pas toujours (DE, BE, FR, LT, NL, PL).

*« C'est suffisamment difficile, on ne sait pas ce qu'on doit faire, je suis sûr qu'on doit s'inscrire à l'avance. » (FR, personne installée, homme)*

Parmi le peu de répondants qui ont exercé leur droit de vote dans un autre État membre, la plupart n'ont rencontré aucune difficulté. Il est difficile de tirer des conclusions claires sur les problèmes rencontrés pour voter dans la mesure où très peu de répondants l'ont mis en pratique. Cependant, il est possible d'imaginer, au vu du témoignage suivant, que les problèmes sont très semblables à ceux rencontrés lors du déménagement dans un nouvel État membre.

*« J'ai voté l'année dernière aux élections du Parlement européen à l'ambassade, mais quand il y a des élections en Pologne, c'est plus compliqué, puisque je dois obtenir certains documents, car mon domicile permanent est établi chez ma grand-mère dans un village au milieu de nulle part... j'en ai assez de ça. » (PL, personnes installée, homme)*

Aucun répondant ne s'est déjà présenté comme candidat lors des élections locales ou européennes.

### **6.3 Augmenter le taux de participation aux élections européennes**

Lorsqu'il leur a été demandé si **l'accès à davantage d'informations sur les élections européennes, leurs enjeux, les programmes, les candidats et les partis** les aurait davantage incités à voter lors des dernières élections, plus de la moitié des répondants ont répondu affirmativement. Les répondants souhaitent en effet recevoir plus d'informations.

*« Je n'ai pas voté parce que je ne connaissais pas la date des élections. Et je ne savais pas où trouver cette information. » (DE, personne installée, femme)*

*« Si j'avais eu plus d'informations, peut-être, sur les programmes, les enjeux, les plans d'action mais aussi les mesures qui ont été prises, et leurs résultats. » (FR, personne de retour, homme)*

*« Je pense que je participerai aux élections européennes la prochaine fois. Il est important d'expliquer aux citoyens les activités de l'Union européenne. Cela me motiverait à voter. » (AT, personne installée, femme)*

*« S'ils donnaient aux gens un récapitulatif de leurs idées et de ce qu'ils veulent obtenir, je [voterais]. Si j'étais suffisamment informée, je voterais certainement. » (UK, personne installée, femme)*

*« Si les informations ne nous parviennent pas, nous n'allons pas aller les chercher. Je ne sais même pas quand ont lieu les élections du Parlement. Le truc européen nous dépasse, c'est très vague. Si j'avais plus d'informations, j'irais. Je pense que c'est un concept important. » (BE, personne installée, femme)*

Outre le fait de disposer de davantage d'informations, les répondants ont proposé que la participation des électeurs soit également encouragée de la manière suivante :

- En fournissant des informations aux personnes avant leur déménagement sur le droit de vote des citoyens de l'UE : les étapes à suivre, où aller s'inscrire, et les délais d'inscription. En somme, fournir des informations qui soient plus faciles à obtenir. (FR, IT)

*« Recevoir une petite brochure qui vous conseille de vous inscrire avant de partir. » (FR, personne installée, homme)*

- Faciliter autant que possible l'inscription sur les listes d'électeurs. (FR, IT)

*« Si seulement les procédures administratives n'étaient pas aussi compliquées ! » (FR, personne installée, femme)*

- Des informations sur la façon dont l'UE a un impact sur la vie quotidienne des gens et sur le travail effectué par les membres du Parlement européen. (DK, LT, UK)

Une minorité de répondants a expliqué que, même si davantage d'informations sur les programmes, les enjeux et les candidats leur étaient fournies, ils ne voteraient probablement pas. Même si le manque d'information a été cité comme un motif important d'abstention aux élections européennes, il existe d'autres motifs :

- Certains répondants ont exprimé un manque général d'intérêt pour les élections (DE, IE, IT, LT, ES, UK). Les résultats montrent que c'est en grande partie parce que les personnes considèrent qu'il existe un écart important entre leurs vies quotidiennes et les élections européennes (DE, FR, LT, PL, RO, ES, UK).

*« Les élections européennes ne sont pas quelque chose dont je me sens très proche. Normalement, je vote seulement dans mon pays d'origine. » (DE, personne installée, femme)*

*« C'est quelque chose qui me paraît assez lointain, les gens qui prennent des décisions dont vous ne pouvez pas vraiment mesurer l'impact et l'importance... » (FR, personne de retour, homme)*

- Les sujets d'envergure nationale dans le pays d'origine sont considérés comme plus importants. (La BG)

Il a également été demandé aux répondants si le **fait d'avancer la date des élections de juin à mai** aurait un impact sur leur participation aux élections européennes. **La majorité a estimé que cela ne ferait aucune différence si la date était avancée** (AT, BE, BG, CZ, DE, EL, IE, IT, LT, PL, RO, ES, SE, UK). D'autres ont reconnu que cela ne ferait aucune différence pour eux personnellement, mais pas pour d'autres qui partent en vacances en juin (DE, EL). Seule une petite minorité de répondants pense que le changement de date aurait un impact sur le taux de participation des électeurs (CZ, DK, LT, RO, SE).

*« Non, je ne pense pas que cela changerait quelque chose pour moi » (FR, personne installée, femme)*

*« Ça [le changement de date] n'a pas du tout d'importance. » (LT, nouvel arrivant, femme)*

*« Changer la date des élections est quelque chose d'automatique et permettrait peut-être d'augmenter la participation, mais la date n'est pas le problème principal. Le problème majeur est que les citoyens européens ne croient pas vraiment que ces élections puissent avoir un effet sur leur vie quotidienne. » (BG, personne installée, homme)*

*« Puisque des gens partent en vacances, le mois de mai est préférable. » (FR, personne installée, femme)*

*« Je dirais oui, c'est important [la date des élections]. Étant donné qu'aujourd'hui, la date des élections est proche de la saison des vacances, les gens sont stressés, ils se préparent pour partir en vacances, ils n'ont pas le temps, ils ne pensent pas aux élections européennes... c'est mieux avant, en mai. » (RO, nouvel arrivant, homme)*

## ANNEXE

### EUROBAROMETRE QUALITATIF - CITOYENNETE Focus groups – GUIDE DE DISCUSSION - Final

*Ce guide de discussion qualitatif a pour but d'aider le modérateur à mener les groupes et les entretiens, en leur apportant des conseils sur les sujets discutés et en leur suggérant des questions incitatives et d'approfondissement. Comme pour tout guide de discussion qualitatif, il ne s'agit pas de fournir une liste ferme de questions, mais plutôt un ordre du jour clair pour les entretiens.*

*Ce guide sera complété par des instructions détaillées données aux modérateurs via 6dTV, où ils obtiendront plus d'informations concernant les objectifs du projet et les questions clés qui seront explorées dans l'étude.*

**Note aux modérateurs :** *l'objectif général de cette étude est de comprendre les expériences des citoyens européens lors de l'exercice de leurs droits à la mobilité intra-UE (le droit de vivre dans d'autres Etats membres). Nous cherchons en particulier à identifier et à comprendre tout obstacle qu'ils auraient pu rencontrer.*

*Le guide concerne deux différents types de répondants :*

- les nouveaux arrivants (ayant déménagé dans votre pays il y a 3 à 6 mois),*
- les personnes installées (qui ont déménagé dans votre pays il y a 6 mois à 5 ans),*

#### 1) Introduction (10 minutes)

*L'objectif principal de cette partie de la discussion est de permettre au modérateur d'introduire l'étude, d'apprendre à connaître le répondant et de commencer à créer un lien avec lui. Cette partie nous donnera également les informations factuelles de base concernant la situation et le contexte du répondant, ainsi qu'un historique des expériences transfrontalières antérieures.*

Modérateur

- se présenter
- TNS Qual+ / institut local
- indépendant
- impartial

Procédé

- confidentialité

- discussion ouverte
- pas de bonne ou mauvaise réponse

#### Sujet

- expériences concernant des installations dans un autre pays de l'UE

#### Répondant

- profession
- hobbies et intérêts
- nationalité (pays d'origine)
- Avant de venir en France avez-vous déjà vécu dans d'autres pays que votre pays d'origine
- Si oui :
  - dans quels pays
  - quand
  - pendant combien de temps

## 2) installation actuelle (récente) (15 minutes)

*Dans cette section, nous explorerons en détails de l'installation actuelle (récent) du répondant, en se penchant sur les facteurs ayant influencé sa décision de déménager, le nombre de personnes impliquées et tout autre problème logistique pertinent. L'objectif de cette section est de fournir un contexte détaillé au corps principal de l'entretien, et d'identifier les facteurs qui ont eu une influence sur les expériences des répondants. Même si certaines de ces informations auront déjà été fournies lors de l'étape de recrutement, nous souhaitons les revoir pour les vérifier et les intégrer à la discussion.*

Depuis combien de temps vous êtes vous installé en France ? (tour de table)

- Combien de temps avez-vous mis pour prendre votre décision ?
- Qui est parti avec vous

Quelle était la principale raison de votre installation en France ? (tour de table)

- Etait-ce votre choix
- Dans quelle mesure d'autres personnes ont influencé votre décision
- Qui d'autre a eu une influence
- Au final, qui a pris la décision définitive

Combien de temps pensez-vous rester en France ? (tour de table)

- Le saviez-vous quand vous avez déménagé
- Quand cela est-il devenu évident

### 3) Planifier l'installation (25 minutes)

*Nous examinerons dans cette section la préparation du déménagement. Nous nous concentrerons en particulier sur les informations et conseils utilisés ; à quel point ceux-ci ont été utiles ; comment les répondants en ont entendu parler ; s'il y a d'autres sources auxquelles ils auraient aimé avoir accès.*

Combien de temps avez-vous eu pour préparer votre installation (tour de table)

Quelles sont toutes les **étapes administratives** par lesquelles vous êtes passé pour préparer votre installation en France ?

*Consigne animateur : faire raconter à deux personnes comment ça s'est passé, puis demander au reste du groupe ce qui était commun / différent par rapport à leur propre expérience*

- Qu'avez-vous fait en premier
- Combien de temps avant votre installation en France avez-vous effectué cette démarche
- Et les étapes suivantes c'est quoi ...

QUESTIONNEZ POUR AVOIR UNE COMPREHENSION COMPLETE DES ETAPES DU PROCESSUS TELLES QUE LES VOIT LE REPONDANT. MERCI DE VOUS CONCENTRER SUR LES ASPECTS DE CITOYENNETE / ADMINSTRATIF / « LEGAUX » – NE PASSEZ PAS DE TEMPS SUR LES AUTRES ASPECTS DU DEMENAGEMENT (PAR EXEMPLE LE LOGEMENT, LES ECOLES, LE DEMENAGEMENT PHYSIQUE ETC.)

Quelles sont toutes les informations administratives que vous recherchées pour préparer votre installation en France ?

- Quelles étaient les informations les plus importantes
- Pour quelles raisons ?
- Comment saviez-vous qu'il vous fallait ces informations ?

RELANCER SI BESOIN POUR VOIR SI DES INFOS ONT ETE RECHERCHEES EN MATIERE DE (VOIR REFERENCE 1):

- *Exigences et procédures administratives (visas, permis de résidence ou de travail, reconnaissance des qualifications, état civil etc)*
- *Questions liées à la famille (mariage, divorce, garde des enfants, etc)*
- *Droit de vote et droit de se présenter dans des élections*
- *Exigences et procédures pour obtenir la nationalité française*
- *Questions liées à la voiture*

pour chaque point, pouvez-vous me dire si avez recherché des informations ou pas concernant ce domaine.

SI OUI A UN DES POINTS DE LA REFERENCE 1 EST MENTIONNE PAR LE REPONDANT, POSEZ LES QUESTIONS SUIVANTES

Comment avez-vous obtenu cette information ?

- Comment vous êtes-vous renseigné ?
- Quelles sources d'information avez-vous utilisées
- Pourquoi ces sources
- Vous ont-elle apporté les réponses que vous cherchiez ? Pourquoi ?

Y-a-t-il des domaines pour lesquels vous n'avez pas pu trouver l'information nécessaire

- Que vous attendiez-vous à trouver qui n'était pas disponible
- Où vous attendiez-vous à le trouver

INJECTER SI BESOIN : vous êtes-vous renseigné auprès de ...

- Les autorités publiques (nationales / régionales / locales)
- Les institutions de l'UE (portails web, services d'information et d'assistance)
- Les chambres de commerce
- Les organisations privées / d'expatriés

DEMANDEZ A TOUS

Lors de la planification de votre installation et lors de votre recherche d'informations, avez-vous utilisé des services de l'Union européenne

*Consigne animateur : faire raconter à deux personnes comment ça s'est passé, puis demander au reste du groupe ce qui était commun / différent par rapport à leur propre expérience*

- Lesquels / dans quels buts

Et avez-vous utilisé des sites internet de l'Union européenne

- Lesquels / dans quels buts

DONNEZ AUX REPONDANTS LA CARTE 1

Etes-vous familié(e) avec au moins l'un d'entre eux

- En avez-vous déjà utilisé un
- Quand / pourquoi
- Qu'en avez-vous pensé
- Vous ont-ils fourni ce dont vous aviez besoin

#### **4) Arriver et vivre en FRANCE (20 minutes)**

*Cette section se concentrera sur les premières expériences des citoyens dans un nouveau pays, et cherchera à identifier toute difficulté rencontrée en rapport avec leurs droits en tant que citoyens.*

Quand vous êtes arrivé(e) en France et que vous vous êtes installé(e), avez-vous rencontré des difficultés ?

- Consigne animateur : relancer sur des difficultés en lien avec les types de questions administratives dont nous avons discuté

*Consigne animateur : faire raconter à deux personnes comment ça s'est passé, puis demander au reste du groupe ce qui était commun / différent par rapport à leur propre expérience*

- Quelles étaient ces difficultés ?

- Etait-ce des problèmes importants ? Pour quelles raisons ?
- Comment avez-vous géré / réglé ces problèmes
- Combien de temps vous a-t-il fallu pour résoudre ces problèmes

relancer si besoin sur les domaines de la liste de la REFERENCE 2 : pour chaque point : est-ce que c'est une difficulté qu'on a rencontré... Pourquoi ?

#### **REFERENCE 2 - LISTE DES DOMAINES DE DIFFICULTÉS POSSIBLES (SECTION 4)**

- *Le personnel de l'administration locale n'était pas au courant de mes droits européens*
- *Vous n'avez pas été assez informé(e) / vous n'étiez pas assez conscient(e) de vos droits*
- *Procédures administratives longues*
- *Exigences administratives non claires*
- *Requêtes de documents au fur et à mesure*
- *Demande d'avoir des documents traduits ou certifiés*
- *Complexité de la législation*

Que pensez-vous qu'il aurait pu être fait pour réduire ou éliminer les difficultés que vous avez rencontrées ?

#### **5) Citoyenneté (25 minutes)**

*Cette section se concentrera spécifiquement sur les connaissances et la sensibilisation des répondants concernant leur statut et leurs droits en tant que citoyens de l'UE dans un contexte transfrontalier. Nous avons placé cette discussion assez loin dans l'entretien pour pouvoir recueillir des opinions spontanées sur toutes les autres questions, avant de parler spécifiquement des droits. Si les répondants ont évoqué leurs droits plus tôt dans la discussion, nous développerons les points déjà évoqués. De même, si les questions de citoyenneté discutées dans cette partie font référence à des points évoqués plus tôt, nous nous assurerons que le lien entre les deux est bien fait.*

- Evocations spontanées : quelles sont toutes les sensations, les impressions, les images qui vous viennent à l'esprit quand je vous dis « **citoyenneté européenne** »
- En pensant à la citoyenneté européenne, je me dis, je me sens...
- La citoyenneté européenne, elle est très ... / pas très ...
- Analogies fermées : si la citoyenneté européenne était un animal / un plat / un film ce serait...
- Les citoyens européens c'est qui...

- Vous-même êtes-vous citoyen européen ?
- Ce qui définit un citoyen européen c'est ...
- On a le sentiment / pas le sentiment d'être un citoyen européen parce que ..

#### DONNEZ AU REpondant LA CARTE 2

Regardez ces trois affirmations ; lesquelles sont correctes selon vous (consigne animateur : faire voter)

- Pourquoi

SI BESOIN DIRE AU REpondant QUE TOUS LES CITOYENS DES ETATS MEMBRES DE L'UE SONT, PAR DEFAUT, DES CITOYENS DE L'UNION EUROPEENNE

Que savez-vous à propos de vos droits en tant que citoyen de l'Union européenne

- Les droits d'un citoyen européen c'est ...
- On le sait parce que ...
- On a le sentiment d'être bien / mal informé sur ces droits en tant que citoyen européen parce que ...

#### DONNEZ AU REpondant LA CARTE 3

dans cette liste parmi ces droits lesquels sont à votre avis des droits des « citoyens de l'Union européenne » (faire voter)

- Par rapport à ces droits on se sent ...
- Le fait de les connaître aurait-il fait une différence pour votre installation récente
- Pourquoi (pourquoi pas)

### **6) Droit de vote (15 minutes)**

*Cette section se penche spécifiquement sur les droits de vote, et cherche à savoir si le répondant les a exercés dans son pays de résidence, et à quel point cela a été facile.*

Pendant votre séjour en France, avez-vous voté pour les élections au Parlement européen ou pour une élection municipale locale en France? (tour de table)

- Relancer si besoin : qui est-ce qui a déjà voté en France ?

SI A VOTE en France DEMANDEZ

Avez-vous trouvé facile d'exercer votre droit de vote en France

- Pourquoi dites-vous cela
- Avez-vous rencontré des problèmes particuliers
- Quels étaient-ils ? De quelle nature ?
- Pourquoi pensez-vous qu'ils se sont produits

- Qu'aurait-on pu faire pour les résoudre

SI N'A PAS VOTE en France DEMANDEZ

Pourquoi n'avez-vous pas voté en France

- Envisageriez-vous de voter en France ? A quelles conditions ?
- Pourquoi (pourquoi pas)

DEMANDEZ A TOUS

Avez-vous voté lors des dernières élections européennes

- Pourquoi (pourquoi pas)
- Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à voter pour la prochaine élection européenne

Qu'est ce qui pourrait vous pousser à voter pour les prochaines élections européennes ?

Pensez-vous que vous seriez plus susceptible de voter si :

- Les dates du vote étaient déplacées de juin à mai
- Vous aviez accès à plus d'informations concernant les élections au Parlement européen et les programmes et objectifs des candidats et partis

## **7) Suggestions et remarques de clôture (10 minutes)**

*Cette dernière section nous permettra de tester les mécanismes suggérés pour résoudre les difficultés des citoyens déménageant dans d'autres Etats membres. Elle sera également l'occasion pour les répondants de faire d'éventuels derniers commentaires..*

DONNEZ AU REpondant LA CARTE 4

En pensant à votre installation en France dont nous avons parlé plus tôt, pouvez-vous s'il vous plaît regarder la liste des suggestions d'actions que l'UE pourrait entreprendre pour essayer de réduire ou d'éliminer les difficultés que les personnes rencontrent quand elles déménagent dans d'autres Etats membres.

Prendre les idées une par une, et pour chacune :

- C'est une bonne / mauvaise idée parce que...

Au global :

- Faire hiérarchiser
- les 2 que l'on préfère. Pour quelles raisons ?
- Les 2 que l'on aime le moins. Pour quelles raisons ?

Y-a-t-il autre chose que vous aimeriez ajouter

- Des points pertinents dont nous n'avons pas discutés

Remerciez le répondant et terminez l'entretien.

## **REFERENCE 1 – LISTE DES DOMAINES D'INFORMATIONS POSSIBLES (SECTION 3)**

- a. Exigences et procédures administratives (pour vous-même et/ou les membres de votre famille) concernant
  - les visas
  - les permis de résidence
  - les permis de travail
  - les études à l'étranger
  - l'inscription en tant que travailleur indépendant
  - la recherche d'emploi
  - la reconnaissance des diplômes universitaires
  - la reconnaissance des qualifications professionnelles
  - le déménagement quand on est retraité
  - la sécurité sociale et les aides sociales
  
- b. Questions liées à la famille
  - la reconnaissance de vos documents d'état civil (par exemple dans l'idée de se marier là-bas)
  - les droits de garde des enfants
  - le divorce
  - le conjoint
  - les relations entre personnes du même sexe
  
- c. Droits de vote et droit de se présenter dans des élections
  - Elections municipales
  - Elections au Parlement européen
  
- d. A propos des types de documents qu'il vous faudra fournir, par exemple concernant votre état civil
  
- e. Exigences et procédures pour obtenir la nationalité française
  
- f. Questions liées à la voiture

## CARTE 1

### **SERVICES ET SITES WEB DE L'UNION EUROPEENNE**

- Représentation de la Commission européenne dans votre pays d'origine
- EUROPA (site web de la Commission européenne)
- Le portail « Votre Europe »
- « Europe direct »
- Le site web de la Direction générale pour la justice, la liberté et la sécurité de la Commission européenne
- Le service d'orientation des citoyens
- Enterprise Europe Network
- EURES
- Le guide de la Commission européenne sur le droit des citoyens de l'UE à la liberté de circulation et de résidence
- L'eYouGuide de la Commission européenne

**CARTE 2**

**CITOYENNETE DE L'UNION EUROPEENNE**

A) Il faut faire une demande pour devenir citoyen de l'Union européenne

B) Vous êtes à la fois citoyen de l'Union européenne et citoyen de votre pays d'origine

C) si vous le souhaitez, vous pouvez choisir de ne pas devenir citoyen de l'Union européenne

CARTE 3

## **UNION EUROPENNE - DROITS DES CITOYENS**

- A. Un citoyen de l'UE a le droit de résider dans n'importe quel Etat membre de l'Union européenne.
  
- B. Un citoyen de l'UE a le droit d'acquérir la nationalité de n'importe quel Etat membre dans lequel il/elle a vécu pendant au moins 5 ans.
  
- C. Un citoyen de l'UE a le droit de porter plainte auprès de la Commission européenne, du Parlement européen ou du médiateur européen.
  
- D. Les citoyens de l'UE qui résident dans un pays en dehors de l'UE où leur pays n'a pas d'ambassade ont le droit de demander de l'aide aux ambassades des autres Etats membres.
  
- E. Un citoyen de l'UE résidant dans un autre Etat membre a en principe le droit d'être traité comme un national de l'Etat.
  
- F. Un citoyen de l'UE a le droit de lancer ou de participer à une initiative citoyenne, c'est-à-dire une pétition, signée par au moins 1 million de citoyens de l'UE dans un nombre important d'Etats membres, et demandant à la Commission européenne de proposer de nouvelles mesures politiques.

CARTE 4

**MESURES POSSIBLES QUE L'UE POURRAIT ADOPTER  
POUR FACILITER LE DEMENAGEMENT DANS UN  
AUTRE PAYS DE L'UE**

- Fournir des sources d'informations connues et de confiance concernant les droits des citoyens de l'UE sur lesquelles tout le monde pourrait s'appuyer
- Un guide facile d'accès, produit par chaque Etat membre, concernant les droits des nationaux d'autres Etats membres qui s'installent chez eux
- Un guide facile d'accès, produit par l'UE, concernant les droits des nationaux des Etats membres en tant que citoyens de l'UE
- La représentation de la Commission européenne dans chaque Etat membre devrait avoir un service dédié qui pourrait apporter conseils et informations aux citoyens de l'UE
- Les administrations nationales devraient pouvoir communiquer avec leurs homologues dans d'autres pays pour obtenir l'information dont elles ont besoin pour trouver la bonne solution aux problèmes des citoyens, sans demander aux citoyens d'obtenir l'information
- Les administrations nationales devraient être bien formées sur les droits des citoyens de l'UE et devraient savoir vers qui se tourner en cas de doute.
- Les certificats d'état civil (comme les certificats de mariage ou de naissance) et les autres documents officiels d'un Etat membre devraient d'une manière générale être acceptés par tous les autres Etats membres sans formalité supplémentaire
- Il faudrait harmoniser la législation des consommateurs pour que les citoyens qui achètent des biens dans un autre Etat membre, en se rendant dans le pays ou à distance (par exemple en ligne), puissent bénéficier des mêmes droits que s'ils achetaient ces biens dans leur propre Etat membre.