



# Procédure file

Informations de base	
INI - Procédure d'initiative	2013/2154(INI)
SOLVIT	Procédure terminée
Sujet 1.20.05 Accès du public à l'information et aux documents, relations avec l'administration 2.80 Coopération et simplification administratives 8.50.01 Application du droit de l'Union européenne	

Acteurs principaux			
Parlement européen	Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
	<b>IMCO</b> Marché intérieur et protection des consommateurs	ALDE <a href="#">LØKKEGAARD Morten</a> Rapporteur(e) fictif/fictive PPE <a href="#">HANDZLIK Małgorzata</a> S&D <a href="#">ABELA BALDACCHINO Claudette</a> ECR <a href="#">FOX Ashley</a> EFD <a href="#">SALVINI Matteo</a>	18/06/2013
Commission européenne	Commission pour avis	Rapporteur(e) pour avis	Date de nomination
	<b>EMPL</b> Emploi et affaires sociales  DG de la Commission <a href="#">Stabilité financière, services financiers et union des marchés des capitaux</a>	PPE <a href="#">KASTLER Martin</a>  Commissaire BARNIER Michel	03/07/2013

Evénements clés			
12/09/2013	Annonce en plénière de la saisine de la commission		
23/01/2014	Vote en commission		
28/01/2014	Dépôt du rapport de la commission	<a href="#">A7-0059/2014</a>	Résumé
27/02/2014	Résultat du vote au parlement		
27/02/2014	Débat en plénière		
27/02/2014	Décision du Parlement	<a href="#">T7-0164/2014</a>	Résumé
27/02/2014	Fin de la procédure au Parlement		

Informations techniques	
Référence de procédure	2013/2154(INI)

Type de procédure	INI - Procédure d'initiative
Sous-type de procédure	Rapport annuel
Base juridique	Règlement du Parlement EP 54
Autre base juridique	Règlement du Parlement EP 159
Etape de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission parlementaire	IMCO/7/13388

## Portail de documentation

Projet de rapport de la commission		<a href="#">PE522.880</a>	11/11/2013	EP	
Amendements déposés en commission		<a href="#">PE524.802</a>	06/12/2013	EP	
Avis de la commission	EMPL	<a href="#">PE519.559</a>	17/12/2013	EP	
Rapport déposé de la commission, lecture unique		<a href="#">A7-0059/2014</a>	28/01/2014	EP	Résumé
Texte adopté du Parlement, lecture unique		<a href="#">T7-0164/2014</a>	27/02/2014	EP	Résumé
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière		<a href="#">SP(2014)447</a>	22/07/2014	EC	

## SOLVIT

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a adopté le rapport d'initiative de Morten LØKKEGAARD (ALDE, DK) sur SOLVIT.

Le rapport souligne que les droits des citoyens et des entreprises sur le marché unique doivent être effectivement utilisés et que la législation de l'Union européenne garantissant ces droits doit être mise en œuvre de manière effective, afin de permettre à l'ensemble des citoyens et des entreprises de tirer parti du potentiel du marché intérieur.

SOLVIT traite actuellement près de 1.300 dossiers chaque année et parvient à trouver des solutions pour environ 90% de ses clients dans le délai de 70 jours.

Utilisation efficace des droits et des possibilités sur le marché unique : les députés exhortent la Commission à faire pression sur les États membres ne respectant pas les règles du marché unique. Ils saluent à cet égard la contribution de SOLVIT aux changements administratifs et réglementaires visant à remédier aux problèmes détectés. Le Conseil est invité à prendre des mesures pour améliorer les tâches des administrations publiques, afin de renforcer la coopération entre les autorités nationales et la Commission.

Le rapport souligne également qu'il est nécessaire que SOLVIT dispose d'un mécanisme lui permettant de signaler à la Commission les problèmes sur le marché intérieur liés au défaut de mise en œuvre du droit de l'Union qui ont été portés à sa connaissance. Il souligne l'application du principe de tolérance zéro en cas de non-respect de la directive sur les services et d'un contrôle par les pairs concernant la mise en œuvre et la transposition de cette directive, en tant que méthodes visant à garantir une application efficace de la législation sur le marché unique.

SOLVIT : aider les citoyens et les entreprises à résoudre les problèmes : le rapport salue la nouvelle recommandation de la Commission qui ouvre la voie à un réseau SOLVIT nouvelle génération. Bien que le réseau SOLVIT ait prouvé son utilité, les députés observent, cependant, qu'une marge d'amélioration importante demeure, notamment en ce qui concerne la résolution des problèmes liés aux entreprises et les délais de résolution des demandes. Toutes les questions transnationales en matière de droit du travail, de droits sociaux et d'égalité de traitement devraient être privilégiées, en accordant une attention particulière aux problématiques des retraites, des travailleurs de l'Union européenne et des travailleurs détachés. Des efforts supplémentaires devraient être faits pour mieux sensibiliser les entreprises, notamment les PME, à l'existence de SOLVIT.

Le rapport attire l'attention sur le fait que le réseau continue de drainer de nombreuses affaires qui ne relèvent pas de sa compétence, ce qui ralentit le processus d'examen des plaintes qui relèvent de SOLVIT. Il souligne par conséquent la nécessité de mieux informer les entreprises et les citoyens des compétences de SOLVIT.

Les États membres sont invités à veiller à ce que des ressources appropriées (financières et humaines) soient mises à disposition afin de préserver le réseau SOLVIT.

En ce qui concerne les plaintes, le rapport réclame une intégration plus poussée avec d'autres procédures de traitement des plaintes, en particulier le projet "EU Pilot". Les centres SOLVIT devraient être plus audacieux et efficaces dans le traitement des plaintes et, en particulier, dans le traitement des dossiers plus complexes. En outre, la Commission est invitée à :

- continuer de suivre, dans le cadre du rapport annuel sur l'intégration du marché unique, les performances des mécanismes de résolution des problèmes de l'Union européenne SOLVIT notamment dans le contexte de l'examen annuel de la croissance;
- renforcer la gouvernance du marché unique en établissant un pilier spécifique dans le cadre du semestre européen incluant des recommandations dédiées par pays ;

- mettre en place des jalons mesurables en ce qui concerne les objectifs de développement de SOLVIT.

Les États membres devraient également définir leurs propres objectifs mesurables, assortis d'échéances, pour l'amélioration du traitement des dossiers dans les centres SOLVIT locaux. Le rapport estime, à ce titre, que la séparation des dossiers "citoyens" et "entreprises" aux fins du suivi de l'avancement pourrait être une solution.

Si ces objectifs ne sont pas atteints, la possibilité de remplacer la procédure informelle par un acte législatif devrait être envisagée, en tenant compte des mécanismes en vigueur, tels que la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges et le règlement (UE) n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges.

"L'Europe est à vous" : le rapport encourage la Commission et les États membres à opérer une distinction claire entre "L'Europe est à vous" et SOLVIT, tout en coordonnant leurs campagnes de visibilité respectives. Il estime que le portail "L'Europe est à vous" devrait devenir le point d'accès unique pour les consommateurs et les entreprises européens qui sont confrontés à des difficultés ou qui recherchent des informations. Un tel point d'accès unique pourrait permettre d'accéder plus facilement aux différents outils d'information et aux mécanismes spécialisés de résolution des problèmes, y compris SOLVIT.

## SOLVIT

---

Le Parlement européen a adopté par 447 voix pour, 18 contre et 19 abstentions, une résolution sur SOLVIT.

Le Parlement a souligné que les droits des citoyens et des entreprises sur le marché unique devaient être mis en œuvre de manière effective, afin de permettre à l'ensemble des citoyens et des entreprises de tirer parti du potentiel du marché intérieur.

SOLVIT traite actuellement près de 1.300 dossiers chaque année et parvient à trouver des solutions pour environ 90% de ses clients dans le délai de 70 jours. Il joue un rôle important en tant qu'outil de résolution des problèmes et comme moyen de garantir plus efficacement la conformité avec la législation de l'Union relative au marché unique, mais il reste sous-utilisé.

Utilisation efficace des droits et des possibilités sur le marché unique : les députés ont invité la Commission à faire pression sur les États membres ne respectant pas les règles du marché unique. Ils ont salué à cet égard la contribution de SOLVIT aux changements administratifs et réglementaires visant à remédier aux problèmes détectés. Le Conseil est invité à prendre des mesures pour améliorer les tâches des administrations publiques, afin de renforcer la coopération entre les autorités nationales et la Commission.

La résolution a aussi souligné la nécessité pour SOLVIT de disposer d'un mécanisme lui permettant de signaler à la Commission les problèmes sur le marché intérieur liés au défaut de mise en œuvre du droit de l'Union qui ont été portés à sa connaissance. Il a souligné l'application du principe de tolérance zéro en cas de non-respect de la directive sur les services et d'un contrôle par les pairs concernant la mise en œuvre et la transposition de cette directive, en tant que méthodes visant à garantir une application efficace de la législation sur le marché unique.

SOLVIT - aider les citoyens et les entreprises à résoudre les problèmes : le Parlement a salué la nouvelle recommandation de la Commission qui ouvre la voie à un réseau SOLVIT nouvelle génération. Bien que le réseau SOLVIT ait prouvé son utilité, les députés sont cependant davis qu'une marge d'amélioration importante demeure, notamment en ce qui concerne la résolution des problèmes liés aux entreprises et les délais de résolution des demandes.

Rappelant que la grande majorité des clients de SOLVIT sont des citoyens et soulignant l'importance de SOLVIT pour les travailleurs mobiles, les députés ont estimé que toutes les questions transnationales en matière de droit du travail, de droits sociaux et d'égalité de traitement devraient être privilégiées, en accordant une attention particulière aux problématiques des retraites, des travailleurs de l'Union européenne et des travailleurs détachés. Des efforts supplémentaires devraient être faits pour mieux sensibiliser les entreprises, notamment les PME, à l'existence de SOLVIT.

Les députés ont attiré l'attention sur le fait que le réseau continue de drainer de nombreuses affaires qui ne relèvent pas de sa compétence, ce qui ralentit le processus d'examen des plaintes. Ils ont souligné par conséquent la nécessité de mieux informer les entreprises et les citoyens des compétences de SOLVIT.

Les États membres ont été invités à veiller à ce que des ressources appropriées (financières et humaines) soient mises à disposition afin de préserver le réseau SOLVIT. La résolution a souligné l'importance de maintenir la qualité du service proposé en dépit des restrictions budgétaires et demandé que les centres SOLVIT disposent d'un nombre suffisant de collaborateurs bien formés, possédant une expertise juridique appropriée et une connaissance adéquate des langues de l'Union requise. Ils ont déploré qu'un grand nombre de dossiers en rapport avec des entreprises qui pourraient être traités par SOLVIT soient rejetés au motif qu'ils sont trop complexes.

En ce qui concerne les plaintes, le Parlement a préconisé une intégration plus poussée avec d'autres procédures de traitement des plaintes, en particulier le projet «EU Pilot». Les centres SOLVIT devraient être plus audacieux et efficaces dans le traitement des plaintes et, en particulier, dans le traitement des dossiers plus complexes. En outre, la Commission est invitée à :

- continuer de suivre, dans le cadre du rapport annuel sur l'intégration du marché unique, les performances des mécanismes de résolution des problèmes de l'Union européenne SOLVIT notamment dans le contexte de l'examen annuel de la croissance;
- renforcer la gouvernance du marché unique en établissant un pilier spécifique dans le cadre du semestre européen incluant des recommandations dédiées par pays ;
- mettre en place des jalons mesurables en ce qui concerne les objectifs de développement de SOLVIT.

Les États membres devraient également définir leurs propres objectifs mesurables, assortis d'échéances, pour l'amélioration du traitement des dossiers dans les centres SOLVIT locaux. La séparation des dossiers «citoyens» et «entreprises» aux fins du suivi de l'avancement pourrait être une solution.

Si ces objectifs ne sont pas atteints, la possibilité de remplacer la procédure informelle par un acte législatif devrait être envisagée, en tenant compte des mécanismes en vigueur, tels que la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges et le règlement (UE) n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges.

«L'Europe est à vous» : le Parlement a encouragé la Commission et les États membres à opérer une distinction claire entre «L'Europe est à

vous» et SOLVIT, tout en coordonnant leurs campagnes de visibilité respectives.

Le portail «L'Europe est à vous» devrait devenir le point d'accès unique pour les consommateurs et les entreprises européens qui sont confrontés à des difficultés ou qui recherchent des informations. Un tel point d'accès unique pourrait permettre d'accéder plus facilement aux différents outils d'information et aux mécanismes spécialisés de résolution des problèmes, y compris SOLVIT.