

FR

FR

FR



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, 29.3.2004
SEC(2004) 326

DOCUMENT DE TRAVAIL DES SERVICES DE LA COMMISSION

**RAPPORT CONCERNANT LA CONSULTATION SUR LE LIVRE VERT
RELATIF AUX SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL**

TABLE DES MATIÈRES

DOCUMENT DE TRAVAIL DES SERVICES DE LA COMMISSION RAPPORT CONCERNANT LA CONSULTATION SUR LE LIVRE VERT RELATIF AUX SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL	1
1. Introduction	5
2. Procédure de consultation	6
3. Quelques observations générales sur les commentaires reçus	7
3.1. La diversité des réponses témoigne d'un large éventail d'intérêts et de points de vue.	7
3.1.1. Des contributions venant de toute l'Europe, mais surtout de Belgique, de France, d'Allemagne et d'Autriche	8
3.1.2. Des contributions venant d'un large éventail de répondants	8
3.2. Le Livre vert est généralement bien accueilli, en dépit du scepticisme de certains.....	9
4. Principaux résultats de la consultation publique	10
4.1. Consensus sur l'importance des services d'intérêt général, sous des angles de vue différents toutefois	10
4.2. Rôle de l'Union dans le domaine des services d'intérêt général.....	10
4.2.1. Certains commentaires préconisent d'inclure un nouvel objectif dans le traité, mais pas de compétences supplémentaires	10
4.2.2. On observe un intérêt pour une clarification des règles communautaires	11
4.2.3. Il est inutile d'étendre la législation sectorielle en général, mais certains cas posent question	11
4.2.4. Il n'est nul besoin pour l'instant d'une autorité réglementaire européenne.....	12
4.3. Législation sectorielle et cadre juridique général.....	13
4.3.1. La nécessité d'un instrument-cadre demeure controversée	13
4.3.2. Quelques incohérences et des vues divergentes sur l'impact de la réglementation actuelle	15
4.4. Distinction entre services économiques et services non économiques	16
4.4.1. Cette distinction et son caractère dynamique sont largement reconnus.....	16
4.4.2. Pour une définition plus large des services non économiques.....	17
4.4.3. Une clarification de la situation des organisations fournissant des services sociaux est demandée	17
4.4.4. Services non économiques: rejet massif de l'idée de nouvelles compétences communautaires, mais appel à la protection de ces services en tant que partie intégrante du modèle social européen	18

4.5.	Un ensemble commun d'obligations	18
4.5.1.	Des vues divergentes sur l'utilité d'un ensemble commun d'obligations de service public.....	18
4.5.2.	Quelques suggestions concernant l'étendue des obligations de service public	19
4.5.3.	L'extension des exigences à d'autres services suscite le scepticisme.....	20
4.5.4.	Pas de réglementation détaillée au niveau communautaire.....	20
4.5.5.	Un appel à l'évaluation de la mise en œuvre et de l'impact sur la cohésion.....	21
4.6.	Obligations sectorielles	22
4.6.1.	En règle générale, il n'est pas nécessaire d'ajouter des obligations sectorielles, mais certaines propositions sont avancées.....	22
4.6.2.	L'idée d'une initiative communautaire sur le pluralisme des médias suscite peu d'enthousiasme à ce stade.....	23
4.7.	Définition des obligations et choix de l'organisation	24
4.7.1.	Quelques préoccupations, notamment en ce qui concerne les marchés publics et les aides d'État	24
4.7.2.	Des exemples d'obstacles au marché intérieur créés au niveau national	26
4.7.3.	L'idée d'une nouvelle harmonisation des obligations de service public ne trouve pas d'écho favorable	26
4.7.4.	Un vif intérêt pour un échange souple des bonnes pratiques en matière d'organisation des services	26
4.8.	Financement	27
4.8.1.	Une demande générale de clarification des règles de financement.....	27
4.8.2.	Un appel en faveur de la liberté des États membres de déterminer le mode de financement	28
4.8.3.	Des points de vue différents sur l'écrémage.....	29
4.9.	Évaluation	30
4.9.1.	Des points de vue divergents sur le champ d'évaluation au niveau communautaire .	30
4.9.2.	Des points de vue divergents sur les procédures et les dispositions institutionnelles	30
4.9.3.	L'évaluation doit être pluridimensionnelle.....	31
4.9.4.	Autres commentaires.....	31
4.10.	La dimension internationale.....	32
4.10.1.	Un appel à la cohérence et à davantage de transparence	32
4.10.2.	La fourniture des services publics de base est un aspect primordial de la politique de développement et de coopération.....	33

Annexe 1: Tableau récapitulatif des questions posées aux fins du débat.....	36
Annexe 2: Liste des répondants	39

1. INTRODUCTION

Le 21 mai 2003, la Commission a adopté le Livre vert sur les services d'intérêt général¹. En publiant ce Livre vert, la Commission a voulu susciter un débat sur les moyens de favoriser la fourniture de services publics de qualité dans l'Union européenne. Le Livre vert a donc lancé une vaste consultation publique sur le rôle général de l'Union dans la définition des objectifs d'intérêt général poursuivis par ces services et sur la manière dont ces derniers sont organisés, financés et évalués. Ce faisant, la Commission était, pour la première fois, à l'initiative d'une évaluation entièrement ouverte de son action relative aux services d'intérêt général.

Conformément aux principes généraux et aux normes applicables à la consultation des parties intéressées², le présent rapport décrit la procédure de consultation et analyse les 281 contributions reçues dans ce cadre.

L'objectif du présent rapport est de rendre compte du large éventail et de la diversité des idées, avis et suggestions formulés dans les contributions reçues. Sans prétendre à l'exhaustivité, le rapport s'efforce d'identifier, aussi objectivement que possible, les tendances, points de vue et préoccupations majeurs qui ressortent de ces contributions. Dans un souci de totale transparence, le rapport s'accompagne de la publication sur Internet du texte intégral des contributions. Cela permet aux parties intéressées d'examiner dans le détail les réponses à la consultation³. Tout commentaire spécifique sera également pris en compte dans les initiatives de la Commission qui feront suite au processus du Livre vert.

Le plan du présent rapport est le suivant: L'introduction (Chapitre 1) est suivie d'une brève description de la procédure de consultation (Chapitre 2). Le troisième chapitre présente quelques observations générales sur les contributions reçues. Le quatrième chapitre fait la synthèse des avis émis dans les commentaires; il est articulé autour des thèmes abordés au moyen du questionnaire proposé dans le Livre vert. Le questionnaire est annexé au présent rapport. Une autre annexe dresse la liste alphabétique de tous les participants à la consultation publique.

Le présent document se fonde sur une analyse préliminaire des contributions, réalisée par un réseau de correspondants dans tous les services et Directions générales concernés de la Commission.

Le présent document a pour finalité de rendre compte de la consultation publique. Il n'a pas pour objet de tirer des conclusions politiques du processus de consultation en soi. Ces conclusions seront exposées dans la suite donnée au processus du Livre vert, que la Commission présentera conformément à la demande formulée par le

¹ COM (2003) 270 du 21.5.2003

² Communication de la Commission: Vers une culture renforcée de consultation et de dialogue - Principes généraux et normes minimales applicables aux consultations engagées par la Commission avec les parties intéressées, COM (2002) 704 du 11.12.2002

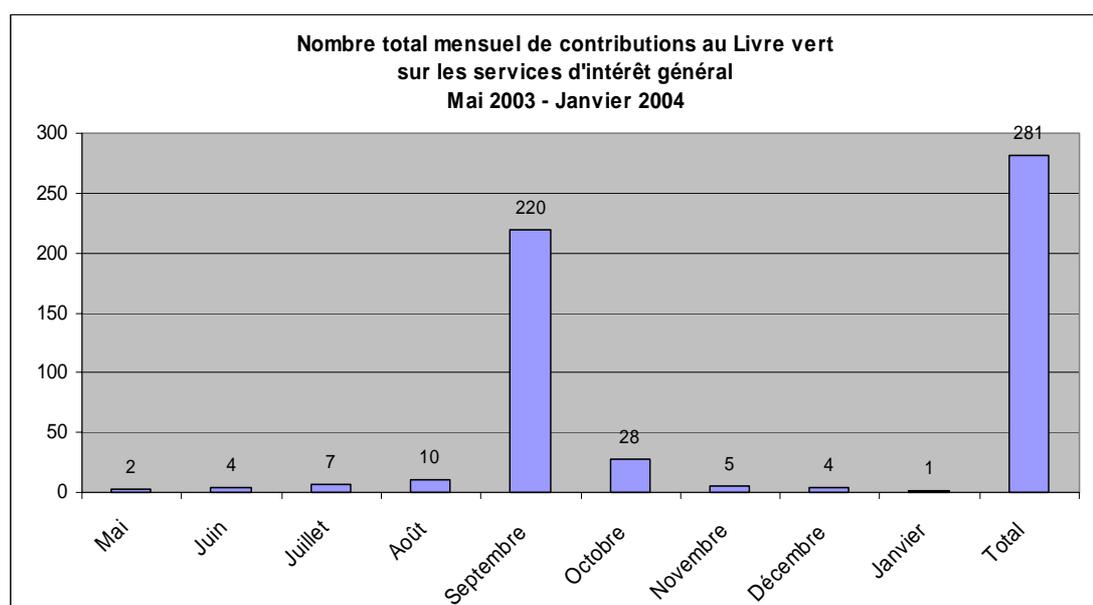
³ http://europa.eu.int/comm/secretariat_general/services_general_interest/comments/public_fr.htm

Parlement européen⁴, processus pour lequel le présent rapport constitue un document de référence.

2. PROCEDURE DE CONSULTATION

Afin de structurer le débat, le Livre vert du 21 mai 2003 a soumis trente questions à la consultation publique⁵ et a invité toutes les parties intéressées à renvoyer leurs commentaires avant le 15 septembre 2003. Ainsi, la durée de consultation officielle était pratiquement de quatre mois, soit nettement plus que la durée minimale de huit semaines que la Commission a fixée comme norme minimale pour ce type de consultation⁶.

Néanmoins, vu la complexité des questions abordées par le Livre vert, la Commission a reçu un certain nombre de demandes de report du délai de remise des contributions. La Commission a décidé de ne pas prolonger officiellement la durée de la consultation, elle a toutefois informé les parties intéressées qu'elle prendrait également en considération, dans toute la mesure du possible, les commentaires reçus après l'expiration du délai. En pratique, la majorité des commentaires ont été envoyés vers la fin de la période de consultation, voire après le délai officiel. Le présent rapport tient compte de tous les commentaires reçus jusqu'à la fin du mois de janvier 2004.



Afin de faciliter la consultation, le Livre vert est disponible, dans les onze langues officielles, sur un site Internet créé spécialement pour l'occasion⁷, accompagné d'un certain nombre de documents de référence.

⁴ Résolution du Parlement européen sur le Livre vert sur les services d'intérêt général, 14.01.2004 (P5-A-PROV (2004) 0018)

⁵ Voir Annexe 1

⁶ Voir COM (2002) 704, 11.12.2002

⁷ http://europa.eu.int/comm/secretariat_general/services_general_interest/index_fr.htm

Les commentaires pouvaient être adressés dans toutes les langues communautaires, par courrier ou par e-mail, dans une boîte à lettres spécialement ouverte à cet effet. Les répondants étaient priés de mentionner, le cas échéant, le numéro des questions auxquelles ils se référaient dans leur réponse.

Pour informer les parties intéressées, la Commission a publié les contributions sur le site Web du Livre vert, sous réserve que les expéditeurs concernés donnent explicitement leur accord⁸. En pratique, la quasi-totalité d'entre eux ont accepté que leur réponse soit publiée sur le site de la Commission. Seuls huit répondants ont refusé, la majorité d'entre eux se sont opposés formellement à cette publication, d'autres n'ont pas répondu aux demandes réitérées de la Commission. En outre, un contributeur a demandé formellement que son identité ne soit pas dévoilée. Cette contribution a été mise sur le site à titre de commentaire anonyme.

Parallèlement à la consultation publique, le Conseil a eu des échanges de vues sur le Livre vert dans le cadre de différents groupes de travail. Le Parlement européen⁹, le Comité économique et social européen¹⁰ et le Comité des régions¹¹ ont également procédé à l'examen du Livre vert et ont donné leur point de vue.

Par ailleurs, la commission économique et monétaire du Parlement européen a organisé le 11 juin 2003 une conférence publique intitulée "Une approche positive pour l'avenir des services d'intérêt général en Europe"¹². Enfin, les gouvernements belge et français ont organisé un séminaire à Paris, le 21 novembre 2003, réunissant des experts des États membres actuels et nouveaux et traitant des expériences acquises dans chaque pays en matière de services d'intérêt général.

La Commission s'est intéressée activement aux travaux de ces différents forums. En outre, elle a assisté à de nombreuses réunions bilatérales et multilatérales avec les parties intéressées sur les questions abordées dans le Livre vert.

Si tout ce travail et toutes les informations reçues sont pris en considération dans la préparation du suivi, le présent rapport s'attache uniquement à l'analyse des contributions écrites reçues en réponse à la consultation publique lancée à propos du Livre vert.

3. QUELQUES OBSERVATIONS GENERALES SUR LES COMMENTAIRES REÇUS

3.1. La diversité des réponses témoigne d'un large éventail d'intérêts et de points de vue

Au total, 281 contributions ont été reçues en réponse au Livre vert. Elles représentent un large éventail d'organisations et de points de vue et traduisent la diversité des structures, des traditions et des intérêts qui caractérisent les services d'intérêt général dans l'Union européenne. Cependant, si le Livre vert aborde un grand nombre de

⁸ Voir note de bas de page 3

⁹ Voir note de bas de page 4

¹⁰ Avis du CESE sur le "Livre vert sur les services d'intérêt général", CESE 1607/2003, 11.12.2003

¹¹ Avis du Comité des régions du 20 novembre 2003 sur le "Livre vert sur les services d'intérêt général", CdR 149/2003 final

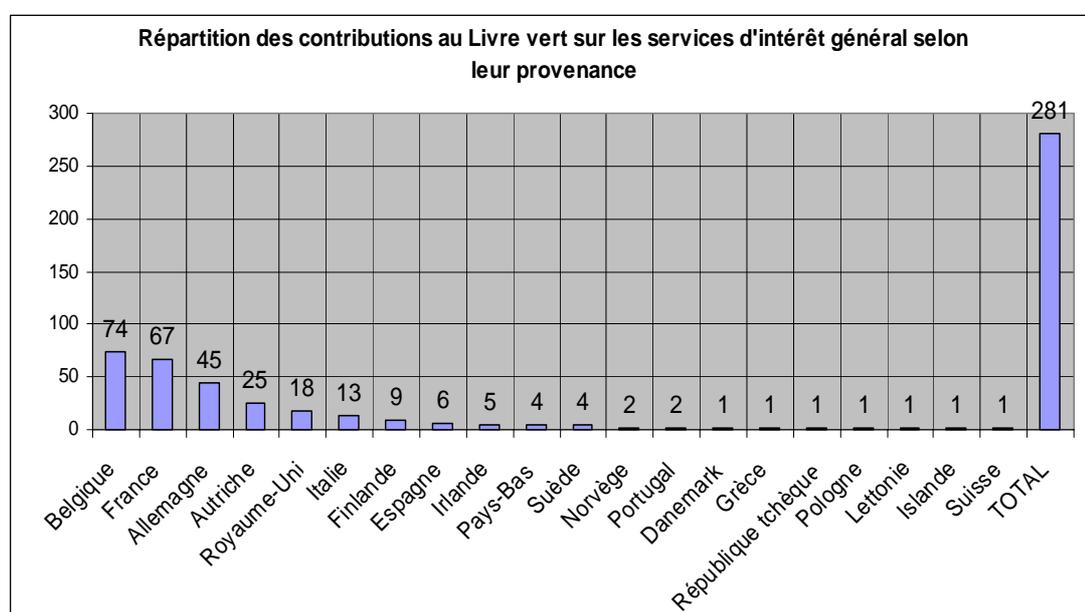
¹² <http://www.europarl.eu.int/hearings/20030611/econ/default.htm>

questions, les contributions ne répondent pas toutes à chacune des questions qui sont soulevées.

3.1.1. Des contributions venant de toute l'Europe, mais surtout de Belgique, de France, d'Allemagne et d'Autriche

La Commission a reçu des réponses d'organisations originaires de tous les États membres actuels, à l'exception du Luxembourg. Des organisations de trois nouveaux États membres, à savoir la Pologne, la Lettonie et la République tchèque, ont également contribué au débat. En outre, des organisations de Suisse, de Norvège et d'Islande ont aussi adressé des contributions. On pourra regretter la faible participation des organisations des nouveaux États membres. Toutefois, on ne saurait l'interpréter comme un manque d'intérêt pour le sujet dans ces pays.

La répartition des commentaires reçus selon leur provenance est la suivante¹³:



On notera la forte représentation d'organisations belges, françaises, allemandes et autrichiennes, ce qui témoigne de l'intérêt considérable porté à ce sujet dans ces pays. De nombreuses organisations européennes ont leur siège en Belgique, ce qui peut expliquer le grand nombre de contributions en provenance de ce pays.

3.1.2. Des contributions venant d'un large éventail de répondants

Des organisations très diverses ont répondu à la consultation publique:

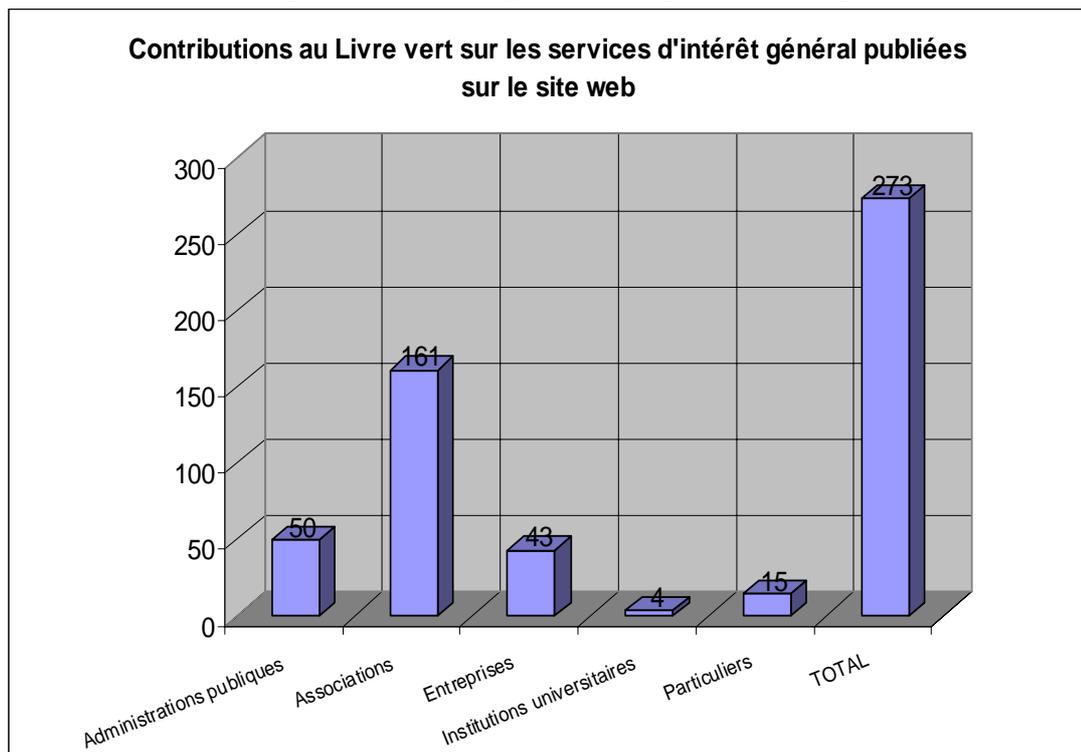
- des administrations centrales,
- un parlement national,
- des collectivités locales et régionales et leurs associations,
- des prestataires de services locaux,

¹³ Siège ou domiciliation principale du contributeur. De nombreuses organisations européennes ont leur siège en Belgique, ce qui peut expliquer le grand nombre de contributions en provenance de ce pays. Cependant, il est parfois difficile d'établir une distinction entre des organisations européennes et celles dont le rayon d'action est plus limité

- des prestataires de services sanitaires et sociaux et des organisations à caractère social,
- des prestataires d'industries de réseau (transports, services postaux, télécommunications, électricité, gaz),
- un prestataire de services financiers,
- des entreprises et des organisations du secteur des médias,
- des syndicats et des fédérations syndicales,
- des associations et organismes de défense des usagers et des consommateurs,
- des églises,
- des fédérations professionnelles,
- des partis politiques,
- des organisations universitaires.

Des particuliers ont également adressé des observations, l'un d'eux a même soumis sa récente thèse de doctorat à titre de contribution.

De nombreuses contributions sont très fournies et certaines sont accompagnées de documents de référence. Le champ et la profondeur d'analyse des contributions reçues permettent à la Commission d'estimer que les réponses couvrent parfaitement les différents aspects et arguments pertinents pour le débat.



3.2. Le Livre vert est généralement bien accueilli, en dépit du scepticisme de certains

Le débat public lancé par le Livre vert a globalement reçu un accueil favorable. Les problèmes soulevés et les questions posées sont jugés pertinents. La mise en doute de la volonté de la Commission de lancer un débat ouvert, ou la formulation de critiques vis-à-vis des questions posées, demeurent exceptionnelles. Certains commentaires affirment que la présentation par le Livre vert des résultats de la libéralisation des industries de réseau est trop positive et qu'elle ne témoigne pas suffisamment des problèmes posés par l'ouverture des marchés. Quelques commentaires reprochent au Livre vert d'être trop axé sur le marché intérieur et sur la concurrence.

Les répondants approuvent largement l'inclusion des services d'intérêt général à caractère économique et non économique. Toutefois, ils observent que le document vise en priorité les grandes industries de réseau. En outre, ils insistent sur les différences entre les services économiques et non économiques, ainsi qu'entre les services sociaux et les services sanitaires d'une part, et les industries de réseau de l'autre. Les répondants soulignent que toutes les politiques communautaires doivent dûment prendre en compte ces différences. Une organisation note avec satisfaction l'absence du secteur privé des assurances dans le Livre vert..

4. PRINCIPAUX RESULTATS DE LA CONSULTATION PUBLIQUE

4.1. Consensus sur l'importance des services d'intérêt général, sous des angles de vue différents toutefois

De nombreux contributeurs commencent en affirmant le rôle des services d'intérêt général en général, ou celui des services spécifiques qui intéressent certains en particulier. Les contributions s'accordent à dire que les services d'intérêt général revêtent une importance primordiale pour les citoyens et les entreprises d'Europe, et que des services d'intérêt général qui fonctionnent bien sont vitaux pour les sociétés et les économies européennes. Certaines contributions soulignent également l'importance de ces services pour la démocratie. On note également un large consensus sur l'idée que les services d'intérêt général doivent être assurés de façon à servir au mieux l'intérêt des utilisateurs.

Toutefois, si certains commentaires plaident en faveur d'une plus grande protection des services d'intérêt général contre les mécanismes du marché et en faveur de la reconnaissance de leur rôle à part, d'autres soulignent l'impact positif que l'ouverture des marchés peut avoir sur la fourniture de ces services. Certains soulignent que ces services doivent être traités comme une exception aux principes du marché.

Tableau 1: Importance des services d'intérêt général

- **Il existe un large consensus sur l'importance primordiale des services d'intérêt général pour les sociétés européennes. De même, il est généralement admis que ces services doivent être assurés de manière à servir en premier l'intérêt des utilisateurs.**
- **Il n'y a pas d'accord sur la relation entre les services d'intérêt général et les principes du marché.**

4.2. Rôle de l'Union dans le domaine des services d'intérêt général

4.2.1. Certains commentaires préconisent d'inclure un nouvel objectif dans le traité, mais pas de compétences supplémentaires

L'idée de modifier le traité ne fait pas consensus. Certains répondants préconisent d'intégrer les services d'intérêt général dans les objectifs du traité afin de clarifier leur rôle. D'autres se félicitent aussi de la modification de l'article 16 du traité CE dans l'article III 6 du texte de la Convention. Certains suggèrent que les articles 16 ou 86 soient modifiés de façon à permettre à un plus grand nombre de services d'intérêt

général de déroger à l'application des règles de la concurrence et du marché intérieur. Il est également proposé d'introduire une base juridique dans le traité, pour permettre à l'Union européenne de légiférer dans le domaine des services non économiques. Un répondant propose également d'étendre l'article 86(3) aux recommandations.

À l'inverse, un certain nombre de commentaires estiment que le cadre institutionnel actuel convient parfaitement, s'il est correctement appliqué, et qu'il est inutile de modifier le traité. Ils considèrent que la reconnaissance des services d'intérêt général visée aux articles 16 et 86 est suffisante et qu'elle donne des résultats satisfaisants. Certaines réponses soulignent que l'idée d'une "économie sociale de marché" est d'ores et déjà mentionnée à titre d'objectif à l'article I-3 de l'avant-projet de traité constitutionnel de la Convention et que l'insertion d'un nouvel objectif sur les services d'intérêt général serait superflue. On note également que la dernière phrase de l'article III-6 du texte de la Convention, qui prévoit une base juridique pour la législation sur les services d'intérêt économique général, devrait être supprimée. Cette disposition est jugée superflue et incompatible avec le principe de subsidiarité.

En dépit de toutes ces différences, les contributions souscrivent largement à l'idée qu'il est inutile de conférer des compétences supplémentaires à l'Union en matière de services d'intérêt général. Un certain nombre de commentaires suggérant de modifier le traité soulignent que ces modifications ne doivent pas déboucher sur une extension des compétences de la Communauté. On souligne également que les amendements doivent renforcer la subsidiarité et la liberté laissée aux États membres pour définir, organiser et financer les services d'intérêt général à l'échelon national, régional ou local. Pour autant, certaines contributions ne sont pas opposées à l'idée d'attribuer de nouvelles compétences juridiques à la Communauté dans le domaine des services d'intérêt général, elles y seraient même favorables.

4.2.2. On observe un intérêt pour une clarification des règles communautaires

Les contributions ne donnent pas à penser qu'il y a confusion entre les prérogatives des États membres et celles de la Communauté; on constate toutefois un intérêt pour une clarification de l'application des règles communautaires aux services d'intérêt général en général, y compris l'application de la notion "d'effet sur le commerce intracommunautaire" et la distinction entre services économiques et non économiques. Il est suggéré que cette notion soit clarifiée par le biais d'une directive-cadre ou d'une communication. D'autres contributeurs ne voient pas la nécessité d'une clarification et craignent que celle-ci ne soit contreproductive.

Par ailleurs, diverses catégories de répondants préconisent vivement de clarifier l'application des règles de la concurrence, notamment celles relatives aux aides d'État, à la fourniture des services d'intérêt général. Ce thème est abordé au point 4.8 ci-après.

4.2.3. Il est inutile d'étendre la législation sectorielle en général, mais certains cas posent question

De nombreuses contributions estiment qu'il est inutile de créer une réglementation spécifique pour les secteurs autres que celui des grandes industries de réseau. Ainsi, il est explicitement précisé qu'il n'y a pas lieu de fixer de cadre communautaire pour les services sociaux, la protection sociale et les services de télévision et de radiodiffusion publique. Qui plus est, la spécificité de certains secteurs comme celui

de la santé doit être reconnue et prise en compte dans le cadre d'un débat plus large sur les services d'intérêt général.

Aucun consensus ne se dégage concernant l'eau, la gestion des déchets et les transports publics locaux. Si certains contributeurs préconisent de créer un cadre réglementaire spécifique pour ces services, d'autres, qui représentent notamment le niveau local, réfutent explicitement l'idée d'établir un cadre réglementaire communautaire ou préconisent que ces services dérogent à l'application des règles relatives au marché intérieur et à la concurrence.

Les services de santé, l'assistance sociale, l'éducation, la banque et l'assurance, de même que le commerce électronique, sont également évoqués. L'un des contributeurs du secteur des services financiers explique que les services financiers "post-marché" devraient être réglementés au même titre que les services d'intérêt général au niveau communautaire.

4.2.4. *Il n'est nul besoin pour l'instant d'une autorité réglementaire européenne*

En ce qui concerne le cadre institutionnel, les contributions sont unanimes à reconnaître qu'il serait inopportun de mettre en place à ce stade des autorités réglementaires européennes. Les répondants soulignent que les services doivent être réglementés aussi près que possible des marchés et qu'une autorité européenne ne pourrait pas tenir suffisamment compte des spécificités de chaque État membre. Ils soulignent également que la mise en place d'autorités réglementaires européennes irait à l'encontre des développements récents intervenus dans le droit communautaire, notamment l'adoption du paquet sur les communications électroniques et la modernisation de l'application des règles relatives à la concurrence. Quelques rares commentaires suggèrent que la création d'un organisme de réglementation européen serait envisageable dans des domaines comme les services financiers ou l'énergie. D'autres suggèrent de créer des observatoires européens dans des domaines comme l'évaluation des services d'intérêt général. Il est dit également que cette question mérite une analyse plus approfondie.

Une grande majorité de contributions s'accordent à penser que la création et le développement de réseaux européens d'organismes de réglementation constituent le mode de coopération le plus approprié s'agissant des industries de réseau. Certains commentaires estiment qu'il convient de renforcer la coopération entre les réseaux existants et de doter la Commission d'un rôle de coordination plus grand. Il est également proposé que le Conseil surveille régulièrement la situation dans les différents secteurs.

Les réponses mentionnent par ailleurs la nécessité de renforcer les critères de transparence et d'harmoniser les obligations en matière d'informations, qui incombent aux entreprises soumises à réglementation.

Les répondants insistent également sur l'importance de respecter le principe de subsidiarité et la nécessité de maintenir la distinction entre les grandes industries de réseau et les services locaux, quel que soit le cadre réglementaire. La réglementation doit faire appel à toutes les parties intéressées et se fonder sur des décisions démocratiques.

Par ailleurs, certaines réponses indiquent que le principe fixé dans le domaine des communications électroniques, en vertu duquel une réglementation *a priori* est nécessaire uniquement lorsque les voies de recours du droit de la concurrence ne sont pas suffisantes, doit être étendu à d'autres services.

Tableau 2: Rôle de l'Union européenne

- **Si les vues divergent sur la nécessité de modifier le traité, il existe un large consensus sur l'idée que la Communauté ne doit pas être dotée de nouvelles compétences en ce qui concerne les services d'intérêt général.**
- **Il semble que les prérogatives de la Communauté et celles des États membres soient clairement établies. Toutefois, des répondants suggèrent de clarifier les règles communautaires dans certains domaines.**
- **Les répondants sont largement d'accord sur l'idée que les réglementations sectorielles ne doivent pas être étendues à tous les services. Toutefois, les avis divergent pour certains services (eau, déchets, transports publics locaux) sur la question de savoir si un cadre réglementaire spécifique est ou non souhaitable au niveau communautaire. Certains commentaires soulignent la nécessité de tenir compte des spécificités de secteurs comme la santé.**
- **L'idée qu'il est inutile, pour l'instant, d'instituer des autorités réglementaires européenne, recueille un large consensus. Il semble que l'existence de réseaux de régulateurs nationaux, coordonnés au niveau européen, soit la solution privilégiée.**

4.3. Législation sectorielle et cadre juridique général

4.3.1. La nécessité d'un instrument-cadre demeure controversée

Les points de vue exprimés au cours du débat n'ont pas convergé et demeurent partagés sur la nécessité d'un cadre juridique global pour les services d'intérêt général. Les répondants défendent avec vigueur leurs points de vue, qu'ils soient pour ou contre.

4.3.1.1 Les partisans

De nombreux commentaires sont favorables à l'introduction d'un cadre juridique général. Certains contributeurs soutenant la mise en place d'un instrument-cadre voient celui-ci comme un outil permettant de favoriser la cohérence et de clarifier et consolider les règles applicables aux services d'intérêt général, ainsi que les prérogatives respectives de la Communauté et des États membres. Certains suggèrent que cet instrument aborde des questions telles que la définition des principes généraux relatifs à la fourniture de services d'intérêt général (accès, service universel, transparence, accessibilité des tarifs, non-discrimination, continuité, etc.), leur financement, leur organisation et leur réglementation, leur évaluation et, enfin, le rôle des États membres, y compris des administrations régionales et locales, et de la Communauté. Il est également préconisé que cet instrument comporte des dispositions sur le calcul des coûts ainsi que des règles relatives à l'octroi de droits spéciaux ou exclusifs pour la fourniture d'un service d'intérêt général. Cet instrument

apporterait une valeur ajoutée en améliorant la cohérence et la sécurité juridique et en renforçant le principe de subsidiarité. De même, la valeur politique et symbolique d'un tel instrument est soulignée en tant qu'élément clé du modèle social européen. Enfin, les répondants précisent qu'un instrument-cadre permettrait à l'Union européenne de jouer un rôle dynamique dans le domaine des services d'intérêt général.

Nombreux sont les répondants qui attendent d'un tel instrument non seulement qu'il clarifie et renforce les principes actuels, mais aussi qu'il restreigne l'application des règles de la concurrence et du marché intérieur aux services d'intérêt général, induisant ainsi un équilibre différent entre les principes du marché et ceux du service public. Certains proposent qu'une directive-cadre fixe des dérogations à la législation sur le marché intérieur et sur la concurrence.

D'aucuns suggèrent qu'un instrument-cadre couvre exclusivement uniquement les services d'intérêt économique général, tandis que d'autres sont d'avis de couvrir tous les services d'intérêt général. D'autres encore proposent qu'une directive-cadre s'applique seulement aux services qui ne sont pas soumis à une réglementation spécifique au niveau communautaire.

S'agissant de l'instrument le plus approprié, la plupart des partisans d'un instrument-cadre seraient favorables à un instrument juridiquement contraignant, notamment à une directive. Toutefois, d'autres suggèrent de recourir à des instruments non contraignants ("*soft law*"), par exemple à une communication ou une recommandation de la Commission. D'autres proposent également que des instruments différents, contraignants et non contraignants, soient utilisés en fonction du problème à régler. Enfin, une organisation suggère de commencer par mettre en place un cadre non contraignant, puis de proposer plus tard une législation.

Certains commentaires proposent que cet instrument-cadre ait pour base juridique l'article III-6 du projet de traité constitutionnel de la Convention.

Un certain nombre de commentaires soulignent l'idée qu'une directive-cadre ne doit pas entraîner une extension des compétences au niveau communautaire. Un contributeur précise qu'il est largement en faveur d'un instrument-cadre, à condition que les droits des consommateurs soient protégés.

Aucune contribution ne suggère qu'un cadre général pourrait se substituer à une réglementation sectorielle existante, mais certaines précisent qu'une directive-cadre ne saurait affecter la réglementation sectorielle en vigueur. Une organisation, globalement favorable à un instrument-cadre, déclare qu'après l'arrêt de la Cour de justice dans l'affaire *Altmark*, la nécessité d'un instrument-cadre ne revêt plus un caractère urgent.

4.3.1.2. Les adversaires

De nombreux commentateurs sont opposés à l'introduction d'un cadre général sur la base d'un instrument législatif. Ils exposent que la législation actuelle, qui prend appui sur une approche sectorielle, a fait la preuve de son efficacité et qu'un cadre général est inutile. Les articles 16 et 86(2) du traité sont suffisants. La diversité des caractéristiques des services concernés ne permettrait que des dispositions à caractère général, qu'il faudrait compléter par des règles sectorielles. Une directive-cadre serait

trop abstraite et trop philosophique. Les interactions entre un instrument-cadre et la réglementation sectorielle actuelle seraient imprécises et pourraient entraîner encore plus d'insécurité juridique. Le cadre réglementaire serait encore plus complexe et perdrait en transparence. En outre, une directive-cadre pourrait entraîner des charges et des coûts supplémentaires. Certains répondants soulignent que les différents secteurs en sont à des degrés de libéralisation variables, ce qui compliquera la définition d'un cadre général. Qui plus est, il y a risque de conflit entre l'élaboration d'une directive-cadre et les calendriers législatifs sectoriels. D'aucuns redoutent qu'une directive-cadre soit synonyme de recul dans les secteurs les plus libéralisés. Les compromis politiques conclus sur les règlements sectoriels pourraient être menacés. Un répondant fait observer qu'il n'existe pas de base juridique pour une directive-cadre. Enfin, certains estiment qu'une telle directive n'entrerait pas dans le cadre de la stratégie de Lisbonne.

Des commentateurs suggèrent que la radiodiffusion soit exclue d'une directive-cadre. Pour le secteur des communications électroniques, d'aucuns soulignent qu'une telle directive porterait atteinte à la flexibilité qu'autorise la réglementation sectorielle actuelle, laquelle est garante d'une évolution vers l'application pleine et entière du droit général de la concurrence. Certains expliquent également que le cadre institutionnel des communications électroniques est exhaustif et ne laisse donc aucune marge de manœuvre pour appliquer une directive-cadre. Les commentaires des professionnels du secteur émettent également des doutes sur la compatibilité des considérations générales du Livre vert relatives au service universel, à la qualité de service et à l'évaluation avec l'évolution dans ce secteur

Une clarification est jugée nécessaire en ce qui concerne la santé et les services sociaux, qui pourrait prendre la forme d'une communication. Un contributeur propose d'élaborer une directive spécifique à l'assurance complémentaire santé.

4.3.2. *Quelques incohérences et des vues divergentes sur l'impact de la réglementation actuelle*

S'agissant de la réglementation sectorielle existante, de nombreux répondants soulignent qu'ils n'ont pas observé d'incohérences. Ils expliquent que les différences entre les règles applicables à chaque secteur sont le reflet de conditions différentes d'un secteur à l'autre. Nombreux sont les répondants qui font remarquer que l'ouverture des marchés en est à un stade différent selon l'État membre concerné et que l'application inégale du droit communautaire engendre des problèmes.

Concernant les transports, des répondants font remarquer que les différences de réglementation d'un secteur de transport à l'autre peuvent occasionner des difficultés. Ainsi, la libéralisation du transport routier entraîne des problèmes dans le secteur ferroviaire. Enfin, certains mentionnent que la législation applicable au transport maritime ne prend pas en compte la spécificité de certains contextes.

Il est également fait remarquer que les différents éléments de la législation communautaire sur la protection des données à caractère personnel ne sont pas pleinement cohérents.

D'autres signalent que tous les services ne relèvent pas des obligations de service universel et que les objectifs fixés aux différents services d'intérêt général ne sont pas identiques.

S'agissant de la directive 93/38/CEE, certains contributeurs indiquent que son impact sur les secteurs concernés (énergie, eau, transport) varie en raison des différences existant entre ces secteurs.

Des répondants font remarquer que, dans certains cas, une approche plus neutre sur le plan technologique aurait permis d'éviter les incohérences. Ainsi, la directive sur la vente à distance s'applique aux services à valeur ajoutée fournis par la téléphonie vocale et la directive sur le commerce électronique s'applique aux services à valeur ajoutée proposés sur Internet.

Un certain nombre de contributions insistent sur l'impact positif des mesures sectorielles actuelles de la Communauté. L'une d'elles explique que la réglementation sectorielle fonctionne bien, mais qu'elle engendre un sentiment d'insécurité juridique et de confusion. D'autres attirent l'attention sur la persistance de monopoles, la création d'oligopoles et les augmentations de tarifs, et indiquent que les mesures de libéralisation communautaires ont aussi des conséquences sociales et économiques négatives. Certains évoquent également la difficulté pour le consommateur de procéder à des comparaisons entre les différents services proposés en raison d'un manque de transparence. Enfin, le flou entourant le calcul du coût de prestation d'un service universel est souligné.

Tableau 3: Réglementation sectorielle et cadre juridique général

- **Les points de vue demeurent partagés sur la nécessité d'un cadre législatif général. Toutefois, un consensus se dégage sur le besoin permanent de réglementations sectorielles.**
- **De nombreuses contributions soulignent les avantages des politiques sectorielles actuelles. D'autres attirent l'attention sur le fait que la libéralisation a des conséquences sociales et économiques négatives.**

4.4. Distinction entre services économiques et services non économiques

4.4.1. Cette distinction et son caractère dynamique sont largement reconnus

En général, les répondants considèrent que la distinction opérée dans le droit communautaire entre services économiques et non économiques est importante et pertinente. Seuls une poignée d'entre eux soutiennent qu'elle est périmée ou superflue et qu'elle n'est plus opportune. Un certain nombre de commentaires soulignent que cette distinction manque de clarté et en appellent à une plus grande sécurité juridique. Il est également indiqué que certains secteurs fournissent des services à la fois économiques et non économiques. Quelques commentaires demandent que les États membres jouent un rôle dans la décision sur la nature des services. D'autres insistent également sur l'importance de la nature des activités en aval pour qualifier les activités en amont.

Il existe un large consensus sur le fait que la frontière entre les activités économiques et non économiques est dynamique et qu'elle évolue avec le temps. En conséquence, beaucoup estiment qu'il est impossible d'établir une liste définitive des activités qu'il convient de considérer comme non économiques. Toutefois, certains suggèrent qu'une liste d'exemples pourrait être utile pour clarifier cette distinction. Un certain

nombre de répondants préconisent d'établir une liste de critères abstraits, qui pourraient être utilisés pour définir si un service est de nature économique ou non économique. À cet effet, une communication constituerait un instrument adéquat. Une directive-cadre pourrait également contribuer à cette clarification. Enfin, d'autres répondants estiment que l'évolution de cette distinction devrait être du ressort de la Cour de justice.

Quelques réponses suggèrent d'établir une liste négative de tous les services qui ne relèvent pas des règles relatives à la concurrence et au marché intérieur. Cette liste inclurait des services tels que les transports publics locaux, l'approvisionnement en eau, le traitement des eaux usées, la gestion des déchets, les services sociaux, les services de santé, l'éducation, la culture et les services assurés par des organismes à but non lucratif. D'autres réponses, cependant, estiment que des services comme la gestion des eaux usées et la santé revêtent un caractère économique.

4.4.2. Pour une définition plus large des services non économiques

Un certain nombre de commentaires, émanant notamment du secteur social, d'administrations locales et régionales et de syndicats, expliquent que cette distinction fondée sur le marché entre services économiques et non économiques est trop ténue. Ils proposent d'appliquer des critères plus larges, tels que la poursuite d'objectifs sociaux et environnementaux, la participation de bénévoles, ou encore l'absence de but lucratif, pour définir si un service est ou non de nature économique. Certains commentaires estiment que les activités des organismes à but non lucratif ou qui réinvestissent tous les bénéfices générés dans des activités de service public devraient être considérées comme non économiques. D'autres, émanant d'administrations locales, suggèrent également que la plupart des services publics universels sont de nature non économique.

Toutefois, d'autres répondants, notamment de l'industrie, soulignent que la définition fonctionnelle actuelle, fondée sur la nature de l'activité, est opportune et qu'elle doit être maintenue. L'existence d'un marché potentiel pour une activité donnée est le seul critère à appliquer en l'espèce. Le statut de l'organisme ou de l'organisation n'est pas à prendre en compte.

4.4.3. Une clarification de la situation des organisations fournissant des services sociaux est demandée

Un certain nombre de répondants, dont de nombreux issus des services sociaux et de la santé, estiment qu'il serait utile de disposer d'une nouvelle clarification de la situation des associations à but non lucratif et des organismes réalisant des fonctions à vocation essentiellement sociale. Ils font référence à des instruments tant législatifs que non législatifs. Il faudrait que la spécificité du rôle des prestataires de services sociaux fasse l'objet d'une reconnaissance explicite. Il est également important de veiller à ce que la fourniture de services sociaux par des associations à but non lucratif demeure possible à l'avenir. Toutefois, d'autres répondants, émanant eux aussi du secteur social, insistent sur la nécessité de se concentrer sur la nature des services, non sur celle du prestataire.

Une association professionnelle s'oppose à toute nouvelle clarification du statut de ces organisations, en arguant du fait que ce statut importe peu au regard du droit communautaire et que seule la nature du service assuré est pertinente.

4.4.4. *Services non économiques: rejet massif de l'idée de nouvelles compétences communautaires, mais appel à la protection de ces services en tant que partie intégrante du modèle social européen*

On observe un large consensus parmi les répondants sur l'idée que la Communauté ne doit pas disposer de nouvelles compétences en matière de services non économiques. Conformément au principe de subsidiarité, ces services relèvent de la responsabilité des États membres. De nombreux commentaires expliquent que le rôle de la Communauté doit se borner à faciliter l'échange d'expériences et de bonnes pratiques et l'étalonnage des performances. La méthode ouverte de coordination constitue un instrument adéquat.

Cependant, certains commentaires demandent que la Communauté protège les services d'intérêt général de nature non économique en tant que partie intégrante du modèle social européen. Certains répondants proposent de fixer des normes de base communes au niveau communautaire. D'autres suggèrent que les services non économiques soient régis par une directive-cadre¹⁴. La nécessité de protéger les droits des consommateurs eu égard aux services non économiques également est soulignée.

Enfin, certains commentaires suggèrent que la Communauté tienne davantage compte des services non économiques dans l'élaboration de ses mesures relatives à la cohésion, à l'insertion sociale et à la santé, par exemple.

Tableau 4: Services d'intérêt général économiques et non économiques

- **De nombreux répondants estiment que la distinction est importante. Toutefois, un certain nombre préconisent d'appliquer d'autres critères allant au-delà de la distinction entre "économique" et "non économique" afin de garantir une plus grande sécurité juridique.**
- **Si l'on observe un certain intérêt pour une nouvelle clarification de la situation des organismes assurant des services sociaux dans le cadre du droit communautaire et pour la protection des services d'intérêt général à caractère non économique en tant que partie intégrante du modèle social européen, on note également un large consensus sur l'idée que la Communauté ne doit pas disposer de compétences nouvelles en ce qui concerne les services non économiques.**

4.5. Un ensemble commun d'obligations

4.5.1. *Des vues divergentes sur l'utilité d'un ensemble commun d'obligations de service public*

La diversité des points de vue quant à la nécessité d'un cadre communautaire général trouve également son reflet dans les réponses sur un ensemble commun d'obligations de service public. Un certain nombre de réponses contestent formellement la possibilité ou la nécessité de mettre en place un tel dispositif commun au niveau communautaire. Les obligations de service public doivent rendre compte de la

¹⁴ Voir point 4.2.1.1.ci-dessus

spécificité de chaque secteur et être définies sur une base sectorielle. Un ensemble commun d'obligations serait trop général et engendrerait des lourdeurs administratives inutiles. Les répondants expliquent qu'il n'existe aucun argument convaincant en faveur de cet ensemble commun d'obligations et que les concepts de service universel et d'accessibilité tarifaire, pour ne citer qu'eux, ne sont même pas adaptés à tous les secteurs des industries de réseau, comme les chemins de fer. Le paquet de réformes des communications électroniques est cité à titre d'exemple de réglementation sectorielle réussie. Certaines réponses estiment aussi qu'il existe des éléments communs, mais que ces derniers doivent trouver une formulation différente pour chaque secteur et que, s'agissant d'un concept commun, il est difficile d'aller au-delà d'affirmations très générales.

En revanche, un certain nombre d'autres réponses soutiennent que la définition d'un ensemble commun d'obligations est opportune et nécessaire. Nombre d'entre elles défendent l'extension de cet ensemble commun. Elles établissent généralement un lien avec leur soutien en faveur d'une directive-cadre qui pourrait promouvoir cet ensemble commun d'obligations. Un répondant s'attache à la notion de service universel et estime que c'est la plus pertinente du point de vue du consommateur. Certaines réponses suggèrent également que ce concept commun n'est possible que pour les grandes industries de réseau. L'un des répondants préconise de parler de "missions" de service public plutôt que "d'obligations" de service public, la première expression étant plus globale et plus positive.

4.5.2. *Quelques suggestions concernant l'étendue des obligations de service public*

Un certain nombre de répondants estiment qu'il est inutile d'ajouter de nouvelles obligations à celles déjà citées dans le Livre vert. L'argument invoqué est que ces nouvelles obligations auraient pour effet d'accroître le coût de fourniture du service et que l'importance des obligations de service public dans la réalisation des objectifs de cohésion est exagérée. La Communauté devrait autoriser un certain niveau de concurrence réglementaire entre les États membres. La priorité doit être donnée à une transposition et une application correctes des prescriptions actuelles.

D'autres réponses suggèrent des obligations supplémentaires. Le principe de l'adaptabilité des services d'intérêt général est cité en tant que caractéristique distincte dans plusieurs contributions. De même, les principes de développement durable et de protection de l'environnement sont mentionnés à plusieurs reprises. Parmi les autres obligations suggérées, il convient de citer l'accès, la transparence, le contrôle démocratique et l'évaluation, la cohésion sociale, la solidarité, la participation des consommateurs, la fourniture d'infrastructures, l'aménagement du territoire, la non-distorsion de concurrence, l'emploi, la participation des utilisateurs et des salariés, les aspects de la dimension hommes-femmes, la protection des données à caractère personnel et le respect de la vie privée, les options de paiement, les mécanismes de réparation et de réclamation, les mesures d'incitation à l'investissement et aux améliorations de qualité, la neutralité de la propriété, l'équité de la tarification, la rentabilité, la responsabilité, la sécurité et la sûreté, le pluralisme, l'interconnectivité, l'appel à la concurrence, la diversité et le choix, la couverture territoriale, l'éducation et la formation, et la subsidiarité. Le principe de l'amortissement des coûts (pour le secteur de l'eau) et le principe "pollueur-payeur" sont également cités.

4.5.3. *L'extension des exigences à d'autres services suscite le scepticisme*

Au stade actuel, de nombreux répondants n'estiment pas utile d'étendre à d'autres services d'intérêt général les exigences définies dans la réglementation sectorielle communautaire et précisées dans le Livre vert. À cet égard, certains répondants soulignent la spécificité de la radiodiffusion, de la santé et des services sociaux. Un certain nombre de réponses précisent que cette extension ne pourrait être envisagée qu'au cas par cas et après une évaluation minutieuse. Le recours à des lignes directrices non contraignantes et la méthode ouverte de coordination sont également envisagés.

Cependant, certains répondants sont favorables à l'extension de l'ensemble commun d'obligations à la totalité des services d'intérêt général, ou du moins à un certain nombre. Sont mentionnés en particulier les services bancaires et financiers, les services de l'eau et de l'assainissement, le nettoyage urbain, l'accès à Internet, le logement et les services sociaux. L'argument selon lequel les exigences devraient être étendues à tous les secteurs ayant été libéralisés est également avancé. Certaines réponses suggèrent aussi que les obligations de service public définies dans le Livre vert soient étendues à la distribution de médicaments et aux services d'urgence en général. Un contributeur propose d'inclure la fourniture d'informations géographiques. Enfin, il est également proposé que le service universel soit introduit dans le secteur ferroviaire.

À l'inverse, certains répondants estiment que ces exigences ne doivent pas être étendues au secteur de l'eau. S'agissant du gaz, on fait remarquer que la notion de service universel ne saurait être appliquée à ce secteur. Il est également souligné que la notion d'accessibilité des tarifs ne convient pas au secteur de l'énergie.

S'agissant des services de nature non économique, l'idée qui prévaut est que l'ensemble des obligations applicables aux industries de réseau ne doit pas l'être à ces services. Ces derniers doivent continuer à relever de la compétence des collectivités locales et régionales. Toutefois, certains répondants sont favorables à l'extension de ces obligations ou principes généraux à la totalité des services d'intérêt général de nature non économique, ou du moins à certains d'entre eux.

4.5.4. *Pas de réglementation détaillée au niveau communautaire*

Il est largement admis que la réglementation communautaire doit se borner à définir des principes et des objectifs et que les États membres doivent avoir toute compétence pour mettre en œuvre ces principes, conformément aux besoins et caractéristiques spécifiques qui prévalent à l'échelon national ou régional. Plusieurs répondants mettent en exergue la nécessité de respecter le principe de subsidiarité. Ils soulignent en particulier que l'organisation, le financement et le contrôle des services d'intérêt général doivent être du ressort des États membres. Un certain nombre estiment qu'une réglementation communautaire doit être mise en place uniquement pour les secteurs libéralisés à l'échelon communautaire. Toujours dans cet esprit, certaines réponses affirment que la réglementation communautaire doit se borner aux industries de réseau. Des répondants soulignent la responsabilité spécifique de la Communauté en matière de fonctionnement du marché intérieur et de libre concurrence. D'une façon générale, les répondants insistent sur le fait que la réglementation doit demeurer aussi proche que possible du citoyen. Toutefois, il est

également admis que la nécessité de réglementer au niveau communautaire peut gagner du terrain avec l'achèvement du marché intérieur.

Certains répondants sont en faveur d'un développement de la réglementation communautaire. La Communauté devrait faciliter l'harmonisation des obligations du service public dans l'Union. Il devrait être de son ressort de veiller à la cohésion sociale et territoriale. La Communauté devrait également renforcer les garanties fixées à l'échelon national eu égard aux services d'intérêt général. Un autre argument avancé est que tous les aspects relatifs à la dignité humaine doivent être réglementés au niveau communautaire.

Plusieurs répondants en appellent à une clarification des rôles respectifs de la Communauté et des États membres.

4.5.5. Un appel à l'évaluation de la mise en œuvre et de l'impact sur la cohésion

Les répondants ne sont pas unanimes sur la mise en œuvre effective des obligations de service public définies dans le droit communautaire et sur leur impact sur la cohésion sociale et territoriale. Un certain nombre d'entre eux estiment que ces obligations n'ont pas encore été effectivement mises en application et que les objectifs de cohésion ne sont pas encore atteints. Plus précisément, on note des critiques sur l'idée que les obligations actuelles seraient trop centrées sur l'introduction de la concurrence et n'ont pas amélioré l'accès aux services. D'autres répondants revendiquent une mise en œuvre adéquate des obligations et la réalisation des objectifs de cohésion. Cependant, un nombre important de répondants considèrent qu'il est encore trop tôt pour se forger une opinion et qu'une évaluation plus précise de la mise en œuvre des obligations de service public et de leur application est nécessaire. Certains émettent l'idée que la réglementation communautaire exerce un impact inégal et que les résultats actuels varient d'un État membre à l'autre.

Plusieurs contributions mentionnent des problèmes spécifiques. On fait observer que les obligations actuelles n'apportent pas de réponses aux problèmes liés à des pratiques tarifaires obscures et à la concentration et la faillite de certains fournisseurs de télécommunications. Certaines réponses indiquent que des problèmes d'augmentation de tarifs et de sécurité d'approvisionnement se posent dans les secteurs du gaz et de l'électricité. La libéralisation du marché de l'énergie aurait eu un impact négatif sur l'emploi, les réseaux de distribution d'électricité, le développement des énergies renouvelables, les mesures d'économies d'énergie et enfin, sur une politique énergétique communautaire cohérente. Certaines réponses évoquent également la fermeture de bureaux de poste. D'autres déplorent que chaque fois que le droit communautaire définit seulement des normes minimales ou que les États membres disposent d'une large marge de manœuvre pour s'acquitter de leurs obligations, la mise en œuvre du droit provoque des distorsions de concurrence et un nivellement par le bas, qui font que les opérateurs soumis à des normes exigeantes sur leur marché national subissent un handicap concurrentiel. S'agissant du service universel, des répondants maintiennent que les dispositions communautaires actuelles ne prévoient pas suffisamment de mesures financières pour inciter les prestataires à assurer un tel service. Certaines critiques s'élèvent sur le fait que la notion d'accessibilité des tarifs ne soit pas prescrite au niveau communautaire et que celle-ci soit réduite à une simple orientation des tarifs sur le prix de revient sans prendre en compte d'autres paramètres (sociaux). Certains répondants estiment que

les dispositions communautaires relatives à la sécurité du transport maritime ne sont pas correctement appliquées. Est également mentionnée l'incohérence de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel dans les différents instruments du droit communautaire. Enfin, l'importance de prendre en compte les besoins spécifiques des régions ultrapériphériques est mise en lumière.

Tableau 5: Un ensemble commun d'obligations

- **Les points de vue sont partagés sur la nécessité et la possibilité de définir un ensemble commun d'obligations au niveau communautaire. Si certains répondants soulignent la nécessité de mettre en place des obligations de service public secteur par secteur, d'autres estiment qu'un concept commun est opportun et nécessaire.**
- **Il existe un large consensus, semble-t-il, sur l'idée que la réglementation communautaire doit fixer des principes et des objectifs, tandis que les États membres doivent mettre en œuvre et spécifier les règles conformément aux conditions et besoins spécifiques qui prévalent à l'échelon national et local.**
- **Aucun accord ne se dégage sur la mise en œuvre effective des obligations visées par la législation communautaire ni sur l'impact de ces obligations sur la cohésion sociale et territoriale. Certains répondants suggèrent qu'il est encore trop tôt pour se forger une opinion et qu'une évaluation plus détaillée s'impose.**
- **Les points de vue divergent quant à la nécessité d'introduire de nouvelles obligations au niveau communautaire et d'étendre les exigences actuelles à d'autres services d'intérêt général.**

4.6. Obligations sectorielles

4.6.1. En règle générale, il n'est pas nécessaire d'ajouter des obligations sectorielles, mais certaines propositions sont avancées

De nombreux commentaires ne voient pas pour l'instant la nécessité de mettre en place de nouvelles obligations de service public au niveau sectoriel.

S'agissant de la sécurité d'approvisionnement, les répondants pointent le secteur énergétique comme étant le plus concerné par cette question. Cependant, d'autres industries de réseau, sinon la totalité des services reposant sur des infrastructures, pourraient poser des problèmes au regard de la sécurité d'approvisionnement. Ainsi, les télécommunications, les services postaux, les transports, l'eau, le chauffage, les services de radiodiffusion et la fourniture de médicaments sont notamment cités. D'aucuns suggèrent qu'à l'avenir, la sécurité d'approvisionnement pourrait également concerner la santé, l'éducation et les services sociaux et culturels. Certains estiment en revanche que la notion de sécurité d'approvisionnement n'est pas compatible avec la santé et les services sociaux. Quelques répondants se disent préoccupés par le fait que la libéralisation pourrait avoir un impact négatif sur la sécurité d'approvisionnement. La nécessité de garantir des investissements à long terme dans les services reposant sur des infrastructures est mise en avant comme un problème majeur. Certains proposent que la sécurité d'approvisionnement devienne partie intégrante du concept de service universel. De même, l'interdépendance de la sécurité

d'approvisionnement de différents services d'intérêt général est soulignée. Pour ce qui est de l'électricité, la continuité de la production et le bon fonctionnement du réseau doivent compléter la sécurité d'approvisionnement. Cependant, les répondants sont largement d'accord pour dire qu'aucune initiative supplémentaire n'est pour l'instant requise à l'échelon communautaire. Un répondant affirme que cette sécurité est d'autant mieux assurée qu'elle est proche du citoyen. Les mesures communautaires ne doivent pas déboucher sur une combinaison énergétique définie au niveau central. Certains répondants soulignent la nécessité d'une évaluation permanente de la situation des différents secteurs au regard de la sécurité d'approvisionnement. D'autres en appellent à de nouvelles mesures communautaires dans ce domaine. Selon un répondant, la directive-cadre sur l'eau ne traite pas cette question de manière appropriée.

S'agissant de l'accès et de l'interconnectivité, il semble également que le point de vue qui prévaut soit que la Communauté ne prenne pas de nouvelles initiatives à ce stade. En ce qui concerne les télécommunications, le débat porte sur la clarification de certains points concernant la mise en œuvre de la directive actuelle et certains répondants se déclarent favorables à l'extension du service universel aux télécommunications à large bande et à la téléphonie mobile. Toutefois, il convient aussi en règle générale d'en améliorer l'accès. Les réseaux transeuropéens (RTE) devraient être développés. Les régions frontalières méritent une attention particulière. Certaines contributions pointent du doigt la nécessité de garantir et d'améliorer l'accès et l'interconnectivité dans le secteur ferroviaire. De même, il faudrait améliorer les échanges transfrontaliers de gaz et d'eau et l'interconnectivité transfrontalière dans le secteur de l'électricité. Des mesures devraient être prises pour prévenir les conflits chaque fois qu'un opérateur public d'un État membre prend le contrôle d'un opérateur privé dans un autre État membre. Enfin, il y aurait lieu d'encourager l'interopérabilité des réseaux de transport et leur intégration.

La question de l'eau ne fait pas l'unanimité. Si certains estiment que l'accès aux réseaux d'eau doit être ouvert, d'autres estiment que les concepts d'accès et d'interconnectivité ne peuvent pas être appliqués à ce secteur.

En outre, un répondant suggère d'encourager l'harmonisation tarifaire dans toute l'Union. Il est également suggéré de développer les obligations relatives aux situations de crise ou d'urgence. Un répondant propose des mesures complémentaires pour assurer la sécurité des utilisateurs et des salariés, la sûreté technique, le développement durable et la protection de l'environnement. Il est suggéré d'introduire une tarification de recouvrement des coûts pour l'approvisionnement en eau et un cadre juridique spécifique pour les déchets. Enfin, l'idée d'une norme d'investissement minimal annuel est également avancée.

4.6.2. L'idée d'une initiative communautaire sur le pluralisme des médias suscite peu d'enthousiasme à ce stade

Les répondants sont unanimes à reconnaître l'importance cruciale de la protection du pluralisme des médias et se félicitent de l'insertion de l'article 11(2) de la Charte des droits fondamentaux dans l'avant-projet de traité constitutionnel de la Convention. Certains commentaires insistent sur l'importance des radiodiffuseurs publics, d'autres préfèrent souligner le rôle de l'audiovisuel privé pour assurer le pluralisme. Les réponses mettent en lumière le lien entre la diversité culturelle et le pluralisme des médias. Certaines estiment qu'il serait préférable de ne pas situer le débat sur le

pluralisme des médias dans le cadre d'une discussion sur les services d'intérêt général. Un répondant suggère même d'aborder la question de façon plus approfondie dans le cadre d'une consultation à part.

Sur le fond, les répondants s'accordent à dire qu'il n'y a pas lieu de prendre des mesures au niveau communautaire à ce stade et que la protection du pluralisme des médias doit rester du ressort des États membres. L'argument est que les marchés des médias revêtent par nature un caractère essentiellement national et que le niveau national est le plus à même d'aborder la diversité des situations. Plusieurs répondants émettent l'idée que l'application des règles communautaires relatives à la concurrence et aux aides d'État permet une plus forte prise en compte de la question du pluralisme.

Certains commentaires en appellent également à une initiative communautaire. En effet, les États membres ne seraient pas toujours garants du pluralisme. Plusieurs répondants sont favorables à un acte législatif, une directive par exemple. Ainsi, il est préconisé que cette question soit abordée lors de la prochaine révision de la directive "Télévision sans frontières". Une base juridique devrait être créée pour mettre en œuvre l'article 11(2) de la Charte des droits fondamentaux. La création d'un observatoire indépendant du pluralisme des médias est également proposée.

Tableau 6: Obligations sectorielles

- **A ce stade, les partisans de l'introduction de nouvelles obligations sectorielles communautaires semblent être peu nombreux. Cependant, il y a lieu de suivre la situation de plus près eu égard à chacun des secteurs, notamment en ce qui concerne la sécurité d'approvisionnement. Certains répondants en appellent également à une amélioration de l'accès et de l'interconnectivité dans certains secteurs.**
- **Il n'y a pas d'accord sur la question de l'ouverture du secteur de l'eau au niveau communautaire.**
- **Un large consensus existe pour affirmer qu'il n'y a pas lieu de prendre des mesures communautaires spécifiques en faveur du pluralisme des médias au stade actuel, et qu'il est appartiennent aux États membres de protéger ce pluralisme.**

4.7. Définition des obligations et choix de l'organisation

4.7.1. Quelques préoccupations, notamment en ce qui concerne les marchés publics et les aides d'État

Un certain nombre de commentaires soulignent le fait que l'application du droit communautaire pose des problèmes en ce qui concerne l'organisation des services d'intérêt général et la définition des obligations de service public. À cet égard, certains répondants renvoient aux conséquences négatives des mesures de libéralisation communautaires. Ils suggèrent que l'on reconnaisse formellement à chaque État membre la liberté d'organiser les services d'intérêt général. Cependant, il semble que les principales préoccupations résultent de l'application, telle que perçue par les répondants, des règles communautaires relatives aux marchés publics, aux concessions et aux aides d'État. Certains répondants déplorent que les règles relatives

aux appels d'offres et aux aides d'État pour les services d'intérêt général manquent de clarté. D'autres, venant notamment du secteur public, expliquent que les règles des marchés publics sont trop rigides et qu'elles peuvent imposer des formalités administratives excessives. D'autres encore, en particulier du secteur privé, exposent que les procédures d'attribution des marchés de service public ne sont pas encore pleinement concurrentielles et transparentes, et que tout cela constitue un obstacle au marché intérieur. De nombreux répondants réclament une clarification, en particulier eu égard à la notion de "fournisseur interne" ou encore aux règles régissant les concessions et les partenariats public-privé. Certains suggèrent que les directives relatives aux marchés publics soient révisées de façon à permettre aux administrations publiques de prendre davantage en compte les aspects environnementaux et sociaux. Un répondant déplore qu'en pratique, tous les cas nécessitant une notification publique entraînent des problèmes car ils occasionnent un allongement des procédures. En outre, un certain nombre de questions spécifiques et d'affaires sont citées, parmi lesquelles:

- l'arrêt rendu par la Cour de justice des Communautés européennes (CJCE) dans l'affaire C-519/99 en mars 2002 concernant les résidences secondaires en Autriche,
- l'interdiction par la CJCE de proposer des tarifs d'entrée réduits dans les musées en faveur de la population locale,
- la suspension d'un régime d'aide au logement social en Suède dans l'attente d'une décision de la Commission sur les aides d'État,
- le refus par une administration régionale d'autoriser une subvention en faveur d'un abattoir local au motif de son incompatibilité avec les règles communautaires relatives aux aides d'État,
- les restrictions imposées à la liberté de choix de l'organisation, qui figurent dans la proposition de règlement de la Commission relatif aux obligations de service public dans les transports publics locaux,
- la dégradation des services ferroviaires internationaux, en conséquence de la législation communautaire,
- les obstacles à une fourniture efficace des services du fait du projet de réforme du règlement n° 1191/69,
- les restrictions imposées par les directives sur l'énergie à la liberté des États membres d'organiser leur secteur de l'électricité,
- le recours à des bénévoles par les organismes à vocation sociale, ce qui peut poser un problème dans le cadre des règles de la concurrence,
- la suppression des avantages fiscaux consentis en Autriche pour l'achat de biens fabriqués par des personnes handicapées, au motif qu'ils constituent une distorsion de concurrence,
- les crédits communautaires de préadhésion qui, dans la pratique, ne sont pas accessibles aux projets impliquant des entreprises privées,
- l'absence de législation communautaire définissant des conditions identiques pour les entreprises privées et publiques.

À l'inverse, il se trouve aussi quelques commentaires pour souligner que l'application du droit communautaire n'entraîne aucune restriction excessive dans l'organisation des services d'intérêt général et dans la définition des obligations de service public au niveau national.

4.7.2. *Des exemples d'obstacles au marché intérieur créés au niveau national*

Certains commentaires évoquent des situations où un obstacle à l'achèvement du marché intérieur a été créé à l'échelon national. Ces exemples sont les suivants:

- des procédures d'attribution de marché qui ne sont ni concurrentielles, ni transparentes,
- l'inquiétude de radiodiffuseurs privés face au non-respect possible de certains États membres de leur obligation de définir précisément la mission de service public des radiodiffuseurs du secteur public,
- la discrimination fiscale exercée dans un État membre en faveur des entreprises publiques,
- les obstacles à l'exportation des ordures ménagères,
- l'interprétation restrictive que font certaines administrations nationales du concept de récupération dans le domaine de la gestion des déchets,
- l'accès aux secteurs de l'assurance et du crédit,
- les distorsions de concurrence résultant des régimes nationaux de compensation des obligations de service public,
- les restrictions à l'étendue des activités économiques des administrations locales dans la législation nationale,
- les goulets d'étranglement créés dans le transport des marchandises du fait de la priorité donnée aux transports ferroviaires de voyageurs dans un État membre,
- les distorsions de concurrence induites par la diversité des régimes d'imposition d'un État membre à l'autre,
- les conséquences de l'introduction de critères environnementaux applicables à la transmission et au transport de l'électricité.

4.7.3. *L'idée d'une nouvelle harmonisation des obligations de service public ne trouve pas d'écho favorable*

La majorité des répondants sont d'avis que toute nouvelle harmonisation des obligations de service public n'est pas souhaitable. L'importance du principe de subsidiarité est fréquemment soulignée à cet égard.

Une poignée de commentaires seulement plaident en faveur d'une nouvelle harmonisation. L'un d'entre eux soutient l'idée d'une harmonisation progressive à partir de rapports d'évaluation périodiques. Sont cités en particulier les services d'urgence et d'informations géographiques. Un répondant estime que la Communauté devrait plafonner les obligations de service public afin d'éviter les distorsions de concurrence. Par ailleurs, il y aurait lieu d'harmoniser l'imposition des services d'intérêt général dans les États membres. Des radiodiffuseurs privés suggèrent également que la Commission publie une liste définissant les missions de service public à l'intention des radiodiffuseurs des États membres.

4.7.4. *Un vif intérêt pour un échange souple des bonnes pratiques en matière d'organisation des services*

On observe un vif intérêt pour l'échange des bonnes pratiques et l'étalonnage des performances dans l'organisation des services. Les arguments invoqués sont qu'il y a tout à gagner d'études comparatives du fait de la diversité des statuts des entités juridiques d'un État membre à l'autre. Cependant, il faut aussi éviter de créer des formalités administratives supplémentaires et des doublons dans les procédures. De

nombreux répondants indiquent qu'il n'y a pas lieu d'institutionnaliser de nouvelles procédures et évoquent la possibilité d'utiliser les forums et procédures actuels. D'autres mentionnent l'application de la méthode ouverte de coordination. D'autres encore suggèrent qu'un observatoire d'évaluation des services d'intérêt général constituerait le lieu par excellence pour échanger les bonnes pratiques. De nombreux répondants en appellent à la participation de toutes les parties intéressées au processus. Certains commentaires soulignent la nécessité de prendre dûment en considération les différences régionales et sectorielles. Le processus ne doit surtout pas déboucher sur la fixation de normes.

Les répondants sont peu nombreux à s'opposer au développement des échanges de bonnes pratiques au motif que toute comparaison supplémentaire est superflue. Certaines contributions répugnent notamment à soutenir l'étalonnage des performances dans ce domaine.

Tableau 7: Définition des obligations et choix de l'organisation

- **Certaines contributions mettent en avant des problèmes consécutifs à l'application du droit communautaire, telle que la perçoivent les répondants, notamment dans le domaine des marchés publics et des aides d'État. Ils demandent une clarification des règles concernant les concessions et les partenariats entre les secteurs public et privé. Certains commentaires évoquent également des cas où des obstacles à l'achèvement du marché intérieur sont créés au niveau national.**
- **Les répondants sont largement favorables à l'idée que toute nouvelle harmonisation des obligations de service public au niveau communautaire n'est pas souhaitable.**
- **De nombreux répondants se montrent intéressés par un échange de bonnes pratiques et par un étalonnage des performances en matière d'organisation des services d'intérêt général, selon des modalités souples et simples.**

4.8. Financement

4.8.1. Une demande générale de clarification des règles de financement

Les commentaires reçus font ressortir un problème clé, celui de l'insécurité juridique que les répondants perçoivent concernant les règles applicables au financement des services d'intérêt général et, plus précisément, l'application des règles relatives aux aides d'État. De nombreux répondants issus de toutes les catégories demandent une clarification de ces règles. Cet appel à plus de sécurité sur le plan juridique vaut pour tous les services d'intérêt général, mais il se fait particulièrement pressant à l'échelon local et en ce qui concerne les services locaux. Certaines contributions font état de la lourdeur des procédures relatives aux aides d'État et préconisent une simplification. De nombreux répondants commentent de manière explicite l'arrêt de la CJCE dans l'affaire *Altmark*, arrêt jugé positif mais insuffisant pour garantir la clarté juridique. Ils espèrent que les conditions fixées par la Cour seront clarifiées et précisées. Une clarification est également demandée pour les méthodes de calcul du coût (transparence, paramètres) et pour la nature des obligations de service public faisant l'objet d'une compensation.

Si cet appel à plus de sécurité juridique est général, aucun point de vue particulier ne semble l'emporter quant à l'instrument qu'il faudrait choisir. Certains commentaires suggèrent d'adopter un règlement d'exemption par catégorie ou défendent la stratégie proposée par la Commission dans son rapport au Conseil européen de Laeken. D'autres se déclarent en faveur de divers autres instruments, notamment une modification du traité, un "cadre juridique", des "lignes directrices", des "dérogations" ou encore une "liste négative". Un certain nombre de commentaires en appellent formellement à une clarification non législative des règles relatives aux aides d'État. Certains répondants semblent confondre la question d'une directive-cadre avec celle de la clarification des règles régissant les aides d'État. De nombreuses organisations favorables à une directive-cadre pensent que celle-ci fixera les conditions dans lesquelles les services d'intérêt général pourront être financés. Un certain nombre citent expressément les aides d'État, la concurrence et les éventuelles exemptions comme autant de matières qui devraient relever d'une directive-cadre.

Certains commentaires, notamment issus des fédérations professionnelles, insistent sur la nécessité de poursuivre l'application stricte des règles relatives à la concurrence et aux aides d'État. Selon eux, le cadre institutionnel est suffisant et toute nouvelle clarification est superflue. Il semble que pour eux, la clarification impliquerait une application plus laxiste des règles. S'agissant du secteur de la radiodiffusion, plusieurs répondants préconisent une application pleine et entière de la directive sur la transparence. Enfin, un répondant demande à la Commission de veiller à l'équité, à la non-discrimination et à la transparence des réductions sur les taxes aéroportuaires.

Si certaines contributions ne signalent pas de problèmes concernant l'application des règles relatives aux aides d'État, d'autres citent des cas où l'application de ces règles, telle que la perçoivent les répondants, est problématique. Outre les exemples mentionnés ci-dessus au point 4.7.1, il est fait état des cas suivants:

- la création d'une organisation de financement municipal dans un État membre,
- l'exploitation d'un service public de transport par ferry dans une région très peu peuplée,
- la révision envisagée du règlement n° 1107/70, qui pourrait entraîner des formalités administratives supplémentaires,
- la couverture territoriale dans les domaines de la téléphonie mobile et des services à large bande,
- les restrictions résultant de la séparation structurelle (dégrouper) et des obligations de lancer des appels d'offres.

4.8.2. *Un appel en faveur de la liberté des États membres de déterminer le mode de financement*

On observe un large consensus sur l'idée qu'il faut préserver la liberté des États membres de fixer le mode de financement d'un service d'intérêt général. Il ressort d'un certain nombre de contributions qu'en pratique, il n'existe pas de mode de financement idéal, capable de s'adapter à toutes les situations et à tous les services. Les répondants indiquent que les États membres sont les plus à même de choisir le mode de financement adéquat, en tenant compte de la diversité des situations et des services. Il convient de préserver la flexibilité laissée aux États membres. Toutefois, les choix retenus ne doivent pas fausser la concurrence. Il conviendrait d'examiner la

nécessité d'un instrument législatif communautaire sur les concessions et les partenariats public-privé.

Certains répondants font également remarquer que les règles communautaires ne doivent pas empêcher la péréquation tarifaire des services dans les États membres. Le financement direct de la radiodiffusion publique sur le budget de l'État serait même inconstitutionnel dans un État membre. Il est fait observer que l'obligation de lancer des appels d'offres restreint la liberté de choix des administrations publiques et les répondants demandent que l'on n'impose pas, au niveau communautaire, le lancement d'appels d'offres pour tous les services qui nécessitent un soutien financier. Toutefois, d'autres estiment par ailleurs que la compensation doit reposer, en règle générale, sur une procédure d'adjudication. En outre, il n'appartient pas à la Communauté d'introduire une règle générale d'accessibilité tarifaire pour tous les services. Plusieurs contributions préconisent d'appliquer pleinement le principe d'amortissement des coûts dans le secteur de l'eau.

S'agissant des modalités du financement basé sur la solidarité, les répondants s'accordent à dire qu'aucune clarification n'est pour l'instant nécessaire au niveau communautaire. La plupart des contributions estiment que cette matière doit être laissée à la compétence des États membres pour des raisons de subsidiarité. Cependant, d'autres soulignent aussi le fait que les régimes de financement reposant sur la solidarité dans les États membres ne doivent pas empêcher l'ouverture des marchés de l'assurance, ainsi qu'il est prévu dans les directives communautaires. Seules quelques réponses déclarent qu'une nouvelle clarification à l'échelon communautaire est souhaitable, en particulier dans l'optique de développer les possibilités de financement sur la solidarité. La possibilité d'une évaluation des bonnes pratiques communautaires est également évoquée.

Enfin, certains répondants suggèrent que la Communauté développe des instruments de cofinancement.

4.8.3. *Des points de vue différents sur l'écrémage*

Les commentaires sur l'écrémage laissent apparaître des avis divergents. Un certain nombre de répondants estiment que le problème est général, plus particulièrement dans les secteurs libéralisés. Ils indiquent que l'écrémage débouche toujours sur des résultats à la fois inefficaces et contraires à l'intérêt public. Le secteur des transports en particulier est cité dans un certain nombre de réponses. Toutefois, d'autres répondants, en particulier issus de l'industrie, estiment pour leur part que l'écrémage n'est pas fondamentalement un problème dans la pratique. Le problème ne peut pas se poser dans les secteurs entièrement libéralisés. Un répondant affirme qu'en soi, l'écrémage ne peut pas être considéré comme négatif.

D'autres commentaires soutiennent que l'écrémage peut avoir des conséquences négatives, notamment en cas de péréquation tarifaire et de financements croisés entre services rentables et déficitaires. Certains commentaires attirent l'attention sur les problèmes qui peuvent se poser dans les régions moins peuplées. Il y a lieu de surveiller attentivement la fourniture du service universel en cas d'entrée sélective sur le marché.

Tableau 8: Financement des services d'intérêt général
--

- **Les répondants en appellent fermement à la clarification et à la simplification des règles applicables au financement des services d'intérêt général, en particulier en ce qui concerne les aides d'État. L'arrêt récent de la CJCE dans l'affaire *Altmark* est jugé positif, mais insuffisant.**
- **Les répondants sont largement d'accord sur le fait que les États membres doivent demeurer libres de fixer le mode de financement le plus approprié pour un service d'intérêt général, à condition de ne pas fausser indûment la concurrence.**

4.9. Évaluation

S'agissant de l'évaluation des services d'intérêt général, les contributions attachent un intérêt variable à ce sujet. Si certaines considèrent que l'évaluation est une question importante et même essentielle, d'autres lui accordent peu d'importance, voire aucune.

4.9.1. *Des points de vue divergents sur le champ d'évaluation au niveau communautaire*

Un certain nombre de commentaires font valoir que les évaluations actuellement menées au niveau communautaire, sur une base sectorielle pour différentes industries de réseau et horizontale dans le cadre du processus de Cardiff, sont suffisantes. Certaines réponses suggèrent que l'évaluation communautaire devrait se limiter aux services régis par un cadre législatif communautaire spécifique, qui présentent une dimension transfrontalière ou auxquels la méthode ouverte de coordination est appliquée. D'autres cependant déclarent que tous les services d'intérêt général ou que tous les services à caractère économique devraient faire l'objet d'une évaluation au niveau communautaire.

Un certain nombre de répondants insistent sur l'idée que l'évaluation incombe avant tout à l'administration qui a défini et organisé le service d'intérêt général. En règle générale, ce sont les autorités nationales, régionales et locales qui doivent réaliser les évaluations. En particulier, les administrations locales doivent évaluer les services locaux. Les radiodiffuseurs insistent sur l'idée que la radiodiffusion ne doit pas faire l'objet d'une évaluation à l'échelon communautaire. Une telle évaluation n'est pertinente que si les situations dans les États membres sont suffisamment comparables.

Des réponses suggèrent de soumettre à évaluation les performances d'un service d'intérêt général dans les États membres avant de soumettre des propositions d'ouverture du marché au niveau communautaire

4.9.2. *Des points de vue divergents sur les procédures et les dispositions institutionnelles*

Selon certains, des principes ou des critères communs doivent être fixés au niveau communautaire, mais l'évaluation doit demeurer du ressort de l'administration concernée dans chaque État membre. D'autres sont d'avis que la Commission doit mener des évaluations au niveau communautaire. Toutefois, un certain nombre de répondants se demandent si la Commission est à même d'évaluer objectivement les performances des services d'intérêt général et sont partisans de créer un observatoire européen indépendant, qui serait chargé de ces évaluations. Certaines propositions

suggèrent de rattacher cet observatoire au Parlement européen. D'autres évoquent l'idée d'un réseau européen des organismes d'évaluation.

Si de nombreux répondants estiment qu'une évaluation horizontale est souhaitable, d'autres soulignent que seule l'évaluation sectorielle est utile.

L'idée de regrouper des dispositions communautaires sur l'évaluation dans une directive-cadre est avancée.

4.9.3. *L'évaluation doit être pluridimensionnelle*

Il existe un large consensus sur l'idée que, chaque fois que des services d'intérêt général sont soumis à évaluation, celle-ci ne doit pas se fonder seulement sur des critères de rentabilité économique à court terme et de concurrence, mais également sur des critères politiques, sociaux, économiques et environnementaux plus généraux. La communication de la Commission publiée en 2002 sur une méthodologie d'évaluation¹⁵ est jugée appropriée par certains, tandis que d'autres estiment qu'une approche plus générale et plus globale s'impose.

Un certain nombre de répondants suggèrent que les performances des services d'intérêt général soient évaluées en particulier par rapport aux obligations de service public imposées au fournisseur.

4.9.4. *Autres commentaires*

S'agissant de la participation des utilisateurs, les répondants citent les enquêtes menées auprès des utilisateurs et la participation des associations de défense des consommateurs comme étant les instruments les mieux adaptés. L'existence de mécanismes de réclamation appropriés est également évoquée. Diverses expériences de participation de comités d'usagers et d'initiative citoyenne à des processus d'évaluation sont considérées comme des bonnes pratiques. Certains jugent les enquêtes Eurobaromètre utiles, tandis que d'autres considèrent qu'elles ne sont pas adaptées.

Plusieurs commentaires insistent sur la nécessité d'une évaluation pluraliste. Les partenaires sociaux pourraient, par exemple, participer au processus d'évaluation.

Il est également nécessaire pour certains de discuter les résultats d'évaluation avec tous les acteurs concernés.

Pour un certain nombre de répondants, les données pertinentes sont d'ores et déjà largement accessibles. D'autres soulignent la nécessité d'imposer des obligations d'information aux fournisseurs de services d'intérêt général. Certains, notamment dans l'industrie, s'opposent à des obligations contraignantes. Ils indiquent que les opérateurs ne doivent pas être sollicités davantage. Certaines réponses suggèrent qu'EUROSTAT pourrait intervenir dans la fourniture des statistiques nécessaires.

Certains commentaires estiment qu'il faut mettre en place des normes statistiques communes ou des indicateurs communs au niveau communautaire. Toutefois, d'autres soulignent la difficulté à élaborer des systèmes d'indicateurs utiles.

¹⁵ COM (2002) 321

S'agissant de la santé et des services sociaux, il est avancé qu'il n'existe pas encore de normes d'évaluation et il est impossible d'appliquer les critères utilisés pour évaluer les industries de réseau aux secteurs de la santé et des services sociaux. La normalisation qui serait éventuellement mise en place devrait nécessairement respecter les valeurs du modèle social européen, telles que les objectifs d'universalité, d'équité et de solidarité du service de santé.

Tableau 9: Évaluation des services d'intérêt général

- **Si les points de vue divergent sur l'importance globale de l'évaluation, les répondants s'accordent à dire que celle-ci doit être complète et prendre en compte des critères politiques, sociaux, économiques et environnementaux.**
- **Aucun accord ne se dessine quant à l'étendue des services devant être soumis à évaluation, ni en ce qui concerne les procédures et les dispositions institutionnelles.**

4.10. La dimension internationale

4.10.1. Un appel à la cohérence et à davantage de transparence

S'agissant de la politique commerciale, les répondants insistent vivement sur la nécessité de veiller à la cohérence entre la réglementation interne de l'UE et les obligations internationales. Les accords de commerce internationaux ne doivent pas aller au-delà de ce qui a été débattu et adopté au sein de l'Union européenne. À l'inverse, d'autres répondants insistent aussi sur l'idée que le cadre institutionnel du marché intérieur doit être conforme aux obligations de l'OMC.

S'agissant des négociations dans le cadre de l'OMC, un certain nombre d'organisations demandent que l'on améliore la diffusion des informations et que l'on assure davantage de transparence eu égard à l'évolution des négociations.

Certains commentaires émanant d'industriels expliquent que les industries européennes espèrent que la Communauté négociera de nouvelles ouvertures de marché dans le cadre de ces négociations afin de créer de nouveaux débouchés commerciaux pour les entreprises européennes. D'autres estiment qu'aucune nouvelle ouverture de marché ne doit être négociée dans le cadre de l'OMC avant que l'on ait évalué l'impact des processus de libéralisation d'ores et déjà en cours. D'autres encore proposent que les nouveaux engagements soient subordonnés à une libéralisation effective dans les pays tiers.

Un certain nombre de commentaires insistent sur la nécessité de protéger les services publics dans les négociations commerciales internationales et de veiller à ce que l'UE et les États membres conservent la capacité de définir un cadre réglementaire et institutionnel visant à ce que les fournisseurs de services d'intérêt général s'acquittent efficacement des missions de service public qui leur sont confiées. La réglementation non discriminatoire des services d'intérêt général et l'imposition d'obligations de service public doivent demeurer possibles. Certains commentaires vont au-delà en suggérant de revoir l'AGCS en vue d'améliorer la protection des services d'intérêt général.

Plus précisément, certains représentants d'administrations locales et régionales soutiennent que les accords de commerce internationaux ne doivent pas empiéter sur les décisions des administrations locales et régionales relatives aux services d'intérêt général. Les négociations sur le commerce international doivent renforcer la démocratie et l'autonomie locales. Elles ne doivent pas déboucher sur la libéralisation des services publics assurés par les collectivités locales.

Plusieurs répondants suggèrent de négocier une exception pour l'ensemble des services d'intérêt général dans le cadre de l'OMC. Certains proposent aussi d'exclure les services non économiques. D'autres maintiennent que des services tels que l'eau, le traitement des eaux usées, la santé, l'éducation et les services sociaux doivent déroger aux obligations de l'OMC. Toutefois, certains expliquent également qu'intégrer l'approvisionnement en eau et sa distribution dans le champ couvert par l'AGCS aurait peu d'impact, étant donné que les pouvoirs publics demeurent libres de décider comment organiser cet approvisionnement et cette distribution dans leur sphère de compétence.

S'agissant de la radiodiffusion et de l'audiovisuel, certains sont d'avis que les services de ce type doivent demeurer en dehors du champ de l'AGCS et qu'une convention internationale distincte sur la diversité culturelle serait plus à même de traiter cette question. À l'inverse, d'autres soulignent que les services culturels ne doivent pas être traités différemment des autres services.

Un certain nombre de répondants défendent l'idée qu'il faudrait clarifier davantage l'approche communautaire des services d'intérêt général dans le cadre des négociations commerciales internationales. D'autres soulignent également que la terminologie de l'OMC et celle de la législation communautaire sur le marché intérieur ne sont pas identiques. Il est proposé qu'une définition des services publics soit incluse dans une directive-cadre, qui pourrait aussi être utilisée dans le cadre de l'OMC.

Enfin, certains commentaires soulignent la nécessité de faire en sorte que, dans les négociations commerciales internationales, les investisseurs dans des entreprises nouvellement privatisées soient protégés contre les changements de cap soudains dans l'action des pouvoirs publics et de prendre en compte les obligations spécifiques de certains secteurs de services d'intérêt général comme les services postaux, les communications électroniques, les transports publics, ou encore la santé publique.

4.10.2. La fourniture des services publics de base est un aspect primordial de la politique de développement et de coopération

Les commentaires reconnaissent largement l'importance primordiale des services de base d'intérêt général pour le développement des pays les plus pauvres. Cependant, si certains se félicitent que la coopération au développement a été incluse dans le Livre vert, d'autres sont d'avis qu'un débat à part aurait été plus à même de traiter cette question.

Un certain nombre de répondants soulignent que les besoins des citoyens des pays les plus pauvres et leurs conditions de vie particulières doivent servir de point de départ à l'élaboration d'une stratégie de développement. Certaines contributions parlent de la nécessité d'une coopération étroite avec les responsables politiques locaux des pays en développement et de la participation des utilisateurs à la gestion des services. La

possibilité pour les industriels européens de transférer leur savoir-faire aux pays en développement est évoquée. Toutefois, certaines contributions mettent en garde contre le fait que les solutions des États membres de l'UE peuvent ne pas être adaptées à la spécificité des pays en développement. L'Europe doit faire valoir son modèle de société et les mêmes principes doivent s'appliquer aux services d'intérêt général dans l'Union européenne et les pays en développement. Pour autant, les normes ne peuvent pas toujours être les mêmes et elles doivent être adaptées aux conditions particulières de ces pays.

L'accès au financement et la promotion des investissements étrangers privés demeurent les principaux problèmes. Sont évoquées à cet égard l'importance de l'ouverture du marché, la création d'un environnement politique, économique et réglementaire stable, l'intégration régionale et la nécessité de protéger les investissements. Un certain nombre de réponses insistent sur la nécessité de renforcer le secteur privé dans les pays en développement, mais d'autres avertissent que les privatisations ne doivent pas se faire de force car ce n'est peut-être pas toujours la meilleure solution. La politique commerciale de l'UE ne doit pas aller à l'encontre du développement des services d'intérêt général dans les pays en développement. De nombreuses contributions estiment que les partenariats public-privé sont un instrument particulièrement utile, qu'il convient de faciliter et d'encourager. Les initiatives multibailleurs, notamment le mécanisme consultatif pour la prestation de services d'infrastructure (TPIAF), sont considérées comme un moyen de favoriser l'investissement du secteur privé.

L'importance particulière de certains secteurs, tels que l'eau, l'énergie, les transports publics et les données géographiques, est soulignée. Certains répondants du secteur de la radiodiffusion suggèrent qu'un instrument international pourrait contribuer à défendre le pluralisme dans les pays en développement.

Un certain nombre de réponses évoquent la nécessité d'améliorer la coordination et la coopération au sein de l'Union européenne. Pour certains répondants, il faudrait accorder une aide financière plus importante ou améliorer la fourniture de services d'intérêt général dans les pays en développement. Pour d'autres, les financements devraient être mieux ciblés. Plusieurs contributeurs insistent sur la nécessité de revoir les procédures communautaires concernées. La réforme de la politique agricole commune est également envisagée en tant que moyen permettant aux pays en développement d'entrer dans la concurrence.

Plusieurs réponses suggèrent d'inclure des dispositions sur la coopération au développement dans une directive-cadre.

La communication de la Commission du 3 juin 2003 sur la réforme des services publics dans les pays en développement est citée comme constituant une bonne base de discussion¹⁶.

<i>Tableau 10: La dimension internationale</i>

¹⁶ Communication de la Commission: La réforme des entreprises d'État dans les pays en développement, axée sur les services publics: nécessité d'évaluer toutes les solutions possibles. COM (2003) 326 du 3.6.2003

- **Les répondants demandent clairement que l'on veille à ce que les positions adoptées par la Communauté soient en cohérence totale avec la réglementation en vigueur dans le marché intérieur.**
- **Un certain nombre de répondants en appellent à plus d'information et plus de transparence en ce qui concerne les négociations commerciales internationales.**
- **L'importance cruciale des services de base essentiels pour le développement des pays les plus pauvres est largement reconnue. Les principaux problèmes demeurent l'accès aux financements et la promotion des investissements étrangers.**

ANNEXE 1: TABLEAU RECAPITULATIF DES QUESTIONS POSEES AUX FINS DU DEBAT

Quel type de subsidiarité?

- (1) Le développement de services d'intérêt général de qualité doit-il être inclus dans les objectifs de la Communauté? Faut-il attribuer à la Communauté des compétences législatives supplémentaires dans le domaine des services d'intérêt économique et non économique général?
- (2) Faut-il clarifier la manière dont les responsabilités sont partagées entre le niveau communautaire et les administrations des États membres? Est-il nécessaire de clarifier la définition des services sans effet sur les échanges entre les États membres? Si oui, comment?
- (3) Y a-t-il des services (autres que les grandes industries de réseau mentionnées au paragraphe 32) pour lesquels un cadre réglementaire communautaire doit être établi?
- (4) Le cadre institutionnel doit-il être amélioré? Comment? Quels doivent être les rôles respectifs des autorités chargées de la concurrence et des autorités réglementaires? Convient-il d'établir un régulateur européen pour chaque secteur réglementé ou des réseaux européens structurés d'autorités réglementaires nationales?

Législation sectorielle et cadre juridique général

- (5) Un cadre communautaire général pour les services d'intérêt général est-il souhaitable? Quelle serait sa valeur ajoutée par rapport à la législation sectorielle en vigueur? Quels seraient les secteurs, les matières et les droits couverts? Quel instrument utiliser (directive, règlement, recommandation, communication, lignes directrices, accord interinstitutionnel)?
- (6) Quelle a été à ce jour l'incidence de la réglementation sectorielle? A-t-elle engendré des incohérences?

Services économiques et services non économiques

- (7) Faut-il préciser davantage les critères utilisés pour déterminer si un service est de nature économique ou non économique? La situation des organisations sans but lucratif et des organisations qui remplissent pour une grande part des fonctions sociales doit-elle être mieux clarifiée?
- (8) Quel doit être le rôle de la Communauté en matière de services non économiques d'intérêt général?

Un ensemble commun d'obligations

- (9) Faut-il inclure d'autres exigences dans la définition commune des services d'intérêt général? Quelle est l'efficacité des exigences en vigueur du point de vue de la réalisation des objectifs de la cohésion sociale et territoriale?
- (10) La totalité ou certaines de ces exigences doivent-elles être étendues à des services auxquels elles ne s'appliquent pas actuellement?

- (11) Quels aspects de la réglementation de ces exigences doivent être traités au niveau communautaire et quels aspects doivent être laissés aux États membres?
- (12) Ces exigences ont-elles été effectivement respectées dans les domaines où elles s'appliquent?
- (13) Certaines ou la totalité de ces exigences doivent-elles également s'appliquer aux services non économiques d'intérêt général?

Obligations sectorielles

- (14) Quels types de services d'intérêt général pourraient soulever des inquiétudes quant à la sécurité d'approvisionnement? La Communauté doit-elle prendre des mesures supplémentaires?
- (15) Des mesures complémentaires doivent-elles être prises au niveau communautaire pour améliorer l'accès au réseau et l'interconnectivité? Dans quels secteurs? Quelles mesures envisager, notamment à l'égard des services transfrontaliers?
- (16) Quelles sont les autres obligations sectorielles de service public à prendre en considération?
- (17) La possibilité de prendre des mesures concrètes pour protéger le pluralisme doit-elle être réexaminée au niveau communautaire? Quelles mesures pourraient être envisagées?

Définition des obligations et choix de l'organisation

- (18) Connaissez-vous des cas où les règles communautaires ont restreint de façon exagérée la manière dont les services d'intérêt général sont organisés ou dont les obligations de service public sont définies au niveau national, régional ou local? Connaissez-vous des cas où la manière dont les services d'intérêt général sont organisés ou dont les obligations de service public sont définies au niveau national, régional ou local constitue une entrave disproportionnée à l'achèvement du marché intérieur?
- (19) Convient-il d'harmoniser davantage les obligations de service public au niveau communautaire? Pour quels services?
- (20) Faudrait-il prévoir un renforcement des échanges des meilleures pratiques et de leur étalonnage pour les questions relatives à l'organisation des services d'intérêt général dans l'Union? Qui faudrait-il impliquer dans cet exercice et quels secteurs pourraient être couverts?

Financement

- (21) Connaissez-vous des cas où le droit communautaire, et en particulier l'application des règles relatives aux aides d'État, a empêché le financement de services d'intérêt général ou conduit à des choix inefficaces?
- (22) Faut-il privilégier un mode de financement spécifique du point de vue de la transparence, de la responsabilité, de l'efficacité, des effets redistributifs ou de la concurrence? Le cas échéant, la Communauté doit-elle adopter des mesures appropriées?

- (23) Existe-t-il des secteurs et/ou des situations où l'entrée sur le marché sous la forme d'un "écrémage" peut se révéler inefficace ou contraire à l'intérêt public?
- (24) Les conséquences et les critères du financement basé sur la solidarité doivent-ils être précisés au niveau communautaire?

Évaluation

- (25) Comment organiser l'évaluation des performances des services d'intérêt général au niveau communautaire? Quelles dispositions institutionnelles choisir?
- (26) Quels aspects les processus d'évaluation communautaires doivent-ils couvrir? Quels critères utiliser lors des évaluations communautaires? Quels services d'intérêt général faut-il inclure dans une évaluation au niveau communautaire?
- (27) Comment faire participer les citoyens à l'évaluation? Existe-t-il des exemples de bonnes pratiques?
- (28) Comment améliorer la qualité des données aux fins des évaluations? Plus particulièrement, dans quelle mesure les opérateurs doivent-ils être tenus de transmettre des données?

Politique commerciale

- (29) Existe-t-il une évolution spécifique au niveau de la Communauté européenne qui mérite une attention particulière lorsque les services d'intérêt général seront abordés dans les négociations commerciales internationales? Veuillez préciser.

Coopération au développement

- (30) Quel est le meilleur moyen pour la Communauté de soutenir et promouvoir l'investissement dans les services essentiels, nécessaire dans les pays en développement dans le cadre de sa politique de coopération au développement?

ANNEXE 2: LISTE DES REpondANTS¹⁷

- 1 ACFCI - ASSEMBLÉE DES CHAMBRES FRANÇAISES DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE
- 2 AFEC - ASSOCIATION FRANÇAISE D'ÉTUDE DE LA CONCURRENCE
- 3 AK WASSER IM BUNDESVERBAND BUERGERINITIATIVEN UMWELTSCHUTZ E.V. - BBU
- 4 AMERICAN CHAMBER OF COMMERCE TO THE EUROPEAN UNION
- 5 AMT DER VORARLBERGER LANDESREGIERUNG
- 6 AMT DER WIENER LANDESREGIERUNG
- 7 ARBEITERWOHLFAHRT AWO BUNDESVERBAND
- 8 ARD - ZDF UND DEUTSCHLANDRADIO
- 9 ASOCIACIÓN DE ADMINISTRACIONES LOCALES DE SEGUNDO NIVEL, ARCO LATINO
- 10 ASSEMBLÉE DES RÉGIONS D'EUROPE - AER
- 11 ASSEMBLÉE NATIONALE DÉLÉGATION PR L'U.E.
- 12 ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ABASTECIMIENTOS DE AGUA Y SANEAMIENTO - AEAS - AGA
- 13 ASSOCIATION DES MAIRES DE GRANDES VILLES DE FRANCE
- 14 ASSOCIATION DES UTILISATEURS DE TRANSPORTS DE FRET
- 15 ASSOCIATION EUROPÉENNE DES ÉLUS DE MONTAGNE - AEM
- 16 ASSOCIATION EUROPÉENNE DES RADIOS - AER
- 17 ASSOCIATION FRANÇAISE EUROPARTENAIRES
- 18 ASSOCIATION INTERNATIONALE DES TECHNICIENS, EXPERTS ET CHERCHEURS - AITEC
- 19 ASSOCIATION OF COMMERCIAL TELEVISION IN EUROPE ACT
- 20 ASSOCIATION OF EUROPEAN BORDER REGIONS - AEBR
- 21 ASSOCIATION OF EUROPEAN CHAMBERS OF COMMERCE AND INDUSTRY - EUROCHAMBRES

¹⁷ Cette liste inclut tous les répondants ayant donné l'autorisation de publier leurs commentaires

- 22 ASSOCIATION OF THE PROVINCIAS OF THE NETHERLANDS
- 23 ASSOCIATION POUR UNE TAXATION DES TRANSACTIONS FINANCIÈRES POUR L'AIDE AUX CITOYENS - ATTAC
- 24 ASSOCIAZIONE INDIPENDENTE DI CONSUMATORI - ALTROCONSUMO
- 25 ASSONIME ASSOCIAZIONE ITALIANA TRA LE SOCIETÀ PER AZIONI
- 26 AVIS DU FORUM EUROPÉEN DE L'ÉNERGIE ET DES TRANSPORTS SUR LE LIVRE VERT
- 27 BÄCHLE GÜNTER
- 28 BARBIER MAXIME
- 29 BÄRLUND GUNNAR
- 30 BEREICH WASSERWIRTSCHAFT - BGW
- 31 BERLINGERIO GIANNA ELIZA
- 32 BNP PARIBAS
- 33 B.J.P.
- 34 BUNDESARBEITSKAMMER
- 35 BUNDESSEKTION AHS DER ÖSTERREICHISCHEN GEWERKSCHAFT
- 36 BUNDESVERBAND DER DEUTSCHEN ENTSORGUNGSWIRTSCHAFT E.V. - BDE
- 37 BUNDESVERBAND DER DEUTSCHEN GAS- UND WASSERWIRTSCHAFT E.V.
- 38 BUNDESVERBAND DER DEUTSCHEN INDUSTRIE
- 39 BUNDESVERBAND INFORMATIONSWIRTSCHAFT TELEKOMMUNIKATION UND NEUE MEDIEN
- 40 BUNDESVEREINIGUNG DER KOMMUNALEN SPITZENVERBÄNDE
- 41 BÜROGEMEINSCHAFT DER BADEN-WÜRTTEMBERGISCHEN, BAYERISCHEN UND SÄCHSISCHEN KOMMUNEN
- 42 CAISSES NATIONALES FRANÇAISES EN CHARGE DE L'ASSURANCE MALADIE OBLIGATOIRE
- 43 CARITAS ÖSTERREICH
- 44 CARITAS VLAANDEREN
- 45 CBI CONFEDERATION OF BRITISH BUSINESS

- 46 CEDAG
- 47 CENTRALE GÉNÉRALE DES SERVICES PUBLICS - CGSP
- 48 CENTRE EUROPÉEN DES ENTREPRISES À PARTICIPATION PUBLIQUE ET DES ENTREPRISES D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL
- 49 CENTRE INTERNATIONAL DE RECHERCHES ET D'INFORMATION SUR L'ÉCONOMIE PUBLIQUE, SOCIALE ET COOPÉRATIVE - CIRIEC
- 50 CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS - CCIP
- 51 CHARTERED SOCIETY OF PHYSIOTHERAPY
- 52 CHRISTELIJKE CENTRALE VAN DE OPENBARE DIENSTEN - TRADE UNION OF PUBLIC SERVICE WORKERS - CCOD - CCSP
- 53 CITTADINANZATTIVA
- 54 COALITION FOR FAIR COMPETITION IN THE SERVICES MARKET
- 55 COLLÈGE INTERMUTUALISTE NATIONAL - CIN
- 56 COMITÉ EUROPÉEN DES ASSURANCES - CEA
- 57 COMITÉ EUROPÉEN DE LIAISON SUR LES SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL
- 58 COMMISSION FOR COMMUNICATIONS REGULATION
- 59 COMMUNAUTÉ URBAINE DE DUNKERQUE
- 60 COMMUNITY OF EUROPEAN RAILWAYS - CER
- 61 CONFÉDÉRATION DES ORGANISATIONS FAMILIALES DE L'UNION EUROPÉENNE
- 62 CONFÉDÉRATION EUROPÉENNE DES DISTRIBUTEURS D'ÉNERGIE PUBLICS COMMUNAUX - CEDEC
- 63 CONFÉDÉRATION EUROPÉENNE DES SYNDICATS INDÉPENDANTS
- 64 CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DU TRAVAIL - CGT
- 65 CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DU TRAVAIL - FORCE OUVRIÈRE
- 66 CONFEDERATION OF UNIONS FOR ACADEMIC PROFESSIONALS IN FINLAND - AKAVA
- 67 CONFÉDÉRATION SYNDICALE DES FAMILLES – CSF
- 68 CONFEDERAZIONE COOPERATIVE ITALIANE
- 69 CONFÉRENCE DES RÉGIONS PÉRIPHÉRIQUES MARITIMES D'EUROPE

- 70 CONFÉRENCE DES RÉGIONS ULTRAPÉRIPHÉRIQUES
- 71 CONFÉRENCE DES VILLES DE L'ARC ATLANTIQUE
- 72 CONSEIL NATIONAL DE L'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE - CNIG
- 73 CONSEIL NATIONAL DES ASSOCIATIONS FAMILIALES LAÏQUES
- 74 CONSOMMATION, LOGEMENT ET CADRE DE VIE - CLCV
- 75 CONSUMERS' ASSOCIATION
- 76 CONVENTION OF SCOTTISH LOCAL AUTHORITIES - COSLA
- 77 COORDINAMENTO TECNICO REGIONI FORMAZIONE PROFESSIONALE E LAVORO - REGIONE CALABRIA
- 78 COUNCIL OF EUROPEAN MUNICIPALITIES AND REGIONS - CEMR
- 79 COURIVAUD HENRI
- 80 DAUDIER CORINNE
- 81 DEUTSCHE BAHN AG - DB AG
- 82 DEUTSCHE SOZIALVERSICHERUNG EUROPAVERTRETUNG
- 83 DEUTSCHE TELEKOM
- 84 DEUTSCHER BUND VERBANDLICHER WASERWIRTSCHAFT
- 85 DEUTSCHER FÜHRUNGSKRÄFTEVERBAND
- 86 DEUTSCHER GEWERKSCHAFTSBUND
- 87 DEUTSCHER KULTURRAT
- 88 DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE
- 89 DR PALMER - STAATSMINISTERIUM BADEN-WÜRTTEMBERG
- 90 ECOLO
- 91 EDF
- 92 EMBASSY OF ICELAND

- 93 EMPLOYERS' CONFEDERATION OF SERVICE INDUSTRIES
- 94 EPSU - EUROCITIES & CEMR
- 95 EU-REPRÄSENTANZ DES PARITÄTISCHEN WOHLFAHRTSVERBANDES - GESAMTVERBAND E.V.
- 96 EUROCADRES – COUNCIL OF EUROPEAN PROFESSIONAL AND MANAGERIAL STAFF
- 97 EUROCITIES
- 98 EUROGAS
- 99 EUROPEAN ASSOCIATION OF PARITARIAN INSTITUTIONS - AEIP
- 100 EUROPEAN ASSOCIATION OF PHARMACEUTICAL FULL-LINE WHOLESALERS
- 101 EUROPEAN ASSOCIATION OF SERVICE PROVIDERS FOR PERSONS WITH DISABILITIES - EASPD
- 102 EUROPEAN BROADCASTING UNION – EBU - UER
- 103 EUROPEAN COMMUNITY OF CONSUMER CO-OPERATIVES - EUROCOOP
- 104 EUROPEAN COMPETITIVE TELECOMMUNICATIONS ASSOCIATION - ECTA
- 105 EUROPEAN CONSTRUCTION INDUSTRY FEDERATION - FIEC
- 106 EUROPEAN CONSUMERS' ORGANISATION
- 107 EUROPEAN EMERGENCY NUMBER ASSOCIATION - EENA
- 108 EUROPEAN EXPRESS ASSOCIATION - EEA
- 109 EUROPEAN FEDERATION FOR DIACONIA - EURODIACONIA
- 110 EUROPEAN FEDERATION OF WASTE MANAGEMENT AND ENVIRONMENTAL SERVICES
- 111 EUROPEAN FEDERATION OF PUBLIC SERVICE UNIONS – EPSU
- 112 EUROPEAN FIRST CONSULTING - EFC
- 113 EUROPEAN HEALTH MANAGEMENT ASSOCIATION
- 114 EUROPEAN INDUSTRY ASSOCIATION - UNICE
- 115 EUROPEAN LIAISON COMMITTEE FOR SOCIAL HOUSING - CECODHAS
- 116 EUROPEAN METROPOLITAN TRANSPORT AUTHORITIES - EMTA

- 117 EUROPEAN NEWSPAPER PUBLISHER'S ASSOCIATION
- 118 EUROPEAN ORGANISATION OF THE FINNISH TRADE UNIONS IN THE PUBLIC SECTORS - FIPSU
- 119 EUROPEAN PASSENGERS' FEDERATION (EPD) - BOND VAN TREIN-, TRAM- EN BUSGEBREUIKERS (BTTB) VZW
- 120 EUROPEAN ROUND TABLE OF CHARITABLE SOCIAL WELFARE ASSOCIATIONS - ETWELFARE
- 121 EUROPEAN SOCIAL ACTION NETWORK - ESAN
- 122 EUROPEAN SOCIAL, ORGANISATIONAL AND SCIENCE CONSULTANCY - ESOSC
- 123 EUROPEAN TELECOMMUNICATIONS NETWORK OPERATORS - ETNO
- 124 EUROPEAN TRADE UNION CONFEDERATION - TUC
- 125 EUROPEAN TRANSPORT WORKERS' FEDERATION
- 126 EUROPEAN UNION OF CHRISTIAN DEMOCRATIC WORKERS - EUCDW
- 127 EUROPEAN UNION OF NATIONAL ASSOCIATIONS OF WATER SUPPLIERS AND WASTE WATER SERVICES
- 128 EUROPEAN VOLUNTEER CENTRE - EVC
- 129 EURO-SCHULEN-ORGANISATION
- 130 EVANGELISCHE KIRCHE IN DEUTSCHLANDKOMMISSARIATES - DW-EKD
- 131 FÉDÉRATION DES CENTRES SOCIAUX ET SOCIOCULTURELS DE FRANCE
- 132 FÉDÉRATION EUROPÉENNE DES SYNDICATS DES MINES, DE LA CHIMIE ET DE L'ÉNERGIE
- 133 FÉDÉRATION EUROPÉENNE DU PERSONNEL DES SERVICES PUBLICS – EUROFEDOP
- 134 FÉDÉRATION FRANÇAISE DES ENTREPRISES GESTIONNAIRES DE SERVICES AUX EQUIPEMENTS À L'ÉNERGIE ET À L'ENVIRONNEMENT - FG3E
- 135 FÉDÉRATION NATIONALE DE LA MUTUALITÉ FRANÇAISE - FNMF
- 136 FÉDÉRATION NATIONALE DES COLLECTIVITÉS CONCÉDANTES ET RÉGIES - FNCCR
- 137 FÉDÉRATION NATIONALE DES MINES ET DE L'ÉNERGIE CGT
- 138 FÉDÉRATION NATIONALE DES SOCIÉTÉS COOPÉRATIVES D'HLM - FÉDÉRATION NATIONALE DES SOCIÉTÉS COOPÉRATIVES D'HABITATIONS À LOYERS MODÉRÉS - FNSCHLM
- 139 FÉDÉRATION NATIONALE DES SOCIÉTÉS D'ÉCONOMIE MIXTE

- 140 FEDERATION OF CATHOLIC FAMILY ASSOCIATIONS IN EUROPE - FCFAE
- 141 FEDERATION OF EUROPEAN DIRECT MARKETING - FEDMA
- 142 FEDERAZIONE ITALIANA PER LA CASA - FEDERCASA
- 143 FEDERAZIONE NAZIONALE LAVORATORI ENERGIA
- 144 FERPA

- 145 FINLANDS KOMMUNFÖRBUND

- 146 FINNISH CONSUMER AGENCY & OMBUDSMAN

- 147 FINNISH CONSUMERS' ASSOCIATION

- 148 FINNISH MINISTRY OF TRADE AND INDUSTRY

- 149 FORUM DE DELPHES

- 150 FRANCE TÉLÉCOM

- 151 FREE AND FAIR POST INITIATIVE - FFPI

- 152 GAZ DE FRANCE

- 153 GEW RHEINENERGIE AG

- 154 GEWERKSCHAFT ÖFFENTLICHER DIENST - GÖD

- 155 GRAHN SVEN

- 156 GROUPEMENT DES AUTORITÉS RESPONSABLES DU TRANSPORT - GART

- 157 HILSCHER MARIE-ANNA

- 158 HOHEREN KOMMUNALVERBÄNDE - HKV

- 159 INDECOSA CGT

- 160 INITIATIVE POUR DES SERVICES D'UTILITÉ PUBLIQUE EN EUROPE - ISUPE

- 161 INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

- 162 INSTITUT FÜR SOZIALDIENSTE

- 163 INTERNATIONAL COMMUNICATIONS ROUND TABLE ICRT - BELGIUM

- 164 INTERNATIONAL DEPARTMENT OF THE AUSTRIAN MEDICAL CHAMBER
- 165 INTERNATIONAL FEDERATION OF INDUSTRIAL ENERGY CONSUMERS
- 166 IRISH CONGRESS OF TRADE UNIONS
- 167 ISTITUTO DI ECONOMIA E POLITICA DELL'ENERGIA E DELL'AMBIENTE, UNIVERSITÀ BOCCONI, IEFE
- 168 KAY BROSE
- 169 LA POSTE
- 170 LA RATP
- 171 LANDES HAUPTSTADT STUTTGART
- 172 LEIPZIGER VERKEHRSBETRIEBE (LVB) GMBH
- 173 LIGUE DES DROITS DE L'HOMME ET DE LA FÉDÉRATION INTERNATIONALE DES LIGUES DES DROITS DE L'HOMME - FIDH
- 174 LOCAL GOVERNMENT INTERNATIONAL BUREAU
- 175 LONDON'S EUROPEAN OFFICE
- 176 MAJOR METROPOLISES GROUP OF PUBLIC TRANSPORT UNDERTAKINGS
- 177 MASSIP DANIELLE
- 178 MEDEF
- 179 MEDIASET SPA
- 180 MINISTERIO DOS NEGOCIOS ESTRANGEIROS
- 181 MINISTRY OF ECONOMIC AND BUSINESS AFFAIRS
- 182 MINISTRY OF ECONOMY AND FINANCE OF THE HELLENIC REPUBLIC
- 183 MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS
- 184 MOUVEMENT INTERNATIONAL ATD QUART MONDE
- 185 MOUVEMENT OUVRIER CHRÉTIEN FLAMAND - ACW
- 186 MUTUELLE GÉNÉRALE DE L'ÉDUCATION NATIONALE - MGEN

- 187 MYNARD JACQUES
- 188 NATIONAL CONSUMER COUNCIL
- 189 NETHERLANDS IINSTITUTE FOR CARE AND WELFARE
- 190 NORWEGIAN CONSUMER COUNCIL
- 191 OBERÖSTERREICHISCHER GEMEINDEBUND
- 192 OFFICE OF GAS AND ELECTRICITY MARKETS
- 193 OFFICE OF WATER SERVICES - OFWAT
- 194 ÖSTERREICHISCHE APOTHEKERKAMMER
- 195 ÖSTERREICHISCHE GEWERKSCHAFTSBUND
- 196 ÖSTERREICHISCHE LEHRERINNEN INITIATIVE - ÖLI-UGÖD
- 197 ÖSTERREICHISCHER GEMEINDEBUND
- 198 ÖSTERREICHISCHER RUNDFUNK
- 199 ÖSTERREICHISCHER STÄDTEBUND
- 200 PARITÄTISCHE WOHLFAHRTSVERBAND
- 201 PERFORMING ARTS EMPLOYERS ASSOCIATIONS LEAGUE EUROPE - PEARLE
- 202 PERMANENT REPRESENTATION OF THE NETHERLANDS TO THE EU
- 203 PERMANENT REPRESENTATION TO THE EUROPEAN UNION
- 204 PEUGNIEZ ERIC
- 205 PHARMACEUTICAL GROUP OF THE EUROPEAN UNION - PGEU
- 206 PLATFORM OF EUROPEAN SOCIAL NGO'S - PLATE-FORME DES ONG EUOPÉENNES DU SECTEUR SOCIAL
- 207 PORTS DE FRANCE
- 208 PORTUGESE ENERGY REGULATOR
- 209 POSTEUROP HEADQUARTERS

- 210 PUBLIC UTILITIES COMMISSION OF LATVIA
- 211 RED CROSS/ EU OFFICE
- 212 REGIONE AUTONOMA FRIULI-VENEZIA GIULIA - SERVIZIO PER LA PROMOZIONE DELL'INTEGRAZIONE EUROPEA
- 213 REPRESENTATION PERMANENTE DE L' IRLANDE AUPRES DE L'U.E.
- 214 REPRESENTATION PERMANENTE DE LA BELGIQUE AUPRES DE L'U.E.
- 215 REPRÉSENTATION PERMANENTE DE LA FRANCE AUPRES DE L'U.E.
- 216 ROYAL COLLEGE OF NURSING
- 217 ROYAL MINISTRY OF TRADE AND INDUSTRY
- 218 ROYAL NATIONAL INSTITUTE OF THE BLIND - RNIB - NOLAN QUIGLEY
- 219 RWE AKTIENGESELLSCHAFT
- 220 S.N.C.F.
- 221 SABART GILLES
- 222 SEA PORTS ORGANISATION ESPO
- 223 SEEBOHM RICHARD
- 224 SIEMENS-BETRIEBSKRANKENKASSE SV
- 225 SMO NEUROLOGISCHE REHABILITATION - DR. PETER GIRARDI
- 226 SOCIAL PROTECTION COMMITTEE - SPC
- 227 SPD BERLIN
- 228 SPDE - VÉOLIA - ONDEO SERVICES - SAUR - SOGEDO - ALTEAU - SEFO - SAEDE
- 229 STÄNDIGE VERTRETUNG DEUTSCHLAND - EU, ABT. WIRTSCHAFT
- 230 STIB - MIVB
- 231 STRATHCLYDE PASSENGER TRANSPORT - SPT
- 232 SUEZ

SWEDISH FEDERATION OF COUNTY COUNCILS (SFCC) AND THE SWEDISH ASSOCIATION OF LOCAL

233 AUTHORITIES - SALA

234 TELECOM ITALIA

235 TELEFONICA S.A.

236 THE INSTITUTE OF DIRECTORS

237 UK ASSOCIATION OF ELECTRICITY PRODUCERS

238 UMWELT DACHVERBAND

239 UNABHÄNGIGE BILDUNGSGEWERKSCHAFT

240 UNI-EUROPA

241 UNION DES TRANSPORTS PUBLICS UTP

242 UNION EUROPÉENNE DE L'HOSPITALISATION PRIVÉE

243 UNION INTERNATIONALE DU TRANSPORT PUBLIC - UITP - EUROTEAM

244 UNION NATIONALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

245 UNION NATIONALE DES SERVICES PUBLICS - UNSPIC

246 UNION OF EMPLOYER'S ASSOCIATION

247 UNION OF PROFESSIONAL ENGINEERS IN FINLAND

248 UNION OF SERVICE AND COMMUNICATION EMPLOYEES - SEKO

249 UNION OF THE ELECTRICITY INDUSTRY EURELECTRIC

250 UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

251 UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID - JUAN DE LA CRUZ FERRER

252 USINE D'ELECTRICITÉ DE METZ

253 VEOLIA ENVIRONNEMENT

254 VERBAND DER ELEKTRIZITÄTSWIRTSCHAFT

255 VERBAND DER INDUSTRIELLEN ENERGIE- UND KRAFTWIRTSCHAFT E.V. - VIK

- 256 VERBAND DER PPRIVATKRANKENSANSTALTEN ÖSTERREICHS - UEHP
- 257 VERBAND DER VERBUNDUNTERNEHMEN UND REGIONALEN ENERGIEVERSORGER IN DEUTSCHLAND - VRE - E.V.
- 258 VERBAND DEUTSCHER VERKEHRSUNTERNEHMEN - VDV
- 259 VERBAND KOMMUNALER UNTERNEHMEN E.V. - VKU
- 260 VERBAND KOMMUNALER UNTERNEHMEN ÖSTERREICHS - VKÖ
- 261 VERBAND PRIVATER RUNDFUNK UND TELEKOMMUNIKATION E.V. VPRT
- 262 VERBINDUNGSSTELLE DER ÖSTERREICHISCHEN BUNDESLÄNDER
- 263 VERBOND VAN BELGISCHE ONDERNEMINGEN VBO - FÉDÉRATION DES ENTREPRISES DE BELGIQUE - FEB
- 264 VEREINIGUNG DER BAYERISCHEN WIRTSCHAFT E.V.
- 265 VEREINTE DIENSTLEISTUNGSGEWERKSCHAFT
- 266 VERENIGING VAN NEDERLANDS GEMEENTEN
- 267 VERTRETUNG DES DEUTSCHEN INDUSTRIE- UND HANDELSKAMMERTAGES BEI DER E.U.
- 268 VLAAMSE CONFEDERATIE VAN SOCIAL PROFIT ONDERNEMINGEN (VCSP0)
- 269 WATER RESOURCES AND PUBLIC UTILITIES OF THE REGIONE LOMBARDIA
- 270 WATERVOICE
- 271 WIENER DACHVERBAND FÜR SOZIAL-ÖKONOMISCHE EINRICHTUNGEN
- 272 WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH
- 273 ZENTRALVERBAND DES DEUTSCHEN HANDWERKS