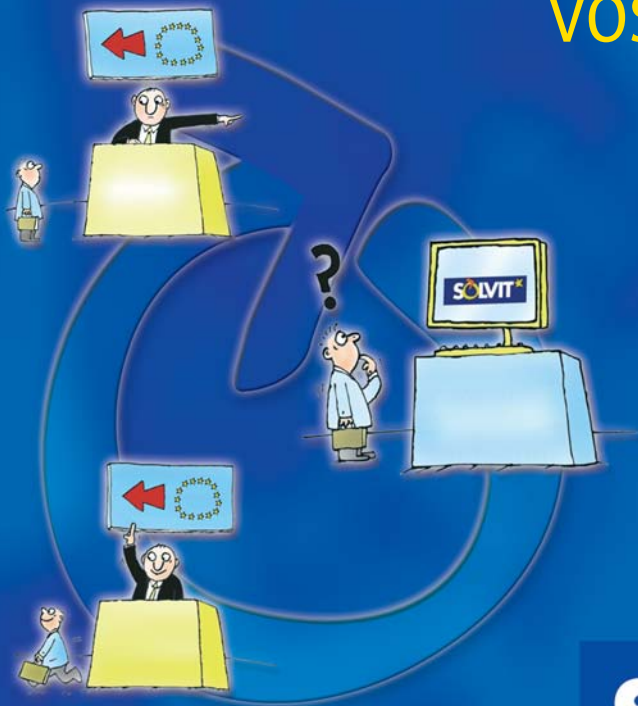


Résolution efficace de vos problèmes en Europe



SOLVIT★

ec.europa.eu/solvit

QU'EST-CE QUE SOLVIT?

Vivre, travailler ou étudier dans l'État membre de son choix est un droit élémentaire du citoyen de l'UE. Les entreprises ont, elles aussi, le droit de s'établir, de fournir des services et de faire des affaires partout dans l'UE. Pourtant, il s'avère parfois difficile de jouir de ces droits en raison d'un manque d'information, d'interprétations divergentes de la législation communautaire par les administrations nationales, d'erreurs ou de malentendus. En outre, s'adresser à l'administration d'un autre pays, dans une langue étrangère et en se conformant à des pratiques administratives différentes peut placer le particulier ou l'entreprise devant des difficultés supplémentaires.

Pour surmonter ces difficultés, l'UE a créé SOLVIT.

SOLVIT est un service **convivial et gratuit** conçu pour **aider les citoyens et les entreprises de l'UE** à trouver des solutions rapides et pragmatiques à leurs problèmes en rapport avec le marché intérieur.



SOLVIT consiste en un réseau de 30 centres qui collaborent pour résoudre les problèmes qui se posent en cas d'application incorrecte de la législation de l'UE par les administrations nationales. Il existe un centre SOLVIT dans chaque État membre de l'UE, ainsi qu'en Islande, au Liechtenstein et en Norvège.

SOLVIT a été créé en juillet 2002 et, depuis, de plus en plus de citoyens et d'entreprises utilisent le réseau. SOLVIT est parvenu à résoudre 78% de leurs problèmes.

SOLVIT PEUT ÊTRE UTILE

- Pour résoudre un problème de nature transfrontalière
- Causé par une application incorrecte de la législation de l'UE
- Impliquant une autorité publique à l'échelle nationale, régionale ou locale.

DOMAINES D'INTERVENTION DE SOLVIT

SOLVIT peut examiner n'importe quel problème à condition qu'il remplisse les trois critères indiqués précédemment. Les cas traités jusqu'à présent par SOLVIT relèvent notamment des catégories suivantes:

Citoyens

Permis de séjour
Reconnaissance des qualifications professionnelles
Immatriculation des véhicules
Droits liés au travail
Sécurité sociale
Fiscalité
Permis de conduire

Entreprises

Accès au marché des produits
Prestation de services
Établissement en tant qu'indépendant
Marchés publics
Remboursement de TVA
Libre circulation des capitaux
Contrôle aux frontières

SOLVIT NE PEUT ÊTRE UTILE

- Dans une situation où des procédures judiciaires sont déjà en cours
- Pour résoudre un problème entre entreprises
- Pour résoudre un problème entre consommateur et entreprise.

SOLVIT ET LA PROTECTION DES DONNÉES

SOLVIT fera uniquement usage de vos données personnelles pour résoudre votre problème. Pour plus de détails, veuillez consulter le site web de SOLVIT.



SOUMETTRE UNE PLAINTE

- Remplissez le **formulaire de plainte en ligne** ou
- Envoyez un **message électronique** à votre centre SOLVIT national ou
- Contactez le centre par téléphone.

Les coordonnées des centres SOLVIT sont disponibles à l'adresse:

ec.europa.eu/solvit

ou en appelant

Europe Direct au numéro gratuit **00 800 6 7 8 9 10 11 ***

COMMENT FONCTIONNE SOLVIT

Deux centres SOLVIT participent généralement au traitement d'un dossier: le centre qui reçoit la demande d'aide et le centre qui intervient dans le pays où le problème est survenu.

Lorsque vous soumettez un problème à SOLVIT, le premier centre:

- vérifie qu'il relève de la compétence de SOLVIT
- s'assure que les informations nécessaires ont été fournies
- introduit le cas dans la base de données en ligne
- vous tient informé(e) des suites données à votre demande.



*Certains opérateurs de téléphonie mobile ne permettent pas l'accès aux numéros commençant par 00 800, ou les facturent. Les appels passés depuis des cabines téléphoniques ou des hôtels sont parfois payants.

Lorsqu'il reçoit la description du problème, le second centre SOLVIT:

- confirme dans un délai d'une semaine s'il accepte ou non votre dossier
- réunit les éléments de preuve et les avis juridiques nécessaires à l'examen du dossier
- contacte l'administration compétente pour envisager les solutions possibles
- propose une solution pour le problème soumis.



SOLVIT s'efforce de régler les problèmes en moins de **10 semaines**.

Si votre problème reste en suspens ou si vous considérez la solution proposée comme inacceptable, vous pouvez toujours engager une action en justice à travers un tribunal national ou déposer une plainte officielle auprès de la Commission européenne.

Veillez noter que, s'il vous faut respecter des délais en vertu de la législation nationale pour faire valoir vos droits, le fait de soumettre votre problème à SOLVIT n'a pas d'effet suspensif sur ces délais.



30 CENTRES SOLVIT À VOTRE SERVICE

	Belgique	solvit@diplobel.fed.be		Hongrie	solvit@kum.hu
	Bulgarie	solvit@government.bg		Malte	solvit.malta@gov.mt
	République tchèque	solvit@mpo.cz		Pays-Bas	solvit@minez.nl
	Danemark	solvit@ebst.dk		Autriche	solvit@bmwa.gv.at
	Allemagne	solvit@bmwi.bund.de		Pologne	solvit@mg.gov.pl
	Estonie	solvit.eesti@mkm.ee		Portugal	solvit@dgac.pt
	Irlande	solvit@entemp.ie		Roumanie	solvit@dae.gov.ro
	Grèce	solvit.greece@m nec.gr		Slovénie	solvit@gov.si
	Espagne	solvit@ue.mae.es		Slovaquie	solvit@vlada.gov.sk
	France	solvit@sgae.gouv.fr		Finlande	solvit@ktm.fi
	Italie	solvit@palazzochigi.it		Suède	solvit@kommers.se
	Chypre	solvit@mcit.gov.cy		Royaume Uni	solvit@dti.gsi.gov.uk
	Lettonie	solvit@em.gov.lv		Islande	solvit@utn.stjr.is
	Lituanie	solvit@ukmin.lt		Liechtenstein	solvit@sewr.llv.li
	Luxembourg	solvit@eco.etat.lu		Norvège	solvit-norway@nhd.dep.no

CAS DE RÉUSSITE

La Slovaquie accepte un certificat de conformité tchèque

Une entreprise tchèque exportait des matériaux de construction vers la Slovaquie. Les produits avaient été testés en République tchèque et l'entreprise avait obtenu le certificat de conformité requis. Pourtant, l'Inspection slovaque du commerce a informé l'entreprise que ses produits devaient être à nouveau soumis à des tests en Slovaquie, et porter la marque de conformité slovaque. Or, dans un cas comme celui-là, le principe de reconnaissance mutuelle s'applique en vertu des règles de l'UE. Grâce à SOLVIT, la Slovaquie a reconnu la marque de conformité tchèque. Le problème a été résolu en 8 semaines.



Un coiffeur britannique peut ouvrir un salon en Allemagne

Un coiffeur expérimenté ne pouvait ouvrir un salon de coiffure en Allemagne car les autorités allemandes rejetaient sa demande de permis au motif que son attestation de pratique professionnelle n'avait pas été délivrée par la bonne autorité au Royaume-Uni. Le centre SOLVIT en Allemagne est intervenu pour confirmer que l'attestation devait être acceptée conformément aux règles de l'UE en la matière. Le permis nécessaire pour la création du nouveau commerce a été délivré dans un délai d'une semaine.

TÉMOIGNAGES D'UTILISATEURS

«Merci de votre soutien et de la grande rapidité avec laquelle vous avez résolu le problème. Nous avons non seulement eu la confirmation que notre produit portait le bon marquage par le passé, mais nous avons également obtenu l'assurance que nous pourrions continuer à l'exploiter. Je suis très impressionné par l'efficacité et le dynamisme de votre organisation ...» (un importateur français).

„... SOLVIT est l'impressionnant contre-exemple de la thèse qui veut que l'UE soit trop éloignée des citoyens européens. Difficile d'imaginer une procédure moins bureaucratique. C'est probablement le meilleur moyen d'unifier l'Europe à tous les niveaux ...» (un citoyen allemand).

Visitez le site web de SOLVIT

ec.europa.eu/solvit



Vous y trouverez les coordonnées de votre centre SOLVIT national et le formulaire de plainte en ligne.

Divers services d'information et d'assistance sont à votre disposition pour vous aider à agir dans l'UE:

Europe Direct – ec.europa.eu/europedirect

Informations générales concernant l'UE – Où que vous soyez dans l'UE, formez le 00 800 6 7 8 9 10 11

L'Europe est à vous – ec.europa.eu/youreurope

Informations pratiques sur les droits et les opportunités dans l'UE.

Service d'orientation pour les citoyens – ec.europa.eu/citizensrights

Conseils juridiques personnalisés pour les citoyens.

Euro Info Centres – ec.europa.eu/enterprise/networks/eic/eic.html

Conseils individualisés pour les entreprises.

