

# Guide de l'utilisateur



**Le système d'information sur le marché  
intérieur (IMI) et la directive «Services»**

**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 bibliographique figure à la fin de l'ouvrage.

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2009

ISBN 978-92-79-10457-2

doi:10.2780/37019

© Communautés européennes, 2009

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source

*Printed in Belgium*

IMPRIMÉ SUR PAPIER BLANCHI SANS CHLORE

# **Guide de l'utilisateur**

**Le système d'information sur le marché  
intérieur (IMI) et la directive «Services»**

## **Clause de non-responsabilité**

Le présent guide n'engage pas la Commission européenne en tant qu'institution. Il a pour but de fournir aux autorités compétentes de tous les États membres des orientations pratiques sur l'utilisation du système IMI à des fins de coopération administrative dans le cadre de la directive relative aux services. Il n'est pas complet dans sa description des dispositions de la directive relative aux services et n'entre pas dans les détails techniques du système IMI.

Pour plus d'informations sur la directive relative aux services ou le système IMI, veuillez vous référer aux autres documents auxquels il est fait référence dans le présent guide, en particulier au *Manuel relatif à la mise en œuvre de la directive «Services»* <sup>(1)</sup> et au *Manuel de l'utilisateur IMI* <sup>(2)</sup> qui devraient être consultés.

<sup>(1)</sup> Disponible dans toutes les langues ([http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/services-dir/proposal\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/proposal_fr.htm)).

<sup>(2)</sup> Disponible dans toutes les langues ([http://ec.europa.eu/internal\\_market/imi-net/important\\_documents\\_fr.html](http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/important_documents_fr.html)).

# TABLER DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
<b>1. LA DIRECTIVE «SERVICES»: PRÉSENTATION SUCCINCTE DES PRINCIPALES DISPOSITIONS PRÉSENTANT UN INTÉRÊT SOUS L'ANGLE DE LA COOPÉRATION ADMINISTRATIVE</b>	<b>6</b>
1.1. La libre circulation des services et la directive «Services»: contexte général	6
1.2. Quel est le champ d'application de la directive «Services»?	6
1.3. Comment la directive «Services» simplifie-t-elle les procédures administratives?	8
1.4. Comment la directive «Services» facilite-t-elle la prestation transfrontalière de services?	8
1.5. Comment la directive «Services» facilite-t-elle l'établissement d'une entreprise?	9
<b>2. COOPÉRATION ADMINISTRATIVE AU TITRE DE LA DIRECTIVE «SERVICES»</b>	<b>10</b>
2.1. Les principes généraux	10
2.2. Les principaux scénarios de coopération administrative	12
<b>3. LE SYSTÈME D'INFORMATION SUR LE MARCHÉ INTÉRIEUR: FACILITER LA COOPÉRATION ADMINISTRATIVE</b>	<b>17</b>
3.1. En quoi consiste le système IMI?	17
3.2. Comment fonctionne le système IMI?	17
3.3. Quelles sont les parties prenantes au système IMI?	18
3.4. Comment accéder au système IMI?	19
<b>4. GUIDE ÉTAPE PAR ÉTAPE: COMMENT UTILISER L'APPLICATION IMI POUR LA DIRECTIVE «SERVICES»?</b>	<b>20</b>
4.1. Avant de commencer	20
4.2. Comment envoyer une demande d'informations à une autorité dans un autre État membre?	20
4.3. Répondre à une demande d'informations reçue par votre autorité	30

# INTRODUCTION

Le présent guide de l'utilisateur a pour but de fournir aux autorités compétentes des États membres une assistance pratique dans l'utilisation du système d'information sur le marché intérieur (IMI) en vue de l'échange d'informations sur les prestataires et leurs activités <sup>(3)</sup>. Ce type de coopération administrative entre les autorités compétentes est requis par la directive relative aux services dans le marché intérieur (ci-après la «directive «Services»») <sup>(4)</sup>.

La directive «Services» facilite la libre circulation des services à travers l'Union européenne (UE) en supprimant les obstacles administratifs et législatifs aux activités de services. Elle garantit en même temps un contrôle adéquat des prestataires au moyen de la coopération administrative entre les États membres. À cette fin, elle impose aux États membres l'obligation de s'assister mutuellement et d'échanger des informations par voie électronique chaque fois que cela apparaît nécessaire.

Le système IMI sera utilisé pour l'échange électronique d'informations. L'application IMI pour la directive «Services» a été développée par la Commission, en étroite partenariat avec les États membres de l'UE. Elle aide les utilisateurs à identifier aisément les autorités compétentes des autres États membres et facilite la communication entre eux, en particulier grâce à des questions et réponses prétraduites.

La coopération entre les différents États membres interviendra en principe directement entre les différentes autorités. Il peut s'agir d'instances nationales, régionales ou locales qui ont un rôle de supervision ou de réglementation dans leur État membre en ce qui concerne les activités de services. Cela signifie qu'incombe aux autorités compétentes la responsabilité de réglementer, d'approuver, d'inspecter et de contrôler les entreprises (personnes morales ou physiques) qui sont engagées dans le secteur des services, notamment lorsque leur rôle consiste à superviser l'application de règles générales telles que les normes en matière d'environnement ou de sécurité.

Si vous travaillez au sein d'une telle autorité compétente, peut-être devrez-vous utiliser le système IMI, par exemple lorsqu'un prestataire d'un autre État membre souhaite s'établir dans votre région ou y fournir des services (en fonction du cas, vous devrez peut-être travailler avec des documents délivrés dans d'autres États membres ou contrôler un prestataire qui n'est pas établi dans votre pays). Dans ces cas, il vous sera possible de demander des informations aux autorités compétentes de l'autre État membre et vous devriez obtenir une réponse de celles-ci dans les plus brefs délais. Dans d'autres cas, il se peut que ce soit les autorités compétentes des autres États membres qui aient besoin d'informations sur des prestataires de votre région et c'est vous qui recevrez alors une demande de renseignements à laquelle vous devrez répondre.

Le présent guide de l'utilisateur décrit des méthodes adéquates de coopération avec les autorités compétentes d'autres États membres et attire votre attention sur des points essentiels pour que l'assistance mutuelle visée dans la directive «Services» puisse fonctionner en pratique. Le guide s'efforce de faciliter votre utilisation journalière de l'application IMI pour la directive «Services». Il se concentre sur l'échange «normal» quotidien d'informations entre les autorités compétentes et tente d'expliquer les différentes obligations, scénarios et fonctions de la coopération administrative. Sa structure est la suivante:

- la partie 1 décrit les **principaux objectifs de la directive «Services»** et les dispositions les plus importantes que vous devez connaître lorsque vous coopérez avec les autorités compétentes d'autres États membres. Elle présente les principales dispositions de manière succincte et décrit leur **impact sur votre travail journalier**;

<sup>(3)</sup> Les termes «État membre» sont utilisés dans le présent guide pour désigner les 27 États membres de l'UE et les trois pays de l'AELE qui font partie de l'Espace économique européen (EEE), à savoir la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein.

<sup>(4)</sup> Directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur, JO L 376 du 27.12.2006, p. 36. La directive «Services» doit être mise en œuvre par tous les États membres de l'UE le 28 décembre 2009 au plus tard.

- la partie 2 traite des principales situations dans lesquelles le besoin de **coopération administrative** peut se faire sentir et donne un aperçu des situations dans lesquelles les chances que vous ayez recours à la coopération administrative sont les plus grandes;
- la partie 3 décrit brièvement le **système IMI**;
- la partie 4 contient un **guide simple, étape par étape, de l'utilisation pratique de l'application IMI pour la directive «Services»**. Elle vise à établir un lien entre les concepts et obligations légales contenus dans la directive et l'utilisation pratique journalière du système.

# 1. LA DIRECTIVE «SERVICES»: PRÉSENTATION SUCCINCTE DES PRINCIPALES DISPOSITIONS PRÉSENTANT UN INTÉRÊT SOUS L'ANGLE DE LA COOPÉRATION ADMINISTRATIVE

## 1.1. La libre circulation des services et la directive «Services»: contexte général

Les services constituent de loin le plus grand secteur de l'économie européenne. Ils représentent en moyenne 70 % du produit intérieur brut (PIB) et de l'emploi total dans les États membres de l'UE. Fait plus marquant encore, c'est essentiellement dans les services que des emplois nouveaux ont été créés ces dernières années. Mais, en raison des nombreuses barrières administratives et juridiques qui conduisent souvent à la duplication des contrôles et à une complexité injustifiée, le fonctionnement du marché intérieur des services n'est toujours pas optimal à ce jour.

La directive «Services» a pour objectif de libérer le potentiel inexploité de services en tant que moteur de la croissance économique et de la création d'emplois. Elle définit un programme ambitieux de simplification administrative et réglementaire qui vise à garantir que tant les prestataires que les destinataires des services peuvent bénéficier plus aisément de deux des libertés fondamentales qui sont garanties par le traité instituant la Communauté européenne, à savoir la libre prestation de services et la liberté d'établissement:

- la **libre prestation de services transfrontaliers** confère aux prestataires (qu'il s'agisse de personnes physiques ou de personnes morales) établis dans un État membre le droit d'exercer une activité économique au-delà des frontières dans un autre État membre sans y être établis. De même, elle accorde aux destinataires des services, qui peuvent être des entreprises ou des consommateurs, le droit de recevoir librement des services fournis par des prestataires établis dans un autre État membre;
- la **liberté d'établissement** offre, entre autres, aux prestataires (qu'il s'agisse de personnes physiques ou de personnes morales) la possibilité d'exercer une activité économique d'une manière stable et continue dans un ou plusieurs États membres (c'est-à-dire de s'y établir).

Les mesures de simplification prévues par la directive devraient faciliter considérablement la vie des entreprises, des consommateurs et des administrations. Elles faciliteront en particulier la prestation de services sur l'ensemble du marché intérieur européen au profit des petites et moyennes entreprises (PME). Les consommateurs bénéficieront d'un plus large éventail de choix et d'une plus grande transparence, tandis que les administrations publiques profiteront d'une simplification du cadre réglementaire à appliquer et pourront s'appuyer sur des outils de communication modernes.

## 1.2. Quel est le champ d'application de la directive «Services»?

La directive «Services» couvre un large éventail d'activités économiques dans le secteur des services. Elle n'inclut toutefois pas les activités économiques qui ne sont pas des services, telles que la fabrication.

Les activités dans le domaine des services sont nombreuses et variées. La directive s'applique à chacune d'elles, à l'exception de celles qui sont explicitement exclues de son champ d'application. Cela signifie en pratique qu'en tant qu'autorité compétente, il se peut qu'en fonction de vos responsabilités spécifiques, vous n'ayez à traiter qu'un seul des secteurs de services couverts par la directive (si vous êtes, par exemple, l'autorité chargée du contrôle des services de construction) ou que vous deviez traiter plusieurs de ces secteurs (si, par exemple, vous êtes l'autorité responsable d'un registre de commerce général).

Voici quelques **exemples** non exhaustifs **de services couverts** par la directive:

- les activités de distribution (y compris la vente en gros et au détail de produits et de services provenant de gros détaillants tels que des supermarchés vers de petits magasins);



- les activités de la plupart des professions réglementées (telles que les conseillers fiscaux et juridiques, les architectes, les ingénieurs, les experts-comptables et les géomètres);
- les services et métiers du secteur de la construction (tels que les services de construction ou de démolition, mais aussi les services de plomberie, de peinture, d'électricité, de carrelage et de couverture de toit, de menuiserie);
- les services liés aux entreprises (comme l'entretien des bureaux, les conseils en gestion, l'organisation d'événements, le recouvrement de créances, les services de publicité et les services de recrutement);
- les services dans le domaine du tourisme (comme les services d'agences de voyages et de guides touristiques);
- les services de loisirs (comme les services proposés par les centres sportifs et les parcs d'attractions);
- les services d'installation et de maintenance d'équipements;
- les services d'information (tels que les portails internet, les activités des agences de presse, l'édition et la programmation informatique);
- les services d'hébergement et de restauration (comme les hôtels, les restaurants, les bars, les services de restauration collective);
- les services dans le domaine de la formation et de l'enseignement (tels que les écoles de langues ou les écoles de conduite);
- les services immobiliers;
- les services à domicile (comme les services de nettoyage, les nourrices privées ou les services de jardinage).

La directive **ne s'applique pas aux services qui sont explicitement exclus** de son champ d'application. Cela inclut de **grands secteurs de services**, notamment tous les services financiers (tels que les services bancaires, et notamment les prêts, les services des institutions de crédit, les assurances, les garanties et les fonds d'investissement), les services de télécommunications (tels que les services de téléphonie et de raccordement internet), les services de transport, les services de soins de santé (définis en tant que services médicaux et pharmaceutiques pour la santé de l'homme qui sont réservés aux professions médicales réglementées; en revanche, cette exclusion ne couvre pas d'autres services tels que ceux des vétérinaires ou ceux qui ne sont pas réservés à une profession réglementée) et les activités de jeux (comme les loteries, les casinos et les paris sportifs).

Quelques autres **activités de services plus spécifiques** sont également exclues: les services des agences de travail intérimaire, les services de sécurité privée (à savoir la surveillance humaine de propriétés ou la protection de personnes dans les bâtiments) et les services de radiotélévision.

Si vous êtes compétent pour le domaine des **services sociaux** (allant du logement social à divers services d'aide aux personnes se trouvant dans une situation de besoin), vous devriez savoir que les obligations de la directive (dont l'obligation de coopération administrative) ne s'appliquent pas lorsque ces services sont fournis par l'État lui-même (au niveau national, régional ou local) ou par un prestataire privé qui a été spécifiquement mandaté par l'État pour réaliser ces activités. La directive ne s'applique pas non plus lorsque ces services sont fournis par des associations caritatives. Dans tous les autres cas, lorsque les services sont fournis par des opérateurs privés, ils sont couverts par la directive (par exemple les garderies privées ou les maisons de retraite privées).

Enfin, les services fournis par les notaires et les huissiers (nommés par les pouvoirs publics) sont également exclus du champ d'application de la directive sur les services <sup>(5)</sup>.

<sup>(5)</sup> Pour plus d'informations sur le champ d'application de la directive, veuillez vous référer au chapitre 2 du *Manuel relatif à la mise en œuvre de la directive «Services»*.

### 1.3. Comment la directive «Services» simplifie-t-elle les procédures administratives?

La directive «Services» requiert des États membres qu'ils **simplifient les procédures administratives et les formalités** pour les entreprises. Les États membres **devront**, en particulier, **réduire la charge** qui pèse sur les prestataires en ce qui concerne **le type de preuve et le nombre de documents** qui leur sont demandés. Ainsi, par exemple, les règles qui imposent à un prestataire de produire un dossier complet doivent être simplifiées si l'administration est déjà en possession de certains renseignements ou documents. Le même principe s'applique aux exigences concernant la **forme d'un document**. À moins que cela ne soit justifié, des copies ou des traductions certifiées conformes ne pourront plus être exigées. De même, **les documents d'autres États membres** doivent être acceptés s'ils servent un objectif équivalent ou si leur contenu montre clairement qu'il a été satisfait à l'exigence en question. En pratique, cela signifie que si vous avez le droit d'exiger que le prestataire satisfasse à des exigences nationales, vous devez par contre tenir compte des documents délivrés par un autre État membre prouvant qu'il a déjà satisfait à une exigence équivalente dans son pays d'origine.

Garantir que les procédures administratives sont suffisamment simples impose que soit mis en place un processus approfondi d'évaluation des règles, des procédures et des exigences officielles existantes, ainsi que, le cas échéant, des changements à apporter. En tant qu'autorité compétente, vous devrez, pour chaque cas individuel, satisfaire à ces principes de simplification dans les actions journalières que vous entreprenez auprès des prestataires. Vous devrez veiller, par exemple, à ce que les documents délivrés par d'autres États membres soient pris en considération, le cas échéant, et à éviter toute duplication.

#### *Acceptation de documents équivalents: exemple*

Si vous exigez que les machines soient soumises à des contrôles périodiques, vous devrez accepter en guise de preuves les certificats ou attestations contenant les résultats de ces essais exécutés dans un autre État membre.

*De même, vous ne devriez normalement pas exiger qu'un certificat de nationalité ou de résidence soit soumis lorsque ces informations sont déjà étayées par d'autres documents d'identification officiels (par exemple un passeport ou une carte d'identité).*

### 1.4. Comment la directive «Services» facilite-t-elle la prestation transfrontalière de services?

La directive «Services» facilite l'activité des prestataires qui souhaitent fournir leurs services par-delà les frontières dans d'autres États membres sans y ouvrir un établissement (par exemple, dans le cadre de contrats, de projets ou de clients spécifiques). Tel serait le cas d'un architecte établi en France qui traverse la frontière pour dessiner les plans d'une future maison en Allemagne ou d'un organisateur d'événements établi en Finlande qui organise un festival en plein air en Estonie.

À cet égard, la directive «Services» pose le principe de la **«libre prestation de services»**, qui signifie que les États membres ne devraient pas, en général, imposer leurs propres exigences nationales aux prestataires entrants qui sont déjà établis légitimement dans un autre État membre et qui sont, par conséquent, déjà soumis au respect des règles qui y sont appliquées <sup>(6)</sup>.

Les exigences nationales peuvent toujours être imposées dans certaines conditions limitées, qui sont définies dans la directive, si les trois conditions suivantes sont remplies:

- les exigences ne sont pas discriminatoires (autrement dit, elles ne prévoient pas, directement ou indirectement, de traitement différent entre les prestataires domestiques et des prestataires provenant d'autres États membres);
- elles sont justifiées par des raisons d'ordre public, de sécurité publique, de santé publique ou de protection de l'environnement;

<sup>(6)</sup> Pour plus d'informations, veuillez vous référer au chapitre 7 du *Manuel relatif à la mise en œuvre de la directive «Services»*.

- elles sont nécessaires et proportionnées (autrement dit, l'exigence permet de garantir la réalisation de l'objectif poursuivi et aucun moyen moins restrictif ne permettrait d'atteindre le même objectif).

En outre, vous devriez aussi savoir que la directive «Services» prévoit des **dérogations supplémentaires à ce principe de libre prestation de services**.

En pratique, lorsque vous traiterez avec un prestataire établi dans un autre État membre, vous devrez déterminer si vous pouvez imposer ou non vos propres exigences nationales. Dans certains États membres, cette situation devra être réglementée de façon non équivoque dans la législation que vous appliquez normalement. D'autres États membres auront choisi de réglementer cette situation en termes généraux dans une loi horizontale. Dans ce cas, il se peut que vous soyez obligé d'évaluer vous-même chaque exigence et, en fonction du cas spécifique, que vous déterminiez si vous pouvez ou non appliquer cette exigence nationale. Dans l'un et l'autre cas, afin de garantir le contrôle, il se peut que vous ayez besoin de l'assistance de l'autorité compétente chargée de surveiller le prestataire dans son État membre d'établissement, par exemple, si vous voulez vous assurer que le prestataire est établi dans l'autre État membre et y fournit ses services en toute légalité <sup>(7)</sup>.

### 1.5. Comment la directive «Services» facilite-t-elle l'établissement d'une entreprise?

La directive «Services» facilite considérablement l'établissement d'une entreprise dans un État membre. Cela concerne des situations dans lesquelles une personne individuelle ou une entreprise entend ouvrir un établissement dans un autre pays (qu'il s'agisse d'une toute nouvelle entité ou d'une filiale ou succursale d'une entité juridique existante d'un autre État membre). La directive profite également aux prestataires qui souhaitent s'établir dans leur propre État membre, étant donné qu'ils bénéficieront également des règles et procédures simplifiées. Les États membres devront en particulier abolir les autorisations injustifiées, tandis que les procédures restantes devront être simplifiées. Plusieurs exigences légales devront, par ailleurs, être supprimées ou modifiées. Ces obligations doivent être mises en œuvre par des changements dans le cadre réglementaire de chaque État membre au plus tard à la date de mise en œuvre de la directive (à savoir la fin de 2009) de façon à ce qu'elles soient en principe intégrées dans les lois et règlements que vous appliquez.

Dans ce contexte, la coopération administrative peut devenir nécessaire, par exemple lorsqu'un prestataire d'un autre État membre vient à s'établir dans votre État membre (par exemple un résident grec souhaitant ouvrir une agence de publicité en Belgique ou une entreprise de détail allemande désireuse d'installer une entreprise en Lettonie). Dans de tels cas, il se peut que vous ayez besoin de l'assistance de l'autorité compétente de l'État membre d'établissement du prestataire pour les documents qui y ont été délivrés <sup>(8)</sup>.

<sup>(7)</sup> Pour plus d'informations, veuillez vous référer au point 2.2.1 ci-après.

<sup>(8)</sup> Pour plus d'informations, veuillez vous référer au point 2.2.2 ci-après.

## 2. COOPÉRATION ADMINISTRATIVE AU TITRE DE LA DIRECTIVE «SERVICES»

### 2.1. Les principes généraux

La coopération administrative entre les États membres est essentielle pour que le marché intérieur des services fonctionne convenablement. Le manque actuel de communication régulière entre les administrations des États membres a engendré une prolifération des règles applicables aux prestataires et une duplication des contrôles pour les activités transfrontalières. Des prestataires malveillants peuvent également profiter du manque de communication pour éviter le contrôle ou contourner les règles applicables concernant les services. C'est l'une des raisons pour lesquelles la libre circulation des services n'a pas bien fonctionné jusqu'à présent.

En l'absence de coopération entre les administrations, il est pratiquement impossible pour les autorités compétentes d'obtenir des informations de première main qui peuvent être essentielles pour garantir une supervision adéquate des activités de service, par exemple:

- si un prestataire est établi légalement dans un autre État membre (par exemple, si une entreprise y est légalement constituée);
- si un prestataire est habilité ou autorisé à exercer une activité donnée (par exemple, s'il a reçu une autorisation valide ou est enregistré dans son État membre d'établissement);
- si un document a été réellement délivré par une autorité compétente d'un autre État membre (tel qu'un certificat pour l'utilisation des machines);
- si un document présenté est toujours valable.

La coopération administrative permet aux autorités compétentes d'obtenir des informations précises en communiquant directement avec leurs homologues dans d'autres États membres. Elle permet, en même temps, de garantir que le contrôle n'engendre pas de duplication des contrôles ou d'obstacles supplémentaires injustifiés pour les prestataires. À long terme, la coopération journalière contribuera à promouvoir la confiance dans les systèmes juridiques et administratifs d'autres États membres et devrait devenir une pratique standard.

#### ***Obstacle additionnel pour les prestataires: exemple***

Un prestataire peut déjà avoir subi un audit environnemental dans son État membre d'établissement concernant la bonne santé environnementale de ses installations et de ses méthodes de travail. Ces résultats d'audit doivent être pris en compte en cas de prestation transfrontalière de services afin de garantir que l'application des exigences dans l'État membre hôte n'entraîne pas de duplication de ces contrôles.

#### 2.1.1. Une obligation générale de coopérer

Afin de garantir l'exécution effective de la coopération administrative, la directive «Services» établit pour les États membres une obligation légale de se prêter assistance mutuelle d'une manière rapide et efficace. Cela implique que vous êtes en mesure de demander des informations aux autorités compétentes dans d'autres États membres et que vous devriez avoir l'assurance d'obtenir une réponse rapidement. Mais vous devrez également fournir des informations aux autorités compétentes d'autres États membres qui ont besoin d'informations spécifiques sur les prestataires relevant de votre domaine de compétence. L'échange d'informations se fera en utilisant le système IMI <sup>(9)</sup>.

<sup>(9)</sup> Pour plus d'informations, veuillez vous référer au chapitre 3 ci-après.

### 2.1.2. Une obligation d'utiliser tous les moyens nécessaires

L'obligation de coopérer est générale et englobe **l'obligation de prendre toutes les mesures qui s'imposent pour garantir une coopération efficace.**

La directive «Services» ne précise ni les méthodes à utiliser ni les mesures à prendre pour parvenir à ce résultat. **C'est à l'autorité compétente de l'État membre qui reçoit une demande de décider, au cas par cas, de la façon qui convient le mieux pour collecter les informations demandées.** Ce faisant, les autorités compétentes doivent agir dans les limites des pouvoirs dont elles sont investies dans leur État membre.

En pratique, lorsque vous recevez d'une autorité compétente d'un autre État membre une demande d'informations concernant un prestataire, vous avez une obligation d'assistance même si l'information demandée ne vous est pas forcément immédiatement disponible. Il vous appartient de décider des moyens les plus adéquats pour obtenir les informations relevant du domaine de compétence de votre autorité. Il se peut que vous deviez consulter les registres ou les bases de données de votre autorité, prendre contact avec d'autres autorités au sein de votre État membre ou exécuter des contrôles factuels, par exemple en prenant contact avec le prestataire, en procédant à des inspections sur place dans les locaux du prestataire ou par d'autres moyens.

#### *Accomplir vos obligations d'assistance mutuelle: exemple*

Une autorité compétente reçoit une demande d'informations visant à obtenir des renseignements sur des personnes autorisées à agir pour un prestataire. À moins qu'elle ne soit déjà en possession de ces renseignements, l'autorité devra les obtenir en procédant, par exemple, à une vérification dans un registre ou en interrogeant le prestataire des services.

#### ***Et si... vous ne pouvez pas identifier le prestataire en question ou si vous ne pouvez pas récupérer les informations pertinentes?***

En général, il ne sera pas difficile d'identifier le prestataire pour lequel vous avez reçu une demande. En effet, avant de pouvoir envoyer une demande, le système IMI exige l'encodage de certaines données clés, tels que le nom et l'adresse, qui sont généralement suffisantes pour identifier le prestataire.

De même, dans la plupart des cas, pour autant que vous soyez compétent pour un certain prestataire ou pour le domaine spécifique sur lequel porte une demande, vous pourrez trouver les informations demandées en exploitant le domaine de compétence de votre autorité. Si vous n'êtes pas compétent pour répondre à une demande, vous pourrez transmettre celle-ci à l'autorité qui traite la question en cause ou à votre coordonnateur IMI.

Si des difficultés se présentent, par exemple si vous ne parvenez pas à identifier le prestataire ou si vous ne pouvez pas obtenir rapidement les informations parce que celles-ci ne sont pas immédiatement disponibles et que vous devez prendre contact avec d'autres autorités compétentes, vous devez en informer rapidement l'autorité requérante et essayer de trouver une solution mutuellement acceptable. En cas de désaccord, vous devriez vous mettre en rapport avec votre coordonnateur IMI.

Vous devriez également contacter votre coordonnateur IMI si vous ne recevez pas de réponse à une demande que vous avez envoyée à une autorité compétente dans un autre État membre.

### 2.1.3. Toutes les demandes doivent être spécifiques et dûment motivées

Les demandes d'assistance doivent être spécifiques. Elles doivent, par exemple, préciser clairement le type d'information demandée. Les demandes qui sont envoyées dans le cadre du système IMI seront, dans de nombreux cas, spécifiques, étant donné que, pour réduire les obstacles linguistiques, elles reposeront généralement sur des questions préformulées. Les demandes pourront aussi cependant utiliser du texte libre, auquel cas vous devrez particulièrement veiller à ce que la demande soit précise. Dans le cas contraire, l'autorité compétente consultée risque de fournir plus d'informations que celles dont vous avez besoin (si la question est trop générale ou trop vaste), ce qui crée du travail superflu et peut ne

pas satisfaire aux exigences de protection des données. Si la demande n'est pas claire, vous risquez aussi que l'autorité compétente qui la reçoit ne soit pas en mesure de fournir les informations dont vous avez besoin.

Les demandes d'assistance doivent aussi être dûment motivées par l'État membre qui envoie la demande. Cela signifie que vous devez expliquer les raisons pour lesquelles vous avez besoin des informations afin de garantir un contrôle adéquat du prestataire concerné. La motivation doit être associée à un prestataire particulier et ne peut pas être seulement liée à une préoccupation générale. Dans le système IMI, chaque fois que vous enverrez une demande d'assistance, vous serez obligé de motiver spécifiquement votre demande. Cela aidera l'autorité consultée à comprendre pourquoi vous avez besoin de son assistance et ce que vous recherchez exactement.

L'exigence de motivation implique également qu'il faut éviter de recourir systématiquement à la coopération administrative pour effectuer des contrôles de fond sur les prestataires; en d'autres termes, vous devriez éviter d'envoyer des demandes chaque fois que vous traitez avec un prestataire d'un autre État membre. Vous ne devriez le faire que si vous avez réellement un doute justifié, par exemple si certains éléments en votre possession indiquent qu'un prestataire n'est pas habilité ou autorisé à faire du commerce ou s'il vous faut évaluer la possibilité d'imposer vos exigences nationales.

#### *Motivation pour une demande de documents*

Il convient d'éviter d'envoyer des demandes de contrôle d'authenticité de documents émis dans un autre État membre si rien ne laisse suspecter qu'ils sont incomplets ou faux. De telles demandes ne seront envoyées que si vous avez des raisons de douter, par exemple:

- de la précision des informations communiquées par le prestataire,
- de l'authenticité et de la validité des documents soumis par le prestataire.

#### *Motivation pour une demande concernant l'établissement légal*

En cas de prestation de services transfrontaliers, c'est-à-dire si des prestataires établis dans un autre État membre se rendent dans votre pays pour y fournir des services, vous ne devez pas envoyer systématiquement des demandes d'informations aux États membres d'établissement correspondants afin de vérifier si les prestataires y sont en effet légalement établis.

De même, vous ne devriez envoyer une telle demande que si vous avez des doutes raisonnables concernant le véritable établissement d'un prestataire spécifique dans un autre État membre, par exemple parce que des destinataires de services se sont plaints ou parce que les documents présentés par le prestataire de services contiennent des données contradictoires concernant, par exemple, la forme juridique dans le prétendu État membre d'établissement ou les personnes mandatées pour représenter le prestataire.

## 2.2. Les principaux scénarios de coopération administrative

L'obligation de coopérer avec les autorités d'autres États membres se rapporte aux dispositions matérielles de la directive «Services» et couvre deux situations principales:

- **les cas de prestation de services** dans lesquels un prestataire légalement établi dans un État membre A fournit des services dans un État membre B sans fonder d'établissement dans l'État membre B (par exemple, une entreprise établie dans l'État A fournit des services de conseil dans le cadre de projets de construction de l'un de ses clients dans l'État membre B);
- **les cas d'établissement** où un prestataire souhaite s'établir dans un État membre pour y poursuivre des activités économiques ou où un prestataire est déjà établi légalement dans un État membre et souhaite ouvrir un second établissement (par exemple un vétérinaire d'un État membre A décide d'ouvrir un deuxième cabinet dans l'État membre B ou une entreprise ouvre une filiale dans un autre État membre).

Cette distinction est importante, car elle peut déterminer si vous allez être en mesure ou non d'appliquer vos exigences nationales et elle peut affecter également les informations dont vous pourriez avoir besoin de la part des autorités compétentes d'un autre État membre.



Souvenez-vous que toutes les personnes morales ou physiques qui fournissent des services sur votre territoire **n'y sont pas forcément établies**. Cela doit être déterminé au cas par cas.

L'établissement d'une personne morale ou physique dans votre État membre ne devrait normalement soulever aucun doute, par exemple sur le fait que cette personne est légalement enregistrée/établie conformément aux exigences d'établissement de votre pays. De même, si un prestataire d'un autre État membre ne fournit des services sur votre territoire qu'à titre occasionnel, ce prestataire devrait normalement être considéré comme agissant au titre de la liberté de prestation de services. En cas de doute sur le scénario applicable, vous devrez évaluer soigneusement les services en cause en vous fondant sur les critères développés par la Cour de justice des Communautés européennes, en particulier la **durée**, la **périodicité**, la **régularité** ou la **continuité** des services fournis.

La **durée** du service peut constituer un indicateur, mais ce n'est pas parce qu'un service est fourni sur une période prolongée dans votre pays que vous pouvez automatiquement conclure que le prestataire est établi dans votre pays. Du point de vue pratique, certains services peuvent s'étendre sur une longue durée, mais rester encore temporaires. Dès lors, dans certains cas, la durée ne peut être considérée comme l'unique indicateur. Sachez également que vous ne pouvez pas fixer de limites temporelles générales à l'expiration desquelles vous considèreriez automatiquement que le prestataire est établi.

#### *Distinction entre libre prestation de services et établissement au regard de la durée: exemple*

L'architecte A d'un autre État membre remporte un concours international portant sur la conception du nouvel opéra de votre capitale. Il exerce son droit de libre prestation de services.

L'architecte B décide d'établir un bureau secondaire dans votre pays, d'employer du personnel local et de servir les clients locaux à partir de ce bureau. Il exerce son droit d'établissement.

La durée ne serait pas un indicateur d'établissement suffisant, étant donné que plusieurs années pourraient s'écouler avant que le projet de l'architecte A soit terminé et que l'intéressé pourrait, à cette fin, passer beaucoup de temps sur votre territoire. Toutefois, comme son activité est temporaire par nature (il n'exercera pas ses activités après l'achèvement du projet), elle reste une prestation transfrontalière de services. À l'inverse, le bureau de l'architecte B pourrait être un échec et fermer ses portes quelques mois à peine après son ouverture. Néanmoins, bien que la durée de ses activités économiques soit limitée, il est clair qu'il se serait agi d'un cas d'établissement.

D'autres indicateurs à prendre en considération sont la **régularité**, la **périodicité** et la **continuité** de la prestation de services. Vous devrez faire une évaluation du type de service que la personne morale ou physique fournit et de ses conditions spécifiques. À nouveau, vous ne pouvez pas conclure automatiquement que si un prestataire se trouve régulièrement dans votre pays, cela implique qu'il y est établi (par exemple un consultant établi dans un autre État membre qui fournit des services à un client dans votre État membre une fois par mois ne doit pas forcément être considéré comme établi dans votre État membre de par sa simple présence régulière et périodique).

L'utilisation d'une **infrastructure peut aussi être un indicateur, mais, à nouveau, cela ne suffit pas pour conclure à l'établissement**. Un prestataire a le droit d'utiliser une infrastructure dans l'État membre d'accueil pour la réalisation de sa prestation transfrontalière de service, de sorte que cet élément n'est pas en soi décisif pour conclure à l'établissement (par exemple, un cirque d'un État membre A ne peut être considéré comme établi s'il participe, pendant les mois d'été, à des événements dans l'État membre B en utilisant sa propre infrastructure; de même, une entreprise de construction de l'État membre A qui utilise un bureau pendant la période d'exécution d'un grand projet dans l'État membre B ne peut être considérée comme établie) <sup>(10)</sup>.

<sup>(10)</sup> Pour plus d'informations sur la distinction entre l'établissement et la prestation transfrontalière des services, veuillez vous référer au point 7.1.1 du *Manuel relatif à la mise en œuvre de la directive «Services»*.

## 2.2.1. Coopération administrative dans les cas de prestation transfrontalière de services

La coopération administrative sera particulièrement importante dans les cas de prestation transfrontalière de services, c'est-à-dire dans la situation où un prestataire qui est établi dans un État membre A fournit des services transfrontaliers dans l'État membre B sans y ouvrir d'établissement permanent.

### *Prestation transfrontalière de services: exemples*

- a) Un vétérinaire établi dans un État membre A traverse la frontière pour se rendre dans l'État membre B pour y effectuer des consultations à domicile.
- b) Un architecte établi dans un État membre A dessine les plans d'une maison de vacances dans un État membre B.
- c) Un guide touristique établi dans un État membre A accompagne un groupe de voyageurs se rendant dans l'État membre B.

Sur la base des dispositions de la directive «Services» concernant la libre prestation de services, l'État membre où le service transfrontalier est fourni ne peut imposer ses propres exigences à un prestataire établi dans un autre État membre *que* si l'exigence en question:

#### ■ **satisfait aux conditions énoncées à l'article 16 de la directive «Services»:**

- l'exigence est non discriminatoire >> l'exigence ne peut directement ou indirectement prévoir un traitement discriminatoire entre les prestataires domestiques et les prestataires en provenance d'autres États membres (par exemple, le fait de n'imposer un système de permis qu'aux prestataires d'autres États membres serait discriminatoire),
- l'exigence est justifiée par des raisons d'ordre public, de sécurité publique, de santé publique ou de protection de l'environnement, ET
- l'exigence est nécessaire et proportionnée >> elle est propre à garantir la réalisation de l'objectif poursuivi et il n'existe pas de moyens moins restrictifs qui permettraient d'atteindre le même objectif (par exemple lorsque l'objectif d'intérêt public de protection de l'environnement exige que, dans certains secteurs de services, les prestataires suivent des cours de formation, vous devriez vous demander si cet objectif n'a pas déjà été atteint par des cours de formation similaires auxquels le prestataire est soumis dans l'État membre d'établissement);

#### ■ **ou est couverte par une dérogation supplémentaire aux principes de la liberté de prestation de services, tels qu'énoncés à l'article 17 de la directive «Services»:**

- les principales dérogations à prendre en considération sont celles qui se rapportent à la sécurité sociale nationale (telles que les indemnités de retraite, de chômage ou de maternité), à la reconnaissance des qualifications professionnelles (c'est-à-dire la reconnaissance des certificats, des diplômes ou de l'expérience professionnelle acquise dans un autre État membre) <sup>(11)</sup> et les exigences réservant une activité à une profession réglementée particulière. Pour ces matières, l'État membre où le service est fourni peut imposer aux prestataires provenant d'autres États membres ses propres exigences nationales (cela est compatible avec le traité CE ou l'acquis communautaire).

### 2.2.1.1. *Situation A: demandes d'assistance se rapportant à un prestataire établi dans un autre État membre*

Lorsqu'un prestataire d'un autre État membre se livre à des activités transfrontalières dans votre pays, il se peut que vous ayez besoin de différents types d'information en fonction de la situation qui se présente.

<sup>(11)</sup> Pour la reconnaissance des qualifications professionnelles, le système IMI offre un module de coopération administrative distinct, basé sur les dispositions de la directive révisée relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles (2005/36/CE, JO L 255 du 30.9.2005). Pour plus d'informations, veuillez vous référer au chapitre 3 ci-après.



1. *En cas de doute, il est possible que vous ayez besoin d'informations confirmant que le prestataire fournit réellement des services transfrontaliers (en termes juridiques, vous devez vous assurer que le prestataire est établi dans l'autre État membre et peut invoquer le principe de libre prestation de services de la directive «Services»). Vous pouvez, par exemple, demander des informations visant à savoir si le prestataire est établi en toute légalité dans un autre État membre et s'il exécute ses activités à partir de cet établissement.*

#### ***Demande concernant l'établissement légal dans un autre État membre: exemple***

En tant qu'autorité dans l'État membre A, vous êtes informé des activités d'un organisateur d'événements qui affirme être établi dans un État membre B. Or, vous ne trouvez aucune information concernant l'adresse de cet organisateur d'événements dans l'État membre B. Afin de pouvoir vérifier s'il s'agit d'un cas de prestation transfrontalière de services, vous décidez de prendre contact avec les autorités de l'État membre B dans le but de déterminer si l'organisateur d'événements y est effectivement établi et exécute des activités dans l'État membre B.

2. *Le type d'informations dont vous pourriez avoir besoin dans des situations transfrontalières dépendra de la question de savoir si vous pouvez ou non appliquer vos propres exigences dans un cas donné. Deux situations peuvent être distinguées.*

**a) Dans les situations où vous ne pouvez pas imposer vos exigences aux prestataires établis dans un autre État membre (à savoir si les exigences ne satisfont pas aux critères énoncés à l'article 16 et ne sont pas couvertes par les dérogations prévues à l'article 17), vous pouvez demander des informations auprès de l'autorité compétente de l'État membre d'établissement du prestataire si des doutes justifiés se présentent en ce qui concerne la question de savoir si le prestataire fournit légalement des services transfrontaliers à partir de son établissement dans l'autre État membre. Il se peut, par exemple, que vous ayez besoin d'informations sur le fait que le prestataire est autorisé ou non à fournir un type spécifique de services dans son État membre d'établissement et s'il les fournit en toute légalité.**

#### ***Questions adressées à l'État membre d'établissement dans le cas d'une prestation transfrontalière de services: exemple***

Un architecte de l'État membre A fournit des services temporaires à un client établi dans l'État membre B. En tant qu'autorité de l'État membre B, vous découvrez que cet architecte exerce sa profession au sein d'une entreprise qui fournit à la fois des services d'architecture et des services de construction. Dans votre État membre, l'exercice conjoint de ces activités est jugé incompatible et vous doutez que cela soit autorisé dans l'État membre A. Et si oui, vous vous demandez comment les éventuels conflits d'intérêt sont traités dans cet autre État.

Vous prenez ensuite contact avec l'autorité compétente de l'État membre A afin de déterminer si ce prestataire exerce ses activités en toute légalité et comment l'autorité compétente de l'État membre A peut prévenir les éventuels conflits d'intérêt ou incompatibilités sur la base de sa propre législation.

**b) Dans les situations où vous pouvez imposer vos propres exigences aux prestataires entrants conformément aux articles 16 et 17 de la directive «Services» et au traité CE, vous pouvez requérir du prestataire qu'il fournisse des informations et, le cas échéant, qu'il vous présente des documents. Comme dans les cas d'établissement (voir page suivante), les demandes adressées à l'État membre d'établissement concerneront souvent des documents.**

#### ***Questions adressées à l'État membre d'établissement dans le cas de la prestation transfrontalière de services: exemple***

Une entreprise établie dans l'État membre A fournit ses services lors d'un grand événement public qui se tient dans l'État membre B. Pour ce faire, elle utilise son propre équipement de sonorisation spécifique. En tant qu'autorité compétente de l'État membre B, vous avez des doutes justifiés concernant la bonne qualité technique de l'équipement utilisé et du niveau sonore généré. Vous prenez contact avec l'autorité compétente de l'État membre A afin de vérifier si les documents de certification de cet équipement qui sont présentés par le prestataire sont valables.

### 2.2.1.2. *Situation B: demandes d'assistance en rapport avec un prestataire établi dans votre État membre qui fournit également des services dans d'autres États membres*

En tant qu'autorité compétente de l'État membre où le prestataire est établi, vous détenez normalement des informations sur l'objet de son activité, sa forme légale, ses représentants légaux, etc., ou vous y avez accès. Il peut cependant aussi arriver que vous ayez besoin d'informations sur les activités de ce prestataire dans un autre État membre afin d'être en mesure de superviser la conformité à vos propres exigences. Une telle situation pourrait, par exemple, se produire après le dépôt d'une plainte par un bénéficiaire ou un concurrent d'un autre État membre contre le prestataire et/ou si votre autorité compétente a déjà été invitée par une autorité d'un autre État membre à garantir la conformité avec votre réglementation.

#### **Questions adressées à l'État membre où le service est fourni dans le cas d'une prestation transfrontalière de services: exemple**

En tant qu'autorité compétente de l'État membre A, vous avez l'obligation de contrôler, pour des raisons de sécurité, que les exigences en matière d'inspection technique périodique de certains équipements sont respectées. Vous êtes informé qu'une entreprise établie dans votre pays pourrait fournir des services dans l'État membre B en utilisant un équipement qui, selon vos dossiers, n'a pas réussi l'inspection technique périodique. Vous prenez contact avec l'autorité compétente de l'État membre B et vous enquêtez sur ce point.

Dans ces conditions, il est clair que votre autorité compétente n'exécutera pas de contrôles sur le territoire de l'autre État membre, mais demandera les informations nécessaires à l'autorité compétente de l'État membre où le service est fourni.

### 2.2.2. *Coopération administrative dans les cas d'établissement*

Un prestataire d'un État membre (qu'il s'agisse d'un ressortissant ou d'une entreprise constituée là-bas) souhaite s'établir dans un autre État membre. Une distinction peut être établie entre deux situations pouvant être qualifiées d'établissement: l'établissement primaire et l'établissement secondaire. Par exemple:

- une diplômée en médecine vétérinaire de l'État membre A ouvre un cabinet dans l'État membre B: il s'agit de son établissement primaire;
- une firme de conseil de l'État membre A décide d'ouvrir une succursale dans l'État membre B: il s'agit d'un établissement secondaire.

En tant qu'autorité compétente de l'État membre d'établissement, vous garantirez la conformité avec votre propre législation (par exemple, avec les exigences d'inscription au registre du commerce ou auprès d'une organisation professionnelle, avec une obligation d'obtention d'une autorisation, si elle est justifiée, etc.). Afin d'évaluer si un prestataire satisfait à ces exigences, vous pouvez lui demander de fournir des informations et, selon le cas, de soumettre certains documents (par exemple déposer une demande, fournir des documents prouvant qu'il a contracté l'assurance en responsabilité nécessaire, etc.).

Dans certains cas, vous pouvez également demander l'assistance d'autorités compétentes de l'État membre dont est originaire le prestataire, par exemple afin de certifier (en cas de doute) si un document est authentique ou est toujours valable. Cela est particulièrement important pour s'assurer que les procédures et les formalités restent les plus simples possibles pour le prestataire.

#### **Exemple**

En tant qu'autorité compétente de l'État membre où le prestataire souhaite ouvrir une filiale, il se peut que vous deviez demander des informations aux autorités compétentes de l'État membre du premier établissement afin d'évaluer la véracité des informations fournies concernant les personnes autorisées à représenter le prestataire eu égard à la création d'une filiale.

# 3. LE SYSTÈME D'INFORMATION SUR LE MARCHÉ INTÉRIEUR: FACILITER LA COOPÉRATION ADMINISTRATIVE

## 3.1. En quoi consiste le système IMI?

Le système d'information sur le marché intérieur (IMI) est un outil électronique destiné à soutenir la coopération administrative entre les administrations publiques dans le marché intérieur.

L'IMI est un système unique permettant de faciliter l'application d'actes législatifs relatifs au marché intérieur qui rendent nécessaire l'échange d'informations entre les administrations des États membres. Actuellement, il est utilisé dans les domaines suivants:

- sur une base opérationnelle, pour la coopération en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles pour onze professions, tel que le prévoit la directive sur les qualifications professionnelles;
- sur une base pilote, pour la coopération prévue par la directive «Services». La phase pilote s'étendra jusqu'à la fin de 2009, échéance à partir de laquelle la coopération administrative pour la directive «Services» doit également fonctionner sur une base opérationnelle.

L'avantage de cette approche est qu'une autorité ne doit travailler qu'avec un seul système et ne doit y être enregistrée qu'une seule fois. En fonction de son domaine de compétence, elle peut avoir accès à un ou plusieurs des domaines législatifs couverts par l'IMI.

## 3.2. Comment fonctionne le système IMI?

Le système IMI permet aux autorités compétentes d'échanger des informations par voie électronique en leur donnant la possibilité de trouver aisément le bon interlocuteur auprès des autres États membres et de communiquer les unes avec les autres d'une manière rapide et efficace.

Il permet aux utilisateurs des autorités compétentes de surmonter d'importants obstacles pratiques à la communication, dont les plus importants sont les différences de culture administrative et de culture de travail, l'usage de langues différentes et l'absence de partenaires clairement identifiés dans les autres États membres.

Le système IMI offre plusieurs fonctionnalités qui réduiront considérablement la charge de travail des utilisateurs dans les autorités compétentes et faciliteront la communication, notamment:

- un répertoire contenant les coordonnées de contact et les critères de recherche (y compris les coordonnées postales et des informations sur la compétence) concernant les autorités compétentes dans toute l'UE;
- un système de recherche multilingue pour les autorités compétentes;
- une liste de questions et réponses prédéfinies (basée sur chaque élément spécifique de la législation) et disponibles dans toutes les langues officielles de l'UE, qui vise à aider les autorités à communiquer entre elles;
- une aide linguistique additionnelle, incluant l'accès à l'outil de traduction automatique en ligne de la Commission européenne;
- un ensemble transparent de procédures sur la façon de traiter les demandes;
- la possibilité d'échanger des documents et des certificats électroniques;

- un outil de gestion des demandes, qui permet de surveiller l'état d'avancement et d'identifier les problèmes potentiels posés par les demandes d'information spécifiques (y compris les alertes automatiques de courrier électronique chaque fois qu'une autorité doit entreprendre une action en rapport avec une demande);
- des mécanismes de résolution de problèmes en cas de désaccord entre les autorités compétentes.

#### *Surmonter l'obstacle de la langue: l'«art du possible»*

Afin de faciliter la communication entre les autorités à travers l'Europe, le système IMI fonctionne avec des **questions et réponses prédéfinies et prétraduites**. Elles sont disponibles dans toutes les langues officielles de l'UE. Un utilisateur d'une autorité italienne peut sélectionner une série de questions en italien et envoyer la demande à la Hongrie. L'utilisateur hongrois verra les questions en hongrois et sélectionnera une réponse prétraduite. La réponse sera ensuite renvoyée à l'autorité italienne où l'utilisateur verra les réponses en italien.

Cependant, pour les cas plus complexes, une autorité peut éprouver la nécessité de communiquer des informations complémentaires en **texte libre**. Afin de minimiser l'obstacle des langues dans un tel cas, l'IMI offre deux niveaux de support:

- il précise les langues que les utilisateurs au sein de l'autorité compétente à laquelle la demande est adressée comprennent;
- il propose un outil de traduction automatique en ligne pour des paires de langues spécifiques qui offre une traduction brute des commentaires encodés.

En tant qu'utilisateur du système IMI, vous devriez, dans la mesure du possible, essayer d'utiliser une langue comprise par l'autorité avec laquelle vous êtes en contact. **Assurez-vous d'écrire aussi clairement que possible et utilisez des phrases courtes**. Cela améliorera la qualité de la traduction automatique. Souvenez-vous que la traduction automatique ne peut donner qu'une vague idée du texte traduit; à toutes fins légales, il peut toujours être nécessaire, en fonction du contexte, d'exiger une traduction officielle.

### **3.3. Quelles sont les parties prenantes au système IMI?**

#### *3.3.1. Autorités compétentes*

Les principales parties prenantes à l'IMI sont les autorités compétentes des États membres qui échangeront des demandes d'informations via le système.

Ces autorités, tels les ministères, les organismes publics ou les communes, peuvent faire partie de l'administration publique, mais il peut aussi s'agir d'organisations professionnelles ou d'autres organismes. Ces autorités peuvent être actives au niveau national, régional ou local.

Chaque État membre décide des autorités compétentes qui devraient être enregistrées dans l'IMI. Certains États peuvent décider d'enregistrer toutes les autorités concernées; d'autres en enregistreront, dans un premier temps, un nombre limité. De nouvelles autorités peuvent être enregistrées dans le système à tout moment.

Une autorité compétente enregistrée dans le système IMI peut:

- utiliser la base de données des autorités compétentes pour rechercher une autorité compétente dans un autre État membre;
- envoyer une demande d'informations à une autorité compétente dans un autre État membre en sélectionnant une ou plusieurs questions prétraduites;
- répondre à des demandes d'informations reçues d'autorités compétentes d'autres États membres.



En tant qu'autorité compétente, vous pourrez utiliser le système IMI chaque fois que vous aurez un doute justifié ou que vous aurez besoin d'obtenir des informations en rapport avec un prestataire en provenance d'un autre État membre. Il vous sera également demandé de répondre aux questions reçues d'autres États membres via le système.

### 3.3.2. *Coordonnateurs IMI*

Le système IMI prévoit aussi la fonction de «coordonnateur IMI». Les coordonnateurs IMI jouent un rôle important dans la mise en place et la gestion courante du système. Ils assument à la fois un rôle administratif, une fonction de support et une fonction de coordination par rapport au contenu des requêtes. Les coordonnateurs IMI peuvent en outre aussi agir en tant qu'autorités compétentes et, comme telles, envoyer et recevoir des demandes d'informations.

Un coordonnateur IMI peut exécuter les mêmes fonctions qu'une autorité compétente et peut en outre:

- enregistrer et authentifier les autorités compétentes dans l'IMI;
- autoriser l'accès d'une autorité compétente à un domaine législatif distinct;
- en cas de désaccord, intervenir dans l'échange d'informations entre deux autorités compétentes afin d'assurer une réponse satisfaisante;
- surveiller l'état d'avancement des demandes et faire en sorte qu'il y soit répondu dans les meilleurs délais;
- aider les utilisateurs d'autres États membres à identifier l'autorité compétente adéquate (y compris le transfert de demandes).

Chaque État membre a désigné un seul coordonnateur IMI national (NIMIC). Les États membres peuvent en outre décider d'enregistrer des coordonnateurs IMI délégués (DIMIC) chargés d'exécuter les responsabilités de coordination dans un ou plusieurs domaines législatifs particuliers ou pour une partie de l'administration.

La directive «Services» impose aux États membres l'obligation de désigner un ou plusieurs «points de liaison» pour les besoins de la coopération administrative. Le rôle des points de liaison est d'intervenir en cas de difficultés relatives à la coopération administrative en relation avec la directive «Services». En termes pratiques, le rôle de point de liaison sera joué dans le système par les coordonnateurs IMI.

### 3.3.3. *Commission européenne*

La Commission européenne héberge et entretient le système IMI dans son centre de données à Luxembourg. Elle est responsable des traductions dans le système et fournit les séries de questions prédéfinies, qui sont établies en s'inspirant des dispositions de la législation sur le marché intérieur. Elle met également un helpdesk central à la disposition des coordonnateurs IMI.

## 3.4. **Comment accéder au système IMI?**

Le système IMI est une application internet sécurisée, qui est accessible via le site internet IMI ([http://ec.europa.eu/internal\\_market/imi-net/](http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/)).

Il s'agit d'un réseau fermé: vous ne pouvez y accéder que si vous êtes un utilisateur enregistré au sein d'une autorité compétente, authentifié par un coordonnateur IMI. Si vous pensez que votre autorité devrait avoir accès à l'application IMI sur les services, veuillez vous adresser à votre coordonnateur IMI national (NIMIC) afin d'obtenir de l'aide. Vous trouverez ses coordonnées sur le site internet du système IMI.

# 4. GUIDE ÉTAPE PAR ÉTAPE: COMMENT UTILISER L'APPLICATION IMI POUR LA DIRECTIVE «SERVICES»?

## 4.1. Avant de commencer

L'utilisation de l'IMI par une autorité compétente demande une certaine préparation.

Premièrement, vous devriez vous assurer que toutes les informations contenues dans l'IMI concernant votre autorité sont précises et actuelles. Cela concerne non seulement vos coordonnées de contact, mais aussi d'autres informations sur les compétences de votre autorité et sur le travail qu'elle effectue par rapport à des activités de services et des procédures y relatives.

L'IMI peut être un outil extrêmement utile. Il a le potentiel de mettre en réseau des milliers d'autorités compétentes dans toute l'Europe, mais, pour qu'il soit efficace, il est nécessaire qu'il vous aide à identifier la bonne autorité à contacter lorsque vous avez des doutes sur un prestataire de services. Aussi **chaque autorité doit-elle s'assurer que les informations disponibles à son sujet sont de bonne qualité.**

Deuxièmement, vous devez décider de l'organisation interne au sein de votre autorité de façon à ce que l'IMI puisse être utilisé le plus efficacement possible. Quelles sont les personnes au sein de votre autorité qui ont besoin d'avoir accès à l'IMI afin d'envoyer des demandes ou d'y répondre? Qui va assurer la mise à jour des informations concernant votre autorité et qui doit se charger de l'enregistrement de nouveaux utilisateurs? Si vous décidez d'enregistrer plusieurs utilisateurs, peut-être devriez-vous en désigner un qui fasse office de boîte postale et assure la distribution des demandes aux collègues au sein de l'autorité (dans l'IMI, cette procédure est appelée «assignation»).

Si votre autorité vient tout juste d'être enregistrée et si vous êtes le premier utilisateur, vous devez vous assurer de passer par toutes ces démarches. Si votre autorité a déjà utilisé l'IMI pour l'échange d'informations concernant les qualifications professionnelles, il est recommandé de prendre contact avec les autres utilisateurs IMI au sein de votre autorité afin de déterminer qui doit effectuer les démarches ci-dessus. Veuillez vous référer au *Manuel de l'utilisateur IMI* pour obtenir des explications plus précises <sup>(12)</sup>.

## 4.2. Comment envoyer une demande d'informations à une autorité dans un autre État membre?

### 4.2.1 ÉTAPE 1 – Choisir le domaine législatif «Services»

Vous devez d'abord sélectionner le domaine législatif dans lequel s'inscrit votre demande. L'IMI couvre actuellement deux domaines: la directive relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et la directive «Services».

Certaines autorités auront accès aux deux domaines législatifs couverts actuellement par l'IMI. Ainsi il se peut qu'un ordre national des architectes soit compétent tant pour la reconnaissance des qualifications professionnelles des architectes que pour l'application d'autres règles se rapportant aux prestations des architectes (par exemple le respect d'obligations en matière d'assurance ou de restrictions concernant l'exercice conjoint ou en partenariat d'activités différentes). Dans certains cas, l'autorité peut décider de répartir en son sein la responsabilité de chaque domaine législatif entre différents utilisateurs. Dans d'autres cas, il se peut que le même utilisateur ait accès aux applications IMI concernant à la fois la directive «Services» et les qualifications professionnelles.

Si tel est le cas, vous devrez d'abord sélectionner l'option «Services» si vous voulez envoyer une demande se rapportant aux services. Toutefois, si vous avez accès à l'application IMI seulement pour la directive «Services», cela n'est pas nécessaire; le système sélectionnera automatiquement l'application qui vous concerne.

<sup>(12)</sup> Le *Manuel de l'utilisateur IMI* est disponible sur le site internet du système IMI ([http://ec.europa.eu/internal\\_market/imi-net](http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net)).

**Avant de créer une demande dans l'IMI, commencez par vous assurer que l'activité de services sur laquelle porte votre demande est couverte par le champ d'application de la directive «Services»<sup>(13)</sup>.**

#### *Sélectionner le domaine législatif: exemple*

Dans l'État membre A, l'ordre des architectes a besoin de vérifier l'authenticité d'un diplôme obtenu dans l'État membre B. En tant qu'utilisateur du système IMI, vous enverriez une demande à l'autorité compétente de l'État membre B en utilisant le module des qualifications professionnelles. Ce même ordre des architectes a également des doutes justifiés concernant la fourniture de services temporaires par un architecte d'un État membre C voisin. Dans ce cas, vous entreriez dans l'IMI et utiliseriez le module «Services» afin de demander à l'autorité compétente de l'État membre B si l'architecte y est légalement établi.

### 4.2.2. ÉTAPE 2 – Trouver la bonne autorité compétente dans un autre État membre

L'IMI vous permet d'identifier les autorités compétentes des autres États membres sans avoir une connaissance préalable de leurs structures administratives. À cette fin, l'IMI contient un annuaire des autorités compétentes dans le domaine des services. Une combinaison de critères de recherche vous permet de trouver l'autorité que vous devez contacter (pour autant qu'elle soit enregistrée dans le système). Ces critères sont les suivants:

- le **pays, voire la ville spécifique**, que vous recherchez,
- le **nom** de l'autorité,
- une **recherche en texte libre** dans votre propre langue.

Dès qu'elle est enregistrée dans l'IMI, chaque autorité est invitée à indiquer les activités de services dont elle est responsable. Une deuxième liste est disponible et permet aux autorités de fournir des informations sur le type de tâches pour lesquelles elles sont compétentes (par exemple, environnement, autorisations, santé et sécurité) et sur leur compétence territoriale (nationale, régionale ou locale).

Chaque autorité donnera également un titre informel simple et facilement compréhensible (par exemple «autorité de la construction»), accompagné d'une description en texte libre de sa compétence. Ces informations sont traduites dans toutes les langues officielles de l'UE.

Lorsque vous avez sélectionné une autorité dans la liste, vous verrez apparaître plus d'informations à son sujet, telles que son domaine de compétence et les langues que ses utilisateurs comprennent. Si vous constatez qu'il ne s'agit pas de l'autorité recherchée, vous pouvez revenir à la liste de recherche et en sélectionner une autre<sup>(14)</sup>.

#### *Rechercher une autorité compétente: exemple*

Si vous recherchez une autorité italienne compétente pour le contrôle des auto-écoles, vous choisirez le pays (Italie), suivi du type d'autorité (autorité compétente), puis vous introduirez du texte libre, comme «école de conduite» ou «conduite automobile» dans votre propre langue.

#### **Et si... vous ne trouvez pas d'autorité?**

Le type d'activité que vous recherchez, tel que votre choix de mots clés le reflète, peut ne pas être couvert par la directive «Services».

<sup>(13)</sup> Voir le point 2.1 ci-dessus. Pour plus d'informations sur le champ d'application de la directive «Services», veuillez vous référer au point 2.1 du *Manuel relatif à la mise en œuvre de la directive «Services»*.

<sup>(14)</sup> Pour plus d'informations sur la fonction de recherche, veuillez vous référer à la partie 2, point 8: «Rechercher une autorité compétente et visualiser les demandes», du *Manuel de l'utilisateur IMI*.

### *Raisons pour lesquelles vous pourriez ne pas trouver d'autorité compétente: exemple*

Si vous avez introduit le mot «transport» et si la recherche ne donne aucun résultat, cela tient probablement au fait que la directive «Services» ne s'applique pas aux services de transport.

Le mot clé que vous avez entré peut aussi ne pas correspondre à la liste de mots clés prétraduits disponibles dans le système.

### *Alternatives de recherche: exemples*

Si vous n'obtenez pas de résultat satisfaisant, essayez d'utiliser un synonyme.

Faites une recherche sur «permis» si le mot «autorisation» ne donne aucun résultat. Recherchez «traiteur» si vous n'obtenez pas de résultat pour «approvisionnement alimentaire», etc.

Essayez d'utiliser des catégories de mots clés plus larges, étant donné que l'autorité compétente peut être responsable du contrôle de plusieurs activités de services généraux.

Faites une recherche sur «métiers» si vous n'obtenez pas de résultat pour «peinture», sur «tourisme» si vous n'obtenez pas de résultat pour «voyagiste», etc.

Si vous ne trouvez pas l'autorité compétente que vous recherchez, vous avez la possibilité d'envoyer votre demande à l'un des coordonnateurs IMI de l'autre État membre qui la transmettra ensuite à l'autorité concernée au sein de son État membre.

### *4.2.3. ÉTAPE 3 – Sélectionner la bonne liste de questions*

Après avoir choisi l'autorité que vous souhaitez contacter, vous devez sélectionner la «série de questions» pertinente pour votre requête. Afin d'obtenir un rapide aperçu des questions prétraduites disponibles dans les différentes listes de questions (sans devoir introduire des informations détaillées à ce stade), vous pouvez sélectionner la fonction «visualiser les questions». À titre alternatif, vous avez également la possibilité de faire une recherche par mot clé et le système vous dira quelle «série de questions» contient la ou les questions renfermant le mot clé que vous avez encodé.

Afin de faciliter les échanges d'informations au titre de la directive «Services», l'IMI met à votre disposition un ensemble de questions prédéfinies et prétraduites qui sont regroupées dans quatre séries différentes:

- les demandes portant sur la prestation transfrontalière de services d'une entreprise/d'un partenariat;
- les demandes portant sur la prestation transfrontalière de services d'un prestataire individuel;
- les demandes portant sur l'établissement permanent d'une entreprise/d'un partenariat;
- les demandes portant sur l'établissement permanent d'un prestataire individuel.

Le choix de la série de questions est déterminé par une combinaison du **type de scénario** et du **type de prestataire** avec lequel vous traitez. La détermination du type de prestataire avec lequel vous traitez devrait se faire de manière relativement directe. Vous disposerez normalement du nom et de certaines autres informations relatives au prestataire qui devraient vous permettre d'établir s'il s'agit d'une personne individuelle ou d'une entreprise/d'un partenariat.

La seconde distinction, qui repose sur la question de savoir si une demande se rapporte à une «prestation transfrontalière de services» ou à l'«établissement permanent», peut être plus difficile à établir. D'une manière générale, une situation de prestation transfrontalière de services se caractérise par l'absence de participation stable et continue du prestataire à la vie économique du pays où il fournit des services <sup>(15)</sup>.

<sup>(15)</sup> Pour plus d'informations, veuillez vous référer au point 2.2 ci-dessus.



#### 4.2.4. ÉTAPE 4 – Saisir un délai de réponse indicatif

Le système vous invite ensuite à saisir une date limite, qui indique à l'autorité destinataire quand la réponse doit vous parvenir. Veuillez noter que cette date n'est pas contraignante et qu'elle est purement indicative. L'autorité consultée de l'autre État membre a la possibilité soit d'accepter le délai que vous suggérez, soit d'indiquer une date alternative à laquelle elle sera en mesure de répondre.

La directive «Services» prévoit que la réponse doit être communiquée dans le délai le plus court possible, mais elle ne définit pas de délai spécifique. Lorsque vous recevez une demande, vous devez vous assurer que tout est mis en œuvre pour que vous puissiez répondre dans le délai imparti.

Si vous rencontrez des problèmes parce que des réponses tardives vous empêchent de vous acquitter de vos obligations légales lorsque vous prenez une décision en rapport avec un prestataire, il est recommandé de consulter votre coordonnateur IMI.

#### 4.2.5. ÉTAPE 5 – Saisir les coordonnées du prestataire de services

Vous êtes ensuite invité à entrer les coordonnées du prestataire de services, c'est-à-dire les informations essentielles telles que son nom, ses coordonnées de contact et le type d'activité de services concerné. Ces informations sont indispensables à l'autorité compétente à laquelle vous envoyez la demande, étant donné qu'elles l'aideront à identifier le prestataire concerné.

Veuillez noter que plus les informations que vous communiquez sont complètes, plus il sera facile à l'autorité chargée de vous répondre d'identifier le prestataire et de vous fournir les informations demandées.

Vous serez également invité à indiquer les raisons motivant votre demande.

##### >> **Champs obligatoires**

Vous constaterez que certains champs sont marqués d'un astérisque. Ces champs sont obligatoires: le système ne vous permettra pas de poursuivre tant que vous ne les aurez pas complétés. En général, il est important que vous fournissiez toutes les informations dont vous disposez concernant le prestataire et ses services. Cela permettra à l'autre autorité d'identifier le prestataire et accélérera considérablement la circulation des informations.

##### >> **Champs facultatifs**

Certains champs vous permettent de fournir des informations supplémentaires chaque fois que celles-ci sont disponibles.

##### *Compléter des champs supplémentaires lorsque des informations sont disponibles: exemple*

Vous envoyez une demande concernant une entreprise/un partenariat. Au moment d'entrer les coordonnées du prestataire, le système IMI vous demandera si vous êtes ou non en possession du numéro d'entreprise. Si vous indiquez que cette information est «disponible», le système vous demandera alors de compléter un ou plusieurs des champs suivants:

- numéro d'identification fiscale,
- registre du commerce/d'entreprise,
- numéro d'enregistrement professionnel,
- autres numéros d'enregistrement.

## >> Listes déroulantes

Plusieurs listes déroulantes prétraduites ont été introduites dans le système afin de vous aider à décrire le cas concerné. Ces listes sont destinées à standardiser le plus possible les formulaires de demande et incluent, par exemple, la liste des États membres, les types d'activité de service (voir ci-après) et la forme juridique du prestataire.

### *Utilisation d'une liste déroulante: exemple*

Vous envoyez une demande concernant une entreprise/un partenariat. L'un des champs facultatifs concerne la forme juridique du prestataire. Une liste déroulante prédéfinie est disponible. Elle inclut les formes juridiques les plus courantes qui sont disponibles dans tous les États membres.

Afin de l'utiliser, vous devez vous positionner dans la zone de texte. Vous pouvez faire une recherche dans la liste en écrivant soit les codes du pays, soit les premières lettres de la forme juridique que vous recherchez. Le système affichera ensuite les options à votre disposition.

Si vous n'êtes pas en mesure de trouver la forme juridique que vous recherchez dans la liste, vous pouvez alors choisir l'option «Autres», puis écrire la forme juridique exacte en texte libre.

## >> Informations concernant les adresses

Lorsque vous saisissez l'adresse du prestataire de services, veillez à indiquer celle qui permet le plus facilement à l'autorité consultée d'identifier le prestataire.

Il est possible d'indiquer plus d'une adresse pour le prestataire de services: vous pouvez avoir à la fois l'adresse professionnelle dans l'État membre d'établissement du prestataire (par exemple son siège social officiel) et une autre adresse dans votre propre État membre.

## >> Activité de service

Dans cette catégorie, vous êtes invité à sélectionner l'activité de service sur laquelle porte votre demande. Pour faciliter la sélection, le système contient une liste d'activités qui a été traduite dans toutes les langues de l'UE.

Vous pouvez choisir l'activité qui se rapporte à votre cas soit en faisant défiler la liste, soit en tapant un mot clé. Dans l'exemple ci-après, le prestataire offre des services de cantine.

The screenshot shows a web form with several fields. The field 'Activité de service' is highlighted with a red circle. A dropdown menu is open, showing a search filter 'ca' and a list of service codes and descriptions. The list includes:

- 50400000-9 - Services de réparation, d'entretien et services connexes relatifs aux tronateurs personnels, au matériel de bureau, au matériel de télécommunications et au matériel audiovisuel.
- 51100000-3 - Services de réparation et d'entretien de matériel médical et de matériel de précision.
- 51300000-5 - Services d'installation de matériel électrique et mécanique.
- 51400000-6 - Services d'installation de matériel de communications.
- 51400000-6 - Services d'installation de matériel médical et chirurgical.
- 55200000-2 - Campings et autre hébergement non hôtelier.
- 55200000-5 - Services de cantine et service traiteur.
- 63100000-0 - Services de manutention et d'entreposage de cargaisons.
- 64000000-6 - Services des postes et télécommunications.
- 64200000-8 - Services de télécommunications.
- 66100000-1(2) - Services bancaires et d'investissement.
- 70200000-3 - Services de courtage ou de location de biens immobiliers propres.

## >> État membre d'établissement du prestataire

Dans cette catégorie, vous devrez indiquer l'État membre dans lequel le prestataire est établi, à votre connaissance. Si votre demande concerne la prestation transfrontalière de services, vous devez préciser:

- si le prestataire est établi dans un autre État membre; **OU**
- si le prestataire est établi dans votre État membre.

Cela est important parce que l'État membre où le prestataire est établi et l'État membre où il offre ses services ont une responsabilité partagée. Ceci est clairement défini dans la directive «Services»<sup>(16)</sup>. Le système IMI le reflète par:

- différents types de motivations prétraduites, adaptées en fonction du scénario de coopération;
- différents types de questions/problèmes qui sont normalement pertinents sous chaque scénario<sup>(17)</sup>.

## >> **Motivation**

Selon la directive «Services», une demande ne peut être envoyée que si elle est dûment motivée. Vous ne pouvez utiliser le système IMI pour entrer en contact avec d'autres autorités que si l'affaire que vous traitez relève du champ d'application de la directive «Services» et si vous avez un doute justifié<sup>(18)</sup>.

Avant de pouvoir poursuivre la création de la demande, vous devrez indiquer clairement les raisons pour lesquelles vous envoyez la demande. À cette fin, une combinaison de phrases standard prétraduites et un champ de texte libre sont mis à votre disposition. Souvenez-vous d'utiliser, chaque fois que cela est possible, une langue que l'autorité que vous contactez comprend.

### **Motivation: exemple**

Un prestataire de l'État membre B souhaite ouvrir un établissement secondaire dans votre pays. Les informations soumises par le prestataire semblent indiquer des adresses différentes pour la société mère. Vous envoyez une demande à l'État membre B afin de clarifier ce point. Dans la motivation, vous expliquez que vous avez besoin de ces informations, étant donné qu'elles sont nécessaires à l'enregistrement de la filiale dans votre pays.

### **Éviter l'utilisation systématique du système**



L'exigence de motivation implique également que la coopération administrative ne doit pas être utilisée de manière systématique pour effectuer des contrôles de fond sur les prestataires. Vous devriez également éviter d'envoyer une demande si vous avez la possibilité d'accéder aisément à ces informations dans les registres disponibles des États membres concernés. Un aperçu des principaux registres sera mis à disposition dans le système IMI.

## 4.2.6. ÉTAPE 6 – Sélection des questions

Sur la base des options sélectionnées sous l'étape précédente, vous aurez accès à une série de questions prétraduites. Le type de questions contenues dans chaque série varie selon que le cas que vous traitez concerne l'établissement ou la prestation transfrontalière de services. Il différera aussi légèrement selon que l'intéressé est un prestataire individuel ou une entreprise/un partenariat (voir le tableau 1 à la page suivante). Pour la prestation transfrontalière, une distinction supplémentaire est établie selon que vous êtes une autorité de l'État membre d'établissement du prestataire ou une autorité de l'État membre où le service est fourni.

Dans chaque série de questions, la liste des questions est affichée par catégories. Les questions contenues dans la série s'affichent lorsque vous cliquez sur le nom d'une catégorie.

Il est également possible de rechercher des questions en utilisant des mots clés. Par exemple, si vous entrez le mot clé «assurance», toutes les questions contenant ce mot s'afficheront et vous pourrez sélectionner la ou les questions que vous souhaitez poser. Il est possible de choisir plus d'une question.

<sup>(16)</sup> Voir également le point 2.2.1.

<sup>(17)</sup> Voir le point 4.2.6.

<sup>(18)</sup> Voir le point 2.1.3 ci-dessus.

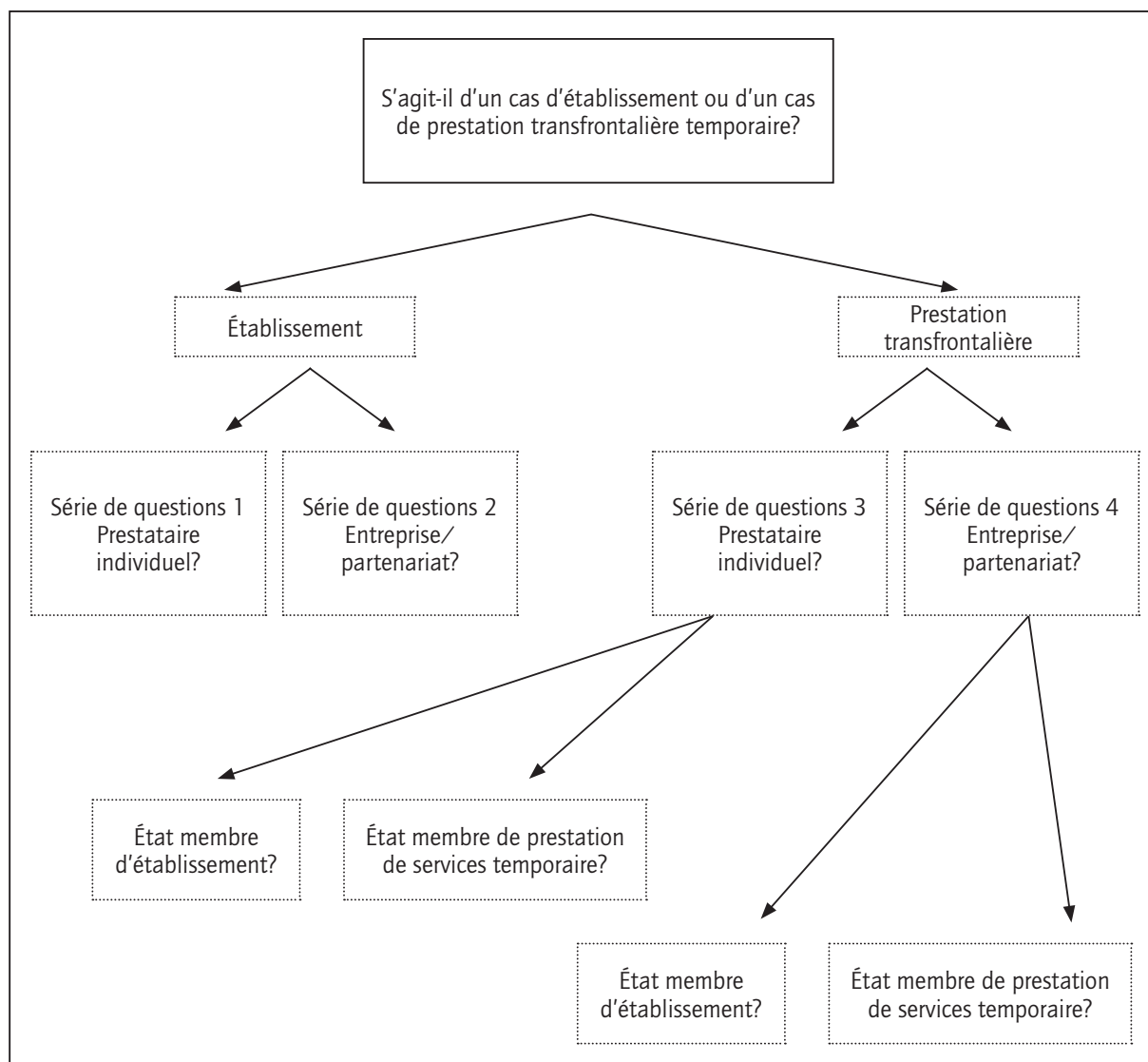
En plus des questions prétraduites, vous avez également la possibilité d'ajouter des commentaires en texte libre. Cela vous permet de préciser le type d'information que vous souhaitez obtenir de l'autorité consultée. Veuillez si possible à faire usage d'une langue que l'autorité destinataire comprend (celle-ci est affichée sur tous les écrans pertinents). Si vous ajoutez un commentaire en texte libre, vous devrez également préciser la langue que vous avez utilisée. Cela est indispensable pour pouvoir utiliser l'outil de traduction automatique disponible dans l'IMI.

Vous pouvez sélectionner plus d'une question dans la même demande d'informations. **Veillez toutefois à ne poser que les questions nécessaires pour vous permettre d'assurer un contrôle adéquat du prestataire concerné.**



Vous devez **sélectionner les questions** en cochant la case correspondante. Même si vous avez introduit des données dans un des champs de question, la question ne sera sauvegardée ou intégrée dans la version finale de la demande que si vous avez coché la case correspondante!

**Tableau 1 – Aperçu des séries de questions pour la directive «Services»**



### >> Questions relatives aux cas d'établissement

Les questions parmi lesquelles vous pouvez choisir si vous traitez un cas d'établissement permanent sont fondées sur les dispositions légales contenues dans la directive «Services». Elles peuvent différer légèrement selon que vous traitez avec un prestataire individuel ou avec une entreprise/un partenariat.



Elles sont réparties en plusieurs sous-catégories comprenant:

- des questions générales concernant le prestataire de services: par exemple, constitution légale, forme juridique, raison sociale, etc.;
- des questions concernant la représentation du prestataire s'il s'agit d'une entreprise/d'un partenariat (personnes autorisées à agir au nom du prestataire): par exemple, nom des représentants, pouvoirs des représentants;
- des questions concernant l'honorabilité du prestataire: par exemple, sanctions administratives/disciplinaires ou pénales;
- des questions concernant la solvabilité du prestataire;
- des questions relatives aux garanties financières/à l'assurance du prestataire;
- des questions relatives à la certification;
- des questions portant sur l'équipement de travail utilisé par le prestataire;
- des questions sur les documents justificatifs présentés par le prestataire.

#### **Questions dans les cas d'établissement: exemple**

Une entreprise qui souhaite établir une filiale dans votre État membre vous a communiqué des informations contradictoires sur la forme juridique de la société mère établie dans l'État membre B.

Vous décidez de contacter l'autorité compétente de l'État membre B afin de vérifier si l'entreprise est légalement constituée dans cet État membre, si les documents fournis sont ceux dont dispose l'autorité compétente dans cet État membre et quelle est la forme juridique sous laquelle l'entreprise y a été constituée.

### **>> Questions concernant la prestation transfrontalière de services**

Les questions parmi lesquelles vous pouvez choisir si vous traitez d'un cas de prestation transfrontalière de services reflètent les dispositions juridiques contenues dans la directive «Services».

Les questions peuvent différer légèrement selon que la demande concerne un prestataire individuel ou une entreprise/un partenariat. Dans le cas de la fourniture de services, une distinction complémentaire est établie entre les demandes qui sont envoyées par l'État membre où le service est fourni et les demandes qui sont transmises par l'État membre d'établissement.

#### *4.2.6.1. Demandes envoyées par l'État membre où le service est fourni*

Si un prestataire établi dans un autre État membre fournit ses services dans votre État membre, vous n'avez pas la possibilité de lui imposer vos propres exigences légales à moins que certaines conditions spécifiques s'appliquent <sup>(19)</sup>.

Il se peut en revanche que vous deviez prendre contact avec l'État membre où le prestataire est établi afin de vérifier s'il respecte les exigences qui y sont applicables. Pour ce faire, vous prenez contact avec l'autorité compétente de cet État membre. Les questions que l'IMI vous propose dans ce scénario se subdivisent dans les principales catégories suivantes:

- questions destinées à identifier le prestataire et à évaluer s'il s'agit d'un cas de prestation transfrontalière de services, par exemple si le prestataire est établi dans un autre État membre, si la dénomination de l'entreprise est correcte;

<sup>(19)</sup> Voir le point 2.2.1.

- questions destinées à vérifier que le prestataire de services respecte les dispositions en vigueur dans l'État membre où il est établi, par exemple s'il exerce certaines activités d'une manière légale; questions concernant l'équipement technique utilisé;
- questions destinées à vérifier que le prestataire de services respecte les dispositions en vigueur dans l'État membre où le service est fourni, par exemple des questions concernant les représentants du prestataire, son honorabilité et l'équipement utilisé.

#### **Questions envoyées par l'État membre où le service est fourni: exemples**

##### *Exemple a)*

Un agent immobilier fournit dans votre pays des services transfrontaliers et, à la suite de plaintes déposées par des concurrents, vous avez des doutes quant à l'autorisation du prestataire à fournir de tels services. Vous pouvez demander à l'État membre où le prestataire est établi de contrôler cette information.

##### *Exemple b)*

Un prestataire fournit des services transfrontaliers dans votre pays et à la suite de plaintes déposées par des concurrents, vous vous demandez si le prestataire est réellement établi dans un autre État membre. Vous pouvez demander à l'État membre où le prestataire prétend être établi si tel est réellement le cas.

#### **4.2.6.2. Demandes envoyées par l'État membre d'établissement**

Il peut également y avoir des cas où, en tant qu'autorité compétente de l'État membre d'établissement du prestataire, vous avez besoin de prendre contact avec les autorités d'autres États membres où le prestataire est actif. D'une manière générale, vous auriez besoin de vérifier si le prestataire respecte votre législation lorsqu'il fournit des services à l'étranger.

Vous n'êtes pas tenu d'effectuer vous-même les contrôles sur le territoire de l'autre État membre. Vous aurez en revanche la possibilité de demander les informations souhaitées à l'autorité compétente de l'État membre où le service est fourni.

Dans de tels cas, cette dernière devra souvent exécuter des contrôles factuels sur place afin d'être en mesure de vous fournir les informations demandées. Les questions que le système IMI vous propose dans ces conditions sont les suivantes:

- des questions permettant d'établir si le prestataire offre des services spécifiques dans l'autre État membre;
- des questions permettant de déterminer si le prestataire exerce conjointement certaines activités;
- des questions permettant de savoir si le prestataire utilise une certaine machine ou un certain équipement lorsqu'il fournit ses services dans l'autre État membre.

#### **Questions envoyées par l'État membre d'établissement: exemple**

Un destinataire de services ou un concurrent établi dans l'État membre B a déposé une plainte indiquant que le prestataire établi dans votre État membre exerce des activités transfrontalières dans l'État membre B en enfreignant les règles spécifiques de la profession telles que des restrictions concernant les activités multidisciplinaires. Pour vous assurer que tel est le cas, vous décidez de prendre contact avec l'autorité compétente dans l'État membre B.

#### 4.2.7. ÉTAPE 7 – Visualisation de la demande

À ce stade, votre demande est enregistrée automatiquement sous forme de projet dans le système. Un numéro de demande est attribué, ce qui facilitera l'identification par la suite. Vous serez également en mesure de visualiser toutes les informations que vous avez déjà saisies en rapport avec la demande.

Vous pouvez effectuer certaines démarches supplémentaires avant d'envoyer la demande.

##### >> **Possibilité de joindre des fichiers et de poser des questions s'y rapportant**

Vous pouvez joindre divers fichiers à votre demande, par exemple une copie scannée d'un certificat. Cela peut être nécessaire pour fournir à l'autorité consultée des informations qui lui permettront de répondre correctement à vos questions.

À partir du moment où vous avez décidé d'**«ajouter une annexe»**, il est possible de choisir des questions structurées ou d'ajouter des commentaires en texte libre sur les pièces jointes dans un écran distinct. Les questions disponibles peuvent différer en fonction de la série de questions que vous avez sélectionnée.

##### *Questions disponibles concernant les pièces jointes: exemples*

- La copie jointe/le document joint correspond-elle/il à un document établi par une autorité dans l'État membre où la demande est envoyée?
- Le contenu du document joint/de la copie jointe est-il exact?
- Le document joint/la copie jointe est-il/elle valable à une date donnée?

##### >> **Ajout de commentaires généraux, création d'un rapport et traitement de traductions**

En plus des commentaires en texte libre que vous pouvez ajouter à chaque question sélectionnée, vous avez également la possibilité d'ajouter des remarques à la demande dans son ensemble dans une langue de votre choix. Ici aussi, le système vous demandera de préciser la langue que vous avez utilisée. Deux autres fonctionnalités sont disponibles:

- Traitement (et enregistrement) des traductions de tout texte libre contenu dans votre demande

##### *Traitement des traductions dans le système IMI*

Le système IMI vous permet d'enregistrer des traductions tant de commentaires formulés en texte libre que de pièces jointes. Vous pouvez soit utiliser la traduction automatique en ligne (qui peut être modifiée) pour les langues disponibles, soit insérer votre propre traduction (par exemple si les commentaires sont formulés dans une langue non prise en charge par l'outil de traduction automatique). Les traductions sont sauvegardées et deviennent partie intégrante de la demande que les autres utilisateurs de votre autorité peuvent voir dans la mesure où ils ont accès à la demande.

Imaginez par exemple qu'une demande en provenance d'un autre État membre arrive dans le système IMI, qu'elle contienne des commentaires en texte libre et que l'un de vos collègues parle la langue de l'autre État membre. Ce collègue peut ensuite introduire une traduction des commentaires et l'enregistrer dans le système IMI.

- Création et impression de plusieurs rapports différents concernant votre demande

### Création de rapports dans le système IMI

Le système IMI vous offre la possibilité de créer et d'imprimer différents rapports dont vous pourriez avoir besoin pour votre système de classement. Les rapports disponibles incluent:

- un rapport complet reprenant toutes les données contenues dans la demande (y compris les données à caractère personnel du prestataire);
- un rapport complet qui ne reprend pas les données à caractère personnel du prestataire;
- un rapport destiné au prestataire, au cas où celui-ci souhaite voir les informations échangées à son sujet;
- un formulaire de consentement pour le prestataire.

#### >> Envoyer, modifier ou supprimer une demande

À ce stade, vous avez toujours la possibilité de **modifier** les détails de la demande en revenant aux formulaires précédents et en modifiant les informations introduites. Si vous n'avez plus besoin d'envoyer la demande, vous pouvez la **supprimer**.

Après avoir vérifié que toutes les informations requises ont été encodées et que les questions dont vous avez besoin ont été sélectionnées, vous pouvez **envoyer la demande** à l'autorité de l'autre État membre.

À partir du moment où vous avez envoyé une demande, vous pouvez suivre son traitement dans le système IMI.

## 4.3. Répondre à une demande d'informations reçue par votre autorité

### 4.3.1. ÉTAPE 1 – Réception de nouvelles demandes

Un **courriel automatique** vous informera de toute demande adressée à votre autorité. Le courriel contiendra un lien sur lequel vous cliquerez pour être immédiatement dirigé vers l'IMI. Dès que vous aurez ouvert la session, vous serez en mesure de visualiser la demande.

En plus de l'alerte par courriel qui est envoyée à votre autorité à l'arrivée de chaque nouvelle demande <sup>(20)</sup>, l'IMI vous permet d'afficher les listes des demandes reçues ou envoyées par votre autorité.

La liste la plus importante est la **«liste d'actions»**. Celle-ci contient toutes les demandes nécessitant une action de votre part en tant qu'utilisateur. Chaque fois que votre autorité reçoit une nouvelle demande, celle-ci apparaît dans votre liste d'actions.

Vous trouverez dans la liste une vue d'ensemble de la demande, incluant:

- le nom de l'autorité qui demande l'information;
- le domaine législatif sur lequel porte la demande («services»);
- la série de questions utilisée (par exemple, les «cas d'établissement»);
- l'état de la demande (par exemple «demande envoyée en attente d'acceptation»);
- la date d'envoi de la demande.

<sup>(20)</sup> Le courriel automatique est envoyé à tous les gestionnaires de demandes au sein de votre autorité, ainsi qu'à l'adresse générale de courriel de l'autorité. Si votre autorité utilise la procédure d'assignation, le courriel sera adressé à l'assignateur, tandis que l'adresse générale de courriel de l'autorité sera mise en copie.



### 4.3.2. ÉTAPE 2 – Accepter une nouvelle demande

Lorsque vous ouvrez une nouvelle demande, vous avez la possibilité de voir les informations dont vous avez besoin pour décider si vous êtes l'autorité compétente pour la traiter. Cela inclut certaines informations concernant le prestataire, ainsi que les questions contenues dans la demande. Sur cette base, vous pouvez soit:

- «accepter» la demande si vous êtes compétent pour les questions ou les activités de services traitées dans la demande;
- «transférer» la demande à l'autorité compétente de votre État membre si vous n'êtes pas compétent pour les aspects abordés dans la demande;
- «transmettre la demande au coordonnateur IMI pertinent» si vous n'êtes pas certain de l'autorité compétente de votre État membre pour traiter la question.

#### >> **Pas d'affichage des données à caractère personnel avant l'acceptation d'une demande**

Tant que vous n'aurez pas accepté la responsabilité de la demande, vous n'aurez pas accès aux informations à caractère personnel qui vous permettraient d'identifier le prestataire. Étant donné que les coordonnées personnelles peuvent être incluses dans les annexes, vous ne pourrez pas non plus ouvrir les pièces jointes. Vous verrez toutefois toutes les questions et observations contenues dans la demande.

#### >> **Délai de réponse indicatif**

L'autorité requérante aura indiqué une date limite à laquelle elle s'attend à recevoir une réponse à sa demande. Vous pouvez soit accepter ce délai, soit indiquer un délai/une date alternatif auquel vous souhaitez obtenir les informations demandées.



Il est important de garder à l'esprit que la directive «Services» requiert que tout soit mis en œuvre pour répondre au plus tôt aux demandes.

#### >> **Traduction des commentaires en texte libre**

Il se peut que l'autorité requérante ait inclus dans la demande des commentaires en texte libre rédigés dans une langue que vous ne comprenez pas. En fonction de la langue utilisée, vous serez à même de produire une traduction automatique de ces commentaires même avant d'accepter une demande.

Tenez toutefois compte du fait que ces traductions n'apparaissent que sur votre écran et de manière temporaire. Dès que vous aurez accepté la demande, vous pouvez utiliser l'outil de traduction dans le système IMI pour générer une traduction automatique, pour ajouter vos propres traductions et pour sauvegarder ces deux traductions en tant que parties intégrantes de la demande.

#### >> **Transférer une demande**

Si votre autorité n'est pas compétente pour répondre à la demande, vous aurez la possibilité de transmettre celle-ci à l'autorité pertinente de votre État membre en utilisant les critères de recherche du système IMI. Si vous ne savez pas exactement à qui adresser la demande, vous avez la possibilité de l'envoyer à un **coordonnateur IMI**. Vous ne pouvez transmettre une demande que dans la mesure où vous ne l'avez pas encore acceptée.

À chaque transmission d'une demande, vous serez invité à fournir une justification. Dès que la demande est expédiée, un courriel automatique est adressé à l'autorité requérante et à l'autorité à laquelle vous avez transmis la demande.

## >> **Accepter une demande**

Lorsque vous avez décidé d'**accepter** une demande, l'autorité requérante en sera informée par un courriel automatique. Ce courriel indiquera également à l'autorité si vous avez ou non accepté le délai de réponse indicatif.

### 4.3.3. ÉTAPE 3 – Collecter les informations requises

Certaines des informations requises par l'autorité requérante peuvent être aisément accessibles dans les dossiers de votre autorité. Dans d'autres cas, il peut être plus difficile de fournir des réponses aux questions soulevées.

Il se peut, par exemple, que vous deviez consulter certaines bases de données auxquelles vous avez accès. Dans d'autres cas, vous devez prendre contact directement avec le prestataire. Il peut aussi être nécessaire d'effectuer des contrôles ou des inspections sur place.

De même, il se peut que vous deviez consulter d'autres autorités au sein de votre propre État membre.



Le principe qui devrait vous guider est l'obligation de prêter assistance à l'autorité dans l'autre État membre; il est nettement plus facile pour vous d'identifier toutes les autorités compétentes de votre pays qui sont concernées par la demande que pour votre homologue à l'étranger!

### 4.3.4. ÉTAPE 4 – Répondre aux questions

Plusieurs réponses prédéfinies parmi lesquelles vous pouvez opérer une sélection afin de répondre à une question sont à votre disposition dans le système IMI. Vous avez en outre la possibilité de fournir d'autres informations grâce aux commentaires en texte libre.

Si vous avez recours au texte libre, veillez dans la mesure du possible à utiliser une langue que l'autorité requérante comprend.

#### *Répondre aux questions: exemple*

Vous avez reçu une demande contenant la question suivante: «Pourriez-vous me confirmer que le prestataire [nom] preste des services de [liste déroulante/activités] dans votre État membre et me fournir toutes les informations pertinentes dont vous disposez afin de nous permettre, le cas échéant, de prendre les actions/mesures nécessaires?».

Vous pouvez choisir de répondre «Oui, le prestataire fournit effectivement ces services dans notre État membre» et de communiquer ensuite des informations supplémentaires telles que l'activité conformément à ses statuts ou les autorisations délivrées pour cette activité de service particulière.

Dans certains cas, il vous sera demandé de fournir des informations spécifiques ou des justifications en rapport avec une réponse que vous aurez donnée. Ainsi, si vous répondez à une question portant sur l'insolvabilité en déclarant qu'une procédure d'insolvabilité a été engagée à l'encontre du prestataire, vous serez invité à préciser les dispositions légales nationales en vertu desquelles l'intéressé a été déclaré insolvable.



#### *Indiquer la législation nationale*

Lorsque vous faites référence à la législation pour appuyer votre réponse, évitez de vous limiter à mentionner le numéro de la loi et l'article concerné, mais fournissez au minimum les détails matériels essentiels dudit texte de loi afin de permettre à l'autorité compétente requérante de comprendre votre réponse.

#### 4.3.5. ÉTAPE 5 – Envoyer la réponse

##### >> **Envoyer une réponse partielle**

Si vous avez obtenu une réponse à certaines questions mais pas à toutes, vous avez la possibilité d'envoyer une réponse partielle. En utilisant la fenêtre **«Commentaires»**, vous devriez préciser la raison pour laquelle les autres questions n'ont pas encore reçu de réponse et informer l'autorité requérante de la date à laquelle vous serez en mesure d'apporter les éléments de réponse manquants.

##### >> **Envoyer une réponse complète**

Le système ne vous permettra d'envoyer une réponse complète que si vous avez répondu à toutes les questions associées à la demande. Assurez-vous également de répondre à toutes les questions se rapportant aux pièces jointes.

À partir du moment où vous avez envoyé une réponse complète, vous ne pouvez plus modifier vos réponses.

##### >> **Pièces jointes/annexes**

Comme pour l'envoi d'une demande, vous avez également la possibilité de joindre un ou plusieurs fichiers à votre réponse. Cela peut s'avérer nécessaire pour répondre de manière satisfaisante à une question.

##### >> **Ajouter des commentaires généraux, créer un rapport et traiter les traductions**

En plus des commentaires en texte libre que vous pouvez ajouter à chaque réponse prédéfinie, il vous est également possible d'ajouter à la demande dans son ensemble des commentaires rédigés dans une langue de votre choix. Ici aussi, le système vous demandera de préciser la langue que vous avez utilisée.

Deux autres fonctionnalités sont disponibles:

- traiter (et enregistrer) les traductions de tout texte libre contenu dans votre demande;
- créer et imprimer différents rapports se rapportant à votre demande.



Commission européenne

**Guide de l'utilisateur – Le système d'information sur le marché intérieur (IMI) et la directive «Services»**

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne

2009 – 33 p. – 21 x 29,7 cm

ISBN 978-92-79-10457-2

doi:10.2780/37019



## **Comment vous procurer les publications de l'Union européenne?**

### **Publications payantes:**

- sur le site de l'EU Bookshop: <http://bookshop.europa.eu>;
- chez votre libraire, en lui donnant le titre, le nom de l'éditeur et/ou le numéro ISBN;
- en contactant directement un de nos agents de vente.  
Vous obtiendrez leurs coordonnées en consultant le site: <http://bookshop.europa.eu>  
ou par télécopie au numéro suivant: +352 2929-42758.

### **Publications gratuites:**

- sur le site de l'EU Bookshop: <http://bookshop.europa.eu>;
- auprès des représentations ou délégations de la Commission européenne.  
Vous obtiendrez leurs coordonnées en consultant le site: <http://ec.europa.eu>  
ou par télécopie au numéro suivant: +352 2929-42758.

BG	Информационна система за вътрешния пазар
IT	Sistema d'informazione del mercato interno
CS	Systém pro výměnu informací o vnitřním trhu
LT	Vidaus rinkos informacinė sistema
DA	Informationssystemet for det indre marked
LV	Iekšējā tirgus informācijas sistēma
DE	Binnenmarkt-Informationssystem
MT	Sistema ta' informazzjoni dwar is-suq intern
EL	Ηλεκτρονικό σύστημα πληροφόρησης για την εσωτερική αγορά
NL	Informatiesysteem interne markt
EN	Internal market information system
PL	System wymiany informacji na rynku wewnętrznym
ES	Sistema de información del mercado interior
PT	Sistema de informação do mercado interno
ET	Siseturu infosüsteem
RO	Sistemul de informare al pieței interne
FI	Sisämarkkinoiden tietojenvaihtojärjestelmä
SK	Informačný systém vnútorného trhu
FR	Système d'information sur le marché intérieur
SL	Informacijski sistem za notranji trg
GA	Córas eolais an margadh inmheánach
SV	Informationssystemet för den inre marknaden
HU	Belső piaci információs rendszer

