

## Exemples concrets de ce qui devrait changer avec la directive relative aux services:

### La situation avant et après

AVANT	APRÈS	Référence
		Chapitre II (liberté d'établissement des prestataires)
<p>Les prestataires de services, et surtout les PME, ont déploré à de nombreuses reprises avoir perdu des contrats en raison des longs délais nécessaires à l'obtention des autorisations ou à l'accomplissement d'autres formalités administratives, et que ces difficultés ont pu même parfois les conduire à abandonner leurs projets. De tels délais interviennent, notamment, lorsque les autorités d'un Etat exigent la remise de documents qui n'existent pas dans l'État membre où l'entreprise est établie, ce qui donne lieu à d'interminables tractations, sans garantie que ces instances acceptent des documents équivalents.</p> <p>Dans certains États membres par exemple, des prestataires ont dû produire des documents spécifiques tels que des certificats de nationalité ou de résidence (la carte d'identité ou le passeport n'étant pas jugés suffisants), des attestations de solvabilité, de respect des obligations fiscales ou de fiabilité générale selon un certain format précis. Les entreprises se plaignent également des coûts et des retards découlant des demandes systématiques de copies ou de traductions certifiées conformes.</p>	<p><b>Les prestataires vont bénéficier de la directive</b> parce que les États membres seront tenus d'accepter tout document d'un autre État membre qui remplit une fonction équivalente ou duquel il résulte clairement que l'exigence concernée est satisfaite. En outre, les autorités des États membres ne pourront plus imposer systématiquement la fourniture de documents d'un autre État membre sous forme d'original, de copie certifiée conforme ou de traduction certifiée conforme.</p>	Article 5 (simplification des procédures)

<p>Les prestataires désireux de s'établir dans un autre État membre sont souvent confrontés à des procédures complexes. L'un des problèmes majeurs rencontrés est l'obligation de s'adresser à de nombreuses instances différentes, qui opèrent parfois au niveau national, régional ou local, avec des procédures, des formulaires, etc. différents. Ainsi, par exemple, un prestataire de services, exaspéré par la lourdeur des démarches à accomplir pour obtenir les diverses autorisations requises auprès d'une multitude de services administratifs différents, a fini par abandonner en disant: «Je ne suis pas un chasseur et un collectionneur de licences.»</p>	<p><b>Les prestataires vont bénéficier de la directive</b> puisqu'ils pourront accomplir toutes les démarches et formalités requises pour obtenir l'accès à certaines activités de services et le droit de les exercer auprès de guichets uniques. Ils ne devront plus s'adresser à une multitude d'autorités différentes.</p>	<p>Article 6 (guichet unique)</p>
<p>Les prestataires ont actuellement beaucoup de difficultés et doivent supporter des coûts importants pour identifier les formalités et les démarches juridiques et administratives à accomplir pour pouvoir fournir des services dans d'autres États membres. Par exemple, une association professionnelle a calculé que les coûts directs de l'obtention des conseils nécessaires concernant les exigences légales et réglementaires afin d'établir une présence dans un seul État membre de l'UE allaient de 80 000 à 160 000 euros.</p>	<p><b>Les prestataires vont bénéficier de la directive</b> puisque les États membres seront obligés d'assurer que toutes les informations nécessaires sont facilement accessibles aux prestataires et destinataires de services auprès de guichets uniques. Ceux-ci mettront également à disposition les coordonnées des autorités compétentes ainsi que d'associations ou d'organisations qui proposent une assistance pratique.</p>	<p>Article 7 (droit à l'information)</p>
<p>Alors que, dans le cadre de la e-gouvernance, des tentatives ont été faites dans certains États membres, , pour permettre aux prestataires d'accomplir certaines formalités ou procédures « en ligne », la plupart de ces démarches ne peuvent toujours pas être faites par voie électronique. Les prestataires, en particulier ceux qui sont établis loin de l'État membre où ils souhaitent s'implanter, doivent passer beaucoup de temps et dépenser beaucoup d'argent afin de remplir les formalités requises, et doivent se rendre en personne, parfois à plusieurs reprises, auprès des services administratifs compétents.</p>	<p>D'ici à 2008, les États membres devront donner aux prestataires la possibilité d'accomplir, par voie électronique et à distance, toutes les formalités nécessaires pour fonder une entreprise auprès des autorités compétentes. <b>Cela simplifiera les démarches pour les prestataires</b> et évitera de perdre du temps et de l'argent en passages répétés auprès des administrations.</p>	<p>Article 8 (procédures par voie électronique)</p>

<p>Dans certains États membres, les prestataires qui souhaitent s'établir se plaignent de ce que trop d'activités économiques sont soumises à des autorisations et licences individuelles, ce qui est source de complications et de retards avant qu'une nouvelle affaire puisse être montée. Si les régimes d'autorisation peuvent être nécessaires dans certains domaines (tels que la santé), ils peuvent être disproportionnés pour d'autres activités qui, dans d'autres États membres, sont libres d'accès parce qu'elles ne présentent pas de risque particulier.</p>	<p>Les États membres devront évaluer leurs régimes d'autorisation pour l'établissement afin de déterminer s'ils sont proportionnés à la lumière de la jurisprudence de la Cour de justice des Communautés européennes et ne peuvent pas être remplacés par des mesures moins restrictives telles que de simples déclarations. <b>Les prestataires ont tout à gagner</b>, si l'accès aux activités de services est facilité.</p>	<p>Article 9 (régimes d'autorisation)</p>
<p>Les prestataires se plaignent aussi du fait que les autorités compétentes disposent souvent d'un large pouvoir discrétionnaire et du manque de clarté qui règne souvent quant aux critères utilisés pour délivrer ou non les autorisations. Il s'ensuit parfois de longues, interminables et onéreuses tractations avec ces autorités. Par exemple, une entreprise a indiqué que, dans un État membre, chaque demande d'autorisation prenait six mois de négociation et coûtait en moyenne 65 000 euros en frais de personnel interne et en honoraires de conseil juridique. Les profits ainsi consommés ont été estimés à plusieurs millions d'euros et l'entreprise a dû détacher une équipe permanente sur place pour les négociations avec les pouvoirs publics de l'État membre en question.</p> <p>Les pouvoirs discrétionnaires s'exercent souvent au détriment des entreprises d'autres États membres et donnent lieu à des formes masquées de discrimination. En outre, dans certains États membres, les opérateurs déplorent que les autorités compétentes élaborent souvent de nouvelles conditions et exigences non requises par la loi. Par exemple, une société anonyme d'un État membre où elle opère depuis plusieurs années déjà a été jugée par une administration d'un autre État membre comme ayant un capital social insuffisant pour exercer ses activités. Cette société devait, avant de pouvoir obtenir l'autorisation d'exercer, présenter la preuve de garanties personnelles de solvabilité au nom des actionnaires et de leurs conjoints. En fin de compte, cette société a préféré renoncer à ses plans d'établissement dans l'État membre en question.</p>	<p><b>Les prestataires tireront avantage</b> d'une plus grande sécurité juridique étant donné que les critères d'autorisation devront être clairs, transparents, objectifs et non discriminatoires. Les suites réservées aux demandes seront prévisibles. Les décisions arbitraires et les négociations interminables, dissuasives pour les entreprises, seront évitées.</p>	<p>Article 10 (conditions d'octroi de l'autorisation)</p>

<p>Les prestataires se plaignent aussi de la durée des procédures d'autorisation, dont l'issue est souvent aléatoire. Ils doivent parfois attendre des mois, voire des années, avant d'obtenir toutes les autorisations et tous les permis nécessaires.</p> <p>Autre point problématique rencontré par les opérateurs: il est souvent difficile d'interpréter la valeur juridique du silence des autorités. Souvent, sa signification varie entre autorités compétentes au niveau national, régional ou local et peut soit correspondre au refus de l'autorisation, soit ne rien vouloir dire du tout.</p>	<p><b>Les prestataires vont bénéficier de la directive</b> puisque les autorités des États membres devront réduire la longueur des procédures d'autorisation, fixer des délais raisonnables connus à l'avance et respectés.</p> <p>Les prestataires de services bénéficieront aussi d'une plus grande sécurité juridique étant donné que l'absence de réponse dans le délai prévu sera considéré comme valant autorisation, sauf si la règle inverse est justifiée.</p>	<p>Article 13 (procédures d'autorisation)</p>
<p>Il existe un certain nombre de restrictions au droit d'établissement de nouvelles entreprises qui, sur la base de la jurisprudence de la Cour de justice, ne sont pas justifiées.</p> <p>Par exemple, dans certains cas, des États membres imposent aux opérateurs de se soumettre à des « tests économiques » pour obtenir la permission de s'implanter. Afin que ce test puisse être positif, les demandeurs doivent financer des études de marché approfondies devant démontrer que leur entrée sur le marché ne déstabilisera pas la concurrence locale. Ces études sont lourdes, onéreuses et ouvrent la porte à des décisions discrétionnaires, aléatoires et discriminatoires. Une entreprise a indiqué que les coûts de réalisation d'une étude de marché, du recrutement de consultants extérieurs et de l'emploi de personnel de coordination en interne allaient de 165 000 euros à 475 000 euros par examen, en fonction de la complexité des tests demandés dans chaque État membre. Le coût total pour l'entreprise de la préparation des rapports pour les « tests économiques » impliqués, pour 22 demandes à travers l'UE, se chiffrait à 5,9 millions d'euros.</p>	<p>Il sera interdit aux États membres d'appliquer des « tests économiques », ce qui représentera, pour <b>les prestataires</b>, des économies de coûts considérables et une plus grande sécurité quand ils soumettront des demandes d'autorisation pour la création d'une entreprise dans un autre État membre.</p>	<p>Article 14 (exigences interdites)</p>

<p>Autre exemple, des opérateurs tels que des agences de voyage, des agences immobilières ou des agences d'emploi, qui doivent fournir des garanties financières pour obtenir l'autorisation requise, sont fréquemment obligées de souscrire une garantie auprès d'organismes financiers établis dans le pays en question. Contrairement à la jurisprudence très claire de la Cour de justice à ce sujet, les garanties financières souscrites auprès d'organismes dans le pays d'origine de l'entreprise ne sont pas acceptées, ce qui entraîne des complications et des retards superflus.</p>	<p><b>Les prestataires seront gagnants</b> puisqu'ils pourront recourir à des garanties financières constituées, dans le pays où ils ont leur établissement principal, auprès d'institutions avec lesquelles ils ont l'habitude de traiter, pour éviter toute complication inutile.</p>	
<p>Il existe d'autres restrictions à la liberté d'établissement des prestataires de services dans les États membres, comme les limites quantitatives (par exemple, des limitations à l'accès à une activité de services en fonction du nombre d'habitants) ou des restrictions fondées sur la distance géographique entre des points de vente. Cela se justifie parfois pour certaines activités (comme les professions de la santé pour lesquelles il est nécessaire de veiller à une répartition équilibrée de l'offre de services sur tout le territoire national), mais pas pour d'autres.</p> <p>Certains États membres ont fixé un tarif minimum pour certaines activités de services. Cela vise à empêcher que des prestataires plus performants puissent proposer des prix inférieurs comme argument concurrentiel pour rentrer dans le marché d'autres États membres. De telles restrictions peuvent être justifiées dans certains cas, comme pour les soins de santé, afin de, préserver, par exemple, l'équilibre financier du système de santé alors que pour d'autres activités, il est difficile de trouver une telle justification.</p>	<p>Ces exigences devront être évaluées afin de déterminer si elles sont justifiées et proportionnées conformément à la jurisprudence de la Cour de justice. Les restrictions superflues devront être supprimées. <b>Les prestataires tireront avantage</b> de possibilités d'investissement plus nombreuses.</p>	<p>Article 15 (exigences à évaluer)</p>

		Chapitre III (libre circulation des services)
<p>À chaque passage de frontière, les prestataires de services peuvent être contraints de se soumettre à une pléthore de législations et exigences nationales qui se surajoutent aux réglementations auxquelles ils doivent déjà se conformer dans l'État membre où ils sont établis. Cela est source d'insécurité juridique, entraîne des frais de recherches juridiques considérables et est souvent dissuasif pour les PME. Un exemple significatif de cette situation est le cas d'une entreprise de matériel et de services électroniques qui a dépensé 100 000 euros en conseils juridiques externes pour rechercher les règles applicables dans seulement cinq États membres.</p> <p>Ainsi, offrir un service temporairement dans un autre État membre peut se révéler extrêmement coûteux et absorber beaucoup de temps pour rechercher les règles applicables aux activités concernées. Par exemple, une entreprise d'ingénierie a estimé qu'elle avait dû dépenser approximativement 3 % de son chiffre d'affaires annuel en recherches concernant les différentes exigences légales susceptibles de s'appliquer à ses prestations dans deux autres États membres où elle souhaitait fournir des services.</p> <p>S'ajoutent, des problèmes spécifiques supplémentaires surviennent encore dans les cas suivants:</p> <p>Certains États membres exigent toujours des prestataires de services qu'ils soient établis sur leur territoire pour exercer certains types d'activités (ce qui constitue, selon la Cour de justice, une négation pure et simple du principe de libre prestation des services).</p>	<p>La directive relative aux services appliquerait le principe du pays d'origine, assorti de dérogations (par exemple pour les contrats conclus par les consommateurs, la protection des travailleurs ou la santé publique). En ce qui concerne les domaines non couverts par une dérogation – et notamment nombre de services aux entreprises –, le prestataire de services serait soumis uniquement à la réglementation de l'État membre où il est établi sans devoir être soumis à celles d'autres États membres à chaque fois qu'il traverse une frontière. Cela augmenterait considérablement la sécurité juridique. En vérifiant simplement dans quels domaines les dérogations s'appliquent, les prestataires pourraient déterminer aisément s'ils sont tenus de satisfaire aux règles nationales et, dans l'affirmative, pour quels aspects de leurs activités. Cela réduirait de façon significative les frais de recherche juridique et de mise en conformité, et encouragerait les PME à opérer dans toute l'UE.</p> <p>Dans de tels cas, l'application du principe du pays d'origine bénéficiera aux <b>prestataires</b>, pour les raisons suivantes:</p> <p>Les États membres ne pourront plus restreindre la prestation de services de prestataires établis dans d'autres États membres en leur imposant d'avoir un établissement permanent sur leur territoire.</p>	Article 16 (principe du pays d'origine)

<p>D'autres États membres imposent aux prestataires établis dans un autre État membre d'obtenir une autorisation pour pouvoir fournir des services sur leur territoire. Et les prestataires sont souvent dissuadés par la multitude d'exigences juridiques et administratives à respecter et la pléthore de documents à produire avant même de pouvoir commencer à opérer, entraînant des retards et des complications. Ces difficultés sont particulièrement dissuasives s'ils n'envisagent de fournir des services que pour une période très limitée.</p> <p>Certains États membres exigent systématiquement des prestataires établis dans un autre État membre qu'ils satisfassent toutes les exigences nationales applicables à l'exercice de certaines activités de services, comme les restrictions en matière de publicité et de marketing.</p>	<p>Les États membres ne pourront plus obliger les prestataires à effectuer des déclarations ou des notifications, ou à solliciter une autorisation auprès des autorités compétentes, y compris l'inscription sur un registre particulier, ou à devenir membre d'un organisme ou d'une association professionnelle sur leur territoire (sauf pour les matières couvertes par une dérogation, comme les qualifications professionnelles).</p> <p>Les États membres ne pourront plus obliger les prestataires à se conformer aux exigences applicables sur leur territoire concernant l'exercice d'une activité de services (sauf pour les matières couvertes par une dérogation).</p>	<p>Article 16, paragraphe 3</p>
<p>Les consommateurs sont parfois soumis, dans leur propre Etat membre, à des règles qui les empêchent d'utiliser des services de prestataires établis dans d'autres États membres ou qui rendent le recours à ces services moins attractif, ce qui restreint le choix des consommateurs.</p> <p>Par exemple, dans plusieurs États membres, les coûts de formation professionnelle ou linguistique peuvent être déduits des impôts sur le revenu à condition que la formation soit dispensée dans le même État membre. Cette déduction fiscale n'est cependant pas possible en cas de stages de formation dans un autre Etat membre. Dans d'autres États membres, les salariés ont légalement droit à des subventions de leurs employeurs uniquement s'ils suivent dans leur propre État membre la formation linguistique. Dans d'autres cas, des taxes discriminatoires ou disproportionnées rendent le recours à des services transfrontaliers moins intéressant, comme les taxes discriminatoires sur les antennes paraboliques, qui empêchent les utilisateurs de recevoir certains programmes télévisés provenant</p>	<p>Il sera interdit aux États membres d'imposer des exigences discriminatoires aux consommateurs de services lorsque celles-ci restreignent l'utilisation de services fournis dans un autre État membre. <b>Les consommateurs en tireront bénéfice</b> puisqu'il ne sera plus possible pour les États membres de limiter, par exemple, la déductibilité fiscale au motif qu'un prestataire de services, comme une école de langues ou de formation professionnelle, est établi dans un autre État membre, ni d'imposer des taxes discriminatoires qui affectent le recours à des services transfrontaliers.</p>	<p>Article 20 (restrictions interdites)</p>

d'autres États membres.		
<p>Les consommateurs qui voyagent dans un autre État membre ou qui y bénéficient de services, trouvent souvent que l'accès à ces services est fermé ou que cet accès fait l'objet de conditions discriminatoires. Les domaines dans lesquels de telles entraves se rencontrent recouvrent le tourisme, le sport et les activités de loisirs, la distribution, les services de télécommunication, la formation professionnelle et les soins de santé.</p> <p>Les cas où les services transfrontaliers sont rendus plus coûteux ou moins attractifs se produisent lorsque les ressortissants ou résidents d'autres États membres ne peuvent bénéficier de tarifs préférentiels ou d'offres promotionnelles offertes dans un État membre. Ainsi, des citoyens de l'UE ont dû, dans certains États membres, s'acquitter de droits d'accès aux musées différents en raison de leur nationalité, ou s'acquitter de droits de participation à une compétition sportive (comme les marathons) différents en raison de leur État membre de résidence.</p>	<p><b>Les consommateurs seront gagnants</b> parce que les opérateurs économiques ne pourront plus leur imposer d'exigences discriminatoires fondées sur leur nationalité ou leur lieu de résidence sans raison objective (par exemple l'éloignement géographique ou l'existence d'exigences juridiques différentes).</p>	Article 21 (non-discrimination)
<p>Les consommateurs se plaignent des difficultés qu'ils rencontrent souvent pour obtenir, dans l'État membre où ils résident, des informations quant aux exigences en vigueur dans d'autres États membres sur les modalités d'accès et d'exercice d'activités de services, et notamment sur la réglementation en vigueur relative à la protection des consommateurs, les voies de recours en cas de litige entre prestataire et destinataire ainsi que les coordonnées d'associations ou d'organisations qui pourraient fournir une assistance pratique.</p>	<p><b>Les consommateurs bénéficieront de telles mesures</b> puisqu'ils pourront obtenir les informations auprès d'organismes comme les Euroguichets, les centres d'échange du réseau extrajudiciaire européen (EEJ-net), les associations de consommateurs ou les Euro Info Centres de leur pays.</p>	Article 22 (assistance aux destinataires)

<p>Les consommateurs sont souvent confrontés au problème du refus, par leur régime national de sécurité sociale, de rembourser les soins médicaux reçus dans un autre État membre, comme en atteste le grand nombre de plaintes adressées à la Commission et d'affaires dont est saisie la Cour de justice en la matière. En particulier, certains États membres n'ont toujours pas supprimé les systèmes d'autorisation préalable pour le remboursement de soins non hospitaliers, alors qu'ils y sont tenus en vertu d'une jurisprudence bien établie de la Cour à ce sujet. Cela a souvent pour effet de dissuader les citoyens de se faire soigner dans d'autres États membres. Enfin, les procédures d'autorisation sont longues et les demandes de remboursement traitées de façon arbitraire.</p> <p>Ainsi, par exemple, deux jumeaux résidant dans un même Etat membre ont dû recevoir des soins dentaires dans un autre État membre pour lesquels ils auraient été remboursés si les soins avaient été dispensés dans leur Etat membre d'affiliation. Les demandes ayant été traitées par deux fonctionnaires différents, le remboursement a été accordé à l'un des jumeaux, mais refusé à l'autre.</p>	<p><b>Les consommateurs seront bénéficiaires</b> puisque la directive clarifie les conditions dans lesquelles les patients peuvent obtenir le remboursement de soins médicaux non hospitaliers dispensés dans un autre État membre lorsque ces soins sont normalement pris en charge par le système national de sécurité sociale quand ils sont dispensés dans l'Etat membre du patient. Les États membres seraient tenus de mettre en œuvre la jurisprudence constante de la Cour de justice dans leur système national et d'abolir les mécanismes d'autorisation préalable au remboursement des soins non hospitaliers. Cela supprimerait retards et complications et renforcerait la sécurité juridique pour les consommateurs.</p>	<p>Article 23 (prise en charge des soins de santé)</p>
<p>Les prestataires doivent souvent faire face à des coûts élevés découlant des exigences administratives lorsqu'ils souhaitent détacher des travailleurs pour fournir leurs services dans un autre État membre en raison d'exigences administratives en la matière. Ces exigences ne sont pas prévues par la directive concernant le détachement des travailleurs mais sont imposées de façon unilatérale par certains États membres ; il s'agit notamment de l'obligation d'obtenir une autorisation préalable et de faire une déclaration à l'État membre de détachement, de l'obligation d'emmener tous les documents sociaux, normalement conservés au siège de l'entreprise, sur le lieu du</p>	<p><b>Les prestataires bénéficieront</b> de la suppression de l'obligation de déclaration et d'autorisation préalables dans l'État membre de détachement, de l'obligation d'emmener tous les documents sociaux, normalement conservés au siège de l'entreprise, sur le lieu du détachement et de les y conserver, ainsi que de l'obligation de désigner un représentant permanent établi dans l'État membre de détachement. Cela réduira la charge administrative et les coûts impliqués pour les entreprises, et surtout pour les PME. Toutefois, les opérateurs devront, à la demande des autorités de l'État membre de détachement, coopérer avec celles-ci, par exemple en cas d'inspection d'un chantier de</p>	<p>Article 24 (détachement des travailleurs)</p>

<p>détachement et de les y conserver, ainsi que de l'obligation de désigner un représentant permanent établi dans l'État membre de détachement.</p> <p>Le manque de coopération entre autorités des États membres représente aussi un problème important. Par exemple, des institutions chargées de l'application de certains aspects du droit du travail dans un État membre ont indiqué que, pour déterminer si une entreprise proposant des services sur son territoire était réellement établie dans un autre État membre (plutôt que d'y disposer uniquement d'une boîte aux lettres), elles ont dû faire appel à des détectives privés à cause de l'absence de coopération de l'État membre dans lequel l'entreprise en question était censée avoir son siège.</p>	<p>construction, et leur fournir toutes les informations requises. En outre, les autorités de l'État membre d'établissement du prestataire devront assister leurs homologues dans l'État membre de détachement. Elles devront assurer que les opérateurs fournissent toutes les informations demandées aux services compétents de l'État membre de détachement. Elles devront aussi, à la demande des autorités de l'État membre de détachement, effectuer des enquêtes pour vérifier si une entreprise est réellement établie là où elle le dit, ou s'il s'agit juste d'une boîte aux lettres.</p> <p><b>La protection des travailleurs bénéficiera du droit</b> des autorités du travail à obtenir l'assistance des autres États membres, en particulier pour vérifier si les compagnies prétendument établies sur un territoire, le sont véritablement.</p>	
<p>Les entreprises qui emploient et détachent des ressortissants de pays tiers – ce qui constitue une pratique courante, par exemple, dans les secteurs de l'informatique ou de la haute technologie en raison de la pénurie de spécialistes dans l'UE –, se heurtent à des restrictions, dont certaines ont déjà été condamnées par la Cour de justice, comme l'obligation de disposer d'un permis de travail. Ces exigences entraînent parfois des retards et des frais importants et, dans de nombreux cas, ces entreprises voient des contrats leur échapper. Par exemple, pour une entreprise de services professionnels de l'UE souhaitant détacher un consultant d'un pays tiers pour travailler sur un projet à court terme dans deux États membres de l'UE, l'obtention des permis de travail requis a pris près de sept semaines pour le premier et dix semaines pour le second État membre. De plus, le permis de travail n'était valable que pour une seule entrée. En outre, la demande de permis de travail pour le second État membre ne pouvait être traitée dans le premier État membre, de sorte que le consultant a dû rentrer dans son pays pour y remplir les formalités, ce qui a eu pour conséquence qu'il a dû demander de nouveau un permis</p>	<p><b>Les prestataires vont bénéficier de la directive</b> puisque, s'ils détachent des ressortissants de pays tiers dans un autre État membre pour y effectuer des prestations, l'État membre de détachement ne pourra plus exiger du prestataire ou du travailleur en question qu'ils satisfassent à de lourdes exigences administratives telles que l'obtention d'un permis de travail, sans pour autant compromettre les contrôles en matière d'immigration qui sont toujours autorisés entre les États membres. L'État membre d'origine sera tenu de veiller à ce que les prestataires ne détachent, uniquement, des travailleurs que s'ils résident et ont un emploi régulier sur son territoire.</p>	<p>Article 25 (détachement des ressortissants de pays tiers)</p>

<p>de travail dans le premier État membre. Du fait de cette complexité, les demandes ont été retirées et le consultant a été retiré du projet.</p>		
		<p>Chapitre IV (qualité des services)</p>
<p>Les consommateurs se méfient souvent des services transfrontaliers étant donné qu'ils ne disposent pas de toutes les informations, sur les prestataires ainsi que sur la qualité des services, dont ils ont besoin pour effectuer un choix en toute connaissance de cause. Alors que des exigences existent déjà en matière d'information pour certaines activités telles que le commerce électronique ou la vente à distance, il n'en va pas de même pour de nombreux autres types de services pour lesquels l'utilisateur se déplace dans le pays du prestataire, ce qui peut dissuader les consommateurs d'avoir recours à ces services.</p>	<p>Les prestataires devront mettre les informations essentielles à la disposition des destinataires (via l'internet ou par des brochures, par exemple) pour se présenter et décrire les services qu'ils proposent afin que les consommateurs sachent précisément à qui ils ont affaire, quels services sont proposés, dans quelles conditions et à quel prix. La possibilité de choisir, en toute connaissance de cause, des services en provenance d'autres États membres bénéficiera au consommateur.</p>	<p>Article 26 (informations sur les prestataires et leurs services)</p>
<p>Les prestataires sont soumis à des exigences divergentes en matière d'assurance responsabilité professionnelle d'un État membre à l'autre. Pour les activités transfrontalières, c'est souvent le flou quant au degré de couverture de telles prestations. Cela entraîne un manque de confiance des consommateurs dans les services transfrontaliers et un manque de « règles du jeu » communes entre prestataires.</p> <p>Les consommateurs manquent aussi d'informations sur les assurances souscrites par les prestataires, ce qui participe au manque de confiance du consommateur.</p>	<p>La directive prévoit l'obligation de souscrire une assurance pour un certain nombre d'activités dans toute l'UE. Ces assurances devront aussi couvrir les activités transfrontalières. <b>Les consommateurs bénéficieront</b> d'une confiance accrue dans les prestataires parce qu'ils sauront dans quels cas une assurance est obligatoire et disposeront d'informations disponibles à ce sujet. Les prestataires bénéficieront également de ces dispositions car il existera une « règle du jeu » commune.</p>	<p>Article 27 (assurances et garanties professionnelles)</p>

<p>Les consommateurs tout comme les clients professionnels ne savent pas toujours très bien si les prestataires proposent une garantie après-vente et, si oui, quelles en sont les modalités.</p>	<p><b>Les consommateurs seront gagnants</b> parce que les prestataires devront leur communiquer, à leur demande, des informations sur l'existence ou l'absence d'une garantie après-vente, ses modalités ainsi que d'autres renseignements importants tels que sa durée de validité et sa couverture géographique. Ces informations, de même qu'une description détaillée des services, devront apparaître sur toute brochure communiquée par les prestataires.</p>	<p>Article 28 (garanties après-vente)</p>
<p>Certains États membres interdisent purement et simplement les communications commerciales dans le cas des professions réglementées. Cela a un effet négatif sur les prestations transfrontalières de services parce qu'il est très difficile pour les opérateurs d'autres États membres de proposer leurs services sans se faire connaître. L'existence de règles différentes en la matière pose aussi un problème pour les prestataires nationaux.</p>	<p><b>Les prestataires tireront avantage</b> de la suppression de ces interdictions de communications commerciales, tandis que destinataires de services bénéficieront de l'obligation pour les communications commerciales de respecter les règles professionnelles visant à garantir l'indépendance et l'impartialité de la profession ainsi que le secret professionnel. La directive encouragera en outre les associations professionnelles à élaborer des règles au niveau européen, qui créeront des « règles du jeu » communes pour tous les prestataires, et en conséquence, <b>serviront mieux les intérêts des prestataires et des consommateurs.</b></p>	<p>Article 29 (communications commerciales des professions réglementées)</p>
<p>Il est difficile pour les consommateurs de comparer les différentes caractéristiques des services proposées dans d'autres États membres compte tenu du manque d'informations en la matière. Citons à titre d'exemple le manque de clarté du système d'attribution des étoiles dans l'hôtellerie.</p>	<p><b>Les consommateurs bénéficieront</b> d'une meilleure information concernant la signification des labels et des marques de qualité et concernant les critères pour les obtenir. Les États membres seront tenus d'encourager le développement de systèmes indépendants d'évaluation de la qualité et des défaillances des prestations de services, et notamment le développement de d'essais et de tests comparatifs au niveau communautaire et la communication de leurs résultats.</p>	<p>Article 31 (politique de qualité)</p>
<p>Les consommateurs sont souvent mécontents de l'absence de suites données à leurs plaintes à l'encontre des prestations de services. Ils déplorent de ne pas savoir à qui adresser de telles plaintes, de voir que leurs courriers, coups de téléphone ou courriers électroniques restent</p>	<p><b>Les consommateurs vont bénéficier de l'obligation pour les prestataires de services de</b> communiquer une adresse postale, un numéro de télécopie ou une adresse électronique auxquels les destinataires de services, y compris ceux d'autres États membres,</p>	<p>Article 32 (règlement des litiges)</p>

<p>sans réponse et d'ignorer les voies de recours existantes.</p>	<p>pourront envoyer une plainte ou une demande d'informations sur les prestations fournies. Ils seront aussi tenus de prendre des mesures pour garantir que les prestataires répondent à ces plaintes le plus rapidement possible et fassent preuve de diligence pour trouver les solutions appropriées.</p>	
		<p>Chapitre V (contrôle)</p>
<p>A l'heure actuelle, les autorités des États membres manquent d'informations quant à la réglementation et aux modalités de contrôle applicables aux prestataires dans les autres États membres. Cela entraîne un manque de confiance général qui compromet la capacité des États membres à collaborer les uns avec les autres de façon efficace. Pour le moment, les États membres ne sont pas explicitement obligés de coopérer et de s'assister mutuellement dans le contrôle des activités transfrontalières. Les autorités des États membres ont également tendance, en général, à fermer les yeux lorsque des prestataires établis sur leur territoire provoquent des dommages dans d'autres États membres.</p>	<p>Les <b>autorités des États membres profiteront</b> d'un renforcement de la confiance mutuelle grâce à la mise en place d'un nouveau système de coopération administrative, d'échange d'informations et d'assistance. Ce système garantira que les autorités des États membres coopèrent les unes avec les autres pour contrôler les prestataires de services afin que <b>les consommateurs et l'intérêt général</b> soient réellement et efficacement protégés en cas de prestations transfrontalières. En particulier, les États membres devront, à la demande d'un autre pays, effectuer les vérifications et enquêtes nécessaires pour vérifier si les prestataires de services sont effectivement établis sur leur territoire, au sens de la définition commune de l'établissement figurant dans la directive. Cela empêchera que les entreprises puissent créer des «boîtes aux lettres» dans un État membre afin de contourner la législation du pays dans lequel elles exercent réellement leurs activités.</p>	<p>Articles 34 à 38</p>