



Commission  
européenne

Le système d'information  
du marché intérieur (IMI)

# Manuel de l'utilisateur



Mise à jour 2012



Le système d'information  
du marché intérieur (IMI)

# Manuel de l'utilisateur

Mise à jour 2012

**Europe Direct est un service destiné à vous aider à trouver des réponses  
aux questions que vous vous posez sur l'Union européenne.**

**Un numéro unique gratuit (\*):  
00 800 6 7 8 9 10 11**

(\*) Certains opérateurs de téléphonie mobile ne permettent pas l'accès aux numéros 00 800  
ou peuvent facturer ces appels.

De nombreuses autres informations sur l'Union européenne sont disponibles sur l'internet  
via le serveur Europa (<http://europa.eu>).

Une fiche catalographique figure à la fin de l'ouvrage.

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2012

ISBN 978-92-79-26044-5  
doi:10.2780/76290

© Union européenne, 2012  
Reproduction autorisée, moyennant mention de la source.

# Table des matières

<b>1. Introduction</b>	<b>5</b>	5.2.1. Rôles des autorités dans le cadre d'une demande	20
<b>2. Concepts fondamentaux</b>	<b>7</b>	5.2.1.1. Autorité chargée des demandes	20
2.1. Qu'est-ce que le système IMI?	7	5.2.1.2. Coordonnateur des demandes	20
2.2. Comment fonctionne l'IMI?	7	5.2.2. Rôles des utilisateurs dans le cadre d'une demande	20
2.3. Qui sont les intervenants de l'IMI?	8	5.2.2.1. Gestionnaire des demandes	20
2.3.1. Autorités compétentes	8	5.2.2.2. Visualiseur des demandes	20
2.3.2. Coordonnateurs IMI	8	5.2.2.3. Assignateur	20
2.3.3. Commission européenne	8	5.2.2.4. Arbitre	20
2.4. Rôles assignés aux autorités dans l'IMI	8	<b>5.3. Traitement des demandes dans l'IMI</b>	<b>20</b>
2.5. Rôles des utilisateurs	9	5.3.1. Créer et envoyer des demandes	20
<b>3. Accès au système IMI</b>	<b>11</b>	5.3.2. Traiter les demandes entrantes	21
3.1. Enregistrement dans le système	11	5.3.2.1. Accepter une demande	21
3.1.1. Enregistrement par un coordonnateur IMI	11	5.3.2.2. Répondre à une demande	22
3.1.2. Auto-enregistrement: lignes directrices à l'intention des autorités compétentes	11	5.3.2.3. Transmettre une demande	22
3.1.2.1. Invitation à s'enregistrer dans l'IMI	11	5.3.2.4. Scinder une demande	22
3.1.2.2. Auto-enregistrement: la procédure pas à pas	12	5.3.3. Clôturer une demande	23
3.1.2.3. Que se passe-t-il après l'enregistrement?	12	5.3.4. Demander et fournir un complément d'informations	23
3.2. Connexion au système	12	5.3.4.1. Demander un complément d'informations (autorité requérante)	23
3.2.1. Nom d'utilisateur et mot de passe provisoire	13	5.3.4.2. Traitement d'une demande de complément d'informations reçue par l'autorité consultée	23
3.2.2. Première connexion au système IMI	13	5.3.5. Procédure d'assignation	24
3.2.3. Connexions ultérieures	13	5.3.5.1. Assignation des demandes entrantes	24
3.2.4. Nom d'utilisateur, mot de passe ou code de sécurité incorrects	13	5.3.5.2. Assignation des demandes sortantes	24
<b>4. Gérer votre autorité dans l'IMI</b>	<b>15</b>	5.3.5.3. Application de la procédure d'assignation par le coordonnateur IMI	24
4.1. Données et compétences des autorités	15	5.3.6. La procédure d'arbitrage	24
4.1.1. Informations générales concernant votre autorité	15	5.3.7. La procédure d'approbation	25
4.1.2. Domaines de compétence	16	5.3.8. Copier des demandes	25
4.1.3. Domaine législatif et paramètres de la procédure de traitement	16	5.3.9. Conserver une trace des demandes	25
4.1.3.1. Informations descriptives concernant le domaine législatif	16	5.3.9.1. Liste d'actions relative aux demandes	25
4.1.3.2. Paramètres concernant les procédures de traitement	16	5.3.9.2. Rechercher des demandes	26
4.1.3.3. Coordonnateurs associés	17	5.3.9.3. Messages électroniques automatiques	26
4.2. Gestion des utilisateurs	17	5.3.10. Rapports	27
<b>5. Traitement des demandes</b>	<b>19</b>	<b>6. Gérer les alertes</b>	<b>29</b>
5.1. Cycle de vie de la demande	19	6.1. Cycle de vie d'une alerte	29
5.2. Intervenants dans une demande et leur rôle	20	6.2. Les intervenants et leur rôle	30
		6.2.1. Rôle des autorités	30
		6.2.1.1. Autorité chargée des alertes	30
		6.2.1.2. Coordonnateur d'alertes	30
		6.2.1.3. Boîte de réception des alertes	31

6.2.2. Approbation finale par les coordonnateurs d'alertes	31	8.5.1. Recherche rapide	43
6.2.3. Rôles des utilisateurs	31	8.5.2. Recherche avancée	43
6.2.3.1. Visualiseur d'alertes	31		
6.2.3.2. Gestionnaire d'alertes	31		
6.2.3.3. Transmetteur d'alertes (uniquement pour les coordonnateurs d'alertes)	31		
6.2.3.4. Rôles mixtes	32		
<b>6.3. Gérer des alertes dans l'IMI</b>	<b>32</b>	<b>9. Rôle des coordonnateurs IMI</b>	<b>45</b>
6.3.1. Envoyer une alerte	32	<b>9.1. Fonction administrative</b>	<b>45</b>
6.3.1.1. Lancer et soumettre une alerte	32	9.1.1. Rôles administratifs dans l'IMI	45
6.3.1.2. Diffuser une alerte	33	9.1.2. Enregistrer une autorité compétente dans l'IMI	47
6.3.2. Modifier et rectifier une alerte	33	9.1.2.1. Avant l'enregistrement	47
6.3.3. Retirer une alerte	33	9.1.2.2. Enregistrement: aspects importants	47
6.3.4. Gérer les destinataires d'une alerte	33	9.1.2.3. Après l'enregistrement	48
6.3.4.1. Accuser réception d'une alerte	33	9.1.3. Auto-enregistrement: instructions pour les coordonnateurs IMI	48
6.3.4.2. Transmettre une alerte	34	9.1.3.1. Gestion des invitations à s'enregistrer	48
6.3.5. Ajouter des informations supplémentaires	34	9.1.3.2. Procédure d'invitation classique	49
6.3.6. Clôturer une alerte	35	9.1.3.3. Autres procédures d'invitation	50
6.3.6.1. Proposer la clôture d'une alerte	35	9.1.3.4. Validation des enregistrements	50
6.3.6.2. Commentaires relatifs à une proposition de clôture	35	9.1.4. Définition des paramètres applicables aux procédures de traitement	50
6.3.6.3. Diffuser une proposition de clôture	35	9.1.4.1. Paramètres des autorités compétentes	51
6.3.6.4. S'opposer à une proposition de clôture	36	9.1.4.2. Paramètres des coordonnateurs	51
6.3.6.5. Clôturer une alerte	36	9.1.5. Statuts de l'autorité, accès aux domaines législatifs et aux procédures de traitement	52
<b>6.4. Suivi des alertes</b>	<b>37</b>	9.1.5.1. Statuts de l'autorité dans l'IMI	52
6.4.1. Messages automatiques	37	9.1.5.2. Statuts concernant l'accès au domaine législatif	52
6.4.2. Rechercher des alertes	37	9.1.5.3. Statuts concernant les procédures de traitement	53
6.4.3. Imprimer des alertes	37	9.1.6. Modifier le rôle de l'autorité	54
<b>6.5. Autres informations sur les alertes</b>	<b>38</b>	9.1.6.1. Modifier le rôle au niveau de la procédure de traitement	54
		9.1.6.2. Modifier le rôle au niveau du domaine législatif	55
<b>7. Traiter les dérogations individuelles</b>	<b>39</b>	<b>9.2. Fonction de soutien des coordonnateurs</b>	<b>55</b>
7.1. Procédure normale (article 35, paragraphe 2 à 5, de la directive sur les services)	39	<b>9.3. Fonction de coordination liée au contenu</b>	<b>55</b>
7.2. Procédure d'urgence (article 35, paragraphe 6)	40	9.3.1. Rôle des coordonnateurs dans la procédure de traitement	55
7.3. Gestion des dérogations individuelles	40	9.3.1.1. Suivi des demandes des autorités coordonnées	55
		9.3.1.2. Intervention dans un échange d'informations entre deux autorités	56
<b>8. Répertoire des registres</b>	<b>41</b>	9.3.2. Rôle des coordonnateurs dans la procédure d'alerte	56
8.1. Registres: qui fait quoi?	41	<b>9.4. Fonctionnalités destinées aux coordonnateurs</b>	<b>56</b>
8.2. Ajouter un registre	41		
8.2.1. Informations générales	41		
8.2.2. Modalités d'accès au registre	42		
8.2.3. Contenu du registre	42		
8.2.4. Autorités compétentes	42		
8.3. Mise à jour des informations et suppression des registres	42		
8.4. Transfert de la gestion d'un registre à une autre autorité	42		
8.5. Consulter des registres dans l'IMI	42		
		<b>10. Protection des données</b>	<b>57</b>

# 1. Introduction



## Bienvenue dans le système d'information du marché intérieur (IMI).

L'IMI est un instrument en ligne sécurisé qui permet aux **autorités nationales, régionales et locales de communiquer** facilement et rapidement avec leurs homologues étrangers.

Le présent document s'adresse à la fois aux utilisateurs déjà enregistrés et aux futurs utilisateurs de l'IMI. Après une **introduction générale** définissant l'IMI et son fonctionnement, il présente **toutes les fonctionnalités importantes** et leur mode d'emploi. Toutes ces fonctionnalités ne s'appliqueront pas à votre activité. L'IMI est constitué de différents **modules** dont les fonctions sont indépendantes les unes des autres. Vous ne devez donc pas lire le manuel dans son intégralité, vous pouvez directement consulter la fonction dont vous avez besoin. Au fur et à mesure du développement de l'IMI, de nouveaux modules seront ajoutés et des chapitres supplémentaires viendront compléter le manuel.

Le chapitre consacré au «rôle des coordonnateurs» s'adresse essentiellement aux **coordonnateurs IMI**, mais il peut aider tout autre utilisateur à avoir une compréhension globale des tâches assumées par le coordonnateur. Le dernier chapitre explique brièvement comment les **données personnelles** sont protégées dans l'IMI.

Le manuel met l'accent sur les **aspects techniques** liés à l'utilisation de l'IMI. Il ne contient pas d'orientations sur les questions de contenu, telles que l'étendue de l'obligation de coopérer prévue par les différentes législations couvertes par l'IMI, ou les cas précis dans lesquels il doit être utilisé. Des conseils sont donnés dans plusieurs documents de formation plus spécialisés, disponibles sur le **site web IMI** (par ex. le «manuel de l'utilisateur et directive sur les services», ainsi que les orientations sur le recours au mécanisme d'alerte). Ce site web est accessible à l'adresse suivante:

➤ **<http://ec.europa.eu/imi-net>**

Il contient surtout un **lien vers le système IMI** et vers les modules de formation, qui sont une copie conforme de l'IMI mais ne contiennent aucune donnée concrète. Il propose également du matériel de formation sur certaines fonctionnalités, une **foire aux questions** et un **glossaire**. Une aide spécifique est prévue dans le système, indiquée au moyen d'icônes «i» sur lesquelles vous pouvez cliquer pour obtenir des informations complémentaires lors des différentes étapes d'utilisation.

Si vous avez besoin d'une aide supplémentaire ou si vous souhaitez formuler des observations sur l'IMI, veuillez contacter votre **coordonnateur IMI national (NIMIC)**, qui est chargé de veiller à la diffusion globale et au bon fonctionnement de l'IMI dans votre pays. Selon l'organisation du système dans votre pays, le NIMIC aura mis en place un **helpdesk national** ou plusieurs points de contact décentralisés. Vous trouverez ses coordonnées sur le site web et dans le système IMI.

La Commission européenne a également mis en place un **helpdesk IMI central**. Si le NIMIC ne peut pas résoudre un problème localement, il pourra contacter ce helpdesk à l'adresse suivante:

➤ **[imi-helpdesk@ec.europa.eu](mailto:imi-helpdesk@ec.europa.eu), ou l'appeler au 0032-2-2955470.**



## 2. Concepts fondamentaux



Ce chapitre présente un aperçu du fonctionnement du système IMI et de ses intervenants et décrit certains rôles assumés par les autorités compétentes et les utilisateurs.

### 2.1. Qu'est-ce que le système IMI?

En vertu de plusieurs dispositions législatives relatives au marché intérieur, les autorités compétentes au sein de l'Espace économique européen (EEE)<sup>1</sup> sont tenues d'aider leurs homologues d'autres pays en leur fournissant des informations. Certaines de ces dispositions couvrent également la communication entre les autorités des États membres et la Commission européenne. L'IMI est un outil électronique conçu pour permettre aux autorités compétentes de mener à bien cet échange quotidien d'informations. Il a été développé par la Commission européenne, en étroite coopération avec les États membres.

L'IMI est un système unique utilisé dans différents domaines législatifs, tels que la reconnaissance des qualifications professionnelles (directive 2005/36/CE) et la surveillance de la migration des fournisseurs de services et de la prestation transfrontalière de services (directive 2006/123/CE). Il sera prochainement élargi à d'autres domaines.

### 2.2. Comment fonctionne l'IMI?

L'IMI facilite l'échange d'informations entre les autorités compétentes en leur permettant de trouver facilement leurs homologues dans d'autres États membres et de communiquer rapidement et efficacement avec eux. Il permet de surmonter certains obstacles à la communication, en particulier les structures administratives différentes, les barrières linguistiques et la difficulté d'identifier les partenaires dans d'autres États membres.

#### ➤ Surmonter la barrière linguistique – L'art du possible

Afin de faciliter la communication entre les autorités compétentes en Europe, l'IMI utilise des listes de **questions et réponses prédéfinies et prétraduites**, disponibles dans toutes les langues officielles de l'UE. Un utilisateur d'une autorité italienne peut ainsi sélectionner une série de questions en italien et envoyer sa demande en Hongrie. L'utilisateur hongrois lira les questions dans sa langue et sélectionnera une réponse prétraduite. L'autorité italienne recevra sa réponse en italien.

Dans des cas plus complexes, les autorités devront fournir des informations complémentaires sous forme de **texte libre**. Pour minimiser les obstacles linguistiques éventuels, l'IMI propose deux niveaux d'aide:

- l'indication des langues comprises par les utilisateurs relevant de chaque autorité compétente;
- une traduction automatique en ligne pour certains couples de langues, qui permet de traduire de manière approximative le texte libre.

En tant qu'utilisateur IMI, il vous est recommandé d'utiliser, dans la mesure du possible, une langue que comprend l'autorité que vous contactez. **Rédigez vos messages le plus clairement possible et utilisez des phrases courtes**. N'oubliez pas que la traduction automatique ne peut donner qu'une idée approximative du texte original; à des fins juridiques, vous devrez peut-être obtenir une traduction officielle, en fonction du contexte.

(1) L'Espace économique européen (EEE) comprend tous les États membres de l'UE, ainsi que l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège.

L'IMI se compose de différents **modules** qui peuvent être utilisés indépendamment les uns des autres. Les principaux modules sont les suivants:

- un **répertoire des autorités compétentes** de l'EEE chargées d'appliquer au jour le jour la législation relative au marché intérieur. Ce répertoire est doté de fonctions de recherche multilingue;
- une procédure de traitement pour l'**échange d'informations** entre les autorités compétentes, qui se fonde sur des listes de questions et réponses prétraduites (chaque liste étant axée sur des législations couvertes par l'IMI), disponibles dans toutes les langues de l'UE. Cette procédure permet aux utilisateurs de joindre des documents à leurs demandes et de suivre l'évolution du traitement de leurs demandes d'informations;
- une procédure de traitement pour l'envoi, la réception et la diffusion des **alertes**, comme le prévoit la directive sur les services;
- un **répertoire des registres** tenus à jour par les autorités compétentes de l'EEE. Ce répertoire est également doté d'une fonction de recherche multilingue.

---

## 2.3. Qui sont les intervenants de l'IMI?

### 2.3.1. Autorités compétentes

Les **autorités compétentes** de l'EEE qui utilisent le système pour **échanger des informations** sont les principales utilisatrices de l'IMI. Il peut s'agir d'organismes publics ou d'organismes privés habilités par les États membres à effectuer certaines tâches liées à l'application de la législation relative au marché intérieur. Ces organismes peuvent opérer au **niveau national, régional ou local**.

### 2.3.2. Coordonnateurs IMI

Le système compte également un certain nombre de **coordonnateurs IMI** dont le rôle consiste à authentifier les autorités compétentes qui demandent l'accès au système, à fournir un appui technique et à s'assurer que les demandes émanant d'autres États membres reçoivent une réponse satisfaisante dans un délai raisonnable (= **rôle administratif**). Tout comme les autorités compétentes, les coordonnateurs peuvent aussi échanger des informations avec d'autres autorités enregistrées dans le système.

Les coordonnateurs IMI peuvent en outre coordonner les différentes procédures de traitement dans le système. Un État membre peut par exemple décider que toutes les demandes doivent être approuvées par un coordonnateur IMI avant d'être envoyées à un autre État membre (= **rôle lié au contenu**).

Chaque État membre dispose d'un coordonnateur IMI national (**NIMIC**). Toutefois, chacun est libre de nommer des coordonnateurs IMI délégués (**DIMIC**) pour effectuer une partie ou l'intégralité des tâches de coordination dans une division administrative, une région géographique ou un domaine législatif particulier. Lorsqu'un DIMIC régional est responsable de **tous** les domaines législatifs de sa région, il est appelé «**super-DIMIC**» ou **SDIMIC**. Un coordonnateur IMI responsable de l'ensemble d'un domaine législatif pour le compte d'un pays ou d'une région fédérale est appelé **LIMIC**.

### 2.3.3. Commission européenne

Le système IMI est hébergé par le Centre de calcul de la **Commission européenne**, situé au Luxembourg, qui en assure la maintenance. La Commission est responsable des traductions dont se sert le système et met un helpdesk à la disposition des États membres utilisant l'IMI.

---

## 2.4. Rôles assignés aux autorités dans l'IMI

Indépendamment de sa fonction administrative (coordonnateur IMI ou autorité compétente), une autorité enregistrée dans le système peut jouer un ou plusieurs rôles liés au contenu dans une procédure de traitement dont elle a obtenu l'accès. Le tableau ci-dessous donne un aperçu de ces rôles.

Rôle administratif	Rôle lié au contenu	
Type d'autorité / Rôle dans le domaine législatif	Rôle dans la procédure de traitement	
	Demande d'informations	Alertes
Rôle de coordonnateur NIMIC SDIMIC LIMIC DIMIC	Coordonnateur des demandes	Coordonnateur d'alertes Boîte de réception des alertes
Autorité compétente	Autorité chargée des demandes	Autorité chargée des alertes

Outre ces rôles, les coordonnateurs IMI peuvent exercer une ou plusieurs fonctions administratives parmi les suivantes: **coordonnateur-validateur** (le coordonnateur IMI qui enregistre et/ou valide une autorité dans le système) et **coordonnateur d'accès** (le coordonnateur chargé d'octroyer et de gérer l'accès d'une autorité à un domaine législatif spécifique et à la procédure de traitement correspondante). Chaque autorité dispose d'un coordonnateur-validateur et d'un coordonnateur d'accès par domaine législatif.

Pour en savoir plus sur les différents rôles administratifs, veuillez vous reporter au chapitre 9.1.1. **Les rôles liés au contenu sont définis pour chaque procédure de traitement** et sont décrits de manière détaillée aux chapitres 5 et 6.

Il convient de noter que le rôle d'une autorité lié au contenu **ne dépend pas** de son rôle administratif. Ainsi, par exemple, un ministère de l'administration publique peut à la fois être le NIMIC, exercer la fonction de l'autorité dans la procédure de traitement des demandes de qualifications professionnelles et être la boîte de réception des alertes dans la procédure de traitement des alertes pour la directive sur les services. De la même manière, une chambre de commerce et d'industrie nationale peut à la fois être un DIMIC pour la directive sur les services, le coordonnateur des demandes dans la procédure de traitement des échanges d'informations, et l'autorité chargée des alertes dans la procédure de traitement des alertes.

## 2.5. Rôles des utilisateurs

Chaque autorité ou coordonnateur enregistré désigne au sein de l'autorité une ou plusieurs personnes physiques en tant qu'utilisateurs du système. **Chaque utilisateur doit être enregistré** dans l'IMI et reçoit un certain nombre de **droits** qui déterminent sa capacité d'action au sein du système.

Les autorités enregistrées étant extrêmement variées, tant par leur taille que par leur mode d'organisation, le système IMI offre une grande souplesse. On trouvera d'un côté une autorité traitant un petit nombre de demandes et n'ayant désigné qu'un ou deux utilisateurs pour effectuer la totalité des tâches au sein du système (il est **recommandé d'enregistrer au moins deux utilisateurs** afin d'assurer la relève en cas de congés ou de maladie); de l'autre, une autorité de grande envergure (ordre des médecins, par exemple), qui sera dotée d'un important service chargé de la reconnaissance des qualifications professionnelles et qui pourra être amenée à traiter un nombre élevé de demandes d'informations. Dans ce cas, elle devra enregistrer plusieurs utilisateurs IMI et les doter de compétences clairement définies.

Chaque utilisateur IMI enregistré ne peut dépendre que d'une seule autorité compétente ou d'un coordonnateur unique.

Le tableau suivant présente un aperçu de tous les rôles des utilisateurs disponibles dans le système. Certains sont généraux car ils ne concernent pas une procédure de traitement particulière, tandis que d'autres sont propres à un module dans un domaine législatif.

Généralités	Demandes d'informations	Alertes
Administrateur local de données	Visualiseur des demandes	Visualiseur d'alertes
Administrateur de données (uniquement pour les coordonnateurs, par domaine législatif)	Gestionnaire des demandes Assignateur	Gestionnaire d'alertes Transmetteur d'alertes (uniquement pour les coordonnateurs)
Utilisateur de base	Arbitre (uniquement pour les coordonnateurs)	

Les rôles généraux des utilisateurs sont expliqués au chapitre 4 (administrateur local de données et utilisateur de base) et au chapitre 9.1 (administrateur de données). Les rôles spécifiques liés à la procédure de traitement des demandes d'informations sont expliqués au chapitre 5.2.2. Voir aussi le chapitre 6.2.3 concernant les rôles des utilisateurs liés à la procédure de traitement des alertes.

## 3. Accès au système IMI



Ce chapitre explique comment fonctionne la procédure d'enregistrement dans l'IMI, en particulier si vous vous enregistrez à la suite d'une invitation d'un coordonnateur IMI (= auto-enregistrement).

Il explique également la marche à suivre pour se connecter à l'IMI, qui est identique pour tous les utilisateurs du système.

L'IMI étant une application en ligne sécurisée, seules les **autorités compétentes enregistrées** y ont accès. Les coordonnateurs IMI sont chargés d'identifier les autorités qui devraient utiliser le système et de les enregistrer. Un coordonnateur peut décider d'enregistrer une nouvelle autorité compétente ou inviter l'autorité à s'enregistrer dans le système.

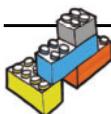
### 3.1. Enregistrement dans le système

L'enregistrement se fait en plusieurs étapes au cours desquelles des informations sur la nouvelle autorité devront être communiquées. Ces étapes sont très similaires, que l'enregistrement soit effectué par un coordonnateur ou par l'autorité elle-même. En cas d'auto-enregistrement, quelques étapes supplémentaires, décrites ci-dessous, sont prévues.

#### 3.1.1. Enregistrement par un coordonnateur IMI

Dans la plupart des cas, un coordonnateur IMI enregistrera votre autorité dans le système. Vous aurez probablement été en contact avec votre coordonnateur au préalable, et vous lui aurez transmis certaines données, telles que des informations générales sur votre autorité, ainsi que le nom de la personne qui sera enregistrée en tant que premier utilisateur de l'autorité.

Une fois que le coordonnateur aura enregistré votre autorité, il vous contactera pour vous communiquer votre nom d'utilisateur. Vous devrez ensuite vous connecter au système pour vérifier que les données enregistrées concernant votre autorité sont correctes.



- > Si vous êtes le premier utilisateur de votre autorité, nous vous invitons à lire les parties consacrées à l'administration locale de données (chapitre 4).
- > Si vous êtes un coordonnateur IMI, nous vous invitons à lire le chapitre 9, qui contient des lignes directrices sur l'auto-enregistrement, l'enregistrement d'autorités et l'enregistrement de coordonnateurs IMI.

#### 3.1.2. Auto-enregistrement: lignes directrices à l'intention des autorités compétentes

En fonction des domaines de compétence de votre autorité, un coordonnateur IMI peut vous inviter à vous enregistrer dans le système pour un ou plusieurs domaines législatifs et procédures de traitement qu'il coordonne.

##### 3.1.2.1. Invitation à s'enregistrer dans l'IMI

L'invitation à s'enregistrer vous sera communiquée par un **courriel** indiquant le nom du coordonnateur IMI ayant soumis l'invitation, ainsi que son adresse électronique.

Le message comprendra également un **lien** renvoyant à la page consacrée à l'enregistrement dans l'IMI et un **code d'enregistrement**, nécessaire pour démarrer la procédure. Le code d'enregistrement n'est valable que **30 jours**. Vous recevrez un rappel cinq jours avant l'expiration du code si vous n'avez pas encore effectué l'enregistrement.

### 3.1.2.2. Auto-enregistrement: la procédure pas à pas

#### > Contrôle de sécurité

Avant de commencer la procédure d'enregistrement, vous devrez passer un contrôle de sécurité, c'est-à-dire taper un code généré de manière aléatoire affiché à l'écran (le «captcha»). Vous devrez également introduire le code d'enregistrement reçu par courriel.

Le contrôle de sécurité peut échouer pour les raisons suivantes: le code d'enregistrement n'est pas valide (par ex. s'il a expiré), le coordonnateur a retiré l'invitation à s'enregistrer ou le code a déjà été employé par un autre utilisateur au sein de votre autorité. Si votre code d'enregistrement n'est pas accepté, veuillez contacter le coordonnateur qui vous a invité afin qu'il vous envoie une nouvelle invitation.

#### > Introduction des données concernant l'autorité

Une fois passé le contrôle de sécurité, le système vous guidera à travers une série d'écrans vous demandant d'introduire les informations concernant votre autorité. Il s'agit notamment de son nom, de son adresse et d'informations relatives à ses domaines de compétence. Vous trouverez plus d'informations sur les données concernant l'autorité au chapitre 4.

#### > Coordonnées du premier utilisateur

Vous devez enregistrer le premier utilisateur en même temps que votre autorité. Celui-ci pourra se connecter au système une fois que l'enregistrement sera validé. Veuillez vous assurer que **l'adresse électronique de l'utilisateur est correcte** car d'importantes informations lui seront envoyées par courriel à l'issue de l'enregistrement.

Par défaut, le premier utilisateur recevra des droits d'«administrateur local», ainsi que les rôles spécifiques liés aux procédures de traitement pour lesquels son autorité a été invitée à s'enregistrer.

#### > Paramètres concernant les domaines législatifs

L'IMI vise à faciliter la mise en œuvre d'un certain nombre de dispositions relatives à la législation sur le marché intérieur. Lorsqu'il vous invitera à vous enregistrer, le coordonnateur indiquera les domaines législatifs auxquels vous devriez avoir accès. Lors de la procédure d'auto-enregistrement, vous devrez fournir des renseignements sur les compétences de votre autorité dans chacun de ces domaines. Pour cela, vous devrez choisir dans une liste les **mots-clés** décrivant le mieux ces compétences. Veuillez noter que, par défaut, le système vous attribuera le rôle d'«autorité compétente» au niveau législatif. Avant de valider votre enregistrement, votre coordonnateur-validateur peut décider d'attribuer un autre rôle à votre autorité.

#### > Clôturer l'auto-enregistrement

Avant de clôturer l'auto-enregistrement, le système affichera un **résumé** des données introduites à chacune des étapes précédentes. Celui-ci comprendra un **nom d'utilisateur** généré automatiquement pour le premier utilisateur enregistré au sein de votre autorité. Une fois l'enregistrement validé par le coordonnateur, le premier utilisateur devra s'en servir pour se connecter au système.

Afin de s'assurer que vous conserverez le nom d'utilisateur et les données introduites lors de l'auto-enregistrement, le système vous demandera d'**imprimer** le résumé ou de le **sauvegarder** sur votre ordinateur sous forme de document Word. Vous ne pourrez clôturer la procédure qu'après avoir imprimé ou sauvegardé le résumé.

### 3.1.2.3. Que se passe-t-il après l'enregistrement?

Une fois l'enregistrement terminé, vous recevrez un courriel confirmant que les données concernant votre autorité ont été **enregistrées dans l'IMI**. Ce message comprendra un **résumé** des informations introduites (à l'exception du nom d'utilisateur).

Une fois averti de la fin de la procédure d'enregistrement, le coordonnateur sera invité à **valider** la nouvelle autorité enregistrée.

Vous serez alors informé par courriel que votre autorité a **accès à l'IMI**. Ce courriel expliquera dans le détail la procédure de connexion et comprendra un hyperlien renvoyant au matériel d'apprentissage disponible en ligne.

## 3.2. Connexion au système

Pour pouvoir vous connecter au système, vous devez être un **utilisateur enregistré** et disposer des trois informations suivantes: un nom d'utilisateur, un mot de passe et un code de sécurité.

### 3.2.1. Nom d'utilisateur et mot de passe provisoire

Dès que vous serez enregistré en tant qu'utilisateur, votre administrateur local de données vous communiquera votre **nom d'utilisateur**. Si vous êtes le premier utilisateur du système au sein de votre autorité, vous le recevrez par le coordonnateur IMI qui aura enregistré votre autorité. Le nom d'utilisateur est transmis en dehors du système (par téléphone ou en mains propres).

Si vous enregistrez votre autorité à la suite d'une invitation d'un coordonnateur IMI, votre nom d'utilisateur vous sera communiqué à la fin de la procédure d'auto-enregistrement (voir également le chapitre 3.1.2.2).

Une fois que vous serez enregistré en tant qu'utilisateur, vous recevrez deux messages électroniques automatiquement générés par le système. Le premier contient les **instructions** pour se connecter au système. Vous recevrez (dans les 48 heures après votre enregistrement) un second message contenant votre **mot de passe provisoire**. Si vous êtes le premier utilisateur au sein de votre autorité, ce message contiendra également des explications sur les données et les paramètres que vous devrez mettre à jour lors de la première connexion.

### 3.2.2. Première connexion au système IMI

Pour vous connecter la première fois, introduisez votre nom d'utilisateur et le mot de passe provisoire. Le système vous demandera de choisir un nouveau mot de passe. Conservez-le dans un endroit sûr!

Lorsque vous aurez changé le mot de passe, le système vous demandera de créer et de confirmer un **code de sécurité** à 12 caractères. Ce code doit combiner des lettres, des chiffres et des symboles. Conservez-le dans un endroit sûr!

### 3.2.3. Connexions ultérieures

Muni de votre nom d'utilisateur, de votre mot de passe et du code de sécurité, vous pouvez vous connecter à tout moment. À chaque connexion, vous devrez introduire le nom d'utilisateur, le mot de passe et 3 caractères du code de sécurité choisis au hasard. Veuillez noter que le système fait la différence entre les majuscules et les minuscules.

### 3.2.4. Nom d'utilisateur, mot de passe ou code de sécurité incorrects

Vous avez droit à cinq tentatives pour vous connecter. Si le nom d'utilisateur, le mot de passe ou le code de sécurité n'est pas introduit correctement après cinq essais, votre compte sera bloqué et votre mot de passe devra être réinitialisé.

#### > Vous avez oublié votre nom d'utilisateur

Si vous ne vous rappelez plus votre nom d'utilisateur, contactez un administrateur local de données au sein de votre autorité. Celui-ci vous le communiquera sans passer par le système.

Si vous êtes le seul administrateur local de données au sein de votre autorité, ou si vous ne parvenez pas à contacter votre administrateur local et que vous avez oublié votre nom d'utilisateur, demandez conseil à votre coordonnateur IMI (responsable de l'accès de votre autorité au système).

#### > Vous avez oublié votre mot de passe ou votre code de sécurité

Si vous avez oublié votre mot de passe ou votre code de sécurité, contactez l'administrateur local de données de votre autorité. Celui-ci le réinitialisera. Vous recevrez un message électronique automatique avec votre nouveau mot de passe provisoire. Vous pourrez vous connecter en suivant les instructions du chapitre 3.2.2.

Si vous avez oublié votre mot de passe ou votre code de sécurité, et que vous êtes le seul administrateur local de données de votre autorité, contactez votre coordonnateur IMI. Celui-ci le réinitialisera. Vous recevrez un message électronique automatique contenant votre nouveau mot de passe provisoire. Vous pourrez vous connecter en suivant les instructions du chapitre 3.2.2.



## 4. Gérer votre autorité dans l'IMI



Ce chapitre explique le rôle de l'administrateur local de données et la procédure à suivre pour mettre à jour les informations concernant votre autorité et ses utilisateurs dans le système. Il décrit également les informations détenues sur chaque autorité et la manière dont elles doivent être mises à jour.

Une fois enregistrée dans le système, **chaque autorité est responsable de la gestion locale de ses données**. Les «administrateurs locaux de données» sont très importants à cet égard. Ils assument l'un des rôles généraux des utilisateurs dans le système.

### ➤ Rôle de l'utilisateur: administrateur local de données

Les utilisateurs dotés de droits d'administrateur local de données peuvent mettre à jour les données concernant leur autorité et enregistrer d'autres utilisateurs pour leur autorité. Ils peuvent modifier les droits des utilisateurs et réinitialiser les mots de passe de tous les utilisateurs relevant de leur autorité.

Le premier utilisateur d'une autorité compétente reçoit par défaut le rôle d'administrateur local de données. Ce paramètre peut être modifié et le rôle assigné à un autre utilisateur. Il est également possible d'avoir plusieurs administrateurs locaux de données en assignant ce rôle à d'autres utilisateurs.

### 4.1. Données et compétences des autorités

#### 4.1.1. Informations générales concernant votre autorité

Il est important de tenir à jour les informations concernant votre autorité. Les utilisateurs du système dans d'autres États membres pourront ainsi plus facilement rechercher l'autorité qu'ils souhaitent contacter et les messages électroniques automatiques seront envoyés à la bonne adresse.

Les informations générales concernant votre autorité comprennent:

##### > Le nom de l'autorité et sa dénomination officielle

Vous devrez indiquer la **dénomination officielle** de votre autorité lorsque vous vous enregistrerez dans le système. Il ne vous sera plus possible de modifier cette dénomination après l'enregistrement. Si le nom n'est pas correct, veuillez en informer le coordonnateur IMI responsable de l'enregistrement de votre autorité, qui pourra le modifier.

Le système permet en outre à chaque autorité de choisir sa propre **dénomination officielle**, c'est-à-dire un nom qui rend clairement compte de ses activités. Cette dénomination est traduite dans toutes les langues officielles de l'UE. Elle doit être à la fois concise et précise, pour permettre de trouver plus facilement l'autorité recherchée.

##### > Description de l'autorité

Il est peu probable que la dénomination officielle suffise pour rendre clairement compte des activités de votre autorité. Vous pouvez ajouter une **brève description** de votre autorité dans votre langue officielle et l'IMI fournira la traduction en ligne. Vous pouvez par exemple indiquer s'il s'agit d'une autorité locale, régionale ou nationale, ses principaux domaines d'activité et ses responsabilités dans ces domaines. La description ne doit porter que sur les aspects concernant leur rôle dans l'IMI.

#### > Langues parlées

Le système vous permet de mentionner toutes les **langues comprises** par votre autorité. Bien que des séries de questions et réponses prétraduites soient prévues dans le système, il arrive que des utilisateurs d'autres pays souhaitent ajouter une question ou un commentaire en texte libre. Dans ce cas, il leur est très utile de savoir quelles sont les langues comprises par votre autorité.

#### > Coordonnées

Vous serez également invité à fournir des coordonnées de base concernant votre autorité, dont l'**adresse**, le **numéro de téléphone** et le **site web**, ainsi que l'adresse électronique à laquelle elle peut être contactée. Veillez à ce que cette adresse électronique soit vérifiée régulièrement, car elle servira à communiquer d'importantes informations entre le système et votre autorité.

### 4.1.2. Domaines de compétence

Afin d'aider les autres utilisateurs IMI à trouver les autorités compétentes à contacter dans d'autres États membres, chaque autorité doit fournir des informations plus détaillées sur ses domaines de compétence. Vous pouvez décrire votre domaine de compétence en sélectionnant des entrées parmi les domaines d'activité économique et politique prédéfinis.

Les **domaines d'activité économique** reposent sur la nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne, ou NACE, qui propose un classement de toutes les activités économiques. Les **domaines politiques** se fondent sur une liste recensant tous les domaines politiques d'intérêt européen et sont également classés selon un ordre hiérarchique. Pour chaque liste, vous pouvez choisir une ou plusieurs entrées pour définir les compétences de votre autorité.

Il se peut que vous n'y trouviez pas l'équivalent exact des domaines de compétence de votre autorité. Nous vous recommandons d'être pragmatique et de choisir la combinaison qui caractérise le mieux les domaines d'activité économique et politique de votre autorité.

Vous pouvez également indiquer que votre autorité dispose d'une **compétence horizontale générale**, par exemple dans tous les domaines économiques et politiques d'une zone géographique donnée. C'est le cas des municipalités dans certains États membres, par exemple. Dans le système IMI, ce paramètre est appliqué par défaut à tous les NIMIC et super-DIMIC.

### 4.1.3. Domaine législatif et paramètres de la procédure de traitement

#### 4.1.3.1. Informations descriptives concernant le domaine législatif

Vous devez également fournir des informations sur les compétences de votre autorité dans chaque domaine législatif auquel elle a accès.

Pour vous aider, l'IMI propose une **liste de mots-clés** pour chaque domaine. Vous devez choisir une entrée au moins pendant l'enregistrement de votre autorité. Les administrateurs locaux de données relevant de votre autorité doivent vérifier que les mots-clés choisis sont appropriés et les modifier si nécessaire.

Les NIMIC et les super-DIMIC sont associés par défaut à tous les mots-clés, car ils disposent d'une compétence horizontale. Ce paramétrage par défaut ne peut pas être modifié.

#### 4.1.3.2. Paramètres concernant les procédures de traitement

Pour chaque domaine législatif auquel elle a accès, une autorité compétente aura également accès à une ou plusieurs procédures de traitement correspondantes (pour les services, par exemple, il s'agira de la procédure de traitement des demandes d'informations et de la procédure d'alerte). En outre, pour chaque procédure de traitement, certains **paramètres** peuvent être activés pour définir les actions que l'autorité peut effectuer.

La plupart de ces paramètres sont définis par le coordonnateur-validateur au moment de l'enregistrement ou de la validation de l'autorité dans le système. Ils peuvent être modifiés ultérieurement par le coordonnateur d'accès (qui est responsable de l'accès au domaine législatif en question). Les paramètres concernant les procédures de traitement gérés par les coordonnateurs IMI sont expliqués plus en détail au chapitre 9.1.4.

En ce qui concerne la procédure de traitement des demandes d'informations, chaque autorité peut activer le **paramètre d'assignation**, qui permet d'attribuer les demandes entrantes et sortantes aux utilisateurs concernés au sein de la même autorité. Pour en savoir plus sur l'assignation, voir le chapitre 5.3.5.

### 4.1.3.3. Coordonnateurs associés

Chaque autorité compétente est associée à un ou plusieurs coordonnateurs de contenu pour chaque procédure de traitement à laquelle elle a accès. Dans le cas de la procédure de traitement des demandes, le **coordonnateur associé** pourra visualiser le contenu des échanges d'information de l'autorité, à l'exclusion des données à caractère personnel. Les coordonnateurs associés peuvent également jouer un rôle dans la **procédure d'arbitrage** ou **d'approbation** (voir les chapitres 5.3.6 et 5.3.7). Dans le cadre de la procédure d'alerte, un coordonnateur associé à une autorité chargée des alertes peut jouer le rôle de coordonnateur d'alertes (voir le chapitre 6.2).

Une autorité compétente peut être associée à plusieurs coordonnateurs pour un domaine législatif. Dans le module couvrant la directive sur les services, par exemple, un ordre régional des architectes pourra être associé à l'ordre national des architectes ou au ministère de l'économie. En fonction du contenu de chaque demande, l'autorité régionale peut décider d'associer l'un ou l'autre coordonnateur à cette demande.

Les coordonnateurs associés sont définis par le coordonnateur-validateur au moment de l'enregistrement ou de la validation de l'autorité dans le système. Ces relations peuvent être mises à jour ultérieurement par le coordonnateur d'accès de l'autorité pour un domaine législatif particulier. L'administrateur local des données de l'autorité peut aussi ajouter ou modifier ses coordonnateurs associés selon les besoins.

## 4.2. Gestion des utilisateurs

Chaque autorité enregistrée désignera au moins une personne en tant qu'utilisateur IMI. Le premier utilisateur de chaque autorité reçoit tous les droits pouvant être octroyés pour les modules IMI auxquels l'autorité a accès. Chaque utilisateur supplémentaire enregistré possède au moins des «**droits de base**». D'autres droits peuvent être octroyés à ces utilisateurs de base pour leur donner accès à des fonctions IMI supplémentaires. Ils peuvent rechercher une autorité compétente enregistrée dans le système et consulter le répertoire des registres de l'IMI.

Tout utilisateur disposant de droits d'administrateur local de données peut **enregistrer des utilisateurs supplémentaires** en fonction des besoins. Chacun d'eux recevra un certain nombre de droits qui détermineront sa capacité d'action au sein du système.

Pour enregistrer un nouvel utilisateur, vous devez introduire les informations suivantes:

- > nom et prénom;
- > principale langue de travail (dans laquelle l'utilisateur recevra, par courriel, toutes les communications importantes de la part du système);
- > adresse électronique: tous les messages automatiques générés par le système et intéressant l'utilisateur seront envoyés à cette adresse. Chaque nouvel utilisateur enregistré doit avoir sa propre adresse électronique;
- > numéro de téléphone (facultatif);
- > droits d'utilisateur: vous définissez les droits dont le nouvel utilisateur disposera dans chaque domaine législatif et procédure de traitement.

Il est possible de modifier les droits des utilisateurs à tout moment. En tant qu'administrateur local de données au sein de votre autorité, vous serez chargé de gérer les droits de tous les utilisateurs relevant de votre autorité. Veuillez noter qu'en fonction du rôle de l'autorité dans le système, certains rôles d'utilisateurs doivent être attribués à au moins un utilisateur relevant de cette autorité.

Les rôles des utilisateurs dans le cadre de la procédure de traitement des demandes d'informations sont expliqués au chapitre 5. En ce qui concerne les rôles liés à la procédure d'alerte (articles 29 et 32 de la directive sur les services), voir le chapitre 6.



## 5. Traitement des demandes



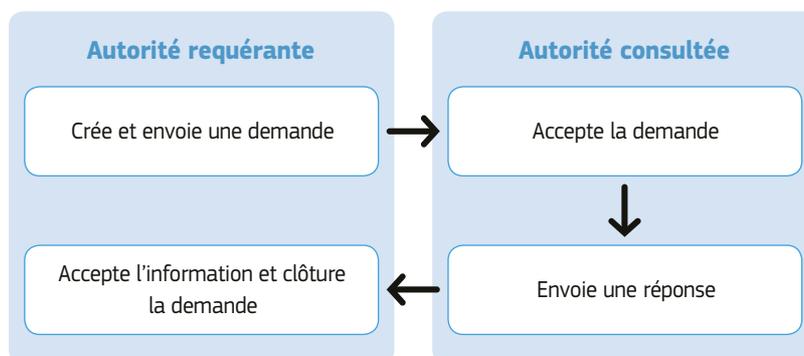
Ce chapitre explique comment traiter une demande d'informations dans le système IMI. Les principales étapes du processus y sont décrites, des étapes de base du traitement d'une demande à des procédures plus complexes, en passant par les différents intervenants, leur rôle et les paramètres qui déterminent leur capacité d'action. Vous y apprendrez comment suivre l'évolution de vos demandes et créer des rapports, ainsi que le rôle des coordonnateurs dans ce contexte.

Une des fonctions principales du système IMI est d'aider les autorités des différents États membres de l'EEE à échanger des informations. Le module IMI qui permet aux autorités de communiquer directement entre elles s'appelle la **procédure de traitement des demandes**. Une demande spécifique envoyée au moyen du système est appelée **demande d'informations** ou simplement **demande**.

### 5.1. Cycle de vie de la demande

Le cycle de vie d'une demande comprend quatre étapes:

1. Une autorité compétente enregistrée dans le système pour la procédure de traitement des demandes peut **créer et envoyer une demande d'informations** à un homologue dans un autre État membre. Le contenu de la demande dépend du domaine législatif et de la situation spécifique. L'autorité qui envoie la demande est appelée **l'autorité requérante**.
2. L'autorité compétente qui reçoit la demande d'informations vérifie son contenu, notamment les questions posées et certaines données relatives au sujet traité (aucune donnée personnelle ne s'affiche avant la prise en charge d'une demande). L'**autorité consultée** décide si elle est compétente pour traiter la demande et, dans l'affirmative, elle **l'accepte**.
3. L'autorité consultée répond à toutes les questions posées dans la demande et **envoie la réponse** à l'autorité requérante.
4. Celle-ci vérifie les réponses communiquées et, si elle les trouve satisfaisantes, elle **clôture la demande**.



Le cycle de vie de la demande peut inclure d'autres étapes, par exemple lorsque l'autorité requérante n'est pas satisfaite d'une réponse et demande un complément d'informations. Si l'autorité consultée confirme qu'elle ne peut pas fournir le complément d'informations demandé, la demande peut être transmise à un coordonnateur IMI afin de lui demander son avis. Vous trouverez dans ce chapitre de plus amples informations sur les **autres procédures de traitement** d'une demande d'informations.

## 5.2. Intervenants dans une demande et leur rôle

### 5.2.1. Rôles des autorités dans le cadre d'une demande

Les autorités qui ont accès à la procédure de traitement des demandes exercent un rôle d'**autorité chargée des demandes** ou de **coordonnateur des demandes**. Ces rôles sont définis pour chaque domaine législatif et sont indépendants de ceux que l'autorité concernée peut jouer par ailleurs dans l'IMI.

#### 5.2.1.1. Autorité chargée des demandes

L'autorité compétente qui détient le rôle d'«autorité chargée des demandes» peut envoyer et recevoir des demandes d'informations portant sur un domaine législatif particulier. Elle doit être associée à au moins un coordonnateur des demandes. Si elle est associée à plusieurs coordonnateurs, elle doit sélectionner celui qui est compétent pour chaque demande.

#### 5.2.1.2. Coordonnateur des demandes

Un coordonnateur des demandes peut être associé à l'autorité compétente qui a accès à la procédure de traitement des demandes. Il peut intervenir en cas de problème dans le traitement d'une demande concernant une autorité dont il coordonne les activités. Son intervention dépend des paramètres fixés pour la procédure de traitement, comme cela est expliqué aux chapitres 5.3.6 et 5.3.7. De plus, les coordonnateurs des demandes peuvent envoyer et recevoir des demandes.

### 5.2.2. Rôles des utilisateurs dans le cadre d'une demande

#### 5.2.2.1. Gestionnaire des demandes

Un utilisateur qui détient des droits de gestionnaire des demandes peut envoyer et répondre à des demandes d'informations au nom de son autorité. Il peut aussi rechercher une autorité compétente enregistrée dans le système et voir des informations partielles concernant les demandes d'autres autorités dans son pays. Ce profil d'utilisateur peut être endossé par toute autorité ayant accès à la procédure de traitement des demandes, y compris celles qui exercent la fonction de coordonnateur des demandes. Chaque autorité ayant accès à la procédure de traitement des demandes doit disposer d'au moins un gestionnaire des demandes.

#### 5.2.2.2. Visualiseur des demandes

Un visualiseur des demandes peut consulter, sauvegarder et imprimer le contenu intégral des demandes auxquelles son autorité a accès (y compris les données personnelles), mais il n'est pas autorisé à effectuer une action.

#### 5.2.2.3. Assignateur

Il peut arriver que des autorités compétentes disposant d'un grand nombre d'utilisateurs souhaitent assigner les demandes entrantes à l'un ou l'autre de ses gestionnaires, en fonction du domaine traité ou d'autres critères. Par exemple, une autorité chargée de l'enregistrement des professions peut disposer de plusieurs équipes traitant les demandes provenant de différents pays. La procédure d'assignation permet d'attribuer à l'équipe compétente toute nouvelle demande reçue via l'IMI.

L'assignateur peut attribuer des demandes. Lorsque l'autorité active la procédure d'assignation, elle doit disposer d'au moins un assignateur. Le ou les administrateurs locaux de données de l'autorité reçoivent automatiquement les droits d'assignateur. Ils peuvent décider d'octroyer ces droits à un ou plusieurs autres utilisateurs.

#### 5.2.2.4. Arbitre

Un arbitre est un utilisateur relevant d'un coordonnateur des demandes qui participe à la procédure d'arbitrage. Cette procédure consiste à faire intervenir les coordonnateurs en cas de désaccord entre les autorités compétentes à propos d'un échange d'informations. Les coordonnateurs des demandes indiquent s'ils souhaitent participer aux procédures d'arbitrage. Dans l'affirmative, l'arbitre examine la demande et la réponse, et indique s'il juge cette dernière satisfaisante. Les arbitres peuvent voir le contenu des demandes concernant des autorités coordonnées, à l'exception des données personnelles. Chaque autorité doit disposer d'au moins un arbitre exerçant le rôle de coordonnateur des demandes.

## 5.3. Traitement des demandes dans l'IMI

### 5.3.1. Créer et envoyer des demandes

Pour créer et envoyer une demande d'informations dans le système, vous devez détenir des droits de **gestionnaire des demandes** pour le domaine législatif concerné.

Si votre autorité a accès à plusieurs domaines législatifs dans lesquels le module des demandes est utilisé, vous devrez sélectionner le domaine concerné pour chaque demande.

### ➤ Rechercher une autorité compétente

Une étape importante lors de la création d'une demande consiste à identifier l'autorité que vous devez contacter. Plusieurs **critères de recherche** sont prévus pour vous aider. Vous pouvez par exemple utiliser des listes de mots-clés pour chaque domaine couvert par l'IMI. Ces listes sont les mêmes que celles utilisées pour l'enregistrement des autorités.

Vous pouvez également effectuer votre recherche en utilisant vos propres mots-clés. La recherche en texte libre permet uniquement de rechercher des termes exacts et tient compte des caractères spéciaux. Par exemple, si vous recherchez une préfecture en France, vous ne la trouverez pas si vous tapez «prefecture» (sans accent). Vous trouverez des informations plus détaillées sur le fonctionnement de la recherche en texte libre en cliquant sur l'icône «i» dans le système.

Si vous ne trouvez pas l'autorité compétente à laquelle vous pensez devoir adresser votre demande, vous pouvez envoyer celle-ci à un coordonnateur IMI dans l'État membre destinataire qui est responsable du domaine législatif ou de la région qui vous intéresse.

Pour chaque demande, vous devrez donner des informations sur le cas en question, dont certaines sont obligatoires.

Il se peut que vous deviez **justifier** l'envoi de votre demande et fixer un **délai de réponse indicatif**. Avant d'accepter votre demande, l'autorité consultée peut accepter ce délai ou en proposer un autre.

L'IMI propose des listes de questions prédéfinies regroupées en catégories (= **séries de questions**). Si plusieurs séries de questions s'appliquent à un domaine législatif, vous devez choisir celle qui contient les questions que vous voulez envoyer à votre homologue. Une seule série de questions peut être choisie par demande.

Vous devez sélectionner **au moins une question** dans la série choisie. Vous pouvez ajouter des commentaires en texte libre si nécessaire.

### ➤ Texte libre

L'IMI vous permet d'introduire des commentaires après chaque question prédéfinie. Pour chaque texte libre, vous devez indiquer la langue utilisée, ce qui permettra à l'autre autorité d'utiliser le service de traduction automatique pour obtenir une traduction approximative de votre commentaire.

Vous verrez également à l'écran les langues qui sont parlées par l'autre autorité. Dans la mesure du possible, il est recommandé d'écrire vos commentaires dans l'une d'elles afin de faciliter la communication et d'avoir recours le moins possible à la traduction automatique.

Vous pouvez également **joindre un ou plusieurs documents** et poser des questions liées à ces pièces jointes.

Lorsque vous introduisez les données requises pour une nouvelle demande, vous pouvez à tout moment la **sauvegarder à l'état de projet** et la reprendre plus tard. Vous trouverez vos projets de demandes dans votre liste d'actions relatives aux demandes.

## 5.3.2. Traiter les demandes entrantes

Un message électronique avertit votre autorité de la réception d'une demande. Ce message est envoyé à tous les utilisateurs disposant de droits de traitement des demandes ou, si votre autorité applique la procédure d'assignation (voir chapitre 5.3.5), à tous les utilisateurs disposant de droits d'assignateur. Un message électronique est aussi envoyé à l'adresse électronique de votre autorité.

### 5.3.2.1. Accepter une demande

En tant que gestionnaire des demandes, vous pouvez accepter les nouvelles demandes envoyées à votre autorité. Vous les verrez apparaître dans votre liste d'actions, avec le statut «*En attente d'acceptation*».

À l'ouverture d'une nouvelle demande, vous trouverez un résumé des principales informations la concernant, à l'**exception des données personnelles**, qui vous permettraient d'identifier la personne faisant l'objet de la demande (par exemple le titulaire de la profession). Tant que vous n'avez pas accepté d'être responsable de la demande au nom de votre autorité,

vous ne serez pas confirmé en tant qu'autorité consultée et vous ne pourrez donc pas identifier le titulaire de la profession. Les documents joints à la demande (certificats ou diplômes, p. ex.) pouvant contenir des données personnelles, vous ne serez **pas en mesure de voir les pièces jointes** avant d'accepter la demande.

Vous pourrez en revanche voir **les questions et commentaires contenus dans la demande, y compris ceux qui sont liés aux pièces jointes**, avant de l'accepter.

Si vous estimez que le délai indiqué par l'autorité requérante ne peut pas être tenu, vous pouvez **proposer une autre date**.

Si votre autorité est associée à plusieurs coordonnateurs des demandes, vous devrez **sélectionner le coordonnateur compétent** avant d'accepter une nouvelle demande. Par exemple, si votre autorité exerce des compétences dans le domaine du tourisme et des services de restauration, et si la demande concerne la restauration, vous devrez sélectionner le coordonnateur responsable de ce secteur. Si nécessaire, vous pouvez changer de coordonnateur des demandes à une étape ultérieure du cycle de vie de la demande.

### ➤ Refuser une demande

Il se peut que, dans des circonstances exceptionnelles, une autorité compétente décide de **refuser** directement une demande. Cette option ne sera proposée qu'aux autorités compétentes qui en ont reçu l'autorisation de la part de leur coordonnateur IMI. Les coordonnateurs IMI ont aussi la possibilité de refuser une demande au nom de leur État membre. Lorsqu'une demande est refusée, son traitement est clôturé directement. **Vous ne pouvez refuser une demande que si vous êtes certain qu'aucune autre autorité de votre État membre n'est compétente en la matière.** Si vous refusez une demande, vous devrez justifier votre décision.

#### 5.3.2.2. Répondre à une demande

Dès que vous avez accepté une demande, vous pouvez voir toutes les informations et les documents la concernant. Vous pouvez répondre à chaque question en choisissant parmi une liste de **réponses prédéfinies** ou en introduisant **vos propres commentaires**.

Veillez noter que le système permet aux deux autorités concernées par une demande de communiquer entre elles **avant l'envoi de la réponse**. L'autorité consultée peut par exemple demander des informations ou des documents supplémentaires sur le cas en question, ou proposer de communiquer certaines informations avant l'envoi de la réponse proprement dite. L'autorité requérante peut de son côté vouloir ajouter d'autres informations ou clarifier certains points soulevés par son homologue. Cette communication s'effectue au moyen de **messages structurés** qui peuvent être ajoutés à la demande. Lorsqu'un nouveau message est sauvegardé par une des autorités, son homologue reçoit un courriel l'informant que de nouvelles informations ont été ajoutées à la demande.

Les deux autorités compétentes peuvent également **joindre des documents supplémentaires** à la demande au cours du traitement. Des commentaires prédéfinis leur permettront d'expliquer l'utilité de ces documents pour le cas en question.

#### 5.3.2.3. Transmettre une demande

Il se peut qu'en vérifiant les informations concernant une demande, vous constatiez que votre autorité n'est pas compétente pour y répondre. Dans ce cas, vous pouvez **transmettre** la demande à une autre autorité compétente ou au coordonnateur IMI de votre État membre. Vous devrez justifier votre décision. Dès que vous avez transmis une demande, vous n'en êtes plus responsable. L'autorité requérante sera informée par courriel qu'une nouvelle autorité consultée a été invitée à y répondre.

Il est également possible de transmettre la demande après l'avoir acceptée. **Si vous transmettez une demande qui a été acceptée, tous vos projets de réponses ou de commentaires seront perdus.**

#### 5.3.2.4. Scinder une demande

Dans certains cas, il se peut que vous constatiez que votre autorité n'est compétente que pour une partie du contenu de la demande. Vous pourrez par exemple répondre à une des questions, mais vous ne serez pas compétent pour traiter les autres questions. Dans ce cas, vous pouvez **scinder la demande** en transmettant une ou plusieurs questions à une autre autorité compétente ou au coordonnateur IMI de votre État membre. Vous pouvez aussi transmettre un ou plusieurs documents joints à la demande originale, mais une copie du document transmis sera conservée dans la demande originale. Vous devrez justifier votre décision.

Dès que vous avez scindé la demande, vous n'êtes plus responsable des questions transmises et ne devez répondre qu'aux autres questions. Vous conserverez l'accès à toutes les pièces jointes à la demande originale. Les questions et pièces jointes que vous transmettez constitueront une nouvelle demande distincte de la demande initiale.

L'autorité requérante sera informée par courriel que sa demande a été scindée et qu'une nouvelle autorité consultée a été invitée à répondre à certaines questions contenues dans sa demande.

### 5.3.3. Clôturer une demande

En tant que gestionnaire des demandes envoyées par votre autorité, vous serez informé par courriel dès qu'une réponse a été apportée à une demande. Une copie de ce courriel sera envoyée à l'adresse électronique de votre autorité et la demande apparaîtra également dans votre liste d'actions relatives aux demandes.

Vous pouvez alors **vérifier les réponses** aux questions posées dans votre demande et prendre connaissance des éventuels **commentaires** en texte libre ajoutés par l'autorité consultée. La réponse peut aussi contenir des **pièces jointes**, que vous pouvez consulter.

Si vous avez posé des questions à propos des pièces jointes annexées à votre demande, n'oubliez pas de vérifier les réponses (ainsi que les commentaires éventuels) reçues.

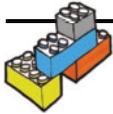
Une fois que vous avez examiné la réponse faite à votre demande et que vous en êtes satisfait, vous devez l'indiquer. Si vous acceptez la réponse, la demande est alors **clôturée**. Il est important de la clôturer car après un certain délai suivant la clôture, les éventuelles données personnelles contenues dans la demande seront supprimées du système. Pour en savoir plus sur la protection des données dans le système IMI, voir le chapitre 10.

Si vous clôturez une demande mais estimez ensuite que vous avez besoin d'informations complémentaires sur le même sujet, vous pouvez utiliser l'option «copier la demande», qui est expliquée au chapitre 5.3.8.

### 5.3.4. Demander et fournir un complément d'informations

#### 5.3.4.1. Demander un complément d'informations (autorité requérante)

En tant que gestionnaire des demandes au sein d'une autorité requérante, il se peut que vous estimiez qu'une réponse n'est pas satisfaisante. Dans ce cas, vous pouvez **demandeur un complément d'informations** auprès de l'autorité consultée. Vous devrez justifier votre décision.



> **Seules les questions originales posées dans votre demande peuvent faire l'objet d'une demande de complément d'informations. Si vous souhaitez poser de nouvelles questions sur le même sujet, vous devez d'abord clôturer la demande initiale, puis utiliser la fonction «copier la demande» pour créer une nouvelle demande.**

Si l'autorité consultée **accepte de fournir un complément d'informations**, vous recevrez une nouvelle réponse. Si elle vous satisfait, vous pourrez alors clôturer la demande.

Si l'autorité consultée **refuse de fournir un complément d'informations**, plusieurs cas de figure sont possibles. Vous pouvez par exemple accepter la justification fournie par l'autorité consultée et décider de **clôturer la demande**. Vous pouvez également réaffirmer que ce complément d'informations est nécessaire, auquel cas vous devez **transmettre la demande** à un coordonnateur des demandes pour lui demander son avis. Ce cas de figure est décrit de manière plus détaillée au chapitre 5.3.6.

#### 5.3.4.2. Traitement d'une demande de complément d'informations reçue par l'autorité consultée

Si une autorité requérante n'est pas satisfaite de la réponse fournie, elle peut vous envoyer une demande de complément d'informations. Le système avertira par courriel le gestionnaire des demandes qui, au sein de votre autorité, a effectué la dernière action concernant la demande. Une copie de ce courriel sera envoyée à l'adresse électronique de votre autorité. Le gestionnaire des demandes verra également apparaître la demande dans sa liste d'actions.

##### > Accepter une demande de complément d'informations

Si vous estimez pouvoir fournir le complément d'informations demandé, vous devez **accepter** la demande, qui restera dans votre liste d'actions jusqu'à l'envoi du complément d'informations. L'autorité requérante clôturera ensuite la demande si elle estime que votre nouvelle réponse est satisfaisante.

##### > Rejeter une demande de complément d'informations

Si vous n'êtes pas en mesure de fournir les informations manquantes, vous pouvez **rejeter** la demande de complément d'informations. Vous devrez justifier votre décision.

L'autorité requérante examinera votre justification et, si elle l'accepte, elle **clôturera la demande**. Si en revanche, elle juge votre justification insuffisante, elle peut décider de **transmettre la demande** à un coordonnateur IMI afin d'obtenir son avis (pour plus de détails sur la procédure d'arbitrage, voir le chapitre 5.3.6).

### 5.3.5. Procédure d'assignation

La **procédure d'assignation** permet à des autorités comptant un grand nombre d'utilisateurs, ou dotées de diverses compétences réparties entre plusieurs utilisateurs, d'attribuer des demandes d'informations à un ou plusieurs gestionnaires des demandes, en fonction du sujet traité ou d'autres critères. Cette procédure peut être activée et désactivée par les administrateurs locaux de données de l'autorité.

L'utilisateur doit détenir des droits **d'assignateur** pour pouvoir attribuer et réattribuer les demandes relevant de l'autorité.

Une demande peut être attribuée à toute étape de son cycle de vie.

#### 5.3.5.1. Assignation des demandes entrantes

Lorsqu'une autorité reçoit une nouvelle demande, le ou les assignateurs sont informés par courriel. Les nouvelles demandes apparaissent également dans leur liste d'actions. Les assignateurs peuvent ouvrir la demande, prendre connaissance de son contenu (à l'exception des données personnelles concernant le titulaire de la profession) et l'attribuer à un ou plusieurs gestionnaires.

Lorsqu'une demande est attribuée à un gestionnaire ou réattribuée à un autre gestionnaire des demandes, un message automatique est envoyé à ce dernier afin de l'en informer.

Seuls les gestionnaires des demandes à qui la demande a été attribuée peuvent effectuer une action en rapport avec cette demande. Tous les autres gestionnaires de demandes ont accès à l'intégralité des informations relatives à la demande, mais ils ne peuvent effectuer aucune action en rapport avec celle-ci au nom de leur autorité.

#### 5.3.5.2. Assignation des demandes sortantes

Lorsqu'un gestionnaire des demandes crée une nouvelle demande, il en devient automatiquement le gestionnaire attribué. L'assignateur de l'autorité ne peut attribuer la demande à d'autres gestionnaires des demandes que lorsqu'elle a été sauvegardée à l'état de projet. S'il ne le fait pas, le gestionnaire des demandes qui a créé la demande restera le seul gestionnaire attribué et il sera le seul à pouvoir effectuer une action en rapport avec cette demande.

#### 5.3.5.3. Application de la procédure d'assignation par le coordonnateur IMI

Les coordonnateurs IMI peuvent également décider d'appliquer la procédure d'assignation pour attribuer des demandes auxquelles ils sont associés en tant qu'autorité requérante ou consultée. Lorsqu'ils exercent le rôle de coordonnateur des demandes, ils doivent aussi attribuer les demandes qui doivent être approuvées ou qui leur ont été transmises pour avis.

Seuls des utilisateurs détenant des **droits d'arbitrage** pourront se voir attribuer une demande nécessitant l'approbation ou l'intervention de leur autorité en qualité de coordonnateur des demandes. Ils seront habilités à effectuer les actions nécessaires (approuver ou non l'envoi d'une demande ou d'une réponse, ou l'absence de complément d'informations). Tous les autres arbitres ont accès aux demandes mais ne peuvent effectuer aucune action.

### 5.3.6. La procédure d'arbitrage

Si l'autorité requérante maintient sa demande de complément d'informations, elle peut demander à son coordonnateur (= **coordonnateur de l'autorité requérante**) et à celui de l'autorité consultée (= **coordonnateur de l'autorité consultée**) d'intervenir en tant qu'arbitres. C'est ce que l'on appelle la procédure d'**arbitrage**.

Les coordonnateurs des demandes indiquent s'ils souhaitent participer aux procédures d'arbitrage. Les scénarios suivants sont possibles en fonction des différents paramètres établis:

#### 1. Le coordonnateur de l'autorité requérante est le seul à accepter d'exercer un droit d'arbitrage

L'autorité requérante invitera son coordonnateur à donner son avis.

S'il estime que la réponse n'est pas satisfaisante, il renverra la demande à l'autorité consultée. Celle-ci pourra reconsidérer sa décision antérieure et accepter de fournir un complément d'informations, ou maintenir sa position et clôturer la demande.

Si le coordonnateur de l'autorité requérante ne partage pas l'avis de l'autorité requérante et estime que la réponse est satisfaisante, il clôturera la demande.

#### 2. Le coordonnateur de l'autorité consultée est le seul à accepter d'exercer un droit d'arbitrage

Dans ce cas, la demande transmise par l'autorité requérante sera directement présentée au coordonnateur de l'autorité consultée pour obtenir son avis.

S'il estime que la réponse n'est pas satisfaisante, il renverra la demande à l'autorité consultée. Celle-ci pourra reconsidérer sa décision antérieure et accepter de fournir un complément d'informations, ou maintenir sa position initiale, auquel cas la procédure d'arbitrage sera relancée.

Si le coordonnateur de l'autorité consultée ne partage pas l'avis de l'autorité requérante et estime que la réponse est satisfaisante, il clôturera la demande.

### 3. Les deux coordonnateurs acceptent d'exercer un droit d'arbitrage

Tout d'abord, l'autorité requérante transférera la demande au coordonnateur de l'autorité requérante. Si celui-ci estime que la réponse n'est pas satisfaisante, il renverra la demande au coordonnateur de l'autorité consultée. L'intervention des deux coordonnateurs est décrite aux points (1) et (2) ci-dessus.

### 4. Aucun des deux coordonnateurs n'accepte d'exercer un droit d'arbitrage

Dans ce cas, les deux autorités compétentes doivent régler le cas sans l'intervention de leurs coordonnateurs. L'autorité requérante peut inviter une seconde fois l'autorité consultée à lui fournir un complément d'informations. L'autorité consultée peut décider de reconsidérer sa décision antérieure et accepter de fournir un complément d'informations, ou maintenir sa position initiale et clôturer la demande.

## 5.3.7. La procédure d'approbation

Certains États membres ont décidé, conformément à certaines procédures administratives nationales, que les coordonnateurs IMI devaient garder un certain degré de contrôle sur les demandes envoyées et reçues de la part des autorités qu'ils coordonnent.

Chaque coordonnateur doit déterminer s'il appliquera la procédure d'approbation aux demandes et/ou aux réponses des autorités qu'il coordonne, et pour quelles autorités il y aura recours. Le chapitre 9.1.4 explique comment définir les paramètres pour cette procédure.

Si une autorité est **soumise à la procédure d'approbation** et que son coordonnateur des demandes doit **approuver les demandes**, les nouvelles demandes créées par cette autorité seront d'abord envoyées au coordonnateur afin d'être examinées et approuvées avant d'être envoyées à l'autorité consultée.

De même, si une autorité est soumise à la procédure d'approbation et que son coordonnateur des demandes doit **approuver les réponses**, toutes les réponses que cette autorité voudra donner ne seront pas directement envoyées à son homologue mais seront d'abord examinées et approuvées par le coordonnateur.

Si un coordonnateur décide de ne pas approuver une nouvelle demande ou réponse, celle-ci sera renvoyée à l'autorité compétente afin d'être modifiée selon les suggestions du coordonnateur. La demande ou réponse modifiée sera ensuite renvoyée au coordonnateur afin d'être réexaminée et approuvée.

## 5.3.8. Copier des demandes

Le système IMI permet aux utilisateurs de **créer de nouvelles demandes à partir de demandes existantes**. Cette opération peut être utile, par exemple si vous devez envoyer une demande à une autorité que vous avez déjà contactée sur le même sujet, ou si vous devez poser les mêmes questions que dans une demande préalable. Vous pouvez également poser de nouvelles questions concernant un sujet déjà traité si vous avez besoin de compléments d'informations sur un cas qui a déjà été clôturé dans l'IMI.

Pour utiliser cette fonction, vous devez **ouvrir la demande** qui va vous servir de point de départ pour votre nouvelle demande. Sélectionnez ensuite les données à copier dans la nouvelle demande, par ex. l'autorité à contacter, les questions ou les pièces jointes. Dès que la nouvelle demande a été créée, vous pouvez y ajouter les autres informations nécessaires.

Une autorité compétente peut copier toute demande qu'elle a envoyée ou reçue, quel que soit le statut de cette demande.

## 5.3.9. Conserver une trace des demandes

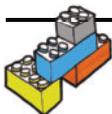
L'IMI vous permet facilement de conserver une trace des demandes envoyées et reçues par votre autorité au moyen de la liste d'actions correspondante et des messages électroniques automatiques.

### 5.3.9.1. Liste d'actions relative aux demandes

La **liste d'actions relative aux demandes** contient les demandes vous invitant, en tant qu'utilisateur, à **effectuer une action**. Seuls les gestionnaires des demandes au sein des autorités compétentes et les gestionnaires des demandes ou superviseurs relevant des coordonnateurs IMI y ont accès. Si votre autorité applique la procédure d'assignation, une nouvelle demande entrante ou une demande qui vous aura été attribuée pour la première fois apparaîtra dans la liste d'actions

du ou des utilisateurs disposant de droits d'assignation. Une fois que l'assignateur aura attribué la demande à un ou plusieurs utilisateurs détenant des droits de gestionnaire des demandes ou des droits d'arbitrage, la demande apparaîtra dans leur liste d'actions.

Selon le statut de la demande en attente, les actions à effectuer seront différentes: l'accepter et y répondre, consulter une réponse, clôturer une demande, etc. En tant que coordonnateur, vous devrez dans certains cas approuver une nouvelle demande et y répondre avant qu'elle soit envoyée, ou intervenir dans le cadre d'une procédure d'arbitrage. La liste d'actions relative aux demandes comprend aussi les projets de demandes de votre autorité.



> **Veillez à vérifier régulièrement votre liste d'actions concernant les demandes afin de vous assurer que vos échanges d'informations sont effectués dans les délais impartis, et que vous respectez l'obligation qui vous incombe de coopérer avec vos homologues dans l'UE.**

### 5.3.9.2. Rechercher des demandes

À tout moment, chaque autorité a accès à l'ensemble de ses demandes entrantes et sortantes, y compris les projets de demandes, les demandes en cours et les demandes clôturées. L'IMI permet aux utilisateurs d'identifier les demandes sur la base de différents critères de recherche, tels que le statut de la demande, la date à laquelle elle a été envoyée ou reçue, ou le pays qui a reçu ou envoyé une demande. Les coordonnateurs des demandes peuvent aussi rechercher des demandes pour lesquelles ils exercent un rôle de coordonnateur associé.

### 5.3.9.3. Messages électroniques automatiques

Le système IMI comporte une fonction de message électronique automatique qui informe les utilisateurs concernés par une demande d'informations lorsqu'ils doivent effectuer une action, ou en cas de nouvel élément important concernant une demande.

Les messages électroniques automatiques informent brièvement l'utilisateur de l'action à effectuer et contiennent un lien vers l'IMI. Ces messages ne mentionnent jamais d'informations sur la demande en tant que telle.

En cas de **nouvelle demande entrante**, deux cas de figure sont possibles:

- > **l'autorité n'applique pas la procédure d'assignation**: un message électronique automatique est envoyé à tous les utilisateurs qui détiennent des droits de gestionnaires des demandes, avec copie à l'adresse électronique de l'autorité;
- > **l'autorité applique la procédure d'assignation**: un message électronique automatique est envoyé aux utilisateurs détenant des droits d'assignation, avec copie à l'autorité. Une fois que l'assignateur a attribué la demande à un ou plusieurs gestionnaires des demandes, ceux-ci reçoivent un message électronique automatique les informant qu'une nouvelle demande est en attente d'acceptation.

Tous les messages ultérieurs liés à une demande seront envoyés au gestionnaire des demandes **qui a effectué la dernière action**, avec copie à l'autorité.

En ce qui concerne les **demandes sortantes**, l'autorité requérante est informée, par exemple lorsque sa demande est totalement ou partiellement transmise à une autre autorité consultée, ou lorsque la réponse a été donnée.

Comme les deux autorités concernées peuvent communiquer entre elles en utilisant la rubrique «Commentaires», les gestionnaires des demandes seront informés par courrier électronique chaque fois qu'un nouveau commentaire sera introduit par l'autre autorité.

Si une demande est **transmise à un coordonnateur IMI pour la première fois**, deux cas de figure sont possibles:

- > **le coordonnateur n'applique pas la procédure d'assignation**: un message électronique automatique lui est envoyé. Si les arbitres relevant du coordonnateur n'ont pas accès à cette adresse, la personne chargée de gérer la boîte électronique doit les informer (p. ex. en transmettant le message ou par tout autre moyen) qu'une nouvelle demande leur a été transmise et qu'elle figure dans leur liste d'actions concernant les demandes;
- > **le coordonnateur applique la procédure d'assignation**: un message électronique automatique est envoyé à l'utilisateur investi de ces droits, avec copie au coordonnateur. Une fois que l'assignateur a attribué la demande à un ou plusieurs gestionnaires des demandes, ceux-ci reçoivent un message électronique automatique les informant qu'une nouvelle demande leur a été transmise.

Tous les messages ultérieurs liés à la demande seront automatiquement envoyés à l'arbitre qui a effectué la dernière action, avec copie au coordonnateur.

### 5.3.10. Rapports

Il se peut que les autorités compétentes souhaitent conserver une trace des demandes reçues ou envoyées au moyen de l'IMI. L'IMI permet aux utilisateurs de créer, de sauvegarder électroniquement et d'imprimer des rapports concernant les demandes IMI. Cette fonction est disponible à toutes les étapes du cycle de vie d'une demande, y compris au stade de projet et après la clôture de la demande.

Différents types de rapports peuvent être créés, notamment:

- > **un rapport complet contenant les données personnelles:** ce type de rapport contient toutes les données enregistrées dans l'IMI dans le cadre d'une demande: des informations sur l'autorité requérante et l'autorité consultée, sur le titulaire de la profession (y compris les données personnelles), sur les questions posées et les réponses fournies, les commentaires en texte libre ou les questions et commentaires portant sur les pièces jointes;
- > **un rapport complet sans aucune donnée personnelle:** ce rapport est similaire au rapport précédent mais ne contient aucune des données personnelles enregistrées concernant le titulaire de la profession;
- > **un rapport personnalisable:** il se peut que vous souhaitiez produire un rapport ne contenant que certaines parties d'une demande. Le système vous propose une liste d'options, telles que les informations relatives à l'autorité requérante/consultée, les informations sur le titulaire de la profession, les questions posées, etc. Ce rapport ne contiendra que les éléments que vous aurez sélectionnés;
- > **un rapport à l'attention du titulaire de la profession:** ce rapport peut être créé à la demande du titulaire de la profession qui souhaite consulter les informations le concernant qui ont été échangées au moyen de l'IMI;
- > **formulaire de consentement à l'attention du titulaire de la profession:** outre les données incluses dans le rapport à l'attention du titulaire de la profession, ce rapport contient une clause de non-responsabilité et un formulaire de consentement que le titulaire de la profession peut signer afin de donner son accord pour l'échange de ses données personnelles.

Tous les utilisateurs ayant accès à la procédure de traitement des demandes peuvent créer des rapports portant sur les demandes de son autorité. Si vous ne détenez que des droits d'assignateur ou de visualiseur, vous ne pourrez créer que des rapports ne contenant aucune donnée personnelle.

Les coordonnateurs des demandes peuvent aussi créer des rapports concernant les demandes des autorités compétentes auxquelles ils sont associés. Ces rapports ne contiennent jamais de données personnelles. Les rapports sont disponibles pendant 30 jours dans la section correspondante de votre panneau d'activités.

#### ➤ Rapports certifiés dans l'IMI

Les utilisateurs IMI ont la possibilité de demander des rapports certifiés concernant leurs demandes IMI. Ils doivent pour cela introduire une demande de signature électronique qui sera générée par le serveur. La signature électronique apposée sur les rapports IMI est établie sur la base d'un certificat digital agréé délivré par l'entreprise belge Certipost au représentant légal de la direction générale du marché intérieur et des services de la Commission européenne.

Cette signature électronique est conforme à la norme PadES (signatures électroniques avancées PDF). Elle garantit l'authenticité, l'intégrité et la non-répudiation des rapports sur les demandes d'informations générés par le système IMI.



## 6. Gérer les alertes

(articles 29 et 32 de la directive sur les services)



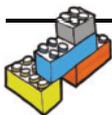
Ce chapitre couvre les aspects techniques de la gestion des alertes dans l'IMI. Il décrit les différents rôles endossés par les autorités et les utilisateurs au sein du mécanisme d'alerte, ainsi que l'utilisation des fonctions disponibles à chaque étape de la procédure. Il explique également comment mettre en place le système pour traiter efficacement les alertes.

Vous trouverez sur le site IMI d'autres informations sur les critères d'envoi des alertes et sur les différents cas de figure possibles.

### 6.1. Cycle de vie d'une alerte

Le cycle de vie d'une alerte comporte cinq étapes.

1. Toute autorité enregistrée pour la procédure d'alerte dans un État membre de l'Espace économique européen (EEE) peut **lancer** une alerte lorsqu'elle a connaissance de l'existence d'une activité de service dangereuse dans son domaine de compétence. Elle **soumet** l'alerte à un coordonnateur d'alertes de son État membre. Celui-ci la **vérifie** et la **diffuse** auprès d'autres États membres.
2. Dans chaque État membre destinataire, le coordonnateur d'alertes désigné en tant que «boîte de réception des alertes» **accuse réception** de l'alerte. Il la **transmet** aux coordonnateurs et autorités chargés des alertes de son pays. Il peut également **ajouter d'autres destinataires**.

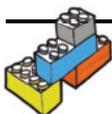


> Dans le contexte du mécanisme d'alerte, les expressions «*soumettre*» et «*transmettre*» renvoient toujours à des actions effectuées au sein d'un même État membre, tandis que «*diffuser*» se réfère à l'envoi d'informations d'un État membre vers d'autres États membres.

3. L'État membre d'établissement du prestataire de services concerné est chargé de **gérer la clôture** de l'alerte une fois le risque éliminé. S'il n'est pas connu, cette responsabilité incombe à l'État membre qui a lancé l'alerte.

Toute autorité ayant reçu l'alerte dans l'État membre d'établissement peut **lancer une proposition en vue de la clôture**. Toutes les autres autorités concernées par l'alerte dans ce pays peuvent soumettre des **commentaires sur la proposition de clôture**. Une fois qu'elles se sont mises d'accord, un coordonnateur d'alertes sélectionné (c.-à-d. le «**coordonnateur chargé de clôturer l'alerte**») peut **diffuser la proposition de clôture** aux autres États membres.

4. Tous les États membres ayant reçu l'alerte peuvent **s'opposer à sa clôture** s'ils disposent d'informations indiquant que le risque persiste. Les autorités chargées des alertes **soumettent** ces objections – en tant qu'informations supplémentaires – à un coordonnateur d'alertes, qui les **diffuse** auprès de tous les autres États membres concernés.

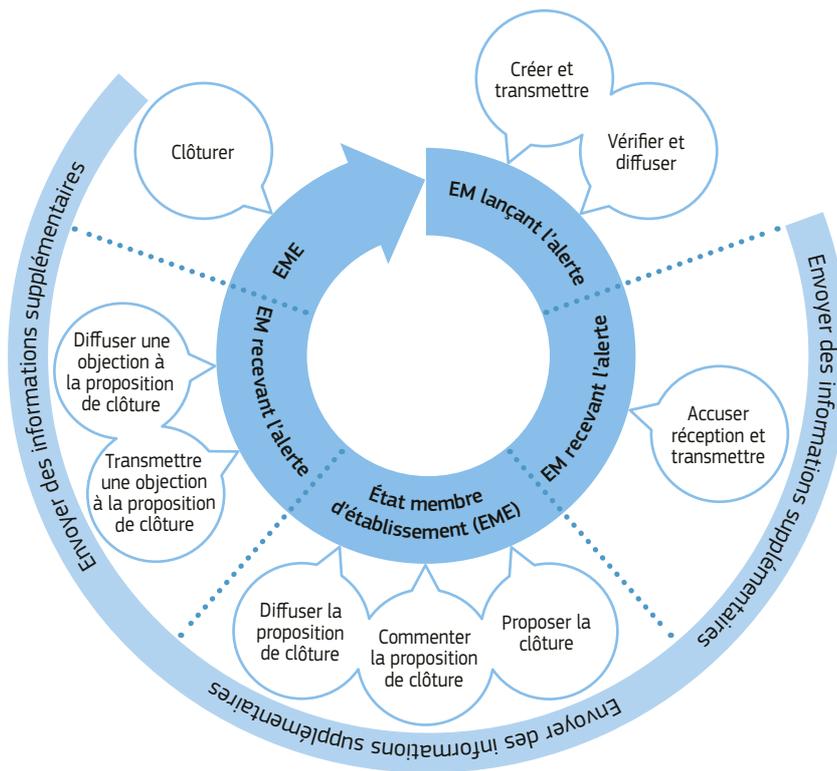


> Les autorités de l'État membre qui propose la clôture peuvent soumettre des «*commentaires*» avant que la proposition de clôture soit diffusée. Après la diffusion, les autorités d'autres États membres peuvent lui opposer des «*objections*».

5. Une fois que l'élimination du risque a été établie, le coordonnateur chargé de la clôture dans l'État membre d'établissement peut **clôturer** l'alerte.

Pendant toute la durée de la procédure et jusqu'à sa clôture, les États membres concernés peuvent ajouter à tout moment de nouvelles informations à l'alerte.

## Schéma du cycle de vie d'une alerte



## 6.2. Les intervenants et leur rôle

### 6.2.1. Rôle des autorités

Les autorités ayant accès à la procédure de traitement des alertes se voient attribuer, soit le rôle d'**autorité chargée des alertes**, soit celui de **coordonnateur d'alertes**. Au moins un coordonnateur par État membre sera choisi comme **boîte de réception des alertes**<sup>2</sup>. Ces rôles sont indépendants de ceux endossés par ailleurs par l'autorité. Ainsi, un coordonnateur IMI national (NIMIC) peut jouer le rôle d'autorité chargée des alertes, tandis qu'une autorité qui répond à un coordonnateur dans le cadre d'un échange d'informations classique peut jouer le rôle de coordonnateur d'alertes.

#### 6.2.1.1. Autorité chargée des alertes

L'autorité chargée des alertes possède généralement des compétences dans le domaine de la santé et de la sécurité des personnes, ou de l'environnement. Elle peut **lancer** une alerte et la **soumettre** au coordonnateur d'alertes auquel elle est liée. Elle peut également **recevoir** des alertes transmises par la boîte de réception ou par un coordonnateur d'alertes et y **réagir**. Elle peut **soumettre des propositions de clôture** ainsi que des **commentaires** à leur sujet. Si un État membre propose une clôture, elle peut **soumettre des objections** à son coordonnateur d'alertes.

#### 6.2.1.2. Coordonnateur d'alertes

Le coordonnateur d'alertes veille à ce que celles-ci ne soient diffusées qu'en cas de nécessité et traitées correctement. Il possède généralement des compétences dans les domaines de la santé et de la sécurité des personnes, ou de l'environnement. Il doit également avoir une bonne connaissance des structures administratives de son pays. Il peut **diffuser** des alertes auprès d'autres États membres et **ajouter des autorités et d'autres coordonnateurs d'alertes à la liste des destinataires**. Il peut également **diffuser des informations supplémentaires, y compris des objections à une clôture**, ainsi que des **propositions de clôture**. Le coordonnateur d'alertes peut en outre exercer toutes les fonctions d'une autorité chargée des alertes, c'est-à-dire qu'il peut, par exemple, lancer une alerte et la diffuser.

(2) Afin de garantir une bonne coordination et la protection des données, la Commission recommande de nommer une seule boîte de réception des alertes par État membre. Cependant, il est techniquement possible d'enregistrer plusieurs boîtes de réception (p. ex. une par région dans le cas d'un État membre fédéral).

### 6.2.1.3. Boîte de réception des alertes

Le coordonnateur désigné en tant que «boîte de réception des alertes» centralise la réception des alertes dans son État membre. Il **accuse réception** de l'alerte et la **transmet** aux coordonnateurs et aux autorités chargés des alertes de son État membre. Il veille à ce qu'elle ne soit transmise qu'aux intervenants compétents (coordonnateurs ou autorités). Il doit donc bien connaître les structures administratives de son État membre.

Il **reçoit** également automatiquement **toutes les alertes envoyées** par son État membre et garde ainsi une vue d'ensemble de toutes les alertes entrantes et sortantes.

Il dispose des mêmes moyens d'action que les coordonnateurs et les autorités chargés des alertes, c'est-à-dire qu'il peut également lancer des alertes, puis les diffuser, par exemple.

### 6.2.2. Approbation finale par les coordonnateurs d'alertes

L'IMI laisse aux États membres une certaine latitude dans la définition des relations entre les autorités et les coordonnateurs d'alertes. Les coordonnateurs (y compris ceux qui ont été désignés en tant que boîtes de réception des alertes) peuvent **modifier ou supprimer le contenu** des alertes ou les informations les concernant, avant de les diffuser. S'il est décidé qu'un coordonnateur d'alertes doit disposer de ce droit, il faut cocher une case dans ses **paramètres relatifs à la procédure d'alerte**, afin d'indiquer qu'il est habilité à donner l'**«approbation finale»** pour les alertes qu'il diffuse au nom de son État membre.

S'il ne dispose pas de l'approbation finale, l'autorité qui a lancé l'alerte conserve le droit de modifier ou de supprimer l'alerte et les informations la concernant qui ont été transmises mais non diffusées.

### 6.2.3. Rôles des utilisateurs

Lorsqu'une autorité peut accéder à la procédure d'alerte dans le module des services, l'utilisateur de cette autorité auquel a été confié le rôle d'**administrateur local de données** (qui est chargé d'enregistrer les utilisateurs et de mettre à jour les données concernant l'autorité) reçoit automatiquement tous les droits d'utilisateur concernant les alertes<sup>3</sup>. Il peut alors attribuer différents rôles d'utilisateur à ses collègues en fonction de la taille de l'autorité et de leurs responsabilités en matière d'alertes.

#### 6.2.3.1. Visualiseur d'alertes

Le «visualiseur d'alertes» peut **voir l'intégralité des informations concernant toutes les alertes** auxquelles son autorité a accès (y compris les données à caractère personnel qui y figurent). Il peut sauvegarder ou imprimer toutes les informations contenues dans les alertes mais il **ne peut pas agir**, c'est-à-dire qu'il ne peut pas lancer ou mettre à jour une alerte, ni proposer de la clôturer.

#### 6.2.3.2. Gestionnaire d'alertes

Le «gestionnaire d'alertes» est chargé de réagir aux alertes au nom de son autorité. Il peut **lancer** des alertes et les **soumettre** aux coordonnateurs d'alertes afin qu'elles soient diffusées. Il peut **recevoir** des alertes et y **réagir**, et également **soumettre des informations supplémentaires** concernant une alerte. Il peut présenter une proposition de clôture, formuler des commentaires sur les propositions de clôture soumises par d'autres autorités de son État membre et opposer des objections à une clôture proposée par un autre État membre. Il ne peut toutefois ni **diffuser** ni **transmettre** des alertes.

#### 6.2.3.3. Transmetteur d'alertes (uniquement pour les coordonnateurs d'alertes)

Le rôle de «transmetteur d'alertes» ne peut être confié qu'aux utilisateurs relevant d'un coordonnateur d'alertes. Le transmetteur d'alertes est chargé de **transmettre** les alertes dans son État membre et de **diffuser** les alertes et les informations concernant les alertes auprès d'autres États membres. Le transmetteur d'alertes relevant d'une boîte de réception des alertes **accuse réception** des alertes et les transmet aux coordonnateurs et autorités chargés des alertes de son pays. Le transmetteur d'alertes relevant d'autres coordonnateurs d'alertes décide quelles **autres autorités** de sa région ou de son domaine de compétence doivent recevoir l'alerte.

Les transmetteurs d'alertes peuvent **diffuser** les nouvelles alertes auprès d'autres États membres. Ils peuvent également soumettre et diffuser des informations supplémentaires sur les alertes en cours, y compris des objections à une clôture, ou diffuser le retrait d'une alerte et des propositions de clôture.

Si le coordonnateur d'alertes dispose du droit d'**approbation finale**, ses transmetteurs d'alertes peuvent **modifier le contenu** des alertes et les informations les concernant, avant de les diffuser. Ce paramètre leur permet également de **supprimer** l'alerte ou des informations la concernant, avant de la diffuser.

(3) Si plusieurs utilisateurs disposent de droits d'administrateur local de données, ils reçoivent tous des droits d'utilisateur pour les alertes.

### 6.2.3.4. Rôles mixtes

L'IMI permet aux utilisateurs d'endosser des rôles mixtes. Ainsi, l'utilisateur d'un coordonnateur d'alertes qui détient des droits de transmetteur d'alertes peut également disposer de droits de gestionnaire d'alertes, ce qui lui permet de **lancer, soumettre et diffuser des alertes**.

Il ne faut toutefois pas oublier que la soumission et la diffusion constituent des **actions distinctes**, qui doivent être exécutées séparément, même si c'est la même personne qui s'en charge.

#### Différences entre les gestionnaires d'alertes et les transmetteurs d'alertes – Répartition des rôles

		Gestionnaire d'alertes <i>(relevant d'une autorité chargée des alertes ou d'un coordonnateur d'alertes)</i>	Transmetteur d'alertes <i>(relevant uniquement d'un coordonnateur d'alertes)</i>
<b>Lancer une alerte</b>	Soumettre	✓	
	Diffuser		✓
<b>Ajouter des informations supplémentaires, y compris des demandes d'informations et des objections à une clôture</b>	Soumettre	✓	✓
	Diffuser		✓
<b>Retirer une alerte</b> <i>(uniquement l'autorité qui lance l'alerte et le coordonnateur)</i>	Soumettre	✓	
	Diffuser		✓
<b>Proposer la clôture d'une alerte</b> <i>(uniquement dans les États membres d'établissement)</i>	Soumettre	✓	
	Commenter	✓	✓
	Diffuser		✓
<b>Clôturer une alerte</b> <i>(uniquement le coordonnateur qui diffuse la proposition de clôture)</i>			✓

## 6.3. Gérer des alertes dans l'IMI

Les alertes ont un **cycle de vie** bien défini, qui comprend un certain nombre d'étapes de base et d'étapes supplémentaires dans certains cas. Le **statut** de l'alerte est automatiquement mis à jour et s'affiche à l'écran au fur et à mesure de chaque étape.

### 6.3.1. Envoyer une alerte

#### 6.3.1.1. Lancer et soumettre une alerte

Pour lancer une alerte, il faut être gestionnaire d'alertes au sein d'une autorité ou d'un coordonnateur d'alertes. Le gestionnaire d'alertes doit tout d'abord vérifier, au moyen d'une **liste de contrôle**, si les critères d'envoi d'une alerte sont remplis (pour en savoir plus sur ces critères, se reporter aux lignes directrices relatives au mécanisme d'alerte disponibles sur le site IMI). Le système IMI le guide tout au long de la procédure. Si tous les critères sont remplis, il saisit les **données du prestataire de services** responsable du danger éventuel et **décrit le cas**. Il peut aussi ajouter des pièces jointes. Dans la liste des coordonnateurs liés à son autorité, il **choisit le coordonnateur d'alertes** qui sera chargé de la diffuser. Il **sélectionne les États membres** auxquels elle doit être envoyée. S'il estime, d'après les informations dont il dispose, que certaines autorités des États membres sélectionnés doivent être prévenues, il l'indique dans le champ en texte libre.

Dès qu'un projet d'alerte est sauvegardé, il reçoit un **numéro**, quel que soit son état d'avancement. Son statut devient alors: **«Projet d'alerte»**.

Une fois qu'il a achevé toutes les étapes, le gestionnaire **soumet** l'alerte au coordonnateur d'alertes sélectionné. Le statut de l'alerte change et devient: **«Alerte soumise pour diffusion»**.

#### 6.3.1.2. Diffuser une alerte

Tous les transmetteurs d'alertes du coordonnateur d'alertes sélectionné sont informés par un message automatique qu'ils ont reçu une alerte à diffuser.

S'ils estiment que leur autorité n'est pas compétente pour décider si l'alerte doit être diffusée et qu'elle doit être envoyée à un autre coordonnateur d'alertes, ils peuvent la **transmettre** à ce dernier.

Une fois qu'un transmetteur d'alertes a accepté l'alerte, celle-ci porte le statut: **«Alerte en attente de diffusion»**.

Il doit **vérifier** que tous les critères sont bien remplis et que les informations sont correctes et complètes.

Si le coordonnateur d'alertes dispose du droit d'**approbation finale**, le transmetteur d'alertes peut **modifier le contenu** de l'alerte. Il peut également **supprimer l'alerte** s'il estime qu'elle ne doit pas être envoyée.

Si le coordonnateur d'alertes ne dispose pas de ce droit et qu'un transmetteur d'alertes découvre, par exemple, que des informations importantes manquent, il peut contacter l'autorité chargée des alertes sans passer par l'IMI et lui demander de modifier l'alerte. S'il estime que celle-ci ne doit en aucun cas être envoyée, il peut lui demander de la supprimer.

Qu'il dispose ou non du droit d'approbation finale, le transmetteur d'alertes peut toujours **ajouter des États membres destinataires** s'il pense que le risque pourrait également exister dans ces États membres.

Une fois qu'il est certain que l'alerte est prête à être envoyée, il la **diffuse** auprès des États membres sélectionnés. Chaque alerte est automatiquement envoyée à la Commission, comme le prévoit la directive sur les services.

L'alerte reçoit alors le statut: **«Alerte diffusée»**.

### 6.3.2. Modifier et rectifier une alerte

Une fois l'alerte diffusée, seul l'État membre qui l'a lancée peut modifier ou rectifier les informations qu'elle contient. S'il reçoit de nouvelles informations sur l'alerte, il peut:

- ajouter un **État membre destinataire**;
- modifier l'**État membre d'établissement** du prestataire de services<sup>4</sup>;
- modifier les **informations concernant le prestataire de services**;
- modifier la **description du cas**.

Seul le coordonnateur d'alertes qui a diffusé l'alerte peut ajouter un État membre destinataire et modifier État membre d'établissement. S'il dispose du droit d'approbation finale, il peut également modifier les informations concernant le prestataire de services et la description du cas, sinon, ce droit revient à l'autorité qui a lancé l'alerte.

Les modifications sont **appliquées automatiquement** à l'alerte et deviennent **immédiatement visibles** pour tous les destinataires. Il n'est pas nécessaire de diffuser à nouveau l'alerte.

Si l'État membre d'établissement a été modifié, tous les destinataires de l'alerte en sont informés par un message automatique.

### 6.3.3. Retirer une alerte

En dépit de toutes les précautions prises, il peut arriver qu'un État membre envoie une alerte en s'appuyant sur des informations ou des preuves erronées ou approximatives et qu'il s'en aperçoive plus tard. Dans ce cas, l'État membre qui a lancé l'alerte doit la **retirer**. Cette action peut être effectuée à n'importe quel stade du cycle de vie de l'alerte. Comme pour l'envoi, le retrait d'une alerte se fait en deux étapes. L'autorité qui l'a lancée **soumet une proposition de retrait** de l'alerte, qui prend le statut **«Retrait à diffuser»**.

Le coordonnateur d'alertes **diffuse le retrait** (le bouton «Diffuser» se trouve sous l'onglet **«Gestion des retraits»**). À partir de ce moment, l'alerte n'est plus active. Aucune nouvelle information ne peut être ajoutée et le destinataire n'a plus qu'une vision réduite de l'alerte. Celle-ci porte alors le statut **«Alerte retirée»**.

### 6.3.4. Gérer les destinataires d'une alerte

#### 6.3.4.1. Accuser réception d'une alerte

Les alertes diffusées arrivent dans la boîte de réception des alertes des États membres choisis comme destinataires, et à la Commission européenne<sup>5</sup>. Les transmetteurs d'alertes relevant d'une boîte de réception **accusent réception** des alertes. Ils sont informés par un message automatique de l'arrivée d'une nouvelle alerte, qui porte le statut **«Alerte en attente d'accusé de réception»**.

(4) Cette action n'est possible que si aucune proposition de clôture n'est en attente.

(5) Pour des raisons de protection des données, la Commission ne peut voir aucune donnée personnelle contenue dans une alerte.

### 6.3.4.2. Transmettre une alerte

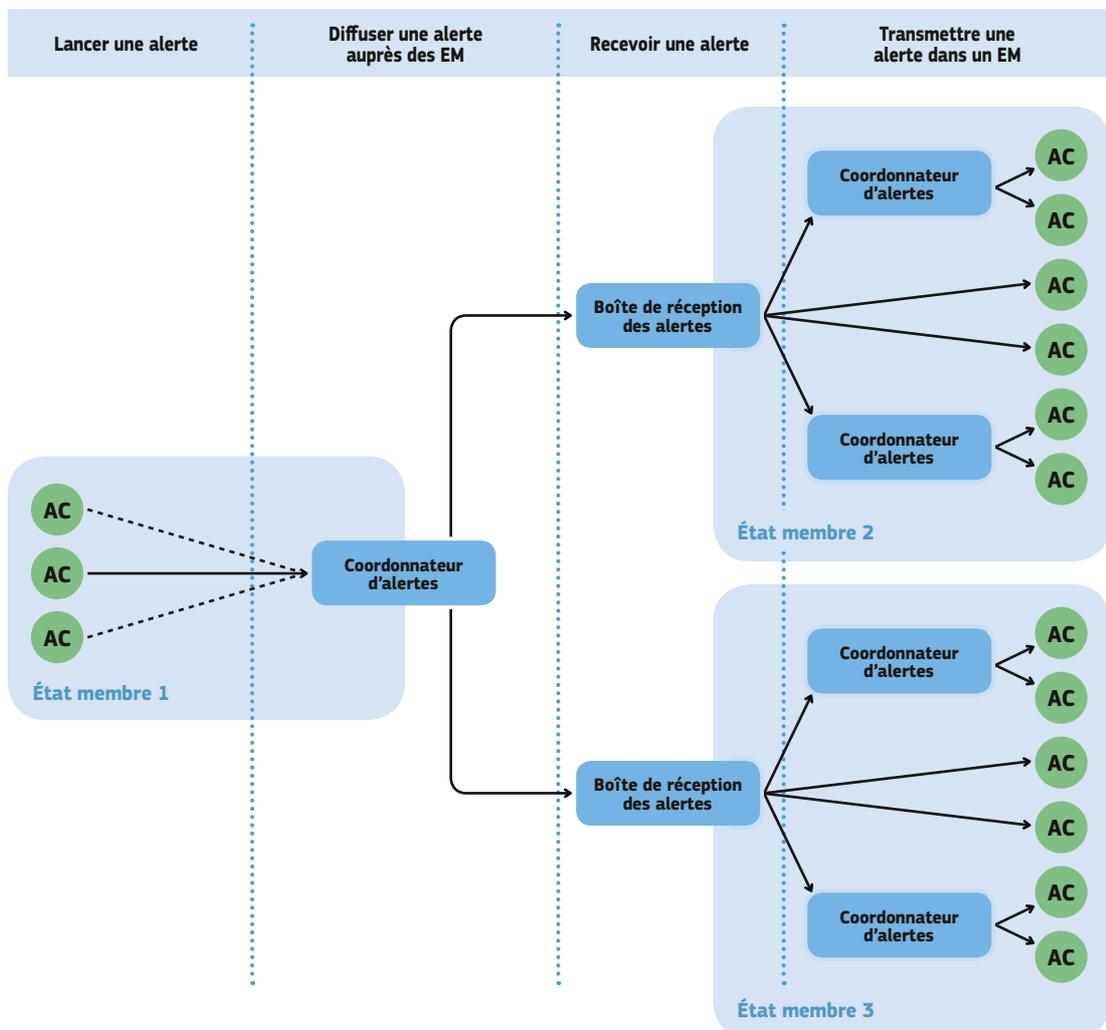
Les transmetteurs d'alertes sont chargés d'effectuer la **première transmission** d'une alerte arrivant dans la boîte de réception. Ils l'envoient aux coordonnateurs et aux autorités chargés des alertes concernés. Si l'État membre qui a lancé l'alerte a **suggéré de l'envoyer à certaines autorités**, les transmetteurs d'alertes vérifient le bien-fondé de cette demande et, s'ils sont d'accord, les ajoutent à la liste des destinataires.

Les transmetteurs d'alertes relevant des coordonnateurs d'alertes sélectionnés peuvent également **ajouter d'autres destinataires**.

Une fois l'alerte transmise, seuls les transmetteurs d'alertes relevant des boîtes de réception des alertes peuvent **supprimer des destinataires**. Ceux-ci ne peuvent être supprimés que s'ils n'ont encore effectué aucune action. Cela pourrait être le cas par exemple si un destinataire estime qu'une alerte ne concerne pas son autorité et qu'il en informe la boîte de réception des alertes. Une fois supprimée de la liste des destinataires, l'autorité ne sera pas informée des étapes ultérieures de la procédure.

Il est à noter que l'alerte est également **transmise dans l'État membre qui a lancé l'alerte**. La boîte de réception des alertes de cet État membre reçoit automatiquement toutes les alertes sortantes. Une fois l'alerte diffusée, la boîte de réception peut choisir **d'autres destinataires** dans son pays et leur transmettre l'alerte.

#### Envoyer et recevoir une alerte



### 6.3.5. Ajouter des informations supplémentaires

Un État membre qui participe à une alerte peut **ajouter des informations** à tout moment, p. ex. pour informer les autres États membres destinataires des mesures prises à l'encontre du prestataire de services concerné. De même, les États membres destinataires peuvent demander des éclaircissements à l'État membre qui a lancé l'alerte ou à un autre État membre destinataire qui a donné des informations sur l'alerte. Cette fonction d'ajout d'informations peut également servir à proposer à l'État membre responsable de clôturer l'alerte.

L'envoi et la demande d'informations supplémentaires se déroulent en **deux étapes**. Un gestionnaire ou un transmetteur d'alertes soumet les informations à un coordonnateur d'alertes, tandis qu'un transmetteur d'alertes relevant d'un coordonnateur d'alertes les vérifie et les diffuse.

Tous les gestionnaires et transmetteurs d'alertes des autorités participant à l'alerte sont informés par un message automatique de l'ajout de nouvelles informations.

### 6.3.6. Clôturer une alerte

Comme cela est expliqué dans les lignes directrices relatives au mécanisme d'alerte, l'**État membre dans lequel le prestataire de services est établi** est chargé de lancer la procédure de clôture. L'alerte doit être clôturée dès que le risque est éliminé.

Si l'État membre d'établissement est **inconnu**, l'État membre qui a lancé l'alerte est chargé de la clôture.

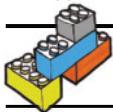
Cette action comporte deux étapes:

- toutes les autorités de l'État membre d'établissement indiquent si elles estiment que la clôture doit être proposée (**période de commentaires**);
- après la diffusion de la proposition de clôture, tous les autres États membres concernés peuvent opposer des objections à la clôture s'ils estiment que l'alerte doit rester active (**période d'objections**).

#### 6.3.6.1. Proposer la clôture d'une alerte

Les gestionnaires d'alertes des autorités destinataires de l'État membre d'établissement peuvent **proposer de clôturer l'alerte** s'ils constatent que le risque a disparu. La proposition de clôture peut être transmise à n'importe quel coordonnateur associé à l'autorité, qui devient alors le **«coordonnateur de clôture»**.

Dès qu'ils **transmettent la proposition** (sauf si l'action est effectuée par le coordonnateur de clôture), toutes les autres autorités de l'État membre d'établissement ayant reçu l'alerte sont informées par un message automatique qu'elles peuvent ajouter des commentaires. Si le coordonnateur de clôture dispose du droit d'approbation finale, il peut modifier ou supprimer à tout moment la proposition.



> Il est à noter que, les commentaires ne concernant qu'un seul État membre, l'intervention du coordonnateur d'alertes n'est pas nécessaire à ce stade.

Le statut de l'alerte est modifié et devient **«Proposition de clôture ouverte pour commentaires»**.

#### 6.3.6.2. Commentaires relatifs à une proposition de clôture

La proposition de clôture reste **ouverte aux commentaires** au sein de l'État membre d'établissement pendant un délai convenu par tous les États membres. Durant cette période, elle peut être **modifiée ou annulée**, soit par l'autorité ayant transmis l'alerte, soit par le coordonnateur de clôture (selon qu'ils disposent ou non du droit d'approbation finale).

Les transmetteurs d'alertes relevant du coordonnateur de clôture sont informés par courriel de la fin de la période de commentaires. À partir de ce moment, aucun commentaire ne peut plus être ajouté, mais la **proposition de clôture peut encore être modifiée ou supprimée**. Le statut de l'alerte est modifié et devient **«Proposition de clôture en attente de diffusion»**.

#### 6.3.6.3. Diffuser une proposition de clôture

Un transmetteur d'alertes relevant d'un coordonnateur de clôture **examine tous les commentaires** reçus et décide sur cette base de diffuser ou non la proposition de clôture auprès d'autres États membres.

S'il estime que l'alerte doit rester active, il peut **annuler la proposition de clôture** (si le coordonnateur d'alertes dont il relève dispose du droit d'approbation finale) ou demander à l'autorité ayant lancé l'alerte de l'annuler.

S'il estime que l'alerte doit être clôturée, il **diffuse la proposition** (le bouton «Diffuser» se trouve dans l'onglet **«Gestion des clôtures»**). Il peut choisir d'**inclure la totalité ou une partie des commentaires** reçus dans son État membre. Cette action génère un message automatique à destination de tous les gestionnaires et transmetteurs d'alertes ayant reçu l'alerte dans les États membres concernés, pour les informer que la clôture a été proposée. Le statut de l'alerte est modifié et devient **«Proposition de clôture ouverte pour objections»**.

#### 6.3.6.4. S'opposer à une proposition de clôture

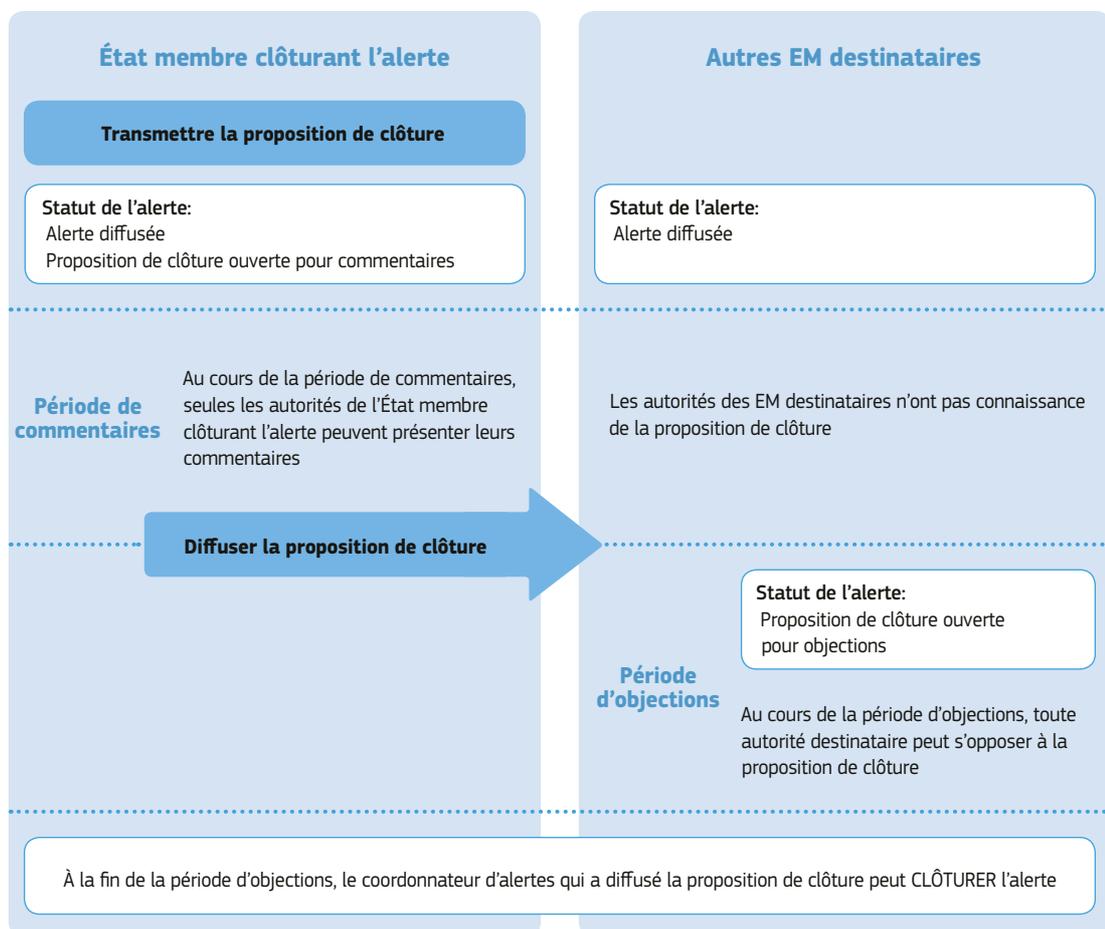
À ce stade, les autres États membres peuvent formuler des **objections** vis-à-vis de la clôture de l'alerte, pour autant qu'ils disposent d'informations indiquant que le risque persiste.

Le délai pour formuler des objections est également convenu avec tous les États membres. Durant cette période, les gestionnaires et les transmetteurs d'alertes relevant des autorités et des coordonnateurs d'alertes peuvent **soumettre des objections** à un coordonnateur d'alertes. Ils peuvent le faire **au moyen de la fonction «Informations supplémentaires»**, qui contient l'intitulé «Objection à une proposition de clôture».

La soumission et la diffusion des objections se déroulent **en deux étapes**, comme l'envoi d'informations supplémentaires. Un transmetteur d'alertes relevant d'un coordonnateur d'alertes décide si l'objection doit être **diffusée** auprès d'autres États membres. Une fois l'objection diffusée, tous les destinataires de l'alerte des États membres en sont informés par message automatique.

Les transmetteurs d'alertes relevant du coordonnateur de clôture de l'État membre d'établissement sont avertis par message automatique de l'expiration de la période d'objections.

#### Périodes de commentaires et d'objections



#### 6.3.6.5. Clôturer une alerte

Le coordonnateur de clôture de l'État membre d'établissement décide, en tenant compte des objections faites par d'autres États membres, s'il faut clôturer ou non l'alerte. Seul un transmetteur d'alertes relevant d'un coordonnateur de clôture peut **clôturer une alerte**.

Le statut de l'alerte change et devient **«Alerte clôturée»**.

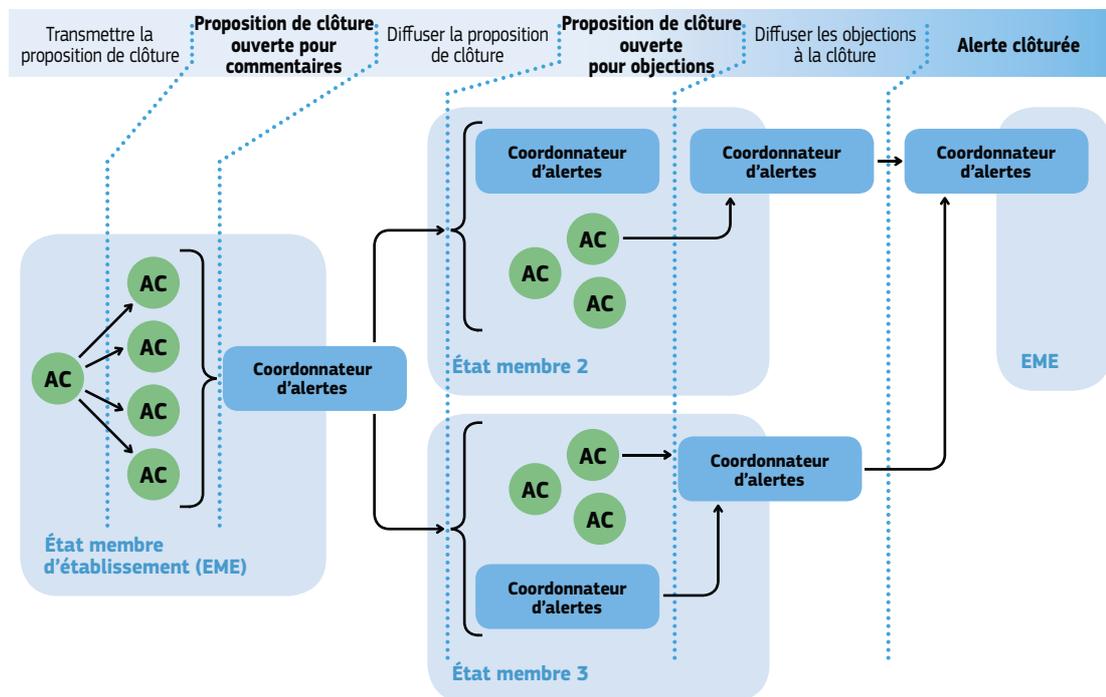
Une fois l'alerte clôturée, seuls quelques détails demeurent visibles pour tous les utilisateurs. Parmi ceux-ci figurent:

- une vue d'ensemble de l'alerte, sans données à caractère personnel;
- la liste des destinataires;
- l'historique des événements.

Six mois après la clôture, toutes les données à caractère personnel sont automatiquement supprimées du système.

Si un État membre estime que le risque subsiste, il peut **lancer une nouvelle alerte**.

### Clôturer une alerte



## 6.4. Suivi des alertes

### 6.4.1. Messages automatiques

L'IMI envoie des messages automatiques à tous les intervenants concernés chaque fois qu'ils peuvent **effectuer une action** à propos d'une alerte ou qu'une **nouvelle information** est disponible. Ces messages sont uniquement envoyés aux adresses électroniques des utilisateurs possédant le profil approprié pour les alertes. Il est donc important de vérifier régulièrement les adresses enregistrées dans le système.

Tous les messages sont standardisés et ils ne contiennent aucune information sur le contenu d'une alerte ni aucune donnée à caractère personnel concernant le prestataire de services.

### 6.4.2. Recherche des alertes

Chaque utilisateur ayant accès à la procédure d'alerte dans l'IMI peut également accéder à la liste des alertes concernant son autorité. Cette liste indique :

- le numéro des alertes;
- l'activité de service concernée;
- l'État membre d'établissement du prestataire de services concerné;
- l'autorité qui a lancé l'alerte;
- le statut de l'alerte;
- la date de diffusion.

La liste peut être **consultée** au moyen de différents critères. S'ils ont le profil requis, les utilisateurs peuvent ouvrir les alertes indiquées dans la liste et effectuer des actions les concernant.

### 6.4.3. Imprimer des alertes

Les autorités et les coordonnateurs d'alertes peuvent **conserver une trace** des alertes envoyées et reçues en créant et en imprimant des rapports à tous les stades de l'alerte, y compris lorsqu'elle est à l'état de projet.

Les utilisateurs ne peuvent imprimer que les informations auxquelles ils ont accès. Lorsqu'une alerte a été retirée ou clôturée et que seule la vue partielle demeure visible, celle-ci est la seule qui puisse être imprimée.

Veillez noter que tout traitement ultérieur de données imprimées doit respecter les règles nationales et européennes sur la protection des données.

---

## 6.5. Autres informations sur les alertes

Pour en savoir plus sur les alertes, les garanties en matière de protection des données et la mise en place des structures de traitement des alertes au sein d'un État membre, consulter les lignes directrices sur:

- [http://ec.europa.eu/internal\\_market/imi-net/docs/Alerts\\_FR.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/docs/Alerts_FR.pdf)

# 7. Traiter les dérogations individuelles

(article 35 de la directive sur les services)



Ce chapitre aborde les aspects techniques du traitement des dérogations individuelles, conformément aux dispositions de l'article 18 de la directive sur les services.

Vous trouverez sur le site IMI d'autres informations sur les conditions du recours à ce type de dérogations et des exemples de cas.

Le module concernant la directive sur les services comprend **deux types de procédures**: une pour l'échange d'informations classique et une pour le mécanisme d'alerte. Chaque procédure est réservée aux autorités spécifiquement enregistrées à cet effet.

Les **dérogations individuelles entrent dans le cadre de la procédure d'échange d'informations classique**. Une autorité chargée des dérogations doit donc être enregistrée pour le module couvrant la directive sur les services et, au sein de ce module, pour l'échange d'informations classique.

Seules quelques fonctions de la procédure sont décrites ici. Pour des informations générales sur l'envoi de demandes et les réponses, voir le chapitre 5.

La directive sur les services prévoit **deux procédures** pour traiter les dérogations individuelles: la «**procédure normale**» et la «**procédure d'urgence**».

## 7.1. Procédure normale (article 35, paragraphes 2 à 5, de la directive sur les services)

La procédure normale comporte trois étapes:

- (1) L'État membre dans lequel le service est fourni **envoie une demande** à l'État membre d'établissement (EME) du prestataire de services pour l'inviter à prendre des mesures à l'encontre de ce dernier.

Pour ce faire, sélectionnez dans le menu «**Créer une demande**», puis le domaine législatif «**Directive sur les services**». Après avoir sélectionné l'autorité compétente dans l'EME, choisissez la série de questions «**Demande de dérogation individuelle à l'État membre d'établissement**». Lisez attentivement les consignes à l'écran. Le système va vous guider à travers une **liste de contrôle** en dix étapes afin de vérifier que toutes les conditions sont remplies pour envoyer la demande. Avant de l'envoyer, vous devez également remplir les champs en **texte libre** afin de **décrire le cas** et de **justifier** pourquoi vous souhaitez une dérogation individuelle.

- (2) L'EME effectue les vérifications et répond à la demande, en indiquant les mesures qu'il a prises ou qu'il a l'intention de prendre.

L'autorité consultée **accepte la demande** et y **répond**. Si l'EME n'envisage pas de prendre des mesures, l'autorité doit **justifier** cette décision.

- (3) Si l'État membre requérant n'est pas satisfait des mesures prises par l'EME, il notifie à ce dernier, ainsi qu'à la Commission, les mesures qu'il a l'intention de prendre.

Dans ce cas, l'autorité requérante choisit la série de questions «**Notification de mesures individuelles**». Elle remplit la **liste de contrôle** et les champs en **texte libre** correspondants, en indiquant pourquoi elle considère que les mesures prises par l'EME sont inadaptées ou insuffisantes et pourquoi elle pense que les mesures qu'elle souhaite prendre sont justifiées et proportionnées.

Une fois la notification envoyée, la Commission examine le cas et, sauf si elle adopte une décision contraire, l'État membre requérant peut prendre les mesures indiquées, quinze jours après la notification.

---

## 7.2. Procédure d'urgence (article 35, paragraphe 6)

S'il y a un risque imminent pour la sécurité des services, l'État membre dans lequel le service est fourni peut **prendre immédiatement des mesures**, sans consulter l'EME.

Il doit **notifier ces mesures à l'EME**, au moyen de la série de questions «**Notification de mesures individuelles**». Sur le plan technique, ce type de notification se déroule exactement de la même manière qu'à l'étape 3 de la procédure normale décrite ci-dessus.

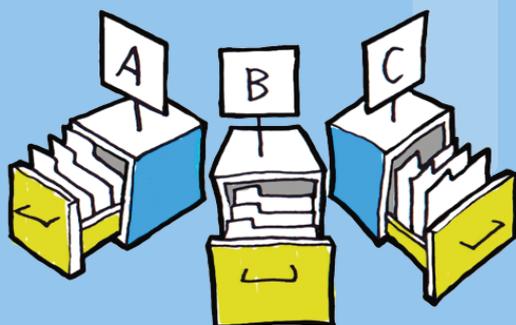
---

## 7.3. Gestion des dérogations individuelles

Chaque autorité de l'État membre ayant accès à la procédure d'échange d'informations dans le cadre de la directive sur les services a également accès aux séries de questions appliquées aux dérogations individuelles. Les instructions affichées à l'écran expliquent cependant très clairement que les dérogations doivent rester exceptionnelles.

**Veillez noter** que l'étape (3) de la procédure normale n'est techniquement pas liée aux étapes (1) et (2). Sur le plan technique, l'étape (3) est une nouvelle demande. L'autorité qui envoie la demande pendant l'étape (1) ne doit donc pas nécessairement être celle qui envoie la notification lors de l'étape (3). Les États membres peuvent par conséquent **assigner les responsabilités correspondantes à plusieurs autorités**. Toutefois, pour permettre aux parties prenantes de faire le lien avec la demande précédente, la **notification doit indiquer le numéro de la demande**.

## 8. Répertoire des registres



Ce chapitre porte sur le répertoire des registres disponible dans l'IMI. Il explique comment ajouter de nouveaux registres, mettre à jour les informations qui y figurent et consulter le répertoire.

L'IMI s'est doté d'une base de données des registres afin de mettre en œuvre l'article 28, paragraphe 7, de la directive sur les services. Cet article dispose en effet que les États membres doivent mettre les registres des prestataires de services à la disposition des autorités compétentes d'autres États membres.

Le répertoire des registres n'est pas réservé aux registres des prestataires de services. Des informations sur **n'importe quel registre peuvent être ajoutées** au répertoire et **tout utilisateur IMI peut le consulter**. Ces informations permettront aux autorités d'autres États membres de consulter les registres et de trouver les informations dont elles ont besoin dans le cadre de la coopération administrative, ce qui peut leur éviter d'envoyer une demande d'informations.

### 8.1. Registres: qui fait quoi?

Le tableau ci-après résume les droits des utilisateurs pour visualiser et tenir les registres à jour

Action	Intervenant
Voir les registres	Tous les utilisateurs IMI (peuvent voir tous les registres)
Ajouter un registre	Tout administrateur local de données (de n'importe quelle autorité)
Modifier les informations (y compris l'autorité gestionnaire)	Administrateur local de données de l'autorité gestionnaire
Supprimer un registre du répertoire	Administrateur local de données de l'autorité gestionnaire

### 8.2. Ajouter un registre

Tout utilisateur ayant des droits d'administrateur local de données peut ajouter un registre au répertoire. Il doit pour cela: 1) donner des informations générales sur le registre, 2) indiquer les modalités d'accès au registre, 3) donner le contenu du registre et 4) indiquer les autorités compétentes.

#### 8.2.1. Informations générales

L'utilisateur doit tout d'abord donner quelques informations générales: nom du registre, dénomination officielle, couverture géographique, type et nature du registre (catégories), langues dans lesquelles ces informations sont données. Des précisions peuvent être ajoutées en texte libre.

##### Donner une dénomination officielle au registre

La dénomination officielle a pour but de faciliter la recherche du registre dans la base de données. Elle doit expliquer clairement la nature du registre, être assez courte et ne pas être une abréviation. Le nom officiel peut également servir de dénomination officielle s'il est suffisamment clair et descriptif. La dénomination est qualifiée d'«officielle» parce qu'elle est traduite par la Commission européenne dans toutes les langues officielles de l'UE, sans vérification formelle de la part des États membres.

### Type de registre

Il existe deux grands types de registres: les registres **généraux** et les registres **spécifiques**. Les registres généraux contiennent des informations non liées à une activité économique, comme les registres de société ou les registres de faillite. Les registres spécifiques contiennent des informations liées à des domaines d'activité économique particuliers (généralement des services ou des professions). Le système propose différentes catégories selon le type de registre choisi. Le choix judicieux des catégories facilitera la recherche pour les utilisateurs d'autres États membres.

### Couverture géographique

Un registre peut avoir une couverture nationale, régionale ou locale. Pour les registres régionaux et locaux des pays définis dans l'IMI comme ayant une structure régionale, il faut sélectionner une des listes prédéfinies des régions. Pour les autres, le nom de la région ou de la zone concernée doit être indiqué dans la dénomination officielle.

## 8.2.2. Modalités d'accès au registre

L'utilisateur doit ensuite donner les informations suivantes: disponibilité en ligne, liens vers les registres en ligne, restrictions d'accès et conditions de paiement. Si un registre est consultable en ligne, il faut fournir au moins un lien et indiquer pour chaque lien la langue du site vers lequel il renvoie.

## 8.2.3. Contenu du registre

Il faut ensuite donner les informations suivantes: types d'informations contenues dans le registre, utilisation de ces informations, vérification et mise à jour des informations, caractère obligatoire ou non de l'inscription au registre.

## 8.2.4. Autorités compétentes

L'utilisateur doit, pour finir, indiquer les deux autorités associées au registre: l'autorité propriétaire et l'autorité gestionnaire.

### Autorité propriétaire

Il s'agit de l'autorité ou de l'organe responsable du contenu du registre. L'autorité propriétaire ne doit pas nécessairement être enregistrée dans l'IMI. Un utilisateur peut ajouter un registre détenu par son autorité ou un registre appartenant à une autre autorité.

### Autorité gestionnaire

L'autorité gestionnaire est par défaut celle qui ajoute un registre à la base de données. Elle est habilitée à modifier un registre ou à le supprimer de la base. Lorsque l'utilisateur ajoute un registre, l'autorité à laquelle il appartient s'affiche en tant qu'autorité gestionnaire et cette information ne peut pas être modifiée. Une fois le registre ajouté, le droit de gérer un registre peut être transféré à une autre autorité enregistrée dans le système (voir le chapitre 10.3 ci-dessous).

---

## 8.3. Mise à jour des informations et suppression des registres

Seul un administrateur local de données relevant de l'autorité gestionnaire correspondante peut actualiser les informations concernant les registres et les supprimer de la base de données. Toutes les informations concernant un registre peuvent être modifiées, y compris l'autorité gestionnaire. Lorsqu'un registre est supprimé, tous les gestionnaires locaux de données de l'autorité gestionnaire sont avertis par un courriel automatique.

---

## 8.4. Transfert de la gestion d'un registre à une autre autorité

Un administrateur local de données de l'autorité de gestion d'un registre peut modifier toutes les données, y compris celles concernant l'autorité propriétaire et gestionnaire. Lorsque l'autorité gestionnaire est modifiée, un message automatique avertit les administrateurs locaux de données de la nouvelle autorité gestionnaire qu'ils sont responsables des informations du registre contenues dans l'IMI. Si un administrateur local de données modifie l'autorité gestionnaire, il n'aura plus le droit de modifier ni de supprimer le registre.

---

## 8.5. Consulter des registres dans l'IMI

Les registres peuvent être consultés au moyen de deux options de recherche. Des registres individuels peuvent être sélectionnés et visualisés à partir de la liste de résultats. Tous les utilisateurs IMI ont accès à la fonction de recherche et peuvent visualiser les informations concernant les registres. L'utilisateur qui visualise un registre peut avoir accès aux fonctions de modification et de suppression, pour autant qu'il dispose de ces droits.

### 8.5.1. Recherche rapide

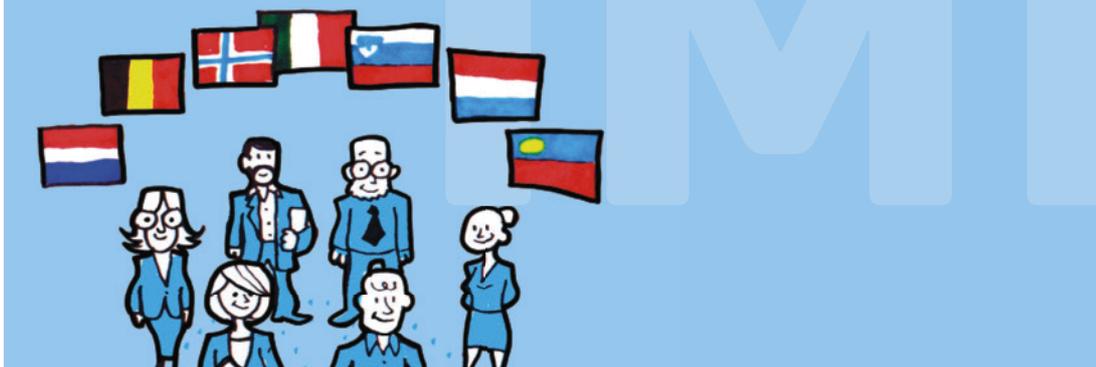
Ce mode de recherche permet de sélectionner un pays et d'insérer du texte libre. La recherche en texte libre s'effectue au moyen du nom officiel et non officiel du registre, du type de registre, de la région géographique, de la catégorie du registre et des types d'informations contenues dans le registre. Si plusieurs mots sont introduits dans l'encadré réservé au texte libre, la recherche permettra de trouver des registres qui contiennent tous les mots indiqués. La recherche s'effectue dans la langue d'affichage de l'écran et tient également compte des mots écrits ou prononcés de la même manière que les termes introduits.

### 8.5.2. Recherche avancée

Ce mode de recherche permet de sélectionner des critères de recherche dans des listes déroulantes. Il est également possible de rechercher un registre ou une autorité par son nom. La recherche associe les critères au moyen de l'opérateur «AND», de sorte que seuls les registres remplissant tous les critères s'afficheront. Quelques critères avancés sont proposés pour faciliter la gestion du répertoire.



## 9. Rôle des coordonnateurs IMI



Ce chapitre décrit les tâches administratives, de soutien et de gestion du contenu assumées par les coordonnateurs IMI. Il explique comment les administrateurs de données relevant d'un coordonnateur enregistrent et valident une autorité dans l'IMI. Il présente également les paramètres dictant les fonctions d'une autorité dans le système et la façon de les gérer.

Les coordonnateurs IMI jouent un rôle important dans la mise en place et le fonctionnement du système. Ils ont une **fonction administrative**, une **fonction d'appui** et une **fonction de coordination liée au contenu**. Ils peuvent également agir en tant qu'autorités compétentes et intervenir dans les demandes d'informations, par exemple (voir le chapitre 5).

### 9.1. Fonction administrative

Les tâches administratives englobent principalement l'enregistrement et l'authentification d'autres autorités, ainsi que la gestion des accès aux domaines législatifs et aux procédures de traitement.

#### ➤ Rôle utilisateur: administrateur de données

Chaque autorité détenant un rôle de coordonnateur doit avoir au moins un utilisateur doté de droits d'administrateur de données. Le coordonnateur peut ainsi exécuter les tâches administratives requises par le système.

Un administrateur de données est chargé de gérer les données des autorités qu'il coordonne (à la différence de l'administrateur local de données, qui gère les données de sa propre autorité). Il a le droit d'enregistrer et de gérer d'autres autorités dans le domaine législatif correspondant, et d'envoyer des invitations à s'enregistrer. Les administrateurs de données d'un coordonnateur d'accès peuvent modifier les paramètres législatifs et les paramètres des procédures de traitement des autorités coordonnées.

Les administrateurs de données peuvent également enregistrer d'autres utilisateurs, gérer les droits des utilisateurs et réinitialiser le mot de passe des utilisateurs de l'autorité compétente dont ils sont le coordonnateur-validateur ou le coordonnateur d'accès.

#### 9.1.1. Rôles administratifs dans l'IMI

Il existe dans l'IMI deux types de coordonnateurs qui détiennent des compétences horizontales et ont donc accès par défaut à **tous les domaines législatifs et procédures de traitement**. Ce sont:

- > le **coordonnateur IMI national (NIMIC)**: autorité chargée de veiller à la diffusion globale et au bon fonctionnement de l'IMI au **niveau national**. Il peut enregistrer et valider tout type d'autorité et gérer l'accès à n'importe quel domaine législatif et procédure de traitement;
- > le **super-coordonnateur IMI délégué (SDIMIC)**: les États membres dotés d'une structure fédérale peuvent désigner des autorités **globalement responsables de l'IMI dans une région**. Un SDIMIC assume les mêmes fonctions qu'un NIMIC mais il ne peut pas enregistrer d'autres SDIMIC.

Toutes les autres autorités enregistrées dans l'IMI ont accès à au moins un domaine législatif et à la procédure de traitement correspondante. Les fonctions des autorités sont définies séparément pour chaque domaine législatif puis pour chaque procédure de traitement. L'autorité chargée d'un **domaine législatif** endosse les fonctions suivantes:

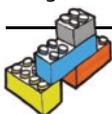
Le tableau ci-dessous récapitule les différentes fonctions administratives pouvant être endossées par chaque autorité selon son rôle dans le domaine législatif.

	NIMIC	SDIMIC	LIMIC	DIMIC
<b>Fonction administrative générale: «Coordonnateur-validateur»</b>				
Enregistre/valide les SDIMIC	✓			
Enregistre/valide les LIMIC	✓	✓*		
Enregistre/valide les DIMIC	✓	✓	✓	
Enregistre/valide les autorités compétentes (AC)	✓	✓	✓	✓
<b>Fonction administrative par domaine législatif: «Coordonnateur d'accès»</b>				
Gère l'accès des SDIMIC au domaine législatif et à la procédure de traitement	✓			
Gère l'accès des LIMIC au domaine législatif et à la procédure de traitement	✓	✓		
Gère l'accès des DIMIC au domaine législatif et à la procédure de traitement	✓	✓	✓	
Gère l'accès des autorités compétentes (AC) au domaine législatif et à la procédure de traitement	✓	✓	✓	✓
<b>Traitement des demandes</b> Assigne le rôle d'autorité chargée des demandes	✓	✓	✓	✓
Assigne le rôle de coordonnateur des demandes	✓	✓	✓	✓
<b>Traitement des alertes</b> Assigne le rôle d'autorité chargée des alertes	✓	✓	✓**	✓
Assigne le rôle de coordonnateur d'alertes	✓	✓	✓**	
Assigne le rôle de boîte de réception des alertes	✓	✓	✓**	

(\*) Un seul LIMIC par domaine législatif dans la région dont le SDIMIC est responsable.

(\*\*) Seulement si le LIMIC est chargé du domaine législative des services.

- > **coordonnateur IMI chargé d'un domaine législatif (LIMIC):** coordonnateur détenant une **compétence globale dans un domaine législatif**. Dans un État membre, il ne peut y avoir qu'un seul LIMIC par domaine législatif<sup>6</sup>. Un LIMIC peut enregistrer d'autres autorités en tant que coordonnateur IMI délégué (DIMIC) ou autorité compétente dans le domaine législatif dont il est responsable et gérer leur accès à ce domaine et aux procédures de traitement correspondantes;
- > **coordonnateur IMI délégué (DIMIC):** généralement chargé d'un ou de plusieurs domaines législatifs dans une zone géographique ou d'un domaine de compétence particulier dans un domaine législatif. Un DIMIC peut enregistrer et valider d'autres autorités en tant qu'autorité compétente dans le ou les domaines législatifs dont il est chargé;
- > **autorité compétente:** peut avoir accès à toutes les procédures de traitement disponibles dans le domaine législatif auquel elle a accès. Une autorité compétente ne peut pas enregistrer d'autres autorités ni gérer l'accès aux domaines législatifs.



> **Une autorité peut endosser différentes fonctions selon le domaine législatif. Par exemple, le ministère de l'économie peut être un DIMIC dans le domaine législatif des services mais une autorité compétente dans celui des qualifications professionnelles.**

Quel que soit leur rôle dans le domaine législatif, les coordonnateurs IMI peuvent endosser une ou deux des fonctions administratives suivantes:

- **coordonnateur-validateur:** coordonnateur qui enregistre ou valide une autorité dans l'IMI et qui est chargé de gérer les données de cette autorité. L'administrateur de données du coordonnateur-validateur peut:

(6) Dans les États membres ayant une structure fédérale, les SDIMIC peuvent enregistrer à titre exceptionnel un LIMIC par région.

- gérer le nom, la dénomination officielle, les langues, l'adresse électronique (à laquelle sont envoyés la plupart des messages automatiques générés par le système) et les coordonnées de l'autorité;
- gérer les domaines de compétence en ajoutant ou en supprimant des domaines politiques ou économiques;
- gérer les utilisateurs de l'autorité coordonnée, y compris en ajoutant et en supprimant des utilisateurs;
- gérer l'accès de l'autorité au système (pour en savoir plus, reportez-vous au cycle de vie de l'autorité, chapitre 9.1.5);
- **coordonnateur d'accès**: coordonnateur chargé d'accorder l'accès d'une autorité à un domaine législatif et une procédure de traitement particuliers et d'en assurer la gestion. L'administrateur de données d'un coordonnateur d'accès peut en outre:
  - modifier les données générales de l'autorité dans le domaine législatif (mots-clés, professions, autorités liées);
  - gérer les utilisateurs de l'autorité coordonnée, y compris en ajoutant et en supprimant des utilisateurs;
  - définir les paramètres liés à la procédure de traitement;
  - définir et, si nécessaire, modifier le rôle endossé par l'autorité qu'il coordonne dans la procédure de traitement;
  - lier d'autres coordonnateurs à l'autorité afin d'intervenir sur le fond dans chaque procédure de traitement à laquelle l'autorité a accès.

## 9.1.2. Enregistrer une autorité compétente dans l'IMI

### 9.1.2.1. Avant l'enregistrement

Les coordonnateurs IMI sont chargés de **déterminer les autorités compétentes** susceptibles d'utiliser l'IMI dans un ou plusieurs domaines législatifs. Avant de procéder à l'enregistrement, le coordonnateur doit **prendre contact avec l'autorité** pour connaître ses données de base (nom officiel, numéro de téléphone, adresse et site web). Il doit également demander le nom et l'adresse électronique de la personne qui sera enregistrée en tant que premier utilisateur de l'autorité.

### 9.1.2.2. Enregistrement: aspects importants

Pour enregistrer une nouvelle autorité, il faut remplir plusieurs champs afin de donner des informations générales sur l'autorité, son accès aux domaines législatifs et aux procédures de traitement et sur le premier utilisateur. La procédure d'enregistrement est très semblable à celle décrite au chapitre 3.1.2.2. Le chapitre 4.2 donne plus de détails sur les informations décrivant l'autorité et le chapitre 9.1.4 explique les paramètres que le coordonnateur doit choisir lors de l'enregistrement.

Les informations données sur chaque nouvelle autorité doivent être **actualisées et correctes**. Ces aspects sont particulièrement importants en ce qui concerne l'adresse électronique du premier utilisateur, car c'est à cette adresse que le système enverra le mot de passe provisoire qui lui permettra de se connecter à l'IMI.

Il faut également indiquer les domaines législatifs et les procédures de traitement auxquels la nouvelle autorité aura **accès**, ainsi que son **rôle** (voir le chapitre 9.1 pour les rôles concernant les domaines législatifs et les chapitres 5.2 et 6.2 pour les rôles concernant les procédures de traitement).

Lorsque le rôle assigné pour la procédure de traitement est celui d'«autorité», il faut indiquer, pour chaque procédure de traitement et domaine législatif auxquels la nouvelle autorité aura accès, **au moins un coordonnateur associé**, c'est-à-dire un coordonnateur habilité à intervenir dans un échange d'informations (demande d'informations ou alerte, p. ex.). Il est possible de désigner un coordonnateur associé différent pour chaque domaine législatif et d'avoir plusieurs coordonnateurs pour la même procédure de traitement. Une fois l'autorité enregistrée, leurs coordonnateurs associés peuvent être modifiés si nécessaire.

Par défaut, le coordonnateur qui enregistre l'autorité devient son coordonnateur-validateur, ainsi que son coordonnateur d'accès pour tous les domaines législatifs auxquels celle-ci a accès. Une fois l'enregistrement terminé, il peut toujours réassigner ces rôles à d'autres coordonnateurs de son État membre. S'il enregistre un coordonnateur, les données et les accès de ce dernier devront être gérés par un coordonnateur de niveau supérieur (p. ex., s'il s'agit d'un DIMIC, il devra être LIMIC, SDIMIC ou NIMIC).

## ➤ Enregistrement des coordonnateurs IMI

La procédure d'enregistrement des coordonnateurs IMI est analogue à celle applicable aux autorités compétentes. Par **convention**, le nom des coordonnateurs nationaux et des super-coordonnateurs délégués doit toujours comprendre l'abréviation «NIMIC» ou «SDIMIC». Le nom des SDIMIC doit également indiquer la région dont ils sont chargés. Exemple: *Innenministerium Baden-Württemberg (SDIMIC)*.

Divers paramètres doivent également être définis pour chaque procédure de traitement à laquelle le nouveau coordonnateur a accès (voir le chapitre 9.1.4.2.).

### 9.1.2.3. Après l'enregistrement

Le système va automatiquement proposer un nom d'utilisateur lors de l'enregistrement du premier utilisateur de l'autorité. Ce **nom d'utilisateur lui sera communiqué** par le coordonnateur ayant effectué l'enregistrement.

Cette action doit s'effectuer en dehors du système, en utilisant la méthode la plus sûre et la mieux adaptée aux circonstances (téléphone, message crypté ou remise en mains propres). Il est essentiel de ne pas oublier de communiquer le nom d'utilisateur au premier utilisateur de l'autorité, mais il ne faut jamais l'envoyer à l'adresse électronique enregistrée pour le premier utilisateur.

Un mot de passe provisoire sera envoyé dans les 48 heures à l'adresse électronique de l'utilisateur. Ce mot de passe ne pourra pas être vu par le coordonnateur. Une fois en possession de son nom d'utilisateur et de son mot de passe, le nouvel utilisateur pourra accéder à l'IMI.

## ➤ Rester en contact avec les autorités dont vous êtes le coordonnateur

Lorsque vous contactez le premier utilisateur de l'autorité, invitez-le à se connecter au système dès qu'il reçoit son mot de passe provisoire. Le premier utilisateur est chargé de vérifier les données de l'autorité et d'enregistrer les autres utilisateurs (il doit au moins y en avoir un). Il est conseillé de vérifier auprès des nouvelles autorités que le premier utilisateur a bien reçu son mot de passe et qu'il a réussi à se connecter au système.

### 9.1.3. Auto-enregistrement: instructions pour les coordonnateurs IMI

Ce chapitre concerne les actions qu'un coordonnateur IMI doit effectuer pour inviter une nouvelle autorité à s'enregistrer.

Cette procédure comprend trois étapes. Tout d'abord, le coordonnateur crée et soumet l'**invitation à s'enregistrer**. Ensuite, après avoir reçu l'invitation, l'autorité compétente enregistre ses données dans le système (il s'agit de l'**auto-enregistrement** à proprement parler). Enfin, le coordonnateur **valide** les données introduites par l'autorité.



#### 9.1.3.1. Gestion des invitations à s'enregistrer

L'auto-enregistrement sur invitation allège la charge de travail du coordonnateur. Elle lui permet de garder un contrôle global sur la procédure et de s'assurer que seules les autorités appropriées s'enregistrent pour les domaines législatifs et les procédures de traitement concernés.

Le coordonnateur peut créer des invitations individuelles ou groupées, selon le nombre d'autorités qu'il souhaite inviter à s'enregistrer.

- **Créer un projet d'invitation**

Chaque invitation doit contenir les informations suivantes:

> l'*adresse électronique valide* de l'autorité;

> le *nom* de l'autorité (pas nécessairement son nom officiel, car il n'apparaîtra que sur la liste des invitations);

- > le ou les *domaines législatifs et procédures de traitement* pour lesquels le coordonnateur invite l'autorité à s'enregistrer;
- > éventuellement un *message personnalisé* adressé à l'autorité. Ce message peut contenir des instructions particulières sur la dénomination officielle de l'autorité ou sur la procédure d'auto-enregistrement, par exemple.

Chaque invitation est sauvegardée à l'état de projet et conservée dans une liste de **projets d'invitations**. Ces projets peuvent être **modifiés** à tout moment et **transmis** individuellement ou de manière groupée.

- **Créer un projet d'invitations groupées**

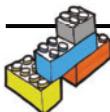
Le système permet également de créer plusieurs invitations en même temps («invitations groupées»). Voici la procédure à suivre:

- > Exportez le **fichier** fourni par le système en faisant un clic droit sur l'icône Excel affichée sur l'écran «Créer des invitations».
- > Indiquez un *nom* et une *adresse électronique valide* pour chaque autorité invitée à s'enregistrer. Veillez à ne **pas modifier le format du fichier**. Ce point est particulièrement important si vous importez des listes. N'oubliez pas de sauvegarder les modifications une fois que vous avez terminé.
- > Chargez le fichier contenant les invitations. Celles-ci apparaîtront dans la liste des **projets d'invitations**.

Les projets d'invitations groupées n'indiquent pas le domaine législatif ni la procédure de traitement. Le coordonnateur doit **modifier** les projets d'invitations et sélectionner le ou les domaines législatifs et procédures de traitement appropriés. Les projets d'invitations peuvent être modifiés individuellement ou de manière groupée (voir le chapitre ci-après).

- **Modifier en bloc des projets d'invitations**

Le système permet de modifier plusieurs invitations en même temps. Les modifications en bloc (c.-à-d. d'une partie ou de la totalité des invitations sélectionnées) peuvent être utiles si un grand nombre de projets d'invitations ont été créés en utilisant le fichier fourni par le système. Ces modifications peuvent consister à ajouter un texte personnalisé ou à sélectionner le ou les domaines législatifs et procédures de traitement pour lesquels les autorités concernées doivent s'enregistrer.



> **Attention: si vous faites des modifications en bloc, vous ne pourrez pas sélectionner la procédure des alertes dans le domaine des services. Si une autorité doit accéder à cette procédure, il faudra modifier l'invitation de manière individuelle.**

### 9.1.3.2. Procédure d'invitation classique

Une invitation à s'enregistrer est toujours créée à l'état de projet. La procédure comprend les étapes suivantes:

- **Invitation soumise**

L'invitation reste à l'état de projet jusqu'à ce que le coordonnateur confirme qu'elle doit être envoyée à l'autorité. Elle porte alors le statut «Invitation soumise». Elle n'est cependant pas immédiatement envoyée à l'autorité compétente:

- > Une invitation soumise **avant 10 h du matin** sera envoyée **dans la nuit même**;
- > une invitation soumise **après 10 h du matin** sera envoyée **dans la nuit du jour ouvrable suivant**. Les invitations soumises le vendredi après 10 h du matin seront donc envoyées dans la nuit du lundi suivant.

- **Invitation envoyée – En attente d'enregistrement**

Une fois envoyée, l'invitation porte le statut «Invitation envoyée – En attente d'enregistrement». L'invitation consiste en un message invitant l'autorité à s'enregistrer (voir également le chapitre 3.1.2 ci-dessus).

- **Enregistrée – En attente de validation**

Une fois que l'autorité s'est enregistrée, l'invitation est automatiquement mise à jour et porte le statut «Invitation enregistrée – En attente de validation». Le coordonnateur ayant transmis l'invitation recevra un message l'informant que l'autorité doit être validée dans le système.

- **Autorité validée**

Une fois l'autorité validée, l'invitation reste dans la liste des invitations du coordonnateur pendant trois mois avec le statut «Autorité validée».

### 9.1.3.3. Autres procédures d'invitation

La procédure est parfois différente, ce qui génère de nouveaux statuts. Selon le statut, le coordonnateur peut modifier, retirer ou soumettre à nouveau l'invitation.

- **Invitation refusée**

Le système peut refuser l'invitation pour trois raisons:

- > **l'adresse électronique est déjà utilisée:** l'adresse électronique indiquée dans l'invitation a déjà été attribuée à une autorité enregistrée ou une invitation a déjà été créée en utilisant cette adresse;
- > **l'adresse électronique est incorrecte:** le format de l'adresse n'est pas valide;
- > **aucune procédure de traitement n'a été sélectionnée:** le système va rejeter les invitations créées en bloc pour lesquelles aucune procédure de traitement n'a été choisie.

Lorsque le coordonnateur soumet les invitations, le système l'informe immédiatement du nombre d'invitations soumises et, le cas échéant, refusées. Le motif du rejet lui sera communiqué. Il pourra alors **modifier** les invitations concernées (corriger l'adresse électronique ou en indiquer une autre, p. ex.) avant de les **soumettre à nouveau**.

Il peut également **modifier en bloc** les invitations refusées.

- **Invitation bloquée**

Pour des raisons de sécurité, le système se bloque lorsque plus de 100 invitations sont soumises le même jour. Les invitations apparaîtront dans la liste avec le statut «Invitation bloquée».

Un administrateur IMI de la Commission européenne vous contactera et vous demandera de confirmer que vous avez bien envoyé un aussi grand nombre d'invitations. Dès qu'il en aura reçu la confirmation, il débloquera les invitations devant être envoyées pendant la nuit et leur assignera le statut «Invitation envoyée – En attente d'enregistrement».

Si vous avez soumis une ou plusieurs invitations par erreur, vous pouvez contacter le helpdesk IMI de la Commission pour qu'il les bloque. Cette action n'est possible que lorsqu'une invitation porte le statut «Invitation soumise» (et non «Invitation envoyée – En attente d'enregistrement»).

- **Invitation caduque**

Chaque invitation comporte un code d'enregistrement unique qui n'est valable que 30 jours. Si l'autorité compétente ne s'enregistre pas avant l'expiration du code, l'invitation reçoit le statut «Invitation caduque». À ce stade, le coordonnateur peut **soumettre à nouveau** l'invitation.

- **Invitation retirée**

Le coordonnateur peut retirer une invitation portant le statut «Invitation envoyée – En attente d'enregistrement» ou «Invitation caduque». Une fois retirée, elle restera dans la liste des invitations pendant trois mois avant d'être automatiquement supprimée. Les invitations retirées peuvent également être supprimées manuellement avant la fin du délai de trois mois.

- **Validation refusée**

L'invitation portera le statut «Validation refusée» si le coordonnateur n'accepte pas de valider l'enregistrement. Elle sera automatiquement supprimée du système après six mois.

### 9.1.3.4. Validation des enregistrements

Le coordonnateur est averti par courriel de l'enregistrement de l'autorité à laquelle il a envoyé l'invitation. En validant l'enregistrement, l'autorité devient **active** et peut être localisée par les utilisateurs qui recherchent des autorités dans le système. Lors de la validation, le coordonnateur peut **vérifier les données de l'autorité** et les modifier si nécessaire. Il peut également **définir les paramètres d'accès aux domaines législatifs et aux procédures de traitement**.

Une fois enregistrée, l'autorité se voit assigner par défaut le rôle d'«autorité compétente» au niveau du domaine législatif et d'«autorité» au niveau de la procédure de traitement. Le coordonnateur peut également modifier ces rôles avant de valider les données de l'autorité.

### 9.1.4. Définition des paramètres applicables aux procédures de traitement

Des paramètres doivent être définis pour chaque procédure de traitement à laquelle l'autorité a accès. Ces paramètres influent sur la façon dont l'échange d'informations sera traité. Ils donnent une certaine souplesse et permettent de tenir compte des différentes méthodes de travail des États membres et de leurs autorités. Ils sont définis **lors de**

**l'enregistrement de l'autorité dans l'IMI.** Une fois l'autorité enregistrée, le coordonnateur d'accès au domaine législatif correspondant à la procédure de traitement peut les modifier à tout moment.

#### 9.1.4.1. Paramètres des autorités compétentes

Les trois paramètres ci-après concernent la **procédure de traitement des demandes**. Ils ne peuvent être modifiés que par le **coordonnateur**, et non par l'autorité compétente. Il est à noter que les paramètres d'une autorité compétente peuvent varier selon le domaine législatif.

1. L'autorité doit-elle **recevoir l'approbation** du coordonnateur avant d'envoyer des demandes ou de répondre à des demandes d'informations dans ce domaine législatif? (*PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = NON*).

Les États membres peuvent décider que certaines autorités compétentes ne pourront envoyer des demandes d'informations et y répondre que lorsque le coordonnateur IMI les aura approuvées. La procédure d'approbation est présentée au chapitre 5.3.7.

2. L'autorité est-elle exceptionnellement **autorisée à refuser** une demande envoyée par un autre État membre? (*PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = NON*).

Ce paramètre détermine si une autorité compétente est habilitée à refuser directement une demande au nom de son État membre. Si une autorité n'accepte pas une demande parce qu'elle n'est pas compétente en la matière, elle peut la transmettre à une autre autorité ou à un coordonnateur IMI de son État membre, qui recherchera l'autorité consultée compétente. Toutefois, dans certaines circonstances exceptionnelles, une autorité compétente pourra être habilitée à refuser une demande directement au nom de son État membre.

3. L'autorité est-elle **autorisée à accepter des demandes** envoyées par d'autres États membres? (*PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = OUI*).

Certaines autorités compétentes peuvent être habilitées à utiliser l'IMI et à envoyer des demandes à d'autres États membres (mais non à répondre à des demandes), dans un domaine législatif particulier. Un État membre peut ainsi décider que l'ordre national des médecins répondra à toutes les demandes provenant d'autres États membres, mais que les ordres régionaux pourront préparer et envoyer des demandes en leur nom propre.



#### Définir les coordonnateurs associés à la procédure de traitement

Outre la définition des paramètres, chaque autorité doit être associée à au moins un coordonnateur des demandes pour chaque domaine législatif auquel elle a accès. Lorsqu'un coordonnateur enregistre une nouvelle autorité, il doit lui associer au moins un coordonnateur des demandes. Si l'autorité s'enregistre elle-même, le coordonnateur-validateur doit désigner au moins un coordonnateur associé au moment où il valide l'autorité dans l'IMI.

Une fois l'autorité enregistrée ou validée, son coordonnateur d'accès au domaine législatif concerné ou son administrateur local de données peut ajouter ou modifier si nécessaire ses coordonnateurs associés.

#### 9.1.4.2. Paramètres des coordonnateurs

Les paramètres applicables à la **procédure de traitement** sont les suivants:

1. Le coordonnateur **participe-t-il aux procédures d'arbitrage** concernant des autorités qu'il coordonne? (*PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = OUI*).

Comme cela est expliqué au chapitre 5.3.6, les coordonnateurs IMI peuvent intervenir en tant qu'arbitres en cas de désaccord entre les autorités qu'ils coordonnent et celles d'autres États membres. Un coordonnateur peut décider de participer ou non aux procédures d'arbitrage dans un domaine législatif particulier.

2. Le coordonnateur souhaite-t-il **approuver les demandes** des autorités qu'il coordonne avant leur envoi? (*PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = NON*).
3. Le coordonnateur souhaite-t-il **approuver les réponses** des autorités qu'il coordonne avant leur envoi? (*PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = NON*).

Le chapitre 5.3.7 présente en détail la procédure d'approbation dans l'IMI.

Après l'enregistrement, un paramètre supplémentaire apparaît, que le coordonnateur peut modifier:

4. L'autorité **applique-t-elle la procédure d'assignation** pour attribuer des demandes à ses utilisateurs? (*PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = NON*).

Les conséquences de ce paramètre sont expliquées au chapitre 5.3.5.3.

La **procédure de traitement des alertes** comprend un paramètre qui permet aux autorités détenant un rôle de coordonnateur de donner l'**approbation finale**. Ce point est expliqué en détail au chapitre 6.2.2.

Les valeurs par défaut ci-dessus peuvent être sélectionnées lors de l'enregistrement d'un coordonnateur IMI. Le coordonnateur pourra les modifier lorsqu'il se connectera au système.

### 9.1.5. Statuts de l'autorité, accès aux domaines législatifs et aux procédures de traitement

Chaque autorité reçoit un statut en fonction de ses droits d'accès et d'utilisation de l'IMI. Outre le statut d'«autorité», le système lui assigne un statut d'accès pour chaque domaine législatif ou procédure de traitement auquel elle a accès ou a demandé l'accès.

#### 9.1.5.1. Statuts de l'autorité dans l'IMI

- **Statut de l'autorité: Enregistrement demandé**

Une autorité compétente qui s'enregistre dans l'IMI reçoit le statut «Enregistrement demandé». Avec ce statut, l'autorité n'est visible que par le ou les administrateurs de données du coordonnateur-validateur qui a soumis l'invitation à s'enregistrer.

- **Statut de l'autorité: Actif**

Une autorité compétente devient «active» dès qu'elle a été *enregistrée* par un coordonnateur IMI, ou après la *validation* de son auto-enregistrement par le coordonnateur-validateur. Avec ce statut, l'autorité peut obtenir ou demander l'accès à n'importe quel domaine législatif ou procédure de traitement disponible dans le système.

- **Statut de l'autorité: Enregistrement refusé**

Dans certains cas exceptionnels, le coordonnateur-validateur peut refuser l'enregistrement. Le statut indique alors «Enregistrement refusé». Une autorité ayant ce statut peut encore être validée pendant six mois. Passé ce délai, l'enregistrement est automatiquement supprimé du système.

- **Statut de l'autorité: Suspendu**

Un coordonnateur-validateur peut supprimer une autorité compétente du système. Cette action s'effectue par étapes, afin que l'autorité puisse achever ses activités en cours.

Le coordonnateur-validateur suspend tout d'abord l'activité de l'autorité. Pour ce faire, les procédures de traitement et les domaines législatifs auxquels l'autorité a accès doivent porter le statut «Suspendu» ou «Supprimé».

Avec le statut «Suspendu», l'autorité peut encore participer aux échanges d'informations ou aux alertes en cours mais elle ne peut ni envoyer ni recevoir de nouvelles demandes d'informations. Elle ne peut pas non plus demander ni se voir accorder l'accès à une nouvelle procédure de traitement ou à un autre domaine législatif.

Il est désormais possible de réactiver une autorité suspendue en lui réassignant le statut «Actif».

- **Statut de l'autorité: Inactif**

Une fois que tous les échanges d'informations concernant une autorité dotée du statut «Suspendu» sont clôturés, il est possible de supprimer l'accès à tous les domaines législatifs et procédures de traitement auxquels l'autorité avait accès. Le coordonnateur-validateur peut alors attribuer le statut «Inactif» à l'autorité, et clore ainsi la procédure. L'autorité sera définitivement supprimée du système six mois plus tard.

Entre-temps, les utilisateurs de l'autorité peuvent encore se connecter à l'IMI et de nouveaux utilisateurs peuvent être enregistrés. L'autorité peut visualiser ses demandes ou ses alertes précédentes, mais elle ne peut plus ni en envoyer ni en recevoir de nouvelles.

#### 9.1.5.2. Statuts concernant l'accès au domaine législatif

L'accès à au moins un domaine législatif et une procédure de traitement correspondante est accordé à une autorité compétente dès que celle-ci a été enregistrée ou validée par le coordonnateur-validateur. Par ailleurs, un coordonnateur peut à tout moment donner à une autorité compétente active un accès à un domaine législatif et à une procédure de traitement, ou l'autorité peut elle-même demander à accéder à un nouveau domaine.

- **Accès au domaine législatif: Demandé**

Lorsqu'une autorité demande l'accès à un domaine législatif<sup>7</sup>, le ou les administrateurs de données du coordonnateur chargé de l'accès peuvent modifier les paramètres de l'autorité concernant ce domaine (p. ex. modifier la liste des mots-clés applicables au domaine).

L'administrateur local de données de l'autorité compétente demandant l'accès peut également modifier les données concernant le domaine législatif, mais il ne peut ni envoyer ni recevoir de demandes ou d'alertes portant sur ce domaine.

- **Accès au domaine législatif: Actif**

Avec ce statut, l'autorité peut enregistrer des utilisateurs et gérer ses données dans le module correspondant de l'IMI. Elle peut ensuite se voir accorder ou demander l'accès à n'importe quelle procédure de traitement disponible dans ce domaine législatif.

- **Accès au domaine législatif: Suspendu**

Dans certains cas exceptionnels, le coordonnateur d'accès peut suspendre l'accès d'une autorité à un domaine législatif<sup>8</sup>. Il peut ensuite réactiver ou supprimer l'accès à ce domaine législatif.

Lorsque l'accès porte le statut «Suspendu», l'autorité compétente peut continuer à gérer ses activités en cours, mais elle ne peut plus envoyer ni recevoir de nouvelles demandes ou alertes concernant ce domaine législatif. L'administrateur local de données de l'autorité compétente peut encore enregistrer et gérer les utilisateurs ayant accès au domaine législatif et il peut demander que l'accès soit réactivé.

- **Accès au domaine législatif: Suspendu (réactivation demandée)**

Lorsque le domaine législatif porte le statut «Suspendu», l'autorité peut demander à son coordonnateur d'accès de réactiver son accès au domaine législatif, pour autant que son statut soit «Actif». Le statut concernant le domaine législatif devient alors «Suspendu» (réactivation demandée). Si le coordonnateur décide de réactiver l'accès, celui-ci reçoit à nouveau le statut «Actif». S'il refuse, le statut est à nouveau mis sur «Suspendu».

- **Accès au domaine législatif: Supprimé**

Une fois qu'une autorité compétente, dont l'accès à un domaine législatif a été suspendu, a clôturé toutes les demandes et alertes en cours concernant le domaine en question, le coordonnateur chargé de l'accès peut supprimer l'accès à ce domaine. Cette action n'est possible qu'une fois que l'accès à toutes les procédures de traitement dans ce domaine législatif a reçu le statut «Supprimé».

Une fois l'accès supprimé, l'administrateur local de données de l'autorité peut demander à le réactiver, pour autant que le statut de l'autorité soit «Actif». Le coordonnateur d'accès peut également lancer la procédure de réactivation.

- **Accès au domaine législatif: Supprimé (réactivation demandée)**

Lorsque le domaine législatif porte le statut «Supprimé», l'autorité peut demander à son coordonnateur d'accès de réactiver son accès au domaine législatif, pour autant que son statut soit «Actif». Le statut concernant le domaine législatif devient alors «Supprimé» (réactivation demandée). Si le coordonnateur accepte de réactiver l'accès, celui-ci est à nouveau mis sur «Suspendu», puis sur «Actif». S'il refuse, le statut est à nouveau mis sur «Supprimé».

### 9.1.5.3. Statuts concernant les procédures de traitement

- **Accès à la procédure de traitement: Demandé**

Lorsqu'une autorité demande l'accès à une nouvelle procédure de traitement<sup>9</sup>, le ou les administrateurs locaux de données du coordonnateur d'accès compétent peuvent modifier les paramètres de l'autorité pour cette procédure et définir les coordonnateurs qui seront liés à cette autorité. Le coordonnateur peut accorder ou refuser l'accès.

Le ou les administrateurs locaux de données de l'autorité compétente demandant l'accès peuvent également modifier les données concernant la procédure de traitement, mais ils ne peuvent ni envoyer ni recevoir de demandes ou d'alertes portant sur ce domaine.

- **Accès à la procédure de traitement: Actif**

Avec ce statut, l'autorité peut enregistrer des utilisateurs et gérer ses données pour cette procédure de traitement. Elle peut ensuite envoyer et recevoir des demandes d'informations ou des alertes dans le domaine législatif concerné.

(7) L'accès à un domaine législatif reçoit également le statut «Demandé» après l'auto-enregistrement et avant la validation.

(8) L'accès à un domaine législatif d'une autorité ayant un rôle de coordonnateur ne peut être suspendu qu'à certaines conditions. Si vous êtes dans ce cas, faites-vous aider par le helpdesk IMI de la Commission.

(9) L'accès à une procédure de traitement reçoit également le statut «Demandé» après l'auto-enregistrement et avant la validation.

- **Accès à la procédure de traitement: Suspendu**

Dans certains cas exceptionnels, le coordonnateur d'accès peut suspendre l'accès d'une autorité à une procédure de traitement dans un domaine législatif<sup>10</sup>. Le coordonnateur peut ensuite réactiver ou supprimer l'accès à cette procédure de traitement.

Lorsque le statut dans la procédure de traitement est «Suspendu», l'autorité compétente peut continuer à gérer ses actions en cours, mais elle ne peut plus envoyer ni recevoir de nouvelles demandes ni d'alertes dans le cadre de cette procédure. L'administrateur local de données de l'autorité compétente peut encore enregistrer et gérer les utilisateurs ayant accès à la procédure de traitement et il peut demander que l'accès soit réactivé. Il faut pour cela que l'accès au domaine législatif concerné ait le statut «Actif».

- **Accès à la procédure de traitement: Suspendu (réactivation demandée)**

Lorsque le statut est «Suspendu», l'autorité peut demander à son coordonnateur de réactiver son accès à cette procédure de traitement. Si le coordonnateur décide de réactiver l'accès, celui-ci est à nouveau mis sur «Actif». S'il refuse, le statut est à nouveau mis sur «Suspendu».

- **Accès à la procédure de traitement: Supprimé**

Une fois qu'une autorité compétente, dont l'accès à une procédure de traitement a été suspendu, a clôturé toutes les demandes en cours concernant la procédure en question, le coordonnateur d'accès peut supprimer l'accès à cette procédure.

Une fois l'accès supprimé, l'administrateur local de données de l'autorité peut demander à réactiver l'accès de l'autorité à la procédure.

- **Accès à la procédure de traitement: Supprimé (réactivation demandée)**

Lorsque le statut est «Supprimé», l'autorité peut demander à son coordonnateur d'accès de réactiver son accès à la procédure, pour autant que son accès au domaine législatif correspondant soit actif. Si le coordonnateur décide de réactiver l'accès, celui-ci est à nouveau mis sur «Suspendu» puis sur «Actif». S'il refuse, le statut est à nouveau mis sur «Supprimé».

## ➤ Réactivation de l'accès ou de l'autorité

Le statut de l'autorité, le statut concernant le domaine législatif et le statut concernant la procédure de traitement sont liés. Dans la plupart des cas, une autorité demande à accéder à un nouveau domaine législatif ou à une nouvelle procédure de traitement, ou à réactiver son accès. Les règles sont les suivantes:

- > Une autorité peut demander à accéder à un nouveau domaine législatif ou à une nouvelle procédure de traitement uniquement si son statut est actif.
- > Une autorité peut demander à réactiver son accès à un domaine législatif uniquement si son statut est actif.
- > Une autorité peut demander à réactiver son accès à une procédure de traitement uniquement si son statut est actif.

### 9.1.6. Modifier le rôle de l'autorité

L'IMI permet de modifier le rôle des autorités enregistrées. Selon le statut de l'autorité et ses fonctions sur le plan administratif et du contenu, les coordonnateurs peuvent modifier le rôle endossé au niveau de la procédure de traitement ou du domaine législatif par l'autorité qu'ils coordonnent.

#### 9.1.6.1. Modifier le rôle au niveau de la procédure de traitement

Un coordonnateur d'accès peut modifier le rôle endossé au niveau d'une procédure de traitement par l'autorité qu'il coordonne. Par exemple, une chambre des métiers peut avoir été enregistrée avec le rôle d'autorité chargée des demandes dans le domaine des services. Elle est compétente au niveau régional et peut donc superviser ses homologues compétentes au niveau local. Le coordonnateur d'accès de la chambre régionale décide d'octroyer à cette autorité le rôle de coordonnateur des demandes, ce qui lui permet de participer aux échanges d'informations avec d'autres autorités.

Le rôle d'une autorité déjà active dans le système ne peut être modifié que si le statut de la procédure de traitement est suspendu. Ce changement ne peut être effectué que par le coordonnateur d'accès dans le domaine législatif concerné.

(10) L'accès à une procédure de traitement d'une autorité ayant un rôle de coordonnateur ne peut être suspendu qu'à certaines conditions. Si vous êtes dans ce cas, faites-vous aider par le helpdesk IMI de la Commission.

Le rôle dans la procédure de traitement peut également être modifié lorsque l'accès porte le statut «Demandé» ou lorsque l'autorité porte le statut «Enregistrement demandé», c.-à-d. avant que l'enregistrement soit validé par le coordonnateur.

### 9.1.6.2. Modifier le rôle au niveau du domaine législatif

Le coordonnateur peut également modifier le rôle d'une autorité au niveau d'un domaine législatif. Par exemple, un coordonnateur IMI national peut désigner comme LIMIC dans le domaine des services une autorité qui a déjà été enregistrée en tant que DIMIC dans ce domaine.

Pour modifier le rôle d'une autorité dans un domaine législatif, son statut dans ce domaine doit être mis sur «Suspendu». Pour ce faire, le coordonnateur chargé de l'accès doit d'abord suspendre l'accès à toutes les procédures de traitement auxquelles l'autorité a accès dans ce domaine législatif.

Dans le cas d'une autorité qui vient de s'enregistrer, le coordonnateur-validateur peut modifier son rôle dans un domaine législatif avant de valider son enregistrement.

Il est également possible de faire ce genre de modification lorsque l'accès porte le statut «Demandé».

## 9.2. Fonction de soutien des coordonnateurs

Outre les fonctions administratives décrites ci-dessus, les coordonnateurs IMI contribuent à faire connaître le système, à former les utilisateurs et à faire en sorte que les demandes soient traitées conformément aux obligations légales en matière de coopération administrative. Ils sont amenés dans ce cadre à :

- > organiser des formations pour les autorités compétentes;
- > offrir des services d'aide et de soutien aux utilisateurs de leur État membre;
- > aider les utilisateurs d'un autre État membre à trouver l'autorité compétente qu'ils souhaitent contacter dans un domaine particulier et à transmettre si nécessaire les demandes à l'autorité compétente;
- > faire connaître l'IMI aux autorités qui pourraient avoir besoin de l'utiliser.

Ils peuvent utiliser, à des fins de formation, une copie conforme du système (qui ne contient aucune donnée concrète), accessible à partir du site web. Les NIMIC peuvent leur fournir des noms d'utilisateur pour les formateurs et les personnes en formation. Le site web propose également un large éventail de matériel didactique et des présentations PowerPoint, ainsi qu'un module de formation sur mesure pour les nouveaux utilisateurs. Les manuels de l'utilisateur, les brochures et les petits articles de promotion peuvent être commandés en envoyant un courriel à markt-imi@ec.europa.eu.

## 9.3. Fonction de coordination liée au contenu

Les coordonnateurs IMI jouent également un rôle important de coordination du contenu dans certaines procédures de traitement applicables à un domaine législatif. L'IMI étant utilisé pour plusieurs domaines législatifs, il peut arriver que certaines dispositions législatives sur le marché intérieur entraînent différentes procédures de traitement. Dans le cas de la directive sur les services, par exemple, l'IMI peut être utilisé pour des échanges d'informations classiques, mais il prévoit aussi un mécanisme d'alerte et des dérogations individuelles.

En ce qui concerne l'échange d'informations classique, les coordonnateurs peuvent intervenir en tant qu'arbitres si un désaccord survient entre les autorités qu'ils coordonnent et celles d'autres États membres. Ils peuvent en outre approuver les demandes des autorités qu'ils coordonnent.

### 9.3.1. Rôle des coordonnateurs dans la procédure de traitement

#### 9.3.1.1. Suivi des demandes des autorités coordonnées

Les coordonnateurs ont pour tâche essentielle de s'assurer que les demandes reçoivent une réponse sans délai. Pour garantir le bon fonctionnement du système, ils doivent régulièrement **utiliser la fonction de recherche des demandes**, afin de vérifier l'envoi et la réception des demandes par les autorités qu'ils coordonnent. Ils peuvent ainsi détecter les problèmes éventuels (une autorité qui ne réagit pas à une nouvelle demande dans un délai raisonnable, p. ex.) et prendre les mesures appropriées.

Une autorité compétente peut tarder à traiter une demande parce qu'elle ignore qu'une nouvelle demande lui a été envoyée ou qu'elle ne sait pas comment la traiter, par exemple. Il est donc important que le coordonnateur examine le problème pour pouvoir l'aider.

### 9.3.1.2. Intervention dans un échange d'informations entre deux autorités

L'IMI prévoit des mécanismes pour garantir que les demandes reçoivent une réponse. Les coordonnateurs peuvent ainsi intervenir en tant qu'arbitres dans un échange d'informations entre une autorité qu'ils coordonnent et une autorité d'un autre État membre (**procédure d'arbitrage**). Ce point est expliqué en détail au chapitre 5.3.6.

Ils peuvent également approuver les demandes envoyées par des autorités qu'ils coordonnent ou leurs réponses aux demandes reçues (**procédure d'approbation**). Ce point est expliqué en détail au chapitre 5.3.7.

Il est important de noter que les **coordonnateurs IMI qui interviennent dans une demande n'auront jamais accès aux données personnelles** qui y figurent. Ils pourront voir certaines informations, comme les questions posées et les réponses correspondantes, mais n'auront pas accès aux données personnelles.

### 9.3.2. Rôle des coordonnateurs dans la procédure d'alerte

Les coordonnateurs IMI ayant accès à la procédure de traitement des alertes dans le domaine des services jouent également un rôle important en matière de surveillance et d'intervention. Les **coordonnateurs d'alertes** doivent vérifier, avant de les diffuser, que les alertes transmises dans leur pays par les autorités remplissent toutes les conditions et qu'elles contiennent les bonnes informations. Ils doivent s'assurer, notamment lorsqu'ils sont chargés de **réceptionner** les alertes, que les alertes diffusées par d'autres pays parviennent aux bons destinataires dans leur propre pays. Les coordonnateurs d'alertes dans l'**État membre d'établissement** du prestataire de services concerné par une alerte doivent s'assurer que les alertes sont clôturées dès que le risque est éliminé. Ce point est expliqué en détail au chapitre 6.

---

## 9.4. Fonctionnalités destinées aux coordonnateurs

- Les coordonnateurs IMI ayant accès à la procédure de traitement des demandes peuvent utiliser des **critères de recherche spécifiques** pour suivre les demandes des autorités qu'ils coordonnent. Ils peuvent ainsi détecter les problèmes éventuels et aider les autorités à trouver une solution. Le système permet également aux coordonnateurs des demandes d'afficher toutes les demandes pour lesquelles ils jouent un rôle sur le plan du contenu (dans le cadre de la procédure d'approbation ou d'arbitrage, p. ex.).
- Les coordonnateurs peuvent également **envoyer via l'IMI des courriels** à une liste d'autorités compétentes. Ils peuvent contacter par défaut toutes les autorités qu'ils ont enregistrées ou auxquelles ils sont liés. Un coordonnateur peut en outre effectuer une recherche pour afficher toutes les autres autorités compétentes enregistrées dans son État membre.

Le système propose plusieurs modèles de courriels. Il est possible de les adapter ou de rédiger un nouveau texte pour l'envoyer simultanément à l'ensemble ou à une partie des autorités de l'État membre. Cette fonction permet, par exemple, de demander à toutes les autorités récemment enregistrées dans l'IMI de mettre leurs données à jour. Elle est réservée aux utilisateurs détenant des droits d'administrateur de données.

- Afin d'aider les coordonnateurs à gérer les autorités qu'ils coordonnent, le système permet aux utilisateurs qui détiennent des droits d'administrateur de données de **rechercher une autorité compétente en utilisant l'adresse électronique** de l'autorité ou de l'un de ses utilisateurs.

## 10. Protection des données



**Ce chapitre décrit brièvement les aspects relatifs à la protection des données dans l'IMI.**

Les informations échangées dans le système comportant des données à caractère personnel, il est important de garantir un niveau de protection élevé. La législation relative à la protection des données s'applique intégralement à l'IMI<sup>11</sup>. Le système participe au respect de cette législation en définissant clairement les informations qui peuvent être échangées, avec qui et dans quelles circonstances. Des mécanismes spécifiques ont été mis en place pour garantir la protection des données. Ainsi, un niveau de sécurité a été ajouté: les échanges d'informations occasionnels entre les États membres ne se font plus par télécopie, courriel ou lettre, mais dans le cadre d'un système structuré qui améliore le respect des obligations en matière de sécurité et de protection des données.

Par exemple, l'accès aux données personnelles est réservé aux autorités compétentes qui participent directement à l'échange d'informations. Par ailleurs, toutes les données personnelles contenues dans un échange d'informations sont automatiquement supprimées du système, au plus tard six mois après la clôture officielle de l'échange.

La Commission a adopté le 29 août 2011 une proposition de règlement concernant la coopération administrative par l'intermédiaire du système d'information du marché intérieur («règlement IMI»)<sup>12</sup>. Ce règlement mettra en place un cadre législatif complet, dont les principaux éléments sont les suivants:

- des règles communes destinées à garantir le bon fonctionnement de l'IMI, et notamment à clarifier le rôle des différents acteurs concernés;
- un cadre pour le traitement des données à caractère personnel dans le système;
- une liste des dispositions juridiques appliquées par l'IMI;
- la possibilité d'étendre l'IMI à d'autres domaines politiques.

Pour en savoir plus sur l'état d'avancement de la procédure législative et le texte final, consultez le site web IMI:

➤ <http://ec.europa.eu/imi-net>.

(11) Directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil, du 24 octobre 1995, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, JO L 281 du 23.11.1995, p. 31, modifiée par le règlement (CE) n° 1882/2003, JO L 284 du 31.10.2003, p. 1; règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données; JO L 8 du 12.1.2001, p. 1.

(12) COM(2011) 522 final.



Commission européenne

**Le système d'information du marché intérieur (IMI) — Manuel de l'utilisateur — Mise à jour 2012**

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne

2012 — 57 p. — 21 x 29,7 cm

ISBN 978-92-79-26044-5

doi:10.2780/76290



## COMMENT VOUS PROCURER LES PUBLICATIONS DE L'UNION EUROPÉENNE?

### **Publications gratuites:**

- sur le site EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- auprès des représentations ou des délégations de l'Union européenne.  
Vous pouvez obtenir leurs coordonnées en consultant le site <http://ec.europa.eu>  
ou par télécopieur au numéro +352 2929-42758.

### **Publications payantes:**

- sur le site EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

### **Abonnements facturés (par exemple séries annuelles du *Journal officiel de l'Union européenne*, recueils de la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne):**

- auprès des bureaux de vente de l'Office des publications de l'Union européenne  
([http://publications.europa.eu/others/agents/index\\_fr.htm](http://publications.europa.eu/others/agents/index_fr.htm)).

