

Le Marché intérieur

Opinions et expériences des citoyens de l'UE-25

Terrain : Février– Mars 2006

Publication : Octobre 2006

Résumé

Sondage commandité par La Direction générale Marché intérieur et services et coordonné par la Direction générale Communication.

Le présent document ne représente pas le point de vue de la Commission européenne.
Les interprétations et les opinions qu'il contient n'engagent que les auteurs.

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	3
1 LA PERCEPTION GÉNÉRALE DU MARCHÉ INTÉRIEUR	4
1.1 La satisfaction face aux mesures du marché unique	4
1.1.1 Les effets de la mobilité des travailleurs.....	5
1.1.2 Les effets de la mobilité des étudiants	6
1.1.3 Les effets de la commercialisation équitable des produits.....	7
1.2 Les avis sur une concurrence accrue	7
1.3 La perception de l'impact sur les produits et services.....	8
1.4 Les perceptions sur les mesures du marché intérieur	10
1.4.1 Les effets de la mobilité des travailleurs sur l'emploi.....	11
1.4.2 Les effets de la libre circulation des biens et des personnes sur la compétitivité.....	12
1.4.3 Les effets des règles du marché intérieur sur la protection du consommateur	12
2 LES EXPÉRIENCES DU MARCHÉ UNIQUE.....	13
2.1 Les déplacements dans l'Union européenne.....	13
2.2 Le choix des produits dans les magasins et supermarchés.....	15
2.3 Les différences de prix entre les Etats membres.....	17
3 LA LIBRE CIRCULATION DES BIENS ET DES SERVICES	18
3.1 Les déplacements pour achats transfrontaliers dans le marché intérieur	18
3.1.1 Les expériences de voyages destinés à des achats transfrontaliers...	18
3.1.2 L'envie de se rendre dans un autre Etat membre pour faire des achats	19
3.1.3 Les obstacles au déplacement vers un autre Etat membre pour faire des achats.....	21

3.2	Les achats transfrontaliers par internet dans le marché intérieur	22
3.2.1	L'envie d'acheter à l'étranger par internet en raison du prix ou de la qualité.....	22
3.2.2	Les obstacles aux achats transfrontaliers par internet	23
3.3	Acheter des services financiers dans un autre Etat membre	24
3.3.1	L'envie de souscrire une police d'assurance ou un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre	24
3.3.2	Les obstacles à l'utilisation des services financiers d'autres Etats membres.....	24
4	LA MOBILITÉ DES PERSONNES.....	26
4.1	L'envie de vivre dans un autre Etat membre	26
4.1.1	Pour les études	26
4.1.2	Pour le travail	27
4.1.3	Pour la retraite.....	27
4.2	Les obstacles à la mobilité.....	28
5	LA CONNAISSANCE DES MESURES DU MARCHÉ INTERIEUR.....	29
5.1	La mobilité des travailleurs - Le permis de travail.....	30
5.2	Les services financiers : souscrire une assurance ou un prêt hypothécaire	32
5.3	La taxation indirecte - Le paiement de la TVA sur une voiture.....	32
5.4	Les soins de santé - L'accès pour tous	32
5.5	La reconnaissance des diplômes et des qualifications professionnelles	33
5.6	La circulation des biens - Les garanties des produits	33
6	L'INFORMATION SUR LE MARCHÉ INTERIEUR	35
6.1	Le sentiment d'être informé	35
6.2	Les moyens d'assistance	36
6.3	La connaissance des services de la Commission européenne	37
	CONCLUSION	38

INTRODUCTION

Le projet du marché intérieur a été lancé il y a plus de vingt ans, en 1985, lors de la publication d'un Livre blanc démontrant le potentiel de la Communauté européenne à devenir un marché unique. Depuis lors, des centaines de directives ont été adoptées pour supprimer les barrières techniques, de contrôle, légales, bureaucratiques, culturelles et protectionnistes qui freinaient le libre échange et la libre circulation des biens au sein de l'Union européenne.

Aujourd'hui, le marché intérieur est une réalité et il fonctionne, mais des améliorations sont toujours possibles. Une réponse cohérente et claire est nécessaire aux défis actuels: législatif, l'application des principes énoncés dans le Traité, une amélioration de la mise en œuvre de la législation européenne et de la convergence des contrôles.

L'objectif principal de la Direction générale du marché intérieur et des services est de garantir que les citoyens et les entreprises bénéficient de tous les avantages du marché unique. Au vu de cet objectif, elle a réalisé ce sondage Eurobaromètre sur le marché intérieur dans les 25 Etats membres.

Cette étude examine **le degré de familiarité des citoyens européens au sujet du marché intérieur actuel et dans quelle mesure ceux-ci semblent en bénéficier**¹. Elle comprend six chapitres qui traitent des sujets suivants:

- **la perception générale du marché intérieur**
- **les expériences personnelles du marché intérieur**
- **la libre circulation des biens et services**
- **la libre circulation des personnes**
- **la connaissance des mesures du marché intérieur**
- **l'information sur le marché intérieur**

Les réponses à trois questions sont systématiquement comparées à celles obtenues à chaque question. Ces ventilations supplémentaires sont:

- **L'information sur les droits liés au marché unique:** QD5: "En général, en ce qui concerne vos droits au sein du marché unique, vous considérez-vous très bien, plutôt bien, plutôt pas ou pas du tout informée?"
- **A envisagé vivre dans un autre pays de l'Union européenne:** QD14 a-c: "Et vous-même, avez-vous déjà envisagé vivre dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour y étudier/travailler/passer votre retraite?"
- **La possibilité d'acheter des produits ou des services:** QD8: "Et envisageriez-vous de vous rendre dans un autre Etat membre pour acheter un produit ou un service parce qu'il est moins cher ou meilleur?" et QD11 "Envisageriez-vous d'acheter un produit ou un service d'un autre Etat membre de l'Union européenne par Internet parce qu'il est moins cher ou meilleur?"

Enfin, il faut noter que **le marché intérieur évolue sans cesse, en particulier après l'élargissement récent de l'Union européenne**. Par conséquent, l'interprétation de certains résultats, par exemple dans le chapitre 5 qui concerne la connaissance du marché intérieur, n'est pas sans ambiguïté et doit se lire comme l'état de l'opinion actuelle au sein de l'Union européenne.

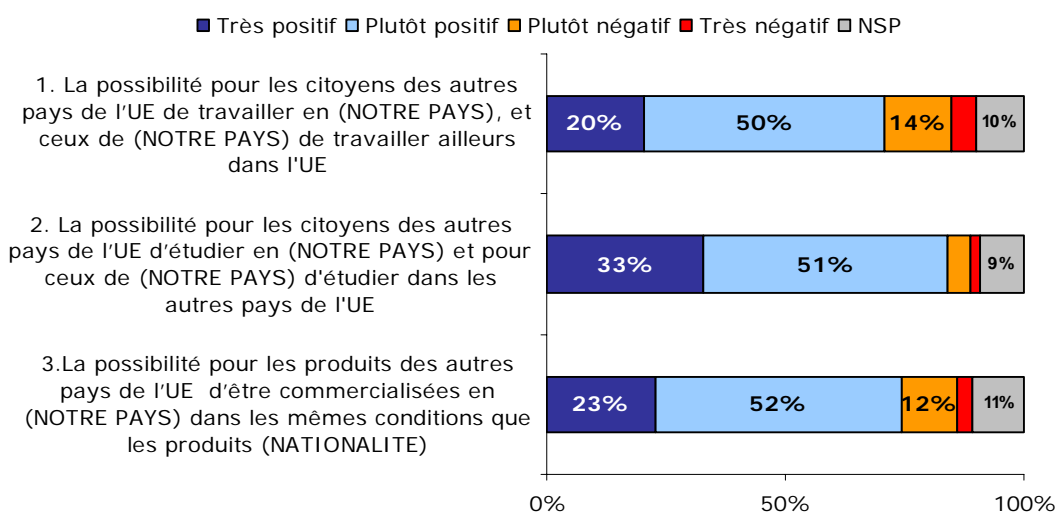
¹ Eurobaromètre spécial 252 "La protection des consommateurs dans le marché intérieur"
http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb_special_en.htm

1 LA PERCEPTION GÉNÉRALE DU MARCHÉ INTÉRIEUR

1.1 La satisfaction face aux mesures du marché unique

- La satisfaction face aux effets des mesures du marché unique prédomine chez les citoyens européens -

QD19.1 Je vais vous citer un certain nombre de mesures mises en place par le Marché Unique. Pour chacune d'entre elles pourriez-vous me dire si vous estimez qu'elle a eu un effet très positif,...ou très négatif en (NOTRE PAYS) - % UE25



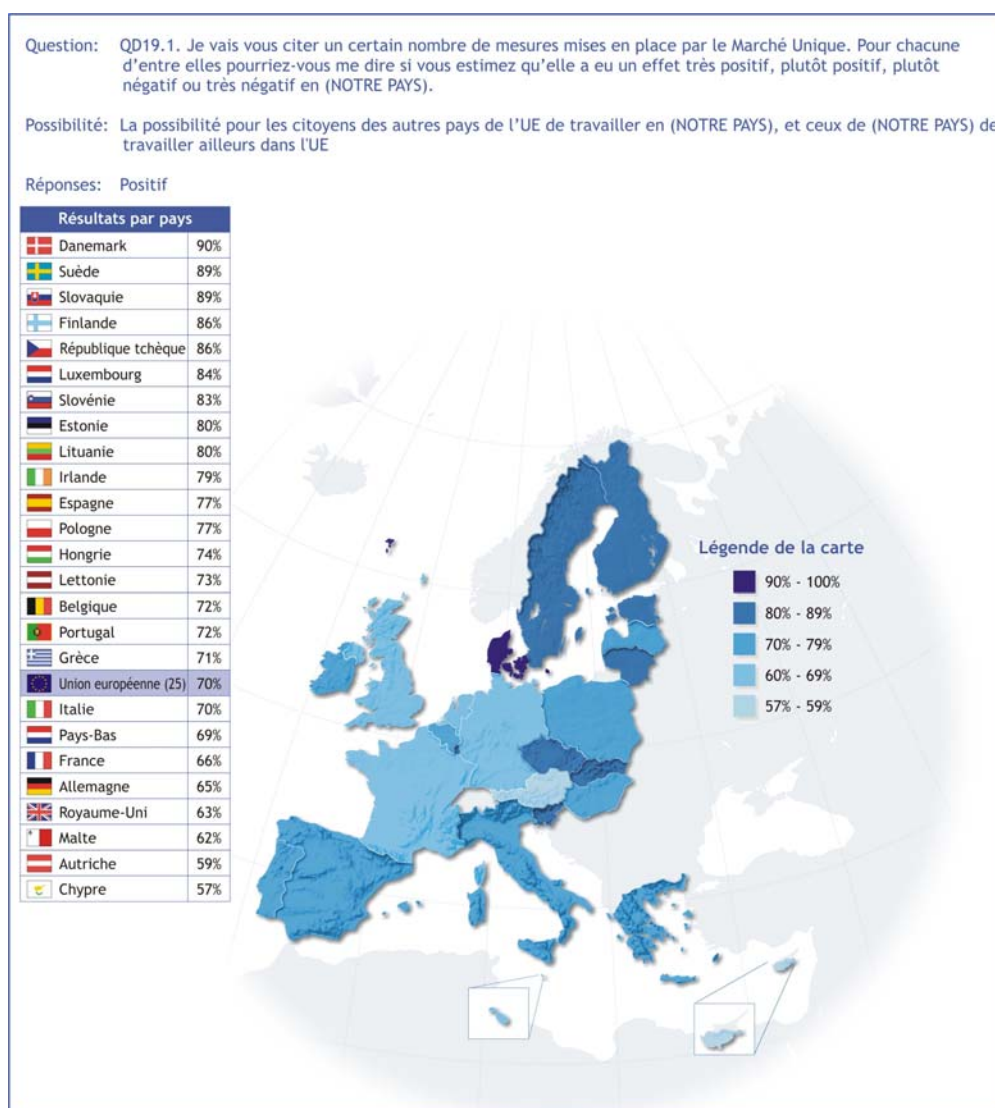
Lorsque l'on envisage trois des caractéristiques de base du marché unique - **la mobilité des travailleurs, l'échange des étudiants et la liberté de commercialiser des produits** au sein de l'Union européenne - la grande majorité des citoyens européens pense qu'elles ont un effet positif dans leur pays.

L'échange des étudiants entre les Etats membres de l'Union européenne est perçu le plus positivement. 84% des répondants estiment que la possibilité pour les citoyens d'autres Etats membres d'étudier dans leur pays et pour leurs propres ressortissants d'étudier ailleurs dans l'Union européenne a un effet positif pour leur pays.

Trois citoyens sur quatre (75%) pensent que l'égalité des conditions pour commercialiser les produits nationaux et les produits d'autres Etats membres dans leur pays a un impact positif. 70% des répondants trouvent que la possibilité de travailler dans un autre Etat membre et pour d'autres citoyens européens de travailler dans le pays du répondant a un effet positif.

1.1.1 Les effets de la mobilité des travailleurs

Le pourcentage de ceux qui perçoivent l'effet positif de la mobilité des travailleurs dans leur pays varie de 57% à 90%. Près de 90% des personnes interrogées au Danemark (90%), en Suède (89%) et en Slovaquie (89%) sont satisfaites des effets de la possibilité pour les citoyens d'autres Etats membres de travailler dans leur pays et pour leurs concitoyens de travailler ailleurs dans l'Union européenne.

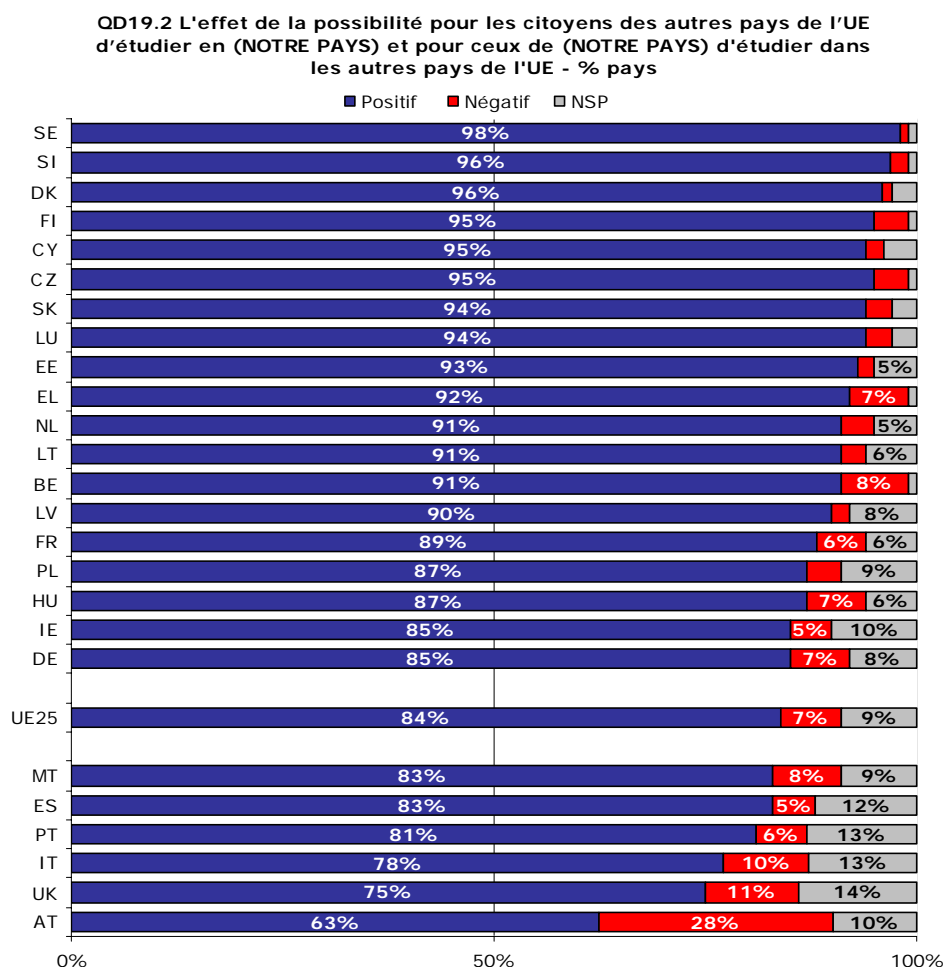


Globalement, **dans sept pays, un quart ou plus de personnes interrogées ont un avis négatif sur les effets de la mobilité des travailleurs** pour leur pays: Chypre 37%, Autriche 30%, Malte 30%, Grèce 28%, Belgique 27%, France 26% et Allemagne 26%.

On observe que les **jeunes**, ceux qui ont **un niveau d'éducation plus élevé**, ceux qui ont **des origines multiculturelles**, les **cadres directeurs** et les **étudiants** ont une perception relativement positive de la mobilité des travailleurs. On peut présumer que ces groupes sont plus familiarisés avec l'idée de travailler dans un autre pays que dans leur pays de résidence.

Une différence significative s'observe selon les ventilations supplémentaires. Ceux qui pensent être bien informés quant aux droits liés au marché unique, ceux qui ont envisagé de vivre dans un autre pays de l'Union européenne et ceux qui achèteraient des biens ou services dans un autre pays de l'Union européenne sont nettement plus enclins à percevoir l'influence de la mobilité des travailleurs pour leur pays de façon positive.

1.1.2 Les effets de la mobilité des étudiants



Une grande majorité des personnes interrogées dans chaque Etat membre pense que l'échange des étudiants au sein de l'Union européenne a un effet positif dans leur pays. Pratiquement toutes les personnes interrogées en Suède (98%) sont de cet avis, suivies par 96% en Slovaquie et au Danemark.

Se démarquant de l'ensemble des pays, 28% des personnes interrogées en Autriche estiment que la possibilité d'étudier librement dans l'Union européenne a eu un effet négatif. Ceci pourrait être dû à un débat récent sur le nombre d'étudiants étrangers dans les universités autrichiennes, en particulier des étudiants allemands qui s'inscrivent dans des filières dont le quota d'étudiants est atteint dans leur pays².

² Pour plus de détails, voir l'article " L'Autriche cherche à faire face à l'afflux d'étudiants allemands dans ses universités" sur: <http://www.euractiv.com/fr/education/autriche-cherche-face-afflux-etudiants-allemands-universites/article-143904>

Les résultats en fonction des variables sociodémographiques sont similaires à ceux obtenus dans la question sur l'influence de la mobilité des travailleurs.

1.1.3 Les effets de la commercialisation équitable des produits

Une grosse majorité dans chaque pays voit les effets de commercialiser des produits d'un autre Etat membre dans les mêmes conditions que les produits nationaux de manière favorable.

Environ neuf personnes interrogées sur dix au Danemark (90%), en Suède (89%), Finlande (88%) et République Tchèque (88%) estiment que la possibilité de commercialiser des produits d'autres Etats membres dans leur pays aux mêmes conditions que les produits domestiques a un effet positif. 24% de Grecs et 22% d'Autrichiens pensent que la possibilité de commercialiser des produits au sein de l'Union européenne a eu un effet négatif dans leur pays.

L'analyse des catégories sociodémographique montre des écarts moins marqués que pour la mobilité des travailleurs et l'échange des étudiants au sein de l'Union européenne.

* * *

Pour conclure ce chapitre, on peut dire que **les citoyens de l'Union européenne en général considèrent que ces trois mesures du marché intérieur ont eu un effet positif dans leur pays.**

Néanmoins, nous observons **des variations entre les pays**. Globalement, nous pouvons dire que les personnes interrogées dans les trois **Etats membres nordiques (Danemark, Suède et Finlande) et en République Tchèque** expriment plus souvent leur satisfaction face à ces mesures. A l'opposé, les répondants en **Autriche** se retrouvent chaque fois au bas du tableau.

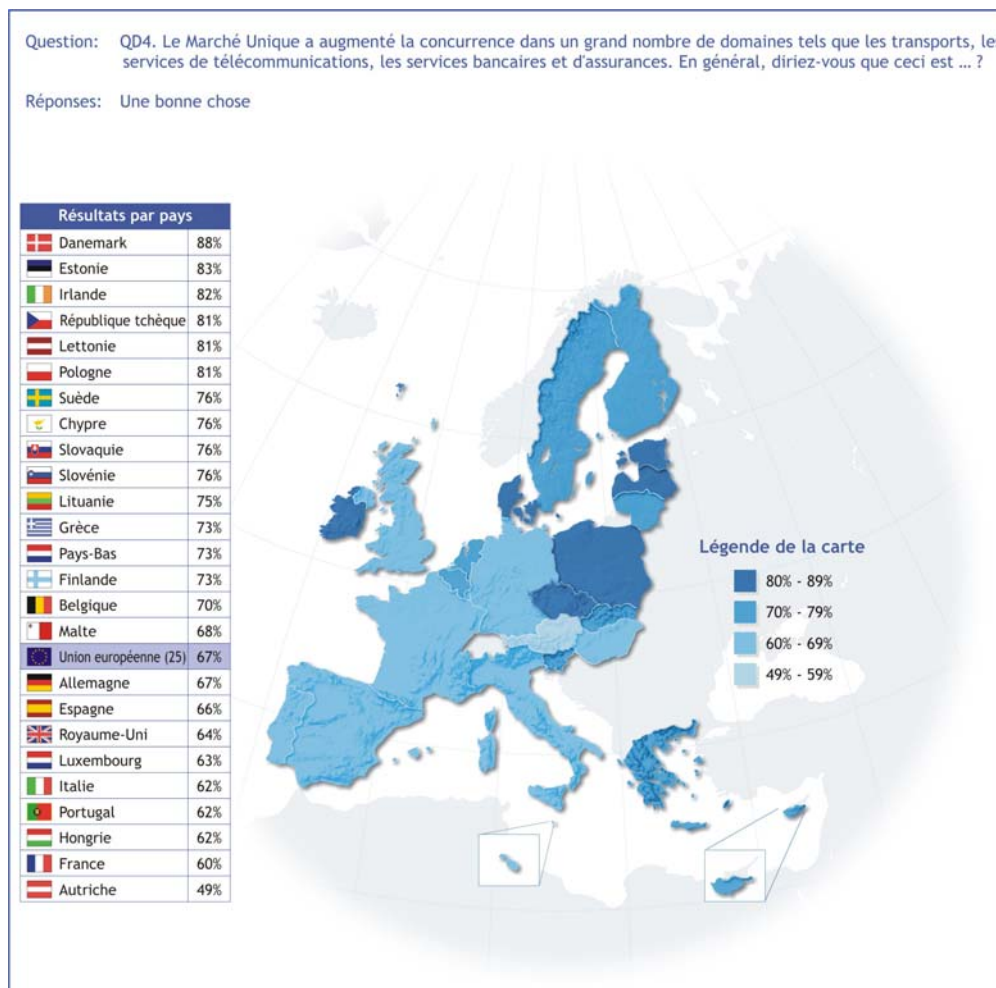
1.2 Les avis sur une concurrence accrue

- L'augmentation de la concurrence au sein du marché intérieur est considérée comme une bonne chose -

Une vaste majorité de citoyens de l'Union européenne (67%) trouve que cette augmentation est une bonne chose. En comparant les résultats avec ceux de l'enquête réalisée quatre ans plus tôt, nous observons une baisse dans l'UE15 du pourcentage de ceux qui déclarent que l'augmentation de la concurrence est une bonne chose (-11 points pour "une très bonne chose" + "plutôt une bonne chose").

Plus de 80% des personnes interrogées au Danemark (88%), en Estonie (83%), Irlande (82%), Pologne, Lettonie et République Tchèque (81% chacun) affirment que la concurrence accrue est une bonne chose. En revanche, moins de la moitié des Autrichiens (49%) voient cette évolution comme favorable.

Les répondants sont plus nombreux à penser que la libre concurrence dans l'Union européenne est **une mauvaise chose en France (26%), au Luxembourg (22%) et en Autriche (20%)**. Il convient de souligner que **les personnes interrogées dans les dix nouveaux Etats membres semblent plus satisfaites de l'augmentation de la concurrence (77% disent que c'est une bonne chose) que celles dans l'UE15 (65%)**.



1.3 La perception de l'impact sur les produits et services

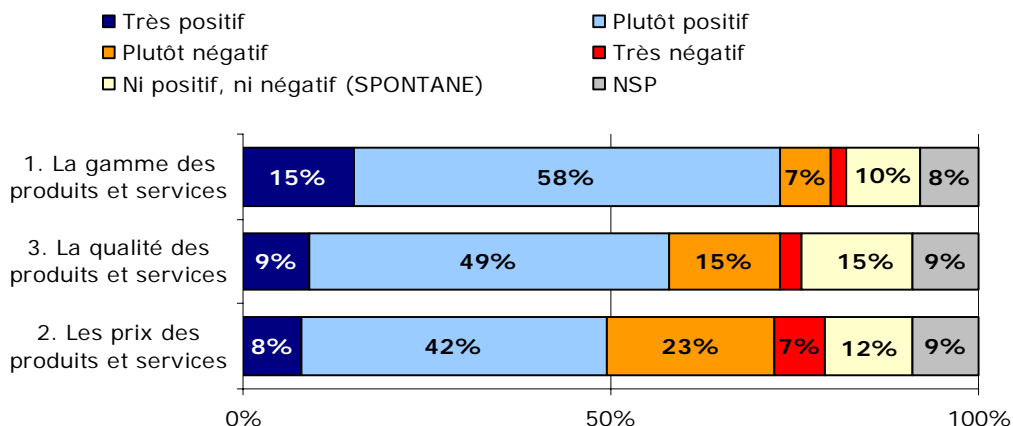
Les Européens sont le plus satisfaits des effets sur la gamme des produits et des services, 73% déclarant que le marché intérieur y a contribué de façon positive du point de vue du consommateur. La diminution de -9 points dans les réponses positives des répondants de l'UE15 comparé aux résultats obtenus il y a quatre ans, s'explique peut-être par l'habitude des répondants à un choix plus vaste de produits³.

58% pensent que la qualité des produits et des services s'est améliorée à la suite de l'instauration du marché unique. Ici aussi, une baisse de -10 points apparaît parmi ceux qui déclarent que cet impact a été positif dans l'UE15 quatre ans plus tôt.

³ La question posée en 2002 était légèrement différente car elle se référait à la gamme, la qualité et les prix des produits uniquement et non des services.

L'influence du marché unique sur les prix des produits et services reste un sujet qui divise les citoyens européens. 50% des répondants estiment que l'effet du marché unique sur les prix est positif, tandis que 30% jugent qu'il est négatif. Enfin, les citoyens de l'UE15 sont plus satisfaits qu'il y a quatre ans de l'impact du marché unique sur les prix (+9 points).

QD3 A votre avis, diriez-vous que, pour les consommateurs, le Marché Unique a été très positif, plutôt positif, plutôt négatif ou très négatif, quant à ... ?- % UE25



- Une grande majorité des citoyens de l'Union européenne considère que l'effet sur l'offre des produits et services est positif -

Dans 16 Etats membres, 80% ou plus des répondants estiment que cette influence est positive sur la gamme des produits et des services. Les répondants en Finlande (86%), Slovaquie (85%) et Danemark (85%) sont les plus satisfaits.

Seule une faible minorité perçoit l'influence du marché unique sur le choix des produits et services comme étant négative. C'est en France que l'on observe les taux de réponse les plus négatifs : 13% le jugent assez négatif et 3% très négatif.

Les répondants de **moins de 40 ans** ayant **étudiés plus longtemps, les cadres directeurs et les étudiants** sont plus nombreux à percevoir les effets positifs du marché intérieur sur le choix des produits et services que les autres.

En outre, les répondants se sentant bien informés sur droits liés au marché unique, qui ont envisagé de vivre dans un autre pays de l'Union européenne ou qui achèteraient des biens ou services dans un autre pays de l'Union européenne sont nettement plus enclins à percevoir l'influence du marché unique sur la fourniture des produits et service de façon positive que les autres.

- Les opinions sur l'influence du marché unique sur les prix sont partagées -

Les avis sur l'influence du marché unique sur les prix des produits et services sont moins enthousiastes. Treize des pays sondés affichent moins de la moitié de leurs répondants qui ont un point de vue favorable sur cette influence sur les prix.

Le Danemark et la Suède se recueillent les plus forts taux avec 75% et 74% de personnes interrogées qui estiment que l'impact sur les prix est positif. A l'opposé, 55% de Lettons, 48% de Belges et 44% de Luxembourgeois répondent que l'évolution des prix dans leur pays n'a pas été positive depuis l'instauration du marché unique.

- Satisfaction générale des Européens sur la qualité des produits et des services, mais avec des variations considérables entre les pays -

Dans l'ensemble, **une majorité relative de citoyens dans chaque pays considère que l'impact du marché unique sur la qualité des biens et service est positif**. C'est le cas en particulier en Irlande (78%), à Malte (74%) et en Estonie (73%). Les Hongrois (35%) et les Slovaques (30%) sont les plus nombreux à trouver que l'impact sur la gamme des produits et services est négatif et plus d'un quart des Suédois (27%) et des Lettons (26%) sont de cet avis.

* * *

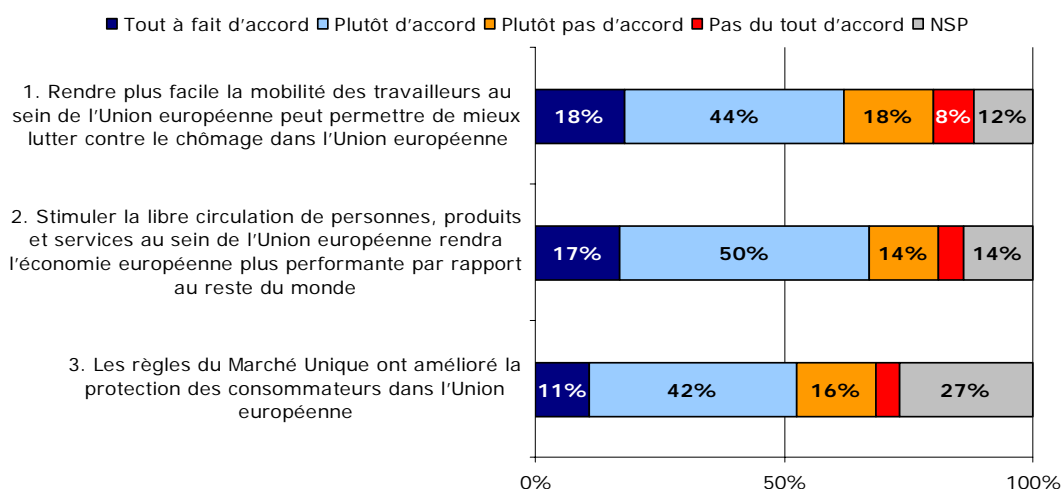
Pour conclure ce sous-chapitre, nous pouvons avancer qu'**en général, les Européens sont satisfaits de l'impact du marché intérieur sur la gamme, le prix et la qualité des produits et des services**. Néanmoins, les opinions quant aux effets sur les prix divisent un peu plus les répondants.

Nous constatons une différence entre les anciens Etats membres et les dix nouveaux Etats membres sur tous ces sujets. 80% des répondants des nouveaux Etats membres voient l'influence sur la gamme des produits et des services comme étant positive, alors qu'ils sont 71% à le penser dans l'UE15. Les chiffres respectifs pour la qualité des biens et services sont de 65% contre 57% et pour les prix 51% contre 50%.

Enfin, **les résultats suggèrent que les personnes interrogées en France et en Autriche ont souvent des avis négatifs** sur les effets du marché intérieur sur la gamme, le prix et la qualité des produits et des services.

1.4 Les perceptions sur les mesures du marché intérieur

QD20 Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec ces affirmations ? - % UE25

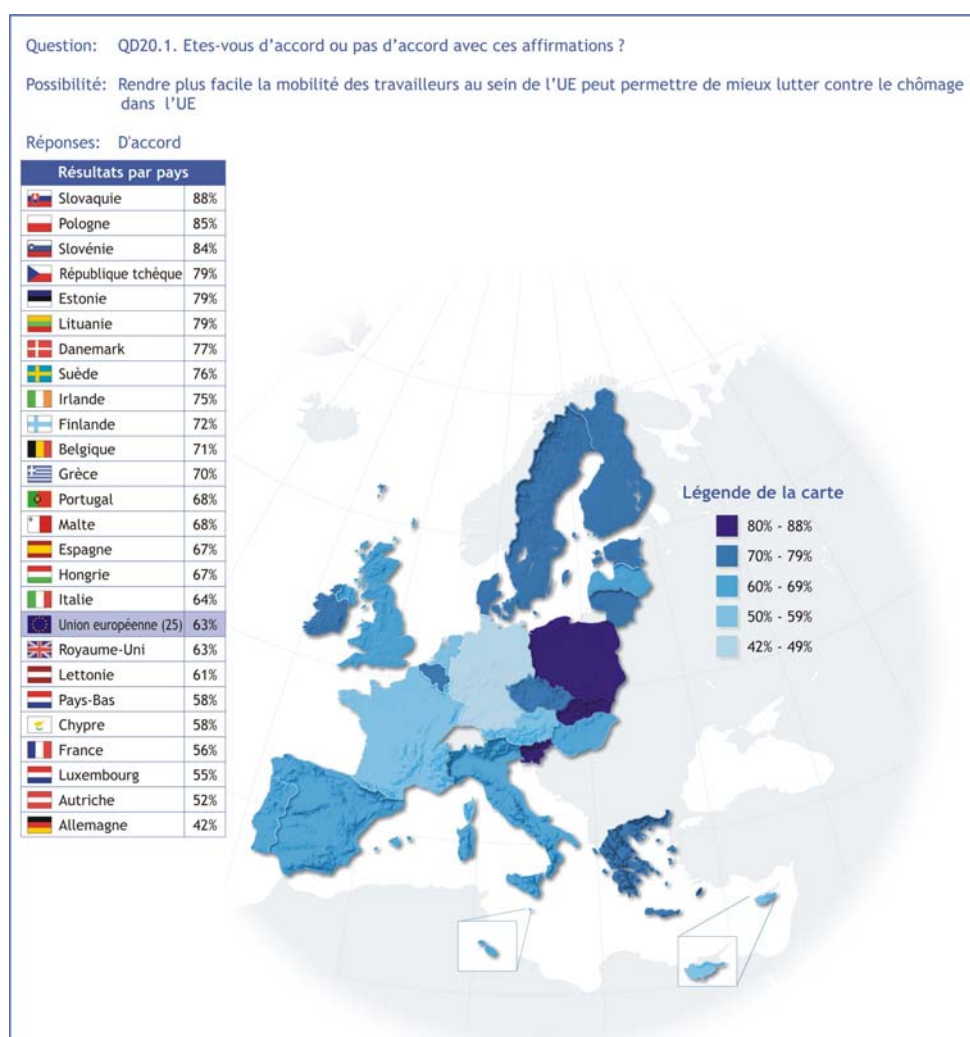


Dans la question QD20, les répondants doivent donner leur avis sur trois affirmations relatives à différents aspects du marché intérieur. **La majorité des citoyens de l'Union européenne tend à être d'accord avec ces affirmations.** 67% des répondants pensent que libérer encore plus la circulation des personnes, des produits et des services améliorera l'économie de l'Union européenne. 62% soutiennent l'idée qu'une mobilité des travailleurs accrue peut aider à mieux lutter contre le chômage. Enfin, 53% pensent que le marché intérieur améliore leurs droits en tant que consommateurs.

1.4.1 Les effets de la mobilité des travailleurs sur l'emploi

- La majorité des répondants dans chaque pays, sauf l'Allemagne, pense qu'une augmentation de la mobilité des travailleurs peut aider à mieux lutter contre le chômage -

Globalement, dans 24 des 25 pays couverts par l'étude, la majorité croit dans les effets positifs d'une mobilité accrue des travailleurs sur l'emploi. En Slovaquie (88%), Pologne (85%) et Slovénie (84%), les répondants sont plus nombreux à être de cet avis.



Une supposition intéressante peut être faite sur la base de ces résultats. Premièrement, on pourrait en déduire qu'ils **reflètent la situation de l'emploi dans chaque pays**. On peut supposer que c'est le cas en France et en Allemagne, où le taux de chômage était le plus élevé parmi les anciens Etats membres en janvier 2006, soit 9,1% et 9,2% respectivement⁴.

Toutefois, cette supposition est contredite en Pologne et en Slovaquie, où les taux de chômage sont les plus élevés de l'Union européenne (17,2% et 15,8% respectivement). Ici aussi, nous constatons **une différence considérable entre les anciens Etats membres et les dix nouveaux Etats membres**. 81% des personnes interrogées dans les nouveaux Etats membres pensent qu'une mobilité accrue des travailleurs pourrait améliorer la situation de l'emploi, alors que seuls 59% dans l'UE15 partagent ce point de vue.

Les catégories qui sont susceptibles de travailler dans un autre pays de l'Union européenne ont une vision relativement positive des effets éventuels sur le taux de chômage dans l'Union européenne. C'est le cas des **jeunes** et des **étudiants**.

1.4.2 Les effets de la libre circulation des biens et des personnes sur la compétitivité

- La majorité des répondants de l'UE pense qu'une circulation accrue des personnes et des biens améliore la compétitivité de l'Union -

Dans chaque pays, la majorité des répondants pense que l'influence **d'une meilleure circulation des personnes, des biens et des services sur la compétitivité de l'économie** est positive.

En Finlande (79%), en République Tchèque (79%) et en Slovénie (78%), ils sont les plus nombreux à avoir cet avis face aux effets sur l'économie de l'Union européenne. Il est intéressant de constater que **dans plusieurs pays, le pourcentage de ceux qui n'ont pas d'avis atteint 20% ou plus**. Cela signifie peut-être qu'ils ne disposent pas d'informations suffisantes à ce sujet ou qu'ils ne sont pas familiarisés avec celui-ci pour se faire une idée.

Les **jeunes**, les **étudiants**, les **cadres directeurs**, ceux qui s'estiment **bien informés**, ceux qui sont **personnellement ouverts à la circulation des personnes et des biens et services** dans l'Union européenne soutiennent plus souvent l'idée qu'une plus grande ouverture du marché unique augmentera sa compétitivité globale.

1.4.3 Les effets des règles du marché intérieur sur la protection du consommateur

- Difficultés à évaluer l'amélioration de la protection du consommateur pour les Européens, même si cet avis est très répandu -

Le premier enseignement est les **pourcentages très élevés de réponse "ne sait pas" dans la plupart des pays**. Cela indique que les Européens **ne sont pas conscients de leurs droits** en tant que consommateurs dans le marché unique et sont donc incapables d'évaluer si son influence est positive ou négative.

⁴ Principaux indicateurs économiques de l'OCDE. Volume 2006/3 mars.

A nouveau, **les personnes interrogées dans les nouveaux Etats membres semblent plus satisfaites** de l'influence que les règles du marché intérieur ont sur la protection des consommateurs que celles dans l'UE15. Dans l'ensemble, 66% des personnes interrogées dans les nouveaux Etats membres déclarent que la protection du consommateur a augmenté grâce au marché intérieur, tandis que seules 50% pensent pareil dans l'UE15.

Enfin, en plus d'observer des modèles sociodémographiques parallèles à ceux obtenus précédemment, il faut souligner que les catégories qui répondent **Ne sait pas** à cette question sont les **femmes**, les **personnes âgées**, celles qui ont **terminé leurs études tôt**, les **hommes/femmes au foyer** et les **retraités**.

* * *

Pour résumer ce sous-chapitre, nous pouvons dire **que les citoyens de l'Union européenne sont relativement nombreux à croire aux effets positifs du marché unique** sur l'économie de l'Union européenne et sur son taux de chômage. C'est le cas en particulier dans les nouveaux Etats membres.

Cependant, face à la question concernant les avancés déjà réalisées en faveur des droits du consommateur, **les Européens sont nombreux à ne pas avoir d'opinion**. Ceci pourrait refléter un besoin d'informations supplémentaires sur les questions relatives au marché unique chez le grand public et en particulier dans les groupes qui présentent un pourcentage élevé de réponses "ne sait pas".

2 LES EXPÉRIENCES DU MARCHÉ UNIQUE

Après nous être intéressés aux avis opinions sur le marché unique, ce deuxième chapitre traite **des expériences concrètes des citoyens de l'Union européenne depuis l'introduction du marché unique**.

2.1 Les déplacements dans l'Union européenne

- Une grande majorité des citoyens de l'Union européenne trouve qu'il est plus facile de voyager aujourd'hui -

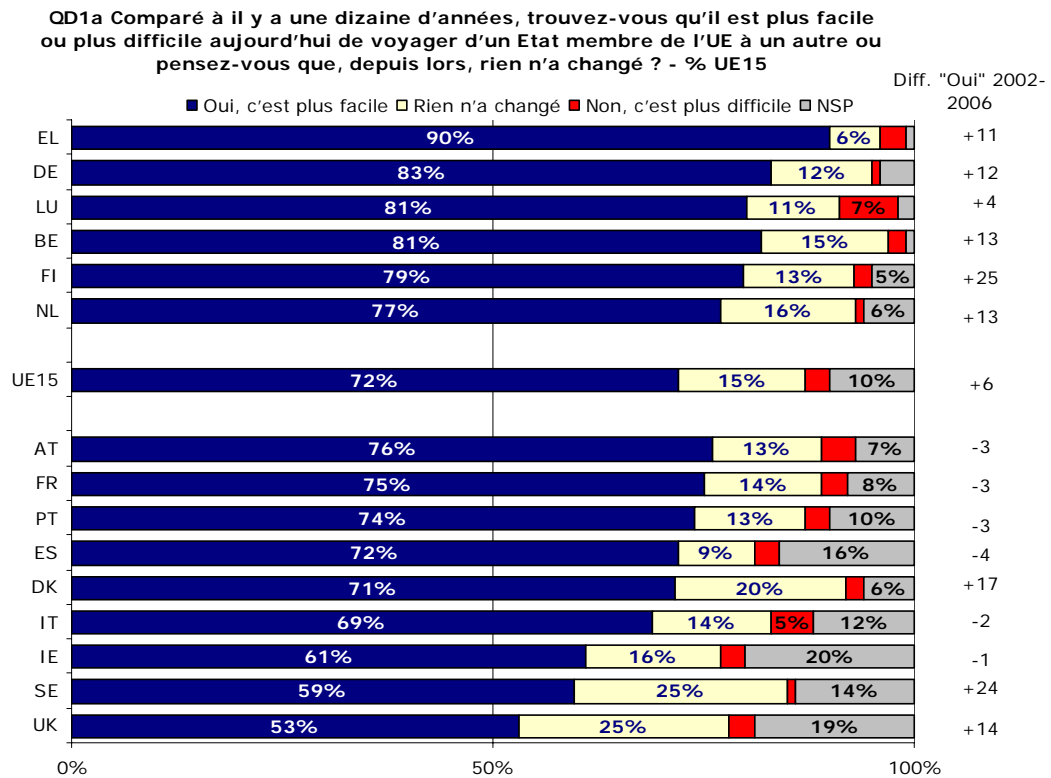
Le principe de la libre circulation des personnes signifie que chaque citoyen de l'Union européenne a le droit de **voyager librement** au sein de celle-ci et de **s'établir n'importe où** sur son territoire. Actuellement, **c'est vrai pour treize anciens Etats membres et deux pays qui ne font pas partie de l'Union européenne**⁵ qui ont signé l'accord de Schengen⁶. **Les dix nouveaux Etats membres ne participent pas totalement à l'accord de Schengen et les contrôles frontaliers sont maintenus pour le moment.**

Par rapport à il y a dix ans, la majorité des personnes interrogées (72%) dans les quinze anciens Etats membres estime qu'il est plus facile de voyager dans l'Union européenne. Les citoyens de l'UE15 sont plus nombreux qu'il y a quatre ans (+6 points) à penser qu'il est devenu plus facile de voyager.

⁵ Les signataires de l'accord de Schengen sont les suivants: Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal et Suède, ainsi que l'Islande et la Norvège (qui ne sont pas membres de l'Union européenne)

⁶ Pour plus de détails sur l'accord de Schengen, voir sur:

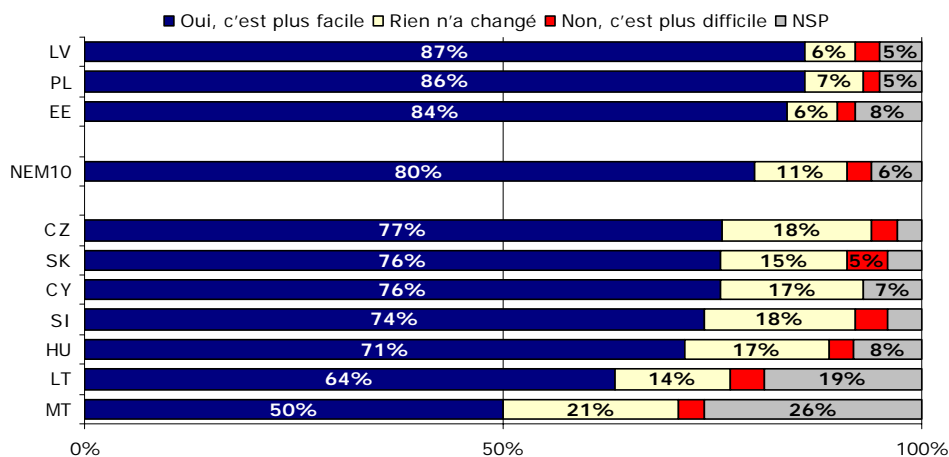
http://ec.europa.eu/justice_home/fsj/freetravel/frontiers/fsj_freetravel_schengen_fr.htm



Les plus satisfaits de la liberté qu'offre la zone Schengen sont les répondants de Grèce (90%), suivis par ceux d'Allemagne (83%), du Luxembourg (81%) et de Belgique (81%). Ceux qui ont vécu le moins de changements résident au Royaume-Uni (53%), en Suède (59%) et en Irlande (61%).

Deux facteurs peuvent justifier ces résultats: **l'accord de Schengen** et **l'euro**. **Le Royaume-Uni** et **l'Irlande** ne font pas partie de la zone Schengen, donc les conditions pour voyager y sont presque similaires à celles d'il y a dix ans. Dans le cas de la **Suède**, du **Danemark** et du **Royaume-Uni**, nous pouvons postuler que leurs citoyens perçoivent moins la différence par rapport à il y a dix ans car ils n'utilisent pas l'euro qui est un moyen de faciliter les voyages.

QD1b Comparé à l'époque précédant l'adhésion de (NOTRE PAYS) à l'UE, trouvez-vous qu'il est plus facile ou plus difficile aujourd'hui de voyager d'un Etat membre de l'UE à un autre ou pensez-vous que, depuis lors, rien n'a changé ? % NEM10



Cette question a été posée de façon légèrement différente dans les nouveaux Etats membres, car la comparaison ne peut que porter sur l'époque précédant leur adhésion à l'Union européenne en mai 2004. **4 citoyens sur 5 (80%) pensent que les déplacements au sein de l'Union européenne sont plus faciles.** C'est le cas en Lettonie (87%), en Pologne (86%) et en Estonie (84%).

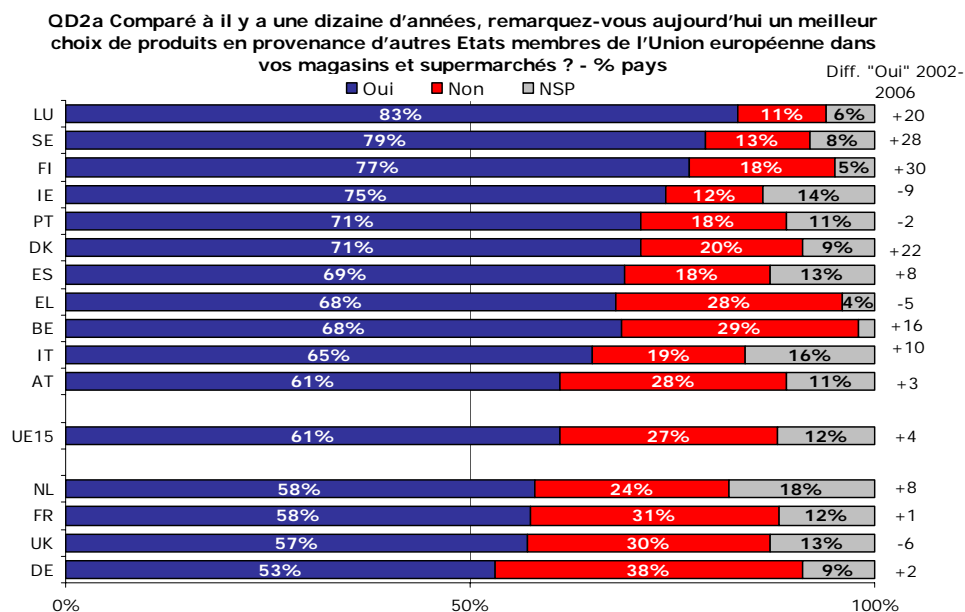
Dans les deux groupes de pays, les **hommes**, les personnes **âgées de 54 ans ou moins**, celles qui ont un **niveau d'éducation supérieur**, les **cadres directeurs**, les personnes qui se disent **bien informés** des droits liés au marché unique, celles qui ont **envisagé de vivre dans un autre pays de l'Union européenne** et celles qui **achèteraient des biens ou services dans un autre pays de l'Union européenne** trouvent qu'il est plus facile de voyager. **Dans les nouveaux Etats membres**, les **étudiants** affichent un avis très positif, contrairement à ceux de l'UE15.

2.2 Le choix des produits dans les magasins et supermarchés

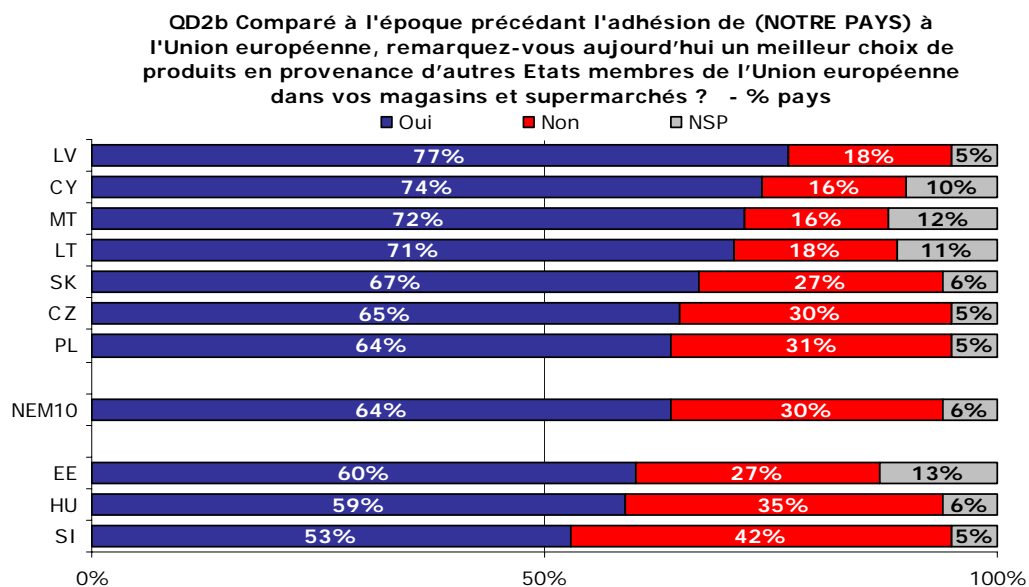
- Le choix des produits provenant de toute l'Union européenne s'est élargi depuis l'instauration du marché unique -

Lorsque l'on demande aux citoyens de l'UE15 si le choix des produits provenant d'autres Etats membres augmente depuis dix ans, 61% affirment que oui mais plus d'un quart (27%) indique le contraire. Comparé à 2002, les ressortissants des anciens Etats membres sont plus nombreux à avoir remarqué un plus grand choix de bien (+ 4 points).

La majorité des personnes interrogées dans chaque pays dit que l'éventail des produits en provenance d'autres Etats membres dans les magasins et supermarchés est plus large qu'il y a dix ans.



Les personnes interrogées au Luxembourg (83%), en Suède (79%) et en Finlande (77%) sont les plus nombreuses à adopter ce point de vue. En généralisant, nous pourrions dire que les personnes interrogées dans les Etats membres qui comptent une population plus faible remarque une plus grande augmentation du choix des produits venant d'autres Etats membres que leurs homologues dans les pays les plus peuplés, à savoir l'Allemagne, le Royaume-Uni et la France.

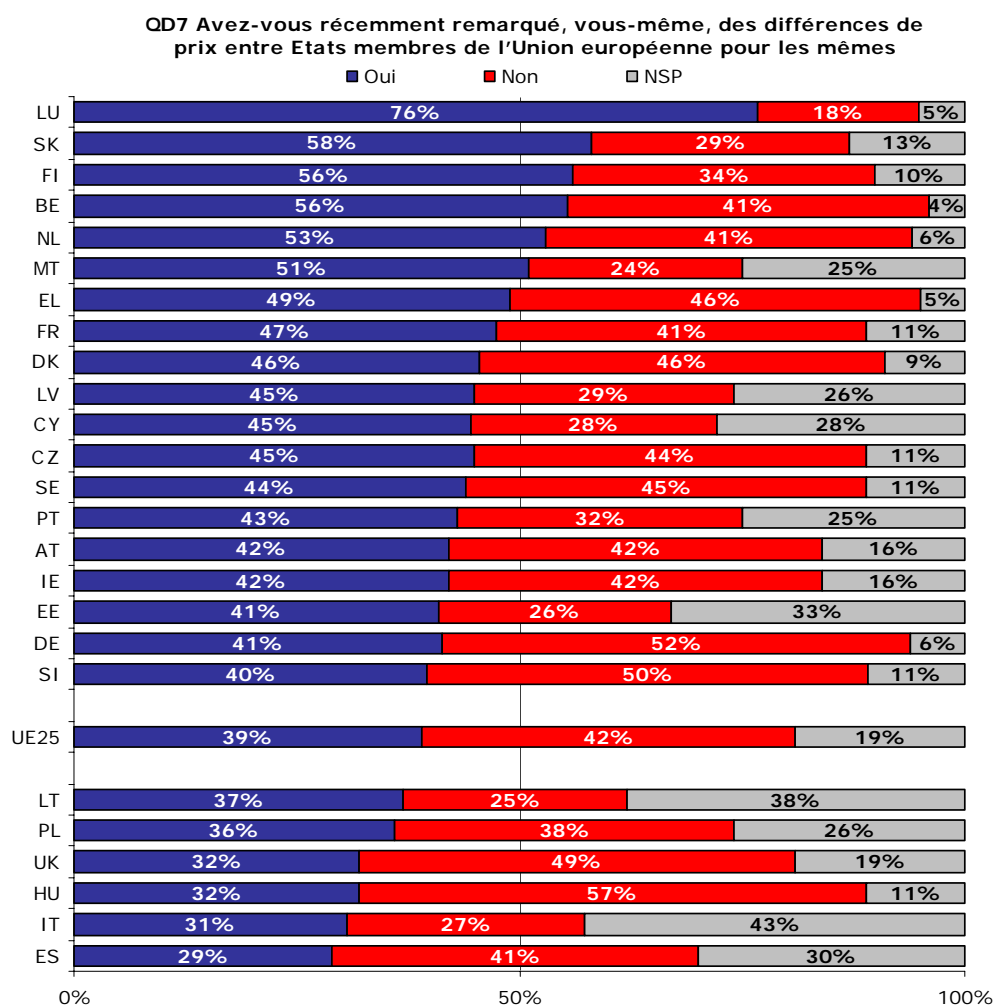


64% des répondants dans les nouveaux Etats membres déclarent remarquer un plus grand choix de produits provenant d'autres Etats membres depuis que leur pays fait partie de l'Union européenne. **La majorité des personnes interrogées dans chaque pays pense que le choix des produits en provenance d'autres Etats membres s'est élargi.** La Lettonie (77%), Chypre (74%), Malte (72%) et la Lituanie (71%) se retrouvent en haut du tableau.

Nous déduisons que **les jeunes toujours étudiants** sont moins nombreux à avoir remarqué une différence dans le choix des produits. C'est compréhensible puisqu'ils ne font probablement pas les courses aussi souvent que leurs aînés qui sont dans la vie active depuis plus longtemps. De surcroît, beaucoup de jeunes n'ont sans doute pas l'expérience des courses avant l'adhésion de leur pays.

2.3 Les différences de prix entre les Etats membres

L'objectif du marché intérieur est la convergence des prix dans toute l'Union européenne. Depuis l'introduction de l'euro dans 12 Etats membres en 2002, la comparaison des prix est devenue plus facile pour les ressortissants de ces pays.



Une majorité relative (42%) des Européens dit ne pas remarquer de différences de prix pour les mêmes produits et services entre les Etats membres récemment. Pratiquement le même pourcentage (39%) est d'un avis contraire. Par rapport à il y a quatre ans, **les personnes interrogées dans l'UE15 sont moins nombreuses à relever des différences de prix** (51% en 2002 contre 39% en 2006).

Les Luxembourgeois semblent être les plus sensibles aux différences de prix entre les pays pour les mêmes produits ou services (76%). Ceci peut en partie

s'expliquer par la situation géographique du pays, dont les citoyens se déplacent souvent vers d'autres Etats membres et ont donc plus l'occasion de faire des comparaisons sur les prix.

Il convient de souligner que dans beaucoup de pays, un nombre significatif de répondants n'ont pas d'avis pour cette question: le pourcentage de réponses "**ne sait pas**" atteint même 43% en Italie et 38% en Lituanie.

3 LA LIBRE CIRCULATION DES BIENS ET DES SERVICES

Ce chapitre vise à savoir dans quelle mesure les consommateurs de l'Union européenne font des achats lors de voyages de shopping dans d'autres pays de l'Union européenne ou sur internet si un produit est moins cher ou meilleur. Il se penche également sur leur envie de faire ce genre de voyages ou d'achats et s'attache aux prêts hypothécaires et aux polices d'assurance. L'expérience des achats transfrontaliers est étudiée de façon plus approfondie dans le sondage Eurobaromètre spécial 252 intitulé "La protection des consommateurs dans le marché intérieur" et dans une étude qualitative sur les achats transfrontaliers⁷.

3.1 Les déplacements pour achats transfrontaliers dans le marché intérieur

3.1.1 Les expériences de voyages destinés à des achats transfrontaliers

Selon les résultats de l'Eurobaromètre spécial 252, une personne interrogée sur dix dans l'Union européenne s'était rendue une ou plusieurs fois dans un autre pays de l'Union principalement pour faire des achats dans les douze mois précédant ce sondage⁸. Dans ce sondage, la question était directement liée à l'intention d'acheter un produit moins cher ou meilleur dans un autre Etat membre. Il n'est donc pas surprenant de constater que les pourcentages sont légèrement inférieurs: 6% des répondants indiquent qu'ils se sont rendus dans un autre Etat membre pour acheter un produit moins cher et 3% l'ont fait pour acheter un produit de meilleure qualité.

Autrement dit, la majorité des citoyens de l'Union européenne ne s'est jamais rendue dans un autre Etat membre juste pour acheter des produits moins chers ou de meilleure qualité. Plusieurs raisons peuvent l'expliquer.

D'abord, étant donné l'importance des frais de déplacement vers un autre Etat membre, les bénéfices au niveau du prix ou de la qualité doivent être conséquents pour mériter un voyage spécialement pour des achats, sauf si le consommateur habite près d'une frontière.

⁷ Etude qualitative sur les achats transfrontaliers dans vingt-huit pays européens sur: http://ec.europa.eu/consumers/topics/cross_border_shopping_en.pdf

⁸ Eurobaromètre spécial 252 "La protection des consommateurs dans le marché intérieur" : Q2.1 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous ...? Effectué un voyage dans un autre pays de l'UE principalement pour faire des achats (VOYAGES DANS CE BUT PRECIS pour acheter des vêtements, appareils électroniques, etc. – ADAPTER EXEMPLES AU PAYS)

Deuxièmement, d'autres facteurs tels que **le choix plus vaste** - il est possible que le produit ne soit pas disponible dans le pays du consommateur - s'avèrent aussi importants que le prix ou la qualité pour décider de se rendre à l'étranger.

Troisièmement, les consommateurs peuvent aussi **ne pas connaître le prix, le choix et la qualité des produits dans les autres pays** car ils ne reçoivent pas de publicités et d'informations⁹.

Enfin, les répondants pourraient être satisfaits du niveau de prix et de la qualité de la gamme des produits et services proposés dans leur pays et ne souhaitent pas trouver d'alternatives.

3.1.2 L'envie de se rendre dans un autre Etat membre pour faire des achats

- Deux citoyens sur cinq envisageraient de se rendre dans un autre Etat membre pour acheter des produits ou des services, mais la majorité n'en éprouve pas le besoin –



























A la question de savoir s'ils iraient dans un autre Etat membre pour acheter des produits ou des services moins chers ou meilleurs, deux répondants sur cinq (39%) acquiescent. Mais, si l'on compare les résultats de l'UE15 à ceux de l'étude menée il y a quatre ans, on s'aperçoit qu'un nombre significativement moindre de personnes interrogées l'envisagent (53% en 2002 contre 40% en 2006). **La majorité (56%) des répondants affirme ne pas avoir l'intention d'aller à l'étranger pour des achats.**

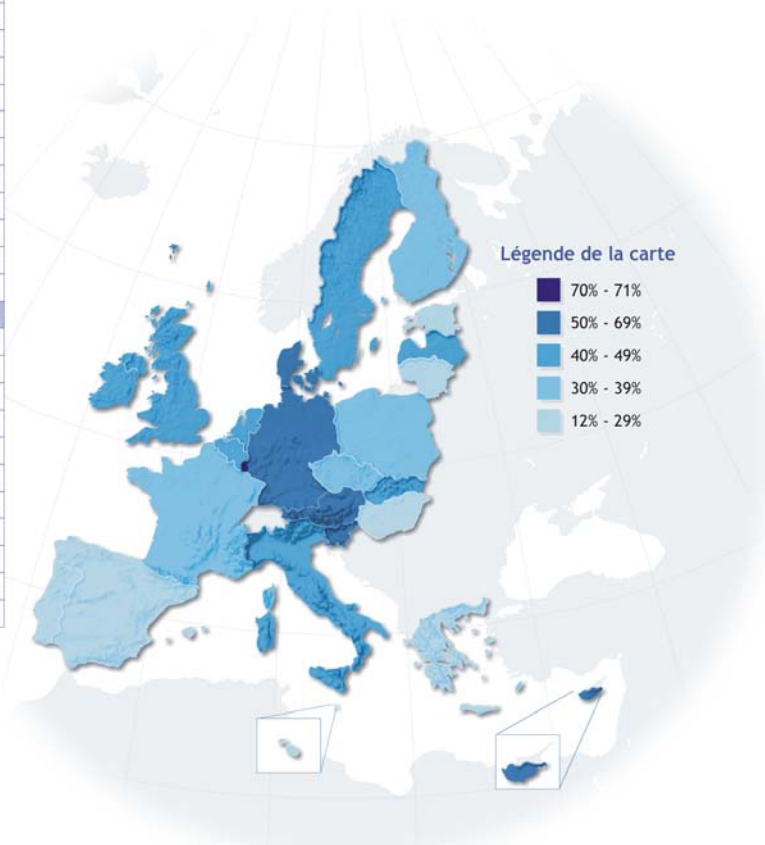
Les personnes interrogées au Luxembourg (71%) semblent les plus favorables à l'idée de faire des achats dans un autre Etat membre en raison d'un prix plus intéressant ou d'une meilleure qualité. La Slovénie (63%), le Danemark (62%) et l'Autriche (61%) présentent également des taux de réponse élevés. Il faut noter que ces pays ont également une taille relativement peu importante et disposent d'un accès aisé aux Etats membres voisins. **A l'opposé, seuls 12% des Espagnols, 13% des Hongrois et 14% des Portugais envisageraient d'aller à l'étranger pour faire des achats.**

⁹ Pour plus de détails, voir l'Eurobaromètre 252 "La protection des consommateurs dans le marché intérieur" http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb_special_en.htm

Question: QD8. Et envisageriez-vous de vous rendre dans un autre Etat membre pour acheter un produit ou un service parce qu'il est moins cher ou meilleur ?

Réponses: Oui

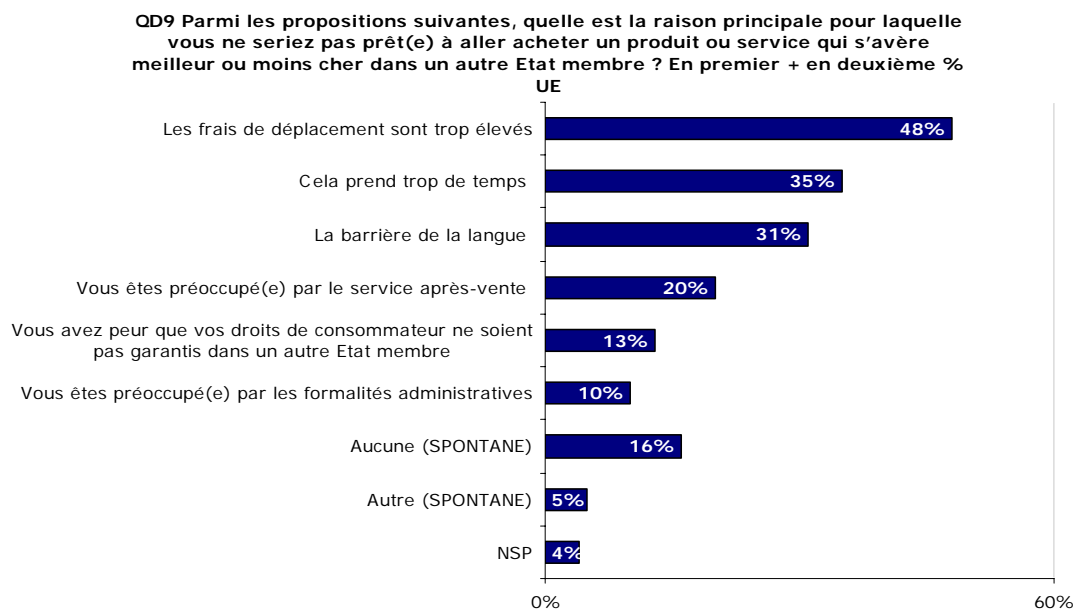
Résultats par pays	
 Luxembourg	71%
 Slovénie	63%
 Danemark	62%
 Autriche	61%
 Chypre	51%
 Allemagne	50%
 Lettonie	49%
 Pays-Bas	48%
 Suède	48%
 Belgique	46%
 Slovaquie	46%
 Royaume-Uni	43%
 Irlande	42%
 Italie	41%
 Union européenne (25)	39%
 France	39%
 Finlande	39%
 République tchèque	36%
 Pologne	36%
 Grèce	26%
 Lituanie	26%
 Estonie	25%
 Malte	23%
 Portugal	14%
 Hongrie	13%
 Espagne	12%



L'influence de la proximité géographique pourrait être étudiée de façon un peu plus approfondie car les pays dont la moitié ou plus des répondants envisageraient de passer la frontière pour faire des achats sont situés au centre de cette carte. Cela peut signifier qu'**un accès géographique plus facile augmente le désir des répondants de se rendre dans d'autres Etats membres pour y acheter des produits et services qui sont moins chers ou de meilleure qualité.**

Les **hommes** considèrent plus souvent cette possibilité que les femmes. Ce constat se vérifie également d'autant plus souvent que **le répondant est jeune, qu'il a étudié plus longtemps ou qu'il étudie encore, de même qu'auprès des cadres directeurs.** L'influence des **origines familiales multiculturelles** est également visible. Ces résultats suggèrent que **les répondants dont on suppose qu'ils voyageront à l'étranger sont aussi plus ouverts à l'idée de passer la frontière pour faire des achats.**

3.1.3 Les obstacles au déplacement vers un autre Etat membre pour faire des achats



Les frais de déplacement (48%), le manque de temps (35%) et la barrière de la langue (31%) représentent les principales raisons qui empêchent les citoyens de l'Union européenne de se rendre dans d'autres Etats membres pour faire des achats. Ces trois raisons sont les mêmes que celles indiquées il y a quatre ans par les citoyens de l'UE15: les frais de déplacement sont trop élevés (56%), cela prend trop de temps (41%) et la barrière de la langue (23%).

Dans presque tous les pays, la première raison invoquée pour ne pas vouloir aller acheter dans un autre Etat membre est celle des frais de déplacement trop élevés. C'est le cas dans vingt et un des vingt-cinq pays sondés. Les Grecs (76%) et les Maltais (75%) citent le plus souvent cette raison.

Enfin, soulignons que plus d'un tiers (34%) des répondants espagnols ne citent aucune de ces raisons mais déclarent spontanément "aucune". Ce comportement peut refléter un manque d'intérêt pour des voyages destinés à des achats transfrontaliers.

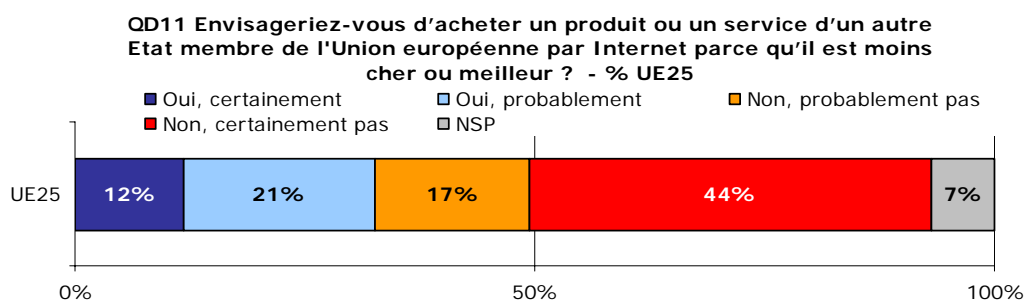
* * *

La conclusion de ce sous-chapitre, à savoir que les frais de déplacement et le manque de temps représentent les principales raisons de ne pas aller à l'étranger pour faire des achats, nous entraîne vers le sujet suivant: internet comme moyen d'achat transfrontalier.

3.2 Les achats transfrontaliers par internet dans le marché intérieur

On peut dire qu'internet est un **moyen assez nouveau de faire des achats** partout dans le monde. Dans l'Eurobaromètre spécial 252 sur la protection du consommateur, 27% des citoyens de l'Union européenne affirmaient avoir utilisé internet pour acheter des biens ou des services, que ce soit dans leur pays ou à l'étranger, dans les douze mois précédant ce sondage¹⁰.

3.2.1 L'envie d'acheter à l'étranger par internet en raison du prix ou de la qualité



Un tiers de citoyens de l'Union européenne affirment qu'ils envisageraient d'acheter un produit ou un service d'un autre Etat membre par internet. Mais **le plus grand pourcentage des répondants, soit 44%, rejette totalement l'idée d'acheter des biens ou des services d'un autre Etat membre par internet.**

Le Danemark est le seul pays où la majorité (57%) des personnes interrogées disent qu'elles envisageraient d'acheter des produits et services d'autres Etats membres par internet. En revanche, moins d'une personne interrogée sur cinq est de cet avis en Grèce (18%), au Portugal (13%) et en Hongrie (9%).

Malgré les frais de déplacement et le manque de temps, les citoyens de l'Union européenne continuent à trouver plus concevable de réaliser des achats transfrontaliers par ce moyen que par internet. Deux raisons peuvent expliquer cette attitude: **l'accès à internet**¹¹ déjà mentionné et **l'habitude d'utilisation d'internet.**

Premièrement, dans les pays où le taux de pénétration est élevé, les personnes interrogées sont plus ouvertes à l'idée de faire des achats transfrontaliers par internet. 85% des Néerlandais, 79% des Suédois et 74% des Danois précisent qu'ils ont une connexion internet chez eux et ils sont aussi relativement favorables à l'idée d'achats transfrontaliers par internet.

¹⁰ EB spécial 252 " La protection des consommateurs dans le marché intérieur ": "QB1.1 Pourriez-vous me dire si vous avez acheté des biens ou des services en (NOTRE PAYS) ou ailleurs par Internet (site Web, courrier électronique, etc.) au cours des 12 derniers mois ?"

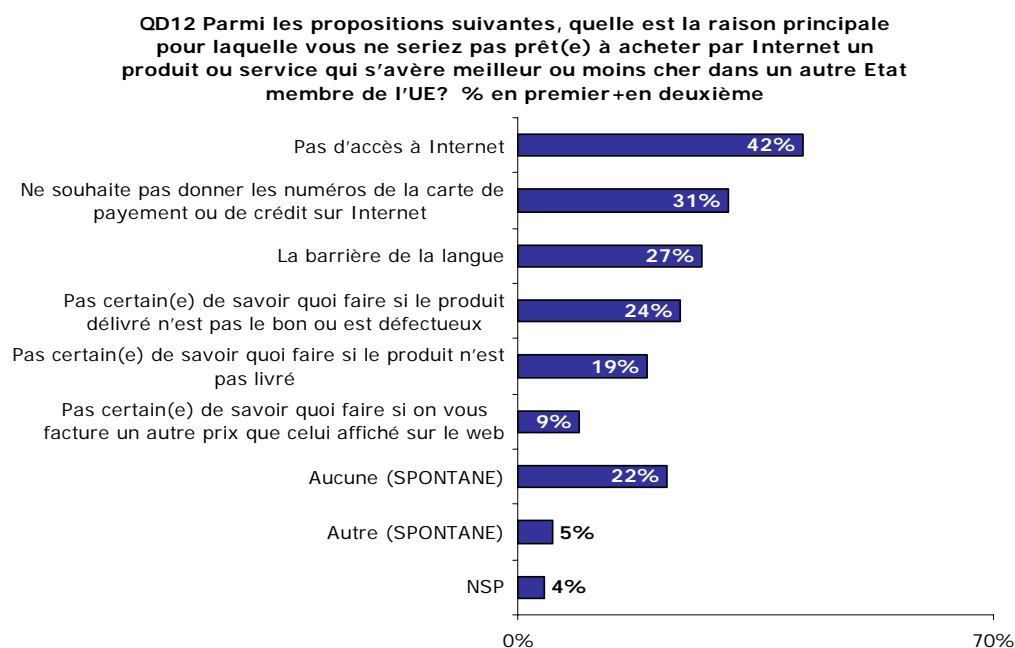
¹¹ EB65.1 D46 "Parmi les biens suivants, lesquels possédez-vous? Une connexion Internet à la maison."

Deuxièmement, dans chaque pays sondé, ceux qui possèdent une connexion internet à domicile sont plus enclins à envisager d'acheter des produits ou services d'un autre Etat membre que les autres citoyens de leur pays en général. Ce constat se vérifie particulièrement en Slovaquie (+ 26 points) et en Pologne (+ 25 points).

Plus le répondant est **jeune** et plus son **niveau d'étude est élevé**, plus il envisage d'acheter par internet. Quant aux catégories professionnelles, les **cadres directeurs**, les **étudiants**, les **autres employés de bureau** et les **indépendants** sont plus souvent favorables à cette idée. Toutes ces catégories sont supposées comprendre des **utilisateurs actifs d'internet**, soit au travail soit pour les loisirs.

3.2.2 Les obstacles aux achats transfrontaliers par internet

A la question de savoir pourquoi ils sont réticents à acheter un produit d'un autre Etat membre par internet, les réponses mettent en évidence **l'importance d'avoir un accès à internet**. 42% des répondants mentionnent qu'ils n'ont pas d'accès à internet, ce qui les empêche d'acheter des produits étrangers meilleurs ou moins chers par internet. 31% des citoyens de l'Union européenne affirment qu'ils **ne souhaitent pas donner leurs numéros de carte de paiement ou de crédit** sur internet et 27% invoquent la barrière de la langue.



Dans dix-huit des vingt-cinq pays sondés, **l'absence de connexion internet** est la raison la plus citée pour ne pas envisager d'acheter par internet. **La crainte de frais ou que le numéro de la carte de paiement tombe entre des mains malveillantes représente la raison la plus souvent citée dans six pays**, 56% de Suédois et 50% de Luxembourgeois invoquant cette raison pour éviter les achats transfrontaliers par internet.

Parmi les personnes qui ont une connexion à internet à domicile, il apparaît que la plupart craignent de donner leur numéro de carte de crédit sur internet (49%). Cette raison obtient le plus de suffrages dans vingt des vingt-cinq pays sondés. D'autre part, les Slovaques, les Polonais, les Lettons, les Tchèques et les Danois sont les plus préoccupés par l'éventualité de ne pas recevoir un produit satisfaisant, alors que la plupart des Lituaniens ne sauraient pas quoi faire si le produit n'était pas livré.

* * *

En résumé, on peut dire qu'un **accès plus généralisé à internet** augmenterait très certainement l'envie des citoyens européens d'acheter des produits d'autres Etats membres par internet. Néanmoins, même si les répondants ont accès à internet, ils **doivent être rassurés quant à la sécurité** de ce moyen d'acheter des produits ou des services au sein de l'Union européenne¹².

3.3 Acheter des services financiers dans un autre Etat membre

3.3.1 L'envie de souscrire une police d'assurance ou un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre

- **Les citoyens de l'Union européenne achètent rarement des services financiers dans un autre Etat membre -**

En toile de fond, notons tout d'abord que peu de personnes interrogées ont souscrit une assurance ou un prêt hypothécaire dans les douze derniers mois, **que ce soit dans leur pays ou dans un autre Etats membre**¹³. Seules 4% des personnes interrogées ont souscrit une police d'assurance vie et 9% une autre sorte d'assurance, tout comme 4% ont obtenu un prêt hypothécaire.

Etant donné que peu de personnes interrogées ont souscrit une assurance ou un prêt hypothécaire dans les douze derniers mois, il n'est pas étonnant qu'une écrasante majorité (94%) n'ait jamais envisagé de le faire dans un autre Etat membre.

3.3.2 Les obstacles à l'utilisation des services financiers d'autres Etats membres

Une majorité considérable de citoyens de l'Union européenne (61%) déclarent simplement qu'ils n'ont pas envie de souscrire une police d'assurance ou un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre. D'autres raisons suivent loin derrière, comme la barrière de la langue (29%) et le manque d'information (24%). Remarquons également que 28% de personnes interrogées rejettent spontanément toutes les raisons proposées.

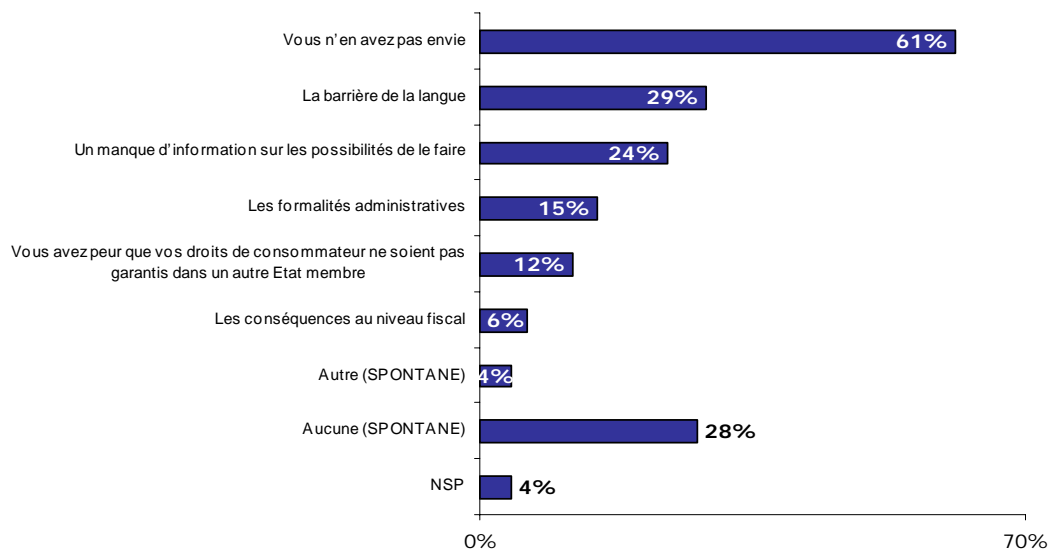
¹² Voir aussi l'EB spécial 252 "La protection des consommateurs dans le marché intérieur" qui examine plus en détail les raisons qui freinent les ventes transfrontalières par toutes les méthodes de vente au détail (déplacements pour des achats, téléphone, courrier, etc., ainsi que l'e-commerce.

¹³ Voir aussi l'EB spécial 252 "La protection des consommateurs dans le marché intérieur"

En 2002 également, ces raisons arrivaient en tête chez les citoyens de l'UE15: le manque d'envie (64%), le manque d'information (36%) et la barrière de la langue (22%).

L'analyse par pays montre que **dans chaque pays, sauf en Pologne, une majorité de répondants cite « le manque d'envie » comme raison principale** justifiant le fait qu'ils n'ont pas envisagé d'utiliser les services financiers d'un autre Etat membre. En Pologne, c'est la barrière de la langue (37%) qui est la raison principale pour laquelle les répondants n'ont pas envisagé de prendre une assurance ou un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre.

QD16 Parmi les possibilités suivantes, quelle sont les deux raisons principales pour ne pas souscrire à une police d'assurance ou un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre de l'Union européenne ? - % En premier + en deuxième UE25

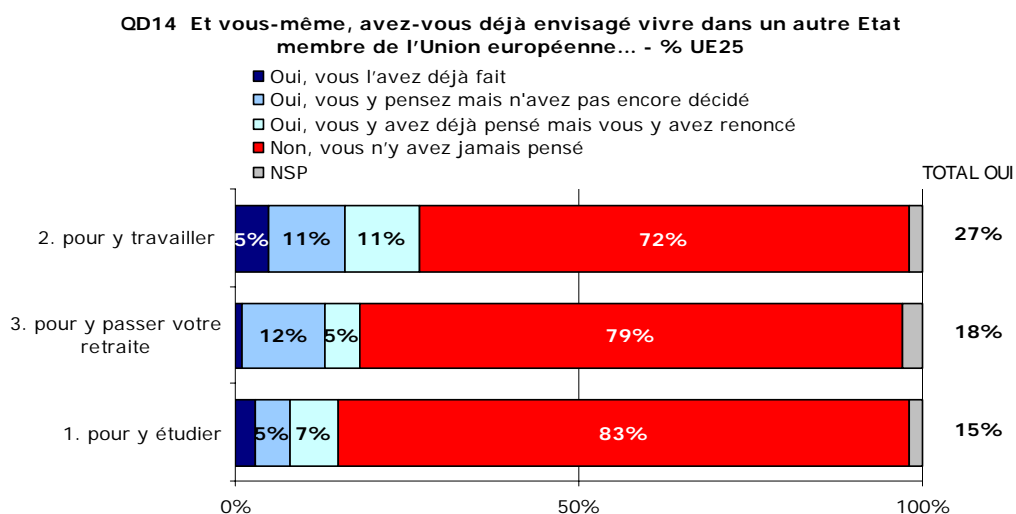


4 LA MOBILITÉ DES PERSONNES

Dans ce chapitre, nous examinons **dans quelle mesure les citoyens européens sont favorables à la possibilité de vivre dans un autre Etat membre**, que ce soit pour y étudier, y travailler ou y passer leur retraite.

4.1 L'envie de vivre dans un autre Etat membre

- Plus d'un tiers des Européens ont envisagé de vivre dans un autre Etat membre de l'Union européenne -



La majorité (63%) des citoyens de l'Union européenne n'a jamais envisagé de vivre dans un autre Etat membre. Cependant, **un pourcentage comparativement assez élevé de répondants (36%) a songé à résider dans un autre pays au sein de l'Union européenne** pour y étudier, y travailler ou passer leur retraite. Le pourcentage des répondants de l'UE15 qui ont songé à vivre à l'étranger a augmenté de 14 points depuis 2002¹⁴.

Travailler à l'étranger est la motivation la plus fréquente pour envisager de vivre dans un autre Etat membre de l'Union européenne. 27% des répondants indiquent qu'ils ont songé à vivre à l'étranger pour y travailler. 18% des personnes interrogées disent avoir envisagé vivre dans un autre pays de l'Union européenne après leur retraite. Enfin, 15% des répondants ont réfléchi à la possibilité d'étudier à l'étranger.

4.1.1 Pour les études

Le pourcentage de ceux qui ont envisagé d'étudier dans un autre pays de l'Union reste relativement faible au niveau de chaque pays. Ceci est évidemment dû au fait qu'**étudier à l'étranger constitue une opportunité principalement pour les jeunes**. Le Luxembourg se démarque clairement, avec **21% des personnes interrogées déclarant qu'elles ont déjà étudié dans un autre pays de l'Union européenne**. Ceci s'explique par le fait que le système d'éducation supérieure est assez récent dans ce pays.

¹⁴ Cette question a été posée différemment en 2002: "En tant que citoyen de l'Union européenne, vous avez le droit d'étudier ou de travailler dans un autre Etat membre. Vous-même, avez-vous déjà envisagé d'habiter dans un autre Etat membre pour étudier ou travailler ? "

Les pays où les répondants sont les plus nombreux à avoir envisagé de vivre dans un autre pays de l'Union européenne pour y étudier ont **une population assez faible** alors que dans **les pays ayant une population plus importante et dans les pays du sud de l'Europe**, plus de répondants semblent ne jamais avoir envisagé d'étudier à l'étranger.

4.1.2 Pour le travail

Aujourd'hui, **environ 1,5% des Européens seulement, vivent et travaillent dans un autre Etat membre que le leur, soit à peu près le même pourcentage qu'il y a trente ans**¹⁵. C'est pourquoi encourager la mobilité des travailleurs dans toute l'Union européenne paraît une solution d'avenir.

Premièrement, par rapport aux répondants des anciens Etats membres (25%), **un plus grand nombre de citoyens des nouveaux Etats membres (37%) ont songé** à trouver du travail dans un autre pays de l'Union européenne. Les cinq pays affichant les plus hauts pourcentages de personnes interrogées qui ont songé à travailler à l'étranger sont la Slovaquie (51%), la Lettonie (44%), la Lituanie (41%), l'Estonie (40%) et la Pologne (40%).

Deuxièmement, c'est dans **le sud de l'Europe, que les répondants ont le moins souvent l'intention de vivre dans un autre pays de l'Union européenne pour y travailler**. En effet, 83% de Grecs, 82% d'Espagnols, 80% de Chypriotes et 79% de Maltais n'ont jamais envisagé de travailler à l'étranger. Les résultats pour les anciens Etats membres les plus peuplés, à savoir l'Allemagne, l'Italie, la France et le Royaume-Uni sont inférieurs à la moyenne observée au niveau de l'Union européenne.

4.1.3 Pour la retraite

La mobilité peut être considérée comme une opportunité durant toute la vie, depuis les études jusqu'à la retraite passée dans un pays différent du pays d'origine.

Contrairement à la situation relative à la mobilité des travailleurs, **les personnes interrogées dans l'UE15 sont nettement plus nombreuses à avoir envisagé** de vivre dans un autre Etat membre après leur retraite (20%) que celles des dix nouveaux Etats membres (9%).

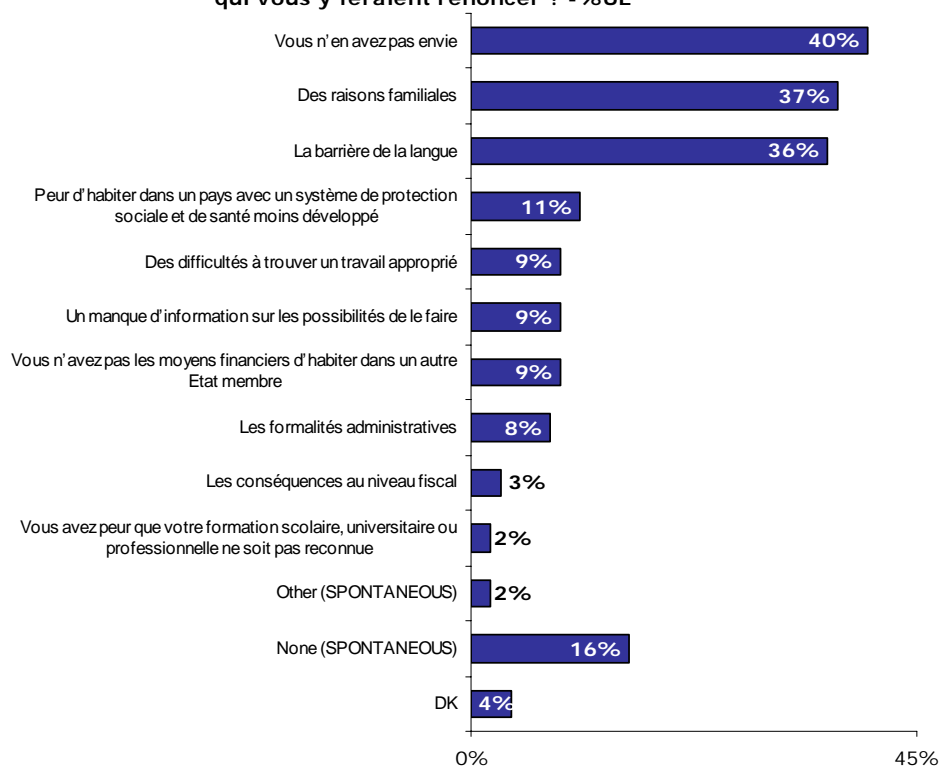
C'est au Luxembourg (42%), en Belgique (34%) et aux Pays-Bas (31%) que l'on rencontre le plus de répondants affirmant avoir pensé passer leur retraite dans un autre Etat membre de l'Union. A l'opposé, c'est dans **trois pays du sud de l'Europe**, à savoir la Grèce (96%), le Portugal (93%) et l'Espagne (93%) que l'on observe les pourcentages les plus élevés de répondants qui n'ont jamais eu cette idée.

¹⁵ Une entrevue avec Vladimír Špidla, Commissaire européen pour l'emploi, les affaires sociales et l'égalité des chances sur:

http://ec.europa.eu/comm/employment_social/workersmobility2006/interviews_en.htm

4.2 Les obstacles à la mobilité

QD13 Comme citoyen de l'UE, vous avez le droit d'étudier ou de travailler dans un autre Etat membre..ou de vous y installer pour y passer votre retraite. Parmi les suivants, quels seraient les deux obstacles principaux qui vous y feraient renoncer ? -%UE



Trois raisons semblent particulièrement citées: **le manque d'envie** (40%), **des raisons familiales** (37%) et **la barrière de la langue** (36%). Ces trois raisons sont les mêmes que celles mentionnées il y a quatre ans par les citoyens de l'UE15. Cependant à l'époque, les raisons familiales se classaient en tête (51%) et étaient suivies par le manque d'envie (50%) et la barrière de la langue (27%). **Dans chaque pays, ces raisons se retrouvent parmi les deux raisons les plus citées.**

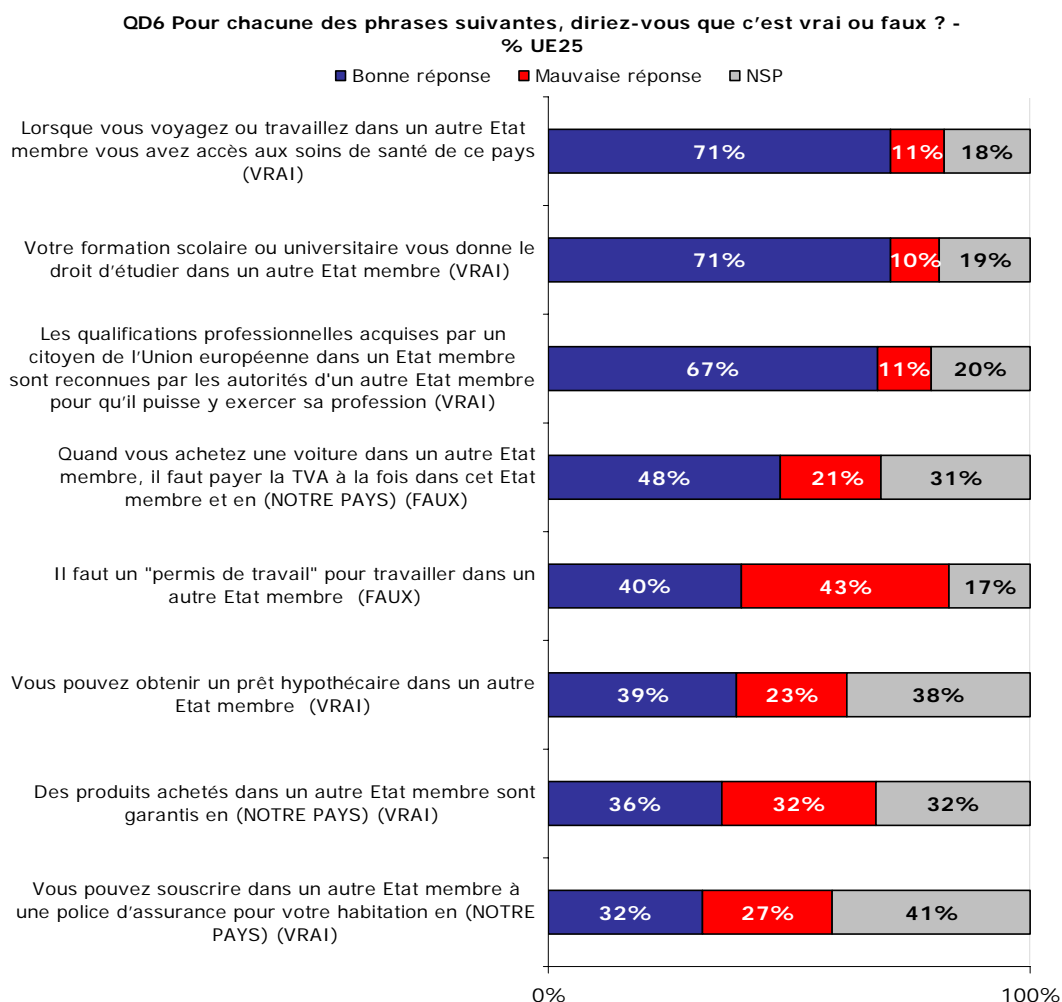
Dans treize des vingt-cinq pays sondés, les personnes interrogées qui n'ont pas envie de vivre dans un autre Etat membre représentent le plus haut pourcentage obtenu. C'est le cas en particulier en Grèce (59%) et à Malte (55%). **Dans huit pays, les personnes interrogées affirment que des raisons familiales** les feraient renoncer à s'installer dans un autre pays de l'Union européenne. **Il s'agit de la raison principale** pour plus de la moitié des personnes interrogées au Danemark (59%) et en Belgique (53%).

La barrière de la langue constitue un obstacle pour la majorité des répondants en Pologne (44%), au Royaume-Uni (44%), en Slovaquie (43%) et en France (42%). Cette observation est renforcée par le fait que dans ces pays, sauf en Slovaquie, la connaissance des langues paraît plus faible que dans l'Union européenne¹⁶.

¹⁶ Eurobaromètre spécial 243 "Les Européens et leurs langues" sur: http://www.europa.eu.int/comm/public_opinion/archives/ebs/ebs_243_en.pdf

5 LA CONNAISSANCE DES MESURES DU MARCHÉ INTERIEUR

Dans ce chapitre, nous aborderons **la connaissance réelle qu'ont les citoyens de l'Union européenne d'un certain nombre de mesures du marché intérieur.**



A première vue, les personnes interrogées ont une **connaissance relativement bonne** des mesures du marché unique concernant **l'accès aux soins de santé** dans d'autres Etats membres (71% de réponses correctes) et **la reconnaissance des diplômes (71%) et des qualifications professionnelles (67%)**.

Mais on constate un **déficit d'information**, notamment sur les **services financiers**, dans ce cas-ci, les assurances (32% de réponses correctes) et les prêts hypothécaires (39%), et sur **la question de la protection des consommateurs au niveau de la garantie des produits (36%)**.

L'affirmation relative à **la nécessité d'un permis de travail** dans l'Union européenne est quelque peu ambiguë comme le montrent les résultats. Ce sujet sera développé dans le sous-chapitre suivant consacré au permis de travail dans l'Union européenne.

On peut également remarquer que le pourcentage de personnes qui choisissent la réponse "ne sait pas" est relativement élevé pour chaque affirmation. Ceci indique que d'une manière générale, il existe **un manque de connaissance des différentes mesures du marché intérieur chez les citoyens de l'Union européenne**.

Enfin, l'étude des évolutions dans l'UE15 montre que **le pourcentage de réponses "ne sait pas" a augmenté de façon significative pour chaque affirmation**. Deux raisons peuvent expliquer cette augmentation :

Premièrement, comme mentionné précédemment, les citoyens se sont peut-être habitués au marché unique et, par conséquent, ils sont moins intéressés et prêtent moins d'attention à ces mesures. Deuxièmement, l'adhésion de dix nouveaux pays peut avoir légèrement brouillé la signification de ces mesures, comme c'est le cas pour la question des permis de travail.

5.1 La mobilité des travailleurs - Le permis de travail

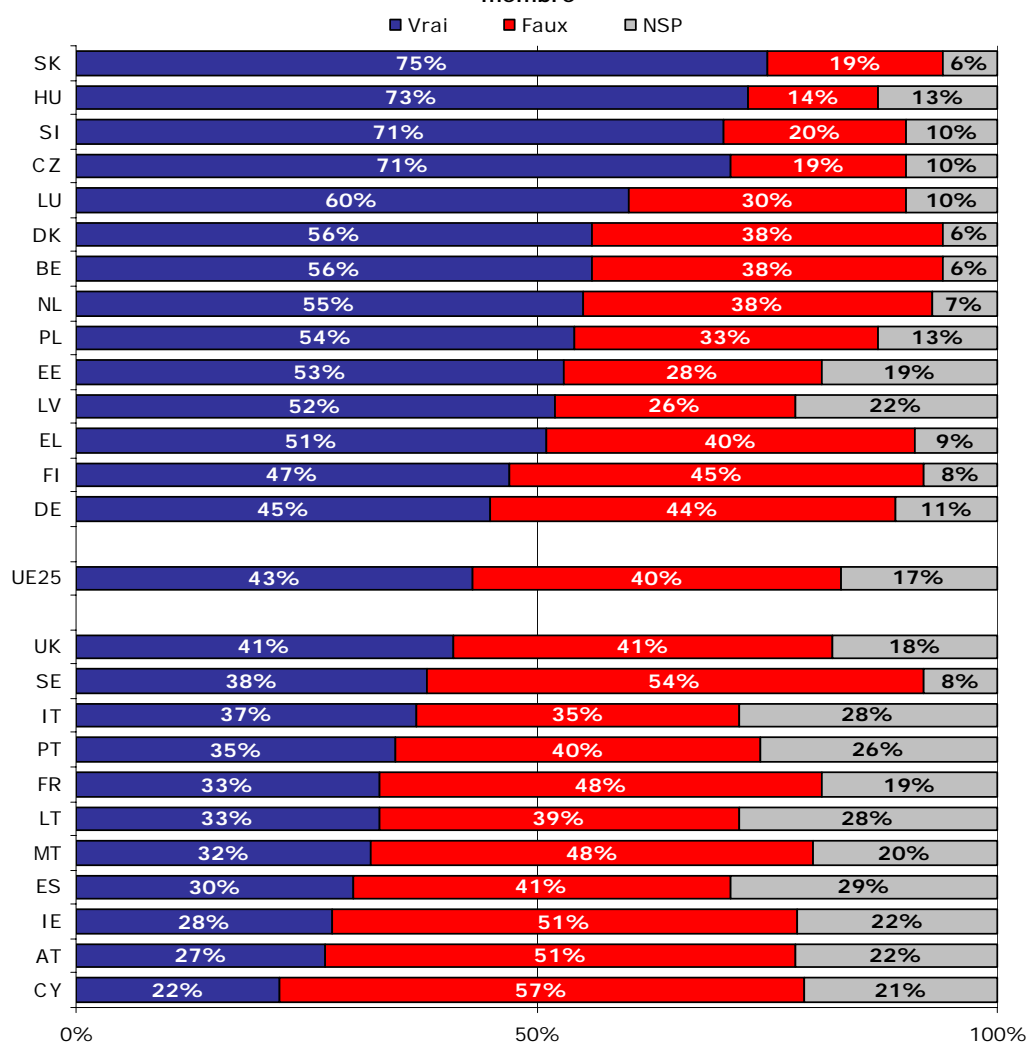
Lors de l'adhésion des dix nouveaux pays à l'Union européenne en mai 2004, **des mesures nationales réduisant la libre circulation des travailleurs ont été imposées** par douze des anciens Etats membres (tous, sauf l'Irlande, la Suède et le Royaume-Uni) dans les accords transitoires. A leur tour, trois nouveaux Etats membres, la Hongrie, la Pologne et la Slovénie ont imposé des restrictions réciproques dans l'autre sens. Il faut souligner que ces restrictions réciproques **ne s'appliquent pas à Malte et Chypre**.

Dans ces circonstances, l'interprétation des résultats selon que les répondants considèrent l'affirmation sur le permis de travail comme vraie ou fausse devient difficile puisqu'il n'y a **pas de réponse correcte**. Toutefois, l'analyse de l'opinion des Européens sur cette question permet de savoir **s'ils ont des idées fausses ou s'ils estiment qu'ils ne disposent pas d'informations suffisantes à ce sujet**.

Premièrement, la différence entre les anciens et les nouveaux Etats membres est manifeste. Alors que 60% des répondants des nouveaux Etats membres pensent qu'ils ont besoin d'un permis pour travailler dans un autre pays de l'Union européenne, seuls 40% partagent cette opinion dans les quinze anciens Etats membres. Autrement dit, **les citoyens européens semblent assez conscients des restrictions actuelles à la mobilité des travailleurs**.

Deuxièmement, cette observation est renforcée par l'analyse pays par pays. **Les huit nouveaux Etats membres où les restrictions transitoires sont appliquées se retrouvent en haut du tableau, la majorité des répondants de ces pays affirme qu'il faut un permis** pour travailler dans un autre Etat membre.

QD6.1 Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que c'est vrai ou faux ? Il faut un "permis de travail" pour travailler dans un autre Etat membre



Troisièmement, il est utile d'étudier **les pays où les citoyens semblent manquer d'informations** sur les droits des travailleurs dans le marché intérieur. L'analyse des pourcentages de réponses "ne sait pas" révèle que plus d'un quart des personnes interrogées en Espagne (29%), Italie (28%), Lituanie (28%) et Portugal (28%) ne peuvent répondre à cette question.

Par ailleurs, dans un groupe de quatre anciens Etats membres, à savoir le Luxembourg (60%), Danemark (56%), Belgique (56%) et Pays-Bas (55%), la majorité absolue des personnes interrogées estime qu'elles ont besoin d'un permis pour travailler dans un autre Etat membre.

En conclusion, il convient de garder à l'esprit une certaine réserve en analysant cette question puisque **pour tout citoyen européen, il existait encore des restrictions dans certains Etats membres à la libre circulation des travailleurs au moment où l'enquête a été réalisée.**

5.2 Les services financiers : souscrire une assurance ou un prêt hypothécaire

Des pourcentages importants de "ne sait pas" sont obtenus dans toute l'Union européenne, que la question concerne les prêts hypothécaires ou les assurances.

Sur la question ayant trait à l'obtention d'un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre, dans cinq pays (Chypre, Malte, Lettonie, Estonie et Portugal), la majorité absolue des répondants ne peut donner de réponse. Par ailleurs, dans six autres pays, on observe une majorité de « ne sait pas ». Les Finlandais (56%) et les Luxembourgeois (56%) ont le meilleur niveau de connaissance sur le sujet.

La connaissance des Européens de la possibilité de souscrire une assurance habitation dans un autre Etat membre est plus faible encore. Dans douze des vingt-cinq pays sondés, la réponse « ne sait pas » est majoritaire, ce pourcentage atteignant 62% à Malte et 59% en Lettonie.

Les Autrichiens (43%), les Danois (43%) et les Slovènes (42%) arrivent en tête avec les proportions les plus élevées de personnes interrogées qui considèrent que c'est possible de souscrire une assurance habitation dans un autre état membre. Au bas du tableau, seuls 17% de Lituaniens pensent pareil. Les pays où les répondants sont les plus nombreux à penser qu'il n'est pas possible de souscrire une assurance habitation dans un autre pays de l'Union européenne sont la Belgique et la Slovaquie (48% chacun).

5.3 La taxation indirecte - Le paiement de la TVA sur une voiture

En cas d'achat d'une voiture neuve ou d'occasion dans un autre Etat membre, **la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) n'est due qu'une seule fois.**

La majorité des répondants au Luxembourg (73%), en Belgique (68%) et au Danemark (64%) savent que lorsqu'ils achètent une voiture dans un autre Etat membre, la TVA n'est due qu'une seule fois. En revanche, 43% d'Irlandais pensent qu'ils doivent payer la TVA à la fois dans le pays d'achat et dans le pays de destination.

Nous remarquons encore une fois des pourcentages assez élevés de réponse "ne sait pas". Dans huit pays, elles sont majoritaires. En Lituanie et Lettonie, cette proportion de « ne sait pas » atteint même la majorité absolue (avec respectivement 56% et 52%).

5.4 Les soins de santé - L'accès pour tous

L'Union européenne permet à ses citoyens de se faire soigner dans d'autres Etats membres, c'est-à-dire que, à l'exception des soins hospitaliers, ils peuvent bénéficier de tous les soins auxquels ils peuvent prétendre dans leur propre pays dans un autre Etat membre, sans autorisation préalable et être remboursés par leur propre système¹⁷.

¹⁷ COM(2004) 301 final "Suivi du processus de réflexion à haut niveau sur la mobilité des patients et l'évolution des soins de santé dans l'Union européenne" sur: http://europa.eu/eur-lex/fr/com/cnc/2004/com2004_0301fr01.pdf

La majorité des répondants dans chaque pays savent qu'ils ont accès aux soins de santé dans un autre Etat membre. En effet, 89% des Suédois et 87% des Néerlandais jugent que cette assertion est vraie. Le nombre de personnes interrogées qui ne répondent pas à cette question reste élevé dans certains pays.

En d'autres mots, **quand une mesure du marché intérieur touche la vie quotidienne des citoyens, comme par exemple les voyages ou le travail au sein de l'Union européenne, elle semble bien connue.**

5.5 La reconnaissance des diplômes et des qualifications professionnelles

L'Union européenne a mis en place plusieurs instruments visant à faciliter le transfert des diplômes et compétences professionnelles pour les études ou le travail. La majorité des répondants dans chaque pays savent que leur formation scolaire leur donne le droit d'étudier dans un autre Etat membre. Les Luxembourgeois (90%), Danois (88%), Belges (87%) et Suédois (85%) sont ceux qui connaissent le mieux le sujet.

Nous observons à nouveau des pourcentages assez élevés de réponse "ne sait pas" dans plusieurs pays : 36% en Lituanie, 30% en Lettonie et 29% en Espagne. Cela révèle là encore un **certain déficit d'information sur le sujet.**

Quant aux qualifications professionnelles, **les résultats généraux sont assez similaires à ceux obtenus pour la formation scolaire.** Les Danois (93%) et les Suédois (89%) arrivent à nouveau en tête avec les pourcentages les plus élevés de personnes interrogées qui déclarent qu'elles peuvent exercer leur profession dans un autre Etat membre que celui où elles ont acquis leurs qualifications.

Une fois de plus nous observons des pourcentages élevés de réponse "ne sait pas", en particulier au Portugal (33%), en Espagne (32%) et au Royaume-Uni (31%).

5.6 La circulation des biens - Les garanties des produits

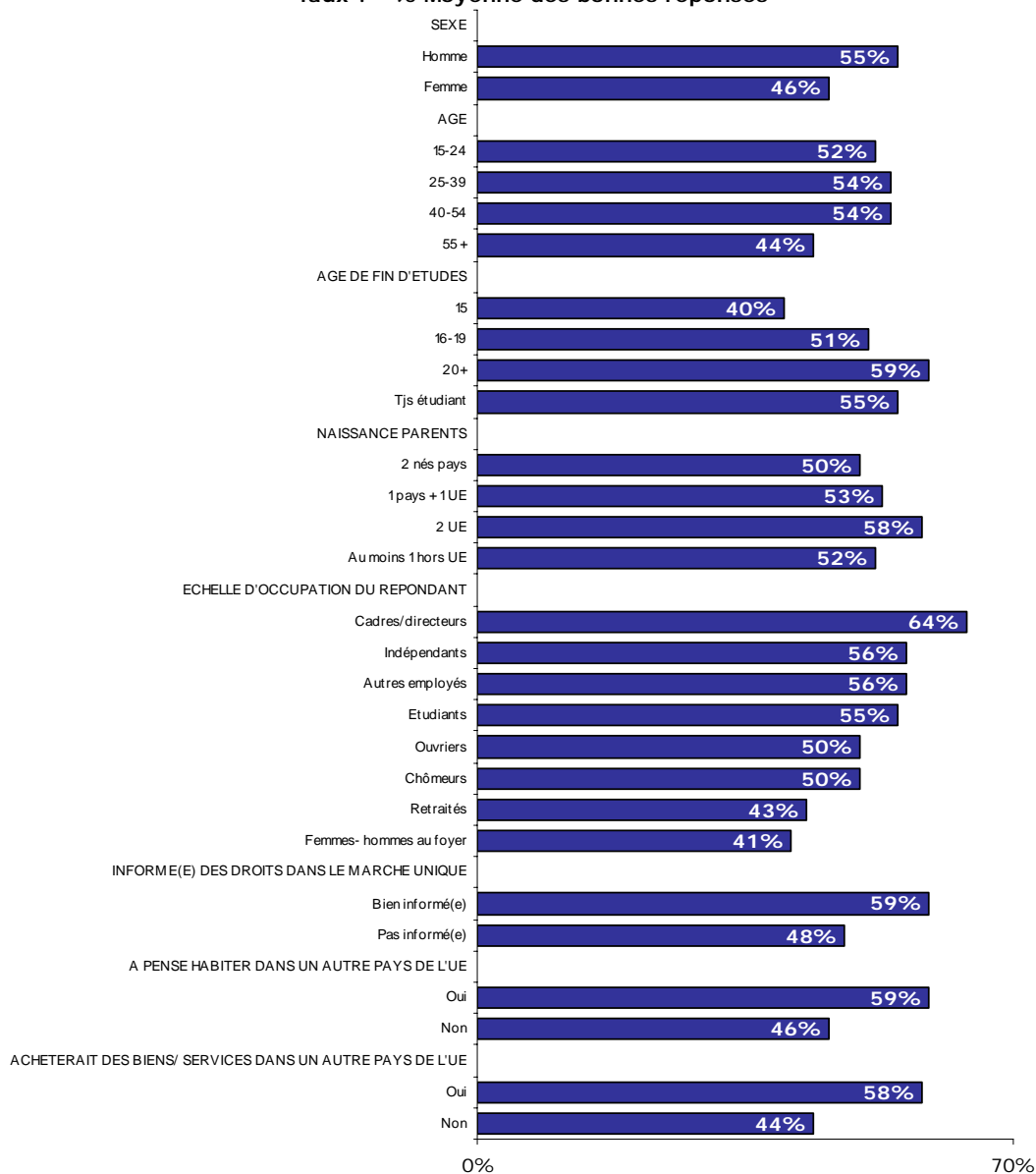
La vente de biens de consommation dans l'Union européenne s'accompagne d'un niveau minimum d'harmonisation de la protection du consommateur.

Cette question suscite une certaine incertitude chez les citoyens de l'Union européenne. Dans huit des vingt-cinq pays sondés, plus de 40% de répondants disent ne pas savoir si les produits achetés dans un autre Etat membre sont garantis dans leur pays. C'est le cas en particulier en Italie, Espagne et Irlande (44% de réponse "ne sait pas" chacun).

En revanche, **dans treize pays, les proportions de réponses correctes sont majoritaires, et notamment en Finlande (62%), Grèce (58%) et Pologne (52%). A contrario, une majorité absolue des Danois (57%) ne croit pas que les produits achetés dans un autre Etat membre sont également garantis au Danemark,** et cette proportion atteint 49% pour les Allemands et les Belges.

Il est intéressant d'essayer d'identifier **les catégories qui ont un bon niveau de connaissance et celles à qui il serait bon de fournir des informations supplémentaires.**

QD6 Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que c'est vrai ou faux ? - % Moyenne des bonnes réponses



En commençant par le haut du graphique, les **hommes** connaissent un peu mieux les mesures du marché intérieur que les femmes. C'est aussi le cas des personnes qui ont **un meilleur niveau d'éducation**, qui ont des **origines familiales multiculturelles** et des **cadres directeurs**. Ajoutons que les personnes âgées semblent avoir besoin d'informations supplémentaires sur les mesures du marché unique.

Il est utile de noter que l'écart entre le niveau de connaissance de ceux qui s'estiment bien informés et de ceux qui ne le sont pas est réel mais n'est pas frappant.

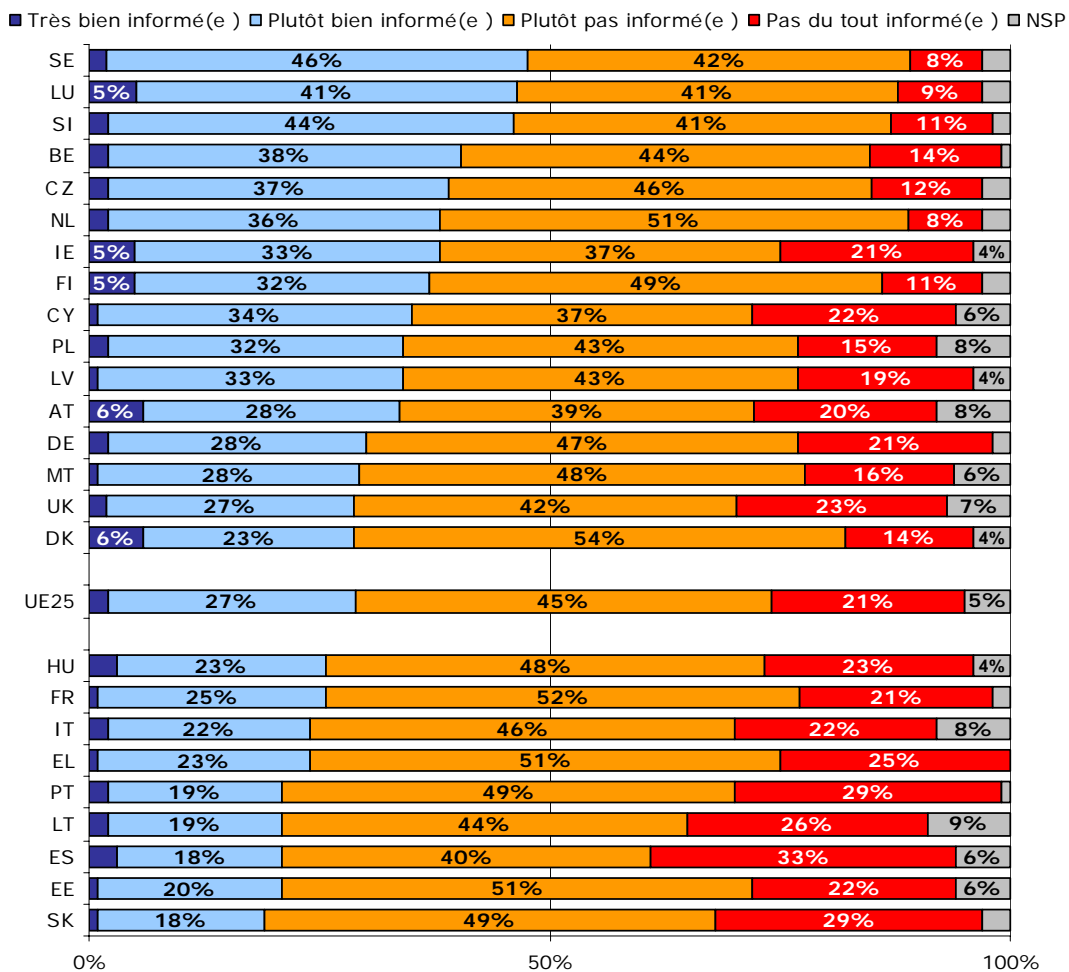
6 L'INFORMATION SUR LE MARCHÉ INTERIEUR

Ce dernier chapitre résume l'un des principaux enseignements de cette enquête : **être informé sur le marché intérieur est un élément crucial qui influence les attitudes des personnes interrogées envers le marché intérieur et impacte leur comportement.**

6.1 Le sentiment d'être informé

- *Moins d'un tiers des citoyens de l'Union européenne se sentent bien informés sur leurs droits dans le marché unique -*

QD5 En général, en ce qui concerne vos droits au sein du Marché Unique, vous considérez-vous ... ? % pays



29% des Européens s'estiment bien informés sur leurs droits dans le marché unique. Par contre, la plus grande partie des personnes interrogées, à savoir 45%, s'estiment plutôt pas informées sur leurs droits dans le marché intérieur, tandis qu'une sur cinq (21%) ne se sent pas du tout informée sur ces questions.

Si l'on compare ces résultats à ceux du sondage précédent, il ressort que les citoyens de l'UE15 se sentent nettement moins informés qu'il y a quatre ans. **Ces résultats suggèrent l'existence d'un réel besoin d'informations supplémentaires sur le marché intérieur dans toute l'Union européenne.**

L'analyse au niveau national révèle que **dans chaque pays, moins de la moitié des répondants se sentent informés**. Les répondants les plus nombreux à penser qu'ils ont un niveau d'information suffisant se trouvent en Suède (48% de très bien informés et plutôt bien informés), au Luxembourg (47%) et en Slovénie (46%). Les pourcentages les plus élevés de répondants qui disent ne pas connaître le sujet sont mesurés en Espagne (33%), au Portugal et en Slovaquie (29% chacun).

Si l'on compare ces résultats avec les observations faites dans le chapitre 5 sur la connaissance réelle des mesures au sein du marché intérieur, on peut dire qu'en général, **ceux qui ont une meilleure connaissance objective sont aussi ceux qui se sentent le mieux informés quant à leurs droits au sein du marché unique.**

Les **hommes** s'estiment légèrement mieux informés que les femmes de leurs droits dans le marché unique. C'est aussi le cas des **jeunes**, des personnes qui ont un **niveau d'éducation plus élevé**, qui ont **des origines familiales multiculturelles** et des **cadres directeurs**.

Ceux qui ont envisagé de vivre dans un autre pays de l'Union européenne ou qui achèteraient des produits ou des services d'autres Etats membres se sentent nettement mieux informés de leur droits dans le marché unique que ceux qui ne sont pas ouverts aux différentes possibilités qu'offre le marché intérieur. Ce meilleur sentiment d'information résulte probablement du fait que ces répondants sont **plus intéressés par les aspects liés au marché intérieur et sont donc plus attentifs aux différentes informations et communications sur ce sujet.**

6.2 Les moyens d'assistance

QD17 Si vous vouliez vous installer dans un autre Etat membre de l'UE pour y travailler mais qu'on vous proposait un salaire inférieur à cause de la non-reconnaissance de votre diplôme ou de votre expérience professionnelle antérieure, à qui demanderiez-vous de l'aide en premier ?

	Aux autorités de (NOTRE PAYS) (Ambassade, consulat, ministère, etc.)	A un avocat ou un service de conseil juridique	A un syndicat	Aux institutions européennes	Aux autorités de ce pays (ministère, autorités locales, etc.)	Autre (SPONTANE)	NSP
UE25	23%	16%	12%	10%	9%	4%	26%

Dans une situation où, souhaitant s'installer à l'étranger, ils se verraient proposer un salaire inférieur en raison de la non-reconnaissance de leur diplôme ou de leur expérience professionnelle antérieure, les citoyens européens ne sauraient pas vers qui se tourner pour demander de l'aide : les réponses « ne sait pas » sont majoritaires (26%). 23% des répondants disent qu'ils s'adresseraient aux autorités nationales de leur pays d'origine. L'analyse pays par pays montre que **dans onze des vingt-cinq pays sondés, la majorité des répondants ne saurait pas vers qui se tourner pour avoir de l'aide**. C'est le cas en particulier en Lituanie (43% de ne sait pas), Hongrie (40%), Estonie et Espagne (39% chacun).

Si l'on exclut le pourcentage de ceux qui ne savent pas, **dans dix-sept pays, les répondants essaieraient en premier lieu d'obtenir une aide auprès des autorités de leur propre pays**, ce pourcentage atteignant 44% au Portugal et 39% en Grèce.

En conclusion, on constate à nouveau que les citoyens européens semblent manquer d'informations sur l'instance vers laquelle ils doivent se tourner s'ils rencontrent un problème concernant leurs droits dans le marché intérieur. Ceci pourrait s'expliquer en partie par un manque d'expérience et d'intérêt pour le travail à l'étranger en général mais on constate que cette **incertitude sur les moyens d'assistance éventuels prévaut également dans des pays où les citoyens envisagent la possibilité de travailler dans un autre Etat membre.**

6.3 La connaissance des services de la Commission européenne

Ce dernier sous-chapitre traite de **la connaissance qu'ont les Européens des services offerts par la Commission européenne pour aider les citoyens au niveau de leurs droits dans le marché unique.**

QD18 Les services suivants sont proposés par la Commission européenne pour aider les citoyens concernant leurs droits dans le Marché Unique. Parmi les suivants, quels sont les services dont vous avez entendu parler ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	Your Europe	SOLVIT	Citizens Signpost Service	FIN-NET	Europe Direct	European Consumer Centres (Euroguichets)	Aucun (SPONTANE)	NSP
UE25	4%	2%	3%	2%	6%	11%	69%	9%

69% des personnes interrogées dans l'Union européenne affirment spontanément n'avoir jamais entendu parler des six services énumérés dans la question. A l'exception de la Slovaquie, ce groupe constitue la majorité absolue dans tous les pays. Parmi les six services, les European Consumer Centres sont les plus connus par les citoyens européens, bien que le pourcentage moyen de ceux qui en ont entendu parler ne soit que de 11%. La faible notoriété de ces services est **très certainement due au fait que les Européens n'ont pas besoin d'y recourir.**

CONCLUSION

Les principales constatations de ce rapport peuvent être résumées de la manière suivante :

Dans l'ensemble, les Européens sont satisfaits des possibilités qu'offre le marché intérieur et jugent positivement ses effets sur la concurrence et sur les produits et services.

- La majorité des personnes interrogées pense que les possibilités d'échange d'étudiants (84%), l'égalité des conditions pour commercialiser les produits domestiques provenant d'autres pays de l'Union européenne (75%) et la mobilité des travailleurs (70%) ont eu un effet positif dans leur pays.
- 67% des personnes interrogées considèrent la concurrence accrue comme une bonne chose.
- Pour la majorité des Européens, l'influence du marché unique a été positive sur la gamme (73%) et sur la qualité (58%) des produits et des services. L'influence sur les prix est jugée positive par une personne interrogée sur deux (50%).
- Les personnes interrogées dans les dix nouveaux Etats membres ont une opinion plus favorable des effets du marché intérieur que celles des anciens Etats membres, en particulier l'Autriche.
- Les hommes, les jeunes, ceux qui ont un niveau d'études plus élevé, ceux qui se disent bien informés sur les droits liés au marché unique, ceux qui ont envisagé de vivre dans un autre Etat membre et ceux qui achèteraient des produits ou des services d'autres Etats membres ont une attitude plus favorable envers le marché unique.

Les conditions de déplacement au sein de l'Union européenne et le choix, dans les commerces, des produits en provenance de celle-ci se sont améliorés depuis l'instauration du marché intérieur.

- Dans chaque Etat membre, la majorité des répondants trouve qu'il est plus facile qu'avant de se déplacer au sein du marché intérieur. Le fait d'appartenir à l'espace Schengen et d'utiliser l'euro influencent ces opinions.
- Parallèlement, dans chaque pays, la majorité des personnes interrogées considère que l'éventail des produits en provenance d'autres Etats membres s'est étoffé.

Les voyages à l'étranger dans le but de faire des achats ne sont pas encore une habitude très répandue chez les Européens, mais il existe un potentiel pour que cela le devienne.

- Seuls quelques Européens se rendent dans d'autres pays de l'Union européenne pour acheter un produit moins cher (6%) ou de meilleure qualité (3%). Notons cependant que ces résultats ne révèlent pas le volume total réel des achats transfrontaliers puisque ceux effectués lorsque la raison de se rendre à l'étranger est autre ne sont pas pris en compte.
- 39% envisageraient de se rendre dans un autre Etat membre pour faire des achats. C'est 35 points de plus que le pourcentage de ceux qui l'ont déjà fait, ce qui suggère l'éventualité d'une augmentation des achats transfrontaliers dans l'Union européenne.

- Le taux de pénétration d'internet et la connaissance de son utilisation sont des facteurs essentiels pour augmenter le nombre d'achats transfrontaliers online.
- Le manque de temps, l'argent et la barrière de la langue sont les principales raisons qui empêchent les citoyens de l'Union européenne de se rendre dans d'autres Etats membres pour faire du shopping.
- Seule une proportion marginale de répondants a déjà songé à souscrire une assurance ou un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre, ce qui indique un manque évident d'informations sur les services financiers.

Un pourcentage raisonnable de citoyens européens ont envisagé de vivre dans un autre Etat membre (36%), mais les considérations familiales et la barrière de la langue les en dissuadent.

- De manière générale, c'est la possibilité de travailler à l'étranger qui attire le plus les personnes interrogées (27%). Dans la catégorie de ceux qui ont envisagé de vivre à l'étranger, 73% le feraient pour des raisons professionnelles.
- Le principal obstacle à la mobilité des citoyens dans l'Union européenne est le manque d'envie (40%), suivi par les raisons familiales (37%) et la barrière de la langue (36%).

Les personnes interrogées ont une connaissance relativement bonne de l'accès aux soins de santé et de la reconnaissance des diplômes ou des qualifications professionnelles dans l'ensemble de l'Union européenne. La possibilité de souscrire des services financiers dans un autre Etat membre est moins connue.

- 71% des répondants savent qu'ils ont accès aux soins de santé dans chaque Etat membre. Le même pourcentage sait que leur formation scolaire leur donne le droit d'étudier dans un autre Etat membre.
- On constate un déficit de connaissance en ce qui concerne les possibilités d'obtenir un prêt hypothécaire ou de souscrire une assurance habitation dans un autre Etat membre.
- Un besoin d'informations sur toutes ces mesures se fait sentir, notamment chez les femmes, les personnes âgées et les personnes au foyer.

Les citoyens européens se sentent mal informés sur leurs droits dans le marché intérieur. Les moyens d'assistance sont méconnus de la majorité des répondants.

- Moins de la moitié des répondants dans chaque Etat membre se sent informé sur leurs droits dans le marché intérieur. C'est surtout le cas chez les femmes, les personnes ayant un faible niveau d'études, les retraités, les travailleurs manuels, les personnes au foyer et les chômeurs.
- Dans l'éventualité d'un problème de reconnaissance de leur diplôme ou de leur expérience professionnelle au moment d'une installation à l'étranger, la plupart des répondants demanderaient de l'aide aux autorités nationales de leur pays d'origine. Mais la majeure partie des répondants indiquent qu'ils ne sauraient pas où s'adresser pour obtenir de l'aide s'ils étaient confrontés à ce type de problème.

ANNEXES

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

EUROBAROMETRE SPECIAL N° 254 « Le marché intérieur » SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Entre le 20 février 2006 et le 24 mars 2006, TNS Opinion & Social, un consortium créé entre Taylor Nelson Sofres et EOS Gallup Europe, a réalisé la vague 65.1 de l'EUROBAROMETRE à la demande de la COMMISSION EUROPEENNE, Direction Générale de la Communication, Secteur Analyse de l'opinion publique et des médias.

L'EUROBAROMETRE SPECIAL N° 254 fait partie de la vague 65.1 et couvre la population de 15 ans et plus - ayant la nationalité d'un des Pays membres de l'Union européenne - et résidant dans un des Etats membres. Le principe d'échantillonnage appliqué dans tous les pays couverts par cette enquête est une sélection aléatoire (probabiliste) à phases multiples. Dans chaque pays, 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 pays participant à l'étude, selon les EUROSTAT-NUTS II (ou équivalent) et selon la distribution de la population habitant dans le pays en termes de zones 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 Nième adresse) ont ensuite été sélectionnées par une procédure de "random route" à partir de l'adresse initiale. Dans chaque ménage, le répondant a été tiré aléatoirement (suivant la règle du "plus proche anniversaire"). Toutes les interviews ont été réalisées en face à face chez les répondants et dans la langue nationale appropriée. En ce qui concerne la technique de collecte de données, le système CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*) a été utilisé dans tous les pays où cela était possible.

ABREVIATIONS	PAYS	INSTITUTS	N° ENQUETES	DATES TERRAIN		POPULATION15+
BE	Belgique	TNS Dimarso	1.020	21/02/2006	18/03/2006	8.598.982
CZ	Rép. Tchèque	TNS Aisa	1.036	25/02/2006	13/03/2006	8.571.710
DK	Danemark	TNS Gallup DK	1.002	24/02/2006	23/03/2006	4.380.063
DE	Allemagne	TNS Infratest	1.526	24/02/2006	19/03/2006	64.174.295
EE	Estonie	Emor	1.005	01/03/2006	22/03/2006	887.094
EL	Grèce	TNS ICAP	1.000	26/02/2006	24/03/2006	8.674.230
ES	Espagne	TNS Demoscopia	1.009	20/02/2006	20/03/2006	35.882.820
FR	France	TNS Sofres	1.022	24/02/2006	20/03/2006	44.010.619
IE	Irlande	TNS MRBI	1.000	22/02/2006	23/03/2006	3.089.775
IT	Italie	TNS Abacus	1.003	22/02/2006	20/03/2006	49.208.000
CY	Rép. de Chypre	Synovate	508	22/02/2006	19/03/2006	552.213
LV	Lettonie	TNS Latvia TNS Gallup	1.016	24/02/2006	20/03/2006	1.394.351
LT	Lituanie	Lithuania	1.004	24/02/2006	19/03/2006	2.803.661
LU	Luxembourg	TNS ILReS	502	20/02/2006	16/03/2006	367.199
HU	Hongrie	TNS Hungary	1.009	25/02/2006	15/03/2006	8.503.379
MT	Malte	MISCO	500	22/02/2006	18/03/2006	322.917
NL	Pays-Bas	TNS NIPO	1.062	27/02/2006	21/03/2006	13.242.328
AT	Autriche	Österreichisches Gallup-Institut	1.041	23/02/2006	15/03/2006	6.679.444
PL	Pologne	TNS OBOP	1.000	25/02/2006	19/03/2006	31.610.437
PT	Portugal	TNS EUROTESTE	1.011	20/02/2006	19/03/2006	8.080.915
SI	Slovénie	RM PLUS	1.055	22/02/2006	20/03/2006	1.663.869
SK	Slovaquie	TNS AISA SK	1.092	24/02/2006	14/03/2006	4.316.438
FI	Finlande	TNS Gallup Oy	1.004	23/02/2006	21/03/2006	4.279.286
SE	Suède	TNS GALLUP	1.001	22/02/2006	19/03/2006	7.376.680
UK	Royaume-Uni	TNS UK	1.322	24/02/2006	23/03/2006	47.685.578
TOTAL			24.750	20/02/2006	24/03/2006	366.356.283

Dans chaque pays, l'échantillon a été comparé à l'univers. La description de l'univers se base sur les données de population EUROSTAT ou provenant des Instituts nationaux de Statistique. Pour tous les pays couverts par l'étude, 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 le sexe, l'âge, les régions et la taille de l'agglomération ont été introduits dans la procédure d'itération. Pour la pondération internationale (i.e. les moyennes UE), TNS Opinion & Social recourt aux chiffres officiels de population, publiés par EUROSTAT ou les instituts nationaux de Statistique. Les chiffres complets de la population, introduits dans cette procédure de post-pondération, sont indiqués ci-dessus.

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 points	± 2.5 points	± 2.7 points	± 3.0 points	± 3.1 points

QUESTIONNAIRE

Passons maintenant à un autre sujet

POSER QD1a UNIQUEMENT EN EU15 – LES AUTRES ALLER EN QD1b

QD1a Comparé à il y a une dizaine d'années, trouvez-vous qu'il est plus facile ou plus difficile aujourd'hui de voyager d'un Etat membre de l'Union européenne à un autre ou pensez-vous que, depuis lors, rien n'a changé ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(615)

Oui, c'est plus facile	1
Rien n'a changé	2
Non, c'est plus difficile	3
NSP	4

NEW

POSER QD1b UNIQUEMENT EN NEM10 – LES AUTRES ALLER EN QD2a

QD1b Comparé à l'époque précédant l'adhésion de (NOTRE PAYS) à l'Union européenne, trouvez-vous qu'il est plus facile ou plus difficile aujourd'hui de voyager d'un Etat membre de l'Union européenne à un autre ou pensez-vous que, depuis lors, rien n'a changé ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(616)

Oui, c'est plus facile	1
Rien n'a changé	2
Non, c'est plus difficile	3
NSP	4

NEW

POSER SEULEMENT EN EU 15 – LES AUTRES ALLER EN QD2b

QD2a Comparé à il y a une dizaine d'années, remarquez-vous aujourd'hui un meilleur choix de produits en provenance d'autres Etats membres de l'Union européenne dans vos magasins et supermarchés ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(617)

Oui	1
Non	2
NSP	3

NEW

POSER SEULEMENT EN NEM10 – LES AUTRES ALLER EN QD3

QD2b Comparé à l'époque avant l'adhésion de (NOTRE PAYS) à l'Union européenne, remarquez-vous aujourd'hui un meilleur choix de produits en provenance d'autres Etats membres de l'Union européenne dans vos magasins et supermarchés ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(618)

Oui	1
Non	2
NSP	3

NEW

A TOUS

Le Marché unique européen, permet la libre circulation de personnes, capitaux, biens et services., Il a été instauré de manière formelle en janvier 1993. D'autres réformes ont été depuis lors introduites dans tous les Etats membres de l'Union européenne, y inclus les 10 Etats ayant rejoint l'Union européenne depuis 2004, et qui font désormais partie de ce Marché unique. Les questions suivantes concernent ces réformes et ces changements et leur impact sur votre vie quotidienne.

QD3 A votre avis, diriez-vous que, pour les consommateurs, le Marché Intérieur a été très positif, plutôt positif, plutôt négatif ou très négatif, quant à ... ?

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Très positif	Plutôt positif	Plutôt négatif	Très négatif	Ni positif, ni négatif (SPONTANEE)	NSP

(619)	1	La gamme des produits et services	1	2	3	4	5	6
(620)	2	Les prix des produits et services	1	2	3	4	5	6
(621)	3	La qualité des produits et services	1	2	3	4	5	6

NEW

QD4 Le Marché Intérieur a augmenté la concurrence dans un grand nombre de domaines tels que les transports, les services de télécommunications, les services bancaires et assurance. En général, diriez-vous que ceci est ... ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(622)

Une très bonne chose	1
Plutôt une bonne chose	2
Plutôt une mauvaise chose	3
Une très mauvaise chose	4
Ni une bonne chose, ni une mauvaise chose (SPONTANE)	5
NSP	6

NEW

QD5 En général, en ce qui concerne vos droits au sein du Marché Intérieur, vous considérez-vous ... ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(623)

Très bien informé(e)	1
Plutôt bien informé(e)	2
Plutôt pas informé(e)	3
Pas du tout informé(e)	4
NSP	5

NEW

--

QD6 Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que c'est vrai ou faux ?

(MONTRER CARTE – UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Vrai.	Faux.	NSP
(624)	1 Il faut un "permis de travail" pour travailler dans un autre Etat membre	1	2	3
(625)	2 Vous pouvez obtenir un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre	1	2	3
(626)	3 Quand vous achetez une voiture dans un autre Etat membre, il faut payer la TVA à la fois dans cet Etat membre et en (NOTRE PAYS)	1	2	3
(627)	4 Vous pouvez souscrire dans un autre Etat membre à une police d'assurance pour votre habitation en (NOTRE PAYS)	1	2	3
(628)	5 Lorsque vous voyagez ou travaillez dans un autre Etat membre vous avez accès aux soins de santé de ce pays	1	2	3
(629)	6 Votre formation scolaire ou universitaire vous donne le droit d'étudier dans un autre Etat membre	1	2	3
(630)	7 Les qualifications professionnelles acquises par un citoyen de l'UE dans un Etat membre sont reconnues par les autorités d'un autre Etat membre pour qu'il puisse y exercer sa profession	1	2	3
(631)	8 Des produits achetés dans un autre Etat membre sont garantis en (NOTRE PAYS)	1	2	3

NEW

--

QD7 Avez-vous récemment remarqué, vous-même, des différences de prix entre Etats membres de l'Union européenne pour les mêmes produits ou services ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(632)
Oui	1
Non	2
NSP	3

NEW

QD8 Et envisageriez-vous de vous rendre dans un autre Etat membre pour acheter un produit ou un service parce qu'il est moins cher ou meilleur ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(633)

Oui, certainement	1
Oui, probablement	2
Non, probablement pas	3
Non, certainement pas	4
NSP	5

NEW

POSER QD9 ET QD10 SI "NON", CODE 3 ou 4 en QD8 – LES AUTRES ALLER EN QD11

QD9a Parmi les propositions suivantes, quelle est la raison principale pour laquelle vous ne seriez pas prêt(e) à aller acheter un produit ou service qui s'avère meilleur ou moins cher dans un autre Etat membre ? En premier ?

QD9b Et en deuxième ?

(MONTRER CARTE – UNE REPONSE PAR COLONNE)

(634)

(635)

(LIRE)	QD9a	QD9b
	EN PREMIER	EN DEUXIEME
Vous êtes préoccupé(e) quant au service après-vente	1	1
Vous êtes préoccupé(e) quant aux formalités administratives	2	2
Vous avez peur que vos droits de consommateur ne soient pas garantis dans un autre Etat membre	3	3
Cela prend trop de temps	4	4
La barrière de la langue	5	5
Les frais de déplacement sont trop élevés	6	6
Aucune (SPONTANE)	7	7
Autre (SPONTANE)	8	8
NSP	9	9

NEW

QD10 Et vous-êtes vous déjà rendu(e) dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour acheter un produit ou un service ... ?

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Oui	Non	NSP
--------	-----	-----	-----

(636)	1	Parce que c'était moins cher	1	2	3
-------	---	------------------------------	---	---	---

(637)	2	Parce que c'était de meilleure qualité	1	2	3
-------	---	--	---	---	---

NEW

A TOUS

QD11 Envisageriez-vous d'acheter un produit ou un service d'un autre Etat membre de l'Union européenne par Internet parce qu'il est moins cher ou meilleur ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(638)
Oui, certainement	1
Oui, probablement	2
Non, probablement pas	3
Non, certainement pas	4
NSP	5

NEW

POSER QD12 SI "NON", CODE 3 ou 4 en QD11 – LES AUTRES ALLER EN QD13

--

QD12a	Parmi les propositions suivantes, quelle est la raison principale pour laquelle vous ne seriez pas prêt(e) à acheter par Internet un produit ou service qui s'avère meilleur ou moins cher dans un autre Etat membre de l'Union européenne? En premier ?
-------	--

QD12b	Et en deuxième ?
-------	------------------

(MONTRER CARTE – UNE REPONSE PAR COLONNE)

(LIRE)	(639)	(640)
	QD12a	QD12b
	EN PREMIER	EN DEUXIEME
Pas certain(e) de savoir quoi faire si le produit n'est pas livré	1	1
Pas certain(e) de savoir quoi faire si le produit délivré n'est pas le bon ou est défectueux	2	2
Pas certain(e) de savoir quoi faire si on vous facture un autre prix que celui affiché sur le web	3	3
Ne souhaite pas donner les numéros de la carte de paiement ou de crédit sur Internet	4	4
La barrière de la langue	5	5
Pas d'accès à Internet	6	6
Aucune (SPONTANE)	7	7
Autre (SPONTANE)	8	8
NSP	9	9

NEW

A TOUS

QD13a Comme citoyen de l'Union européenne, vous avez le droit de vivre ou habiter dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour y étudier, travailler ou y passer votre retraite. Parmi les suivants, quels seraient les deux obstacles principaux que vous y ferait renoncer ? En premier ?

QD13b Et en deuxième ?

(MONTRER CARTE – UNE REPONSE PAR COLONNE)

(LIRE)	(641-642)	(643-644)
	QD13a EN PREMIER	QD13b EN DEUXIEME
La barrière de la langue	1	1
Vous n'en aviez pas envie	2	2
Les formalités administratives	3	3
Des raisons familiales	4	4
Les conséquences au niveau fiscal	5	5
Vous n'avez pas les moyens financiers d'habiter dans un autre Etat membre	6	6
Vous avez peur que votre formation scolaire, universitaire ou professionnelle ne soit pas reconnue	7	7
Un manque d'information sur les possibilités de le faire	8	8
Des difficultés à trouver un travail approprié	9	9
Peur d'habiter dans un pays avec un système de protection social et de santé moins développé	10	10
Aucun (SPONTANE)	11	11
Autre (SPONTANE)	12	12
NSP	13	13

NEW

QD14a Et vous-même, avez-vous déjà habité dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour y étudier ?

QD14b Et vous-même, avez-vous déjà habité dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour y travailler ?

QD14c Et vous-même, avez-vous déjà habité dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour y passer votre retraite ?

(PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES PAR COLONNE)

(LIRE)	(645-649) QD14a Y étudier	(650-654) QD14b Y travailler	(655-659) QD14c Y passer votre retraite
Oui, vous l'avez déjà fait	1,	1,	1,
Oui, vous y pensez mais n'avez pas encore décidé	2,	2,	2,
Oui, vous y avez déjà pensé mais vous y avez renoncé	3,	3,	3,
Non, vous n'y avez jamais pensé	4,	4,	4,
NSP	5,	5,	5,

NEW

QD15 Avez-vous envisagé de souscrire à une police d'assurance ou d'obtenir un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre de l'Union européenne ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(660-664)
Oui, vous l'avez déjà fait	1,
Oui, vous y pensez	2,
Non, vous y avez déjà pensé mais vous y avez renoncé	3,
Non, vous n'y avez jamais pensé	4,
NSP	5,

NEW

POSER QD16 SI "NON", CODE 3 ou 4 en QD15 – LES AUTRES ALLER EN QD17

QD16a Parmi les possibilités suivantes, quelle sont les deux raisons principales pour ne pas souscrire à une police d'assurance ou un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre de l'Union européenne ? En premier ?

QD16b Et en deuxième ?

(MONTRER CARTE – UNE REPONSE PAR COLONNE)

(LIRE)	(665)	(666)
	QD16a	QD16b
	EN PREMIER	EN DEUXIEME
Les formalités administratives	1	1
Les conséquences au niveau fiscal	2	2
Un manque d'information sur les possibilités de le faire	3	3
Vous avez peur que vos droits de consommateur ne soient pas garantis dans un autre Etat membre	4	4
La barrière de la langue	5	5
Vous n'en aviez pas envie	6	6
Aucune (SPONTANE)	7	7
Autre (SPONTANE)	8	8
NSP	9	9

NEW

A TOUS

QD17 Si vous vouliez vous installer dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour y travailler mais on vous proposait un salaire inférieur à cause de la non-reconnaissance de votre diplôme ou de votre expérience professionnelle antérieure, à qui demanderiez-vous de l'aide en premier ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(667)
A un avocat ou un service de conseil juridique	1
Aux autorités de ce pays (ministère, autorités locales, etc.)	2
Aux autorités de (NOTRE PAYS) (Ambassade, consulat, ministère, etc.)	3
Aux institutions européennes	4
A un syndicat	5
Autre (SPONTANE)	6
NSP	7

NEW

--

QD18	Les services suivants sont proposés par la Commission européenne pour aider les citoyens concernant leurs droits dans le Marché intérieur. Parmi les suivants, quels sont les services dont vous avez entendu parler ?
------	--

(MONTRER CARTER – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
--

(668-675)

Your Europe	1,
SOLVIT	2,
Citizens Signpost Service	3,
FIN-NET	4,
Europe Direct	5,
European Consumer Centres (Euroguichets)	6,
Aucun (SPONTANE)	7,
NSP	8,

NEW

--

QD19	Je vais vous citer un certain nombre de mesures mises en place par le Marché Intérieur. Pour chacune d'entre elles pourriez-vous me dire si vous estimez qu'elle a eu un effet très positif, plutôt positif, plutôt négatif ou très négatif en (NOTRE PAYS).
------	--

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Très positif	Plutôt positif	Plutôt négatif	Très négatif	NSP
--	--------	--------------	----------------	----------------	--------------	-----

(676)

1	La possibilité pour les citoyens des autres pays de l'UE de travailler en (NOTRE PAYS), et ceux de (NOTRE PAYS) de travailler ailleurs dans l'UE	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

(677)

2	La possibilité pour les citoyens des autres pays de l'UE d'étudier en (NOTRE PAYS) et pour ceux de (NOTRE PAYS) d'étudier dans les autres pays de l'UE	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

(678)

3	La possibilité pour les produits des autres pays de l'UE d'être commercialisés en (NOTRE PAYS) dans les mêmes conditions que les produits (NATIONALITE)	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

--

QD20	Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec ces affirmations ?
------	--

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – UNE REPONSE PAR LIGNE)
--

	(LIRE)	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
--	--------	----------------------	-----------------	---------------------	----------------------	-----

(679)	1	Rendre plus facile la mobilité des travailleurs au sein de l'UE peut permettre de mieux lutter contre le chômage dans l'UE	1	2	3	4	5
(680)	2	Stimuler la libre circulation de personnes, produits et services au sein de l'UE rendra l'économie européenne plus performante par rapport au reste du monde	1	2	3	4	5
(681)	3	Les règles du marché intérieur ont amélioré la protection des consommateurs dans l'UE	1	2	3	4	5

NEW
