



Manuel de l'utilisateur



Partie 1 Fonctionnement du système IMI

Partie 2 Lignes directrices destinées aux autorités compétentes
et aux coordonnateurs IMI

Systeme d'information sur le marche interieur

INTRODUCTION	3
PARTIE 1 – FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME IMI	5
1. Qu'est-ce que le système IMI?	7
2. Qui sont les utilisateurs du système IMI?	7
2.1. <i>Autorités compétentes</i>	7
2.2. <i>Coordonnateurs IMI</i>	7
2.3. <i>Autorités associées</i>	7
2.4. <i>Commission européenne</i>	8
3. Rôles utilisateurs	8
3.1. <i>Utilisateur de base</i>	8
3.2. <i>Gestionnaire des demandes</i>	9
3.3. <i>Assignateur</i>	9
3.4. <i>Administrateur local de données</i>	9
3.5. <i>Arbitre</i>	10
4. Quelles tâches le système permet-il d'effectuer?	10
5. Les différentes étapes de traitement d'une demande IMI	11
5.1. <i>Présentation générale</i>	11
5.2. <i>Déroulement normal d'une procédure</i>	11
5.3. <i>Autres procédures</i>	12
5.4. <i>Procédures faisant intervenir le coordonnateur IMI</i>	16
6. Le système IMI et la législation relative à la protection des données	20
PARTIE 2 – LIGNES DIRECTRICES DESTINÉES AUX AUTORITÉS COMPÉTENTES ET AUX COORDONNATEURS IMI	21
FONCTIONS DE BASE DU SYSTÈME IMI	22
7. Connexion au système	22
7.1. <i>Nom d'utilisateur</i>	22
7.2. <i>Instructions et mot de passe</i>	22
7.3. <i>Première connexion au système IMI</i>	22
7.4. <i>Nom d'utilisateur, mot de passe ou code de sécurité incorrects</i>	23
7.5. <i>Choix de la langue</i>	23
8. Rechercher une autorité compétente et visualiser les demandes	24
8.1. <i>Rechercher une autorité compétente</i>	24
8.2. <i>Visualiser les demandes – Listes des demandes</i>	25
TRAITEMENT DES DEMANDES DANS LE SYSTÈME IMI	28
9. Comment demander des informations à un autre État membre?	28
9.1. <i>Créer une nouvelle demande d'informations devant être envoyée à une autorité d'un autre État membre</i>	28
9.2. <i>Traiter une réponse reçue</i>	32
9.3. <i>Transmettre une réponse non satisfaisante à un coordonnateur IMI</i>	33
10. Comment répondre à une demande d'informations émanant d'une autorité d'un autre État membre?	34
10.1. <i>Accepter une nouvelle demande émanant d'une autorité compétente d'un autre État membre</i>	34
10.2. <i>Répondre à une demande émanant d'une autre autorité</i>	35
10.3. <i>Répondre à une demande de complément d'informations émanant d'une autre autorité</i>	37
10.4. <i>Traiter une demande de complément d'informations qui m'a été transmise par les coordonnateurs IMI responsables</i>	38

11.	Liste d'actions et messages électroniques automatiques	39
11.1.	<i>Liste d'actions</i>	39
11.2.	<i>Messages électroniques automatiques</i>	40
12.	Rapports	41
12.1.	<i>Objectifs</i>	41
12.2.	<i>Types de rapports</i>	41
13.	Outil de traduction automatique	42
13.1.	<i>Traduction instantanée</i>	43
13.2.	<i>Traductions sauvegardées</i>	43
14.	Comment appliquer la procédure d'assignation?	43
14.1.	<i>Activer la procédure d'assignation</i>	44
14.2.	<i>Attribuer une demande</i>	44
14.3.	<i>Désactiver la procédure d'assignation</i>	44
14.4.	<i>Autre application de la procédure d'assignation par le coordonnateur IMI</i>	44
GÉRER LES PARAMÈTRES ET LES DONNÉES DE VOTRE AUTORITÉ		45
15.	Première connexion au système IMI après l'enregistrement	45
16.	Modifier les données enregistrées concernant mon autorité	46
16.1.	<i>Modifier les données enregistrées</i>	46
16.2.	<i>Mettre à jour le domaine d'activité économique et le domaine politique relevant de la compétence de mon autorité</i>	46
17.	Modifier les paramètres concernant le domaine législatif	47
17.1.	<i>Informations générales concernant un domaine législatif</i>	47
17.2.	<i>Paramètres concernant les demandes d'informations au sein d'une autorité compétente de base</i>	48
17.3.	<i>Paramètres législatifs d'un coordonnateur IMI (NIMIC, super-DIMIC ou DIMIC)</i>	49
18.	Gérer les privilèges utilisateurs au sein de votre autorité	50
18.1.	<i>Enregistrer d'autres utilisateurs relevant de mon autorité</i>	50
18.2.	<i>Gérer les droits des utilisateurs IMI relevant de mon autorité</i>	51
18.3.	<i>Réinitialisation des mots de passe</i>	52
19.	Associer d'autres autorités à mon autorité compétente	53
19.1.	<i>Coordonnateurs associés</i>	53
19.2.	<i>Autorités associées</i>	53
AUTORITÉS AGISSANT EN QUALITÉ DE COORDONNATEURS IMI		54
20.	Le rôle des coordonnateurs IMI	54
20.1.	<i>Rôle administratif et technique des coordonnateurs</i>	55
20.2.	<i>Fonctions d'appui des coordonnateurs</i>	55
20.3.	<i>Fonction de coordination portant sur le contenu (par domaine législatif et par type de traitement)</i>	55
21.	Enregistrer de nouvelles autorités dans le système	56
21.1.	<i>Enregistrer une autorité compétente dans le système</i>	56
21.2.	<i>Enregistrer des coordonnateurs IMI</i>	59
21.3.	<i>Donner accès à un nouveau domaine législatif à une autorité enregistrée dans le système</i>	60
22.	Gérer les données des autorités coordonnées par mon autorité	61
23.	Suivre les demandes des autorités que je coordonne	62
24.	Intervenir dans une demande à laquelle participent deux autorités	62
24.1.	<i>La procédure d'arbitrage</i>	62
24.2.	<i>Approuver les demandes et les réponses</i>	64

Introduction

Ce manuel est destiné aux utilisateurs du système IMI.

Le système d'information sur le marché intérieur (IMI) est un outil destiné à aider les autorités compétentes de l'Espace économique européen (EEE) à échanger des informations avec leurs homologues d'autres États membres, conformément aux dispositions en matière d'assistance mutuelle prévues par la réglementation relative au marché intérieur.

Le manuel comprend deux parties:

Partie 1 – Fonctionnement du système IMI

Cette partie présente le système IMI, les différents utilisateurs et leur interaction avec le système.

Partie 2 – Lignes directrices destinées aux autorités compétentes et aux coordonnateurs IMI

Cette partie contient des consignes d'utilisation destinées aux autorités compétentes et aux coordonnateurs IMI. Elle sera mise à jour au fur et à mesure de l'évolution du système.

D'autres informations, dont une liste de «questions fréquemment posées», sont disponibles sur le site web multilingue du système IMI. Vous trouverez également sur ce site un lien décrivant le système et la formation au système. Le site se trouve à l'adresse suivante:

http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/index.html

Si vous souhaitez un complément d'aide ou faire part de vos réactions à propos du système, veuillez vous adresser à votre point de contact national. Chaque État membre a désigné un coordonnateur IMI national (NIMIC), qui a pour tâche de veiller à la diffusion et au bon fonctionnement du système. Selon la structure du système IMI dans votre pays, le NIMIC aura mis en place un **helpdesk IMI** national ou plusieurs points de contact décentralisés, dont vous trouverez les coordonnées sur le site web IMI.

La Commission européenne a également mis en place un helpdesk IMI. Si le NIMIC ne peut pas résoudre un problème localement, il pourra contacter le helpdesk à l'adresse suivante: **imi-helpdesk@ec.europa.eu**, ou l'appeler au **(32-2) 295 54 70**.

PARTIE 1

Fonctionnement du système IMI

1. QU'EST-CE QUE LE SYSTÈME IMI?

Le système d'information sur le marché intérieur est un outil destiné à aider les autorités compétentes de l'Espace économique européen à échanger des informations avec leurs homologues d'autres États membres, conformément aux dispositions en matière d'assistance mutuelle prévues par la réglementation relative au marché intérieur. Il a été mis au point par la Commission européenne et les États membres.

Le système IMI comprend une **base de données recensant les autorités compétentes** de l'EEE chargées d'appliquer au jour le jour la législation du marché intérieur sur leur territoire. La base de données comprend des outils de recherche multilingue qui permettent de trouver l'interlocuteur approprié. L'utilisation du système ne requiert aucune connaissance des structures administratives des autres États membres.

Le système comprend également une **base de données contenant des séries de questions prétraduites** inspirées des dispositions de la législation en vigueur concernant l'assistance mutuelle. Une autorité compétente d'un État membre peut créer une demande dans sa propre langue en utilisant une des séries de questions et l'envoyer par le système à son homologue d'un autre État membre. L'autorité consultée recevra la demande dans sa propre langue et pourra envoyer sa réponse par le système à l'autorité requérante.

Dans un premier temps, le système IMI servira à appliquer les dispositions en matière d'assistance mutuelle prévues par la nouvelle directive sur les qualifications professionnelles (2005/36/CE). À partir de décembre 2009, il servira également à appliquer les dispositions en matière de coopération administrative prévues par la directive sur les services (2006/123/CE). L'IMI est un système généraliste qui a été conçu pour s'appliquer à de nombreux domaines de la législation du marché intérieur. Il est prévu de l'étendre à l'avenir à d'autres domaines législatifs.

2. QUI SONT LES UTILISATEURS DU SYSTÈME IMI?

2.1. Autorités compétentes

Les principaux utilisateurs du système IMI sont les autorités compétentes de l'EEE, qui vont échanger des demandes d'informations par l'intermédiaire du système. Il peut s'agir d'organismes des secteurs public ou privé auxquels les États membres ont confié certaines tâches liées à l'application de la législation relative au marché intérieur. Ces organismes peuvent opérer au niveau national, régional ou local.

2.2. Coordonnateurs IMI

Un certain nombre de coordonnateurs IMI utilisent également le système. Leur rôle est d'authentifier les autorités compétentes qui demandent à accéder au système et de veiller à ce que les demandes envoyées par d'autres États membres reçoivent une réponse satisfaisante dans les délais impartis. Ils peuvent également échanger des demandes d'informations avec d'autres autorités enregistrées dans le système.

Les coordonnateurs IMI peuvent également coordonner certaines opérations de gestion au sein du système, par exemple lorsqu'un État membre décide que toutes les demandes doivent être approuvées par un coordonnateur avant d'être envoyées à un autre État membre.

Il y a un NIMIC par État membre. Chaque État membre est libre de nommer des coordonnateurs délégués (DIMIC) pour effectuer ces tâches de coordination dans une division administrative, une région géographique ou un domaine législatif particuliers. Lorsqu'un DIMIC régional est responsable de **tous** les domaines législatifs de sa région, il est appelé «super-DIMIC» (SDIMIC).

2.3. Autorités associées

En principe, une autorité compétente ne peut voir que les demandes dans lesquelles elle intervient en tant qu'autorité requérante ou autorité consultée, et non les demandes d'autres autorités utilisant le système IMI.

Il se peut toutefois qu'elle ait besoin d'avoir une vue d'ensemble des autres demandes. Cela peut être le cas d'un ordre national des médecins, qui aura besoin d'avoir un aperçu des demandes envoyées par ses chambres régionales.

C'est pourquoi le système IMI permet à une autorité compétente d'autoriser une autre autorité à visualiser ses demandes. La seconde autorité – l'«autorité associée» – peut ainsi visualiser les demandes envoyées et reçues par l'autorité à laquelle elle a été associée.

2.4. Commission européenne

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

3. RÔLES UTILISATEURS

Pour pouvoir utiliser le système IMI, l'autorité compétente ou le coordonnateur IMI doit être enregistré dans la base de données recensant les autorités compétentes.

Chaque autorité/coordonnateur enregistré désigne au sein de l'autorité une ou plusieurs personnes physiques en tant qu'utilisateurs du système. Chaque utilisateur est enregistré et se voit attribuer un certain nombre de droits qui déterminent sa capacité d'action au sein du système.

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

Chaque utilisateur IMI enregistré dépend d'**une seule** autorité compétente ou d'**un seul** coordonnateur.

Une autorité compétente ou un coordonnateur disposera d'**au moins un** utilisateur associé, mais il pourra aussi en avoir un grand nombre chargés de rôles différents.

Les différents rôles utilisateurs sont décrits ci-après. Chaque utilisateur détient un ou plusieurs rôles. Les autorités de grande envergure auront davantage tendance à différencier les rôles utilisateurs, tandis que les autorités plus petites tendront à confier la totalité des droits à un seul utilisateur.

3.1. Utilisateur de base

Tout utilisateur enregistré dans le système IMI est un «utilisateur de base». Les droits décrits ci-après peuvent être accordés à un utilisateur de base afin de lui donner accès à d'autres fonctionnalités du système.

Un utilisateur de base:

- peut rechercher une autorité compétente en utilisant la base de données recensant les autorités compétentes;
- dispose d'une vue d'ensemble de toutes les demandes entrantes et sortantes destinées à l'autorité ou au coordonnateur dont il dépend;
- dispose d'une vue d'ensemble de toutes les demandes émanant des autorités compétentes associées;
- n'est pas habilité** à envoyer ou accepter des demandes au nom de l'autorité compétente dont il dépend (il devrait détenir des droits de «gestionnaire des demandes» pour y être autorisé);

- **n'est pas habilité** à créer, sauvegarder et imprimer des rapports concernant les demandes dont est chargée son autorité, sauf s'il détient des droits supplémentaires d'«assignateur» ou de «gestionnaire des demandes».

3.2. Gestionnaire des demandes

Pour pouvoir envoyer des demandes et y répondre au nom de l'autorité compétente dont il dépend, l'utilisateur doit détenir des droits de «gestionnaire des demandes», en sus des droits de base décrits plus haut.

Un utilisateur détenant des droits de gestionnaire dans un domaine législatif particulier:

- peut envoyer des demandes d'informations et y répondre au nom de l'autorité compétente dont il dépend;
- est autorisé à créer, sauvegarder et imprimer des rapports concernant les demandes dont est chargée son autorité.

3.3. Assignateur

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

Un utilisateur possédant des droits d'«assignateur»:

- peut assigner une demande à un ou plusieurs «gestionnaires des demandes» de l'autorité compétente;
- peut réassigner une demande en modifiant le nom des utilisateurs auxquels elle a été attribuée;
- est autorisé à créer, sauvegarder et imprimer des rapports concernant des demandes ne contenant aucune donnée personnelle;
- **n'est pas habilité** à envoyer ou accepter des demandes au nom de l'autorité compétente dont il dépend, sauf s'il détient des droits supplémentaires de «gestionnaire des demandes».

3.4. Administrateur local de données

Chaque autorité compétente est responsable de la gestion des utilisateurs et des données au niveau local. Un utilisateur possédant des droits d'«administrateur local de données»:

- peut actualiser les données contenues dans le système sur l'autorité compétente dont il dépend;
- est autorisé à enregistrer de nouveaux utilisateurs au nom de l'autorité compétente dont il dépend;
- est autorisé à modifier le rôle des utilisateurs dépendant de son autorité compétente (il peut ainsi accorder des droits de gestionnaire des demandes à un utilisateur de base, par exemple);
- **n'est pas habilité** à envoyer ou accepter des demandes au nom de l'autorité compétente dont il dépend, sauf s'il détient des droits supplémentaires de «gestionnaire des demandes»;
- **n'est pas habilité** à assigner ou réassigner une demande à des gestionnaires, sauf s'il détient des droits supplémentaires d'«assignateur»;
- **n'est pas habilité** à créer, sauvegarder et imprimer des rapports concernant les demandes dont est chargée son autorité, sauf s'il détient des droits supplémentaires d'«assignateur» ou de «gestionnaire des demandes».

Un utilisateur possédant des droits d'«administrateur local de données» et dépendant d'un DIMIC, d'un super-DIMIC ou d'un NIMIC:

- est en outre autorisé à enregistrer de nouvelles autorités compétentes dans le système IMI;
- est en outre autorisé à envoyer des messages électroniques à travers le système à toutes les autorités compétentes de son État membre qui sont chargées du même domaine législatif.

3.5. Arbitre

Les utilisateurs qui dépendent d'un coordonnateur IMI peuvent se voir confier le rôle d'«arbitre». L'arbitre peut effectuer certaines tâches de coordination. Il peut, par exemple, intervenir au cours de la procédure, lorsque l'autorité requérante n'est pas satisfaite de la réponse envoyée par l'autorité consultée, ou approuver l'envoi d'une demande par une autorité compétente. Un utilisateur possédant des droits d'«arbitre»:

- est autorisé à approuver l'envoi de demandes ou de réponses par une autorité compétente lorsqu'une procédure d'approbation est requise;
- est autorisé à exprimer son accord ou son désaccord lorsqu'une autorité requérante n'est pas satisfaite de la réponse reçue;
- **n'est pas habilité** à envoyer ou accepter des demandes au nom du coordonnateur IMI, sauf s'il détient des droits supplémentaires de «gestionnaire des demandes».

4. QUELLES TÂCHES LE SYSTÈME PERMET-IL D'EFFECTUER?

Une fois enregistrée dans le système IMI, l'**autorité compétente** peut:

- rechercher une autorité compétente dans n'importe quel pays membre de l'EEE, en consultant la base de données recensant les autorités compétentes;
- envoyer une demande d'informations à une autorité compétente de n'importe quel pays membre de l'EEE, en sélectionnant une série de questions prétraduites inspirées de la législation relative au marché intérieur et portant sur le domaine législatif dont elle est responsable;
- répondre aux demandes d'informations émanant d'autorités compétentes d'autres pays membres de l'EEE.

Outre le fait qu'il peut effectuer les mêmes tâches qu'une autorité compétente, un **coordonnateur IMI** peut également:

- enregistrer dans le système IMI les autorités compétentes préalablement authentifiées⁽¹⁾;
- intervenir au cours d'un échange d'informations entre deux autorités compétentes, afin de garantir l'envoi d'une réponse satisfaisante dans le domaine législatif qu'il coordonne;
- contrôler le flux des demandes entrantes et sortantes des autorités qu'il coordonne.

Outre le fait qu'elle peut effectuer toutes les tâches normalement confiées à une autorité compétente, une **autorité associée** peut également:

- contrôler le flux des demandes entrantes et sortantes de l'autorité à laquelle elle est associée.

⁽¹⁾ Par la suite, lorsque les versions ultérieures du système permettront l'autoenregistrement, les coordonnateurs IMI pourront être amenés à authentifier et à valider les autorités compétentes qui se seront autoenregistrées.

La **Commission européenne**:

- héberge et assure la maintenance du système IMI;
- effectue les traductions fournies par le système;
- fournit les séries de questions inspirées de la législation relative au marché intérieur;
- met un helpdesk à la disposition des coordonnateurs IMI.

5. LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE IMI

5.1. Présentation générale

Une fois parvenue dans le système IMI, la demande d'informations est traitée en suivant un certain nombre d'étapes bien définies.

Le **statut** dynamique attribué à la demande permet de connaître à tout moment son état d'avancement.

Il est automatiquement modifié dès que la demande passe à l'étape suivante.

5.2. Déroulement normal d'une procédure

Le déroulement normal d'une procédure ne compte que quatre étapes, qui sont décrites ci-après.

5.2.1. Demande envoyée – En attente d'acceptation



DEMANDE ENVOYÉE EN
ATTENTE D'ACCEPTATION

L'autorité requérante crée et envoie une nouvelle demande à l'autorité consultée. La demande porte alors le statut «Demande envoyée – En attente d'acceptation».

5.2.2. Demande acceptée



DEMANDE ACCEPTÉE

L'autorité consultée accepte la demande. La demande porte alors le statut «Demande acceptée».

5.2.3. Demande ouverte – Informations fournies



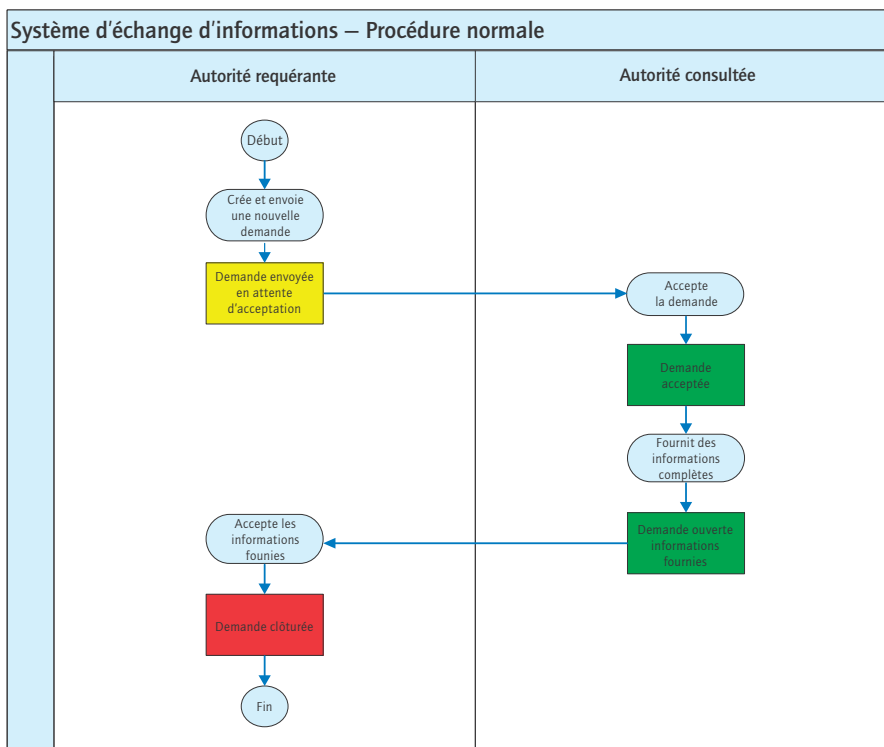
L'autorité consultée fournit des informations complètes à l'autorité requérante. La demande porte alors le statut «Demande ouverte – Informations fournies».

5.2.4. Demande clôturée – Informations acceptées



L'autorité requérante accepte les informations fournies. La demande est clôturée. Elle porte alors le statut «Demande clôturée – Informations acceptées».

Le déroulement normal d'une procédure IMI peut être schématisé de la manière suivante:



5.3. Autres procédures

Bien que la plupart des échanges d'informations suivent le schéma indiqué ci-dessus, certaines étapes supplémentaires peuvent survenir au cours de la procédure. Celles-ci sont décrites ci-après.

5.3.1. *Création d'une nouvelle demande par l'autorité requérante*

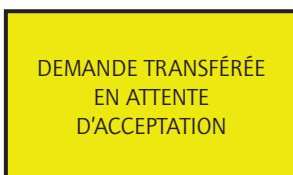
5.3.1.1. *Sauvegarder la demande à l'état de projet*



L'autorité requérante crée une nouvelle demande mais, au lieu de l'envoyer à l'autorité consultée, elle décide de la sauvegarder à l'état de projet afin de l'envoyer plus tard. La demande porte alors le statut «Projet de demande».

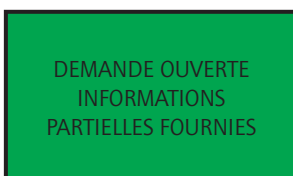
5.3.2. *Traitement d'une demande reçue par l'autorité consultée*

5.3.2.1. *Transfert de la demande à une autre autorité*



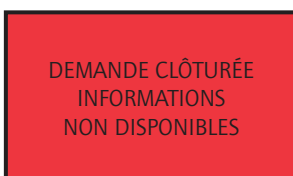
L'autorité consultée estime que la demande aurait dû être envoyée à une autre autorité compétente. Au lieu de l'accepter, elle la transfère à une autre autorité ou à un coordonnateur IMI. La demande porte alors le statut «Demande transférée – En attente d'acceptation».

5.3.2.2. *Réponse partielle à une demande*



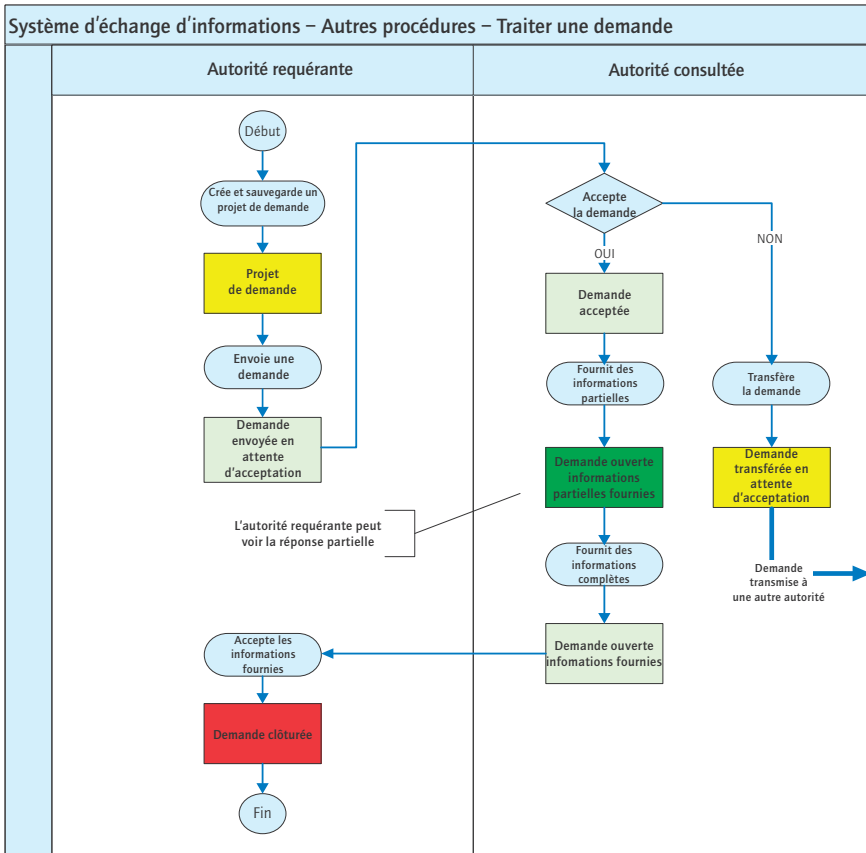
L'autorité consultée n'est pas en mesure de fournir immédiatement une réponse complète à l'autorité requérante. Elle peut décider de répondre partiellement à certaines des questions posées et de compléter le reste des réponses plus tard. La demande porte alors le statut «Demande ouverte – Informations partielles fournies».

5.3.2.3. *Rejet d'une demande*



Si l'autorité consultée estime qu'il n'est pas possible de répondre à la demande, elle la refuse. Celle-ci porte alors le statut «Demande clôturée – Informations non disponibles». En principe, seul un coordonnateur IMI est habilité à décider que l'État membre ne dispose d'aucune autorité en mesure de répondre à la question. Toutefois, dans certains cas exceptionnels, une autorité compétente peut être habilitée à rejeter une demande au nom de l'État membre dont elle dépend.

Les procédures décrites ci-dessus peuvent être schématisées de la manière suivante:



5.3.3. Traitement d'une réponse reçue par l'autorité requérante

5.3.3.1. Demande ouverte – Complément d'informations demandé



L'autorité requérante n'est pas satisfaite de la réponse envoyée par l'autorité consultée. Dans ce cas, elle peut décider de ne pas accepter la réponse et demander un complément d'informations à l'autorité consultée. La demande porte alors le statut «Demande ouverte – Complément d'informations demandé».

5.3.4. Traitement d'une demande de complément d'informations (autorité consultée)

5.3.4.1. Acceptation de la demande de complément d'informations



Après avoir reçu la demande de complément d'informations (dans le cas d'une réponse non satisfaisante), l'autorité consultée peut décider qu'elle est en mesure de fournir des informations supplémentaires. La demande porte alors le

statut «Demande de complément d'informations acceptée». (Remarque: lorsqu'un complément d'informations est fourni à l'autorité requérante, la demande porte le statut «Demande ouverte – Informations fournies».)

5.3.4.2. Complément d'informations non disponible

DEMANDE OUVERTE
COMPLÉMENT
D'INFORMATIONS
NON DISPONIBLE

Après avoir reçu la demande de complément d'informations, l'autorité consultée peut décider qu'elle n'est pas en mesure de fournir des informations supplémentaires. La demande porte alors le statut «Demande ouverte – Complément d'informations non disponible».

5.3.5. Traitement d'une demande de complément d'informations (autorité requérante)

5.3.5.1. Demande clôturée – Complément d'informations non disponible

DEMANDE CLÔTURÉE
COMPLÉMENT
D'INFORMATIONS
NON DISPONIBLE

L'autorité requérante peut décider d'accepter le fait que l'autorité consultée ne peut pas fournir un complément d'informations (dans le cas d'une réponse non satisfaisante). La demande porte alors le statut «Demande clôturée – Complément d'informations non disponible».

5.3.6. Clôture d'une demande incomplète

5.3.6.1. Retrait d'une demande

DEMANDE
RETIRÉE

Une autorité requérante peut décider à tout moment de retirer une demande qu'elle a créée. Celle-ci porte alors le statut «Demande retirée», mais elle est toujours visible en ligne.

5.3.6.2. Suppression d'une demande

DEMANDE
SUPPRIMÉE

L'administrateur général du système peut supprimer une demande à tout moment, mais uniquement à la demande expresse de l'autorité requérante. Une fois supprimée, la demande n'est plus visible en ligne.

5.4. Procédures faisant intervenir le coordonnateur IMI

5.4.1. Procédure d'approbation

Certains États membres ont décidé de maintenir un contrôle centralisé des flux d'informations échangés entre leurs autorités compétentes et celles des autres États membres. Afin de faciliter ce contrôle, le système permet au coordonnateur IMI d'approuver les nouvelles demandes ou les réponses avant qu'elles soient transmises à l'interlocuteur de l'État membre concerné.

Cette procédure d'**approbation** comporte une série de nouveaux statuts décrits ci-après.

5.4.1.1. Demande en attente d'approbation par le coordonnateur

DEMANDE EN ATTENTE
D'APPROBATION
PAR LE COORDONNATEUR

Lorsqu'il enregistre une autorité compétente dans le système, le coordonnateur IMI peut indiquer que les demandes envoyées par celle-ci aux autres États membres nécessitent une approbation préalable. Ainsi, lorsque l'autorité compétente en question envoie une nouvelle demande à un autre État membre, celle-ci ne porte pas le statut «Demande envoyée – En attente d'acceptation», mais le statut «Demande en attente d'approbation par le coordonnateur». La demande est ensuite envoyée pour approbation au coordonnateur IMI, et non à l'autorité consultée.

Si le coordonnateur approuve la demande, celle-ci porte alors le statut «Demande envoyée – En attente d'acceptation». Elle est ensuite envoyée à l'autorité consultée.

5.4.1.2. Demande non approuvée par le coordonnateur

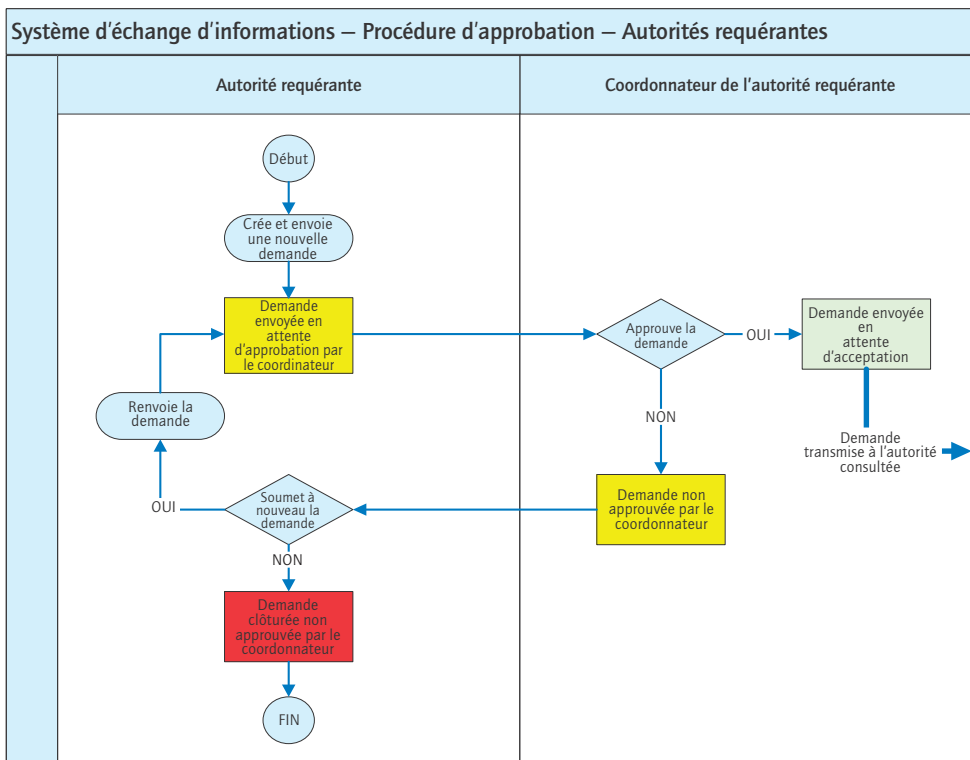
DEMANDE
NON APPROUVÉE
PAR LE COORDONNATEUR

Si le coordonnateur IMI n'approuve pas la demande, celle-ci porte alors le statut «Demande non approuvée par le coordonnateur» et elle est renvoyée à l'autorité requérante, qui peut la modifier ou la clôturer.

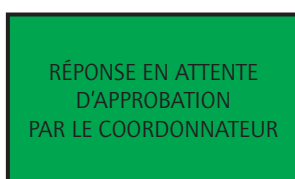
5.4.1.3. Demande clôturée – Non approuvée par le coordonnateur

DEMANDE CLÔTURÉE
NON APPROUVÉE
PAR LE COORDONNATEUR

Si la demande n'a pas été approuvée par le coordonnateur IMI, l'autorité requérante peut décider, non pas de la modifier et de la renvoyer, mais de la clôturer, ce qui met fin à la procédure. La demande porte alors le statut «Demande clôturée – Non approuvée par le coordonnateur».



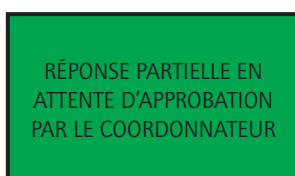
5.4.1.4. Réponse en attente d'approbation par le coordonnateur



Lorsqu'il enregistre une autorité compétente dans le système, le coordonnateur IMI peut indiquer que les réponses envoyées par celle-ci aux autres États membres nécessitent une approbation préalable. Ainsi, lorsque l'autorité compétente en question envoie une réponse à un autre État membre, la demande ne porte pas le statut «Demande ouverte – Informations fournies», mais le statut «Réponse en attente d'approbation par le coordonnateur». La réponse est ensuite envoyée pour approbation au coordonnateur IMI, et non à l'autorité requérante.

Si le coordonnateur approuve la réponse, celle-ci porte le statut «Demande ouverte – Informations fournies» et elle est envoyée à l'autorité requérante.

5.4.1.5. Réponse partielle en attente d'approbation par le coordonnateur



Comme pour la procédure de traitement normale, l'autorité consultée peut décider de répondre partiellement à certaines des questions posées et de compléter le reste des réponses plus tard. Le coordonnateur IMI ayant indiqué que les réponses émanant de l'autorité dont il dépend nécessitent une approbation, la demande porte alors le statut «Réponse partielle en attente d'approbation par le coordonnateur». Une fois que le coordonnateur IMI a approuvé la réponse, la demande porte le statut «Demande ouverte – Informations partielles fournies».

5.4.1.6. Réponse non approuvée par le coordonnateur

RÉPONSE
NON APPROUVÉE
PAR LE COORDONNATEUR

Si le coordonnateur IMI décide de ne pas approuver la réponse (partielle ou complète) proposée par une autorité compétente, la demande porte alors le statut «Réponse non approuvée par le coordonnateur» et elle est renvoyée à l'autorité consultée afin d'être modifiée.

5.4.2. Procédure d'arbitrage

La procédure de traitement prévoit un certain nombre de mécanismes afin de garantir que les demandes IMI reçoivent une réponse. Lorsque l'autorité consultée reçoit une demande, elle doit d'abord décider si elle l'accepte ou si elle la transmet à une autre autorité ou au coordonnateur IMI de l'État membre dont elle dépend.

En acceptant une demande qui lui est adressée, l'autorité consultée confirme qu'elle est prête à y répondre. Il se peut toutefois que l'autorité requérante ne soit pas satisfaite de la réponse reçue.

Dans le cadre de la procédure d'**arbitrage**, l'autorité requérante qui n'est pas satisfaite de la réponse reçue doit obtenir l'accord de son propre coordonnateur IMI et du coordonnateur de l'autorité consultée pour pouvoir demander un complément d'informations.

Si les deux coordonnateurs IMI donnent leur accord, l'autorité consultée est invitée à fournir un complément d'informations.

Si les deux coordonnateurs IMI estiment que la réponse donnée par l'autorité consultée est suffisante, la demande est clôturée.

Les coordonnateurs IMI peuvent indiquer dans le système qu'ils ne souhaitent pas participer à la procédure d'arbitrage. Dans ce cas, le système part du principe que le coordonnateur est d'accord avec l'autorité compétente de l'État membre dont il dépend.

La procédure d'arbitrage comporte une série de nouveaux statuts décrits à la page suivante.

5.4.2.1. Demande transmise pour arbitrage au coordonnateur de l'autorité requérante

DEMANDE TRANSMISE
POUR ARBITRAGE
AU COORDONNATEUR
DE LA PARTIE REQUÉRANTE

Si l'autorité requérante estime que la réponse reçue n'est pas satisfaisante, elle peut demander un complément d'informations à l'autorité consultée. Si celle-ci ne peut pas fournir ce complément d'informations mais que l'autorité requérante estime que l'information manquante ou incomplète pourrait être fournie, elle peut décider de transmettre la réponse à son coordonnateur IMI aux fins d'arbitrage. La demande porte alors le statut «Demande transmise pour arbitrage au coordonnateur de la partie requérante».

5.4.2.2. Demande transmise pour arbitrage au coordonnateur de l'autorité consultée

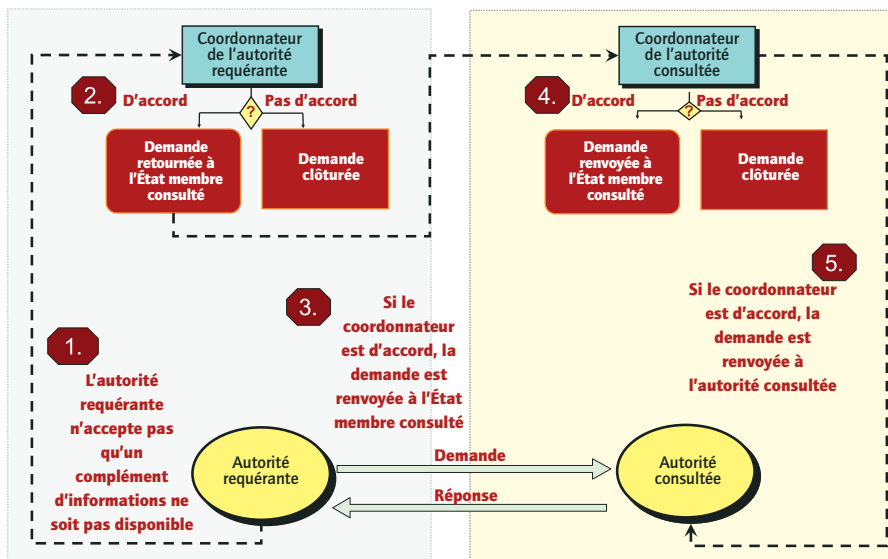
DEMANDE TRANSMISE
POUR ARBITRAGE
AU COORDONNATEUR
DE LA PARTIE CONSULTÉE

Si le coordonnateur de l'autorité requérante estime, comme cette dernière, qu'un complément d'informations devrait être fourni en réponse à sa demande, il signifie son accord et transmet la demande au coordonnateur IMI de l'autorité consultée afin de lui demander son avis. Dans ce cas, la demande porte le statut «Demande transmise pour arbitrage au coordonnateur de la partie consultée».

Si le coordonnateur de la partie consultée estime qu'un complément d'informations doit être fourni, la demande est renvoyée à l'autorité consultée avec le statut «Demande ouverte – Complément d'informations demandé». S'il estime qu'aucun complément d'informations ne doit être fourni, la demande est clôturée et porte le statut «Demande clôturée – Complément d'informations non disponible».

Le schéma suivant montre toutes les étapes de la procédure d'arbitrage à laquelle participent les coordonnateurs de l'autorité requérante et de l'autorité consultée. Il est à noter qu'un utilisateur participant à la procédure n'interviendra que pour les actions entreprises par son autorité.

Système d'échange d'informations: déroulement de la procédure d'arbitrage



6. LE SYSTÈME IMI ET LA LÉGISLATION RELATIVE À LA PROTECTION DES DONNÉES

Le système IMI étant utilisé pour échanger des données à caractère personnel, il est important de garantir un niveau de protection élevé. La législation applicable en matière de protection des données s'applique intégralement au système⁽²⁾. Celui-ci veille à respecter la législation en indiquant clairement quelles sont les informations à caractère personnel qui peuvent être échangées, avec qui et dans quelles circonstances. Le système a été doté de mécanismes afin de garantir le respect des règles relatives à la protection des données. L'IMI prévoit ainsi un filet de sécurité supplémentaire, les échanges d'informations aléatoires effectués par les États membres sous forme de télécopies, messages électroniques ou lettres devant être remplacés à terme par un système structuré qui permettra de mieux respecter les obligations en matière de sécurité et de protection des données.

Une décision de la Commission fixe également les fonctions, les droits et les obligations des utilisateurs du système en matière de protection des données⁽³⁾. Cette décision transpose le fonctionnement du système IMI en termes juridiques et définit avec précision quelles sont les informations qui peuvent être échangées, avec qui et dans quelles circonstances. Son but est de contribuer à garantir le respect de la législation relative à la protection des données. Il convient à cet égard de noter les points suivants:

- le système IMI ne crée pas de base de données ni de registre permanent avec les données personnelles transmises lors des échanges d'informations;
- les données personnelles contenues dans les échanges d'informations sont supprimées au plus tard six mois après la clôture officielle de l'échange et les informations stockées à des fins statistiques sont rendues anonymes;
- seules les autorités compétentes intervenant directement dans l'échange d'informations ont accès aux données personnelles.

Suppression des données personnelles dans le système

La décision de la Commission relative à la protection des données à caractère personnel dans le cadre de la mise en œuvre du système IMI dispose que les données personnelles contenues dans les échanges d'informations sont supprimées au plus tard six mois après la clôture officielle de l'échange. À des fins statistiques, les autorités compétentes pourront toujours accéder à la demande, mais elles ne verront aucune donnée personnelle liée à cette demande.

Le système prévoit également qu'une autorité compétente peut demander **avant la fin du délai de six mois** la suppression des données personnelles contenues dans une demande clôturée. Dans ce cas, la demande porte le statut «Suppression des données personnelles demandée». L'autre autorité qui intervient dans la demande en est informée et est invitée à donner son avis. Lorsque les deux autorités sont d'accord, la Commission est informée et fait le nécessaire pour que toutes les données personnelles soient supprimées dans les dix jours.

⁽²⁾ Directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (JO L 281 du 23.11.1995, p. 31), modifiée par le règlement (CE) n° 1882/2003 (JO L 284 du 31.10.2003, p. 1); règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données (JO L 8 du 12.1.2001, p. 1).

⁽³⁾ Décision 2008/49/CE de la Commission du 12 décembre 2007 relative à la protection des données à caractère personnel dans le cadre de la mise en œuvre du Système d'information du marché intérieur (IMI) (JO L 13 du 16.1.2008, p. 18).

PARTIE 2

Lignes directrices destinées aux autorités compétentes et aux coordonnateurs IMI

FONCTIONS DE BASE DU SYSTÈME IMI

7. CONNEXION AU SYSTÈME

Pour accéder au système IMI, il faut être un utilisateur enregistré possédant un nom d'utilisateur, un mot de passe et un code de sécurité.

7.1. Nom d'utilisateur

Dès que vous serez enregistré en tant qu'utilisateur, votre administrateur local de données vous communiquera votre **nom d'utilisateur**. Si vous êtes le premier utilisateur du système au sein de votre autorité, vous le recevrez par le coordonnateur IMI qui aura enregistré votre autorité. Les noms d'utilisateur sont transmis en dehors du système (courrier, télécopie, appel téléphonique ou en mains propres)⁽⁴⁾.

7.2. Instructions et mot de passe

Une fois que vous serez enregistré en tant qu'utilisateur, vous recevrez deux messages électroniques automatiquement générés par le système IMI. Le premier contient les instructions pour se connecter au système. Le second (envoyé 48 heures après l'enregistrement pour le premier utilisateur au sein d'une autorité, et 24 heures après pour tous les autres utilisateurs de la même autorité) contient votre **mot de passe provisoire**. Si vous êtes le premier utilisateur au sein de votre autorité, le message contiendra également des explications sur les données et les attributs concernant votre autorité, que vous devrez mettre à jour lors de la première connexion.

Si vous êtes le premier utilisateur, nous vous conseillons de lire attentivement les chapitres concernant l'administration locale de données (chapitres 15 à 19).

7.3. Première connexion au système IMI

Une fois en possession de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe provisoire, vous pouvez vous connecter au système pour clore la procédure d'enregistrement.

Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe provisoire. Le système vous demande de choisir un nouveau mot de passe. Conservez-le précieusement!

Lorsque vous avez changé le mot de passe, le système vous demande de créer et de confirmer un **code de sécurité** à douze caractères. Ce code doit combiner des lettres, des chiffres et des symboles. Conservez-le dans un endroit sûr! Une fois ce code introduit, la procédure d'enregistrement est terminée.

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

⁽⁴⁾ Il y a un coordonnateur IMI national par État membre. Chaque État membre est libre de nommer des coordonnateurs délégués pour effectuer des tâches de coordination dans une division administrative, une région géographique ou un domaine législatif particuliers. Lorsqu'un DIMIC régional est responsable de tous les domaines législatifs de sa région, il est appelé «super-DIMIC».

Accès au système IMI

Le système IMI est un logiciel accessible sur l'internet. Vous trouverez le lien sur la page d'accueil IMI: http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/index.html

Le système IMI n'a pas été conçu pour une plate-forme spécifique. On doit donc pouvoir l'utiliser avec les navigateurs internet les plus récents. Des essais approfondis n'ont cependant pas pu être réalisés avec toutes les plates-formes et configurations existantes.

Il est à noter que les réglages de sécurité très stricts de certains navigateurs peuvent limiter les fonctionnalités du système. Certaines ne seront pas disponibles si JavaScript n'est pas activé, par exemple. Il en ira de même si le système IMI est ajouté à la liste des sites restreints de l'internet Explorer.

Si vous avez des difficultés à accéder au système, contactez la personne chargée du réseau informatique local au sein de votre autorité. Vous trouverez de plus amples informations sur les réglages internet recommandés pour le système IMI dans la note de mise à jour d'IMI «Informations sur la compatibilité d'IMI avec les navigateurs internet et les plates-formes supportées», disponible sur le site.

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

Un utilisateur a droit à cinq essais pour se connecter. Si le nom d'utilisateur, le mot de passe ou le code de sécurité n'est pas introduit correctement après cinq tentatives, le nom d'utilisateur est bloqué et ne pourra plus être utilisé tant que le mot de passe n'aura pas été réinitialisé par un administrateur local de données de votre autorité. Si vous êtes le seul utilisateur à posséder un rôle d'administrateur local de données au sein de votre autorité et que votre nom d'utilisateur est bloqué, vous devez contacter votre coordonnateur IMI, qui réinitialisera le mot de passe.

7.4.1. Vous avez oublié votre nom d'utilisateur

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

Si vous êtes le seul administrateur local de données au sein de votre autorité, contactez l'administrateur local de données relevant de votre coordonnateur IMI (qui a enregistré votre autorité). Celui-ci vous communiquera votre nom d'utilisateur sans passer par le système.

7.4.2. Vous avez oublié votre mot de passe ou votre code de sécurité

Si vous ne vous rappelez plus votre mot de passe ou votre code de sécurité, contactez directement un administrateur local de données au sein de votre autorité. Celui-ci réinitialisera votre mot de passe. Vous recevrez ensuite un message électronique automatique avec votre nouveau mot de passe provisoire. Vous pourrez vous connecter en suivant les instructions du point 7.3.

Si vous êtes le seul administrateur local de données au sein de votre autorité, contactez l'administrateur local de données relevant de votre coordonnateur IMI. Celui-ci réinitialisera votre mot de passe. Vous recevrez ensuite un message électronique automatique avec votre nouveau mot de passe provisoire. Vous pourrez vous connecter en suivant les instructions du point 7.3.

7.5. Choix de la langue

IMI est un système multilingue qui peut être utilisé dans n'importe quelle langue officielle de l'Union européenne (UE). En haut et à droite de chaque écran (y compris l'écran de connexion) se trouve une fenêtre «langue». Il vous suffit de cliquer sur la fenêtre pour choisir la langue de votre choix.

Lorsque vous vous déconnectez, le système conserve le choix de la langue en mémoire et proposera celle-ci par défaut lors de la prochaine connexion.

8. RECHERCHER UNE AUTORITÉ COMPÉTENTE ET VISUALISER LES DEMANDES

Le système d'information sur le marché intérieur a pour objet d'aider les autorités compétentes à soumettre des demandes d'informations à leurs homologues d'un autre État membre portant sur des domaines relevant de leur compétence au titre de la législation sur le marché intérieur.

Il dispose à cette fin d'un certain nombre de fonctions de base. Tout utilisateur enregistré dans le système est habilité à:

- rechercher une autorité compétente;
- consulter la liste des demandes entrantes et sortantes de votre autorité.

8.1. Rechercher une autorité compétente

Le système IMI dispose d'une base de données recensant les autorités compétentes de l'Espace économique européen chargées d'appliquer la législation du marché intérieur sur leur territoire. Il permet aux autorités des États membres d'obtenir des informations générales sur une autorité enregistrée dans le système, ainsi que ses coordonnées.

8.1.1. Indiquer les critères de recherche

Il est possible de rechercher une autorité compétente en combinant une partie ou la totalité des critères visés ci-dessous:

- pays;
- domaine législatif (qualifications professionnelles ou services, par exemple);
- type d'autorité;
- recherche libre par mot clé;
- nom de l'autorité (complet ou partiel), rue, code postal ou ville.

8.1.2. Résultats de la recherche

Le système indiquera les autorités dont les coordonnées correspondent aux critères de recherche introduits. Si plusieurs autorités répondent aux mêmes critères, il fera apparaître une liste. Aucun résultat ne sera affiché s'il n'y a pas d'autorité correspondant aux critères de recherche.

Outre le nom officiel de l'autorité, la base de données contient une «dénomination officieuse» pour chacune d'elles. La **dénomination officieuse** est traduite dans toutes les langues officielles de l'UE. Elle doit permettre à l'utilisateur de comprendre la nature des activités des autorités trouvées par le système.

Vous pourrez consulter des informations générales sur les autorités indiquées, sur les langues pratiquées par celles-ci, ainsi que sur leur domaine de compétence et les domaines législatifs dont elles sont chargées. Vous pourrez également envoyer un message électronique en texte libre.

8.1.3. *Que faire en cas de recherche infructueuse?*

Si vous n'avez pas trouvé l'autorité compétente que vous souhaitez contacter, nous vous conseillons de rechercher le coordonnateur IMI responsable dans l'État membre souhaité.

Vous aurez accès à des informations générales le concernant, comme son adresse, son numéro de téléphone et son adresse électronique. Vous pourrez le contacter et lui demander de vous aider à rechercher l'autorité compétente.

8.2. Visualiser les demandes – Listes des demandes

Le système IMI permet d'afficher les listes des demandes concernant votre autorité. Ces listes sont accessibles à partir de la page d'accueil et s'affichent selon le type d'autorité et le rôle de l'utilisateur.

Par défaut, les demandes clôturées (c'est-à-dire celles portant le statut «clôturé») n'apparaissent pas dans les listes lorsqu'aucune action supplémentaire n'est demandée. L'utilisateur peut toutefois les afficher en indiquant «oui» pour le critère de recherche correspondant.

8.2.1. *Toutes les demandes envoyées et reçues par mon autorité*

Tout utilisateur d'une autorité compétente, y compris les **utilisateurs de base**, peut voir la «liste de toutes les demandes envoyées et reçues par mon autorité». Il s'agit des demandes pour lesquelles votre autorité agit soit en qualité d'autorité requérante (demandes sortantes de votre autorité), soit en tant qu'autorité consultée (demandes entrantes de votre autorité).

8.2.2. *Liste d'actions*

Les utilisateurs détenant des droits de **«gestionnaire des demandes»**, d'**«assignateur»** ou d'**«arbitre»** pourront également accéder à la «liste d'actions». Celle-ci contient toutes les demandes pour lesquelles vous devez entreprendre une action au nom de votre autorité. Cela est expliqué plus en détail au point 11.1.

8.2.3. *Demandes émanant d'autres autorités*

La liste est accessible à tous les utilisateurs, à l'exception des utilisateurs de base. Si votre autorité est **associée** à d'autres autorités, vous pourrez également voir leurs demandes entrantes et sortantes (voir le chapitre 19 pour de plus amples détails). Dans le cas contraire, la liste sera vide et n'affichera aucune demande.

Si vous êtes un coordonnateur IMI, la liste comprendra également les demandes pour lesquelles votre autorité agit en tant que coordonnateur.

«Autorités associées»

Il est possible d'associer d'autres autorités du même État membre à votre autorité (voir le chapitre 19) en passant par votre administrateur local de données. Une fois qu'une autorité est associée à la vôtre, elle peut voir la liste des demandes de votre autorité en consultant la liste des demandes émanant d'autres autorités. Une autorité associée aura une vue partielle de vos demandes, c'est-à-dire qu'elle n'aura accès à aucune donnée personnelle concernant le titulaire de la profession.

Ainsi, un ordre national des médecins pourra avoir un aperçu des demandes traitées par un ordre régional ou local du même État membre.

8.2.4. Demandes dont je suis le coordonnateur (NIMIC, super-DIMIC ou DIMIC)

Chaque autorité compétente dispose d'au moins un coordonnateur IMI pouvant être associé à ses demandes d'informations. Celui-ci peut, par exemple, intervenir au cours de la procédure d'approbation ou faire office d'arbitre en cas de désaccord entre deux autorités compétentes de différents États membres (voir le chapitre 24 pour de plus amples détails).

La liste d'actions comprend les demandes pour lesquelles le coordonnateur IMI joue un rôle de coordination. Tout utilisateur relevant d'un coordonnateur, y compris un **utilisateur de base**, peut voir la liste.

8.2.5. Liste des urgences (uniquement NIMIC, super-DIMIC et DIMIC)

Les coordonnateurs IMI veillent à faire en sorte que les demandes reçues par leur autorité compétente soient traitées dans les délais. Pour leur faciliter la tâche, le système fournit une liste qui leur permet de suivre les demandes concernant l'autorité dont ils sont chargés. Cette «liste des urgences», qui est mise à la disposition de tout utilisateur relevant d'un coordonnateur, contient les éléments suivants:

- demandes dont l'échéance approche;
- demandes en retard;
- demandes en attente d'acceptation depuis un certain temps.

La consultation régulière de la liste permet aux coordonnateurs de repérer les problèmes éventuels. Ils peuvent contacter l'autorité compétente concernée afin de lui prêter assistance et de s'assurer que les obligations légales visant à fournir des informations à leurs homologues d'autres États membres sont bien respectées.

Il est à noter que les coordonnateurs ne disposent par défaut que d'une «vue partielle» de ces demandes (sauf si l'autorité compétente les a habilités à en voir le contenu détaillé). Ils n'ont donc pas accès aux données concernant la personne faisant l'objet de l'échange d'informations.

La liste des urgences comprend:

si vous êtes un DIMIC	<ul style="list-style-type: none">– toutes les demandes urgentes des autorités compétentes que vous avez enregistrées ou validées dans le système– toutes les demandes urgentes des autorités compétentes auxquelles vous êtes lié en tant que coordonnateur (voir le chapitre 19)
si vous êtes un SDIMIC	<ul style="list-style-type: none">– toutes les demandes urgentes des autorités compétentes que vous avez enregistrées ou validées dans le système– toutes les demandes urgentes des autorités compétentes auxquelles vous êtes lié en tant que coordonnateur (voir le chapitre 19)– toutes les demandes urgentes reprises dans la liste des urgences de tous les DIMIC que vous avez enregistrés ou validés dans le système
si vous êtes un NIMIC	<ul style="list-style-type: none">– toutes les demandes urgentes des autorités compétentes que vous avez enregistrées ou validées dans le système– toutes les demandes des autorités compétentes auxquelles vous êtes lié en tant que coordonnateur (voir le chapitre 19)– toutes les demandes reprises dans la liste des urgences de tous les super-DIMIC et DIMIC de votre État membre

8.2.6. Rechercher toutes les demandes

Vous pouvez également rechercher toutes les demandes dans lesquelles intervient votre autorité, c'est-à-dire les demandes entrantes et sortantes de votre autorité et des autorités qui vous ont autorisé à avoir une vue partielle de leurs demandes («autorités associées»).

Si vous êtes un coordonnateur IMI, les demandes recherchées comprennent également celles pour lesquelles votre autorité agit en tant que coordonnateur de l'autorité requérante ou de l'autorité consultée.

Vous pouvez effectuer votre recherche au moyen de **critères de recherche**, comme le domaine législatif, le numéro de la demande, la date d'envoi, la série de questions utilisée ou le statut de la demande. Vous pouvez également indiquer le rôle endossé par votre autorité, par exemple autorité requérante ou autorité consultée. Enfin, vous pouvez ne visualiser que les demandes concernant un État membre ou un type d'autorité particulier.

Les listes mentionnées plus haut peuvent être **classées** en fonction des données indiquées dans la liste en cliquant sur le titre de la colonne correspondante. Vous pouvez, par exemple, trier une liste en fonction du délai de réponse.

Visualiser les demandes en mode «complet» ou «partiel»

Vous pouvez ouvrir n'importe laquelle des demandes trouvées lors de votre recherche. Le mode de visualisation sera différent selon votre profil d'utilisateur.

Les gestionnaires des demandes des deux autorités compétentes qui participent directement à l'échange d'informations disposent d'une **vue complète** de la demande, c'est-à-dire également des pièces jointes et des informations relatives à la personne faisant l'objet de la demande. Ils peuvent également voir la page reprenant l'historique complet de la demande, ses différents statuts et les personnes ayant effectué une action en rapport avec la demande.

Si une autorité dispose d'un droit d'assignation, elle aura également une vue complète de la demande, mais ne pourra pas voir les informations concernant la personne faisant l'objet de la demande, ni ouvrir les pièces jointes, sauf si elle détient également des droits de gestionnaire des demandes.

Tous les autres utilisateurs d'une autorité compétente disposent d'une **vue partielle** de toutes les demandes entrantes et sortantes de leur propre autorité et des autorités auxquelles ils sont associés.

La vue partielle fournit des informations générales sur les deux autorités concernées et leur pays (elle permet également de leur envoyer un message électronique en texte libre), le statut et le numéro de la demande, le domaine législatif, ainsi que la série de questions utilisée. Elle indique également le délai de réponse. Elle ne donne accès à aucune autre information, comme les données concernant la personne faisant l'objet de la demande ou les questions posées.

TRAITEMENT DES DEMANDES DANS LE SYSTÈME IMI

Le système IMI a principalement pour fonction d'aider les autorités des différents États membres de l'Espace économique européen à échanger des informations. Toute autorité enregistrée dans le système IMI (autorités compétentes ne détenant pas de fonctions de coordination, mais aussi coordonnateurs IMI: DIMIC, super-DIMIC et NIMIC) peut envoyer et recevoir des demandes.

Le cycle de vie d'un flux d'informations dépend des paramètres appliqués à chaque autorité par domaine législatif. Ces paramètres influent sur la façon dont une demande d'informations est traitée par une autorité. Ils introduisent une certaine souplesse et permettent de tenir compte des différentes méthodes de travail des États membres et de leurs autorités (voir le point 17.2).

9. COMMENT DEMANDER DES INFORMATIONS À UN AUTRE ÉTAT MEMBRE?

Si vous souhaitez envoyer une demande d'informations à une autorité compétente d'un autre État membre, vous devez détenir des droits de **gestionnaire des demandes**. Ces droits sont octroyés aux utilisateurs dans certains domaines législatifs. Un utilisateur peut, par exemple, détenir le statut de gestionnaire des demandes pour les qualifications professionnelles et d'utilisateur de base pour le domaine des services.

Les utilisateurs détenant des droits de gestionnaire des demandes sont habilités à envoyer des demandes au nom de leur autorité à une autorité d'un autre État membre. En tant que gestionnaire des demandes, vous pouvez également répondre aux demandes portant sur le domaine législatif dont vous êtes responsable et qui ont été envoyées à votre autorité par des autorités compétentes d'autres États membres.

9.1. Créer une nouvelle demande d'informations devant être envoyée à une autorité d'un autre État membre

Le système IMI permet d'envoyer des demandes d'informations à d'autres autorités enregistrées dans le système. La création d'une nouvelle demande se fait en plusieurs étapes.

9.1.1. Indiquer le domaine législatif sur lequel porte la demande

Si vous détenez des droits de gestionnaire des demandes dans plusieurs domaines législatifs, vous devrez indiquer le domaine sur lequel porte la demande (c'est-à-dire qualifications professionnelles ou services). Si votre autorité ne traite qu'un seul domaine (qualifications professionnelles, par exemple), celui-ci sera sélectionné par défaut.

9.1.2. Rechercher l'autorité consultée à laquelle vous souhaitez envoyer la demande

Utilisez la fonction «Rechercher des autorités dans d'autres États membres» et sélectionnez un ou plusieurs critères pour trouver l'autorité que vous souhaitez contacter. À la différence de la fonction «Rechercher une autorité compétente», qui est accessible à tous les utilisateurs et qui a été décrite ci-dessus (voir le point 8.1), ce mode de recherche n'affichera que les autorités enregistrées pour le domaine législatif choisi et qui acceptent les demandes entrantes.

Une fois l'autorité sélectionnée, vous aurez accès à des informations générales la concernant, comme son nom, son adresse et la liste de toutes les langues qu'elle comprend. Vous pourrez également afficher des informations plus détaillées sur ses domaines de compétence dans le domaine législatif concerné.

Le système recherche par défaut le critère «Autorité compétente». Si vous n'obtenez aucun résultat, indiquez le critère «Coordonnateurs IMI» ou «Tous les types d'autorités». Si vous n'obtenez toujours rien, nous vous conseillons de choisir un coordonnateur IMI dans l'État membre consulté, à qui vous pourrez envoyer la demande. Celui-ci la transmettra à l'autorité compétente de l'État membre.

9.1.3. Choisir une série de questions

Le système vous demande ensuite de sélectionner des catégories de questions (**«séries de questions»**). Lorsqu'il y a plusieurs séries de questions pour le domaine législatif concerné, il faudra choisir celle contenant les questions que vous souhaitez envoyer à l'État membre consulté. Une seule série de questions peut être choisie par demande. Le nom de la série de questions explique en principe son contenu, mais si vous souhaitez voir les questions avant de faire votre choix, vous pouvez procéder de deux manières:

- visualiser **toutes** les questions d'une série;
- effectuer une recherche par **mot(s) clé(s)**. Le système indiquera les séries qui contiennent les questions comprenant les mots clés que vous cherchez.

Une fois que vous avez choisi la série de questions, vous pouvez sauvegarder votre demande à l'état de projet afin d'y revenir plus tard.

9.1.4. Choisir le délai de réponse

Une fois la série de questions choisie, vous pouvez proposer un délai de réponse à l'État membre de l'autorité consultée, soit en indiquant un certain nombre de jours, soit en fixant une date précise.

Il est à noter que dans certains cas la date est déjà fixée par la législation et ne peut donc être modifiée par les autorités concernées.

9.1.5. Introduire des données concernant la personne faisant l'objet de la demande

Vous pouvez maintenant introduire les données concernant la personne faisant l'objet de la demande. Celles-ci comprennent le nom, l'adresse et la profession. Veuillez noter que certaines informations sont obligatoires et qu'il faut donc les indiquer pour pouvoir poursuivre la procédure.

Si la personne faisant l'objet de la demande (le titulaire de la profession, par exemple) informe ultérieurement l'autorité requérante que plusieurs de ces informations ont changé, le gestionnaire des demandes de l'autorité requérante peut actualiser certains champs de données, pour autant que la demande n'ait pas encore été clôturée.

L'autorité consultée recevra alors un message électronique automatique l'informant de la mise à jour de la demande.

9.1.6. Choisir les questions que vous souhaitez poser à l'autorité consultée

Vous avez tout d'abord choisi la série de questions contenant les questions que vous souhaitez poser à l'autorité consultée. Vous devez maintenant sélectionner celles auxquelles celle-ci doit répondre.

Dans chaque série, les questions sont organisées en chapitres et sous-chapitres. Chaque chapitre porte un titre indiquant le sujet des questions, par exemple «Questions sur la qualification» ou «Questions sur l'expérience professionnelle». Les questions sont affichées sous forme d'arborescence montrant les chapitres, les sous-chapitres et les questions.

Vous pouvez naviguer dans les chapitres et sous-chapitres de la série de questions choisie ou rechercher des questions contenant un ou plusieurs mots clés. Si vous avez auparavant effectué une recherche par **mots clés** pour trouver la série de questions voulue, toutes les questions contenant ces mots clés seront automatiquement mises en évidence. Une nouvelle recherche par mots clés peut être effectuée à tout moment pour faire apparaître les questions les contenant.

Vous pouvez ajouter des commentaires en texte libre sur les questions sélectionnées, de préférence dans une langue comprise par l'autorité consultée (vous verrez apparaître cette information à l'écran lors de la création de la demande).

Si vous ajoutez des commentaires en texte libre, le système vous demandera de préciser la langue utilisée. Cette information est nécessaire pour utiliser l'outil de traduction automatique fourni par le système (voir le chapitre 13).

Une fois que vous avez sélectionné les questions, votre demande reçoit automatiquement un numéro et elle est sauvegardée à l'état de «projet».

9.1.7. *Rechercher le coordonnateur IMI chargé de la demande (ne concerne que les autorités compétentes ne détenant pas de fonctions de coordination, et non les coordonnateurs IMI)*

En tant qu'autorité compétente, vous êtes associé à un ou plusieurs coordonnateurs IMI susceptibles d'intervenir dans les demandes que vous envoyez et recevez. Les coordonnateurs sont principalement chargés de veiller à ce que les demandes envoyées par d'autres États membres reçoivent une réponse satisfaisante.

Certains coordonnateurs peuvent également approuver les nouvelles demandes avant de les transmettre à un autre État membre ou être appelés à résoudre des différends opposant des autorités compétentes lorsque les réponses ne sont pas jugées satisfaisantes, mais ils peuvent aussi choisir de ne pas remplir ce rôle. Contactez votre administrateur local de données afin de vérifier si vos coordonnateurs associés exercent des fonctions d'arbitrage.

Si vous êtes associé à plusieurs coordonnateurs IMI, vous devrez choisir parmi eux celui qui sera le coordonnateur pour la demande que vous êtes en train de créer. Si vous n'êtes lié qu'à un seul coordonnateur, celui-ci sera choisi automatiquement pour remplir cette fonction.

9.1.8. *Actions facultatives lors de la création d'une nouvelle demande*

Outre des questions et observations, une demande peut contenir une ou plusieurs **pièces jointes**. Il peut s'agir d'images ou de documents, par exemple d'une copie scannée d'un certificat, d'un passeport ou d'une carte d'identité. Vous pouvez sélectionner des **questions prétraduites concernant les pièces jointes** ou ajouter à leur propos des **commentaires en texte libre**.

Vous pouvez également rédiger dans la langue de votre choix des **commentaires en texte libre** se rapportant à l'ensemble de la demande. Le système vous demandera là encore d'indiquer la langue de rédaction du commentaire.

9.1.9. *Sauvegarder le projet ou envoyer la demande*

Une fois que vous avez franchi toutes les étapes de création de la demande, vous pouvez l'**envoyer** à l'autorité consultée ou la sauvegarder à l'état de **projet** pour l'envoyer plus tard.

Vous pouvez également **modifier** le contenu de la demande, par exemple poser des questions supplémentaires ou modifier certaines informations concernant la personne faisant l'objet de la demande, avant de l'envoyer ou de la sauvegarder.

Outil de traduction automatique

Le système vise à faciliter la communication entre les autorités de l'Espace économique européen malgré la barrière linguistique. Il propose à cette fin des séries de questions et réponses types prétraduites.

Ce système peut toutefois se révéler insuffisant pour couvrir les cas plus complexes. Les autorités ont donc la possibilité de rédiger des commentaires en texte libre pouvant porter sur des questions ou des pièces jointes particulières, ou sur l'ensemble d'une demande. Afin d'éviter le plus possible les problèmes de langue, le système IMI fournit:

- des informations sur les langues comprises par l'autorité compétente à laquelle la demande est adressée;
- une traduction en ligne pour certaines combinaisons de langues, qui permet d'obtenir une traduction approximative des commentaires.

Les commentaires doivent, si possible, être rédigés dans une langue comprise par l'autorité compétente à laquelle la demande est adressée. Le système indique sur les écrans correspondants les langues comprises par l'autorité avec laquelle vous échangez des informations.

Si cela n'est pas possible, vous pouvez les rédiger dans une langue couverte par le service de traduction automatique de la Commission (ECMT). Cet outil, qui est présenté plus en détail au chapitre 13, fournit une traduction approximative des commentaires, mais uniquement pour certaines combinaisons de langues. Il convient toutefois de ne pas oublier qu'une traduction automatique ne peut donner qu'une idée globale du texte original. Selon la teneur du texte, vous aurez peut-être besoin d'une traduction officielle ayant valeur juridique.

9.1.10. *Que se passe-t-il lorsque j'envoie la demande à l'autorité consultée?*

Lorsque vous envoyez la demande à l'autorité consultée, celle-ci reçoit un message électronique automatique l'avertissant qu'une nouvelle demande est arrivée et qu'elle est en attente d'acceptation⁽⁵⁾.

Vous pouvez suivre le cheminement de la demande en choisissant l'option «**Liste des demandes**» dans le menu (voir le point 8.2).

Si vous devez effectuer une action en rapport avec la demande, celle-ci apparaîtra dans votre **liste d'actions**. Lorsque votre demande aura reçu une réponse, vous serez averti par un message électronique envoyé à l'adresse contenant vos coordonnées d'utilisateur, ainsi qu'à l'adresse électronique de votre autorité.

9.1.11. *Que se passe-t-il lorsque je sauve la demande à l'état de projet?*

La demande portera le statut «Projet de demande» et figurera dans votre liste d'actions. Vous pourrez ensuite actualiser le projet et/ou envoyer la demande à l'autorité consultée. Tant que la demande est à l'étape de projet, elle ne peut pas être visualisée par l'autorité consultée. Vous pouvez supprimer un projet de demande à n'importe quel moment.

⁽⁵⁾ Si votre coordonnateur des demandes a choisi d'approuver les nouvelles demandes de votre autorité avant leur envoi, votre demande lui sera d'abord transmise avant d'être envoyée à l'autorité consultée. Cette procédure est automatique. La demande portera le statut «Demande en attente d'approbation par le coordonnateur» jusqu'à ce que la procédure d'approbation soit achevée. Les demandes portant ce statut ne pourront être vues ni par l'autorité consultée ni par son coordonnateur. La procédure d'approbation ne s'applique qu'aux autorités compétentes ne détenant pas de fonctions de coordination, et non aux coordonnateurs IMI, qui n'y sont jamais soumis. Le schéma du point 5.4 montre toutes les étapes d'une demande devant être préalablement approuvée par le coordonnateur de l'autorité requérante.

9.2. Traiter une réponse reçue

Vous recevrez un message électronique à l'adresse contenant vos coordonnées d'utilisateur dès que l'autorité consultée aura répondu à une demande que vous avez envoyée en tant que gestionnaire des demandes. Une copie de ce courrier sera envoyée à l'adresse électronique de votre autorité.

Vous verrez également apparaître la demande dans votre liste d'actions, avec le statut «Demande ouverte – Informations fournies». Vous pourrez ouvrir la demande et prendre connaissance de la réponse.

9.2.1. Visualiser le contenu de la réponse

Vous pouvez vérifier les **réponses** données à certaines questions posées dans votre demande et lire les éventuels **commentaires** en texte libre ajoutés par l'autorité consultée. La réponse peut également comprendre des **pièces jointes**, que vous pouvez consulter.

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

Si les commentaires envoyés par l'autorité consultée sont rédigés dans une langue que vous ne comprenez pas, vous pouvez utiliser l'outil de traduction fourni par le système pour traduire le texte de manière approximative. Veuillez vous reporter au chapitre 13 pour voir les combinaisons de langues disponibles et le fonctionnement de l'outil de traduction. Il convient toutefois de se rappeler qu'une traduction automatique ne peut donner qu'une idée générale du texte original. Selon la teneur du texte, vous aurez peut-être besoin d'une traduction officielle ayant valeur juridique.

9.2.2. Accepter la réponse ou demander un complément d'informations

Une fois que vous avez examiné la réponse faite à votre demande, vous devez indiquer si elle est satisfaisante ou non. Si vous l'**acceptez**, la demande sera clôturée et portera le statut «Demande clôturée – Informations fournies».

Si vous estimez que la réponse n'est pas satisfaisante, vous pouvez demander un **complément d'informations** à l'autorité consultée, auquel cas la demande portera le statut «Demande ouverte – Complément d'informations demandé». Il est conseillé dans ce cas d'indiquer dans le champ des commentaires en texte libre les questions pour lesquelles vous demandez un complément d'informations. Il suffit pour cela d'indiquer le numéro de la question dans le champ des commentaires. Veuillez noter que le système vous demandera de motiver votre demande.

9.2.3. Que faire en cas de réponse partielle?

Il peut arriver que l'autorité consultée doive recueillir de plus amples informations pour pouvoir répondre à la demande. Elle sera, par exemple, en mesure de vérifier immédiatement l'authenticité d'un certificat, mais aura besoin de plus de temps pour préparer les réponses aux autres questions contenues dans la demande.

Une réponse partielle peut contenir des réponses à une ou plusieurs questions. Une fois que l'autorité consultée vous a envoyé une réponse partielle, elle ne peut plus la modifier.

En cas de réponse partielle (la demande portera le statut «Demande ouverte – Informations partielles fournies»), le système ne vous demandera pas d'accepter la réponse. Vous ne pourrez pas non plus demander un complément d'informations, car il faut pour cela avoir obtenu une réponse complète.

Vous pourrez uniquement voir le **contenu de la réponse partielle**. Aucune action n'étant nécessaire en cas de réponse partielle, la demande n'apparaîtra pas dans votre liste d'actions, mais elle figurera dans vos autres listes. Vous recevrez un message électronique vous avertissant que vous avez reçu une réponse partielle à votre demande. Une copie de ce courrier sera envoyée à l'adresse électronique de votre autorité.

9.3. Transmettre une réponse non satisfaisante à un coordonnateur IMI

Vous êtes un gestionnaire des demandes d'une autorité requérante. Après avoir demandé un complément d'informations à une autorité consultée, celle-ci vous répond qu'aucune autre information n'est disponible.

Vous recevrez alors un message électronique automatique signalant que la demande porte le statut «Demande ouverte – Complément d'informations non disponible». Une copie de ce courrier sera envoyée à l'adresse électronique de votre autorité et la demande apparaîtra dans votre liste d'actions.

Vous pouvez ouvrir la réponse et prendre connaissance des raisons invoquées par l'autorité consultée. Si vous estimez qu'elles sont justifiées, vous pouvez **accepter** le fait qu'aucune autre information n'est disponible et clôturer la demande. Celle-ci porte alors le statut «Demande clôturée – Complément d'informations non disponible».

Si vous estimez toutefois que les raisons invoquées ne sont pas justifiées et que l'autorité consultée devrait fournir les informations manquantes ou incomplètes, vous pouvez signaler votre désaccord et **transmettre la demande** au coordonnateur de l'autorité requérante afin de lui demander son avis.

Il vous sera demandé de **justifier votre décision**. Le statut assigné à la demande sera différent selon que votre coordonnateur IMI accepte ou non un droit d'arbitrage.

- ◆ S'il **accepte d'exercer un droit d'arbitrage**, la demande portera le statut «Demande transmise pour arbitrage au coordonnateur de l'autorité requérante».
- ◆ S'il **n'accepte pas d'exercer un droit d'arbitrage**, la demande sera transmise à l'État membre de l'autorité consultée.
 - Si le coordonnateur de l'autorité consultée accepte d'exercer un droit d'arbitrage, la demande portera le statut «Demande transmise pour arbitrage au coordonnateur de l'autorité consultée».
 - Si le coordonnateur de l'autorité consultée n'accepte pas d'exercer un droit d'arbitrage, la demande sera directement renvoyée à l'autorité consultée avec le statut «Demande à nouveau soumise pour complément d'informations».

Vous serez averti par courrier électronique de la suite du déroulement de la demande. Une copie de ce courrier sera envoyée à l'adresse électronique de votre autorité.

Remarque: si vous êtes un coordonnateur IMI, vous pouvez faire connaître votre désaccord et soumettre à nouveau une demande pour complément d'informations. Dans ce cas, la demande ne sera pas transmise à un autre coordonnateur IMI du même État membre, mais sera directement réexpédiée à l'État membre consulté.

9.3.1. Que se passe-t-il lorsque je transmets une réponse non satisfaisante à un coordonnateur IMI?⁽⁶⁾

9.3.1.1. Avis du coordonnateur de l'autorité requérante

Si le coordonnateur des demandes relevant de votre autorité **accepte d'exercer un droit d'arbitrage**, il examinera votre demande ainsi que la réponse, et donnera son avis:

- ◆ s'il **estime comme vous** que la réponse n'est pas satisfaisante, il **renverra** la demande à l'État membre consulté. La demande portera alors le statut «Demande à nouveau soumise pour complément d'informations»;
- ◆ s'il **n'est pas d'accord** avec vous et estime que la réponse est satisfaisante, il **clôturera la demande**, qui portera alors le statut «Demande clôturée – Complément d'informations non disponible».

Cette étape est omise si le coordonnateur de l'autorité consultée accepte d'exercer un droit d'arbitrage.

⁽⁶⁾ La procédure d'arbitrage est présentée au point 5.4.2.

9.3.1.2. Avis du coordonnateur de l'autorité consultée

Si le coordonnateur de l'autorité requérante estime comme vous que la réponse n'est pas satisfaisante, ou s'il n'accepte pas d'exercer un droit d'arbitrage, la demande est transmise au coordonnateur des demandes de l'État membre consulté, avec le statut «Demande transmise pour arbitrage au coordonnateur de l'autorité consultée».

Si le coordonnateur de l'autorité consultée **accepte d'exercer un droit d'arbitrage**, il examinera votre demande ainsi que la réponse, et donnera son avis:

- ◆ s'il **estime lui aussi** que la réponse n'est pas satisfaisante, il **retournera la demande à l'autorité consultée** en lui demandant de fournir le complément d'informations exigé. La demande portera alors le statut «Demande ouverte – Complément d'informations demandé»;
- ◆ s'il **n'est pas d'accord avec vous** et estime que la réponse est satisfaisante, il **clôturera la demande**, qui portera alors le statut «Demande clôturée – Complément d'informations non disponible».

Cette étape est omise si le coordonnateur de l'autorité consultée accepte d'exercer un droit d'arbitrage.

9.3.1.3. Renvoi de la demande à l'autorité consultée

Si les coordonnateurs de l'autorité requérante et de l'autorité consultée estiment comme vous que la réponse n'est pas satisfaisante, celle-ci est renvoyée à l'autorité consultée avec le statut «Demande ouverte – Complément d'informations demandé». Si vous souhaitez d'autres informations sur les différentes possibilités offertes à l'autorité consultée, veuillez vous référer au point 10.4.

10. COMMENT RÉPONDRE À UNE DEMANDE D'INFORMATIONS ÉMANANT D'UNE AUTORITÉ D'UN AUTRE ÉTAT MEMBRE?

En tant qu'utilisateur détenant des droits de gestionnaire des demandes dans un domaine législatif donné, vous êtes chargé de traiter les demandes entrantes envoyées à votre autorité par un autre État membre. Un message électronique avertit votre autorité de la réception d'une demande. Ce message sera envoyé à tous les utilisateurs détenant des droits de gestionnaire des demandes ou, si l'autorité applique la procédure d'assignation, à tous les utilisateurs détenant des droits d'assignation. Un message d'alerte sera par ailleurs envoyé à l'adresse électronique de votre autorité.

10.1. Accepter une nouvelle demande émanant d'une autorité compétente d'un autre État membre

En tant que gestionnaire des demandes, vous pouvez **accepter** les nouvelles demandes envoyées à votre autorité. Vous les verrez apparaître dans votre liste d'actions, avec le statut «Demande envoyée – En attente d'acceptation». Vous pouvez ouvrir la demande et prendre connaissance des informations qu'elle contient.

À l'ouverture d'une nouvelle demande, vous trouverez un résumé des principales informations la concernant mais, pour des raisons de protection des données, **vous ne verrez aucune donnée** vous permettant d'identifier la personne faisant l'objet de la demande (le titulaire de la profession, par exemple). Les données personnelles figurant dans une demande ne sont accessibles que si elles sont nécessaires à son traitement.

Tant que vous **n'avez pas accepté** d'être responsable de la demande au nom de votre autorité, vous ne serez pas confirmé en tant qu'autorité consultée et vous ne pourrez donc pas identifier le titulaire de la profession. Les documents joints à la demande (certificats ou diplômes, par exemple) pouvant contenir des données personnelles, **vous ne serez pas en mesure de voir les fichiers joints** avant d'accepter la demande.

Vous pourrez cependant voir la nationalité, le pays, la ville et la profession de la personne concernée, ainsi que **toutes les questions et observations figurant dans la demande, y compris celles portant sur les pièces jointes**, avant d'accepter la demande.

Le traitement d'une nouvelle demande se fait en plusieurs étapes:

10.1.1. Vérifier les informations concernant la demande

Avant d'accepter ou de rejeter la demande, vous devez vérifier les **informations** la concernant, les questions posées et le **délaï de réponse**.

10.1.2. Décider si la demande relève de la compétence de votre autorité

Après avoir examiné la demande, vous devez décider si votre autorité est compétente pour y répondre. Dans l'affirmative, vous **acceptez** d'être responsable de la demande au nom de votre autorité compétente. Si le délai de réponse n'est pas fixé par la législation, vous pouvez proposer une autre date. Vous devez en principe essayer de respecter la date fixée par l'autorité requérante. Si cela n'est toutefois pas possible, vous pouvez lui proposer une autre date, en vous engageant à la respecter. Veuillez noter que vous devez effectuer cette action **avant** de faire «Accepter la demande».

Si la demande ne relève pas de votre compétence, vous pouvez la **transmettre** à une autre autorité compétente ou au coordonnateur IMI de votre État membre. Le système vous demandera de justifier cette action. Une fois que vous avez transmis une demande, vous êtes déchargé de toute responsabilité à son égard et elle disparaît de votre liste des demandes.

Dans le cas exceptionnel où vous seriez habilité à rejeter directement des demandes, vous pouvez **refuser** la demande au nom de votre État membre. Ce refus entraîne la clôture immédiate de la demande, qui portera alors le statut «Demande clôturée – Informations non disponibles». Vous ne pouvez refuser une demande que si vous êtes certain qu'aucune autre autorité de votre État membre n'est compétente en la matière. Si vous refusez une demande, vous devrez justifier votre décision.

La possibilité de rejeter directement une demande n'apparaîtra pas à l'écran si l'autorité compétente dont vous relevez n'a pas été autorisée par son coordonnateur IMI à effectuer une telle action (voir le chapitre 22).

Remarque: si vous êtes un **gestionnaire des demandes**, vous aurez toujours la possibilité de refuser une demande au nom de votre État membre, mais vous ne pourrez le faire que si aucune autre autorité ne peut répondre à la demande. Vous devrez également justifier votre refus.

10.1.3. Choisir un coordonnateur pour la demande (étape éventuelle en cas d'acceptation de la demande)

Si vous avez accepté la demande, vous devrez peut-être choisir un coordonnateur pour en assurer le suivi.

Cette action n'est nécessaire que si votre autorité compétente est associée à plusieurs coordonnateurs IMI pour le domaine législatif sur lequel porte la demande. Les coordonnateurs sont chargés de veiller à ce que les demandes envoyées par d'autres États membres reçoivent une réponse satisfaisante.

Certains approuveront les demandes ou les réponses avant qu'elles ne soient envoyées à un autre État membre ou seront appelés à résoudre des différends opposant des autorités compétentes lorsque les réponses ne sont pas jugées satisfaisantes, mais ils peuvent aussi choisir de ne pas remplir ce rôle. Contactez votre administrateur local de données afin de vérifier si vos coordonnateurs associés exercent des fonctions d'arbitrage.

- ◆ **Si vous êtes associé à plusieurs coordonnateurs IMI** pour le domaine législatif sur lequel porte la demande, le système vous demandera de choisir parmi eux celui qui sera le coordonnateur responsable de la demande que vous avez acceptée.
- ◆ **Si vous êtes associé à un seul coordonnateur**, pour le domaine législatif sur lequel porte la demande, celui-ci sera automatiquement désigné en tant que coordonnateur de la demande que vous avez acceptée.

10.2. Répondre à une demande émanant d'une autre autorité

En tant qu'utilisateur détenant des droits de gestionnaire des demandes dans un domaine législatif, vous êtes habilité à répondre aux demandes d'autres États membres portant sur ce domaine et qui ont été acceptées par votre autorité en tant qu'autorité consultée.

La demande apparaîtra dans votre liste d'actions, avec le statut «Demande acceptée». Vous pouvez l'ouvrir afin de prendre connaissance des informations qu'elle contient et fournir une réponse. Si vous avez déjà envoyé une réponse partielle, la demande portera le statut «Demande ouverte – Informations partielles fournies».

10.2.1. Vérifier l'intégralité des informations concernant la demande

Une fois que votre autorité a **accepté** la demande, vous êtes habilité, en tant que gestionnaire des demandes, à visualiser l'intégralité des informations qu'elle contient. Vous pourrez donc voir les **données personnelles** concernant la personne faisant l'objet de la demande, ainsi que toutes les **pièces jointes**.

Vous pouvez vérifier les questions contenues dans la demande, y compris celles concernant les pièces jointes. Vous pourrez également lire les **commentaires** en texte libre ajoutés par l'autorité requérante.

Si ces commentaires ont été rédigés dans une langue que vous ne comprenez pas, vous pouvez utiliser l'outil de traduction automatique fourni par le système pour les traduire dans une langue comprise par votre autorité. Veuillez vous reporter au chapitre 13 pour en savoir plus sur l'outil de traduction automatique.

10.2.2. Répondre aux questions contenues dans la demande

Pour répondre plus facilement aux questions, le système IMI propose toute une série de réponses prétraduites. Celles-ci sont présentées sous forme de listes déroulantes ou de cases à cocher. Vous pouvez également ajouter des commentaires en texte libre, de préférence dans une des langues comprises par l'autorité traitant la demande (celles-ci sont clairement indiquées à l'écran).

Vous pouvez aussi rédiger les commentaires dans une langue supportée par l'outil de traduction automatique. L'autorité requérante aura ainsi une idée approximative du contenu du commentaire, ce qui facilitera la communication (voir le chapitre 13).

10.2.3. Actions facultatives lors de la réponse à une demande

Vous pourrez également annexer une ou plusieurs **pièces jointes** à votre réponse. Il peut s'agir d'images ou de documents, par exemple d'une copie scannée d'un certificat, d'un passeport ou d'une carte d'identité. Vous pouvez également ajouter des commentaires sur un document joint.

10.2.4. Sauvegarder les réponses, envoyer une réponse partielle ou une réponse complète

Après avoir répondu aux questions contenues dans la demande, vous pouvez **envoyer** la réponse à l'autorité requérante ou la **sauvegarder** pour l'envoyer plus tard. Si vous ne pouvez pas répondre immédiatement à toutes les questions, mais que vous souhaitez communiquer à l'autorité requérante les informations dont vous disposez déjà, vous pouvez **envoyer des informations partielles** et transmettre la réponse complète à une date ultérieure. Vous ne pourrez pas, dans ce cas, actualiser les informations contenues dans la réponse partielle.

10.2.5. Que se passe-t-il lorsque j'envoie la réponse à l'autorité requérante?

Lorsque vous envoyez la réponse à l'autorité requérante, celle-ci reçoit un message électronique automatique l'avertissant qu'une réponse est arrivée et qu'elle est en attente de traitement. La demande portera alors le statut «Demande ouverte – Informations fournies»⁽⁷⁾.

Vous pouvez suivre le cheminement de la demande en choisissant l'option **«Liste des demandes»** dans le menu («Toutes les demandes envoyées et reçues par mon autorité»).

Si vous devez effectuer une autre action concernant la demande (ajouter un complément d'informations, par exemple), vous recevrez un message électronique et la demande apparaîtra dans votre liste d'actions.

⁽⁷⁾ Si la réponse doit être approuvée par votre coordonnateur IMI avant d'être envoyée, votre réponse lui sera d'abord transmise pour approbation avant d'être adressée à l'autorité requérante. Cette procédure est automatique. La demande portera alors le statut «Réponse en attente d'approbation par le coordonnateur». Les réponses parvenues à ce stade ne peuvent être vues ni par l'autorité requérante ni par son coordonnateur. La procédure d'approbation ne s'applique qu'aux autorités compétentes ne détenant pas de fonctions de coordination, et non aux coordonnateurs IMI, qui n'y sont jamais soumis. Le schéma du point 5.4 montre toutes les étapes d'une demande devant être préalablement approuvée par le coordonnateur de l'autorité requérante.

10.2.6. *Que se passe-t-il lorsque j'envoie une réponse partielle?*

Si vous avez envoyé une réponse partielle à l'autorité requérante, le statut de la réponse sera modifié en «Demande ouverte – Informations partielles fournies»⁽⁸⁾. L'autorité requérante recevra un message électronique automatique l'avertissant de la réception de la réponse partielle. Elle pourra **visualiser** les réponses que vous lui aurez fournies.

La demande continuera à figurer dans votre liste d'actions. Vous pourrez ensuite fournir les informations manquantes et/ou envoyer la réponse complète à l'autorité requérante. **Celle-ci ne pourra pas voir les compléments d'informations** tant que vous ne les aurez pas envoyés dans une réponse complète ou partielle.

10.2.7. *Que se passe-t-il lorsque je sauve la réponse?*

La demande est sauvegardée sans modification du statut et apparaît dans votre liste d'actions. Vous pourrez ensuite actualiser ou envoyer la réponse à l'autorité requérante. Celle-ci ne verra aucune de vos réponses tant que vous ne l'aurez pas envoyée.

10.3. Répondre à une demande de complément d'informations émanant d'une autre autorité

Il peut arriver qu'une autorité requérante ne soit pas satisfaite de la réponse fournie et qu'elle vous envoie une demande de complément d'informations. Votre autorité sera informée de cette demande par un message d'alerte envoyé au gestionnaire ayant effectué la dernière action concernant la demande. Une copie de ce message sera envoyée à l'adresse électronique de votre autorité

En tant que gestionnaire de la demande, vous la verrez également apparaître dans votre liste d'actions avec le statut «Demande ouverte – Complément d'informations demandé». Vous pouvez l'ouvrir pour en connaître le contenu.

Toute demande de complément d'informations doit être justifiée par l'autorité requérante. Vous pourrez prendre connaissance des raisons invoquées et des questions pour lesquelles les réponses ont été jugées insuffisantes. Si ces commentaires sont rédigés dans une langue que vous ne connaissez pas, vous pouvez utiliser l'outil de traduction automatique fourni par le système. Veuillez vous reporter au chapitre 13 pour en savoir plus sur l'outil de traduction automatique.

10.3.1. *Accepter la demande de complément d'informations*

Vous pouvez **accepter** la demande si vous pensez pouvoir donner un complément d'informations. Dans ce cas, la demande portera le statut «Demande de complément d'informations acceptée» et elle restera dans votre liste d'actions jusqu'à ce que vous ayez envoyé les informations supplémentaires.

L'autorité requérante recevra un message automatique l'informant de votre décision de fournir un complément d'informations.

10.3.2. *Rejeter la demande de complément d'informations*

Si vous ne pouvez pas fournir les informations manquantes, vous pouvez **rejeter** la demande de complément d'informations, mais vous devrez justifier votre décision.

Dans ce cas, la demande portera le statut «Demande ouverte – Complément d'informations non disponible» et elle ne figurera plus dans votre liste d'actions.

L'autorité requérante recevra un message automatique l'informant qu'aucun complément d'informations n'est disponible.

⁽⁸⁾ Si la réponse doit être approuvée par votre coordonnateur IMI avant d'être envoyée, la réponse partielle lui sera d'abord transmise pour approbation avant d'être adressée à l'autorité requérante. Cette procédure est automatique. La demande portera alors le statut «Réponse partielle en attente d'approbation par le coordonnateur». Les demandes parvenues à ce stade ne peuvent pas être vues ni par l'autorité requérante ni par son coordonnateur. La procédure d'approbation ne s'applique qu'aux autorités compétentes ne détenant pas de fonctions de coordination, et non aux coordonnateurs IMI, qui n'y sont jamais soumis.

10.4. Traiter une demande de complément d'informations qui m'a été transmise par les coordonnateurs IMI responsables

Si l'autorité requérante ne se satisfait pas des raisons invoquées et estime que les informations manquantes ou incomplètes doivent être fournies, elle peut signaler son désaccord et **transmettre la demande** à son coordonnateur des demandes afin de lui demander son avis. Si le coordonnateur de l'autorité requérante ou de l'autorité consultée accepte votre réponse, la demande est clôturée avec le statut «Demande clôturée – Complément d'informations non disponible». Voir le point 9.3 pour de plus amples détails.

10.4.1. Que se passe-t-il lorsque les coordonnateurs IMI ont retourné une demande de complément d'informations à mon autorité?

10.4.1.1. Scénario 1: le coordonnateur de l'autorité requérante est le seul à accepter d'exercer un droit d'arbitrage et il estime que votre réponse n'est pas satisfaisante.

Dans ce cas, la demande se voit assigner le statut «Demande à nouveau soumise pour complément d'informations».

Vous pouvez ouvrir la demande et apprendre pourquoi le coordonnateur de l'autorité requérante ne se satisfait pas de votre réponse et a retourné la demande à votre autorité.

En tant qu'autorité consultée, vous avez deux possibilités:

- ◆ vous **acceptez de fournir le complément d'informations demandé**. La demande porte alors le statut «Demande de complément d'informations acceptée». L'autorité requérante est avertie par courrier électronique;
- ◆ vous décidez que votre autorité ne peut pas fournir les informations et qu'elle va **clôturer la demande** sans fournir de complément d'informations. Dans ce cas, la demande porte le statut «Demande clôturée – Complément d'informations non disponible». L'autorité requérante est avertie par courrier électronique.

10.4.1.2. Scénario 2: le coordonnateur de l'autorité consultée est le seul à accepter un droit d'arbitrage et il estime que votre réponse n'est pas satisfaisante.

Si votre coordonnateur participe également à la procédure d'arbitrage et s'il estime, comme l'autorité requérante, que la réponse n'est pas satisfaisante, la demande se voit assigner le statut «Demande ouverte – Complément d'informations demandé».

Vous pouvez ouvrir la demande et apprendre pourquoi le coordonnateur de l'autorité requérante ne se satisfait pas de votre réponse et a retourné la demande à votre autorité.

En tant qu'autorité consultée, vous avez deux possibilités:

- ◆ vous **acceptez de fournir le complément d'informations demandé**. La demande porte alors le statut «Demande de complément d'informations acceptée». L'autorité requérante est avertie par courrier électronique;
- ◆ vous estimez que votre autorité ne peut pas fournir les informations et **refusez à nouveau la demande de complément d'informations**. Dans ce cas, la demande porte le statut «Demande ouverte – Complément d'informations non disponible». Il revient à l'autorité requérante de décider si elle accepte ou non cette décision. Si elle ne l'accepte pas, la procédure d'arbitrage reprend. Dans ce cas, vous pouvez contacter votre coordonnateur IMI afin de lui expliquer pourquoi vous estimez ne pas pouvoir fournir un complément d'informations.

11. LISTE D' ACTIONS ET MESSAGES ÉLECTRONIQUES AUTOMATIQUES

Lorsqu'une autorité compétente doit effectuer une action à propos d'une demande, le système dispose de deux moyens pour l'en informer: la liste d'actions et les messages électroniques automatiques.

11.1. Liste d'actions

La liste d'actions contient une liste des demandes pour lesquelles vous devez, en tant qu'utilisateur, **entreprendre une action**. Elle n'est disponible que pour les gestionnaires des demandes des autorités compétentes et les gestionnaires des demandes/les arbitres des coordonnateurs IMI. Si votre autorité applique la **procédure d'assignation**, une nouvelle demande entrante ou une demande qui vous aura été attribuée pour la première fois apparaîtra dans la liste d'actions du ou des utilisateurs disposant de droits d'assignation. Une fois que l'assignateur aura attribué la demande à un ou plusieurs utilisateurs détenant des droits de gestionnaire des demandes ou des droits d'arbitrage, la demande apparaîtra dans leur liste d'actions⁽⁹⁾.

Les actions à effectuer dépendent du statut de la demande. Elles se présentent comme suit:

- remplir un projet de demande dont vous avez sauvegardé une copie;
- accepter une demande entrante au nom de votre autorité;
- assigner une demande à un ou plusieurs gestionnaires des demandes de votre autorité (si celle-ci applique la procédure d'assignation);
- répondre à une demande entrante au nom de votre autorité;
- compléter la réponse à une demande lorsqu'une réponse partielle a été préalablement envoyée;
- accepter une demande de complément d'informations émanant d'un autre État membre;
- fournir un complément d'informations à la demande d'un autre État membre;
- traiter le rejet de votre demande décidé par votre coordonnateur (lorsque votre autorité est soumise à la procédure d'approbation)⁽¹⁰⁾;
- traiter le rejet de votre réponse décidé par votre coordonnateur (lorsque votre autorité est soumise à la procédure d'approbation);
- traiter une réponse à une demande que vous avez envoyée à un autre État membre;
- traiter une réponse indiquant qu'un complément d'informations ne peut pas être fourni à la demande que vous avez faite auprès d'un autre État membre;
- traiter une demande de suppression des données personnelles figurant dans une demande d'informations clôturée⁽¹¹⁾.

⁽⁹⁾ Voir le chapitre 14 pour une explication détaillée du processus d'assignation.

⁽¹⁰⁾ Voir le chapitre 17 et le chapitre 22, point 1, pour de plus amples informations sur les paramètres législatifs et la procédure d'approbation.

⁽¹¹⁾ Toutes les données personnelles contenues dans une demande d'informations sont en principe automatiquement supprimées six mois après la clôture officielle de l'échange. Le système prévoit qu'une autorité compétente peut demander la suppression des données avant la fin de ce délai. Dans ce cas, la demande porte le statut: «Demande clôturée – Suppression des données personnelles demandée». L'autre autorité qui intervient dans la demande en est informée et est invitée à donner son accord. Lorsque les deux autorités sont d'accord, la Commission est informée et fait le nécessaire pour que toutes les données personnelles soient supprimées dans les dix jours (voir également le chapitre 6).

Si vous êtes un **coordonnateur IMI** détenant un droit d'arbitrage, vous effectuerez en outre les actions supplémentaires suivantes:

- approuver l'envoi d'une demande par une autorité compétente dont vous êtes le coordonnateur;
- approuver l'envoi d'une réponse par une autorité compétente dont vous êtes le coordonnateur;
- donner votre avis à propos d'une demande qui vous a été transmise pour arbitrage par votre autorité compétente ou par une autorité d'un autre État membre.

En tant qu'utilisateur disposant de droits de **gestionnaire des demandes**, vous pourrez choisir les demandes de votre propre autorité dans la liste et les **ouvrir** pour prendre connaissance de leur contenu ou effectuer une **action**.

En tant que coordonnateur détenant des **droits d'arbitrage**, votre liste d'actions indiquera les demandes des autorités compétentes que vous coordonnez et qui demandent une action de votre part. L'étendue de votre accès à la demande dépendra des droits que l'autorité compétente concernée vous aura octroyés à cet égard (voir le point 24.1 pour de plus amples détails).

11.2. Messages électroniques automatiques

Outre la liste d'actions, le système IMI comporte une fonction d'alerte par message électronique. Un message d'alerte est envoyé à toutes les autorités concernées chaque fois qu'une demande se voit assigner un nouveau statut.

En cas de **nouvelle demande entrante**, deux cas de figure se présentent:

- l'autorité compétente **n'applique pas la procédure d'assignation**. Le message automatique est envoyé à tous les utilisateurs détenant des droits de gestionnaire des demandes et en copie à l'adresse électronique de l'autorité. Les gestionnaires des demandes verront automatiquement la nouvelle demande dans leur liste d'actions;
- l'autorité compétente **applique la procédure d'assignation**. Le message automatique est envoyé à l'utilisateur investi de ces droits, avec copie à l'autorité. Une fois que l'assignateur a attribué la demande à un gestionnaire des demandes, celui-ci reçoit un message électronique automatique l'informant qu'une nouvelle demande est en attente d'acceptation.

Tous les messages ultérieurs liés à la demande seront automatiquement envoyés au gestionnaire des demandes ayant effectué la dernière action. Une copie sera envoyée à l'adresse électronique de l'autorité compétente.

Si une demande est transmise **pour la première fois au coordonnateur IMI**, deux cas de figure se présentent:

- le coordonnateur IMI **n'applique pas la procédure d'assignation**. Le message électronique automatique lui est envoyé. Si les arbitres relevant du coordonnateur n'ont pas accès à cette adresse, la personne chargée de gérer la boîte électronique doit les informer (par exemple, en transmettant le message ou par tout autre moyen) qu'une nouvelle demande a été transmise au coordonnateur et qu'elle figure dans leur liste d'actions. Ils verront automatiquement la nouvelle demande dans leur liste d'actions;
- le coordonnateur **applique la procédure d'assignation**. Le message électronique automatique est envoyé à l'utilisateur investi de ces droits, avec copie au coordonnateur. Une fois que l'assignateur a attribué la demande à un arbitre, celui-ci reçoit un message électronique automatique l'informant qu'une nouvelle demande a été transmise à son coordonnateur et qu'il doit l'accepter ou donner son avis à son sujet.

Tous les messages ultérieurs liés à la demande seront automatiquement envoyés à l'arbitre ayant effectué la dernière action. Une copie sera envoyée à l'adresse électronique du coordonnateur.

Liste des urgences

Comme cela est expliqué au point 8.2.5, les coordonnateurs IMI disposent d'une liste qui leur permet de suivre les demandes concernant les autorités qu'ils coordonnent.

Il est à noter qu'ils ne reçoivent pas de message électronique lorsqu'une demande est ajoutée à la liste. L'envoi de messages électroniques par le système est en effet limité aux cas où le récepteur du message doit effectuer une action, c'est-à-dire, dans ce cas, l'autorité compétente.

Si un coordonnateur offre son aide à une autorité compétente afin de traiter une demande en retard, par exemple, il le fera en principe en dehors du système. Les coordonnateurs peuvent utiliser la liste comme bon leur semble.

12. RAPPORTS

12.1. Objectifs

Les autorités compétentes peuvent souhaiter conserver une trace des demandes reçues et envoyées par le système. Le système IMI permet donc aux utilisateurs de créer, de sauvegarder électroniquement et d'imprimer des rapports concernant les demandes. Cette fonction peut être utilisée à tous les stades d'avancement de la demande, y compris lorsque celle-ci est à l'état de projet ou clôturée.

12.2. Types de rapports

Différents types de rapports peuvent être créés par le système selon le statut de la demande, le profil de l'utilisateur et la personne faisant l'objet de la demande. Exemples de rapports:

- *rapport complet contenant des données personnelles*: ce rapport contient toutes les données enregistrées dans le système dans le cadre de la demande, c'est-à-dire les informations concernant l'autorité requérante, l'autorité consultée et la personne faisant l'objet de la demande (y compris les données personnelles), les questions posées et les réponses fournies, les commentaires en texte libre ou les questions et observations liées aux pièces jointes. Les traductions sauvegardées avec l'outil de traduction automatique figureront également dans le rapport;
- *rapport complet ne contenant aucune donnée personnelle*: ce rapport est semblable au précédent, si ce n'est qu'il ne contient pas les données personnelles concernant la personne faisant l'objet de la demande;
- *rapport sur mesure*: cette fonction permet d'établir un rapport ne contenant que certaines parties de la demande. Le système affiche une liste des choix possibles, comme les données concernant l'autorité requérante, l'autorité consultée, la personne faisant l'objet de la demande, les questions posées, etc. Le rapport comprend uniquement les éléments que vous avez choisis;
- *rapport sur la personne faisant l'objet de la demande*: ce rapport peut être créé à la requête de la personne faisant l'objet de la demande, celle-ci souhaitant voir les informations échangées à son propos;
- *formulaire de consentement de la personne faisant l'objet de la demande*: outre les données figurant dans le rapport la concernant, ce rapport contient une clause de non-responsabilité que la personne faisant l'objet de la demande pourra signer pour marquer son accord à l'échange de ses données personnelles.

L'utilisateur doit détenir certains droits pour être habilité à créer l'un ou l'autre de ces rapports. En tant qu'utilisateur détenant des droits de gestionnaire des demandes, vous êtes autorisé à créer tous les rapports décrits ci-dessus. Si vous détenez uniquement des droits d'assignation, vous ne pourrez créer que des rapports ne contenant aucune donnée personnelle.

En tant que coordonnateur intervenant dans une demande (par exemple, dans le cadre de la procédure d'approbation ou d'arbitrage), vous pourrez créer des rapports ne contenant pas de données personnelles, pour autant que l'autorité compétente vous ait accordé une vue complète de la demande (voir le point 8.2). Seuls les gestionnaires des demandes et les assignateurs ont accès à cette fonction.

13. OUTIL DE TRADUCTION AUTOMATIQUE

L'outil d'aide linguistique est un des principaux atouts du système IMI. Celui-ci propose ainsi des traductions de champs de données, de questions et de réponses dans toutes les langues officielles de l'UE (sauf l'irlandais).

Mais ces traductions ne suffisent pas toujours à répondre aux cas plus complexes. Les autorités ont donc la possibilité d'ajouter des commentaires en texte libre, qui peuvent porter sur des questions ou des pièces jointes particulières, ou sur l'ensemble de la demande. Afin de réduire au maximum les problèmes de langue, le système propose:

- des informations sur les langues comprises par l'autorité compétente à laquelle la demande est adressée;
- une traduction automatique en ligne pour certaines combinaisons de langues afin de rendre le sens approximatif des commentaires.

Les commentaires doivent – dans la mesure du possible – être rédigés dans une langue comprise par l'autorité compétente à laquelle la demande est adressée. Le système indique sur les écrans correspondants les langues comprises par l'autorité avec laquelle vous échangez des informations.

Il fournit également un lien vers le service de traduction automatique de la Commission européenne. Cet outil peut aider les utilisateurs à comprendre des commentaires en texte libre ajoutés par une autorité dans une langue qu'ils ne comprennent pas. Il convient toutefois de rappeler qu'une traduction automatique ne peut donner qu'une idée approximative du texte original et qu'elle ne peut donc pas servir à des fins juridiques. Selon le contexte, vous aurez peut-être besoin d'une traduction effectuée par un professionnel.

L'outil de traduction automatique est lié à tous les champs en texte libre d'une demande, y compris aux commentaires portant sur les pièces jointes. L'ECMT peut également servir à traduire les pièces jointes. Toutes les langues ne sont actuellement pas supportées par l'ECMT. Les combinaisons de langues sont les suivantes:

Traduction à partir...	... vers
du français (FR)	l'allemand (DE), le grec (EL), l'anglais (EN), l'espagnol (ES), l'italien (IT), le néerlandais (NL), portugais (PT)
de l'anglais (EN)	l'allemand (DE), le grec (EL), l'espagnol (ES), le français (FR), l'italien (IT), le néerlandais (NL), le portugais (PT)
de l'allemand (DE), du grec (EL), de l'espagnol (ES), de l'italien (IT), du néerlandais (NL), du portugais (PT)	le français (FR), l'anglais (EN)
du danois (DA), du suédois (SV)	l'anglais (EN)

Lorsqu'une combinaison de langues n'existe pas, il est possible d'effectuer une traduction en deux étapes: pour traduire du danois en espagnol, par exemple, vous pouvez demander au système de traduire le danois vers l'anglais, puis l'anglais vers l'espagnol.

Le système IMI offre deux types de traductions pour les commentaires en texte libre et les pièces jointes:

- une **traduction rapide** dans une des combinaisons de langues disponibles, **qui ne peut pas être sauvegardée**, ou
- une **traduction permanente** effectuée par l'ECMT, **qui peut être sauvegardée**.

Afin de faciliter l'emploi de la traduction automatique, le système demandera d'indiquer la langue utilisée chaque fois qu'un commentaire en texte libre est ajouté. De la même manière, la langue des documents joints à la demande devra également être indiquée. Le système pourra ainsi informer l'utilisateur de toutes les combinaisons de traduction disponibles. Par exemple, si le texte est en allemand, le système vous signalera qu'une traduction automatique est possible vers l'anglais ou le français.

13.1. Traduction instantanée

Le système permet d'effectuer des traductions en ligne de n'importe quel texte libre figurant dans une demande, pour autant que la combinaison de langues existe.

Cette fonction permet à l'utilisateur d'avoir une idée globale des commentaires rédigés par l'autre autorité. Ces traductions ne pourront toutefois pas être sauvegardées pour un usage ultérieur. Elles apparaîtront à l'écran jusqu'à ce que l'utilisateur passe à l'étape suivante.

13.2. Traductions sauvegardées

La deuxième fonction prévue par le système IMI permet à l'utilisateur de gérer les traductions à plus long terme grâce à un écran accessible à partir de la demande d'informations. Toutes les traductions des commentaires en texte libre et des pièces jointes seront sauvegardées. Elles apparaîtront automatiquement chaque fois que l'utilisateur ouvrira la demande.

Les traductions sauvegardées pourront être vues par les utilisateurs de l'autorité requérante et de l'autorité consultée ayant accès à la demande. Elles figureront également dans les rapports sur les demandes générés par le système.

13.2.1. Traduction de texte libre

L'ECMT permet de traduire automatiquement tous les champs en texte libre du système IMI, y compris ceux liés à une question ou une réponse particulière, à des commentaires généraux et au titre des pièces jointes.

Une fois que vous avez ouvert l'écran de gestion des traductions, vous pouvez demander une traduction de l'ensemble ou d'une partie des commentaires.

Il est également possible de **modifier** les traductions fournies par l'ECMT et de sauvegarder la version révisée. Les utilisateurs peuvent en outre **sauvegarder des traductions non automatiques** effectuées dans n'importe quelle langue, y compris celles non disponibles dans l'ECMT.

13.2.2. Traduction de pièces jointes

L'ECMT peut également traduire des documents joints à une demande, pour autant que l'original soit rédigé dans une langue disponible dans le système. La traduction sera envoyée par courriel à l'adresse de l'utilisateur l'ayant demandée. Celui-ci pourra la charger dans le système IMI et la joindre à la demande.

Il est recommandé d'envoyer les documents à traduire en format rtf (.rtf), word (.doc) ou texte (.txt). Les graphiques, les documents en format PDF ou les tableaux Excel ne peuvent pas être traduits par l'ECMT.

14. COMMENT APPLIQUER LA PROCÉDURE D'ASSIGNATION?

Il peut arriver que des autorités disposant d'un grand nombre d'utilisateurs appliquent la procédure d'assignation pour attribuer des demandes entrantes et sortantes à l'un ou l'autre de ses gestionnaires, en fonction du domaine traité ou d'autres critères. Un utilisateur détenant des droits d'assignation sera habilité à:

- attribuer une nouvelle demande entrante à un ou plusieurs gestionnaires des demandes de l'autorité compétente;
- réattribuer une demande en ajoutant ou en supprimant des utilisateurs auxquels des demandes ont été attribuées.

Un assignateur **ne sera pas habilité** à voir les données personnelles contenues dans une demande, ni à envoyer ou accepter des demandes au nom de son autorité, sauf si l'utilisateur détient également des droits de gestionnaire des demandes.

14.1. Activer la procédure d'assignation

Chaque autorité peut choisir d'appliquer la procédure d'**assignation**. La procédure peut être activée par l'administrateur local de données pour le compte de sa propre autorité (voir le point 17.2).

Il suffit de répondre «OUI» à la question «L'autorité applique-t-elle la procédure d'assignation pour attribuer des demandes à ses utilisateurs?». Lorsque «OUI» est indiqué par défaut, le système attribuera automatiquement des droits d'assignation à tous les administrateurs locaux de données de l'autorité. Ceux-ci peuvent alors octroyer des droits d'assignation à plusieurs utilisateurs au sein de l'autorité.

14.2. Attribuer une demande

14.2.1. Demandes entrantes

Lorsqu'une autorité reçoit une **nouvelle demande entrante**, l'assignateur en est informé par un message automatique et il peut voir les nouvelles demandes dans sa liste d'actions. Il peut ouvrir la demande, prendre connaissance de son contenu (sauf des données personnelles concernant la personne faisant l'objet de la demande) et l'attribuer à un ou plusieurs gestionnaires.

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

Seuls les **gestionnaires à qui l'on a attribué des demandes** seront autorisés à effectuer une action concernant la demande. Les autres pourront voir le contenu complet de la demande, mais ils ne seront pas habilités à effectuer une action au nom de leur autorité.

14.2.2. Demandes sortantes

Lorsqu'un **gestionnaire des demandes crée une nouvelle demande**, il en devient automatiquement le gestionnaire attribué. Il restera le seul gestionnaire attribué et lui seul pourra effectuer une action concernant la demande, sauf si l'assignateur de l'autorité attribue la demande à d'autres gestionnaires.

14.3. Désactiver la procédure d'assignation

La procédure d'assignation peut être à tout moment activée ou désactivée par l'administrateur local de données d'une autorité. Si l'autorité décide de ne plus l'appliquer, tous les gestionnaires des demandes et les arbitres seront automatiquement chargés des demandes et pourront, le cas échéant, effectuer les actions nécessaires concernant les demandes dont ils sont responsables.

14.4. Autre application de la procédure d'assignation par le coordonnateur IMI

Outre l'application classique consistant à attribuer des demandes entrantes et sortantes pour lesquelles l'autorité joue le rôle d'autorité consultée ou requérante, un coordonnateur IMI peut également utiliser l'assignation pour **allouer des demandes qui doivent être approuvées ou qui lui ont été transmises pour avis**.

Seuls des utilisateurs détenant des **droits d'arbitrage** pourront se voir attribuer ce type de demandes nécessitant l'approbation ou l'intervention de leur autorité en qualité de coordonnateur des demandes. Ils seront habilités à effectuer les actions nécessaires (approuver ou non l'envoi d'une demande ou d'une réponse, ou l'absence de complément d'informations). Les arbitres auxquels il n'aura pas été attribué de demandes auront accès aux demandes mais ne pourront effectuer aucune action.

Selon les critères choisis par l'autorité compétente, un arbitre aura soit une vue partielle, soit une vue complète sans accès aux données personnelles (voir également le point 8.2 et le chapitre 24).

GÉRER LES PARAMÈTRES ET LES DONNÉES DE VOTRE AUTORITÉ

Une fois enregistrée dans le système, **chaque autorité est responsable de la gestion locale de ses données**. Vous devez être un utilisateur doté de droits d'administrateur local de données pour gérer les paramètres et les données de votre autorité. Vous pourrez, à ce titre :

- mettre à jour les **données** de votre autorité contenues dans le système;
- mettre à jour le **domaine de compétence** de votre autorité;
- enregistrer d'autres **utilisateurs** relevant de votre autorité;
- modifier le **rôle des utilisateurs** relevant de votre autorité (accorder des droits de gestionnaire des demandes à un utilisateur de base, par exemple);
- réinitialiser les **mots de passe** des utilisateurs relevant de votre autorité;
- associer d'**autres autorités** à la vôtre.

15. PREMIÈRE CONNEXION AU SYSTÈME IMI APRÈS L'ENREGISTREMENT

Au moment où il enregistre une nouvelle autorité dans le système, le **coordonnateur IMI enregistre également un premier utilisateur**. Celui-ci se voit accorder par défaut tous les droits, y compris ceux d'administrateur local de données. Il reçoit son nom d'utilisateur directement du coordonnateur IMI ayant enregistré son autorité. Le mot de passe provisoire est envoyé directement par le système à son adresse électronique, 48 heures après l'enregistrement.

Chaque autorité étant responsable de la gestion de ses utilisateurs et de ses données, il est important que le premier utilisateur fasse le nécessaire pour :

- enregistrer les utilisateurs supplémentaires;
- vérifier et, si nécessaire, actualiser les informations concernant l'autorité;
- vérifier et, si nécessaire, modifier les paramètres concernant les domaines législatifs incombant à l'autorité.

Lors de la première connexion au système (voir le chapitre 7), le premier utilisateur peut par exemple **enregistrer d'autres utilisateurs** dotés de droits d'administrateur local de données (voir le chapitre 18). Les utilisateurs dotés de ces droits peuvent actualiser les informations concernant l'autorité.

Celles-ci comprennent des informations générales, comme l'adresse électronique ou la dénomination officielle, ainsi que les domaines de compétence (voir le chapitre 16) et les paramètres concernant les domaines législatifs (voir le chapitre 17).

16. MODIFIER LES DONNÉES ENREGISTRÉES CONCERNANT MON AUTORITÉ

16.1. Modifier les données enregistrées

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

L'administrateur local de données de chaque autorité peut modifier et actualiser les données enregistrées. Veuillez noter qu'il ne peut pas modifier le nom officiel de l'autorité. Si celui-ci n'est pas correct, signalez-le au coordonnateur IMI qui a enregistré votre autorité, il pourra le modifier. Outre les coordonnées de l'autorité, les champs suivants peuvent être modifiés:

- la **dénomination officielle**: elle est attribuée à chaque autorité et traduite dans toutes les langues officielles de l'UE. Elle doit décrire d'une manière claire et précise le rôle de l'autorité, afin que les autres utilisateurs comprennent la nature de ses activités;
- les **langues comprises**: cette information permet de savoir quelles sont les langues comprises au sein de votre autorité et de connaître la langue de travail de chaque utilisateur relevant de votre autorité. Elle doit être fournie lors de l'enregistrement d'un nouvel utilisateur. Il est toujours utile pour les autorités compétentes d'autres États membres de savoir précisément quelles sont les langues comprises par votre autorité;
- l'**adresse électronique**: l'adresse électronique de l'autorité doit être choisie avec soin et régulièrement vérifiée, car la plupart des messages automatiques générés par le système sont envoyés à cette adresse à titre d'information (pour de plus amples détails, voir le point 11.2).

Adresse électronique de votre autorité: quelle adresse choisir?

Le système IMI comporte une fonction d'alerte par message électronique. Un message d'alerte est envoyé à toutes les autorités concernées chaque fois qu'une demande se voit assigner un nouveau statut. En principe, une copie de ces messages est toujours envoyée à l'adresse électronique de votre autorité (voir le point 11.2 pour de plus amples détails).

Lorsqu'une nouvelle demande est envoyée à une autorité compétente, par exemple, celle-ci est avertie par un message envoyé à son adresse électronique et à celle de tous les utilisateurs détenant des droits de gestionnaire des demandes (si l'autorité applique la procédure d'assignation, le message est envoyé aux utilisateurs détenant des droits d'assignateur).

Il est conseillé de créer une **adresse électronique spécifiquement réservée au système IMI**. Sauf dans le cas où votre autorité est de taille très modeste, l'utilisation de l'adresse générale risque de se solder par un grand nombre de messages non lus. Veuillez vous assurer que celle-ci est régulièrement mise à jour et vérifiée.

16.2. Mettre à jour le domaine d'activité économique et le domaine politique relevant de la compétence de mon autorité

Afin d'aider les autres utilisateurs IMI à rechercher l'autorité voulue dans un autre État membre, chaque autorité doit fournir des informations plus détaillées sur ses domaines de compétence. Deux champs sont disponibles à cette fin: les domaines d'activité économique et les domaines politiques.

Les domaines d'activité économique et politique figurent dans des **listes définies au niveau de l'UE**. Il se peut que vous n'y trouviez pas l'équivalent exact des domaines de compétence de votre autorité. Nous vous recommandons d'être pragmatique et de choisir la combinaison qui caractérise le mieux votre autorité afin que les utilisateurs d'autres États membres puissent la retrouver.

Les informations concernant les domaines d'activité économique et politiques devront être introduites par l'administrateur local de données lors de la première connexion au système. Nous vous conseillons vivement de tenir ces informations à jour.

16.2.1. Domaines d'activité économique

Les **domaines d'activité économique** se fondent sur la nomenclature générale des activités économiques dans les Communautés européennes, ou NACE, qui propose un classement de toutes les activités économiques. Vous pouvez choisir l'entrée appropriée à partir d'une liste numérotée et structurée, ou en faisant une recherche par mots clés. Vous pouvez également choisir plusieurs domaines, si nécessaire.

16.2.2. Domaines politiques

Les **domaines politiques** se fondent sur une liste recensant tous les domaines politiques d'intérêt européen. Ils sont classés selon un ordre hiérarchique. Vous pouvez indiquer les domaines qui se rapprochent le plus des compétences de votre autorité. Vous pouvez choisir l'entrée appropriée à partir d'une liste numérotée et structurée, ou en faisant une recherche par mots clés. Vous pouvez également choisir plusieurs domaines, si nécessaire.

Remarque: vous pouvez également indiquer que l'autorité compétente dispose d'une **compétence horizontale**, par exemple dans tous les domaines économiques et politiques d'une zone géographique donnée. Vous devez, dans ce cas, cocher la case «Autorité disposant d'une compétence horizontale». Ce paramètre est indiqué par défaut pour tous les NIMIC et super-DIMIC.

17. MODIFIER LES PARAMÈTRES CONCERNANT LE DOMAINE LÉGISLATIF

Une autorité peut avoir accès à un (ou plusieurs) domaine(s) législatif(s)⁽¹²⁾. Il est possible, pour chaque domaine législatif, de décrire plus en détail les responsabilités de l'autorité et la façon dont elle doit traiter les demandes d'informations.

Sur un premier écran, une série de mots clés permet de donner des informations supplémentaires sur les compétences de l'autorité dans un domaine législatif particulier. Vous pouvez également lier votre autorité à d'autres autorités compétentes. Celles-ci deviendront alors des «autorités compétentes associées» et elles auront une vue d'ensemble de toutes les demandes d'informations de votre autorité (voir le chapitre 19 pour de plus amples détails).

Vous pouvez ensuite définir le mode de traitement d'une demande d'informations par une autorité. Vous disposez, pour chaque domaine législatif, d'un certain nombre de paramètres pour définir les actions pouvant être effectuées par une autorité. Ces paramètres introduisent une certaine souplesse, car ils permettent de tenir compte des différentes méthodes de travail des États membres et de leurs autorités. À ce stade, vous aurez également la possibilité de désigner les coordonnateurs pouvant agir en qualité de coordonnateurs des demandes, c'est-à-dire qui pourront intervenir dans les demandes d'informations dont vous êtes responsable dans ce domaine législatif particulier.

17.1. Informations générales concernant un domaine législatif

17.1.1. Mettre à jour les mots clés associés aux activités de mon autorité dans un domaine législatif particulier

Afin d'aider les autres utilisateurs IMI à rechercher l'autorité voulue dans un autre État membre, chaque autorité doit fournir des informations plus détaillées sur ses domaines d'activité. Outre les domaines d'activité économique et les domaines politiques décrits plus haut, il est également possible de donner une description aussi précise que possible au moyen d'une liste de mots clés.

En ce qui concerne le domaine législatif des qualifications professionnelles, le système vous demandera en outre d'indiquer les professions dont est chargée votre autorité compétente.

⁽¹²⁾ Les NIMIC et les super-DIMIC ont accès par défaut à tous les domaines législatifs.

Lors de l'enregistrement, le coordonnateur IMI choisira un (ou plusieurs) **mot(s) clé(s)** dans une liste prédéfinie, qui seront associés à votre autorité. En ce qui concerne le domaine législatif des qualifications professionnelles, il sera également possible d'indiquer les professions dont est chargée votre autorité compétente. Au moment de la première connexion, vérifiez que les mots clés choisis sont appropriés et modifiez-les si nécessaire.

La liste des mots clés doit vous aider à donner une description aussi précise que possible de votre autorité. Si vous estimez qu'un mot clé important manque, veuillez en aviser le NIMIC afin qu'une mise à jour soit éventuellement effectuée.

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

17.1.2. *Mettre à jour la liste des autorités compétentes associées dans un domaine législatif particulier*

Au moment où il enregistre votre autorité dans le système, votre coordonnateur aura peut-être déjà décidé d'autoriser d'autres autorités compétentes à avoir une vue d'ensemble des échanges d'informations de votre autorité dans un domaine législatif particulier. Il se peut que vous souhaitiez vérifier cette liste et la mettre à jour, par exemple en y ajoutant d'autres autorités. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet au point 19.2.

17.2. Paramètres concernant les demandes d'informations au sein d'une autorité compétente de base

17.2.1. *Vérifier les paramètres concernant votre autorité*

Trois paramètres sont définis par le coordonnateur IMI au moment de l'enregistrement de votre autorité dans le système (voir le point 21.1). Vous ne pouvez pas les modifier. Ils indiquent si votre autorité:

- 1) ... doit faire **approuver** les demandes d'informations par le coordonnateur avant de les envoyer ou d'y répondre (PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = NON).

Certains États membres peuvent décider que certaines autorités compétentes ne pourront envoyer des demandes d'informations et y répondre que lorsque le coordonnateur IMI les aura approuvées;

- 2) ... est **autorisée à refuser des demandes entrantes** envoyées par un autre État membre (PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = NON).

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

- 3) ... est autorisée à **accepter des demandes entrantes** envoyées par d'autres États membres ou est seulement autorisée à envoyer des demandes d'informations (PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = OUI).

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

Votre autorité compétente doit définir deux autres paramètres que vous seul, et non votre coordonnateur IMI, pouvez modifier:

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

Vous pouvez appliquer la procédure d'assignation pour envoyer et recevoir des demandes IMI. Lorsque «OUI» est indiqué par défaut, le système attribuera automatiquement des droits d'assignation à tous les administrateurs

locaux de données de l'autorité. Chacun d'eux peut ensuite octroyer ces droits à un autre utilisateur (voir le chapitre 14 pour de plus amples détails);

- 5) l'autorité autorise-t-elle le coordonnateur à **visualiser les informations contenues dans ses demandes** lorsque celui-ci doit intervenir (PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = NON)?

Les coordonnateurs associés à votre autorité disposent par défaut d'une vue partielle des demandes de votre autorité. Ils peuvent toutefois disposer d'une vue complète (sans accès aux données personnelles) lorsqu'ils doivent intervenir. Cela sera par exemple le cas si votre coordonnateur participe à la procédure d'approbation des demandes et des réponses ou s'il doit intervenir lorsqu'un échange d'informations n'a pas donné satisfaction (voir les points 9.3 et 10.4 pour de plus amples détails).

Vous devez modifier le paramètre par défaut et indiquer «OUI» pour que le coordonnateur puisse voir le contenu détaillé d'une demande. (Voir également le point 8.2 pour en savoir plus sur la visualisation des réponses).

17.2.2. *Mettre à jour la liste des coordonnateurs associés dans un domaine législatif particulier*

Au moment où il enregistre votre autorité dans le système, votre coordonnateur aura peut-être déjà chargé un ou plusieurs coordonnateurs de fonctions de coordination en rapport avec vos demandes d'échanges d'informations dans un domaine législatif particulier. Ces coordonnateurs peuvent donc intervenir dans les échanges d'informations de votre autorité (dans le cadre de la procédure d'arbitrage, par exemple).

Il se peut que vous souhaitiez vérifier cette liste et la mettre à jour le cas échéant. Vous trouverez de plus amples informations sur ce sujet au point 19.1.

17.3. Paramètres législatifs d'un coordonnateur IMI (NIMIC, super-DIMIC ou DIMIC)

Trois paramètres sont définis au moment de votre enregistrement par l'autorité. L'administrateur local de données de votre autorité peut les modifier lorsque l'enregistrement est terminé. Ces paramètres indiquent si le coordonnateur IMI:

- 1) ... participe à la **procédure d'arbitrage** (PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = OUI).

Le système IMI comporte un certain nombre de mécanismes afin de garantir que les demandes IMI reçoivent une réponse, dans toute la mesure du possible. Les coordonnateurs IMI peuvent exercer des fonctions d'arbitrage en cas de désaccord entre les autorités qu'ils coordonnent et les autorités d'un autre État membre (voir le point 24.1 pour en savoir plus sur la procédure d'arbitrage).

Un coordonnateur peut choisir de participer ou non à une procédure d'arbitrage dans un domaine législatif particulier en modifiant ce paramètre. Si vous indiquez «NON», vous n'interviendrez jamais dans les demandes envoyées ou reçues par les autorités compétentes que vous coordonnez;

- 2) ... souhaite **approuver les demandes de l'autorité compétente** avant qu'elles soient envoyées (PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = NON).

Certains États membres peuvent décider que certaines autorités compétentes ne pourront envoyer des demandes d'informations dans un domaine législatif particulier que lorsque le coordonnateur IMI les aura approuvées.

Ce paramètre indique si un coordonnateur applique la procédure d'approbation ou non. Un autre paramètre permet d'indiquer si l'autorité compétente est soumise à la procédure d'approbation dans un domaine législatif donné. Ce paramètre est indiqué par le coordonnateur et ne peut pas être modifié par l'autorité compétente (voir le point 17.2);

- 3) ... souhaite **approuver les réponses de l'autorité compétente** avant qu'elles soient envoyées (PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = NON).

Certains États membres peuvent décider que certaines autorités compétentes ne pourront envoyer des réponses à une demande d'informations dans un domaine législatif donné que lorsque le coordonnateur IMI les aura approuvées.

Ce paramètre indique si un coordonnateur applique la procédure d'approbation ou non. Un autre paramètre permet d'indiquer si l'autorité compétente est soumise à la procédure d'approbation dans un domaine législatif donné. Ce paramètre est indiqué par le coordonnateur et ne peut pas être modifié par l'autorité compétente (voir le point 17.2).

Le coordonnateur IMI doit indiquer un paramètre supplémentaire après l'enregistrement:

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

Vous pouvez appliquer la procédure d'assignation pour approuver une demande ou une réponse, ou lorsque vous traitez une demande transmise pour arbitrage. Lorsque «OUI» est indiqué par défaut, le système attribuera automatiquement des droits d'assignation à tous les administrateurs locaux de données de l'autorité. Chacun d'eux peut ensuite octroyer ces droits à un autre utilisateur.

18. GÉRER LES PRIVILÈGES UTILISATEURS AU SEIN DE VOTRE AUTORITÉ

18.1. Enregistrer d'autres utilisateurs relevant de mon autorité

Chaque autorité enregistrée nommera au moins une personne en tant qu'utilisateur IMI. Le coordonnateur IMI enregistre le premier utilisateur en même temps qu'il enregistre votre autorité. Le premier utilisateur dispose de tous les droits, y compris des droits d'administrateur local de données. Tout utilisateur faisant office d'administrateur local de données peut actualiser les informations concernant l'autorité et enregistrer d'autres utilisateurs si nécessaire. Chacun d'eux recevra un certain nombre de privilèges qui détermineront sa capacité d'action au sein du système. Pour enregistrer un nouvel utilisateur, vous devez introduire les informations suivantes:

- nom et prénom;
- principale langue de travail;
- adresse électronique: tous les messages automatiques générés par le système et intéressant l'utilisateur seront envoyés à cette adresse. Chaque nouvel utilisateur enregistré doit avoir sa propre adresse;
- numéro de téléphone (facultatif);
- droits d'utilisateur: vous définissez les droits dont le nouvel utilisateur disposera dans chaque domaine législatif.

Comment un utilisateur obtient-il son nom d'utilisateur IMI?

Dès que vous enregistrez un nouvel utilisateur, le système génère automatiquement un nom d'utilisateur. Celui-ci est en général une combinaison du nom et du prénom. Étant donné que vous procédez à l'enregistrement, c'est vous qui devez communiquer le nom d'utilisateur à la personne intéressée. Pour des raisons de sécurité, cela doit se faire en dehors du système (remise en mains propres, par téléphone, télécopie ou par la poste).

Vous pouvez également imprimer les coordonnées de l'utilisateur à partir du système et modifier à tout moment les coordonnées et le nom d'utilisateur de tous les utilisateurs au sein de votre autorité.

18.2. Gérer les droits des utilisateurs IMI relevant de mon autorité

Lors de l'enregistrement d'un nouvel utilisateur, vous devez décider des droits qui lui seront attribués. Ceux-ci sont définis pour chaque domaine législatif. Un utilisateur chargé d'envoyer et de répondre aux demandes portant sur les qualifications professionnelles pourra, par exemple, ne disposer que de droits de base dans le domaine des services.

Il est possible de modifier les droits des utilisateurs à tout moment. En tant qu'administrateur local de données au sein de votre autorité, vous serez chargé de gérer les droits de tous les utilisateurs relevant de votre autorité. Les droits suivants peuvent être octroyés:

18.2.1. Utilisateur de base

Chaque utilisateur dispose au minimum de droits de base. Un utilisateur de base peut:

- rechercher une autorité dans le système;
- avoir une vue partielle de toutes les demandes envoyées et reçues par son autorité.

18.2.2. Administrateur local de données

Chaque autorité est chargée de gérer ses propres données locales et ses utilisateurs. En tant qu'administrateur local de données, un utilisateur peut effectuer les actions suivantes, en plus de celles décrites pour l'utilisateur de base:

- mettre à jour les données de son autorité contenues dans le système;
- enregistrer d'autres utilisateurs relevant de son autorité;
- modifier le rôle des utilisateurs relevant de son autorité;
- réinitialiser les mots de passe des utilisateurs relevant de son autorité;
- disposer d'une vue partielle de toutes les demandes émanant d'autorités associées.

Par ailleurs, un administrateur local de données sera habilité à:

- disposer d'une vue partielle des demandes figurant dans les listes des urgences;
- actualiser certaines données sur les autorités compétentes qu'il coordonne.

18.2.3. Gestionnaire des demandes

Tout utilisateur de base peut également détenir des droits de gestionnaire des demandes dans un domaine législatif. Il peut, dans ce cas, effectuer les actions suivantes, en plus de celles décrites pour l'utilisateur de base:

- envoyer des demandes d'informations au nom de son autorité;
- répondre à des demandes d'informations au nom de son autorité;
- disposer d'une vue partielle de toutes les demandes émanant d'autorités associées.

Le gestionnaire des demandes relevant d'un coordonnateur sera également habilité à:

- disposer d'une vue partielle des demandes figurant dans les listes des urgences.

18.2.4. Assignateur

Il peut arriver que les autorités compétentes disposant d'un grand nombre d'utilisateurs souhaitent assigner les demandes entrantes à l'un ou l'autre de ses gestionnaires, en fonction du domaine traité ou d'autres critères. En tant qu'assignateur

dans un domaine législatif particulier, un utilisateur peut effectuer les actions suivantes, en plus de celles décrites pour l'utilisateur de base:

- attribuer une demande à un ou plusieurs gestionnaires des demandes ou arbitres relevant de son autorité;
- réattribuer une demande en ajoutant ou en supprimant des utilisateurs auxquels des demandes ont été assignées;
- disposer d'une vue partielle de toutes les demandes émanant d'autorités associées.

L'assignateur relevant d'un coordonnateur sera également habilité à:

- disposer d'une vue partielle des demandes figurant dans les listes des urgences.

18.2.5. Arbitre (uniquement pour les coordonnateurs IMI)

En tant qu'arbitre dans un domaine législatif particulier, un utilisateur peut effectuer les actions suivantes, en plus de celles décrites pour l'utilisateur de base:

- approuver une demande envoyée par une autorité compétente dont il coordonne les activités;
- approuver une réponse envoyée par une autorité compétente dont il coordonne les activités;
- intervenir et donner son avis à propos d'une demande qui lui a été transmise pour arbitrage;
- disposer d'une vue partielle de toutes les demandes dans lesquelles son autorité intervient en tant que coordonnateur des demandes;
- disposer d'une vue partielle de toutes les demandes émanant d'autorités associées;
- disposer d'une vue d'ensemble des demandes et des listes des urgences.

18.3. Réinitialisation des mots de passe

En tant qu'administrateur local de données, vous êtes chargé de gérer les utilisateurs relevant de votre autorité. Vous devez informer les utilisateurs que, en cas d'oubli de leur mot de passe ou de leur code de sécurité, ils doivent s'adresser à vous pour réinitialiser le mot de passe. Au moment de la réinitialisation, un message automatique contenant le mot de passe provisoire sera immédiatement envoyé à l'utilisateur. Celui-ci devra effectuer à nouveau toute la procédure de connexion.

Si vous oubliez vous-même votre mot de passe ou votre code de sécurité, vous devez contacter l'administrateur local de données du coordonnateur IMI ayant enregistré votre autorité, qui réinitialisera votre mot de passe. Veuillez noter que si vous êtes l'administrateur local de données d'un NIMIC, vous devrez contacter le helpdesk IMI de la Commission européenne.



19. ASSOCIER D'AUTRES AUTORITÉS À MON AUTORITÉ COMPÉTENTE

19.1. Coordonnateurs associés

Chaque autorité compétente doit disposer d'au moins un coordonnateur associé. Outre le fait qu'ils enregistrent et accréditent les autorités et qu'ils leur affectent un ou plusieurs domaines législatifs, les coordonnateurs IMI veillent également à ce que les demandes émanant d'autres États membres reçoivent une réponse satisfaisante.

19.1.1. Coordonnateur chargé de l'accès

La décision d'accorder à une autorité un **accès à un domaine législatif** incombe généralement au **coordonnateur qui a enregistré votre autorité compétente** dans le système IMI. Toutefois, un autre coordonnateur peut également accomplir cette tâche si votre autorité doit avoir accès à d'autres domaines législatifs.

19.1.2. Autres coordonnateurs associés

Vous pouvez ajouter d'autres coordonnateurs associés. En étant associé, le coordonnateur IMI peut participer aux demandes d'informations de votre autorité. Il peut, par exemple, intervenir dans la **procédure d'arbitrage** afin de résoudre les désaccords survenant entre les autorités compétentes en cas de réponses jugées non satisfaisantes. Lorsqu'une autorité est soumise à approbation, un des coordonnateurs associés intervient dans la **procédure d'approbation** des demandes ou des réponses de votre autorité.

La gestion de la liste des coordonnateurs associés doit être effectuée séparément pour chaque domaine législatif. Vous devez détenir des droits d'administrateur local de données pour actualiser les données concernant les coordonnateurs associés.

Les coordonnateurs associés disposent en principe d'une **vue partielle** de toutes les demandes de votre autorité (voir le point 8.2). Cependant, s'ils doivent intervenir – par exemple, dans une procédure d'arbitrage – ils peuvent vous demander à avoir une vue complète des demandes (sans accès aux données personnelles). Vous pouvez le leur accorder en modifiant les paramètres conformément aux instructions du point 17.2.

Remarque: si vous êtes un coordonnateur IMI, vos demandes ne seront jamais soumises à approbation et elles ne pourront pas être transmises pour arbitrage à un coordonnateur si un échange d'informations n'a pas donné satisfaction.

19.2. Autorités associées

Vous pouvez également associer d'autres autorités à la vôtre. Celles-ci pourront alors avoir une vue partielle des demandes entrantes et sortantes de votre autorité. Ce droit est accordé séparément pour chaque domaine législatif.

Vous pouvez, par exemple, recourir à cette possibilité si vous êtes une autorité régionale compétente afin que votre organisme national ait une vue d'ensemble de votre demande dans le système IMI et qu'il puisse voir combien de demandes sont traitées sur le territoire national.

AUTORITÉS AGISSANT EN QUALITÉ DE COORDONNATEURS IMI

20. LE RÔLE DES COORDONNATEURS IMI

Chaque État membre désigne un **coordonnateur IMI national**, dont la tâche est de veiller à la mise en place et au bon fonctionnement du système au niveau national. Dans certains États membres, il assurera toutes les tâches de coordination. Selon les structures administratives, il est également possible de déléguer tout ou partie de la coordination à plusieurs organes nationaux, régionaux ou locaux agissant en qualité de **super-DIMIC** ou de **coordonnateurs IMI délégués** ⁽¹³⁾. Les fonctions de coordination peuvent être déléguées en fonction de la zone géographique, du domaine législatif, d'une division administrative de l'État membre ou d'une combinaison des trois.

Le système permet à chaque État membre de choisir la solution la plus appropriée pour traiter au mieux les demandes. Certains États membres décideront de faire intervenir les coordonnateurs IMI dans l'approbation des demandes d'informations envoyées par leurs autorités, tandis que d'autres préféreront les envoyer directement. Un État membre peut décider que certaines autorités seront uniquement autorisées à envoyer des demandes, et non à répondre aux demandes émanant d'autres États membres.

Dans les États membres à structure fédérale, chaque région pourra choisir son mode d'organisation, qui pourra ainsi être différent d'une région à l'autre. Le système IMI peut également être appliqué différemment selon les domaines législatifs. Ce point est particulièrement important, car les dispositions concernant l'assistance mutuelle varient selon les actes communautaires.

Les coordonnateurs IMI jouent un rôle important dans la mise en place et le fonctionnement du système IMI au sein de l'Espace économique européen. Ils endossent une **fonction administrative**, une **fonction d'aide** et une **fonction de coordination portant sur le contenu**. Ils peuvent également agir en tant qu'autorités compétentes et intervenir à ce titre dans les demandes d'informations (voir les chapitres 9 à 12).

Le système prévoit diverses fonctionnalités pour aider les coordonnateurs à accomplir ces tâches:

- 1) la **liste des urgences**, qui leur permet de suivre les demandes concernant les autorités qu'ils sont chargés de coordonner. La vérification régulière de cette liste leur permet de détecter les problèmes éventuels et d'aider les autorités à trouver des solutions adaptées (voir également le point 8.2.5);
- 2) la **liste des demandes dont je suis le coordonnateur**, qui montre toutes les demandes dans lesquelles le coordonnateur intervient (par exemple, dans le cadre d'une procédure d'approbation ou d'arbitrage);
- 3) la possibilité d'envoyer **des messages électroniques** à une liste d'autorités compétentes **par l'intermédiaire du système IMI**; le système vous permet par défaut de contacter toutes les autorités que vous avez enregistrées ou auxquelles vous êtes lié en tant que coordonnateur. Vous pouvez également demander au système d'afficher toutes les autres autorités compétentes enregistrées pour votre État membre.

Le système propose une série de messages électroniques préformatés. Vous pouvez les adapter à vos besoins ou les réécrire avant de les envoyer à l'ensemble ou à une partie des autorités de votre État membre. Vous pouvez ainsi demander à toutes les autorités récemment enregistrées dans le système d'actualiser les données concernant leur autorité. Cette fonctionnalité est accessible aux utilisateurs détenant des droits d'administrateur local de données.

⁽¹³⁾ Un DIMIC peut effectuer les mêmes actions qu'un NIMIC, à l'exception de l'enregistrement d'autres DIMIC. Afin de tenir compte des États membres dotés de structures fédérales, il est possible de désigner des super-DIMIC régionaux, qui seront chargés d'enregistrer d'autres DIMIC dans la région dont ils sont responsables.

20.1. Rôle administratif et technique des coordonnateurs

Cette fonction englobe les tâches suivantes:

- rechercher et enregistrer les autorités compétentes;
- authentifier, valider et gérer les données concernant les autorités compétentes;
- autoriser une autorité compétente à accéder à un domaine législatif particulier;
- gérer les données concernant les autorités compétentes enregistrées, dont le nom officiel de l'autorité, les paramètres législatifs et les coordonnées du premier utilisateur.

Authentification des autorités compétentes demandant un accès au système

Il est possible que des autorités non enregistrées prennent connaissance du système et veuillent y accéder. Toute entité souhaitant utiliser le système IMI doit d'abord demander à être enregistrée, c'est-à-dire qu'elle doit fournir certaines données afin de pouvoir être authentifiée en tant qu'autorité compétente. L'authentification des autorités compétentes incombe aux coordonnateurs IMI.

Dans la première version du système, les autorités compétentes seront enregistrées par les coordonnateurs IMI. Seuls les utilisateurs dotés de droits d'administrateur local des données peuvent enregistrer de nouvelles autorités compétentes. Dans les versions ultérieures, le coordonnateur IMI pourra demander aux autorités compétentes de s'enregistrer elles-mêmes en envoyant un message électronique préformaté contenant un lien vers la page d'enregistrement.

Quelle que soit la façon dont les données concernant une autorité compétente sont introduites dans le système, le coordonnateur sera chargé de les valider et de confirmer l'enregistrement de l'autorité en tant qu'utilisateur agréé du système.

20.2. Fonctions d'appui des coordonnateurs

Outre les fonctions administratives décrites ci-dessus, les coordonnateurs IMI ont également pour mission de faire connaître le système IMI et de veiller à ce que les demandes soient traitées conformément aux obligations légales en matière de coopération administrative. Ils doivent dans ce cadre:

- organiser la formation des autorités compétentes;
- mettre à disposition des outils afin d'aider les utilisateurs des autorités compétentes de leur État membre à se servir du système;
- aider les utilisateurs d'un autre État membre à rechercher l'autorité compétente qu'ils souhaitent contacter dans un domaine particulier et à transmettre les demandes à la bonne autorité compétente.

20.3. Fonction de coordination portant sur le contenu (par domaine législatif et par type de traitement)

Les coordonnateurs IMI jouent également un rôle important pour tout ce qui concerne la **coordination du contenu** des demandes portant sur un domaine législatif particulier. Le système IMI étant applicable à de nombreux domaines législatifs, il peut arriver que les dispositions juridiques d'une directive nécessitent des traitements différents. Dans le cas de la directive sur les services, par exemple, il permet non seulement de traiter les demandes d'informations classiques, mais aussi de gérer le mécanisme d'alerte et les dérogations cas par cas.

Dans le cas d'un échange d'informations classique, par exemple, les coordonnateurs peuvent exercer des fonctions d'arbitrage si un désaccord survient entre les autorités qu'ils coordonnent et celles d'un autre État membre (voir le point 24.1). Ils peuvent en outre approuver les demandes des autorités dont ils coordonnent les activités (voir le point 24.2).

Une autorité pourra ainsi agir en tant que coordonnateur pour un échange d'informations classique portant sur un domaine législatif particulier et ne pas intervenir dans d'autres opérations de traitement.

21. ENREGISTRER DE NOUVELLES AUTORITÉS DANS LE SYSTÈME

Dans la première version du système, les autorités compétentes seront enregistrées par les coordonnateurs IMI. Dans les versions ultérieures, une fonction d'autoenregistrement sera mise à la disposition des autorités compétentes, ainsi qu'une interface électronique permettant de transférer vers le système des données concernant les autorités compétentes à partir des bases de données nationales.

Pour enregistrer une autorité, un utilisateur doit relever d'une autorité jouant le rôle de coordonnateur IMI et détenir des droits d'administrateur local de données:

en tant que NIMIC, vous pouvez... <i>(responsabilité horizontale pour tous les domaines législatifs)</i>	<ul style="list-style-type: none">– enregistrer de nouveaux super-DIMIC– enregistrer de nouveaux DIMIC– enregistrer de nouvelles autorités compétentes– donner accès à tous les domaines législatifs
en tant que super-DIMIC, vous pouvez... <i>(responsabilité horizontale pour tous les domaines législatifs)</i>	<ul style="list-style-type: none">– enregistrer de nouveaux DIMIC– enregistrer de nouvelles autorités compétentes– donner accès à tous les domaines législatifs
en tant que DIMIC, vous pouvez... <i>(responsabilités liées à un ou plusieurs domaines législatifs)</i>	<ul style="list-style-type: none">– enregistrer de nouvelles autorités compétentes– donner accès aux domaines législatifs que vous coordonnez

21.1. Enregistrer une autorité compétente dans le système

21.1.1. Introduire des données décrivant l'autorité compétente

La première étape de la procédure d'enregistrement consiste à introduire des informations générales concernant l'autorité. Celles-ci comprennent le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse internet et les langues de travail officielles.

21.1.2. Donner une dénomination officielle à l'autorité compétente

Afin d'aider les utilisateurs IMI à rechercher une autorité compétente, chaque autorité enregistrée recevra une dénomination officielle, qui sera traduite dans toutes les langues de l'UE. Un utilisateur recherchant une autorité compétente dans la base de données IMI verra apparaître la dénomination officielle traduite dans sa propre langue, ce qui lui permettra de comprendre le contenu des activités de l'autorité.

Cette dénomination est dite «officiuse» parce que la traduction dans toutes les langues officielles de l'UE sera effectuée par la Commission européenne sans vérification ni approbation officielle de la part des autorités compétentes. Elle sert uniquement à interpréter les résultats de la recherche et doit à ce titre:

- indiquer sans ambiguïté le rôle de l'autorité;
- être courte;
- ne pas être une abréviation;
- ne pas inclure le nom de l'État membre.

Indiquer les langues comprises par l'autorité: une information essentielle

Le système est doté d'un certain nombre d'outils pour aider les utilisateurs de différents pays à communiquer en dépit de la barrière linguistique. Il contient notamment une liste détaillée de champs de données et de questions/réponses prédéfinis dans toutes les langues officielles de l'UE (sauf l'irlandais). Il comporte également un outil de traduction automatique qui permet aux utilisateurs de traduire les commentaires en texte libre contenus dans les demandes d'informations. Cet outil n'est cependant pas disponible pour toutes les combinaisons de langues (voir le chapitre 13 pour de plus amples détails).

Quoi qu'il en soit, il est important d'indiquer clairement toutes les langues comprises par une autorité. Si un utilisateur souhaite ajouter un commentaire en texte libre à une demande parvenue dans le système ou contacter une autorité par courrier électronique, il essaiera dans la mesure du possible d'utiliser une de ces langues. Il sera également possible de connaître la langue de travail de chaque utilisateur relevant de votre autorité. Celle-ci doit être indiquée lors de l'enregistrement d'un nouvel utilisateur.

21.1.3. Identifier les domaines d'activité de l'autorité compétente

Il convient de donner des informations sur les activités de chaque nouvelle autorité enregistrée afin d'aider les autres utilisateurs IMI à trouver une autorité compétente dans un autre État membre.

Lors de l'enregistrement, le coordonnateur IMI doit indiquer les **domaines politiques** et les **domaines d'activité économique** qui seront associés à l'autorité enregistrée. Lorsque celle-ci se connectera pour la première fois, elle pourra vérifier ces domaines et les actualiser si nécessaire (voir également le chapitre 16).

21.1.4. Indiquer les coordonnées du premier utilisateur de l'autorité compétente

Il convient d'indiquer les coordonnées du premier utilisateur. Celles-ci comprennent le nom, la langue de travail, le numéro de téléphone et l'adresse électronique. Le premier utilisateur enregistré détiendra par défaut tous les droits, y compris le droit d'enregistrer d'autres utilisateurs et d'assigner des droits à tous les utilisateurs relevant de son autorité.

Le système proposera automatiquement un nom d'utilisateur, formé à partir du nom et du prénom. Vous devrez le communiquer au premier utilisateur.

L'adresse électronique du premier utilisateur peut être la même que celle de l'autorité qui est en train d'être enregistrée. Les autres utilisateurs qui suivront devront toutefois avoir une adresse différente. Ce point est important pour des raisons de sécurité.

Le premier utilisateur enregistré recevra deux messages automatiques. Le premier contient des instructions pour se connecter au système. Le second contient le mot de passe provisoire et explique ce qu'il faut faire lors de la première connexion (voir le chapitre 7 pour de plus amples détails).

Expliquer au premier utilisateur comment accéder au système

Le système proposera automatiquement un nom d'utilisateur lors de l'enregistrement du premier utilisateur. En tant que coordonnateur IMI enregistrant l'autorité compétente, ce sera à vous de l'informer de ce nom.

Vous devrez le faire en dehors du système, par le moyen qui vous semblera le plus sûr et le plus approprié (téléphone, courrier, message sécurisé, etc.). Vous ne devez surtout pas oublier de communiquer son nom d'utilisateur à la personne concernée.

Dans les 48 heures, le système fera automatiquement parvenir un mot de passe provisoire à l'adresse électronique du premier utilisateur. Vous ne verrez pas ce mot de passe. Une fois en possession de son nom d'utilisateur et du mot de passe provisoire, le premier utilisateur pourra accéder au système.

21.1.5. Indiquer le domaine législatif pour lequel l'autorité est compétente

Le système IMI vise à faciliter la coopération administrative et les échanges d'informations dans différents domaines législatifs. Lorsque vous enregistrez une nouvelle autorité compétente, vous devez indiquer le domaine législatif auquel elle aura accès.

Veuillez noter que pour donner accès à un domaine législatif, le coordonnateur doit jouer un rôle de coordination dans ce domaine. Ainsi, un coordonnateur IMI délégué chargé des qualifications professionnelles ne pourra pas donner accès au domaine législatif des services, sauf s'il est également responsable de ce domaine. Les super-DIMIC et les NIMIC disposent d'une fonction horizontale et peuvent donc donner accès à tous les domaines législatifs représentés dans le système.

21.1.6. Donner des informations générales sur les domaines législatifs choisis

Outre la sélection des domaines politiques et des domaines d'activité économique (voir le point 16.2), vous devez également fournir des informations sur les activités de l'autorité compétente dans chaque domaine législatif. Vous pourrez vous aider d'une liste de mots clés pour définir au mieux les responsabilités de l'autorité à cet égard.

En ce qui concerne le domaine des qualifications professionnelles, vous devrez indiquer les professions couvertes par l'autorité.

21.1.7. Autorités associées

Pour chaque domaine législatif, vous pouvez également lier d'autres autorités à l'autorité compétente que vous êtes en train d'enregistrer. Celles-ci pourront alors avoir une vue partielle des demandes entrantes et sortantes de cette autorité.

La vue partielle fournit des informations sur les deux autorités participant à l'échange d'informations, le statut et le numéro de la demande, ainsi que sur le domaine législatif sur lequel elle porte.

21.1.8. Définir les paramètres pour chaque domaine législatif

Un certain nombre de paramètres doivent être définis pour chaque domaine législatif dont l'autorité est chargée. Ces paramètres influencent le mode de traitement d'une demande. Ils introduisent une certaine souplesse et permettent de tenir compte des différentes méthodes de travail des États membres et de leurs autorités.

Les trois paramètres visés ci-dessous ne peuvent être modifiés que par le coordonnateur, non par l'autorité elle-même. Veuillez noter que les réponses peuvent varier selon le domaine législatif. Pour en savoir plus sur les paramètres, voir le point 17.2.

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

- 2) L'autorité est-elle exceptionnellement **autorisée à refuser** une demande envoyée par un autre État membre (PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = NON)?
- 3) L'autorité est-elle autorisée à **accepter des demandes** envoyées par d'autres États membres (PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = OUI)?

Une fois que l'autorité compétente est enregistrée, celle-ci doit indiquer deux paramètres supplémentaires qui ne peuvent pas être modifiés par le coordonnateur:

- 4) L'autorité applique-t-elle la procédure d'**assignation** pour attribuer des demandes à ses utilisateurs (PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = NON)?
- 5) L'autorité autorise-t-elle le **coordonnateur à visualiser les informations** contenues dans ses demandes lorsque celui-ci doit intervenir (PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = NON)?

21.1.9. *Choisir le coordonnateur donnant accès au domaine législatif et le coordonnateur chargé de gérer les données de l'autorité compétente*

Le coordonnateur qui a enregistré l'autorité est **chargé par défaut de gérer les données la concernant**.

Le coordonnateur qui a enregistré l'autorité est **chargé par défaut de lui donner accès à un domaine législatif**, pour autant qu'il y ait lui-même accès.

Il est possible de modifier le coordonnateur par défaut lorsque le coordonnateur qui a enregistré l'autorité compétente n'est pas le même que celui chargé de coordonner les activités de l'autorité dans un domaine législatif donné. Une autorité compétente pourra ainsi être enregistrée par le coordonnateur IMI national, tandis que le coordonnateur IMI délégué chargé des qualifications professionnelles coordonnera les échanges d'informations dans ce domaine.

Lorsqu'un nouveau domaine législatif sera ajouté au système, on peut envisager qu'une autorité compétente ait un coordonnateur différent dans chaque domaine, en plus du coordonnateur chargé de gérer ses données.

21.1.10. *Coordonnateurs pouvant être associés à une demande d'informations*

Les autorités compétentes doivent disposer d'au moins un coordonnateur pouvant être associé à une demande d'informations et intervenir dans la procédure d'arbitrage ou d'approbation. Par défaut, le **coordonnateur qui a donné accès à un domaine législatif est le coordonnateur associé de l'autorité dans ce domaine**, c'est-à-dire qu'il peut être associé à une demande d'informations de cette autorité. D'autres coordonnateurs associés peuvent être désignés. Le coordonnateur associé désigné par défaut peut renoncer à cette fonction, pour autant que l'autorité dispose d'au moins un autre coordonnateur associé.

21.2. Enregistrer des coordonnateurs IMI

La procédure d'enregistrement d'un DIMIC ou d'un super-DIMIC est pour l'essentiel identique à celle d'une autorité compétente de base, avec toutefois quelques différences notables.

21.2.1. *Conventions concernant la dénomination des coordonnateurs IMI*

Il convient de respecter les conventions suivantes lors de l'enregistrement des coordonnateurs IMI:

- les **coordonnateurs IMI nationaux** sont enregistrés par la Commission européenne sur la base des informations fournies par les États membres. Le coordonnateur IMI national sera enregistré sous le nom officiel de l'autorité suivi de l'abréviation «NIMIC» indiquée entre parenthèses. Il n'est pas nécessaire d'ajouter le nom de l'État membre. Exemple: Ministry of Economics and Labour (NIMIC);
- un **super-DIMIC** est chargé de tous les domaines législatifs dans une région donnée. Il doit être enregistré sous le nom officiel de l'autorité suivi de l'abréviation «SDIMIC» indiquée entre parenthèses. Exemple: Innenministerium Baden-Württemberg (SDIMIC);

○ les **coordonnateurs IMI délégués** sont enregistrés par les NIMIC ou les super-DIMIC. Le DIMIC doit être enregistré sous le nom officiel de l'autorité. L'abréviation «DIMIC» ne doit toutefois pas apparaître dans le nom de l'autorité, car une autorité enregistrée dans le système peut endosser des fonctions différentes selon le domaine législatif. Par exemple, une autorité nommée en tant que DIMIC pour les qualifications professionnelles ne peut être qu'une simple autorité de base dans le domaine des services. L'indication de l'appellation «DIMIC» à côté de son nom pourrait donc prêter à confusion.

21.2.2. Paramètres concernant les domaines législatifs

Lors de l'enregistrement d'un DIMIC ou d'un super-DIMIC, vous devrez également définir les paramètres de chaque domaine législatif coordonné par l'autorité. Un certain nombre de paramètres doivent être fixés lors de l'enregistrement. Pour en savoir plus sur les paramètres, voir le point 17.2.

- 1) Le coordonnateur **participe-t-il aux procédures d'arbitrage** concernant des autorités qu'il coordonne (PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = OUI)?
- 2) Le coordonnateur souhaite-t-il **approuver** avant leur envoi les **demandes** des autorités qu'il coordonne (PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = NON)?
- 3) Le coordonnateur souhaite-t-il **approuver** avant leur envoi les **réponses** des autorités qu'il coordonne (PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = NON)?

Une fois enregistré, le coordonnateur IMI peut modifier ces paramètres. Lors de l'enregistrement, un paramètre supplémentaire apparaît, que le coordonnateur peut modifier:

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

21.2.3. Choisir le coordonnateur donnant accès à un domaine législatif

Le coordonnateur qui a enregistré l'autorité est chargé par défaut d'en gérer les données. Si vous enregistrez un coordonnateur IMI, le coordonnateur chargé de gérer ses données doit être d'un niveau supérieur, par exemple, pour un DIMIC, il doit être un super-DIMIC ou un NIMIC, et, pour un super-DIMIC, il doit être un NIMIC.

Vous devez également désigner le coordonnateur chargé de donner accès à un domaine législatif, qui doit être un NIMIC ou un super-DIMIC. Contrairement aux autorités compétentes, le coordonnateur qui donne accès à un domaine législatif aux coordonnateurs IMI n'intervient pas dans les demandes envoyées par ces coordonnateurs.

21.3. Donner accès à un nouveau domaine législatif à une autorité enregistrée dans le système

Le système IMI a été conçu comme un **système d'information unique** pouvant servir à appliquer les dispositions en matière de coopération administrative d'un grand nombre de textes législatifs portant sur le marché intérieur. Il comporte une seule base de données recensant les autorités compétentes qui est partagée par plusieurs domaines législatifs. Il suffit que les autorités compétentes soient enregistrées dans le système pour avoir accès à ces domaines.

Toutefois, l'**accès à un domaine législatif n'est pas automatique**. Lorsqu'une autorité compétente est enregistrée, le coordonnateur IMI doit indiquer le domaine législatif dont elle est responsable. Veuillez noter que, pour donner accès à un domaine législatif, le coordonnateur doit détenir un rôle de coordination dans ce domaine. Ainsi, un coordonnateur IMI délégué chargé des qualifications professionnelles ne pourra pas donner accès au domaine législatif des services, sauf s'il est également responsable de ce domaine. Les super-DIMIC et les NIMIC disposent d'une compétence horizontale et peuvent donc donner accès à tous les domaines législatifs représentés dans le système.

Une fois enregistrée dans le système, l'autorité compétente peut se voir assigner d'autres domaines législatifs. Supposons, par exemple, que le ministère de l'économie ait été enregistré comme autorité compétente pour le domaine des qualifications professionnelles. Si vous souhaitez, en tant que coordonnateur chargé du domaine des services, lui donner accès au domaine des services, vous pouvez le faire sans devoir l'enregistrer à nouveau. Veuillez noter qu'une

autorité peut **endosser des fonctions différentes dans différents domaines législatifs**. Ainsi, le ministère de l'économie pourra être une autorité compétente pour les qualifications professionnelles et un coordonnateur IMI délégué pour les services, par exemple.

Une fois que le coordonnateur IMI a confié à une autorité un nouveau domaine législatif, il conviendra de fournir des informations supplémentaires et de définir les paramètres concernant ce domaine.

Le système attribuera tous les droits d'utilisateur concernant ce domaine à l'administrateur local de données de l'autorité. Celui-ci sera ainsi en mesure de gérer le profil des utilisateurs relevant de son autorité de manière à garantir une utilisation efficace du système dans chaque domaine législatif concerné. Il pourra ainsi conférer des droits supplémentaires à des utilisateurs déjà inscrits (un gestionnaire des demandes, par exemple) ou enregistrer de nouveaux utilisateurs détenant des droits de gestionnaire des demandes pour le nouveau domaine législatif.

22. GÉRER LES DONNÉES DES AUTORITÉS COORDONNÉES PAR MON AUTORITÉ

Le système IMI a pour principe général que chaque autorité est responsable de la gestion de ses propres données. Toutefois, en tant qu'administrateur local de données relevant d'un coordonnateur IMI, vous pouvez gérer les données des autorités que vous coordonnez, c'est-à-dire:

- 1) gérer le **nom, la dénomination officielle, les langues, l'adresse électronique** (à laquelle sont envoyés la plupart des messages automatiques générés par le système) et les coordonnées de l'autorité;
- 2) gérer les **domaines de compétence** en ajoutant ou en supprimant des domaines politiques ou des domaines d'activité économique.

Veillez noter que les NIMIC et les super-DIMIC sont associés par défaut à tous les domaines, car ils disposent d'une compétence horizontale;

- 3) gérer les **paramètres concernant le domaine législatif**.

Si vous coordonnez une autorité compétente de base, vous pouvez actualiser la liste des mots clés associés à l'autorité dans chaque domaine législatif.

Vous pouvez également modifier les paramètres suivants la concernant:

- ... doit faire approuver les demandes d'informations par le coordonnateur avant de les envoyer ou d'y répondre (PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = NON),
- ... est autorisée à refuser des demandes entrantes envoyées par un autre État membre (PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = NON),
- ... est autorisée à accepter des demandes entrantes envoyées par d'autres États membres ou est seulement autorisée à envoyer des demandes d'informations (PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = OUI).

Si vous coordonnez un coordonnateur (super-DIMIC ou DIMIC), vous pouvez modifier les paramètres suivants le concernant:

- ... participe à la procédure d'arbitrage (PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = OUI),
- ... souhaite approuver les demandes de l'autorité compétente avant qu'elles soient envoyées (PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = NON),
- ... souhaite approuver les réponses de l'autorité compétente avant qu'elles soient envoyées (PARAMÈTRE PAR DÉFAUT = NON);

- 4) donner accès ou supprimer l'**accès à un domaine législatif**;
- 5) en tant qu'administrateur local de données d'un coordonnateur IMI, vous êtes également chargé de **réinitialiser les mots de passe** des administrateurs locaux de données des autorités que vous coordonnez, dans le cas où ils auraient perdu leur mot de passe ou leur code de sécurité.

23. SUIVRE LES DEMANDES DES AUTORITÉS QUE JE COORDONNE

Les coordonnateurs IMI veillent à ce que les demandes reçoivent une réponse dans les délais. Afin de garantir le bon fonctionnement du système, ils peuvent régulièrement vérifier la liste des demandes dans lesquelles interviennent leurs autorités. Ils sont ainsi au courant des difficultés éventuelles (une autorité qui ne réagit pas à une nouvelle demande dans un délai raisonnable, par exemple) et peuvent prendre les mesures qui s'imposent.

En consultant la «liste des demandes émanant d'autres autorités», les coordonnateurs peuvent voir toutes les demandes envoyées et reçues par les autorités qu'ils coordonnent. Par ailleurs, la liste des urgences indique toutes les demandes nécessitant une action urgente de la part des autorités compétentes (voir le point 8.2.5 pour de plus amples détails).

Les autorités compétentes peuvent ne pas traiter une demande pour plusieurs raisons: soit parce qu'elles ne savent pas qu'une nouvelle demande leur a été envoyée, soit parce qu'elles ne savent pas comment traiter la demande. Si des demandes ne sont pas traitées dans un délai raisonnable, c'est aux coordonnateurs d'examiner le problème.

24. INTERVENIR DANS UNE DEMANDE À LAQUELLE PARTICIPENT DEUX AUTORITÉS

Le système IMI comporte un certain nombre de mécanismes afin de garantir que les demandes IMI reçoivent une réponse, dans toute la mesure du possible.

24.1. La procédure d'arbitrage

Lorsqu'une autorité requérante reçoit une réponse qui ne la satisfait pas, elle peut demander un complément d'informations. Si l'autorité consultée déclare que celui-ci n'est pas disponible et que l'autorité requérante n'est pas d'accord avec cette réponse, l'autorité requérante peut demander à son coordonnateur IMI et à celui de l'autorité consultée d'intervenir en tant qu'arbitres. C'est ce qu'on appelle la «procédure d'arbitrage».

En tant que coordonnateur IMI, vous pouvez accepter d'exercer ou non une fonction d'arbitrage. Ce choix est fait par l'administrateur local de données en modifiant les paramètres concernant les domaines législatifs. Par défaut, le coordonnateur participe aux procédures d'arbitrage (voir le point 17.2).

Pour exercer cette fonction de coordination, vous devez octroyer des droits d'arbitrage à au moins un de vos utilisateurs. Celui-ci sera chargé de traiter les demandes transmises pour arbitrage à votre autorité, soit par les autorités compétentes de votre État membre, soit par des autorités d'un autre État membre.

24.1.1. *Traiter une demande qui m'a été adressée pour arbitrage par une autorité compétente de mon État membre*

Si, en tant que coordonnateur IMI, vous avez réglé le paramètre sur «Participe aux procédures d'arbitrage», vous serez peut-être amené à participer à des procédures d'arbitrage concernant les autorités compétentes que vous coordonnez.

Une autorité compétente que vous coordonnez pourra vous demander de l'aider à obtenir une réponse satisfaisante après que l'autorité consultée lui aura répondu qu'un complément d'informations n'est pas disponible. L'autorité requérante peut soit accepter cette réponse, soit marquer son désaccord et vous transmettre la demande pour arbitrage (voir également le point 9.3).

Telle est la tâche de l'«arbitre». L'arbitre relevant d'un coordonnateur IMI examinera la demande et la réponse et indiquera s'il juge la réponse satisfaisante ou non:

- si vous estimez, comme l'autorité requérante, que la réponse n'est pas satisfaisante, vous retournerez la demande à l'État membre consulté;
- si vous estimez, contrairement à l'autorité requérante, que la réponse est satisfaisante, vous pouvez clôturer la demande qui portera alors le statut: «Demande clôturée – Complément d'informations non disponible».

24.1.2. Traiter une demande qui m'a été adressée pour arbitrage par une autorité compétente d'un autre État membre

Si le coordonnateur de l'autorité requérante estime, comme l'autorité requérante, que la réponse donnée par une autorité que vous coordonnez n'est pas satisfaisante, celle-ci sera transmise pour arbitrage au coordonnateur de l'autorité consultée, avec le statut: «Demande transmise pour arbitrage au coordonnateur de l'autorité consultée». La même procédure s'applique si le coordonnateur de l'autorité requérante n'accepte pas d'exercer un droit d'arbitrage.

Si votre autorité accepte d'exercer un droit d'arbitrage, l'arbitre relevant de celle-ci examinera la demande ainsi que la réponse, et indiquera s'il estime que la réponse est satisfaisante ou non:

- si vous estimez que la réponse n'est pas satisfaisante, vous retournerez la demande à l'autorité consultée que vous coordonnez en lui demandant de fournir un complément d'informations. La demande portera alors le statut «Demande ouverte – Complément d'informations demandé» (voir également le point 10.4);
- si vous estimez, contrairement à l'autorité requérante, que la réponse est satisfaisante, vous pouvez clôturer la demande qui portera alors le statut: «Demande clôturée – Complément d'informations non disponible».

Remarque: si les coordonnateurs de l'autorité requérante et de l'autorité consultée ne participent pas à la procédure d'arbitrage, ces étapes sont omises et la demande est directement retournée à l'autorité consultée avec le statut «Demande à nouveau soumise pour complément d'informations» (voir également le point 10.4).

Demander un complément d'informations

Un coordonnateur IMI ne peut avoir par défaut qu'une vue partielle d'une demande transmise pour arbitrage. Celle-ci ne contiendra donc pas les raisons invoquées par l'autorité consultée pour rejeter la demande de complément d'informations, ni les motifs de l'autorité requérante pour refuser d'accepter cette réponse. S'il souhaite voir ces informations, il devra contacter son autorité compétente.

Celle-ci pourra alors modifier ses paramètres et autoriser expressément le coordonnateur à visualiser le contenu des demandes qui lui sont adressées pour arbitrage. Le coordonnateur aura ainsi accès à toutes les informations, sauf aux données personnelles.

Veuillez noter que, même si vous disposez d'une vue complète, **vous ne serez jamais habilité**, en tant que coordonnateur, **à voir les données personnelles de la personne faisant l'objet de la demande**. Seuls les gestionnaires des demandes des autorités participant à l'échange d'informations y sont autorisés.

Il se peut qu'une autorité compétente ne souhaite pas rendre le contenu de ses demandes accessible à ses coordonnateurs et ne veuille révéler qu'à titre exceptionnel les données figurant dans la demande transmise pour arbitrage. Elle peut choisir dans ce cas d'envoyer d'autres informations ou une réponse en dehors du système IMI plutôt que de modifier ses paramètres.

24.2. Approuver les demandes et les réponses

Dans certains États membres, un coordonnateur peut souhaiter examiner et approuver les demandes et les réponses de toutes des autorités qu'il coordonne ou de certaines d'entre elles. Cela dépendra des paramètres appliqués au coordonnateur et aux autorités compétentes. Ces deux paramètres visent à autoriser un coordonnateur à décider s'il souhaite participer à des procédures d'approbation et à indiquer quelles seront les autorités compétentes soumises à approbation. Un coordonnateur peut donc en principe approuver des demandes et des réponses de quelques-unes des autorités qu'il coordonne, mais pas de toutes.

Lorsqu'il enregistre une autorité compétente dans le système, un coordonnateur peut préciser que les demandes et les réponses de cette autorité sont soumises à son approbation, ce qui veut dire qu'elles ne pourront pas être envoyées à l'autre autorité sans qu'il les ait examinées et approuvées.

Les demandes et les réponses ne lui seront cependant envoyées pour approbation que s'il a modifié son paramètre en «Approuver les demandes» et «Approuver les réponses». S'il ne le fait pas, les demandes seront automatiquement envoyées à l'autre autorité sans approbation préalable (voir également le chapitre 17 sur les paramètres concernant les domaines législatifs).

Pour exercer cette fonction de coordination, vous devez octroyer des droits d'arbitrage à au moins un de vos utilisateurs. Outre le fait qu'il agira en tant qu'arbitre, cet utilisateur sera également chargé de l'approbation (voir le chapitre 18 sur la gestion des privilèges utilisateurs).

24.2.1. Approuver une nouvelle demande émanant d'une autorité que je coordonne

Lorsqu'une demande doit être approuvée par le coordonnateur, elle est envoyée pour examen à l'arbitre (ou aux arbitres) relevant du coordonnateur. L'arbitre est averti par message automatique et la nouvelle demande apparaît dans sa liste d'actions. Il peut approuver ou rejeter la demande. S'il l'approuve, elle est envoyée à l'autorité consultée avec le statut «Demande envoyée – En attente d'acceptation». S'il la rejette, il doit motiver son refus et la demande porte le statut «Demande non approuvée par le coordonnateur». L'autorité requérante peut modifier la demande et la soumettre à nouveau à son coordonnateur pour approbation ou la clôturer.

24.2.2. Approuver une réponse émanant d'une autorité que je coordonne

Lorsqu'une réponse doit être approuvée par un coordonnateur, elle est envoyée pour examen à l'arbitre (ou aux arbitres) relevant du coordonnateur. L'arbitre est averti par message automatique et la nouvelle demande apparaît dans sa liste d'actions. Il peut approuver ou rejeter la réponse. S'il l'approuve, elle est envoyée à l'autorité requérante avec le statut «Demande ouverte – Informations partielles fournies» (dans le cas d'une réponse partielle), ou avec le statut «Demande ouverte – Informations fournies» (dans le cas d'une réponse complète). S'il la rejette, il doit motiver son refus et la demande porte le statut «Réponse non approuvée par le coordonnateur». L'autorité consultée peut modifier la demande et la soumettre à nouveau à son coordonnateur pour approbation.

Remarque: si le coordonnateur applique la procédure d'assignation, une demande attendant pour la première fois l'approbation du coordonnateur figurera tout d'abord dans la liste d'actions de l'assignateur (ou des assignateurs). Celui-ci en sera informé par message automatique. Une fois que l'assignateur aura attribué la demande à un arbitre (ou à plusieurs arbitres), la demande apparaîtra dans sa liste d'actions et un message automatique lui sera envoyé.



Systeme d'information sur le marche interieur



KM-81-08-289-FR-C

doi: 10.2780/12133



Commission européenne
DG Marché intérieur et services

