



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Économie
et du Commerce extérieur



SOLVIT Luxembourg :
résoudre les problèmes des entreprises et des citoyens dans
le marché intérieur

Troisième bilan intermédiaire sur le fonctionnement du réseau
SOLVIT au Luxembourg

Mai 2011

Préface

Plus d'un an après l'entrée en vigueur du Traité de Lisbonne, force est de constater que des problèmes concrets subsistent dans la vie quotidienne des entreprises et des citoyens qui désirent profiter pleinement des opportunités que leur offre le marché intérieur de l'UE. Le fait que le nombre de plaintes SOLVIT ne cesse d'augmenter d'année en année, me conforte dans ma conviction que cet outil efficace, rapide et léger est nécessaire pour aider à ouvrir encore plus largement les portes du marché intérieur aux entreprises et aux citoyens.



Je me réjouis de savoir que la Commission européenne, dans le cadre de sa communication « Vers un Acte pour le Marché unique - Pour une économie sociale de marché hautement compétitive », se propose d'engager les réflexions à la fois sur le mandat de SOLVIT et sur les moyens de garantir la qualité et la pérennité de ses performances. En effet, des mécanismes d'assistance comme SOLVIT sont nécessaires voire indispensables pour permettre d'apporter des solutions pratiques à des problèmes que rencontrent les citoyens et entreprises dans leur vie quotidienne lorsqu'ils s'engagent au-delà de leurs frontières nationales.

Ce rapport biannuel s'adresse principalement aux citoyens et aux entreprises, mais aussi à tous ceux qui désirent acquérir une idée des problèmes liés à l'exercice des libertés fondamentales du marché intérieur et à connaître les solutions concrètes pour les mettre réellement en pratique.

Jeanot Krecké
Ministre de l'Economie
et du Commerce extérieur

Table des matières

1. La création du réseau SOLVIT et ses missions
2. Comment fonctionne SOLVIT ?
 - Les grands principes
 - La plainte Solvit
 - La recherche d'une solution
3. Les performances du centre SOLVIT Luxembourg
4. Les principaux domaines de discordes
5. Les succès du centre SOLVIT Luxembourg
6. Les limites de SOLVIT
7. Plainte formelle auprès de la Commission européenne
8. Actions promotionnelles
 - Foire de l'étudiant
 - Séminaires et conférences
9. Actualités
10. Les perspectives du centre SOLVIT Luxembourg
11. L'équipe du centre SOLVIT Luxembourg

Les cartoons SOLVIT utilisés dans ce rapport avec l'accord de la Commission européenne proviennent de la page Internet suivante : http://ec.europa.eu/internal_market/solvit/promo/cartoons_en.html.

1. La création du réseau SOLVIT et ses missions

En 2002, un réseau informel de coopération, baptisé « SOLVIT » (de l'anglais « *solve it* ») a été mis en place dans tous les pays de l'Union européenne (UE), ainsi que dans les trois pays de l'Espace Economique Européen (Norvège, Islande, Liechtenstein) afin de faciliter la résolution de problèmes liés au marché intérieur.

Ce réseau soutient les citoyens et les entreprises européens confrontés à une mauvaise application ou une mauvaise interprétation des règles du marché intérieur européen par une administration nationale de l'Etat membre de l'UE dans lequel ils se rendent.

Les quatre libertés fondamentales du marché intérieur, à savoir la libre circulation des personnes, des marchandises, des services et des capitaux permettent aux citoyens européens éventuellement accompagnés des membres de leur famille de s'installer, de travailler, d'étudier, de voyager ou de prendre leur retraite où ils le souhaitent dans l'UE. Pour les entreprises, les échanges au sein de l'UE sont devenus beaucoup plus faciles depuis la suppression des frontières physiques. L'accroissement de l'activité économique et le renforcement de la concurrence procurent aux consommateurs un choix plus étendu de produits et de services à de meilleurs prix.

Cependant certains problèmes persistent encore. Ainsi, par exemple, un citoyen qui se rend dans un autre Etat membre peut rencontrer des difficultés pour faire valoir son droit de séjour, obtenir la reconnaissance d'un diplôme, se heurter à des problèmes lors de l'immatriculation d'un véhicule ou avoir du mal à faire valoir ses droits en matière de sécurité sociale. De même, une entreprise peut être confrontée à des obstacles administratifs, à des exigences nationales supplémentaires imposées à des produits qui sont déjà commercialisés dans un autre Etat membre, ou encore à des problèmes pour se faire rembourser la TVA.

La méthode de travail de SOLVIT consiste à dégager, par le dialogue et la confiance mutuelle, des solutions à l'amiable entre les plaignants et les administrations nationales, sans devoir emprunter le chemin des tribunaux.

Un tel réseau de résolution de problèmes liés au marché intérieur s'avère d'une importance cruciale pour un pays largement ouvert comme le Luxembourg : la presque totalité des échanges commerciaux du Luxembourg se fait avec les autres Etats membres de l'UE, plus d'un tiers de la population résidente est ressortissante d'autres Etat membres tandis qu'un tiers de l'emploi intérieur total est brigué par des travailleurs frontaliers.¹

¹ Source : STATEC

2. Comment fonctionne SOLVIT ?

- les grands principes

Les citoyens et les entreprises de l'UE peuvent rencontrer des problèmes transfrontaliers avec l'administration d'un Etat membre de l'UE quand cette dernière n'applique pas correctement les règles du marché intérieur. Pour pouvoir être traitée par le réseau SOLVIT, toute plainte doit ainsi répondre à quelques conditions de recevabilité :

1. il doit s'agir d'un problème ayant un élément transfrontalier ;
2. il doit s'agir d'une application incorrecte de la législation du marché intérieur de l'UE ;
3. l'entité faisant l'objet de la plainte doit être une administration publique d'un Etat membre de l'UE ;
4. le problème n'a pas encore été soumis aux cours et tribunaux, une solution à l'amiable est encore possible.

Exemple fictif :

Jean-Paul qui est de nationalité luxembourgeoise réside en France en région frontalière alors qu'il travaille au Luxembourg. Lors d'un contrôle routier un agent de police français constate que Jean-Paul détient toujours un permis de conduire luxembourgeois alors qu'il est désormais un résident français. Quelques jours plus tard, Jean-Paul est convoqué à la préfecture de police de son lieu de résidence pour lancer une procédure d'échange de son permis de conduire luxembourgeois contre un permis de conduire français. Conformément au droit communautaire, un citoyen de l'UE disposant d'un permis de conduire en cours de validité émis par un Etat membre de l'UE, ne peut être contraint d'échanger son permis de conduire pour la simple raison qu'il transfère sa résidence normale sur le territoire d'un autre Etat membre de l'UE.

Face à un problème de ce genre, rencontré dans un autre Etat membre de l'UE, tout citoyen ou entreprise peut soumettre sa plainte au centre SOLVIT de son pays d'origine aussi appelé « centre d'origine ». Dans un premier temps, le centre d'origine vérifie la recevabilité de la plainte et la transmet via une base de données

électronique, accompagnée d'une analyse juridique, au centre SOLVIT du pays à l'origine du problème (le centre SOLVIT « chef de file »).

- la plainte SOLVIT

Il est possible de soumettre une plainte à son centre d'origine par plusieurs moyens : par téléphone, par courrier postal, par courrier électronique, par fax ou via le formulaire de plainte électronique à partir de www.solvit.lu. Il convient à cet effet de résumer les faits qui sont considérés comme n'étant pas conformes aux règles du marché intérieur de l'UE. Les pièces justificatives comme les courriers et les décisions administratives contestées sont à fournir conjointement avec la plainte.

Le dossier de plainte accompagné de l'argumentaire juridique du centre d'origine est inséré dans la base de données SOLVIT, qui relie en temps réel les centres de tous les Etats membres. La demande est ainsi transmise directement au point de contact SOLVIT chef de file de l'autre Etat membre concerné.

- la recherche d'une solution

Le centre chef de file confirmera en général dans un délai d'une semaine s'il partage l'analyse du centre d'origine et s'il accepte ou non le dossier soumis. En cas de réponse positive, il doit s'efforcer de résoudre le problème dans un délai de dix semaines. Ce délai n'est cependant pas contraignant et peut être dépassé dans de rares cas lorsque le dialogue est difficile ou lorsque l'étude du dossier s'avère être d'une complexité inhabituelle. Les deux points de contact dialoguent entre eux tout au long du traitement des cas soumis et informent les plaignants des progrès et de la solution proposée par le centre chef de file.

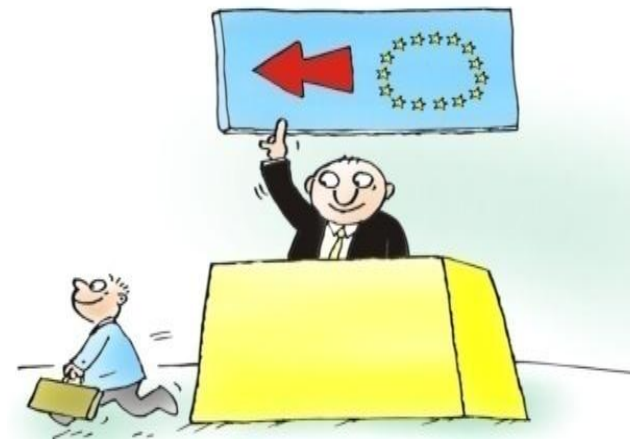
Lorsque le centre chef de file ne réussit pas à dégager une solution au problème ou bien si la solution proposée ne convient pas au plaignant, ce dernier peut lancer une procédure contentieuse en faisant usage de son droit de recours formel en vertu des règles nationales de l'Etat membre qui a rendu la décision contestée.

Le fonctionnement de SOLVIT

- Les demandeurs peuvent contacter leur centre SOLVIT de leur pays d'origine (appelé centre SOLVIT « d'origine ») qui vérifie si la demande est justifiée.
- Un dossier est ensuite saisi dans une base de données en ligne, ce qui permet de le communiquer immédiatement au centre SOLVIT de l'Etat membre où le problème s'est produit (appelé centre SOLVIT « chef de file »).
- Le centre SOLVIT chef de file confirme endéans une semaine s'il accepte ou non le dossier.
- Une fois le dossier accepté par le centre SOLVIT chef de file, le délai convenu pour proposer une solution au problème est de 10 semaines. Les centres SOLVIT communiquent l'un avec l'autre pendant la période d'enquête et tiennent le demandeur informé des progrès de son dossier et de la solution proposée.

Ce que SOLVIT n'est pas ou ne peut pas faire

- SOLVIT n'est ni un réseau d'information ni un service de conseil juridique.
- SOLVIT ne traite pas les litiges privés, c'est-à-dire les litiges entre entreprises ou entre consommateurs et entreprises, ni les plaintes concernant les institutions européennes.
- SOLVIT traite uniquement les problèmes revêtant une dimension transfrontalière et résultant d'une application incorrecte du droit communautaire par les pouvoirs publics des Etats membres.
- SOLVIT ne traite pas les problèmes qui ont déjà été soumis aux tribunaux.



3. Les performances du centre SOLVIT Luxembourg

Afin d'être en mesure de faire face au nombre croissant de plaintes, une équipe de trois personnes assure sous la direction de la responsable de la Direction du Marché intérieur et de la Consommation du Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur, à temps partiel, la gestion journalière du point de contact SOLVIT luxembourgeois.

Depuis sa création en 2002, le réseau SOLVIT a traité au total 5923 plaintes, dont 5013 pour lesquelles des solutions à l'amiable ont pu être trouvées. Ceci correspond à un taux de réussite de presque 85%.

Durant cette même période, le centre SOLVIT Luxembourg a traité 131 demandes d'aide recevables, dont 39 suivies en tant que centre d'origine et 92 affaires introduites contre une administration luxembourgeoise. De ces 131 dossiers, 100 ont été clôturés avec succès.²

Depuis son lancement, SOLVIT Luxembourg constate une proportion de dossiers contre les administrations luxembourgeoises nettement plus importante que celle ayant trait à des problèmes rencontrés par des résidents ou entreprises luxembourgeois dans un autre Etat membre. Les citoyens et entreprises luxembourgeois ont donc moins souvent recours aux services de SOLVIT pour contester des décisions prises à leur égard par des administrations d'autres Etats membres.

Cette tendance s'est maintenue au courant des années 2009 et 2010. En 2009, le Luxembourg a traité 7 dossiers en tant que centre d'origine et 15 dossiers en tant que centre chef de file. En 2010, l'antenne luxembourgeoise a fait face à 12 cas contre le Luxembourg et 6 dossiers ont été lancés contre des administrations d'autres Etats membres. A noter que pendant la même période, seules 6 affaires émanaient d'entreprises.

Même si le nombre de dossiers traités par SOLVIT Luxembourg ne paraît pas spectaculaire en nombres absolus, il faut savoir que le pays affiche un taux de cas

² Il est important de noter que les statistiques mentionnées se limitent à reprendre les plaintes identifiées par les centres SOLVIT comme problèmes liés au marché intérieur et introduites dans la base de données de la Commission.

par tête d'habitants nettement supérieur à la moyenne européenne. La situation géographique spécifique du Luxembourg au sein de la Grande Région³, l'importante part de travailleurs frontaliers et immigrés dans son économie (40% de la population active) ainsi que la large proportion de résidents ressortissants d'autres Etats membres sont des éléments qui permettent d'expliquer en grande partie le nombre plus que proportionnel de cas soumis à SOLVIT Luxembourg, par rapport à sa taille et à la moyenne communautaire. En guise d'illustration, le centre SOLVIT Luxembourg traite un cas par 27 000 habitants, alors que la Belgique ne traite qu'un cas par 83 000 habitants. La France et l'Allemagne traitent un cas par 203 000 respectivement 540 000 habitants.

Le taux de réussite était de 78% ou 32 dossiers résolus pour la période 2009-2010.⁴ Ces dossiers ont pu être clôturés dans le délai fixé de 10 semaines. Ce taux de succès en légère régression par rapport aux années antérieures s'explique par un nombre important de dossiers rejetés (3 cas) et non résolus (6 cas).⁵

³ La Grande Région comprend la Sarre, la Lorraine, le Luxembourg, la Rhénanie-Palatinat, la Région wallonne, la Communauté Française de Belgique, la Communauté allemande de Belgique.

⁴ La moyenne européenne était de 85% en 2009 et de 90% en 2010.

⁵ Pour plus de détails, voir point 6. Les limites de SOLVIT.

4. Les principaux domaines de discordance

S'agissant des plaintes introduites par les citoyens, le domaine de la sécurité sociale s'avère toujours d'actualité et se voit à l'origine de 21 dossiers en deux ans. La quantité élevée de cas relatifs à la sécurité sociale peut être attribuée au nombre très important de travailleurs frontaliers et de ressortissants d'autres Etats membres employés au Luxembourg et couverts par la sécurité sociale luxembourgeoise. Les domaines des prestations familiales, mais aussi de l'affiliation à la sécurité sociale, des prestations de maladie et du droit de pension sont ainsi principalement sollicités.

En ce qui concerne la sécurité sociale, il convient de préciser que ce domaine demeure un domaine relevant de la compétence des Etats membres. La réglementation communautaire en cette matière se limite en effet à un ensemble de règles de coordination entre les différents systèmes de sécurité sociale des Etats membres, ce qui explique en revanche la complexité particulière de ces dossiers.

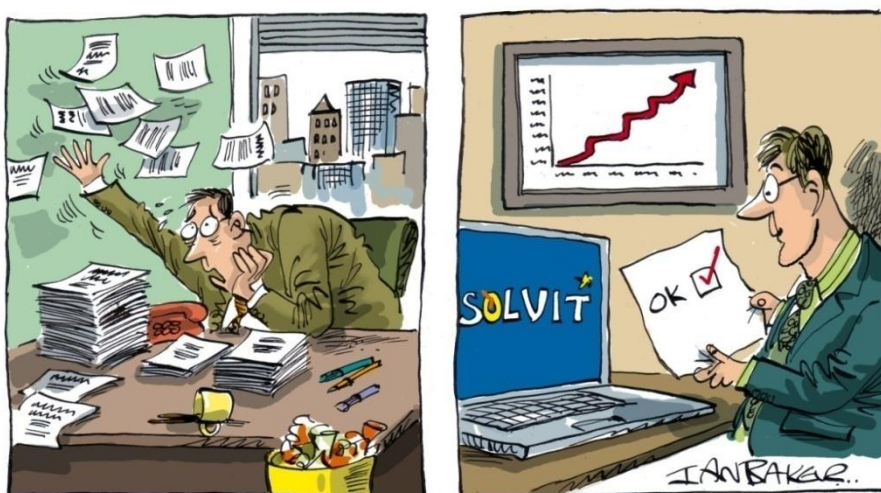
Le 1er mai 2010, la réglementation communautaire en matière de coordination des règles nationales de sécurité sociale a été modernisée. En effet, le règlement (CEE) n° 1408/71 du Conseil du 14 juin 1971 relatif à l'application des régimes de sécurité sociale aux travailleurs salariés, aux travailleurs non salariés et aux membres de leur famille qui se déplacent à l'intérieur de la Communauté a été abrogé suite à l'application du règlement (CE) n° 883/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 portant sur la coordination des systèmes de sécurité sociale résultant de l'entrée en vigueur du règlement (CE) n° 987/2009 du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 fixant les modalités d'application du règlement (CE) n° 883/2004 portant sur la coordination des systèmes de sécurité sociale. Toutefois, les règlements (CEE) n° 1408/71 et 574/72 demeurent encore en vigueur, d'une part en ce qui concerne la coordination au profit des ressortissants des Etats tiers, et de l'autre, en ce qui concerne la coordination avec les Etats signataires du Traité sur l'Espace économique européen (Norvège Islande, Liechtenstein) et la coordination avec la Suisse.

Depuis lors, SOLVIT Luxembourg a traité plusieurs dossiers liés à des problèmes d'obtention d'une carte d'assurance maladie européenne. Jusqu'en mai 2010, cette carte était délivrée par les autorités luxembourgeoises sur présentation d'un formulaire E121 aux personnes résidant au Luxembourg mais touchant une pension

provenant d'un autre Etat membre. Cependant, depuis l'application du nouveau règlement, cette carte doit être émise par l'Etat membre qui est en charge de la pension. Ce changement a provoqué d'importants problèmes et de nombreuses personnes se voient encore aujourd'hui privées d'une carte maladie européenne. En effet, les changements des règles de coordination découlant de la mise en vigueur à partir de mai 2010 du règlement (CE) n° 883/2004 n'ont pas été suffisamment communiqués au public et même les administrations de certains Etats membres ne sont pas toujours conscientes que de nouvelles obligations leur incombent à présent.

Les personnes les plus concernées sont celles qui vivent depuis de nombreuses années au Luxembourg et dont les données personnelles semblent avoir été entretemps effacées des archives et des systèmes de travail de leur pays d'origine. De longues recherches s'avèrent indispensables afin de « retrouver » ces dossiers et pour conclure la procédure d'émission de cette carte d'assurance maladie. A noter que cette procédure prend beaucoup de temps et que les plaintes ont été clôturées dans la base de données SOLVIT dès que l'autorité en charge du client a été identifiée et a accepté de traiter la demande.

Les autres dossiers concernaient la TVA (9), le permis de séjour (5), la reconnaissance des qualifications professionnelles (3), l'accès au marché (3), le permis de conduire (2). Un cas touchait à un problème d'immatriculation de véhicules et un autre à un obstacle relatif au permis de bateau de plaisance.



5. Les succès du centre SOLVIT Luxembourg

- Un dentiste tchèque autorisé à proposer ses services médicaux au Luxembourg (résolu en 58 jours)

Un dentiste tchèque a manifesté l'intention d'ouvrir un cabinet médical au Luxembourg en collaboration avec des confrères luxembourgeois. Le collège médical luxembourgeois l'a informé de l'obligation de conclure un contrat de collaboration avant de pouvoir ouvrir un tel cabinet médical. Sur demande du client, l'Association des Médecins et Médecins-Dentiste a confirmé qu'aucune disposition légale luxembourgeoise n'impose aux médecins de conclure un tel contrat de coopération qui est cependant optionnel.

L'article 49 du Traité sur le fonctionnement de l'UE (TFUE) disposant que « (...) les restrictions à la liberté d'établissement des ressortissants d'un Etat membre dans le territoire d'un autre Etat membre sont interdites. (...). La liberté d'établissement comporte l'accès aux activités non salariées et leur exercice (...) dans les conditions définies par la législation du pays d'établissement (...) ».

La portée de ce droit est précisée notamment par la directive 2005/36/CE du 7 septembre 2005 du Parlement européen et du Conseil relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles. Les Etats membres sont en principe autorisés à encadrer la reconnaissance des qualifications professionnelles acquises dans un autre Etat membre lorsqu'un prestataire désire s'établir de façon durable ailleurs dans l'UE.

Ils ne doivent cependant en aucun cas, par quelque manœuvre que ce soit, privilégier les prestataires nationaux aux prestataires ressortissant de l'UE. Tout ressortissant de l'UE se prévalant des qualifications et de l'honorabilité nécessaires est libre d'accéder au marché luxembourgeois et d'exercer son activité dans le respect de la législation luxembourgeoise.

En l'espèce, le comportement du collège médical incitait le médecin tchèque à retarder ses projets de collaboration avec des médecins établis au Luxembourg. De surcroît, dissuadés par les exigences du collège, les médecins luxembourgeois se sont à leur tour retirés du projet de collaboration.

Cette pratique ayant pour effet de rendre plus difficile l'usage du droit de la « liberté d'établissement » en tant que citoyen de l'UE, le client s'est tourné vers le centre SOLVIT tchèque sollicitant la collaboration du centre SOLVIT du Luxembourg.

En premier lieu, les intervenants du centre luxembourgeois ont rappelé que le collège médical est a priori un organe consultatif ne disposant pas de moyen de contrainte, autre que disciplinaire, à l'encontre des médecins. La délivrance de l'autorisation d'exercer la médecine au Luxembourg incombe au ministre ayant la santé dans ses attributions. Ce n'est qu'a posteriori, suite à la constatation par le collège médical d'une infraction grave au code de déontologie que ce dernier peut prononcer une interdiction d'exercer à l'encontre du protagoniste. En l'espèce, comme le candidat n'avait pas encore exercé au Luxembourg, cette hypothèse devait être écartée.

En second lieu, ils ont démontré que l'article 97 du code de déontologie médicale accorde aux médecins la faculté de conclure un contrat de coopération sans toutefois l'imposer. Ce n'est que lorsque le candidat fait usage de cette faculté, que le contrat de coopération est soumis à un contrôle obligatoire du collège médical afin d'assurer la conformité de cet acte à l'égard de la législation nationale.

La situation ayant de ce fait été clarifiée entre les intervenants, le médecin a pu reprendre ses projets et s'installer au Luxembourg dans les mêmes conditions que celles qui sont normalement imposées à des ressortissants luxembourgeois.

- Un travailleur tchèque obtient le paiement d'allocations familiales malgré une prescription du délai de recours (*résolu en 49 jours*)

Un citoyen tchèque travaillait au Luxembourg depuis le premier novembre 2004. En 2005, sa demande d'allocations familiales auprès de la Caisse nationale des prestations familiales tchèque a été rejetée. Celle-ci a alors envoyé les attestations E411 et E405 à la Caisse nationale des prestations familiales luxembourgeoise (CNPF) qui à son tour a refusé de verser les allocations demandées. Le Ministère de la Sécurité Sociale informa néanmoins le client par courrier qu'il avait droit aux allocations familiales luxembourgeoises et lui suggéra d'inviter la CNPF à prendre les mesures nécessaires au paiement des allocations familiales dues. Après trois ans

d'attente, le client a saisi le centre SOLVIT tchèque qui reprochait à la CNPF luxembourgeoise d'avoir violé le principe du délai raisonnable et demanda au centre SOLVIT luxembourgeois de contribuer à une résolution rapide de l'affaire.

L'article 84 bis du règlement (CEE) n° 1408/71 tend à garantir le respect « du principe d'une bonne administration » en imposant aux institutions de répondre à toutes les demandes dans « un délai raisonnable ».

L'article 41 relatif au droit à une bonne administration de la Charte communautaire des droits fondamentaux de l'UE traite également de l'obligation des administrations de traiter les affaires dans un délai raisonnable. Le droit des administrés d'être entendus avant la prise d'une décision individuelle défavorable, le droit d'accès au dossier et l'obligation de motivation de l'administration énumérés successivement dans cet article devraient permettre d'encadrer le champ d'application de ce droit par un délai raisonnable. Comme cette liste n'est pas exhaustive, une appréciation « in concreto » de ce délai s'impose afin de respecter les spécificités des différentes procédures administratives et de leur complexité.

De surcroît, la loi du 7 novembre 1996 portant organisation des juridictions de l'ordre administratif rappelle dans son quatrième article l'existence du principe du « refus tacite » : une demande est réputée être rejetée par l'administration au cas où elle reste sans réponse endéans un délai de trois mois. La preuve d'une violation du principe du délai raisonnable par la CNPF semblait alors difficile puisque passé le délai de silence de 3 mois, le client aurait pu porter l'affaire devant les juridictions de la sécurité sociale pour contester la décision de refus « implicite ».

Le centre SOLVIT luxembourgeois a ensuite contrôlé sous quelles conditions le client peut bénéficier des allocations familiales au Luxembourg.

Le règlement (CE) n° 883/2004 dispose dans son onzième article que les personnes « auxquelles ce règlement est applicable, ne sont soumises qu'à la législation d'un seul Etat membre ». En matière d'allocations familiales, le troisième paragraphe de ce même article consacre le principe de la compétence de l'Etat dans lequel l'intéressé travaille en premier ordre de priorité.

En application de ce règlement, l'article 269 du Code de la sécurité sociale luxembourgeois dispose que chaque enfant ayant son domicile légal au Luxembourg a droit aux allocations familiales. Par dérogation à ce paragraphe, ce même article dispose que « les personnes soumises à la législation luxembourgeoise ont droit, pour les enfants résidant à l'étranger qui ont la qualité de membres de leur famille, aux allocations familiales ». De plus, les articles 25 de la loi modifiée du 19 juin 1985 concernant les allocations familiales et portant création de la CNPF et 313 du Code de la sécurité sociale disposent que le droit aux allocations familiales ne se prescrit pas mais que « les arrérages non payés des prestations se prescrivent par deux ans à partir de la fin du mois pour lequel ils sont dus ». En outre, l'article 313 dispose que « la prescription n'est interrompue valablement que si la demande en allocation a été adressée à une autorité ou une institution de sécurité sociale incompétente. Par conséquent, l'intervention d'un centre SOLVIT n'a aucun effet suspensif sur l'écoulement du délai légal.

L'intervention du centre luxembourgeois a révélé que le client en tant que salarié soumis à la législation luxembourgeoise avait effectivement droit aux allocations familiales luxembourgeoises. Néanmoins, comme le délai prévu par la loi de 1985 était arrivé à prescription pour les années 2004 et 2005, les allocations n'ont pu lui être attribuées qu'à compter de l'année 2006.

Insatisfait avec l'aboutissement de l'affaire, le centre SOLVIT luxembourgeois a prié l'Ombudsman luxembourgeois de bien vouloir intervenir afin d'obtenir le paiement des allocations familiales pour les années 2004 et 2005. Ce dernier a pu venir en aide au ressortissant tchèque qui a pu obtenir le versement des allocations familiales des années 2004 et 2005 malgré le dépassement du délai légal de 2 ans.

- Un citoyen tchèque obtient une attestation E301 (résolu en 2 jours)

Un citoyen tchèque qui s'est retrouvé sans emploi après avoir perdu son poste auprès d'une entreprise de transports maritimes établie au Luxembourg est retourné en République tchèque pour y rechercher un nouvel emploi. Pourtant, la demande du client relative à une attestation E301 (formulaire nécessaire pour toucher les allocations de chômage dans son pays de résidence) auprès de l'Administration de l'emploi luxembourgeoise (ADEM) restait sans réponse. Par conséquent, il lui était impossible de s'inscrire auprès de l'Administration de l'emploi tchèque.

Sur demande du client, le centre SOLVIT tchèque a demandé au centre SOLVIT luxembourgeois des renseignements sur le processus d'obtention de l'attestation E301.

L'article 13 du règlement (CEE) n° 1408/71 dispose que les personnes concernées sont soumises à la législation d'un seul Etat membre. Dans la même logique, cet article dispose que les personnes exerçant une activité salariée sur le territoire d'un Etat membre sont soumises à la législation de cet Etat sans être contraintes de résider dans ce même Etat.

Selon l'article 69 du règlement (CEE) n° 1408/71 une inscription en tant que demandeur d'emploi auprès du service d'emploi de l'Etat compétent et auprès du même service « de chaque Etat membre où il se rend » pour rechercher un emploi s'impose.

Finalement, l'article L.521-10 du Code de travail luxembourgeois impose à tout demandeur d'emploi « de produire les pièces justificatives et de donner toutes les informations qui leur sont demandées par les bureaux de placement publics ». De surcroît, la délivrance d'un certificat de travail du dernier employeur est exigée par la législation luxembourgeoise. Ensuite, une attestation E301 pourra être délivrée par l'ADEM au demandeur d'emploi migrant.

L'intervention de SOLVIT Luxembourg a relevé que le silence de l'ADEM était dû au fait que le client n'avait pas demandé le certificat de travail à son dernier employeur.

Cette affaire illustre qu'un simple malentendu peut être à l'origine d'un problème administratif et qu'ainsi les centres SOLVIT n'interviennent pas exclusivement pour lutter contre le non respect des règles du droit communautaire mais étendent leur domaine d'action à la clarification de situations spécifiques.

- Un artiste autrichien peut s'installer à Luxembourg (*résolu en 5 jours*)

Un artiste autrichien s'étant installé au Luxembourg avait signalé son arrivée aux autorités locales de son lieu de résidence. Cependant, la commune a refusé de

l'inscrire en tant que résident faute de présenter un engagement de prise en charge par une personne résidant au Luxembourg.

La directive 2004/38/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 relative au droit des citoyens de l'UE et des membres de leurs familles de circuler et de séjourner librement sur le territoire des Etats membres prévoit dans son article 7 que « 1. Tout citoyen de l'Union a le droit de séjourner sur le territoire d'un autre Etat membre pour une durée de plus de 3 mois : (...) b) s'il dispose, pour lui et pour les membres de sa famille, de ressources suffisantes afin de ne pas devenir une charge pour le système d'assistance sociale de l'Etat membre d'accueil au cours de son séjour, et d'une assurance maladie complète dans l'Etat membre d'accueil (...) ». Le client a apporté les preuves de ressources suffisantes et d'une assurance maladie complète, mais la commune refusait toujours de reconnaître son droit de séjour.

Le centre SOLVIT a alors contacté le département ministériel ayant l'immigration dans ses attributions qui a su persuader la commune en question qu'un tel engagement de prise en charge n'est pas nécessaire pour les citoyens communautaires dès lors qu'ils présentent les preuves spécifiées par la directive 2004/38/CE. La commune a alors contacté le client et sa situation a été régularisée en moins d'une semaine.

- Un travailleur portugais exerce son droit de séjour permanent

Un travailleur portugais résidant au Luxembourg depuis 2004 a été affilié pendant la même période en tant que salarié auprès de la Caisse Nationale de Santé sur base de contrats de travail à durée déterminée successifs auprès de divers employeurs.

Le requérant réclamait la reconnaissance de son droit de séjour permanent tandis que l'administration communale de son lieu de résidence ne lui délivrait qu'un titre de séjour limité à la durée de son contrat de travail à durée limitée.

La directive 2004/38/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 relative au droit des citoyens de l'UE et des membres de leurs familles de circuler et de séjourner librement sur le territoire des Etats membres prévoit en son article 16 paragraphe 1^{er} que « Les citoyens de l'Union ayant séjourné légalement pendant une période ininterrompue de cinq ans sur le territoire de l'Etat membre d'accueil

acquièrent le droit de séjour permanent sur son territoire ». De plus, une fois acquis, ce droit n'est plus soumis aux conditions de ressources et de couverture sociale imposées pour les séjours de plus de trois mois et inférieurs à cinq ans dont question à l'article 7 de la directive précitée.

Or, comme le certificat d'affiliation à la Caisse Nationale de Santé de l'intéressé attestait que les conditions pour la reconnaissance du droit de séjour permanent étaient remplies, le centre SOLVIT luxembourgeois s'est mis en rapport avec le service compétent du département ministériel ayant l'immigration dans ses attributions.

Ce dernier a confirmé le droit de séjour régulier au requérant sur base des éléments de son dossier. Cette confirmation lui a été signifiée par courrier, lequel a permis aux services de l'administration communale de son lieu de résidence de délivrer le certificat de résidence en question.

6. Les limites de SOLVIT

SOLVIT est parfois confronté à des problèmes qui sont en principe « solvables », mais pour lesquels SOLVIT se heurte à une certaine indisponibilité de la part de l'administration concernée pour s'engager dans un processus de dialogue.

Dans un souci de résoudre rapidement tous les dossiers, même les plus complexes, le centre SOLVIT Luxembourg travaille en étroite collaboration avec d'autres instances et réseaux nationaux et communautaires, comme l'**Ombudsman national**⁶ qui agit en tant que médiateur entre l'administration nationale et tout requérant ayant un intérêt à agir et le **Citizens signpost service** (ou Service d'orientation pour les citoyens), un service destiné à fournir un conseil juridique rapide et gratuit aux citoyens de l'UE relatif à leurs droits communautaires. Il existe également un contact régulier avec le **Point de contact produit**, en place depuis mai 2009, dont la mission est de renseigner les entreprises quant à l'harmonisation et les conditions de commercialisation des produits dans les différents Etats membres. Plus rarement, certaines plaintes sont traitées conjointement avec l'antenne nationale du réseau **Europe Enterprise Network** (EEN) qui fournit aux PME un conseil personnalisé et une assistance technique pluridisciplinaire ou avec le **Centre européen des Consommateurs** (CEC) au Luxembourg qui propose son assistance aux consommateurs résidents dans le cadre de litiges transfrontaliers de consommation avec une entreprise ou un professionnel établi dans un autre Etat membre de l'UE.

- Les problèmes relatifs à la procédure électronique de remboursement de la TVA

Fin 2010⁷, le centre SOLVIT Luxembourg s'est vu saisi de 9 plaintes à l'encontre de l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines concernant des problèmes relatifs à la procédure électronique de remboursement de la TVA sur les opérations intracommunautaires à des prestataires établis dans un autre Etat membre de l'UE.

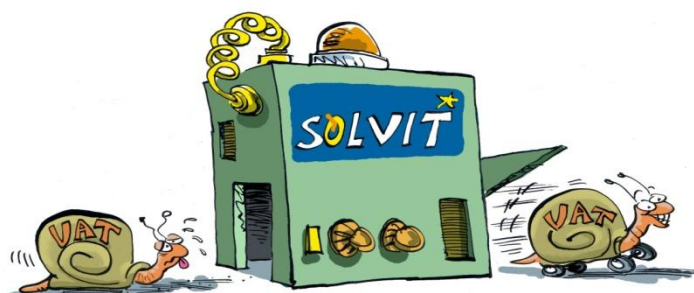
L'Administration de l'Enregistrement et des Domaines se trouvait dans l'impossibilité technique de traiter endéans le délai de 4 mois, imparti par la directive 2008/8/CE du

⁶ Pour de plus amples renseignements concernant l'Ombudsman veuillez consulter le site Internet www.ombudsman.lu

⁷ Certaines de ces plaintes ont été clôturées en 2011 et ne figurent pas « statistiquement » dans le présent rapport.

Conseil du 12 février 2008 modifiant la directive 2006/112/CE, les demandes de remboursement émanant des prestataires établis dans d'autres Etats membres. En effet, le logiciel de l'administration ne permettait pas encore de traiter en tant qu'Etat membre de remboursement les demandes transmises par les entreprises des autres Etats membres au Luxembourg.

Une solution à court terme n'était pas envisageable du fait qu'un traitement sur papier des demandes de remboursement n'est pas prévu par la loi du 10 novembre



2009 portant transposition de la directive 2008/8/CE qui impose un traitement électronique des dossiers. Par ailleurs, les demandes électroniques en provenance des autres Etats membres de l'UE, n'étaient tout simplement ni consultables ni téléchargeables en raison d'un défaut du programme informatique.

Partant, le centre SOLVIT a dû dans un premier temps rejeter 2 dossiers et 3 autres ont été clôturés comme non résolus.

Depuis lors, la situation a heureusement changé. L'Administration de l'Enregistrement et domaines a pu obtenir un programme informatique provisoire permettant de télécharger les demandes de remboursement pour les traiter individuellement sur ordinateur. Ainsi, en attendant la résolution des problèmes informatiques du système de remboursement de la TVA, l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines est actuellement en mesure de réduire la plupart des retards accumulés en 2010 (plus de 27.000 demandes).

Le centre SOLVIT luxembourgeois s'est empressé de communiquer la solution aux centres SOLVIT de l'Etat membre d'établissement des plaignants ainsi qu'à la Commission européenne qui, sur base des efforts consentis, a accepté de changer les statut des affaires « non-résolues » en affaires « résolues avec un dépassement de délai ».

- Le problème de la totalisation des cotisations à la sécurité sociale prestées dans deux Etats membres différents

Un ressortissant français, travaillant au Luxembourg en contrat à durée déterminée a été contraint de solliciter un arrêt de travail suite à un accident, après avoir été affilié pendant 4 mois à la sécurité sociale luxembourgeoise.

La Caisse nationale de santé a indiqué au requérant qu'il ne pouvait prétendre à une prise en charge au-delà de la date de sa désaffiliation, faute d'avoir cotisé 6 mois au régime national de la sécurité sociale, conformément à la législation luxembourgeoise.

L'article 13, paragraphe 2a) du règlement (CEE) n° 1408/71 dispose que : « (...) la personne qui exerce une activité salariée sur le territoire d'un Etat membre est soumise à la législation de cet Etat, même si elle réside sur le territoire d'un autre Etat membre (...) ». En l'espèce la législation luxembourgeoise était applicable au requérant qui résidait en France, alors qu'il travaillait au Luxembourg.

Cependant, le travailleur frontalier aurait dû bénéficier des prestations en nature et en espèce servies par l'institution luxembourgeoise en vertu de l'article 19, paragraphe 1b) dudit règlement qui dispose que « Le travailleur salarié ou non salarié qui réside sur le territoire d'un Etat membre autre que l'Etat compétent et qui satisfait aux conditions requises par la législation de l'Etat compétent pour avoir droit aux prestations, compte tenu, le cas échéant, des dispositions de l'article 18, bénéficie dans l'Etat de sa résidence : (...) des prestations en espèces servies par l'institution compétente selon les dispositions de la législation qu'elle applique. Toutefois, après accord entre l'institution compétente et l'institution du lieu de résidence, ces prestations peuvent être servies par cette dernière institution, pour le compte de la première, selon les dispositions de la législation de l'Etat compétent ».

Or, le requérant ne remplissait pas la condition d'affiliation de 6 mois prévue par la législation luxembourgeoise comme le prévoit l'article 14 alinéa 3 du Code de la Sécurité sociale. Par contre, l'article 19 du règlement (CEE) n° 1408/71 renvoie à l'article 18 de façon explicite en disposant que « 1. L'institution compétente d'un Etat membre dont la législation subordonne l'acquisition, le maintien ou le recouvrement du droit aux prestations à l'accomplissement de périodes d'assurance, d'emploi ou

de résidence, tient compte, dans la mesure nécessaire, des périodes d'assurance, d'emploi ou de résidence accomplies sous la législation de tout autre Etat membre, comme s'il s'agissait de périodes accomplies sous la législation qu'elle applique ».

Par conséquent, le requérant ayant fourni un formulaire E104 totalisant les périodes d'assurance accomplies auparavant en France, la Caisse nationale de santé aurait dû, de l'avis des centres SOLVIT luxembourgeois et français, considérer ces périodes antérieures d'assurance « comme s'il s'agissait de périodes accomplies sous la législation qu'elle applique » en vertu des articles 18 et 19 du règlement (CEE) n° 1408/71. Partant, le refus de versement d'une indemnité journalière ne semblait pas fondé au regard du droit communautaire en vigueur.

Après plusieurs tentatives de persuasion infructueuses des services compétents de la Caisse nationale de santé au vu de ce qui précède, le centre SOLVIT Luxembourg a transmis l'affaire à l'Ombudsman luxembourgeois. Ayant lui aussi essuyé une fin de non recevoir auprès de la Caisse nationale de santé, l'affaire a dû être clôturée « non-résolue ».

- Un citoyen luxembourgeois avec un permis pour conduire un bateau de plaisance limité aux eaux internes allemandes

Un citoyen luxembourgeois a décidé de passer son permis de conduire pour bateaux de plaisance lors d'un séjour en Allemagne en prenant des leçons pour obtenir un permis de navigation « international ». Cependant, au moment de la délivrance du document par l'autorité allemande compétente, le client a constaté que son permis ne lui permettait pas de naviguer au-delà des eaux internes allemandes. L'autorité allemande alléguait qu'elle n'était pas habilitée à délivrer des permis « internationaux » à des ressortissants ayant leur résidence principale dans un autre Etat membre en raison de la ratification par l'Allemagne de la Résolution n° 40 de 1998 relative aux permis pour bateaux de plaisance de la Commission économique pour l'Europe des Nations Unies (CEE/NU).

Cependant, après vérification, le centre SOLVIT Luxembourg est d'avis que cette résolution n'est pas, conformément au compendium des instruments juridiques,

normes et règlements de l'ONU⁸, à considérer comme un instrument international de droit au même titre qu'un traité ou une convention internationale.

Partant, les résolutions de l'ONU ne sont pas directement applicables, mais se limitent à définir les objectifs qui doivent être atteints par les Etats membres de l'organisation et qui nécessitent éventuellement l'adaptation des lois nationales.



Dès lors, comme il s'agit toujours de la législation nationale qui met en œuvre les résolutions de l'ONU, il n'est point besoin de rechercher un éventuel conflit de droit international, plus précisément entre la résolution n° 40 de l'ONU et le Traité CE.

D'autre part, la résolution n° 40 ne fait que « recommander » aux Etats membres de mettre des instruments en œuvre pour délivrer des permis de plaisance internationaux à leurs ressortissants sans pour autant exclure explicitement la possibilité de délivrer ces mêmes permis à des candidats résidant dans autre Etat membre.

Dans le cadre de la transposition des résolutions de CEE/NU, les Etats membres de l'UE doivent veiller à ce que les règles nationales de transposition restent conformes au droit communautaire qui prime sur le droit national conformément à différents arrêts de la Cour de justice européenne.⁹

Par ailleurs, l'article 12 du Traité CE interdit toute forme de discrimination. Ce principe est précisé par l'article 20 de la directive 2006/123/CE du 12 décembre 2006 sur les services dans le marché intérieur qui interdit aussi toute forme de discrimination en fonction du lieu de résidence d'un destinataire de services. Aussi, l'article 49 du traité CE qui consacre le principe de la libre circulation des services doit aussi être pris en considération dans l'analyse du cas d'espèce puisque le client s'est déplacé au-delà des frontières de son pays de résidence pour acquérir

⁸ http://www.unece.org/leginstr/Instruments_juridiques_CEE-ONU.pdf, pages 6 et 7

⁹ Affaires Van Gend et Loos (5 février 1963), Costa c. ENEL (15 juillet 1964), Internationale Handelsgesellschaft (17 décembre 1970) et Simmenthal (9 mars 1978).

un service dans un autre Etat membre.¹⁰ Ainsi le principe de la libre prestation de services s'applique aussi au cas d'espèce.

Malheureusement, face à l'inflexibilité de l'autorité compétente allemande, le centre Solvit a aiguillé le requérant vers les services du Centre européen des consommateurs (CEC) en vue de traiter l'affaire dans le domaine du droit privé contractuel en application des règles communautaires de protection des consommateurs. Le client, découragé, a fini par ne pas poursuivre ses démarches avec l'aide du CEC.

- Les demandes « non SOLVIT »

Les centres SOLVIT se voient régulièrement submergés de demandes dites « non-SOLVIT ». Il s'agit de dossiers qui, après une recherche approfondie, s'avèrent être des litiges purement nationaux, voire même sans implication des pouvoirs publics comme par exemple entre un citoyen et une entreprise.

Même si ces cas ne peuvent pas être traités dans le cadre du réseau SOLVIT, ces dossiers impliquent nécessairement un certain effort d'analyse du cas d'espèce qui sollicite la disponibilité des collaborateurs du centre luxembourgeois. La soumission de dossiers « non SOLVIT » a augmenté depuis que les citoyens et entreprises ont la possibilité d'introduire personnellement leurs plaintes dans la base de données via le formulaire en ligne. En effet, les dossiers ainsi enregistrés se situent souvent hors du champ de compétence de SOLVIT et doivent être rejetés. En deux ans, 9 projets extérieurs ont ainsi été refusés par SOLVIT Luxembourg. De plus, 7 cas « non SOLVIT » ont été soumis par d'autres centres SOLVIT, tandis que plusieurs autres plaintes non recevables qui n'ont pas été comptabilisées ont été introduites par téléphone.

L'expérience montre que bon nombre de citoyens et entreprises n'ont pas encore connaissance de l'offre très variée des différents services d'assistance mis à leur disposition. Le site Internet « L'Europe est à vous » (ou « *Your Europe* » en anglais)¹¹, en cours d'actualisation, devrait dans un avenir proche permettre de mieux informer les usagers et, lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes, de les

¹⁰ CJCE 16 janvier 2009, Commission c. Italie, C-388/01, point 13

¹¹ www.youreurope.eu

diriger rapidement vers le service compétent. Ce site est donc susceptible de contribuer à la réduction du nombre de dossiers « non SOLVIT ».

7. Plainte formelle auprès de la Commission européenne

Si un problème reste sans solution, ou si un demandeur considère une solution proposée comme étant inacceptable, une procédure formelle peut être engagée.¹²

Ainsi, il est loisible à tout citoyen ou entreprise de l'UE d'adresser, en dehors du réseau SOLVIT, une plainte formelle à la Commission européenne pour protester contre une mesure (législative, réglementaire ou administrative) ou une pratique imputable à un Etat membre. La plainte peut porter, soit sur la mauvaise application d'une règle spécifique de l'UE, soit sur un principe de droit de l'UE. Cependant, pour qu'une plainte soit considérée comme recevable, il faut qu'elle fasse état d'une violation du droit de l'UE par un Etat membre et ne doit pas concerner un litige privé.

Si la Commission européenne considère qu'il peut y avoir violation du droit communautaire justifiant l'ouverture d'une procédure d'infraction, elle adresse à l'Etat membre concerné une lettre de «mise en demeure», l'invitant à présenter ses observations dans un délai déterminé.

Néanmoins, toute personne estimant qu'une mesure (législative, réglementaire ou administrative) ou une pratique administrative est contraire au droit de l'UE devrait, de préférence, préalablement ou parallèlement au dépôt d'une plainte auprès de la Commission européenne s'adresser aux instances administratives ou juridictionnelles nationales (y compris le médiateur national ou régional) et/ou avoir recours aux procédures d'arbitrage et de conciliation disponibles.

¹² Une plainte peut être introduite auprès de la Commission européenne par courriel (SG-PLAINTES@ec.europa.eu) ou par simple lettre à l'adresse suivante :
Commission européenne (à l'attention de Mme la Secrétaire générale), B-1049 Bruxelles, Belgique

8. Actions promotionnelles

- Foire de l'Etudiant

Pour la première fois dans sa jeune existence, le centre Solvit Luxembourg a décidé de s'afficher à la Foire de l'Etudiant, un événement incontournable pour le monde étudiant luxembourgeois et de la Grande Région. La 24^{ème} édition a mis en avant le sujet de la mobilité des étudiants qui convenait d'ailleurs parfaitement au centre Solvit dont la mission consiste à résoudre des problèmes administratifs transfrontaliers, dont ceux des étudiants.

Plus de 9.000 visiteurs se sont rendus cette année à la Foire de l'Etudiant qui s'est tenue du 11 au 12 novembre 2010 dans les locaux de la Luxexpo. La thématique de l'édition 2010, la mobilité des étudiants, a ainsi rencontré un vif succès auprès des jeunes. La mobilité estudiantine s'inscrit pleinement dans le cadre des libertés fondamentales du marché intérieur : voyager, s'installer, mais aussi étudier ou travailler dans un autre Etat membre de l'UE, toutes ces opportunités répondant aux principes fondamentaux du Processus de Bologne.



Le besoin de promouvoir davantage les services que propose le réseau Solvit auprès des étudiants s'est avéré réel. En effet, aucun des visiteurs abordant le stand du centre Solvit ne connaissait sa mission. De nombreux rapports et brochures du réseau Solvit ainsi qu'une grande quantité de matériel promotionnel ont été distribués aux intéressés.

Les membres du centre Solvit ont également pris l'initiative d'aborder les stands des différents cercles d'étudiants. Le but de cette action était de dépister des problèmes administratifs existants auprès des étudiants dans les différentes villes universitaires européennes. Ce travail s'est avéré fructueux : 3 cercles d'étudiants ont contacté le centre Solvit Luxembourg dans les 2 semaines suivant la foire pour lui faire part des

problèmes administratifs que rencontrent quelques-uns de leurs membres. Ainsi, les étudiants de Bruxelles, d'Innsbruck et d'Aix-la-Chapelle sont tous confrontés à un même problème. Leurs communes respectives refusent de leur attribuer une vignette de parking résidentiel pour les quartiers dans lesquels ils habitent pendant leurs études en arguant que leurs véhicules sont immatriculés au Luxembourg. Or la directive 83/182/CEE du Conseil du 28 mars 1983 relative aux franchises fiscales applicables à l'intérieur de la Communauté en matière d'importation temporaire de certains moyens de transport dispose dans son article 5 que l'obligation d'immatriculer son véhicule dans le pays où on réside n'est pas obligatoire « (...) lors de l'utilisation par un étudiant d'un véhicule de tourisme, immatriculé dans l'État membre de sa résidence normale, sur le territoire de l'État membre où l'étudiant séjourne à seule fin d'y poursuivre ses études. » Le cas d'un étudiant luxembourgeois vivant dans la commune d'Uccle à Bruxelles a déjà été résolu.

- Séminaires et conférences

SOLVIT Luxembourg a également distribué du matériel promotionnel lors de différents séminaires organisés par la Chambre de Commerce ou la Chambre des Métiers. La promotion de SOLVIT dans le milieu professionnel s'avère nécessaire vu le nombre très faible de demandes d'aide de la part des entreprises.

De plus, le centre SOLVIT Luxembourg a, comme les années précédentes, participé aux sessions de formation du réseau TRESS qui met en place des réseaux portant sur la coordination des systèmes nationaux de sécurité sociale dans les 27 Etats membres de l'UE.

9. Actualités

A l'occasion de sa présence à la foire de l'étudiant en 2010, le Centre Solvit Luxembourg a profité de l'occasion pour publier une annonce promouvant ses activités. Cette annonce a été publiée le 11 novembre au *Luxemburger Wort*, au *Tageblatt* (les deux quotidiens aux diffusions les plus importantes), au *Jeudi* ainsi que le 12 novembre au *Quotidien*. En plus, ce dernier a saisi l'opportunité pour écrire un petit article intitulé « Solvit ; Au service des étudiants » qui est paru le 12 novembre 2010.

Le 11 février 2011, le Commissaire en charge du Marché intérieur et des services, Michel Barnier, a fait une visite de travail au Luxembourg. Il a profité de l'occasion pour rencontrer les collaborateurs du centre Solvit Luxembourg en précisant que dès le début de son mandat il a été fasciné par ce réseau et par sa manière de fonctionner informellement et sans bureaucratie. Finalement, le Commissaire a témoigné de sa volonté de soutenir cet instrument pour résoudre les problèmes intracommunautaires et a encouragé les membres du centre Solvit Luxembourg à continuer leurs efforts pour le bon fonctionnement du marché intérieur.

Une présence Internet du centre SOLVIT Luxembourg est assurée par des liens sur plusieurs portails nationaux. Ainsi, on peut trouver des informations relatives aux missions de SOLVIT sur le site du Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur, celui de la Chambre de Commerce ainsi que celui de la Chambre des Métiers. Des informations spécifiques sur figurent aussi sur www.europaforum.public.lu ou directement via www.solvit.lu.

Des pourparlers ont été engagés afin que le formulaire de plainte en ligne de SOLVIT figure sur www.guichet.lu, tant pour la partie « entreprises » que pour la partie « citoyens ».

10. Les perspectives du centre SOLVIT Luxembourg

Le but de Solvit n'est pas d'accroître d'année en année le nombre de cas traités, mais plutôt de le réduire. Le fait qu'un réseau comme Solvit soit de plus en plus sollicité, illustre que le marché intérieur de l'UE ne fonctionne pas encore comme il le devrait. Ce constat est partagé par la Commission européenne et les Etats membres qui entament des efforts constants pour y remédier. A titre d'exemple, citons la proposition 50¹³ de la communication « Vers un acte pour le marché unique ».

Les récents efforts réalisés par SOLVIT Luxembourg dans le domaine de la sécurité sociale¹⁴ sont à l'origine d'une nouvelle coopération avec la Caisse nationale de santé. Les nombreux problèmes liés à l'application du nouveau règlement (CE) n° 883/2004 a fait connaître le réseau SOLVIT auprès des agents de cette administration et des contacts plus ou moins réguliers ont été établis.

Suite à cette expérience, des réflexions ont actuellement lieu au sein de l'équipe SOLVIT afin de renforcer la totalité du réseau des correspondants SOLVIT dans les différents ministères et administrations.

La pratique montre, et il importe de le souligner, que la collaboration entre les différents agents et le centre SOLVIT Luxembourg pour résoudre les plaintes contribue à intégrer et à disséminer le réflexe « marché intérieur » au sein des administrations.

La promotion du réseau SOLVIT auprès des entreprises sera au centre des préoccupations de l'équipe afin d'accroître le recours à cet instrument par le monde entrepreneurial qui semble ne pas encore connaître suffisamment le réseau.

De plus, des efforts en termes de visibilité du centre luxembourgeois seront réalisés. Ainsi, il est par exemple prévu de toiletter le site Internet national www.solvit.lu et de le rendre plus accueillant.

¹³ « La Commission en partenariat avec les Etats membres renforcera les outils informels de résolution des problèmes, notamment en consolidant et en renforçant (...) le réseau SOLVIT, (...). (...) SOLVIT, sur base d'une évaluation conduite en 2010, elle formulera des propositions concrètes en 2011. À plus long terme, elle examinera les conditions d'un éventuel développement complémentaire de ces outils et des autres mécanismes alternatifs de règlement des conflits, en tissant des liens plus étroits entre eux, afin de s'assurer qu'à terme ils puissent mieux traiter l'ensemble des problèmes liés au marché unique.

¹⁴ Pour plus de détails voir point 4. Les principaux domaines de conflits.

11. L'équipe du centre SOLVIT Luxembourg



Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur
Direction du marché intérieur, de la consommation,
de la politique régionale et des affaires générales
19-21, boulevard Royal
L-2914 Luxembourg



Marco Estanqueiro	+352 247 84346
Lynn Jacoby	+352 247 84159
Christian Lamesch	+352 247 84361

Fax	+352 22 16 07
-----	---------------



Solvit@eco.etat.lu
www.solvit.lu