

SOLVIT

2013/2154(INI) - 27/02/2014 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

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 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. 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 d'avis 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.