

L'évaluation des risques par OiRA sur les lieux de travail en France: une étude qualitative

Résumé

Auteurs: *Jagoda Gregulska and Ewelina Wołosik (Ecorys)*, Research assistant: *Aleksandra Skoczylas (Ecorys)*

La présente synthèse a été réalisée à la demande de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA). Son contenu, y compris tout avis et/ou conclusion exprimé, est celui de ses seuls auteurs et ne reflète pas nécessairement l'avis de l'EU-OSHA.

Gestion du projet: Julia Flintrop (EU-OSHA).

**Europe Direct is a service to help you find answers to your
questions about the European Union**

Freephone number (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*). Certain mobile telephone operators do not allow access to 00 800 numbers, or these calls may be billed.

Des informations supplémentaires sur l'Union européenne sont disponibles sur l'internet (<http://europa.eu>).

© Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2023

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source.

1 A propos de l'étude

Ce résumé présente les résultats d'une étude qualitative portant sur les processus d'évaluation des risques dans les micro et petites entreprises (MPE). L'étude s'intéresse principalement aux évaluations des risques qui ont été réalisées à l'aide d'outils de la plateforme OiRA (Online interactive Risk Assessment) de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA). D'autres façons d'aborder le processus d'évaluation et de gestion des risques, comme d'autres outils interactifs, ou des approches hors ligne telles que des feuilles Excel, ont également été étudiées à des fins de comparaison. L'étude fournit des informations sur la manière dont la gestion des risques est façonnée par l'utilisation d'outils interactifs d'évaluation des risques en ligne et plus particulièrement par OiRA. Elle se fonde sur un travail de terrain réalisé en France en 2021 et 2022, en s'appuyant sur les conclusions de 40 entretiens approfondis semi-structurés menés auprès de TPE.

L'application OiRA a été lancée par l'EU-OSHA en 2011. OiRA vise à aider les parties prenantes concernées dans les États membres de l'UE à développer elles-mêmes des outils d'évaluation des risques en ligne conviviaux et adaptés au contexte national et sectoriel spécifique, qui sont ensuite promus auprès des TPE pour être utilisés gratuitement. OiRA est une plateforme en ligne qui consiste en un générateur d'outils OiRA où les développeurs/partenaires nationaux peuvent créer des outils (principalement axés sur certains secteurs), qui sont accessibles à tous via un site web interactif. Les outils suivent principalement la logique des tâches et des activités réalisées dans les entreprises de secteurs spécifiques plutôt que celle des risques. En tant que tels, ils facilitent une utilisation intuitive, y compris par des personnes non spécialisées dans l'évaluation des risques. OiRA propose une approche progressive allant de l'identification des dangers à une évaluation des risques documentée. Les utilisateurs finaux, qui n'ont peut-être jamais effectué d'évaluation des risques auparavant, sont guidés tout au long du processus, de la première étape (identification des risques) à l'étape finale (élaboration d'un plan d'action/création d'une évaluation des risques documentée). Le principe directeur est qu'OiRA doit servir à démystifier le processus d'évaluation des risques en donnant aux entreprises des conseils concrets sur chaque étape à suivre pour mener une évaluation des risques correctement.

En France, les outils OiRA sont intégrés à un dispositif plus large de sécurité et de santé au travail (SST), avec des partenaires sectoriels et plusieurs institutions contribuant à la fois au développement et à la diffusion de ces outils conviviaux et gratuits.

2 Observations comparées

Les trois groupes représentés dans l'étude - les utilisateurs d'OiRA, les entreprises utilisant d'autres outils interactifs en ligne et celles utilisant des feuilles Excel - partagent de nombreux traits similaires en termes de motivations, de défis et d'approches de l'évaluation des risques. Toutefois, on observe également des différences significatives entre ces trois groupes.

2.1 Motivation pour une évaluation systématique des risques

Pour les utilisateurs d'OiRA, la nécessité de se conformer aux obligations légales dans le domaine de la SST et le désir d'assurer la sécurité, la santé et le bien-être des salariés apparaissent comme des motivations essentielles à la réalisation d'une évaluation systématique des risques. En outre, ces entreprises ont fait état de la nécessité de réduire et d'éviter les accidents du travail, ce qui est également mis en avant dans la perspective d'assurer la productivité de l'entreprise, la nécessité de réduire les niveaux d'absence et les économies financières résultant de l'évitement des accidents qui sont coûteux pour les employeurs. La nécessité d'encourager une culture de conformité à la SST a également été soulignée.

Les entreprises optant pour des approches hors ligne de l'évaluation des risques ont également fait état de facteurs de motivation similaires. Elles ont également souligné en premier lieu la nécessité de se conformer aux exigences légales, suivie de la nécessité de se soucier de la santé, de la sécurité et du bien-être des salariés.

Il est intéressant de noter que l'ordre des facteurs de motivation est différent pour les entreprises utilisant des outils en ligne autres qu'OiRA. Ici, la première raison est d'éviter les accidents et d'assurer la sécurité des salariés. L'obligation légale d'effectuer des évaluations des risques, bien que connue, n'occupe pas une place primordiale en termes de facteurs de motivation.

2.2 Motivation à choisir telle ou telle approche d'évaluation des risques

Lors du choix d'approches ou d'outils spécifiques d'évaluation des risques, plusieurs aspects ont été pris en considération par les employeurs. Ceux-ci peuvent être classés dans les catégories suivantes :

- les questions liées à la fonctionnalité, c'est-à-dire au fait de refléter les besoins de l'employeur
- les questions liées à la légitimité
- les questions liées à la disponibilité d'un soutien externe.

En termes de fonctionnalité, toutes les entreprises ont déclaré rechercher ou apprécier un certain nombre d'éléments essentiels dans les approches qu'elles ont choisies. Il s'agit notamment d'une configuration simple, intuitive et conviviale de l'outil d'évaluation des risques, soulignée principalement par les utilisateurs d'OiRA dans l'échantillon, de la disponibilité d'un canevas d'approche d'évaluation des risques bien équilibré, ce qui était important pour les utilisateurs d'OiRA, ou d'un outil pouvant être intégré dans le logiciel de gestion globale de l'entreprise, un point de vue largement représenté dans le groupe utilisant d'autres approches en ligne. Ce dernier élément est associé à de multiples fonctionnalités telles qu'une connexion directe aux aspects ressources humaines de l'outil ou au département financier.

Une approche de l'évaluation des risques adaptée aux besoins et aux circonstances de l'entreprise est considérée comme l'un des éléments clés pour sélectionner et poursuivre une approche choisie. Cependant, l'étude a révélé que cela signifie différentes choses pour différents groupes. Par exemple, certains estiment que ce besoin est satisfait par OiRA, du fait qu'OiRA est spécifique à un secteur. En revanche, d'autres - principalement le groupe qui s'appuie sur des feuilles Excel/outils hors ligne - restent fidèles au recours à une aide extérieure, car celle-ci est fournie par des services qui connaissent bien le secteur d'activité de l'entreprise. Les deux entreprises qui ont opté pour des outils en ligne spécifiques au secteur autres qu'OiRA le font car elles estiment que ces outils sont très bien adaptés à leur travail, à leurs besoins et à leurs risques.

La question de la légitimité peut être abordée de deux manières. D'une part, il y a la légitimité de l'outil/approche considéré, comme le souligne le groupe OiRA, qui vient du fait que les autorités publiques sont les auteurs/développeurs des outils. L'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) français est particulièrement impliqué à cet égard. La légitimité résulte également des recommandations d'experts en SST, comme les services de médecine du travail, ou de partenaires et collègues d'entreprise qui ont testé l'outil et le recommandent sur la base de leur expérience. Toutes ces différentes formes d'approbation sont importantes et sont énumérées comme des facteurs ayant contribué à la sélection d'OiRA comme outil de choix.

D'autre part, il y a la question de l'objectivité et de la légitimité des résultats de l'évaluation des risques. Cet aspect est largement mis en avant par les entreprises qui font appel à des services externes pour réaliser ou vérifier leurs évaluations des risques. Dans ce cas, l'étude a montré que le sentiment de légitimité découlant de l'utilisation de l'expertise d'experts externes pour effectuer ou vérifier les évaluations des risques était primordial.

La prise en compte du secteur dans lequel opère l'entreprise est essentiel pour déterminer dans quelle mesure un outil spécifique est adapté aux besoins de l'entreprise. Dans une certaine mesure, OiRA répond pleinement à ces besoins, tandis que d'autres entreprises préfèrent le soutien de services externes de SST, car ceux-ci disposent d'experts ayant une expérience pratique du secteur. Enfin, dans le cas spécifique d'OiRA, le fait que l'outil soit recommandé par des partenaires professionnels et des collègues souligne l'importance potentielle des relais sectoriels.

2.3 Difficultés liées à l'évaluation systématique des risques

En ce qui concerne la réalisation de l'évaluation des risques proprement dite, les défis cités dans les entretiens menés dans le cadre de cette étude incluent le manque de temps. En particulier, les entreprises utilisant l'approche de la feuille de calcul Excel l'ont décrite comme chronophage et comme l'une des raisons de passer à OiRA. Un autre défi identifié par les personnes interrogées est le manque d'informations sur les outils, ressources et solutions disponibles. Alors que les entreprises ont cité de nombreuses sources d'information sur la SST, dont internet, des journaux spécialisés, des bulletins d'information et, surtout, des experts en SST, un sentiment de manque de connaissances fiables et exhaustives sur le sujet est ressorti de plusieurs entretiens. D'une part, les entreprises ont estimé qu'elles devaient glaner des informations auprès de nombreuses sources différentes, mais d'autre part, plusieurs d'entre elles ont déclaré qu'elles ne pensaient pas avoir suffisamment d'informations sur la manière de sélectionner la meilleure approche de l'évaluation des risques. OiRA a été mentionné comme réunissant très bien toutes les informations.

Des différences plus marquées apparaissent en termes de compréhension de l'essence de l'évaluation des risques spécifiquement, plutôt que de la SST en général. Dans ce domaine, il est évident que les entreprises qui utilisent OiRA se distinguent par une compréhension claire de l'objectif et des éléments de l'évaluation des risques, définis dans le cadre d'OiRA. En revanche, certaines entreprises des deux autres groupes semblent avoir une compréhension quelque peu mitigée et floue de la nature exacte de l'évaluation des risques. Certaines la considèrent comme intégrée au processus plus large d'évaluation des risques de l'entreprise, qui comprend l'examen de questions telles que les retards dans les projets ou les risques financiers. Ce type d'approche est bénéfique à long terme, car il est souhaitable d'intégrer l'évaluation des risques dans le fonctionnement global d'une entreprise, à condition que la santé et la sécurité des salariés reçoivent une attention suffisante et ne soient pas perçues comme faisant partie du cadre des coûts de l'entreprise. D'autres personnes interrogées ont fait référence à l'évaluation des risques comme étant la collecte de données agrégées sur des questions telles que l'absentéisme pour cause de maladie.

En revanche, le groupe d'entreprises utilisant OiRA a la compréhension la plus cohérente et la plus adéquate de ce qu'est l'évaluation des risques. On peut supposer que, puisque pour beaucoup de ces entreprises, OiRA est le premier outil qu'elles ont utilisé et leur première expérience d'évaluation systématique des risques, leur bonne compréhension du processus d'évaluation des risques et des procédures de suivi découle de leur expérience d'apprentissage avec OiRA. Pour ceux qui sont passés des tableaux Excel dédiés à OiRA, même s'ils avaient déjà des connaissances de base, celles-ci semblent avoir été approfondies par OiRA. Par exemple, ce groupe a indiqué qu'il avait découvert de nouveaux aspects de la SST grâce à OiRA, ou qu'il n'avait pas conscience de la nécessité d'un plan d'action avant de commencer à utiliser OiRA.

Un manque d'implication des salariés dans la SST et les défis qui en découlent en termes de sensibilisation des salariés à la SST ont été cités par un certain nombre de personnes interrogées dans les trois groupes. À cet égard, le problème de la perception de la SST comme quelque chose qui est réalisé par les managers pour le bien de l'entreprise plutôt que pour les salariés a été mentionné à la fois par le représentant d'une entreprise utilisant un outil en ligne et par celui d'une entreprise s'appuyant sur Excel/des consultants externes. Il a été estimé que l'implication limitée des salariés conduit à une appropriation limitée du processus d'évaluation des risques et limite également les informations disponibles pour mener correctement une évaluation des risques. Si les salariés ne sont pas invités à contribuer sur la base de leur connaissance du lieu de travail et/ou ne se sentent pas motivés pour mettre en œuvre et respecter les mesures en place, la SST dans l'entreprise ne peut être mise en œuvre selon les normes les plus élevées.

2.4 Appréciations portées sur OiRA

L'échantillon le plus important de l'étude était constitué d'entreprises utilisant OiRA comme principal outil d'évaluation des risques. Cet échantillon comprenait des entreprises ayant différents niveaux d'expérience avec OiRA, notamment celles qui utilisent OiRA de manière répétée depuis plusieurs années, des entreprises relativement nouvelles qui n'ont réalisé qu'une seule évaluation des risques et une entreprise qui vient de commencer sa première évaluation des risques. Les entreprises de

l'échantillon ont déclaré avoir pris connaissance d'OiRA par les principaux canaux suivants : Internet, recommandations de spécialistes de la SST et bouche à oreille, par exemple par des collègues et des partenaires commerciaux.

Dans la plupart des cas, OiRA a été choisi par les responsables ou les salariés chargés de réaliser les évaluations des risques. Dans un cas, seuls les salariés ont été consultés sur le choix de l'outil. La décision a été prise en grande partie par les managers seuls, ou dans les cas où elle a été proposée par les salariés, la décision a été validée par la direction. Lorsqu'on leur a demandé de réfléchir à ce qui les avait initialement attirés vers OiRA et les avait motivés à tester cet outil, les personnes interrogées ont cité différentes raisons. Parmi celles-ci, la légitimité d'OiRA et son approbation par les autorités publiques, ce qui le rend digne de confiance et donne l'assurance qu'il couvrira tout ce qui est nécessaire dans une évaluation des risques. D'autres raisons sont liées à la structure d'OiRA, au fait qu'il est disponible pour différents secteurs et qu'il est facile à utiliser. Avant d'utiliser OiRA, les entreprises utilisaient des feuilles de calcul Excel ou n'avaient pas du tout mis en place d'évaluation systématique des risques. Pour toutes les personnes interrogées sauf une, OiRA était le premier outil en ligne qu'elles utilisaient.

Un certain nombre de points forts et d'aspects positifs d'OiRA sont apparus au cours des entretiens avec un niveau de cohérence observable. Les principaux atouts cités d'OiRA sont la simplicité et le caractère intuitif, l'utilité du plan d'action et le fait qu'il offre une bonne structure à l'évaluation des risques. Aucune des personnes interrogées n'avait un avis négatif sur cet outil. Cependant, la majorité des personnes interrogées ne pouvaient pas comparer OiRA à d'autres logiciels ou outils en ligne, car elles n'avaient pour la plupart pas utilisé d'approches différentes ou s'étaient appuyées sur des feuilles de calcul Excel ou des outils papier.

Dans l'ensemble, OiRA est considéré comme un outil très utile et efficace, offrant de nombreux atouts et une valeur ajoutée évidente. Les personnes interrogées ont estimé que l'outil était facile à comprendre et à mettre en œuvre. Aucune des entreprises n'a signalé de problèmes importants dans l'utilisation d'OiRA. Cependant, quelques problèmes techniques mineurs ont été cités par quelques personnes interrogées.

Dans l'ensemble, OiRA est apprécié comme un outil permettant de sensibiliser et de renforcer une approche systématique de la gestion des risques, en particulier par les entreprises qui n'avaient pas d'approche d'évaluation des risques en place avant d'utiliser OiRA. Les entreprises ont indiqué que la réalisation d'une évaluation des risques à l'aide d'OiRA leur a permis de comprendre des risques auxquels elles n'avaient pas pensé auparavant, d'acquérir de nombreuses connaissances sur la SST sans grand effort et de réfléchir au-delà de l'identification des risques. Certaines entreprises ont indiqué que l'outil permettait un suivi facile avec un plan d'action, ce qu'elles n'auraient pas considéré autrement comme faisant partie du processus d'évaluation des risques.

D'une manière générale, la disponibilité d'un plan d'action a été largement appréciée dans l'échantillon de personnes interrogées. Le plan d'action a été jugé comme correspondant bien aux risques identifiés. Les personnes interrogées ont également salué le fait que le plan d'action était très précis, allant au-delà de leurs attentes. Les entreprises ont également apprécié la valeur motivante du plan d'action.

Les personnes interrogées ont également estimé qu'OiRA contribue à améliorer la sensibilisation à la prévention des risques de la personne qui l'utilise, et qu'en mettant le rapport et le plan d'action à la disposition des salariés, OiRA aide les entreprises à être plus transparentes. Les personnes interrogées ont également noté que, puisque OiRA peut être mis en œuvre en interne sans l'aide de services externes, cela favorise une meilleure appropriation de l'évaluation des risques. Le fait qu'OiRA soit facile à utiliser encourage également les utilisateurs à revisiter l'outil plutôt que de l'utiliser une seule fois.

Un autre aspect d'OiRA est qu'il a été très apprécié pour son utilité dans l'implication des salariés dans le processus d'évaluation des risques. Les personnes interrogées qui utilisent OiRA ont le sentiment d'être très bien préparées à impliquer les salariés. Elles ont indiqué que l'outil et son approche systématique facilitaient l'implication des salariés dans l'évaluation des risques par rapport aux approches précédentes et que le rapport et le plan d'action contribuaient à sensibiliser les salariés à la SST.

Enfin, les utilisateurs ont apprécié la structure d'OiRA, qui est propice à un processus d'évaluation des risques équilibré. Les personnes interrogées ont noté que grâce à OiRA, l'évaluation des risques au sein de l'entreprise était plus structurée et organisée car le travail est déjà préparé, ce qui signifie que l'entreprise n'a plus qu'à répondre aux questions posées par l'outil. Elles ont également noté qu'OiRA permet "plus de praticité, plus d'organisation et plus d'automatisation en ce qui concerne les rapports". Les personnes interrogées ont déclaré qu'elles prévoyaient de continuer à utiliser OiRA et qu'elles le recommanderaient ou l'ont déjà recommandé à d'autres.

Cette étude montre plusieurs domaines dans lesquels OiRA pourrait être amélioré, bien que certains d'entre eux, comme il est habituel avec ce type de recherche, soient contradictoires. Cependant, toutes ces améliorations semblent mineures et aucune ne modifie radicalement le concept général d'OiRA. Le fait que les réactions soient mitigées quant au niveau d'information fourni, certaines entreprises estimant qu'il est juste, tandis que d'autres souhaiteraient plus ou moins d'informations, indique que la plupart des utilisateurs pourraient être satisfaits du niveau moyen actuel de détail fourni.

Il semble que les entreprises qui sont souvent prêtes à payer un montant important pour leurs outils d'évaluation des risques voient des raisons claires de le faire. L'argument des entreprises qui souhaitent disposer de modules de leurs systèmes de gestion générale dédiés à la SST et intégrés dans l'architecture logicielle globale est valable et OiRA n'a pas été développé pour remplir cette fonction. Au contraire, OiRA a été créé pour atteindre ceux qui ne savent pas par où commencer pour effectuer une évaluation des risques.

3 Conclusions et points clés

Cette étude montre qu'OiRA atteint la cible pour lequel il a été créé et permet à ceux qui n'ont jamais traité ce sujet auparavant d'aborder facilement l'évaluation des risques. De nombreuses entreprises qui utilisent OiRA n'avaient pas de système systématique d'évaluation des risques en place auparavant ou travaillaient avec des feuilles de calcul Excel et des outils sur papier qui prenaient beaucoup de temps et étaient inefficaces. On peut donc affirmer qu'OiRA a ouvert la voie à de nombreuses entreprises pour qu'elles s'engagent sur la voie d'une évaluation des risques durable à long terme.

À la lumière des résultats de l'étude, une série de recommandations a été élaborée, s'adressant principalement aux partenaires nationaux d'OiRA, sur la meilleure façon d'approcher et de soutenir les entreprises pour une meilleure utilisation d'OiRA.

3.1 Approcher les entreprises et promouvoir OiRA

- OiRA doit continuer à être présenté comme l'outil le mieux adapté aux TPE, notamment celles qui sont au tout début de leur processus d'évaluation systématique des risques. La mise en avant de la convivialité de l'outil, de son approche intuitive et de sa capacité à structurer le processus d'évaluation des risques de manière à gagner du temps et à être spécifique à un secteur permettra d'attirer de nouvelles entreprises.
- Promouvoir le fait qu'OiRA est développé et/ou approuvé par les autorités publiques nationales renforce la légitimité et l'attrait de l'outil et est considéré comme une garantie de sa qualité et de sa respectabilité. Cela peut être important, notamment dans les pays où une large gamme d'outils d'évaluation des risques en ligne est disponible et où les entreprises peuvent avoir du mal à faire un choix judicieux. De même, il convient de promouvoir le fait qu'OiRA peut servir de preuve d'une évaluation des risques a été réalisée.
- Mettre en avant le fait que les outils OiRA sont développés en étroite collaboration avec des partenaires sociaux et industriels et qu'ils reflètent donc les circonstances des différents secteurs est essentiel pour promouvoir l'outil comme étant spécifique au contexte. Cela permet de mieux faire comprendre qu'OiRA n'est pas générique et peut encourager les entreprises à essayer OiRA.

- OiRA est fortement recommandé par ses utilisateurs et atteint souvent les entreprises par le biais du bouche à oreille, de la recommandation personnelle ou par effet boule de neige. Il s'agit là d'un atout indéniable qui pourrait être davantage exploité en encourageant activement les utilisateurs à faire passer le mot à leurs contacts.
- Les entreprises déclarent s'être informées sur la SST en général, et sur les approches d'évaluation des risques en particulier, principalement en ligne par le biais de sites web et de magazines gouvernementaux spécialisés. Ces canaux devraient être considérés comme une priorité pour la promotion d'OiRA.
- Les entreprises effectuent des recherches sur Internet pour trouver des informations sur la SST et l'évaluation des risques. S'assurer que les informations d'OiRA apparaissent en haut de la liste des résultats des moteurs de recherche Internet peut contribuer de manière significative à leur promotion.
- Le fait qu'OiRA propose des mesures pratiques sur la manière de donner suite à l'évaluation des risques est très apprécié par les entreprises. La disponibilité d'un plan d'action au sein d'OiRA est un avantage évident et mérite d'être soulignée en tant que moyen pratique de structurer les travaux futurs en matière de SST.
- L'exhaustivité des informations doit être clairement mise en balance avec le temps que les utilisateurs doivent investir pour utiliser l'outil.
- Les aspects qui permettent de cibler OiRA sur les besoins d'une entreprise, tels que les modules optionnels ou les questions de profil, qui conduisent à ce que certains aspects de l'outil soient pris en compte ou non, semblent être appréciés par les utilisateurs et devraient être pris en compte dans tous les développements futurs d'OiRA.
- Au-delà de l'outil OiRA lui-même, cette étude a révélé le besoin et l'appréciation d'un soutien externe direct dans la réalisation des évaluations des risques, non seulement parmi les utilisateurs d'OiRA mais aussi parmi tous les groupes de cette étude. On pourrait envisager d'intégrer cette aide d'une manière ou d'une autre dans les cadres nationaux respectifs d'OiRA, soit en proposant une assistance directe par chat sur le site Web d'OiRA, soit en reliant OiRA aux services publics de SST existants. Une collaboration avec les services privés de SST pourrait également être envisagée, dans le cadre d'un meilleur soutien aux entreprises pour leur permettre de s'engager dans une évaluation efficace des risques.

L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) contribue à faire de l'Europe un lieu de travail plus sûr, plus sain et plus productif. L'Agence mène des activités de recherche et de développement, élabore et diffuse des informations fiables, pondérées et impartiales en matière de sécurité et de santé, et organise des campagnes de sensibilisation à l'échelle de toute l'Europe. Créée par l'Union européenne en 1994 et établie à Bilbao, en Espagne, l'Agence réunit des représentants de la Commission européenne, des gouvernements des États membres, des organisations d'employeurs et de travailleurs, ainsi que des experts réputés des États membres de l'Union et au-delà.

Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail

Santiago de Compostela 12, 5.^a planta
48003 Bilbao, Espagne
Tél. +34 944-358-400
Télécopieur +34 944-358-401
Adresse électronique: information@osha.europa.eu

<http://osha.europa.eu>