

**ANNEXE 3 - ANNEXE AU RAPPORT SUR LE FONCTIONNEMENT DES MARCHÉS DES
PRODUITS ET DES CAPITAUX**

**ÉVOLUTION DE LA PERFORMANCE DES INDUSTRIES DE
RÉSEAUX PRESTATAIRES DE SERVICES D'INTÉRÊT
GÉNÉRAL.**

Document de travail des services de MM. Bolkestein, Solbes et Byrne

I. INTRODUCTION

Comme suite à la première évaluation horizontale des performances des marchés des industries de réseaux prestataires de services d'intérêt général présentée l'année dernière [SEC(2001)1998], ce document de travail présente une actualisation des indicateurs les plus significatifs de l'évolution de leurs performances.

La première partie du document présente les résultats de l'Eurobaromètre 58, édition spéciale, avec les faits marquants de l'enquête sur la perception qu'ont les consommateurs de l'Union européenne sur la performance des services d'intérêt général. Une comparaison avec les résultats de l'Eurobaromètre 53 sur ce même sujet réalisé en 2000 se trouve aussi dans cette partie.

La deuxième partie du document montre l'évolution des paramètres les plus importants pour évaluer la performance dans ces marchés. Comme annoncé à la Communication de la Commission sur la méthodologie pour l'évaluation horizontale des SIG, la nouvelle méthodologie sera d'application à partir de 2003. Ce document n'a pas comme but une évaluation des SIG mais il apporte des éléments importants au débat social sur l'évolution de la situation de ces secteurs.

II. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE D'OPINION DES CONSOMMATEURS SUR LES SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Il y a deux ans, la Commission européenne a publié les résultats d'une enquête qui évaluait la perception des Services d'intérêt général (SIG) parmi les consommateurs européens¹.

Cette enquête a été répétée² en septembre et octobre 2002. Cette section a pour but de faire rapport sur les résultats de l'enquête de 2002 ainsi que de présenter une analyse de l'évolution de l'opinion des consommateurs sur ces deux années.

L'enquête a couvert les secteurs de la téléphonie mobile, de la téléphonie fixe, de l'électricité (distribution), du gaz (distribution), des services postaux, de l'eau (distribution), des transports urbains et des transports ferroviaires interurbains. Des indicateurs du niveau de satisfaction des consommateurs ont été mesurés par rapport aux prix, à la qualité, aux informations reçues par les consommateurs, aux contrats, à l'accès des consommateurs aux services aux plaintes des consommateurs et au service à la clientèle (ce dernier aspect n'avait pas été étudié en 2000).

1. Conclusions générales de l'enquête

¹ Le rapport de l'enquête eurobaromètre 53 sur la satisfaction des consommateurs se trouve à l'adresse internet suivante :

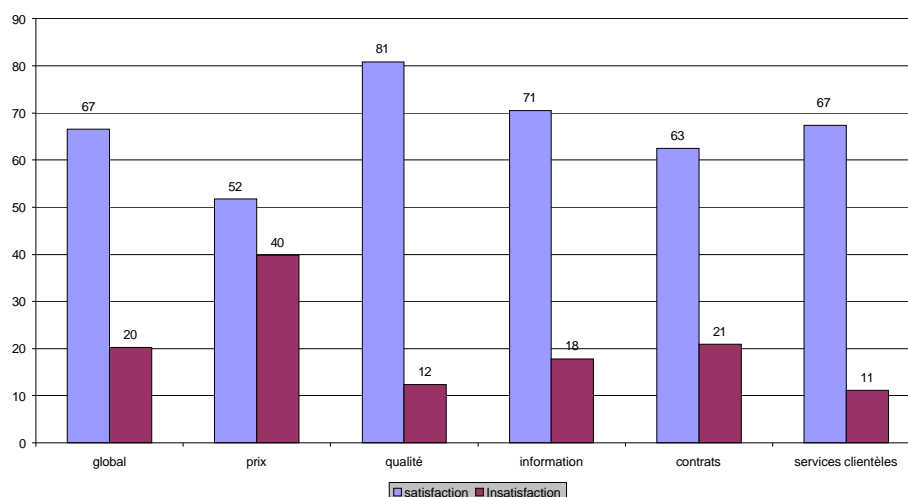
http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/library/surveys/sur15_fr.pdf (rapport complet)
http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/library/surveys/facts_euro53_en.pdf (présentation synthétique des résultats)

² En 2002, le questionnaire de l'enquête de 2000 a été repris. Une question portant sur le service à la clientèle a été ajoutée. Les personnes interrogées en 2002 (un total de 16.067 personnes) et en 2000 (15.900 personnes) ne sont pas les mêmes.

Ses conclusions sont les suivantes. En ce qui concerne **l'accès aux SIG**, les services jugés les plus faciles d'accès sont la téléphonie fixe, la distribution d'électricité, les services postaux et la distribution d'eau. A l'opposé, les services jugés les plus difficiles d'accès³ sont les transports ferroviaires interurbains, les transports urbains, et la distribution de gaz. La téléphonie mobile se situe entre ces deux groupes avec un accès facile pour trois-quarts des Européens. Cependant, près d'un Européen sur dix déclare ne pas avoir accès aux services de téléphonie mobile.

En moyenne, **67% des européens ayant accès aux SIG se déclarent satisfaits contre 20% d'insatisfaits**. La qualité des SIG constitue le critère pour laquelle le niveau de satisfaction est le plus élevé. À l'exception des prix, où le niveau d'insatisfaction est relativement élevé à 40% (de 27% pour les services postaux à 49% pour la téléphonie mobile), la part des consommateurs satisfaits domine celle des insatisfaits dont la proportion se situe entre 16 et 25% selon les secteurs (16% pour les services postaux ou la distribution de gaz, 25% pour les services ferroviaires interurbains).

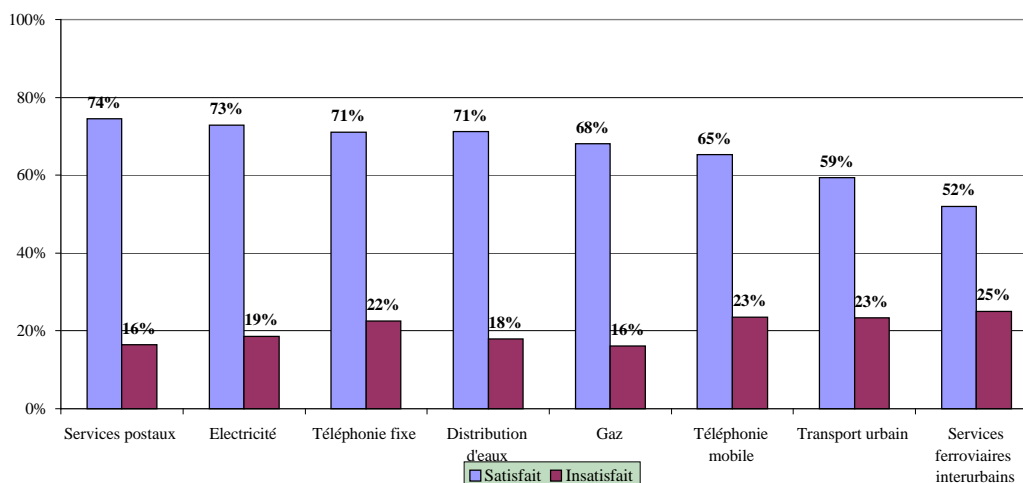
Niveau de satisfaction par rapport aux SIG



La satisfaction globale est la **plus importante dans les secteurs des services postaux, de la distribution d'électricité, de la téléphonie fixe, et de la distribution d'eau avec des taux de satisfaction supérieurs à 70%**. Tous les services mentionnés obtiennent des taux de satisfaction supérieurs à 65%, à l'exception des secteurs des transports urbains et ferroviaires interurbains qui obtiennent respectivement des taux de 59 et 52%. Ces deux derniers secteurs enregistrent des taux d'insatisfaction élevés (23 et 25 % respectivement). Il est également à noter que la téléphonie fixe et la téléphonie mobile enregistrent des taux d'insatisfaction de 22 et 23% respectivement.

³ C'est-à-dire ayant été spontanément jugés difficile d'accès ou sans possibilité d'accès par les répondants.

Satisfaction et insatisfaction des consommateurs par secteur
(% UE 15 (sauf gas, UE14) filtré sur accès)



Cinq critères: prix, qualité, informations, service clientèle et contrats

Ce classement des secteurs est largement confirmé lorsque chaque critère étudié est pris isolément. **Le niveau d'insatisfaction n'est supérieur à 40% que pour le critère prix et ce seulement pour les secteurs des transports urbains, transports ferroviaires interurbains, téléphonie fixe et de la téléphonie mobile.**

Entre 2000 et 2002, **le niveau de satisfaction des consommateurs pour chacun des critères étudiés⁴ est resté relativement stable** avec des hausses et des baisses inférieures à cinq points de pourcentage au sein de chaque secteur et pour chaque critère. S'il y a eu des changements marqués, ceux-ci se limitent à quelques secteurs, et à quelques éléments. Par exemple, dans la téléphonie mobile, le taux de satisfaction par rapport au prix a augmenté de quatre points par rapport à l'enquête de 2000⁵. Pour la téléphonie mobile, la satisfaction quant aux contrats a aussi augmenté de quatre points, tandis que la satisfaction par rapport à la qualité et aux informations délivrées par les opérateurs a augmenté de trois points. Dans le secteur des transports ferroviaires interurbains, la situation s'est détériorée puisque la satisfaction des consommateurs a baissé de deux à quatre points pour chacun des quatre critères de satisfaction

Pour chacun des secteurs, la **qualité est l'élément rassemblant le plus de satisfaits**, à l'exception des transports ferroviaires interurbains où c'est l'information reçue qui reçoit l'indice de satisfaction le plus élevé. A l'opposé, de façon uniforme dans tous les secteurs, **la catégorie la moins satisfaisante est celle des prix**, qui obtiennent un taux de satisfaction allant de 38% (transports ferroviaires interurbains) à 68% (services postaux).

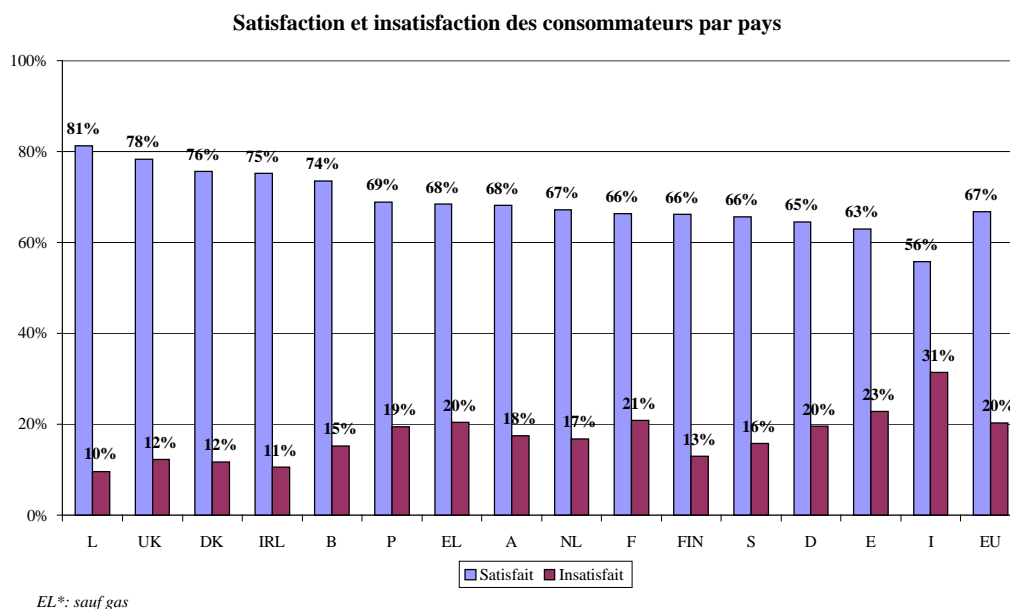
⁴ Les quatre critères de satisfaction des consommateurs étudiés dans les enquêtes de 2000 et de 2002 sont : le prix, la qualité, les informations fournies et les contrats passés avec les SIG. En 2002, le critère de la satisfaction par rapport au service à la clientèle a été ajouté dans l'enquête et ne fait donc pas l'objet de comparaison avec 2000.

⁵ Il faut souligner qu'on constate une réduction de plus de 20% entre Août 2000 et Août 2002 des dépenses en téléphonie mobile. Source : 8ième rapport sur la mise en œuvre de la réglementation en matière de télécommunications.

Un autre angle d'analyse du degré de satisfaction des consommateurs par rapport aux services d'intérêt général est la proportion des plaintes et l'opinion des consommateurs sur la façon dont ont été traitées ces plaintes. **En moyenne, 3% des consommateurs interrogés ont déposé une plainte durant les douze derniers 12 mois. Parmi ces 3%, 44% estiment que leur plainte a été assez mal ou mal traitée – par rapport à 46% qui estiment que leur plainte a été très bien ou assez bien gérée.** Les secteurs avec les taux de plaintes les plus élevés sont la téléphonie fixe (6%), et la téléphonie mobile (5%). Les secteurs les moins affectés par le dépôt d'une plainte sont les services ferroviaires interurbains, la distribution d'eau, les transports urbains et la distribution de gaz (2%). En comparaison, les secteurs avec le taux d'insatisfaction le plus élevé quant au traitement des plaintes sont les transports ferroviaires interurbains (50%), les transports urbains et les services postaux (45%). L'insatisfaction quant au traitement de plaintes s'étage entre 40 et 49% selon les secteurs; la satisfaction entre 34 et 53%. La satisfaction ne dépasse les 50% que dans quatre secteurs : distribution d'électricité, téléphone mobile, distribution d'eau, distribution de gaz. **Si nous comparons ces chiffres avec ceux recueillis lors de l'enquête de 2000, la proportion de plaintes estimées mal ou très mal traitées a baissé de 48% à 44%.**

Dans une analyse par pays et par secteur, **dans quatre secteurs sur huit les consommateurs britanniques** (télécommunications mobiles et fixes, électricité et gaz) affichent le taux de satisfaction le plus élevé de l'Union. Par contraste, **les Italiens sont les consommateurs européens les moins satisfaits** dans six des huit secteurs (téléphonie fixe, électricité, distribution d'eau, services postaux et transports urbains et interurbains).

Si l'on regarde **la moyenne des taux de satisfaction** pour les huit secteurs pour chacun des Etats membres, **les consommateurs luxembourgeois devancent légèrement les Britanniques**, tandis que les Italiens restent les moins satisfaits de leurs SIG



2. Résultats de l'enquête par secteur

La situation par secteur est la suivante.

Les **services postaux** recueillent le titre de SIG le plus satisfaisant parmi les secteurs repris dans l'enquête : 74% des consommateurs s'estiment satisfaits de leurs services postaux. La qualité (82%), les informations reçues (78%) et le service à la clientèle (72%) sont les critères les plus appréciés. Comme dans tous les secteurs, le prix est l'aspect le moins satisfaisant pour les consommateurs, mais avec un taux de satisfaction (68%) largement au-dessus de la moyenne pour cette catégorie. Dans les États Membres, les Irlandais et les Danois sont les plus satisfaits de leurs services postaux (89%), suivi de près par les Britanniques (88%) et les Finlandais (85%). Les Italiens sont les moins convaincus par la qualité de leurs services postaux (65% de satisfaits, 24% d'insatisfaits). On compte également 20% ou plus de consommateurs insatisfaits en Allemagne, en Autriche et en Suède.

La distribution d'**électricité** compte, avec 73 %, le plus de consommateurs satisfaits à l'exception des services postaux. Le niveau de satisfaction par rapport à la qualité est le plus élevé parmi tous les secteurs pris en considération et se situe à 91%. Le service à la clientèle et les informations reçues obtiennent 76 et 73% de satisfaction respectivement. Comme partout, la satisfaction par rapport au prix de l'électricité est la plus basse parmi les catégories examinées (55%, 39% d'insatisfaits). Parmi les États Membres, une fois de plus, le Royaume Uni (87%) compte le plus de consommateurs satisfaits, suivi par le Luxembourg (84%) et l'Irlande (83%). Les Italiens sont les moins satisfaits de leurs distributeurs d'électricité avec 58% de satisfaits et 31% d'insatisfaits. On compte également 23% ou plus de consommateurs insatisfaits au Portugal, en Suède, en Espagne et en Grèce.

Dans le secteur de la **téléphonie fixe**, le taux de satisfaction global (71%) est au-dessus de la moyenne des services étudiés. Le taux satisfaction par rapport à la qualité du service est parmi les plus élevés au sein des secteurs considérés. Ce taux devance le niveau de satisfaction concernant les informations reçues et le service à la clientèle (75% chacun). Le prix est l'aspect le moins satisfaisant de la téléphonie fixe, recueillant 51% de satisfaits et 45% d'insatisfaits. Parmi les États Membres, Le Royaume-Uni (85%), l'Irlande, et le Luxembourg comptent le plus de consommateurs satisfaits de leur réseau de téléphonie fixe. Les Italiens sont les moins satisfaits avec 53 % de satisfaits et 42% d'insatisfaits. On compte également 26% ou plus de consommateurs insatisfaits au Portugal, en Grèce et en Espagne.

La **distribution d'eau** compte un taux de satisfaction global (71%) légèrement au-dessus de la moyenne. Le degré de satisfaction des consommateurs est le plus élevé par rapport à la qualité (89%), suivi par le service à la clientèle et les informations reçues (73 et 72 % respectivement). Le prix est le critère considéré comme le moins satisfaisant avec 56% de consommateurs satisfaits (37% d'insatisfaits). Les consommateurs luxembourgeois sont les plus satisfaits (86%), suivi de près par les Britanniques (83%) et les Danois (81%). Les Italiens sont les moins satisfaits de leurs distributeurs d'eau (59%, 29% d'insatisfaits). On compte également 20% ou plus de consommateurs insatisfaits au Portugal, en Grèce, en France et dans la partie orientale de l'Allemagne.

Dans le secteur de la distribution de **gaz**, la satisfaction globale se situe dans la moyenne, avec 68%. Les catégories recueillant le plus de satisfaction sont la qualité (86%), les informations reçues (69%), et le service à la clientèle (67%). Le degré de satisfaction par rapport aux prix du gaz est le plus bas parmi les catégories examinées (55%, 34% d'insatisfaits). Parmi les États Membres, le Royaume-Uni (86%), le Luxembourg, et les Pays-Bas sont parmi les plus satisfaits de leurs distributeurs de gaz, et l'Italie compte le taux de satisfaction le plus bas (58%, 28% d'insatisfaits) parmi les pays ayant un accès développé à ce service.

Dans le secteur de la **téléphonie mobile**, le taux général de satisfaction est en dessous de la moyenne des services inclus dans l'enquête et n'est supérieur qu'au taux de satisfaction obtenu par les secteurs de transports urbains et ferroviaires. L'aspect qui obtient le plus de points positifs est la qualité du produit (comme dans tous les secteurs hormis les transports) et qui se situe à 84%. Ce taux est suivi par la satisfaction sur le service à la clientèle et les informations reçues. Le niveau de satisfaction par rapport au prix est particulièrement bas (44%, 49% d'insatisfaits). Dans la moyenne des États Membres, les consommateurs au Royaume Uni sont les plus satisfaits (78%), suivis par les Italiens et les Finlandais. Les Français sont les moins satisfaits de leur service de téléphonie mobile (55%, 34% d'insatisfaits). On compte également 20% ou plus de consommateurs insatisfaits dans la partie orientale de l'Allemagne, au Danemark, aux Pays-Bas, en Italie et en Espagne.

Les services de **transports urbains** obtiennent un taux de satisfaction global nettement en dessous de la moyenne (59%). La qualité du service ne figure qu'en deuxième position au palmarès de la satisfaction avec 66%, la catégorie obtenant le meilleur score étant les informations reçues (68%). Le service à la clientèle et le prix sont les catégories les moins satisfaisantes. Parmi les États Membres, les consommateurs luxembourgeois sont les plus satisfaits à 78%, suivis par la Suède (70%) et l'Irlande (68%). Les Italiens n'estiment qu'à 50% être satisfaits – et 33% sont insatisfaits - de leurs transports urbains. On compte également 20% ou plus de consommateurs insatisfaits dans six pays (Portugal, Espagne, France, Autriche, Allemagne et Pays-Bas).

Les **services ferroviaires interurbains** obtiennent le taux de satisfaction le plus bas parmi les secteurs inclus dans l'enquête. Seuls 52% des consommateurs se considèrent satisfaits de ce service. Les informations reçues sont estimées être l'élément le plus satisfaisant avec 62% de satisfaction. La qualité est jugée satisfaisante par 59% des consommateurs européens, tandis que le prix recueille le taux de satisfaction le plus bas de toute l'enquête : 38%, avec 45% des consommateurs se considérant insatisfaits. Dans les États Membres, les Luxembourgeois (74%), les Danois (65%) et les Belges (64%) sont les plus satisfaits alors que les Italiens n'accordent à leurs chemins de fer qu'un taux de satisfaction de 42% (35% d'insatisfaits). On compte également 20% ou plus de consommateurs insatisfaits dans six pays (Royaume-Uni, Espagne, Autriche, France, Allemagne et Pays-Bas).

III. INDICATEURS STATISTIQUES SUR L'ÉVOLUTION DE LA PERFORMANCE DES SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

1. Cadre juridique et concurrentiel.

De par leur nature structurelle et en raison des divers éléments législatifs, réglementaires, économiques et sociaux à prendre en compte, les changements dans les industries de réseau se font avec une lenteur relative. Des modifications législatives ont eu des effets importants dans certains pays. C'est le cas par exemple de l'Autriche qui en octobre 2002 est devenu le troisième État membre à avoir totalement libéralisé la demande dans ses deux marchés de l'énergie. Le degré d'ouverture du secteur du gaz a également augmenté au Danemark, en Irlande, au Luxembourg, aux Pays-Bas et en Espagne, tandis que le degré d'ouverture du marché de l'électricité suivait la même tendance en Belgique, en Grèce, en Irlande, au Luxembourg, aux Pays-Bas, au Portugal, et en Espagne. En raison des différences méthodologiques qui rendent la comparaison malaisée, l'évolution des parts de marché des opérateurs dominants ne peut être établie. Néanmoins, l'on constate que ces parts restent très élevées quels que soient les secteurs. C'est le cas par exemple en téléphonie fixe où, malgré une libéralisation relativement précoce en comparaison d'autres secteurs, les parts de marché des opérateurs historiques dans le segment des appels internationaux est supérieur à 60% dans l'ensemble des États membres, à l'exception de la Suède et du Royaume-Uni⁶.

Par ailleurs, la proportion de consommateurs éligibles ayant changé de fournisseur d'électricité ou de gaz reste faible dans la plupart des États membres. La difficulté d'obtention de données continue d'obérer sur les possibilités d'examen des évolutions des performances dans ces secteurs. Une analyse plus approfondie des changements encourus sera offerte l'année prochaine lorsqu'un délai plus grand se sera écoulé depuis la première évaluation horizontale⁷.

2. Performances en termes de prix.

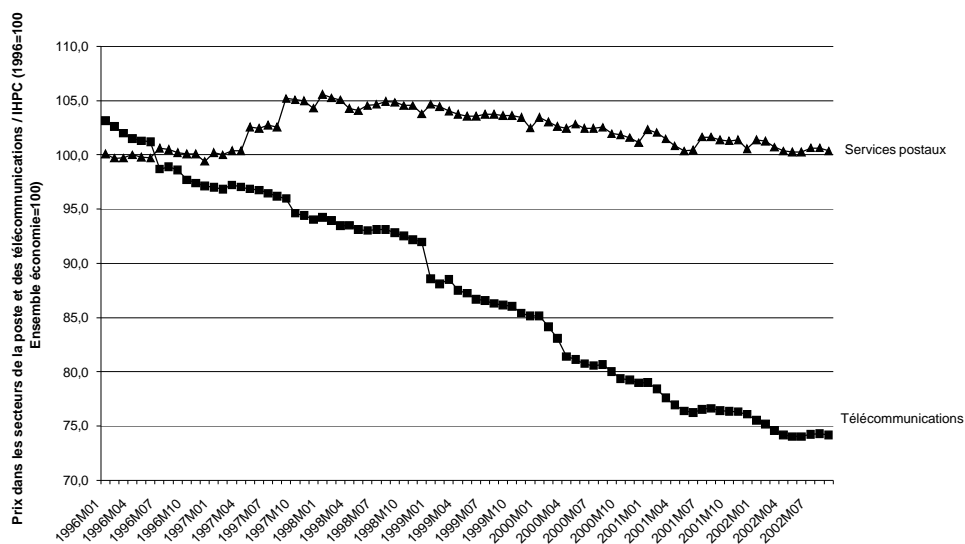
Les industries de réseau ont connu de nouveaux développements satisfaisants en termes de prix au cours de l'année écoulée. La baisse continue du prix des services de télécommunications, entamée dès 1996, s'est poursuivie en 2002. Entre septembre 2001 et septembre 2002, l'indice harmonisé des prix à la consommation de ce secteur a baissé de près de 1.1% alors que l'indice général des prix pour l'ensemble de l'Union européenne augmentait d'un peu moins de 2% sur la même période, correspondant dès lors à une baisse de 2,9% du prix relatif comme indiqué dans le graphique. Depuis 1996, les prix des services de télécommunications ont connu une baisse de plus de 17%, soit une chute des prix de 25% lorsque rapportée en prix relatif par rapport à l'ensemble de l'économie. L'autre secteur qui a bénéficié d'une baisse des prix en 2002 est celui du gaz, grâce à la relative détente sur les marchés pétroliers. Toutefois, comme indiqué sur le graphique ci-dessous, cette baisse n'est qu'un

⁶ Huitième rapport sur la mise en œuvre de la réglementation en matière de télécommunications

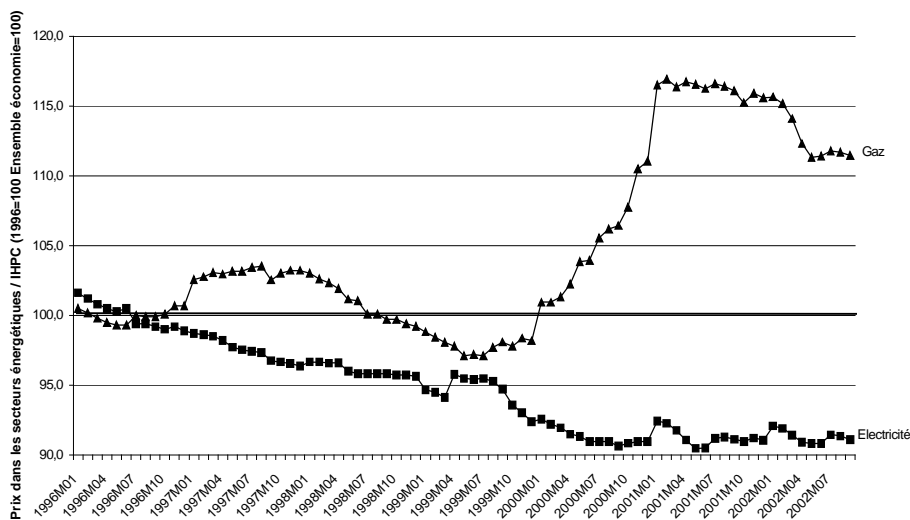
⁷ Dans l'immédiat, les tables résumant la situation dans certains secteurs pour lesquels des données récentes sont disponibles sont fournies en annexe.

correctif par rapport à des prix du gaz qui ont augmenté de 11% en grandeur relative depuis 1996.

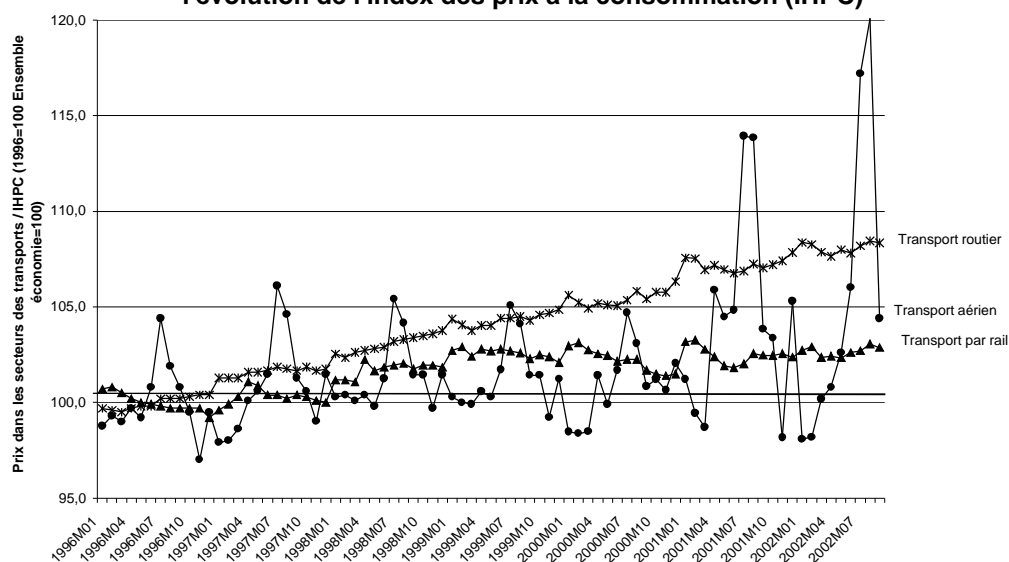
Evolution des prix dans les secteurs des postes et télécommunications par rapport à l'évolution de l'index des prix à la consommation (IHPC)



Evolution des prix dans les secteurs énergétiques par rapport à l'évolution de l'index des prix à la consommation (IHPC)



Evolution des prix dans les secteurs des transports par rapport à l'évolution de l'index des prix à la consommation (IHPC)



Source: Commission Européenne avec données Eurostat Afin d'éviter l'influence d'un mois spécifique, la base pour l'ensemble des secteurs est fixée à la moyenne pour l'année 1996 (base 100). Le prix relatif est le rapport entre l'indice mensuel du secteur concerné et l'indice mensuel de l'ensemble de l'économie, exprimé en pourcentage.

Si la croissance des prix relatifs du transport routier et par rail est constante, celle du transport aérien est plus difficile à analyser car, dans ce secteur, les prix sont influencés par des facteurs saisonniers et ont en outre été récemment affectés par les conséquences des attentats du 11 septembre. Enfin, la hausse des prix dans le secteur des services postaux entre septembre 2001 et septembre 2002 a été relativement faible avec une croissance de moins d'un pour cent tandis que celle des prix de l'électricité a été proche de la hausse générale des prix à la consommation. Si les prix des services postaux s'adaptent en général à l'évolution générale des prix à la consommation, il est intéressant de noter que le prix de l'électricité a baissé de 9% en valeur relative depuis 1996 sous la pression de la libéralisation progressive du secteur.

Une étude approfondie des déterminants des prix dans les industries de réseau irait au-delà de l'objectif de ce rapport. Si de manière générale, l'on constate un parallélisme entre l'ouverture de ces secteurs à la concurrence et une diminution des prix applicables aux utilisateurs⁸, de nombreux facteurs spécifiques viennent souvent brouiller l'analyse et la rendre difficile. Ainsi, par exemple, les différentes sources utilisées pour produire l'électricité influencent le prix. En outre, le chemin emprunté par le courant électrique dépend de la résistance physique sur les lignes est donc difficilement contrôlable, rendant les problèmes de congestion complexes, avec de possibles conséquences sur les prix⁹. Enfin, pour certains produits, la comparaison des prix n'est pas toujours aisée. Par exemple, la richesse énergétique du gaz dépend de son origine et, quoique le mixte soit généralement stable, sa teneur énergétique moyenne peut en théorie influencer les prix.

⁸ Confirmée par certaines études (voir la première évaluation horizontale SEC(2001)1998 pour les références).

⁹ Une étude récente montre qu'un échange d'électricité entre la France et l'Italie doit emprunter pas moins de quatre chemins au départ de la France et transiter via cinq autres pays, alors que ces deux pays sont géographiquement voisins. Haubrich H.J. et Fritz W. (1999), 'Cross-Border Electricity Transmission Tariffs', Avril 1999.

3. Obligations de service universel

Dans la première évaluation horizontale, la Commission a présenté une analyse détaillée de la distribution géographique des réseaux des secteurs des télécommunications et de la poste. Étant donné le caractère structurel de ces variables, des changements importants ne sont pas intervenus depuis la première évaluation.

Les chiffres présentés ci-dessous complètent la description de la situation du service universel dans le service postal et apportent des nouvelles informations sur les secteurs énergétiques.

a) Service universel: Accès au service dans le secteur postal et les secteurs énergétiques.

Du point de vue communautaire, le service universel exige une collecte journalière et une livraison au moins cinq jours par semaine pour les objets postaux jusqu'à 2 kg et pour les colis jusqu'à 10 kg.

Le tableau ci-joint montre que le service fourni dans tous les Etats Membres dépasse les exigences établies par la directive Postale. Le rapport de la Commission sur l'application de la directive Postale présente une vue complète et détaillée des autres aspects liés au service universel dans le secteur postal.

Service universel dans le secteur postal : service fourni dans les États Membres

Etat Membre	Jours / semaine	Pois du colis (kg)		Tarif uniforme
		Dom.*	Trans front*	
B	5	10	20	Oui
DK	6	20	20	Oui
D	6	20	20	Oui
EL	5	20	20	Oui
E	5	10	20	Oui
F	6	20	20	Oui
IRL	5	20	20	Oui
I	5	20	20	Oui
LUX	5	10	20	Oui
NL	6	10	20	Oui
A	5	20	20	Oui
P	5	20	20	Oui
FIN	5	10	20	Non***
S	5	20	20	Oui
UK	6	20	20	Oui

*Domestique, **Pays de destination des envois transfrontaliers, ***En pratique

En ce qui concerne les secteurs énergétiques, la totalité de la population est raccordée au réseau électrique mais, dans le secteur du gaz, on remarquera des différences notables d'un pays à l'autre. Aux Pays-Bas, 98% de la population a accès au réseau tandis que ce pourcentage est très faible en Autriche, au Danemark et en Irlande.

Il existe également des disparités importantes entre le secteur de l'électricité et celui du gaz quant à l'uniformité des tarifs sur tout le territoire. Dans le secteur de l'électricité l'Autriche, la Finlande, l'Allemagne et la Suède n'ont pas de tarifs uniformes.

Les tarifs sont identiques sur l'ensemble du territoire ou, à tout le moins, à l'intérieur du territoire du fournisseur du service universel. Dans le secteur du gaz, on peut noter que les tarifs ne sont pas uniformes en Belgique, en Irlande, au Luxembourg, ni en Espagne.

Le service public dans les secteurs énergétiques - 2002

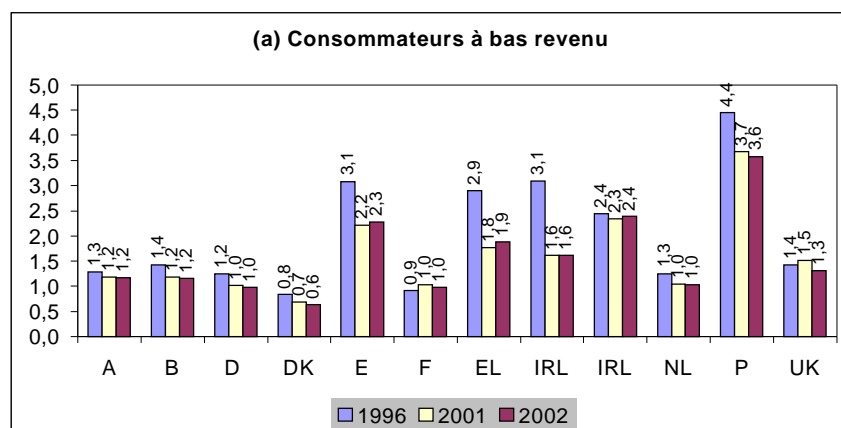
	Électricité			Gaz		
	% connecté au réseau	Prestataire par défaut	Tarif uniforme (péréquation)	% connecté au réseau	Prestataire par défaut	Tarif uniforme
A	99,5%	Prédéterminé	Non	17%	non	non
B	100%	Prédéterminé	EM	20%	oui	oui
DK	100%	Prédéterminé	D	15%	oui	no
FIN	100%	Sélectionné *	Non	-	-	-
F	100%	Prédéterminé	Oui	Non disponible	oui	non
D	100%	Prédéterminé	Non	51%	oui	non
EL	100%	Prédéterminé	Oui	-	-	-
IRL	100%	Prédéterminé	EM	23%	En projet	oui
I	100%	Sélectionné *	EM	69%	non	non
LUX	100%	Prédéterminé	EM	43%	non	oui
NL	100%	Prédéterminé	D	98%	Pas encore	no
P	100%	Prédéterminé	EM	-	-	-
E	100%	Prédéterminé	EM	30%	non	oui
S	100%	Sélectionné *	Non	-	-	-
UK	100%	Sélectionné *	D	80%	non	non

Source : Services de la Commission Européenne. EM= Péréquation et tarif uniforme dans tout le territoire national ; D= Seulement à l'intérieur des régions couverts par l'opérateur du service universel.

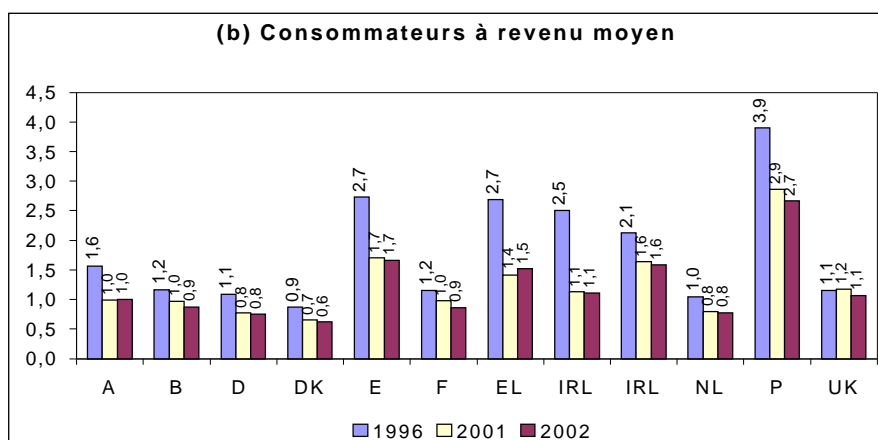
b) Service universel : caractère abordable des prix

Les indicateurs de caractère abordable des prix nous donnent une idée de l'évolution de l'effort budgétaire que les ménages doivent faire pour acquérir les services d'intérêt général. Les indicateurs pour l'année 2002 nous montrent quelques variations significatives par rapport à l'année 2001.

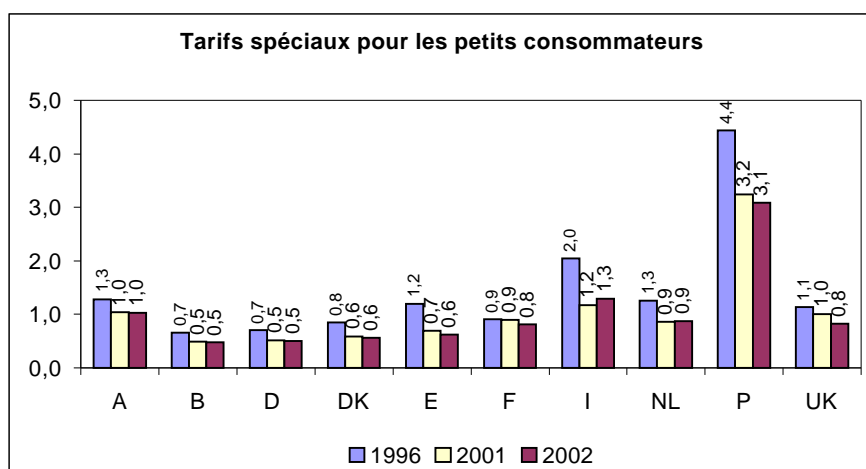
INDEX DU CARACTÈRE ABORDABLE DES PRIX DES TÉLÉCOMMUNICATIONS



Pourcentage de revenu par habitant nécessaire pour payer la consommation annuelle d'un panier standard d'appels téléphoniques (abonnement + coût d'utilisation pour des petits consommateurs résidentiels faisant 220 appels d'un panier défini par la Direction Générale de la Société de l'Information de la Commission européenne) composé principalement d'appels nationaux. Consommateurs figurant dans la fourchette des 20% ayant les plus bas revenus. Le tableau ne présente que les États Membres dont les données de distribution des revenus et prix sont disponibles.



Pourcentage de revenu par habitant nécessaire pour payer la consommation annuelle d'un panier standard d'appels téléphoniques (abonnement + coût d'utilisation pour des consommateurs résidentiels moyens faisant 1000 appels d'un panier défini par la Direction Générale de la Société de l'Information de la Commission européenne) composé principalement d'appels nationaux. Consommateurs figurant dans la fourchette des revenus moyens de 40 à 60%. Le tableau ne présente que les États Membres dont les données de distribution des revenus et prix sont disponibles.



Pourcentage du revenu individuel nécessaire pour payer le panier annuel de communications téléphoniques, comprenant une majorité d'appels nationaux (abonnement + 220 appels à un prix spécial pour petits utilisateurs). Consommateurs appartenant à la catégorie des 20% des revenus les plus bas. Le tableau ne présente que les États Membres dont les données de distribution des revenus et prix sont disponibles.

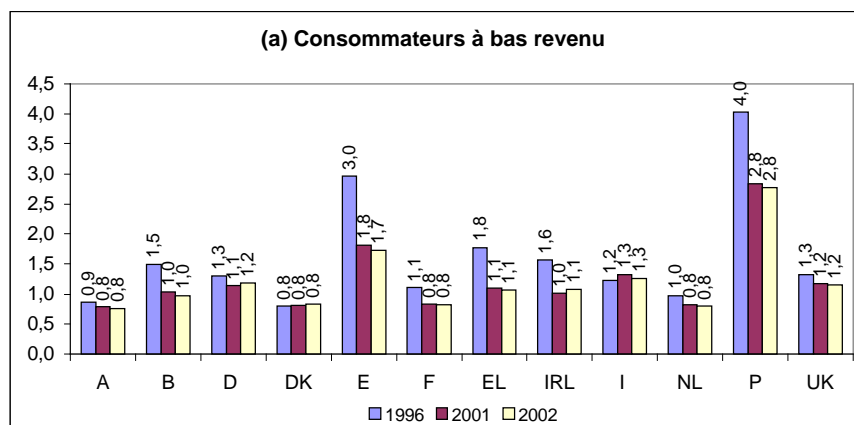
Source: Commission européenne avec données Eurostat et le rapport Telingén sur les tarifs de télécommunication utilisant les méthodes de panier.

Les indices de caractère abordable des prix des télécommunications montrent que, dans la plupart des États membres, le pourcentage du revenu du ménage requis pour acheter le panier type de services de télécommunications, pour différentes classes de revenu, est plus faible en 2002 que l'année précédente. Seuls les ménages les plus défavorisés en Italie, en Grèce et en Espagne auraient dû dépenser un pourcentage légèrement plus élevé de leur revenu pour l'obtention de ces services. Néanmoins, les tarifs spéciaux pratiqués dans certains pays pour les ménages à faible revenu ainsi que pour les utilisateurs à usage réduit permettent un rééquilibrage des tarifs qui accroît le pouvoir d'achat des consommateurs les plus défavorisés. Le rôle de ces tarifs spéciaux est tout à fait essentiel dans une perspective d'équité. Par exemple, sans eux, les ménages à faible revenu auraient dû dépenser 2,3% de leur revenu dans les services de télécommunications en Espagne. Grâce à ces tarifs, ils ne devront

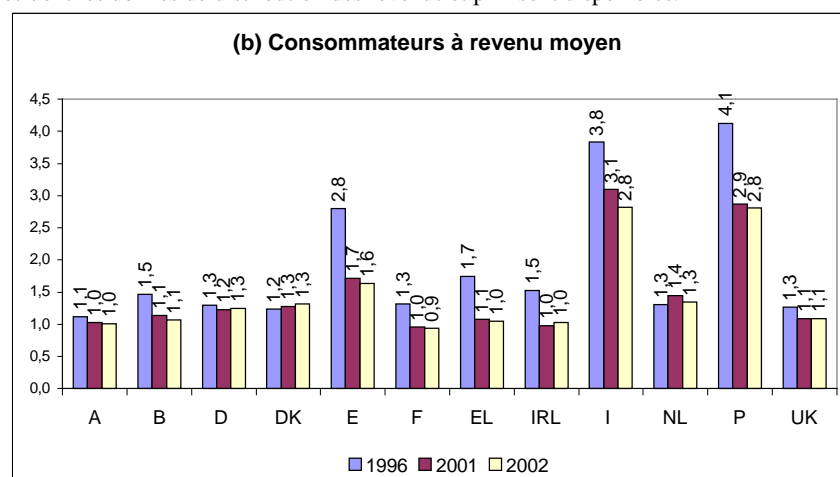
dépenser que 0.6% de ce même revenu. Dès lors, ces tarifs ont rendu ce service plus abordable en 2002 qu'en 2001.

L'électricité est également devenue plus abordable pour la plupart des ménages européens en 2002. Seuls dans les cas de l'Allemagne, du Danemark et de Irlande, ce service est-il devenu légèrement moins abordable entre 2001 et 2002, même s'il reste bien plus abordable qu'en 1996.

INDEX DU CARACTÈRE ABORDABLE DES PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ



Pourcentage de revenu par habitant nécessaire pour payer la consommation annuelle de 1.200 kWh. Consommateurs figurant dans la fourchette des 20% ayant les plus bas revenus. Le tableau ne présente que les États Membres dont les données de distribution des revenus et prix sont disponibles.



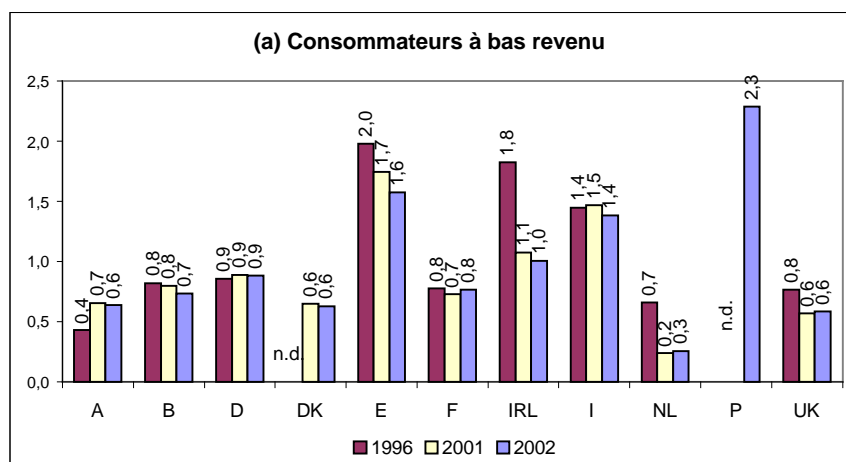
Pourcentage de revenu par habitant nécessaire pour payer la consommation annuelle de 3 500 kWh. Consommateurs figurant dans la fourchette des revenus moyens de 40 à 60%. Le tableau ne présente que les États Membres dont les données de distribution des revenus et prix sont disponibles.

Source: Commission européenne avec données Eurostat.

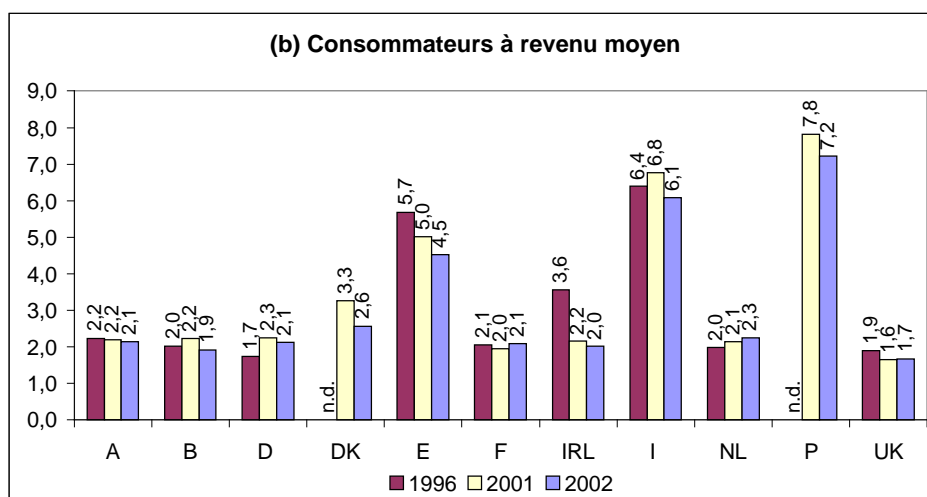
L'ouverture des marchés du gaz à la concurrence a également rendu le gaz plus abordable pour la plupart des ménages européens. L'indicateur ne montre une légère augmentation que pour les cas de la France, des Pays-Bas et du Royaume-Uni. Il convient toutefois de noter que dans ces deux derniers pays, les prix en 2001 étaient déjà parmi les plus bas de l'Union et qu'ils le sont restés en 2002. Par contre, il y a de

nettes améliorations de l'indice du caractère abordable du prix du gaz pour l'Espagne, l'Italie, l'Irlande et le Portugal.¹⁰

INDEX DU CARACTÈRE ABORDABLE DES PRIX DU GAZ



Pourcentage de revenu par habitant nécessaire pour payer la consommation annuelle de 8,37 GJ de gaz. Consommateurs figurant dans la fourchette des 20% ayant les plus bas revenus. Le tableau ne présente que les États Membres dont les données de distribution des revenus et prix sont disponibles.



Pourcentage de revenu par habitant nécessaire pour payer la consommation annuelle de 83,7 GJ de gaz. Consommateurs figurant dans la fourchette des revenus moyens de 40 à 60%. Le tableau ne présente que les États Membres dont les données de distribution des revenus et prix sont disponibles.

Source: Commission Européenne avec données Eurostat.

¹⁰ Bien entendu, l'évolution de l'indice reflète aussi des changements dans la distribution des revenus familiales.

Lien entre satisfaction par rapport aux prix et évolution des prix

Une conclusion de la première évaluation est le « *contraste existant à propos des conditions de marché, entre d'un côté l'opinion des consommateurs et de l'autre les informations statistiques*¹¹ ». Cette conclusion d'un manque de lien direct entre l'évolution des prix et la satisfaction des consommateurs mérite une investigation plus poussée.

Une première démarche dans l'analyse consiste à comparer le niveau relatif¹² de satisfaction par rapport aux prix au sein des différents États membres avec le niveau relatif des prix¹³. Des données comparables sur les prix entre États membres ne sont disponibles en 2002 que pour les secteurs de la téléphonie fixe, de l'électricité, du gaz, et des services postaux¹⁴. À l'exception des services postaux, les résultats statistiques semblent indiquer une absence de corrélation entre le niveau des prix et la satisfaction des consommateurs quant aux prix. Une deuxième démarche consiste à comparer le niveau de satisfaction avec le caractère abordable des prix. Dans ce cas, seul le secteur de la téléphonie mobile montre une corrélation statistiquement significative. Il apparaît donc que la satisfaction des consommateurs par rapport au coût des services est motivée par d'autres facteurs. Il est probable que diverses composantes culturelles et historiques vont influencer la perception des consommateurs. Malheureusement ces composantes sont difficiles à appréhender dans ce type d'analyse. Un troisième test a été appliqué entre le niveau de satisfaction par rapport aux prix et l'évolution en pourcentage de ces prix au cours de la période 1998-2002. L'hypothèse est qu'une diminution prononcée des prix doit entraîner un niveau de satisfaction plus élevé. Cette hypothèse n'est pas vérifiée pour les secteurs pour lesquels des données sont disponibles¹⁵.

Finalement, une autre conjecture plausible est qu'il existe une différence entre le prix auxquels les services sont fournis et la valeur perçue de ces produits par les consommateurs. La question posée aux consommateurs porte en effet sur le caractère raisonnable du prix, ce qui est une notion relative. Ce caractère raisonnable ou non du prix peut être influencé par la qualité du service qui est offert. En d'autres termes, les consommateurs peuvent marquer une satisfaction par rapport au prix, même si ce dernier est élevé, pour autant qu'ils jugent que le prix est raisonnable étant donné la qualité des services fournis et les possibilités qu'ils offrent. Pour tester cette hypothèse, un autre test statistique sur les rangs a été pratiqué en prenant cette fois l'indice de satisfaction par rapport à la qualité des produits aux côtés de l'indice de satisfaction par rapport aux prix. Les résultats tendent à confirmer notre hypothèse puisque dans tous les secteurs, à l'exception de la téléphonie mobile, nous pouvons conclure qu'il existe une relation entre les deux indices de satisfaction.

Test de corrélation des rangs pour la satisfaction par rapport au prix

2002	Coefficient de corrélation de Spearman			
Secteurs	Satisfaction prix – niveau de prix	Index du caractère abordable des prix(1)	Satisfaction prix – Évolution prix	Satisfaction prix – satisfaction qualité
Téléphonie fixe	0,396 (locaux) -0,101 (internat.)	-0,706**	-0,355 (locaux) 0,110 (internat.)	0,726**
Téléphonie mobile	n.d.	n.d.	n.d.	0,392
Électricité	0,161	-0,133	0,721**	0,582*
Gaz	-0,334	-0,273	0,040	0,786**
Eau	n.d.	n.d.	n.d.	0,747**
Services postaux	-0,546*	n.d.	n.d.	0,780**
Transport par rail	n.d.	n.d.	n.d.	0,696**
Transport public (bus, tram, ...)	n.d.	n.d.	n.d.	0,756**

Source : Eurobaromètre 2002, Eurostat, USP et calculs propres. Les valeurs critiques pour le test de Spearman à 1% (***) et 5% (*) sont respectivement $\pm 0,689$ et $\pm 0,525$ pour 15 observations (corrélations par secteur et pays).

(1) Index du caractère abordable des prix pour les ménages entre 40 et 60% des revenus

¹¹ SEC(2001)1998, page 63.

¹² Par rapport à la moyenne des quinze.

¹³ Afin de déterminer si le classement des pays en termes de satisfaction correspond à leur classement en termes de prix, nous avons effectué un test statistique sur les rangs (test de rang de Spearman). Une insatisfaction par rapport à un prix élevé doit en toute logique conduire à un coefficient fortement négatif.

¹⁴ Les données pour les trois premiers secteurs cités proviennent des indicateurs structurels publiés par Eurostat. Les données pour la téléphonie fixe concernent les appels locaux. Pour le secteur postal, il s'agit du prix d'une lettre normalisée de 20 grammes en première classe pour un destinataire domestique, tel que disponible auprès de l'Union Postale Universelle. Les données pour la satisfaction proviennent de l'Eurobaromètre 58 (2002) pour lequel les consommateurs se sont exprimés sur le caractère raisonnable ou non du prix du service fourni.

¹⁵ Le seul lien statistiquement probant est pour le secteur de l'électricité mais avec un signe contraire à celui attendu.

Ces résultats éclairent quelque peu sur les causes de la satisfaction par rapport aux prix. Mais il faut souligner que ces résultats sont préliminaires et devraient être poursuivis par des travaux ultérieurs. L'attention est attirée sur les limites de ce type d'analyse. Elle est tout d'abord contrainte par un manque important de statistiques pour de nombreux secteurs. Ensuite, elle est sujette aux potentiels biais inhérents à toute enquête sur la satisfaction des consommateurs, tels que l'influence possible d'événements ponctuels mais récents ou encore les différences culturelles quant à l'utilisation de ces services ou quant à la perception du degré de qualité et d'universalité que ces services doivent fournir.

4. Indicateurs de la qualité du service

D'après les résultats de l'Eurobaromètre, ce sont les aspects qualitatifs de la prestation des services que les consommateurs trouvent les plus satisfaisants parmi les différentes dimensions de la performance des services d'intérêt général.

Malheureusement, la faible disponibilité de données relatives à la qualité du service fourni reste un des points faibles de la grille d'indicateurs pour l'évaluation des services d'intérêt général. Néanmoins, deux nouveaux indicateurs sont disponibles cette année.

Qualité de service : Électricité 2001

	Qualité du Service
Électricité	Minutes d'interruption du service par usager et par an
A	<1
B	<60 ¹⁶
DK	30
FIN	114
F	Non disponible
D	15
EL	Non disponible
IRL	372
I	181
LUX	Non disponible
NL	Non disponible
P	Non disponible
E	170
S	85
UK	90

Source : Services de la Commission européenne DG TRANSPORTS et ENERGIE

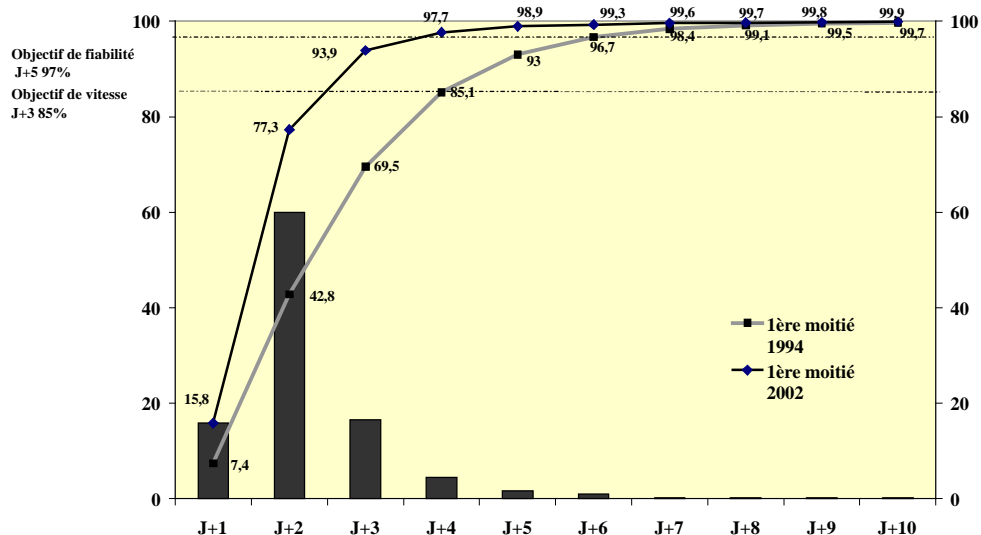
Tout d'abord, un indicateur fondamental de qualité du service dans le secteur de l'électricité est désormais disponible. Il s'agit du nombre moyen de minutes d'interruption du service par usager et par an. Les premiers résultats sont présentés dans le tableau ci-dessus. Ils montrent des différences notables entre les pays de l'Union avec un minimum d'une minute en Autriche et un maximum de 372 minutes par an en Irlande. Néanmoins, il faut remarquer que le manque de concordance entre les résultats de cet indicateur et l'opinion des consommateurs quant à la qualité du service suggèrent la nécessité d'une analyse plus approfondie des déterminants de la satisfaction.

Dans le domaine du secteur postal, il faut signaler que le Comité européen sur la normalisation (CEN) a déjà développé une norme de qualité pour ce secteur. Cette norme prend en compte l'expérience acquise par l'Union Postale Universelle dans ce

¹⁶ Réseau moyenne tension.

domaine. Pour l'instant, il faut mentionner que la qualité du service postal intra-communautaire mesurée par le programme UNEX de l'IPC montre une amélioration en 2001, après une légère diminution de la qualité du service transfrontalier en 2000. En 2001, 92,3% des envois postaux parvenaient à destination dans les trois jours après avoir été postés et 98,7% arrivaient à leur destinataire endéans les cinq jours. A l'intérieur des Etats membres, on constate également des améliorations de la qualité du service.

Qualité de la distribution du courrier (1er semestre 2002)



IV. Conclusion

En ce qui concerne les opinions des consommateurs sur les SIG, alors qu'il apparaît que dans les secteurs des services postaux, de la téléphonie, de l'électricité, du gaz et de l'eau le taux de satisfaction est globalement élevé (supérieur à 65%), ceci est moins vrai pour les secteurs des transports. Il est également intéressant de noter la stabilité relative des niveaux de satisfaction. La téléphonie fixe, qui a connu beaucoup de changements et de modernisation, ainsi que les services postaux, qui ont connu jusqu'ici une libéralisation moins poussée affichent tout deux des niveaux élevés de satisfaction de leurs consommateurs. En revanche, dans les secteurs des transports urbains et des services ferroviaires interurbains où la libéralisation a été globalement moins poussée au niveau européen, on note une satisfaction moindre que dans les autres secteurs étudiés. Finalement, il reste à noter d'après l'enquête réalisée cette année que 16 à 25 % (selon les secteurs) des consommateurs européens interrogés sont insatisfaits des services qui leur sont proposés.

Les indicateurs statistiques sur l'évolution de la performance des SIG montrent que la baisse continue du prix des télécommunications entamée dès 1996, s'est poursuivie en 2002, mais à un taux moindre. Le gaz et l'électricité affichent des réductions des prix en 2001, tandis qu'il y a eu des légères augmentations des prix dans le secteur postal et plus importantes dans les secteurs du transport urbain et interurbain. À l'exception de quelques pays, les indicateurs du caractère abordable des prix des services montrent aussi des améliorations récentes. Les indicateurs de qualité indiquent des améliorations de la qualité du service postal en 2001 mais la disponibilité d'indicateurs dans les autres services reste trop faible pour nous permettre de tirer des conclusions à cet égard.

ANNEXES

Résumé statistique pour le secteur des télécommunications (2002).

	Année d'ouverture à la concurrence		Propriété		Part de marché de l'opérateur historique (revenus)			Part de marché de l'opérateur historique (abonnés)
	Nation.	Internat.	Opérateur historique	Participation publique	Local (internet inclus) (Déc. 2001)	Longue distance (Déc. 2001)	International (Dec 2001)	Mobile (Août 2002)
B	1998	1998	Belgacom	50%+1 action préférentielle	99% **	83% *	68%	54.4%
DK	1996	1996	TDC	0%	n.d.	n.d.	n.d.	39.6%
D	1998	1998	Deutsche Tel.	43.1%	98%	68%	61%	41.81%
EL	2001	2001	OTE	33.8%	100%	99.6%	98%	43.4%
E	1998	1998	Telefonica	1 action préférentielle	88%	82%	83%	60.1%
F	1998	1998	France Telecom	54%	90%	74%	68%	49%
IRL	1998	1998	Eircom	0.4%	92%	65%	74%	56.7%
I	1998	1998	Telecom Italia	3.5%+ action préférentielle	87%	64%	75%	47.4%
L	1998	1998	PT Luxembourg	100%	n.d.	n.d.	n.d.	61%
NL	1997	1997	KPN	34.7%+ action préférentielle	83%	76%	62%	44.1%
A	1998	1998	PT Austria	47.2%	n.d.	n.d.	n.d.	43.5%
P	2000	2000	Portugal Telecom	6.5%+ action préférentielle	n.d.	n.d.	n.d.	45.3%
FIN	1993	1993	Sonera	53.1%	n.d.	n.d.	n.d.	57.3%
S	1994	1992	Telia	70.6%	69% *	69% *	43%	45.1%
UK	1985	1986	British Telecom	0%	66%	53%	46%	23.8%

Source : Commission européenne, DG INFSO, 8ème rapport de mise en œuvre, *appels locaux et longue distance, ** seulement internet. Les actions préférentielles ont un droit de veto (golden share).

Résumé Statistique pour le secteur de l'électricité.

Électricité	Structure								Gros utilisateurs			Consommateurs ménagers		
	Degré d'ouverture du marché (2002) ¹⁷	Ouverture totale à la concurrence	Dégrouper pour le transport	Dégrouper pour la distribution	Régulateur	Part de marché du plus grand producteur (1999)	Part de marché des trois plus grands distributeurs (2001)	Concurrence potentielle via les importations (en % de la capacité)	Prix	% d'utilisateurs industriels ayant changé de fournisseur ou ayant renégocié (1999-2001)	Prix	% de petits utilisateurs commerciaux et de ménages ayant changé de fournisseur ou ayant renégocié (1999-2001)		
A	100%	2001	Légal	Comptabilité	ex-ante	33%	67% (7 firmes)	21%	n.d.	n.d.	20-30%	Moyen	Baisse	5-10%
B	52%	2003/7	Légal	Légal	ex-ante	88%	53%	25%	Élevé	Hausse	2-5%	Élevé	Stable	
DK	90%	2003	Légal	Légal	ex-post	36%	35%	39%	Moyen	Hausse	50%	Bas	Hausse	
FIN	100%	1997	Propriété	Gestion	ex-post	24%	33%	22%	Bas	Stable	30%	Bas	Stable	5-10%
F	30%		Gestion	Comptabilité	ex-ante	90%	>90% (1 firme)	12%	Moyen	Stable	10-20%	Moyen	Stable	
D	100%	1999	Légal	Comptabilité	Négocié	34%	50%	11%	Élevé	Baisse	20-30%	Élevé	Baisse	5-10%
EL	34%		Légal/Gestion	Comptabilité	ex-ante	97%	100%	12%	Moyen	Hausse	0%	Bas	Baisse	
IRL ¹⁸	40%	2005	Légal/Gestion	Gestion	ex-ante	97%	>90% (1 firme)	7%	Élevé	Hausse	10-20%	Moyen	Hausse	
I ¹⁹	45%	Industrie 2004	Légal/propr.	Légal	ex-ante	47%	72% (2 firmes)	14%	Élevé	Hausse	50%	Élevé	Baisse	
L	57%	Dérogation	Gestion	Comptabilité	ex-ante	14%	100% (2 firmes)	100%	Moyen	Baisse	10-20%	Élevé	Stable	
NL	63%	2004	Propriété	Gestion	ex-ante	n.d.	48%	19%	Moyen	Stable	20-30%	Moyen	Stable	
P	45%	2003	Légal	Comptabilité	ex-ante	59%	99% (1 firme)	30%	Élevé	Stable	5-10%	Élevé	Stable	
E	55%	2003	Propriété	Légal	ex-ante	42%	94%	4%	Moyen	Baisse	10-20%	Moyen	Baisse	
S	100%	1998	Propriété	Légal	ex-post	50%	47%	29%	Bas	Baisse	100%	Bas	Stable	10-20%
UK ²⁰	100%	1998	Propriété	Légal	ex-ante	n.d.	42%	3%	Moyen	Baisse	50%	Moyen	Baisse	50%

Source: Commission européenne (2002), Deuxième rapport d'étalonnage sur la mise en œuvre du marché intérieur du gaz et de l'électricité, SEC(2002)1038 et DG TREN.

¹⁷ Le degré d'ouverture du marché est le pourcentage théorique de la demande qui est soumise à concurrence.

¹⁸ Aujourd'hui, plus de 3 fournisseurs.

¹⁹ En Italie, les petits consommateurs ont la possibilité de se grouper afin que leur demande dépasse les seuils nécessaires pour accéder au segment libéralisé.

²⁰ En Irlande du Nord, le degré d'ouverture n'est que de 33%. L'Irlande et l'Écosse ont un dégroupage comptable.

Résumé Statistique pour le secteur du gaz.

Gaz	Structure								Gros utilisateurs			Consommateurs ménagers		
	Degré d' Ouverture du marché (2002) ²¹	Ouverture totale à la concurrence	Dégroupage pour le transport	Dégroupage pour la distribution	Régulateur	% du gaz disponible contrôlé par l'opérateur dominant (2001)	Part de marché du plus gros fournisseur (2001)	Procédure de réservation de la capacité	Prix	Prix	% d'utilisateurs industriels ayant changé de fournisseur ou ayant renégocié (1998-2001)	Prix	% - de petits utilisateurs commerciaux et de ménages ayant changé de fournisseur ou ayant renégocié (1998-2001)	
A	100%	2002	Gestion	Comptable	ex-ante	80%	n.d.	inflexible	Moyen	Hausse	Changé <2%	Moyen	Stable	
BE	59%	2003/6	Légal	Légal	ex-ante	n.d.	n.d.	flexible	Moyen	Stable	n.d.	Moyen	Stable	
DK	35%	2004	Légal	Légal	ex-post	90%	92%	inflexible	Bas	Baisse	0%	Bas	Baisse	
FIN	Dérogation													
F	20%		Comptable	Comptable	n.d.	90%	95%	inflexible	Bas	Baisse	Changé 20-30	Haut	Hausse	
D	100%	2000	Comptable	Comptable	Négocié	54%	n.d.	inflexible	Haut	Hausse	Changé <2%	Haut	Hausse Changé <2%	
EL	Dérogation													
IRL ²²	82%	2005	Gestion	Gestion	ex-ante	n.d.	n.d.	inflexible	n.d.	n.d.	Changé 20-30	Bas	Stable	
I ²³	96%	2003	Légal	Légal	ex-ante	n.d.	10%	flexible	Moyen	Hausse	Changé 10-20	Haut	Stable Changé 2%-5%	
L	72%		Comptable	Comptable	ex-ante	100%	85%	flexible	Moyen	Baisse	100%	Bas	Stable	
NL	60%	2004	Gestion	Comptable	hybride	90%	n.d.	flexible	n.d.	n.d.	Changé 30-50	Bas	Hausse	
P	Dérogation													
E	79%	2003	Propriété	Légal	ex-ante	75%	70%	flexible	Moyen	Baisse	Changé 20-30	Haut	Stable	
S	47%	2006	Comptable	Comptable	ex-post	100%	100%	flexible	Moyen	Baisse	Changé <2%	Haut	Hausse	
UK ²⁴	100%	1998	Propriété	Propriété	ex-ante	n.d.	50%	flexible	Moyen	Hausse	Changé >50%	Bas	Stable >50%	

Source: Commission européenne (2002), Deuxième rapport d'étalonnage sur la mise en œuvre du marché intérieur du gaz et de l'électricité, SEC(2002)1038 et DG TREN

²¹ Le degré d'ouverture du marché est le pourcentage théorique de la demande qui est soumise à concurrence.

²² Aujourd'hui, plus de 3 fournisseurs.

²³ En Italie, les petits consommateurs ont la possibilité de se grouper afin que leur demande dépasse les seuils nécessaires pour accéder au segment libéralisé.

²⁴ En Irlande du Nord, le degré d'ouverture n'est que de 33%. L'Irlande et l'Écosse ont un dégroupage comptable.

EUROBAROMETRE STANDARD 58.0

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Entre le 1^{er} septembre et le 7 octobre, the European Opinion Research Group, un consortium d'agences d'étude de marché et d'opinion publique, constitué d'INRA in Belgium – I.C.O. et de GfK Worldwide, a réalisé la vague 58.0 de l'EUROBAROMETRE STANDARD à la demande de la COMMISSION EUROPEENNE, Direction générale Presse et communication, Secteur Opinion publique.

L'EUROBAROMETRE 58.0 couvre la population - ayant la nationalité d'un des pays membres de l'Union européenne -, de 15 ans et plus, résident dans chaque Etat membre de l'Union européenne. Le principe d'échantillonnage appliqué dans tous les Etats membres est une sélection aléatoire (probabiliste) à phases multiples. Dans chaque pays EU, divers points de chute ont été tirés avec une probabilité proportionnelle à la taille de la population (afin de couvrir la totalité du pays) et à la densité de la population.

A cette fin, ces points de chute ont été tirés systématiquement dans chacune des "unités régionales administratives", après avoir été stratifiés par unité individuelle et par type de région. Ils représentent ainsi l'ensemble du territoire des Etats membres, selon les EUROSTAT-NUTS II et selon la distribution de la population résidente nationale en termes de régions métropolitaines, urbaines et rurales. Dans chacun des points de chute sélectionnés, une adresse de départ a été tirée de manière aléatoire. D'autres adresses (chaque N ième adresse) ont ensuite été sélectionnées par des procédures de "random route" à partir de l'adresse initiale. Dans chaque ménage, le répondant a été tiré aléatoirement. Toutes les interviews ont été réalisées en face à face chez les répondants et dans la langue nationale appropriée.

<u>PAYS</u>	<u>INSTITUTS</u>	<u>N° INTERVIEWS</u>	<u>DATES DE TERRAIN</u>	<u>POPULATION 15+ (x.000)</u>
Belgique	INRA in BELGIUM	1074	2/9 – 4/10	8,326
Danemark	GfK DANMARK	1000	1/9 – 4/10	4,338
Allemagne(Est)	INRA DEUTSCHLAND	1009	1/9 – 18/9	13,028
Allemagne(Ouest)	INRA DEUTSCHLAND	1036	1/9 – 19/9	55,782
Grèce	MARKET ANALYSIS	1001	2/9 – 2/10	8,793
Espagne	INRA ESPAÑA	1000	3/9 – 4/10	33,024
France	CSA-TMO	1004	2/9 – 24/9	46,945
Irlande	LANSLOWNE Market Research	999	3/9 – 30/9	2,980
Italie	INRA Demoskopea	992	5/9 – 30/9	49,017
Luxembourg	ILRes	599	4/9 – 30/9	364
Pays-Bas	INTOMART	998	1/9 – 2/10	12,705
Autriche	SPECTRA	1008	3/9 – 25/9	6,668
Portugal	METRIS	1000	1/9 – 29/9	8,217
	MDC MARKETING			
Finlande	RESEARCH	1000	2/9 – 1/10	4,165
Suède	GfK SVERIGE	1000	1/9 – 7/10	7,183
Grande-Bretagne	MARTIN HAMBLIN LTD	1014	2/9 – 4/10	46,077
	ULSTER MARKETING			
Irlande du Nord	SURVEYS	306	4/9 – 23/9	1,273
	Nombre total d'interviews	16067		

Dans chaque pays, l'échantillon a été comparé à l'univers. La description de l'univers se base sur les données de population EUROSTAT. Pour tous les Etats membres EU, une procédure de pondération nationale a été réalisée (utilisant des pondérations marginales et croisées), sur base de cette description de l'univers. Dans tous les pays, au moins le sexe, l'âge, les régions NUTS II et la taille de l'agglomération ont été introduits dans la procédure d'itération. Pour la pondération internationale (i.e. les moyennes EU), INRA (EUROPE) recourt aux chiffres officiels de population, publiés par EUROSTAT dans l'Annuaire des Statistiques Régionales (données de 1997). Les chiffres complets de la population, introduits dans cette procédure de post-pondération, sont indiqués ci-dessus.

Les résultats des études EUROBAROMETRE sont analysés et sont présentés sous forme de tableaux, de fichiers de données et d'analyses. Pour chaque question, un tableau de résultats est fourni, accompagné de la question complète en anglais et en français. Ces résultats sont exprimés en pourcentage calculé sur la base totale. Les résultats des enquêtes EUROBAROMETRE sont analysés par la Direction générale Presse et communication de la Commission européenne, Secteur Opinion publique, Rue de la Loi 200, B-1049 Bruxelles. Les résultats sont publiés régulièrement sur le site Internet de la CE: <http://europa.eu.int/comm/dg10/epo>. Tous les fichiers de données de l'EUROBAROMETRE sont déposés au Zentralarchiv (Universität Köln, Bachemer Strasse 40, D-50869 Köln-Lindenthal), disponibles via la banque de données CESSDA <http://www.nsd.uib.no/cessda/europe.html>. Ils sont à la disposition de tous les instituts membres du "European Consortium for Political Research" (Essex), du "Inter-University Consortium for Political and Social Research" (Michigan) et de toute personne intéressée par la recherche en sciences sociales.

Il importe de rappeler aux lecteurs que les résultats d'un sondage sont des estimations dont l'exactitude, toutes choses égales par ailleurs, dépend de la taille de l'échantillon et du pourcentage observé. Pour des échantillons d'environ 1.000 interviews, le pourcentage réel oscille dans les intervalles de confiance suivants :

Pourcentages observés	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
Limites de confiance	± 1.9%	± 2.5%	± 2.7%	± 3.0%	± 3.1%

Remarques :

- On lira dans cette synthèse la mention de pourcentages de « satisfaction » ou de « non satisfaction ». Ces derniers résultent d'une présentation harmonisée des résultats : voir ci-dessous, pour les questions N° 3, 4, 5, 6 et 8 du questionnaire EB 58, la façon dont les réponses ont été harmonisées selon deux types de réponses (« *satisfait* » ou « *pas satisfait* ») :

Q. 3. a) En général, diriez-vous que le prix que vous payez pour les services de ***** que vous utilisez est raisonnable (« *satisfait* ») ou pas raisonnable (« *pas satisfait* »)?

Q. 4. a) En général, que pensez-vous de la qualité des services de ***** que vous utilisez ? Diriez-vous qu'elle est très bonne, plutôt bonne, plutôt mauvaise ou très mauvaise (addition des résultats « très bonne » et « plutôt bonne » = « *satisfait* » ; addition des résultats « plutôt mauvaise » et « très mauvaise » = « *pas satisfait* »)?

Q. 5. a) En général, diriez-vous que les informations (factures, contrats, publicités, tickets, dépliants, etc.) que vous recevez de votre opérateur de ***** sont claires (« *satisfait* ») ou pas claires (« *pas satisfait* »)?

Q. 6. a) En général, diriez-vous que les termes et conditions du contrat avec votre opérateur de ***** sont équitables (« *satisfait* ») ou pas équitables (« *satisfait* ») ?

Q. 8. a) En général, diriez vous que le service à la clientèle fourni par votre fournisseur de services de ***** est très bon, plutôt bon, plutôt mauvais ou très mauvais (addition des résultats « très bon » et « plutôt bon » = « *satisfait* » ; addition des résultats « plutôt mauvais » et « très mauvais » = « *pas satisfait* »)?