

Jeudi 27 février 2014

P7\_TA(2014)0164

## SOLVIT

### Résolution du Parlement européen du 27 février 2014 sur SOLVIT (2013/2154(INI))

(2017/C 285/13)

Le Parlement européen,

- vu la recommandation 2013/461/UE de la Commission du 17 septembre 2013 sur les principes régissant SOLVIT <sup>(1)</sup>,
  - vu la communication de la Commission du 17 septembre 2013 intitulée «Donner les moyens aux entreprises et aux citoyens de participer pleinement au marché unique: plan d'action pour dynamiser le portail "L'Europe est à vous" en coopération avec les États membres» (COM(2013)0636),
  - vu le document de travail des services de la Commission du 24 février 2012 intitulé «Reinforcing effective problem-solving in the Single Market — Unlocking SOLVIT's full potential at the occasion of its 10th anniversary» (Renforcer une résolution efficace des problèmes dans le marché unique — Libérer tout le potentiel de SOLVIT à l'occasion de son 10<sup>e</sup> anniversaire) (SWD(2012)0033),
  - vu le premier rapport de la Commission du 28 novembre 2012 intitulé «État 2013 de l'intégration du marché unique — Contribution à l'examen annuel de la croissance 2013» (COM(2012)0752),
  - vu la communication de la Commission du 8 juin 2012 intitulée «Une meilleure gouvernance pour le marché unique» (COM(2012)0259),
  - vu le document de travail des services de la Commission du 24 février 2012 intitulé «Making the Single Market deliver — Annual governance check-up 2011» (Faire en sorte que le marché unique porte ses fruits — Bilan annuel 2011 de la gouvernance) (SWD(2012)0025),
  - vu le tableau d'affichage du marché unique en ligne rendu public le 4 juillet 2013,
  - vu l'étude intitulée «A European Single Point of Contact» de juillet 2013, commandée par sa commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs,
  - vu sa résolution du 7 février 2013 sur la gouvernance du marché unique <sup>(2)</sup>,
  - vu sa résolution du 14 juin 2012 sur l'acte pour le marché unique: les prochaines étapes vers la croissance <sup>(3)</sup>,
  - vu sa résolution du 6 avril 2011 sur la gouvernance et le partenariat dans le marché unique <sup>(4)</sup>,
  - vu sa résolution du 9 mars 2010 sur SOLVIT <sup>(5)</sup>,
  - vu l'article 48 de son règlement,
  - vu le rapport de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs et l'avis de la commission de l'emploi et des affaires sociales (A7-0059/2014),
- A. considérant que les droits des citoyens et des entreprises sur le marché unique doivent être effectivement utilisés, et considérant 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;
- B. considérant que faire connaître leurs droits aux citoyens et les aider à les faire valoir contribue à un meilleur fonctionnement du marché intérieur;

<sup>(1)</sup> JO L 249 du 19.9.2013, p. 10.

<sup>(2)</sup> Textes adoptés de cette date, P7\_TA(2013)0054.

<sup>(3)</sup> JO C 332 E du 15.11.2013, p. 72.

<sup>(4)</sup> JO C 296 E du 2.10.2012, p. 51.

<sup>(5)</sup> JO C 349 E du 22.12.2010, p. 10.

Jeudi 27 février 2014

- C. considérant que 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;
- D. considérant que l'intérêt pour «L'Europe est à vous» augmente rapidement, de même que son utilisation, et que plus de 11 000 visiteurs par jour ont consulté le portail en 2012 selon le tableau d'affichage du marché unique en ligne, contre 6 500 l'année précédente;
- E. considérant qu'il a réclamé à de multiples reprises un renforcement du réseau SOLVIT et la mise à disposition d'informations plus nombreuses et de meilleure qualité au sujet des droits garantis dans l'Union;
- F. considérant que SOLVIT joue un rôle important en tant qu'outil de résolution des problèmes et, par conséquent, en tant que moyen de garantir plus efficacement la conformité avec la législation de l'Union relative au marché unique; considérant, malgré cela, que SOLVIT reste sous-utilisé et n'a pas réalisé tout son potentiel;
- G. considérant que le réseau SOLVIT, s'il est pleinement utilisé, peut devenir dans de nombreux cas un outil utile permettant de limiter le recours excessif au système judiciaire, qui est souvent très complexe et rend donc difficile la résolution des problèmes des citoyens et des entreprises;
- H. considérant, selon l'étude «A European Single Point of Contact» qu'il a commandée, qu'en dépit de l'existence d'un vaste éventail d'informations, de conseils et d'assistance en ligne accessibles aux citoyens et aux entreprises d'Europe, peu de personnes ont connaissance de ces services, 91,6 % des personnes interrogées ignorant qu'il existe des services en ligne qu'ils peuvent solliciter pour résoudre des problèmes relatifs au marché unique;
- I. considérant que l'efficacité de l'aide apportée par les centres SOLVIT dépend largement de la formation des membres de leur personnel;
- J. considérant que davantage d'efforts devraient être faits pour mieux intégrer SOLVIT à l'éventail de services d'aide et d'instruments de mise en œuvre disponibles au niveau national ainsi qu'au niveau de l'Union;
- K. considérant que les citoyens et les entreprises doivent avoir connaissance de leurs droits sur le marché unique, connaissance qui doit encore être développée pour qu'ils puissent détecter les problèmes correctement lorsqu'ils se présentent et être en mesure de les résoudre;

#### ***Introduction: utilisation efficace des droits et des possibilités sur le marché unique***

1. réaffirme que le potentiel du marché unique ne peut être libéré que si les citoyens et les entreprises ont conscience de leurs droits et des possibilités dont ils disposent, d'une part, et qu'ils sont en mesure d'en faire usage efficacement, d'autre part; rappelle que ces objectifs ne peuvent être atteints que si les États membres veillent à une mise en œuvre efficace de la législation relative au marché unique et si des informations de qualité et des mécanismes de résolution de problèmes efficaces sont mis à disposition;
2. souligne qu'un grand nombre de problèmes liés au marché unique résultent d'une transposition superficielle, tardive ou erronée dans un ou plusieurs États membres, ou de dispositions nationales contraires à la législation de l'Union; exhorte à ce titre la Commission à faire pression sur les États membres ne respectant pas les règles du marché unique;
3. souligne qu'un grand nombre de problèmes en rapport avec la mise en œuvre des règles relatives au marché unique sont détectés grâce au réseau SOLVIT, et salue la contribution de ce dernier aux changements administratifs et réglementaires visant à remédier à ces problèmes; prie le Conseil de prendre des mesures pour améliorer les tâches des administrations publiques, afin de renforcer la coopération entre les autorités nationales et la Commission;
4. souligne 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;
5. souligne qu'une mise en œuvre et une application adéquates de la législation relative au marché unique, ainsi que le respect de celle-ci, sont de la plus haute importance pour les consommateurs et les entreprises en Europe et, par conséquent, pour l'ensemble de l'économie, ainsi que pour la confiance des citoyens dans l'efficacité du marché unique; met également l'accent sur les obligations juridiques des États membres dans ce domaine;
6. lance de nouveau un appel en faveur de la poursuite du développement des procédures d'infraction applicables, notamment en garantissant un recours plus rigoureux à ces procédures en cas d'infraction aux dispositions législatives de l'Union dans le domaine du marché unique et en appliquant plus rapidement les procédures;

**Jeudi 27 février 2014**

7. souligne, par ailleurs, qu'il importe de fournir tous les efforts requis afin de prévenir, de détecter ou de supprimer les problèmes de mise en œuvre avant qu'il ne soit nécessaire de lancer des procédures d'infraction officielles;

8. 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***

9. salue la nouvelle recommandation de la Commission sur les principes régissant SOLVIT, laquelle ouvre la voie à un réseau SOLVIT nouvelle génération;

10. observe que le réseau SOLVIT a obtenu des résultats concrets et a prouvé son utilité; observe, 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;

11. salue les efforts de la Commission visant à poursuivre l'optimisation des résultats positifs du réseau SOLVIT pour la résolution rapide et informelle de litiges transfrontaliers liés au marché intérieur — un instrument destiné à remédier aux erreurs de mise en œuvre consécutives à la transposition — par l'intermédiaire de procédures aussi accessibles que possible pour les citoyens, et suggère que les États membres travaillent en étroite collaboration avec la Commission pour améliorer SOLVIT, en tant que système gratuit et simple à utiliser;

12. considère que les performances des centres SOLVIT devraient être constamment améliorées, notamment eu égard aux dossiers relatifs à la sécurité sociale, et encourage une meilleure coordination des systèmes nationaux de sécurité sociale;

13. invite à privilégier toutes les questions transnationales en matière de droit du travail, de droits sociaux et d'égalité de traitement, en accordant une attention particulière aux problématiques des retraites, des travailleurs de l'Union européenne et des travailleurs détachés;

14. souligne en particulier l'importance de SOLVIT pour les travailleurs mobiles, en ce qui concerne les questions d'égalité de traitement et la résolution des problèmes transfrontaliers;

15. relève que la grande majorité des clients de SOLVIT sont des citoyens; souligne qu'il est nécessaire de libérer le potentiel important de SOLVIT en tant qu'outil de résolution des problèmes pour les entreprises; souligne la nécessité de prendre des mesures supplémentaires pour attirer l'attention des entreprises, notamment des petites et moyennes entreprises, sur SOLVIT, les sensibiliser au sujet des possibilités qu'il offre et leur permettre d'en faire meilleur usage; salue la mise à jour récente du portail «L'Europe est à vous» à l'intention des entreprises, qui constitue une avancée positive dans ce sens;

16. demande que soit renforcé l'aspect relations publiques du réseau SOLVIT dans le but de sensibiliser davantage le public à l'existence du réseau; invite les États membres, la Commission et les députés européens, dans leurs circonscriptions électorales, à mettre en place des campagnes de sensibilisation visant à promouvoir le rôle du portail «L'Europe est à vous» et du réseau SOLVIT; souligne que les États membres ont la possibilité de renforcer la promotion de SOLVIT à l'échelle régionale, mais observe que le traitement de tous les dossiers doit être réalisé au niveau national;

17. 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; souligne, par conséquent, qu'il est nécessaire de mieux informer les entreprises et les citoyens des compétences de SOLVIT;

18. invite les États membres à veiller à ce que des ressources appropriées soient mises à disposition afin de préserver le réseau SOLVIT, conformément aux conditions d'organisation des centres SOLVIT définies dans la recommandation de la Commission du 17 septembre 2013;

19. souligne qu'il importe de maintenir la qualité du service proposé par SOLVIT en dépit des restrictions budgétaires et des ressources humaines limitées; insiste sur le fait qu'il importe de veiller à ce 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 requises, et, en lien avec cet aspect, de garantir aux employés des formations appropriées ayant pour but d'augmenter constamment leur niveau de qualification;

20. souligne qu'il importe d'assurer une qualité comparable des services des centres SOLVIT dans les divers États membres, ce qui est essentiel pour une résolution rapide des problèmes;

Jeudi 27 février 2014

21. souligne qu'il importe de résoudre rapidement les problèmes nécessitant uniquement une clarification du droit de l'Union et d'assurer une communication appropriée avec les demandeurs dans les dossiers complexes;
22. réclame une intégration plus poussée avec d'autres procédures de traitement des plaintes, en particulier le projet «EU Pilot»;
23. insiste sur le fait qu'il importe de développer SOLVIT pour qu'il puisse traiter un plus grand nombre de dossiers liés à des entreprises; observe que cette évolution nécessite de renforcer la notoriété de SOLVIT dans le monde économique et la coopération entre SOLVIT et les organisations patronales européennes et nationales, par exemple sous forme d'un groupe de travail réunissant les centres SOLVIT et les organisations patronales, ainsi qu'une volonté, dans certains centres SOLVIT, de traiter des dossiers plus complexes;
24. déplore 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; estime que si certains centres SOLVIT considèrent que ces dossiers en rapport avec des entreprises sont trop complexes à traiter, ce problème doit être résolu localement dans les centres SOLVIT concernés;
25. souligne qu'il importe de voir la Commission fournir une assistance informelle dans le cadre de la gestion des dossiers, notamment des conseils juridiques informels dans les dossiers complexes; exhorte les centres SOLVIT à faire usage de cette assistance;
26. insiste sur l'importance de l'échange d'informations entre centres SOLVIT et recommande aux États membres d'investir afin de renforcer la coopération entre ces centres; encourage les centres SOLVIT dans l'Union à engager des échanges de bonnes pratiques plus détaillés et plus poussés, et souligne l'importance de ces échanges entre centres SOLVIT eu égard à la mise en œuvre et à la promotion des services fournis;
27. salue la clarification apportée par la recommandation 2013/461/UE de la Commission en ce qui concerne le mandat de SOLVIT relatif aux dossiers dans lesquels les dispositions nationales sont contraires à la législation de l'Union (également baptisés «dossiers structurels»); salue la prise en charge de ces dossiers par certains centres SOLVIT; demande à tous les centres SOLVIT de fournir une assistance efficace lorsque ces problèmes structurels se posent, notamment en aidant à détecter les problèmes potentiels posés par un projet de législation nationale;
28. exhorte les centres SOLVIT à être plus audacieux et efficaces dans le traitement des plaintes et, en particulier, dans le traitement des dossiers plus complexes;
29. souligne qu'il importe de voir le demandeur, les centres SOLVIT concernés et la Commission communiquer en permanence et collaborer étroitement tout au long de la procédure; relève que dans de nombreux dossiers, le demandeur n'est pas consulté durant la procédure, mais uniquement lors du contact avec le centre SOLVIT lorsqu'il soumet la demande et lorsque le dossier est clos;
30. est d'avis qu'une coopération accrue entre tous les niveaux des administrations nationales et SOLVIT est indispensable;
31. se félicite en particulier de la protection des données à caractère personnel assurée par les centres SOLVIT et invite à surveiller continuellement et, le cas échéant, à améliorer cette protection, afin de répondre aux exigences des utilisateurs en la matière;
32. souligne qu'il importe d'accroître la notoriété et la visibilité du réseau SOLVIT, et de le rapprocher des personnes qui ignorent son existence; invite les États membres et la Commission à garantir l'égalité de l'accès aux centres SOLVIT et aux portails en ligne, en particulier pour les personnes en situation de handicap et les personnes âgées, et à mettre en œuvre toutes les options possibles permettant d'établir des contacts entre les utilisateurs et les centres SOLVIT dans ce contexte; prend en considération la proposition de la Commission portant sur une directive relative à l'accessibilité des sites web d'organismes du secteur public (COM(2012)0721);
33. insiste sur la nécessité d'associer et d'intégrer les portails SOLVIT à d'autres acteurs et plateformes pertinents afin d'accroître l'accessibilité et la visibilité pour tous les utilisateurs; indique que les États membres devraient travailler étroitement avec la Commission afin d'améliorer le réseau SOLVIT en assurant la cohérence de l'approche dans l'ensemble de l'Union et en améliorant sa visibilité; considère que les pages web des institutions européennes concernées devraient inclure un lien vers le portail «L'Europe est à vous»;
34. souligne l'importance de la sensibilisation à l'existence de la base de données des dossiers SOLVIT et salue la recommandation de la Commission sur la nécessité de fournir des informations concernant d'autres réseaux de résolution des problèmes ou d'autres sources d'informations, y compris les autres moyens de recours possibles, tant au niveau national qu'à l'échelle de l'Union, pour les dossiers que SOLVIT ne peut résoudre;

**Jeudi 27 février 2014**

35. encourage les centres SOLVIT à s'engager activement en prenant des initiatives propres afin d'établir le contact avec les citoyens, les entreprises et les parlements nationaux;
36. salue l'introduction du tableau d'affichage du marché unique en ligne, qui présente des données sur les performances des États membres en ce qui concerne SOLVIT et «L'Europe est à vous», ainsi que sur leurs performances relatives à la législation de l'Union nécessaire au fonctionnement du marché unique;
37. demande à la Commission et aux États membres de prendre des mesures supplémentaires afin de diffuser les informations relatives à la disponibilité de ces instruments parmi les citoyens, les entreprises et les entrepreneurs par l'intermédiaire de tous les moyens de communication de masse, y compris l'internet, de sorte que ces informations parviennent au plus grand nombre de citoyens et d'entreprises; invite les États membres à mener des campagnes d'information à l'intention de groupes spécifiques, y compris les entreprises, et notamment les petites et moyennes entreprises;
38. invite la Commission 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; lance de nouveau son appel à la Commission visant au renforcement de la gouvernance du marché unique en établissant un pilier spécifique dans le cadre du semestre européen incluant des recommandations dédiées par pays;
39. reste résolu à suivre de près l'état d'avancement de SOLVIT; prie instamment la Commission de mettre en place des jalons mesurables en ce qui concerne les objectifs de développement de SOLVIT; encourage les États membres à également définir leurs propres objectifs mesurables, assortis d'échéances, pour l'amélioration du traitement des dossiers dans les centres SOLVIT locaux; estime, à ce titre, que la séparation des dossiers «citoyens» et «entreprises» aux fins du suivi de l'avancement pourrait être une solution; est convaincu que si ces objectifs ne sont pas atteints, la possibilité de remplacer la procédure informelle par un acte législatif doit être à nouveau 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; prie instamment le Conseil d'adhérer aux ambitions du Parlement à cet égard; demande à la Commission et aux États membres, dans le contexte du semestre européen, de suivre de près les progrès accomplis en vue de la réalisation des objectifs fixés pour SOLVIT, tant au niveau de l'Union qu'au niveau national;

**«L'Europe est à vous»: répondre plus efficacement aux besoins des citoyens et des entreprises**

40. relève l'augmentation continue de l'utilisation du portail «L'Europe est à vous»;
41. 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;
42. salue les objectifs définis dans le programme d'action «L'Europe est à vous», à savoir fournir des informations pratiques de qualité sur les droits garantis par l'Union européenne sur le marché unique, accroître la notoriété de «L'Europe est à vous» et mettre en pratique un partenariat étroit entre la Commission et les États membres;
43. encourage la Commission à positionner plus efficacement «L'Europe est à vous» en tant qu'outil pour les entreprises et à accroître sa visibilité, notamment au moyen d'une meilleure utilisation des médias sociaux; 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, grâce au déploiement d'une stratégie de marque et à l'inclusion de SOLVIT; est convaincu qu'un tel point d'accès unique pourrait servir de point de référence pour les citoyens et les entreprises et leur permettre d'accéder plus facilement aux différents outils d'information et aux mécanismes spécialisés de résolution des problèmes, y compris SOLVIT;
44. demande à la Commission d'élargir la portée de «L'Europe est à vous», afin de couvrir pleinement les droits, les obligations et les possibilités liés au marché unique, et de faire en sorte que le site soit aussi facile d'utilisation que possible;
45. exhorte les États membres à communiquer des informations sur les règles et les procédures nationales relatives aux droits garantis par l'Union; invite les États membres à veiller à ce que ces informations soient pratiques, aisément compréhensibles, accessibles à tous sur un pied d'égalité, actualisées et disponibles dans les langues requises, et à établir un lien entre leurs portails nationaux (administration en ligne) et «L'Europe est à vous»;

---

**Judi 27 février 2014**

46. charge son Président de transmettre la présente résolution au Conseil et à la Commission, ainsi qu'aux gouvernements et aux parlements des États membres.

---