

ASSEMBLÉE DES FRANÇAIS DE L'ÉTRANGER



www.assemblee-afe.fr

Anne MONSEU-DUCARME
Conseiller Elue à l'A.F.E.
Rapporteur de la Commission Union Européenne

Le 9 juillet 2008

Les services européens de renseignement et d'information pour les citoyens

1. SOLVIT

Depuis 2002. Solvit est un service conçu pour **aider les citoyens et les entreprises de l'UE** à trouver des solutions à leurs **problèmes en rapport avec le marché intérieur**. C'est un réseau de 30 centres qui veillent à résoudre :

- Problème de nature transfrontalière ;
- Problème d'une application erronée de la législation de l'UE ;
- Problème impliquant une autorité nationale, régionale et locale.

Via un **formulaire sur internet** à : <http://ec.europa.eu/solvit>

2. EUROPE DIRECT

Depuis 1998. Service d'**assistance téléphonique et internet** mis en place par la Commission européenne **pour les citoyens et entreprises européens** pour des **informations administratives** générales concernant l'UE.

Les bureaux sont situés à Bruxelles où 40 personnes répondent dans les 23 langues de l'UE.

Adresse internet : <http://ec.europa.eu/europedirect>

Numéro de téléphone gratuit appelé de l'UE : **00 800 6 7 8 9 10 11**

Numéro de téléphone payant appelé de l'extérieur de l'UE : **(32-2) 29-99696**

3. EUROJUS

Depuis 2006. Chaque Etat membre a un centre Eurojus. Service de **consultation juridique en droit communautaire**. Il conseille, aide et oriente les citoyens européens sur **les droits et procédures du citoyen européen** établis par le droit communautaire. Les informations sont transmises dans les 15 jours par écrit ou oralement.

Adresse internet : http://ec.europa.eu/france/service/national/index_fr.htm

4. L'EUROPE EST A VOUS

Informations administratives pratiques et détaillées sur les droits et les opportunités au niveau européen et national **pour les citoyens et les entreprises**.

Adresse internet : <http://ec.europa.eu/youreurope>

5. SERVICE D'ORIENTATION POUR LES CITOYENS : SOC

Conseils juridiques personnalisés dans le cadre de la **mobilité des citoyens** dans l'UE et son marché intérieur. Service gratuit.

Adresse internet : <http://ec.europa.eu/citizensrights>

6. ENTERPRISE EUROPE NETWORK : EEN

Depuis 2008. EEN émane de la fusion des Europe Info Centres et Innovation Relay Centres. L'EEN délivre des **conseils** individualisés **pour les entreprises**. Spécifiquement les petites et moyennes entreprises européennes.

Adresse internet :

http://www.enterprise-europe-network.ec.europa.eu/about_network_en.htm

7. ECC NET

Depuis 2005. C'est le réseau des Centre des Consommateurs. Compétent pour **aider, conseiller et informer le consommateur européen.**

Adresse internet : http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm

8. FIN NET

Depuis 2001. C'est le **réseau extra-judiciaire des litiges** du secteur des **services financiers** dans le cadre de relation où le prestataire de service est établi dans un autre Etat membre que celui où réside le consommateur.

Adresse internet :

http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/finnet/index_en.htm

9. LE MEDIATEUR EUROPEEN

Depuis 1995. Le médiateur européen peut être saisi par **tout citoyen, entreprise ou association** ayant son siège statutaire dans l'UE dans le cadre d'un **litige avec une administration européenne.**

Adresse internet : <http://www.ombudsman.europa.eu>

10. COMMISSION DES PETITIONS DU PARLEMENT EUROPEEN

Institué en 1992. L'instauration du droit de pétition vise à offrir au citoyen européen et à ceux qui résident dans l'Union européenne un moyen simple de s'adresser aux institutions de l'Union pour **formuler des vœux ou des doléances concernant les matières européennes.**

Droit ouvert à tout citoyen de l'Union européenne et à toute personne physique ou morale résidant ou ayant son siège statutaire dans un État membre, individuellement ou en association.

Courriel : jp-PETI@europarl.europa.eu

Numéro de téléphone : **+32 2 284 68 44**

11. LE NUMERO DE TELEPHONE 112

Depuis 2000. Le **numéro de téléphone 112** est le numéro de service commun pour **les urgences** (Services policier, incendie, médical). Effectif dans l'ensemble des Etats membres.