



Bruxelles, décembre 2023

Lignes directrices opérationnelles pour le guichet unique et le mécanisme de traitement des plaintes pour l'application des accords et régimes commerciaux de l'UE

Les présentes lignes directrices opérationnelles indiquent comment fonctionne le guichet unique du service de la Commission européenne chargé du commerce international pour les plaintes concernant les obstacles au commerce ou le non-respect des engagements en matière de développement durable dans des pays tiers. Il y est en outre expliqué comment déposer une telle plainte.

1. Qu'est-ce que le guichet unique?

Le guichet unique est le point de contact centralisé pour toutes les parties prenantes établies dans l'UE qui souhaitent déposer une plainte concernant un problème d'accès au marché ou le non-respect des engagements¹ pris par d'autres pays au titre des dispositions des accords commerciaux de l'UE en matière de commerce et de développement durable ou au titre du système des préférences généralisées (SPG) de l'UE². Le guichet unique coordonne le système de dépôt des plaintes; il garantit la simplification du processus interne afin de résoudre les problèmes d'accès au marché et les questions liées au non-respect des engagements pris en matière de commerce et de développement durable ou au titre du SPG. Lors de ses contacts avec les plaignants, le guichet unique suit le code de bonne conduite administrative³.

Les présentes lignes directrices ont pour but d'expliquer aux parties prenantes le fonctionnement du système de plaintes auprès du guichet unique. Deux guides pratiques pour remplir les formulaires de plainte, disponibles sur le portail [Access2Markets](#) de la Commission, figurent en annexe.

Le guichet unique ne traite pas les plaintes en matière de défense commerciale (antidumping, antisubventions ou garanties). Pour les plaintes de ce type, veuillez vous adresser au bureau des plaintes en matière de défense commerciale⁴.

¹ Le guichet unique peut être utilisé pour déposer des plaintes relatives à des domaines relevant des accords commerciaux de l'UE. Par conséquent, il n'est pas destiné aux domaines couverts par d'autres accords de l'UE tels que l'aviation, la pêche, la coordination de la sécurité sociale, etc.

² Règlement (UE) n° 978/2012 du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2012 appliquant un schéma de préférences tarifaires généralisées et abrogeant le règlement (CE) n° 732/2008 du Conseil (JO L 303 du 31.10.2012, p. 1).

³ https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/20131125-code-good-administrative-behaviour-en_1.pdf.

⁴ De plus amples informations sont disponibles à l'adresse suivante:
<https://ec.europa.eu/trade/policy/accessing-markets/trade-defence/>

2. Qui peut introduire une plainte?

Les entités énumérées ci-après peuvent déposer plainte auprès du guichet unique dans le cadre du système de plaintes.

- i. Pour les plaintes relatives à l'accès au marché:
 - a. les États membres de l'UE;
 - b. les entités ayant leur siège statutaire, leur administration centrale ou leur lieu d'établissement principal dans l'UE;
 - c. les associations professionnelles d'entreprises établies dans l'UE;
 - d. les associations d'employeurs établis dans l'UE;
 - e. les syndicats ou les associations syndicales constitués conformément à la législation de l'un des États membres de l'UE.
- ii. Pour les plaintes relatives au commerce et au développement durable ou au SPG:
 - a. les États membres de l'UE;
 - b. les entités ayant leur siège statutaire, leur administration centrale ou leur lieu d'établissement principal dans l'UE;
 - c. les associations professionnelles d'entreprises établies dans l'UE;
 - d. les associations d'employeurs établis dans l'UE;
 - e. les syndicats ou les associations syndicales constitués conformément à la législation de l'un des États membres de l'UE;
 - f. les groupes consultatifs internes (GCI) de l'UE constitués conformément aux accords commerciaux de l'UE (pour les plaintes relatives au commerce et au développement durable);
 - g. les ONG constituées conformément à la législation de l'un des États membres de l'UE;
 - h. les citoyens ou les résidents permanents d'un État membre de l'UE.

Les plaintes peuvent être déposées soit par un seul plaignant relevant de l'une des catégories énumérées, soit par plusieurs plaignants (relevant d'une ou de plusieurs catégories) agissant ensemble en tant que groupe. Les plaignants doivent indiquer clairement s'ils agissent exclusivement pour leur propre compte ou s'ils représentent également d'autres groupes d'intérêt, tels que des entités ou organisations similaires situées dans le pays partenaire. Si le plaignant représente d'autres groupes d'intérêt, il doit divulguer intégralement l'identité des entités concernées. Ces informations resteront confidentielles, comme indiqué à la section 6.

3. Contenu des informations requises dans les formulaires de plainte

Afin d'aider le guichet unique à évaluer la pertinence et l'importance d'une affaire potentielle et à décider de la marche à suivre, les formulaires de plainte, tant ceux concernant l'accès au marché que ceux concernant le commerce et le développement durable ou le SPG, couvrent un large éventail d'informations. L'importance de ces informations est expliquée dans les présentes lignes directrices et les informations nécessaires y sont indiquées.

La communication de l'ensemble des informations requises dans le formulaire de plainte n'est pas une condition préalable pour que le guichet unique accepte la plainte. Toutefois, plus la plainte sera complète, plus il sera aisé pour le guichet unique de procéder à l'évaluation et de dialoguer avec les partenaires commerciaux.

Pour certaines informations qui pourraient être inaccessibles au public ou difficilement

accessibles, le plaignant n'est pas tenu de fournir des données exactes. Il lui suffit de répondre aux questions en communiquant les informations dont il a connaissance, en fournissant les meilleures estimations possibles et en expliquant le fondement de ces estimations.

Le guichet unique se tient à la disposition des plaignants éventuels, en particulier les PME et les parties prenantes de plus petite taille, pour les assister avant le dépôt de leur plainte, et notamment pour discuter des informations nécessaires à l'évaluation. La section suivante précise comment prendre contact avec le guichet unique au stade de la notification préalable.

4. Notification préalable

Le guichet unique est conscient du fait que la préparation d'une plainte bien étayée peut s'avérer exigeante, en particulier pour les PME et les parties prenantes de plus petite taille. Pour alléger cette tâche, le guichet unique encourage les parties prenantes à s'adresser à lui dans le cadre de la notification préalable afin de préparer le dépôt officiel de la plainte. Le guichet unique peut également orienter les parties prenantes vers d'autres instruments plus appropriés pour répondre à leurs préoccupations. Les échanges facultatifs dans le cadre de la notification préalable peuvent s'avérer très utiles, tant pour le plaignant que pour le guichet unique. En particulier, le processus de notification préalable peut aider à déterminer, entre autres, les informations spécifiques nécessaires, permettant ainsi au plaignant de mieux cibler ses efforts.

Avant de déposer une plainte, le plaignant peut prendre contact avec le guichet unique à l'adresse électronique suivante: TRADE-SINGLE-ENTRY-POINT@ec.europa.eu. Dès réception d'une demande de contact dans le cadre de la notification préalable, le guichet unique identifie le plaignant et l'informe du point de contact qui prendra en charge le dossier.

Les notifications préalables donnent au guichet unique et aux parties prenantes la possibilité, avant la notification d'une plainte, d'examiner des questions telles que la base juridique de la plainte, l'incidence systémique ou économique de l'obstacle ou de l'infraction potentielle et l'étendue des informations à fournir. Ces contacts préalables aideront également le guichet unique à préparer le traitement de la plainte en recensant les principaux problèmes à un stade précoce.

5. Formulaires de plainte

Le guichet unique dispose de deux formulaires de plainte en ligne: un pour les plaintes concernant des obstacles à l'accès au marché et un autre pour les plaintes relatives au non-respect des engagements pris en matière de commerce et de développement durable ou au titre du SPG. Ces formulaires de plainte doivent tous deux être remplis directement en ligne⁵. C'est sur la base de ces formulaires de plainte que le guichet unique peut déterminer s'il existe un obstacle au commerce ou un manquement aux engagements pris en matière de commerce et de développement durable ou au titre du SPG, ou, dans le cas de l'accord de commerce et de coopération conclu entre l'UE et le Royaume-Uni, évaluer les informations utiles pour l'application des mesures de rééquilibrage au titre de cet accord⁶.

⁵ [Page de contact de la plateforme Access2Markets \(europa.eu\)](#)

⁶ Les formulaires de plainte devraient également être utilisés pour l'enregistrement des plaintes concernant les engagements en matière de conditions de concurrence équitables figurant dans l'accord de commerce et de coopération conclu entre l'UE et le Royaume-Uni. Le formulaire consacré au commerce et au

Les présentes lignes directrices sont accompagnées, en annexe, de deux guides pratiques pour remplir les formulaires de plainte, suivant la structure des formulaires de plainte disponibles en ligne.

6. Confidentialité

Le guichet unique traitera toutes les informations reçues comme confidentielles. Il n'annoncera pas publiquement la réception d'une plainte et ne divulguera ni son contenu ni l'identité du plaignant, à moins que le plaignant n'ait publié lui-même ces informations. Afin de coordonner les mesures d'exécution de l'UE et des États membres, certaines informations anonymisées seront communiquées aux autorités des États membres de l'UE.

Si la plainte porte sur un obstacle à l'accès au marché et si le guichet unique conclut que le problème soulevé dans la plainte peut effectivement être considéré comme une barrière commerciale, il publiera les informations correspondantes sur la [plateforme Access2Markets](#) de la Commission. Parmi ces informations figureront les faits les plus pertinents concernant le problème soulevé (tels que la date indiquée, le secteur, le pays, la description et les codes SH concernés), mais la manière dont l'obstacle a été constaté ne sera pas mentionnée et aucun élément concernant l'incidence économique de l'obstacle n'apparaîtra. Ces informations seront mises à jour régulièrement.

Si la plainte concerne le commerce et le développement durable ou le SPG, et si le guichet unique conclut que le problème soulevé peut constituer un manquement à une obligation en matière de commerce et de développement durable au titre d'un accord commercial ou une violation du règlement encadrant le SPG susceptible d'entraîner le retrait des préférences appliquées au titre du SPG (article 15 ou 19 du règlement encadrant le SPG), le guichet unique publiera les informations relatives à cette infraction dans une fiche sur le site web de la Commission consacré au commerce et au développement durable. Les faits les plus pertinents au regard du problème soulevé seront publiés, mais la manière dont l'infraction a été constatée ne sera pas mentionnée. Ces informations seront mises à jour régulièrement.

Dans les cas qui exigent un niveau de confidentialité accru (en cas de risque de représailles, par exemple), le guichet unique invite les plaignants à fournir des informations sur les circonstances ou les risques qu'ils prévoient.

7. Suivi des plaintes

Après réception d'une plainte, le guichet unique forme une équipe spéciale chargée de l'affaire. Cette équipe est composée de membres du service «guichet unique» et d'experts possédant une expérience géographique et sectorielle. Le rôle de l'équipe chargée du

développement durable doit être utilisé pour les plaintes relatives aux normes professionnelles et sociales; à l'environnement et au climat; ainsi qu'aux autres instruments pour le commerce et le développement durable. Ces domaines relèvent du titre XI de l'accord de commerce et de coopération entre l'UE et le Royaume-Uni, première partie, intitulée «Conditions équitables pour une concurrence ouverte et loyale et un développement durable». Le formulaire consacré à l'accès au marché doit être utilisé pour les autres domaines couverts par ce titre, tels que les informations pertinentes pour l'application des mesures de rééquilibrage, la politique en matière de concurrence et le contrôle des subventions; les entreprises publiques, les entreprises jouissant de droits ou de privilèges spéciaux et les monopoles désignés; ainsi que la fiscalité. Dans les plaintes portant sur les normes professionnelles et sociales, l'environnement et le climat ou le contrôle des subventions, visées plus haut, peuvent également figurer des informations pertinentes pour l'application de l'article 411 [Rééquilibrage].

dossier est de procéder à une évaluation préliminaire de la plainte. Cette évaluation se concentre sur deux aspects clés: l'exhaustivité des informations communiquées et la force probante des éléments fournis.

À ce stade, le plaignant reçoit un accusé de réception de la plainte ainsi qu'un numéro de plainte individuel. Le plaignant est informé de la mise en place de l'équipe chargée de l'affaire et du point de contact lié à son dossier.

Évaluation de la plainte

Au cours de l'analyse préliminaire de la plainte, l'équipe chargée de l'affaire peut, en fonction des spécificités du dossier, demander au plaignant des informations complémentaires. L'équipe chargée de l'affaire peut également proposer d'organiser une discussion avec le plaignant afin de mieux comprendre le problème soulevé.

Une fois que l'équipe chargée de l'affaire a recueilli suffisamment d'informations, elle achève son évaluation préliminaire du problème soulevé. Cela suppose de déterminer si le problème constitue une barrière commerciale ou s'il s'agit de problèmes de conformité avec les obligations en matière de commerce et de développement durable ou avec le SPG, et d'établir les moyens les plus appropriés pour y remédier. Le plaignant est informé du résultat de cette évaluation préliminaire. Son nouveau point de contact lui est communiqué en vue du suivi ultérieur.

Mesures de résolution, information du plaignant et gestion des priorités

Même si le plaignant est informé de l'état d'avancement de sa plainte et de son évaluation, il faut garder à l'esprit qu'il est souvent difficile d'estimer à l'avance la vitesse à laquelle la question pourra être traitée ou résolue.

Les mesures prises par la Commission peuvent varier selon le cas: voie diplomatique, surveillance ou contrôle international, règlement formel des différends (bilatéral ou à l'OMC) ou encore mesures unilatérales. Il est donc impossible de détailler de manière précise dans les présentes lignes directrices les étapes de la procédure suivie pour mettre en place ces mesures, étant donné qu'elles peuvent varier d'un dossier à l'autre en fonction de la ligne de conduite adoptée. Lorsque des informations relatives à la procédure sont disponibles pour un dossier en particulier (dans le cas du règlement formel d'un différend, par exemple), le guichet unique en fait part aux parties prenantes concernées.

La Commission s'efforcera de surmonter et d'éliminer tous les obstacles au commerce et tous les problèmes de non-respect des règles applicables au commerce et au développement durable ainsi qu'au SPG. Elle devra également fixer des priorités à tout moment afin d'obtenir rapidement des résultats et de garantir l'utilisation des ressources la plus efficace qu'il soit. Ces priorités se fondent sur trois critères: 1) la probabilité de résoudre le problème, 2) la base juridique et 3) l'incidence économique ou systémique des obstacles à l'accès au marché ou la gravité du manquement aux obligations prévues en matière de commerce et de développement durable ou au titre du SPG. Ces priorités sont dynamiques et font l'objet d'un réexamen régulier. Cette souplesse permet à la Commission de concentrer ses ressources sur les dossiers les plus importants, qui sont plus susceptibles de connaître à tout moment une issue positive, et de réagir rapidement et efficacement à l'évolution des circonstances.

Les plaintes ne sont pas seules à l'origine des travaux de mise en œuvre de la Commission.

La Commission surveille en permanence le respect des engagements par les pays tiers, tant

pour prévenir l'apparition de barrières commerciales que pour garantir le respect des engagements pris en matière de commerce et de développement durable ou au titre du SPG. Pour ce faire, la Commission s'appuie sur son réseau de délégations de l'UE et sur ses contacts avec les institutions européennes et les États membres. Tous les obstacles ou préoccupations ainsi recensés seront également intégrés dans le système créé dans le cadre du guichet unique afin de veiller à ce qu'ils soient dûment pris en considération.

Annexe 1: guide pratique pour remplir le [formulaire de plainte concernant l'accès au marché](#)

1 - Identité et coordonnées du plaignant

Cette section recueille les informations sur la personne qui introduit la plainte et les données qui permettent au guichet unique de la contacter.

Outre certaines données personnelles (telles que le nom, l'adresse électronique, le numéro de téléphone et l'adresse de correspondance), le plaignant doit indiquer clairement, le cas échéant, le nom de l'organisation ou de l'autorité nationale qu'il représente (par exemple, le nom de l'entreprise ou bien le ministère ou l'ambassade concernés d'un État membre de l'UE).

La personne qui dépose plainte est également invitée à indiquer si elle représente: un État membre de l'UE; un exportateur, un importateur ou un investisseur dans l'UE; une association professionnelle européenne ou nationale dans l'UE; ou autre.

Enfin, le plaignant doit également indiquer le ou les États membres de l'UE dans lesquels il, ou l'organisation, exerce ses activités (par exemple les pays de l'UE où l'entreprise exerce ses activités ou les pays de l'UE où sont situées les entreprises adhérant à une association professionnelle de l'UE).

2 - Informations sur l'obstacle au commerce

Cette section permet au plaignant de décrire l'obstacle qu'il a rencontré ou qu'il s'attend à rencontrer après son entrée en vigueur. Ces informations aideront le guichet unique (et les autorités des États membres) à déterminer s'il s'agit d'un problème connu et à mieux comprendre la nature des problèmes soulevés.

Le plaignant est invité à indiquer le pays qui impose l'obstacle et à décrire le problème rencontré et l'incidence de celui-ci sur ses activités commerciales.

Dans la mesure du possible, le plaignant est encouragé à fournir des informations sur la mesure à l'origine du problème: sa référence juridique, son texte et sa date d'entrée en vigueur. Si l'obstacle découle d'une pratique administrative, cette information peut également être indiquée.

Si la plainte concerne des dispositions législatives ou réglementaires qui ne sont pas encore en vigueur, mais sont en cours d'examen ou d'adoption, le plaignant est également invité à le signaler afin que le guichet unique puisse chercher à prévenir l'apparition de futures barrières commerciales.

Enfin, dans cette section du formulaire de plainte, il est demandé au plaignant de classer le présumé obstacle au commerce et le secteur touché en fonction d'une liste préétablie, ainsi que les produits ou services concernés par cet obstacle, en précisant le code douanier pour les marchandises ou l'EBOPS pour les services. La description doit être aussi précise que possible et ne pas simplement renvoyer à de vastes catégories de produits ou de services (à moins que l'obstacle allégué ne touche une catégorie entière). Pour identifier les produits concernés, le plaignant devrait, dans la mesure du possible, renvoyer aux codes SH les plus détaillés, c'est-à-dire ceux composés d'au moins quatre chiffres.

Il trouvera des menus déroulants dans les champs *catégorie* et *secteur* pour faciliter la sélection. En cas d'incertitude quant au choix le plus approprié, nous encourageons le plaignant à demander conseil au guichet unique (pour en savoir plus à ce sujet, consultez la

section «Notification préalable» des lignes directrices opérationnelles).

3 - Incidence économique ou systémique

Les informations fournies dans cette section aideront le guichet unique à évaluer l'incidence économique et juridique de l'obstacle sur l'activité ou l'entreprise du plaignant, ainsi qu'à savoir s'il a une incidence sur d'autres entreprises actives dans le même secteur ou sur des clients qui consomment leurs biens ou leurs services. Elles nous aideront également à vérifier l'existence d'incidences particulières sur les petites et moyennes entreprises (PME). Le guichet unique conçoit que le plaignant ne dispose peut-être pas d'informations complètes pour répondre à l'ensemble des questions.

En particulier, le plaignant est invité à expliquer l'incidence de l'obstacle d'un point de vue économique, telle que l'incidence sur les exportations, les pertes, la production, les ventes ou les coûts supplémentaires pour respecter les conditions qui font obstacle.

Le plaignant est également invité à partager certaines informations utiles à l'analyse de l'obstacle, notamment en vue de savoir si d'autres parties prenantes intéressées sont concernées, telles que d'autres entreprises de l'UE ou des PME opérant dans le même secteur ou dans des secteurs différents. La question relative aux producteurs ou aux fournisseurs nationaux dans le pays où se trouve l'obstacle au commerce vise à savoir si les entreprises de l'UE font l'objet d'une discrimination par rapport aux entreprises locales. À ces questions, le plaignant doit répondre par «oui», «non» ou «je ne sais pas».

Enfin, le plaignant a la possibilité de donner son avis en indiquant si, selon lui, la mesure en cause enfreint des obligations juridiques du pays tiers, telles que les règles de l'OMC ou de l'accord de libre-échange, y compris des principes tels que la transparence, la non-discrimination et la proportionnalité.

4 - Mesures

Il est demandé au plaignant d'indiquer dans le formulaire de plainte s'il a connaissance d'États membres de l'UE, d'entreprises (y compris le plaignant lui-même), d'associations professionnelles ou d'autres organismes ayant cherché à obtenir réparation auprès des autorités nationales (y compris les juridictions nationales) du pays ayant imposé la mesure.

De même, dans le formulaire de plainte, il est demandé au plaignant s'il a connaissance d'une mesure prise par une autorité, une entreprise, une association professionnelle ou un autre organisme d'un pays non membre de l'UE, y compris par des entreprises locales situées dans le pays ayant imposé l'obstacle.

Ces informations sont importantes pour le guichet unique, car elles lui fourniront de plus amples renseignements pour décider de la manière de s'adresser plus efficacement au pays tiers.

Bien qu'aucune mesure préalable ou envisagée ne soit obligatoire pour pouvoir introduire une plainte auprès du guichet unique, toutes les informations concernant de telles mesures, le cas échéant, et les résultats potentiels sont importantes. Ces informations permettront en fait au guichet unique de comprendre comment mieux aborder le pays tiers et de montrer qu'il est informé de l'évolution de la question.

Annexe 2: guide pratique pour remplir le [formulaire de plainte concernant le commerce et le développement durable ou le SPG](#)

1 - Identité du plaignant

Le plaignant indique clairement s'il est une personne physique, un État membre de l'UE ou une entité de l'UE (une entreprise, une association professionnelle ou une association de travailleurs ou d'employeurs, par exemple) et fournit les coordonnées utiles pour le contacter.

Si le plaignant est une entreprise de l'UE, un syndicat, une association professionnelle ou une association non gouvernementale (qu'elle soit nationale ou européenne), un GCI de l'UE ou tout autre type d'entité de l'UE (voir les catégories b à g dans la section 2.ii des lignes directrices opérationnelles pour le guichet unique), il doit sélectionner l'option «*entité*». Si le plaignant est un État membre de l'UE (catégorie a), il doit sélectionner l'option «*État membre de l'UE*». Si le plaignant est une personne physique agissant en son nom propre ou au nom d'un ou de plusieurs autres citoyens de l'UE, il choisit l'option «*Personne physique qui est un citoyen de l'UE ou un résidant permanent dans un État membre de l'UE*».

Le guichet unique est informé du fait que les ONG établies dans l'UE coopèrent souvent avec des ONG ou des personnes physiques dans des pays tiers. Si tel est le cas, le guichet unique demande aux plaignants de signaler les éventuelles coopérations de ce type et de fournir un niveau approprié d'informations les concernant. Ces informations seront traitées de manière confidentielle, comme décrit à la section 6 des lignes directrices opérationnelles pour le guichet unique.

2 - Description factuelle de l'infraction liée au commerce et au développement durable ou au SPG

Les informations demandées dans cette section du formulaire de plainte concernent le manquement allégué aux engagements pris en matière de commerce et de développement durable ou au titre du SPG ainsi que sur la base juridique invoquée. Ces données servent de base à l'analyse préliminaire réalisée par le guichet unique en permettant une meilleure définition du problème et des éventuelles violations d'accords internationaux.

Le guichet unique traite sur un pied d'égalité les plaintes dénonçant une législation non conforme et celle dénonçant des pratiques administratives. Néanmoins, lorsque vous remplissez cette section, il est important de garder à l'esprit que les violations découlant de pratiques peuvent s'avérer plus complexes à traiter que celles découlant de la législation, car elles sont parfois plus difficiles à prouver.

À cet égard, le guichet unique considère que les violations liées au commerce et au développement durable ou celles liées au SPG proviennent normalement:

- du non-respect de certaines obligations découlant des conventions internationales ou de l'absence de transposition ou de ratification des conventions internationales,
- de l'adoption d'une législation nationale contraire aux principes consacrés par des conventions internationales, ou
- de la mise en œuvre incorrecte des mesures nationales en vigueur. Le plaignant doit exposer les faits qui étayaient la plainte, en particulier à la lumière de ce qui précède.

À la première question de cette section du formulaire de plainte, il est demandé au plaignant de préciser la base juridique sur laquelle se fonde la plainte. Le plaignant doit donc indiquer la ou les dispositions prévues dans les ALE (pour les plaintes relatives au commerce et au développement durable) ou dans le règlement encadrant le SPG (pour les plaintes relatives au SPG) qui, selon lui, ont été enfreintes par le pays tiers.

Dans les questions suivantes de cette section, le plaignant est invité à préciser les dispositions juridiques ou les pratiques du pays tiers contraires aux dispositions indiquées en réponse à la première question. Le plaignant doit également expliquer en quoi ces dispositions juridiques ou ces pratiques sont contraires aux dispositions indiquées.

À cet égard, dans le formulaire de plainte relative au commerce et au développement durable ou au SPG, une distinction est opérée entre les violations découlant d'une législation et celles découlant d'une pratique, tout en reconnaissant que ces dernières peuvent être aussi graves que les premières.

Dans le formulaire de plainte concernant le commerce et le développement durable ou le SPG, il est également demandé au plaignant de décrire la législation ou la pratique en question et d'expliquer en quoi elle constitue une violation. Pour répondre à cette question, le plaignant doit soit fournir le texte de la législation, soit, si la violation alléguée découle d'une pratique administrative, expliquer comment se déroule cette pratique et fournir des éléments démontrant qu'elle est systématiquement adoptée par le pays tiers, et qu'il ne s'agit pas seulement d'un événement ponctuel.

Le guichet unique attire l'attention des plaignants sur le fait que le manquement aux obligations prévues en matière de commerce et de développement durable ou au titre du SPG doit être systématique dans le pays tiers. Ce manquement ne doit donc pas constituer un cas isolé de non-conformité, mais une pratique répandue dans le pays tiers à laquelle les autorités compétentes n'opposent pas de réponse appropriée. À cet égard, une pratique peut consister en une mauvaise application systématique d'une législation ou en une non-application systématique d'une loi ou d'un règlement qui serait conforme à l'obligation du pays tiers prévue en matière de commerce et de développement durable ou au titre du SPG.

Le plaignant peut également indiquer dans cette section quelles sont, selon lui, les causes profondes de l'infraction reprochée. Ces informations peuvent être utiles pour y opposer une réponse efficace.

Les dernières questions de cette section diffèrent si le plaignant dénonce un manquement à une obligation en matière de commerce et de développement durable prévue dans un ALE ou une violation du règlement encadrant le SPG. Le plaignant doit répondre uniquement à la question appropriée.

3 - Incidence et gravité de l'infraction

Pour les questions relatives au commerce et au développement durable ou au SPG, le plaignant doit fournir des informations étayées sur l'incidence et la gravité de l'infraction dénoncée, par exemple les dommages causés à l'environnement ou aux travailleurs du partenaire commercial, ainsi que, le cas échéant, sur l'incidence économique estimée pour les opérateurs de l'UE qui travaillent avec le partenaire commercial ou investissent dans ce dernier. Dans cette section, le guichet unique cherche à comprendre l'étendue de l'infraction alléguée et si celle-ci est systématique dans le pays tiers.

Afin de pouvoir évaluer la gravité de l'infraction, il est demandé au plaignant de fournir le plus d'informations possible dans le formulaire de plainte. Le type d'informations à fournir

dépend largement de la nature de l'infraction reprochée. Toutefois, les informations doivent être suffisamment détaillées pour permettre une appréciation correcte des faits exposés à l'appui de la plainte.

À cet égard, le guichet unique encourage les parties prenantes à prendre contact avec lui dans le cadre de la notification préalable afin de discuter d'aspects tels que le contenu des informations à fournir et de recenser les questions clés suffisamment tôt (voir les lignes directrices opérationnelles).

Pour les plaintes relatives aux engagements en matière de non-régression et de rééquilibrage pris dans l'accord de commerce et de coopération entre l'UE et le Royaume-Uni [articles 387 et 391 (Non-régression des niveaux de protection), article 411 (Rééquilibrage) figurant au titre XI, intitulé «Conditions équitables pour une concurrence ouverte et loyale et un développement durable»], il convient de fournir des informations économiques supplémentaires, comme dans le formulaire relatif à l'accès au marché.

4 - Mesures

Il est demandé au plaignant d'indiquer dans le formulaire de plainte s'il a connaissance d'entreprises, d'associations professionnelles ou d'autres organismes ayant cherché à obtenir réparation auprès des autorités nationales (y compris les juridictions nationales) du pays ayant imposé la mesure.

Dans l'affirmative, le plaignant est invité à indiquer les informations suivantes:

- i. le type de mesure prise;
- ii. l'autorité avec laquelle la mesure a été prise; et
- iii. le résultat de la mesure, si cette dernière est terminée.

Dans le formulaire de plainte concernant le commerce et le développement durable ou le SPG, il est en outre demandé au plaignant d'expliquer les raisons pour lesquelles il estime que le résultat de la mesure prise est insuffisant pour remédier à l'infraction; ou les raisons pour lesquelles il considère que la mise en œuvre (ou l'absence de mise en œuvre) d'un résultat qui aurait permis d'y remédier a échoué.

Si la mesure sollicitée n'a pas abouti ou si le pays tiers n'a pas mis en application le résultat, la réponse est simple. Si le pays tiers a mis en œuvre une mesure dont l'issue a été favorable, mais d'une manière telle qu'elle n'élimine pas l'infraction dans les faits, le plaignant doit fournir une explication détaillée des mesures prises par le pays tiers.

Pour pouvoir déposer plainte auprès du guichet unique, il n'est pas obligatoire d'avoir pris des mesures préalables ou d'avoir envisagé d'en prendre; en revanche, si mesure il y a, il conviendra de le signaler et d'en communiquer l'issue éventuelle. Ces informations permettront en effet au guichet unique de comprendre si certaines mesures ont déjà été prises et lui fourniront de plus amples éléments pour décider de la manière la plus efficace d'aborder le pays tiers.

Au-delà des procédures nationales, le guichet unique cherche également à comprendre si les faits constituant prétendument une violation des dispositions relatives au commerce et au développement durable ou au SPG ont déjà été analysés par les organes de surveillance internationaux compétents et si des mesures ont été prises. Il convient de souligner que l'adoption préalable de mesures par ces organes n'est pas une condition requise pour pouvoir déposer plainte. Toutefois, le guichet unique précise que cela contribuerait grandement à l'établissement des faits.

Il est donc demandé au plaignant de fournir dans le formulaire de plainte des informations détaillées sur la manière dont les organes compétents en matière de surveillance ou de contrôle du respect des conventions internationales (tels que l'Organisation internationale du travail, les Nations unies ou les accords multilatéraux sur l'environnement) traitent les plaintes pour violation et y donnent suite.

5 - Délais indicatifs pour le traitement des plaintes relatives au commerce et au développement durable

Pour faire avancer les plaintes relatives au commerce et au développement durable, le guichet unique observera les délais suivants:

- i. il accusera réception de la plainte dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de sa réception;
- ii. il effectuera un premier suivi avec le plaignant dans un délai de 20 jours ouvrables à compter de la réception de la plainte; et
- iii. il procédera à une première évaluation du dossier afin de déterminer s'il est en présence d'un manquement aux engagements en matière de commerce et de développement durable dans un délai de 120 jours ouvrables à compter de la réception de la plainte. Cette évaluation permettra également de déterminer la marche à suivre appropriée.

Si l'obtention d'informations supplémentaires de la part du plaignant est nécessaire ou si des informations complémentaires sont demandées à une organisation intergouvernementale internationale disposant d'une expertise pertinente pour l'enquête, le guichet unique pourra suspendre le délai de 120 jours ouvrables. Dans ces cas, le délai recommence à courir une fois que le plaignant ou l'organisation a fourni des informations complètes.

Le calendrier pourra également être suspendu si le guichet unique a besoin de plus de temps pour conclure une analyse complexe ou si les faits de l'espèce ont évolué (en raison, par exemple, de nouvelles informations ayant une incidence sur l'appréciation de l'affaire). Si tel est le cas, le guichet unique tiendra le plaignant informé de l'évolution du calendrier applicable à son dossier.