

Comment les citoyens de l'UE perçoivent-ils la politique de la concurrence ?

Résumé

Travail sur le terrain : novembre 2009

Cette enquête a été commandée par la direction générale de la concurrence et coordonnée par la direction générale de la communication

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

Flash EB Series #264

Comment les citoyens de l'UE perçoivent-ils la politique de la concurrence ?

Enquête organisée par The Gallup
Organization, Hongrie, à la demande de la
direction générale de la concurrence



Coordonnée par la direction générale de la
communication

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

THE GALLUP ORGANIZATION

Table des matières

Introduction	4
Principaux résultats.....	5
1. Perception de la politique de la concurrence	7
2. Information sur la politique de la concurrence	11
2.1 Les citoyens de l’UE ont-ils récemment entendu parler de la politique de la concurrence ?.....	11
2.2 Le besoin d’être mieux informé sur la politique de la concurrence	11
3. Perceptions quant à un manque de concurrence dans divers secteurs.....	13
3.1 Secteurs caractérisés par un manque de concurrence	13
3.2 Principaux problèmes dans les secteurs présentant un manque de concurrence	15

Introduction

Cet Eurobaromètre Flash « *Comment les citoyens de l'UE perçoivent-ils la politique de la concurrence ?* » (n° 264) a été commandé par la DG concurrence de la Commission européenne. Son objectif était d'évaluer la perception qu'ont les citoyens de l'UE de la politique de la concurrence et leur opinion quant à un possible manque de concurrence dans certains secteurs importants.

Plus précisément, l'étude s'est penchée sur les citoyens de l'UE et :

- leur perception des avantages offerts par la concurrence entre sociétés ;
- leur avis concernant divers aspects de la politique de concurrence ;
- leur sensibilisation aux sujets de concurrence et les informations dont ils estiment avoir besoin ;
- leur opinion quant à un manque de concurrence dans certains secteurs (comme l'énergie et le transport), et
- leur avis sur les problèmes principaux se présentant dans les secteurs considérés comme manquant de concurrence.

Le travail sur le terrain a été réalisé entre le 16 et le 20 novembre 2009. Plus de 25 000 citoyens sélectionnés au hasard, âgés de 15 ans et plus, ont été interrogés dans les 27 États membres. Les entretiens ont été effectués principalement par téléphone fixe, touchant environ 1 000 citoyens de l'UE dans chaque pays (à Chypre, au Luxembourg et à Malte, la quantité visée était 500). Pour corriger les disparités d'échantillonnage, une pondération post-stratification des résultats a été appliquée sur la base de variables sociodémographiques clé.

Il convient de signaler que l'arrondissement empêche d'obtenir les totaux exacts en additionnant les pourcentages indiqués dans les graphiques et les tableaux : a) mentionnés dans le texte, et b) dans certains graphiques.

Principaux résultats

Perception de la politique de la concurrence

- Les citoyens de tous les États membres sont d'accord pour dire que la concurrence entre sociétés devrait permettre des prix meilleurs et / ou plus de choix pour les consommateurs : le degré d'accord sur la possibilité d'avoir de « meilleurs prix » varie de 62 % en Hongrie à 92 % en Irlande et à Chypre, et un « plus grand choix » de 65 % en Belgique à 92 % en Irlande et à Chypre.
- Une grande majorité des personnes interrogées dans pratiquement tous les États membres ont également convenu que la politique de concurrence devrait interdire les accords sur les prix entre sociétés. Il n'y a que dans 5 pays que plus d'un quart des personnes interrogées doutent de l'opportunité d'une telle interdiction : Malte (36 %), Espagne (29 %), Irlande (27 %), Luxembourg et Grèce (26 % chacun).
- On a constaté un énorme écart dans la perception qu'ont les citoyens de l'UE de la politique de concurrence à travers les États membres. Par exemple, en Belgique, le niveau global d'accord avec chacun des énoncés est resté inférieur à 70 %, alors qu'en Grèce et à Chypre, au moins 90 % des personnes interrogées sont dans tous les cas d'accord avec les énoncés dont le classement est le plus élevé.
- Pour pratiquement tous les énoncés, c'est en Belgique que la proportion de sondés répondant « Ne sait pas » ou ne s'estimant pas habilités à répondre est la plus élevée. La proportion de personnes interrogées n'ayant pas répondu est toutefois aussi élevée en Bulgarie, en Lituanie et en Roumanie.
- Les hommes, les sondés âgés entre 25 et 54 ans et ceux bénéficiant d'un niveau de formation plus élevé sont plus enclins à reconnaître que la concurrence entre les sociétés a apporté des avantages. Les femmes, les personnes interrogées de plus de 54 ans, ceux bénéficiant d'un niveau de formation moins élevé et les sans-emploi, par contre, sont invariablement plus susceptibles de répondre par « Ne sait pas » ou « Je ne suis pas habilité à répondre ».

Information sur la politique de la concurrence

- Dans une majorité d'États membres de l'UE, au moins la moitié des personnes interrogées ont répondu avoir lu ou entendu parler de la concurrence entre sociétés dans les médias au cours de la dernière année. L'Allemagne et la Finlande arrivent en tête : dans ces pays, 80 à 81 % des sondés ont lu ou entendu parler sur le sujet.
- Un peu plus de 4 citoyens sur 10 ont choisi le « **contrôle de l'aide financière des gouvernements** » comme domaine de la politique de la concurrence sur lequel ils aimeraient être mieux informés. Dans la plupart des États membres, tous les autres domaines politiques repris dans l'étude ont été sélectionnés dans de plus petites proportions.
- La proportion de personnes interrogées répondant être déjà suffisamment informées sur chacun des domaines de la politique de la concurrence est restée inférieure à 5 % dans pratiquement tous les États membres.
- Ce sont les citoyens bulgares, slovaques, polonais et estoniens qui ont le plus fréquemment répondu ne pas être intéressés de recevoir plus d'informations sur la politique de la concurrence (25 à 27 %). En Irlande, au Royaume-Uni et à Malte, par contre, moins d'une personne interrogée sur 20 a donné une réponse similaire (1 à 4 %).
- Les sondés âgés entre 40 et 54 ans, ceux bénéficiant du niveau de formation le plus élevé, les salariés et les indépendants sont plus enclins que leurs homologues à exprimer un besoin d'informations dans chaque domaine de la politique de la concurrence repris dans l'étude.

- Ce sont les personnes interrogées bénéficiant du niveau de formation le plus élevé, les salariés et les indépendants qui ont le plus souvent déclaré avoir lu ou entendu parler dans les médias de questions de concurrence au cours de la dernière année (entre 60 et 70 %).

Secteurs caractérisés par un manque de concurrence

- Quand on a demandé aux citoyens de l’UE de citer les secteurs dans lesquels un manque de concurrence (en termes de prix et de choix de produit) crée le plus de problèmes aux consommateurs, 44 % ont choisi le secteur énergétique (gaz et électricité). Tous les autres secteurs ont été sélectionnés par deux fois moins de personnes interrogées.
- *Dans 25 des 27 États membres, la majorité des sondés ont choisi le **secteur énergétique** comme étant celui où les consommateurs rencontrent le plus de problèmes à cause du manque de concurrence.* Néanmoins, une grande variation a été observée dans la proportion de personnes interrogées optant pour ce secteur : en Lettonie et à Malte, plus de deux-tiers des sondés ont cité le secteur énergétique, contre seulement un cinquième en Italie.
- 25 % des personnes interrogées ont considéré que le secteur des produits pharmaceutiques souffre d’un manque de concurrence, 21 % ont mentionné les « télécommunications et Internet », 19 % se sont référées aux services de transport, 18 % ont cité les services financiers et 16 % la distribution alimentaire.
- C’est le secteur « des télécommunications et de l’Internet » qui a été le plus fréquemment choisi par les jeunes comme étant celui où un manque de concurrence pose des problèmes aux consommateurs : 26 % des 15 – 24 ans ont sélectionné ce secteur, *mais cette proportion diminue à 17 % pour les plus de 54 ans.*
- Le principal problème de concurrence (selon les citoyens de l’UE), à travers tous les secteurs et tous les pays, est que les prix sont trop élevés : entre 74 et 80 % partagent cet avis. Environ la moitié des personnes interrogées, ou moins, ont cité un des autres problèmes (comme la difficulté de changer de fournisseur ou **une qualité insatisfaisante**).
- Les sondés bénéficiant du niveau le plus faible de formation sont à chaque fois plus enclins que leurs homologues plus qualifiés à mentionner les **prix** (trop) élevés comme problème principal, alors que ces derniers sont à chaque fois plus susceptibles de citer un autre type de problème.

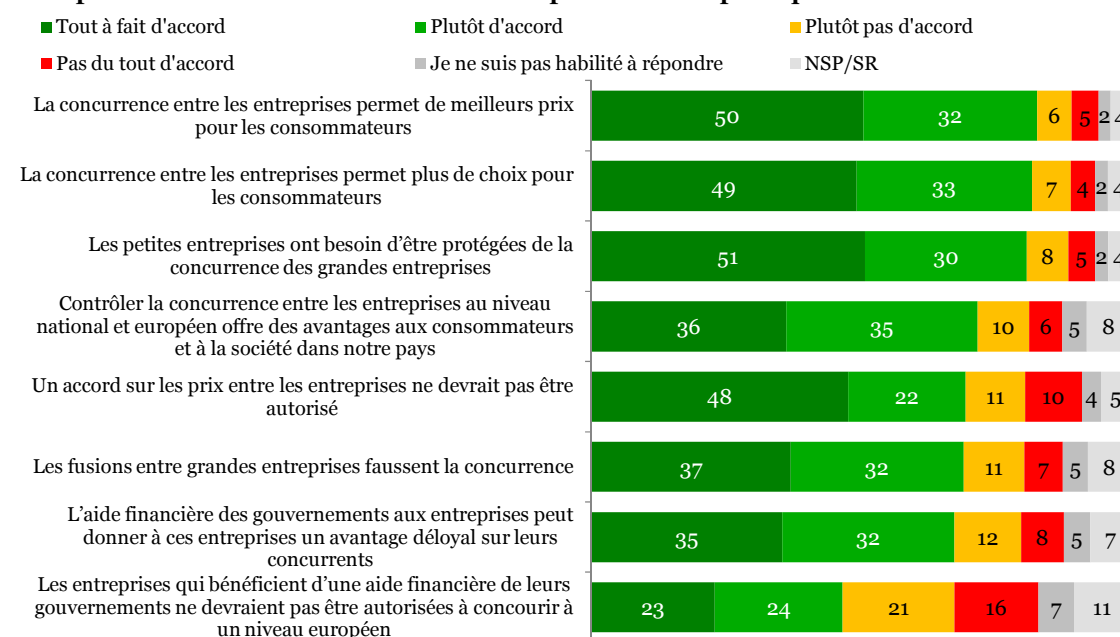
1. Perception de la politique de la concurrence

Plus de 8 sondés sur 10 (82 %) sont d’accord que la concurrence entre entreprises devrait permettre de **meilleurs prix aux consommateurs** et la même proportion (82 %) pense qu’elle leur offrirait **plus de choix**.

Environ 8 citoyens de l’UE sur 10 (81 %) sont d’accord que les **petites entreprises ont besoin d’être protégées** de la concurrence des grandes entreprises. 7 personnes interrogées sur 10 *pensent également* que les entreprises ne devraient pas être autorisées à **s’accorder sur les prix** :

Environ deux tiers (67 %) des sondés sont d’accord que les entreprises bénéficiant d’une **aide financière des gouvernements** peuvent avoir un **avantage déloyal** sur leurs concurrents.

Perceptions de la concurrence entre les entreprises et de la politique de concurrence



Q1. Pour chacune des phrases suivantes, veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord :

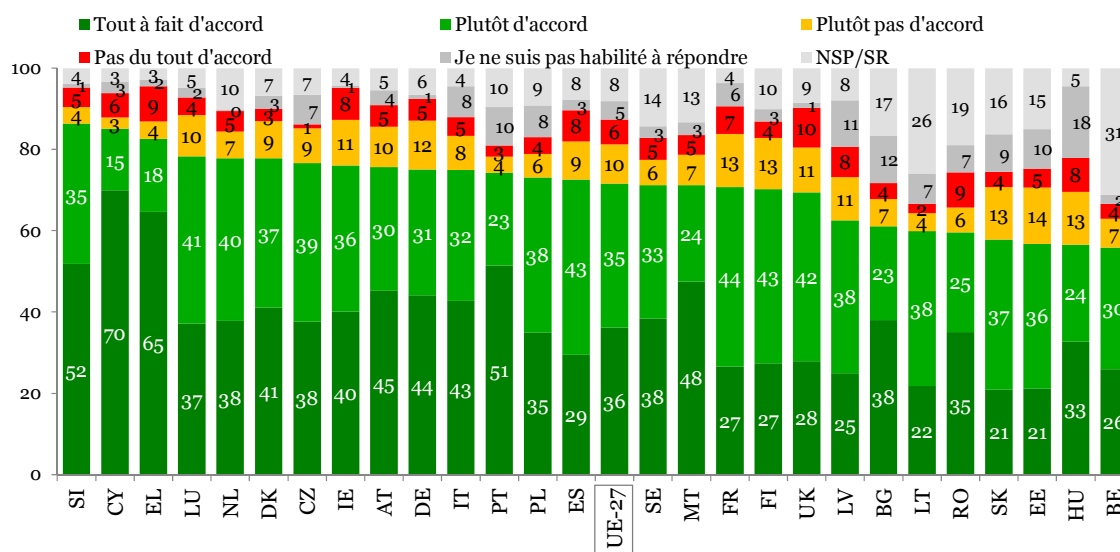
Base: tous les répondants, % UE-27

Les citoyens de tous les États membres sont d'accord pour dire que la concurrence entre sociétés devrait permettre des prix meilleurs et / ou plus de choix pour les consommateurs : le degré d'accord global (c'est-à-dire la somme des « tout-à-fait d'accord » et des « plutôt d'accord ») sur la possibilité d'avoir de « meilleurs prix » varie de 62 % en Hongrie à 92 % en Irlande et à Chypre, et un « plus grand choix » de 65 % en Belgique à 92 % en Irlande et à Chypre.

En Slovaquie, à Chypre et en Grèce, par contre, plus de 8 personnes interrogées sur 10 se sont déclarées d'accord que contrôler la concurrence entre entreprises au niveau national et européen offrirait des avantages aux consommateurs et à la société (entre 83 et 87 %). Toutefois, le niveau global d'accord diminue à moins de 60 % en Belgique, en Hongrie, en Estonie et en Slovaquie (entre 56 et 58 %).

Bien qu'on n'ait observé qu'une variation limitée entre les États membres dans leur degré global d'accord sur les énoncés précités, des écarts importants ont été constatés dans la proportion de sondés exprimant un accord profond. Par exemple, la proportion de personnes interrogées qui *sont tout-à-fait d'accord* que le contrôle de la concurrence entre les entreprises au niveau national et européen offrirait des avantages aux consommateurs et à la société varie de 21 % en Slovaquie et en Estonie à 70 % à Chypre.

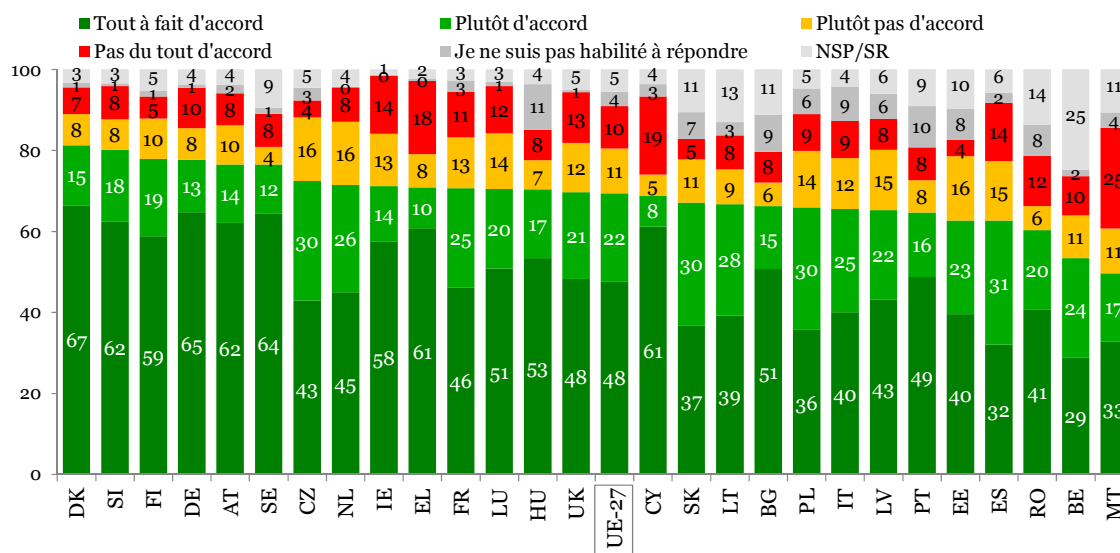
Contrôler la concurrence entre les entreprises au niveau national et européen offre des avantages aux consommateurs et à la société dans notre pays



Q1. Pour chacune des phrases suivantes, veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord :
Base: tous les répondants, % par pays

Une grande majorité des personnes interrogées dans pratiquement tous les États membres ont également convenu que la politique de concurrence devrait protéger les petites entreprises et interdire les accords sur les prix entre entreprises. Il n’y a que dans 5 pays que plus d’un quart des personnes interrogées doutent de l’opportunité d’une telle interdiction : Malte (36 %), Espagne (29 %), Irlande (27 %), Luxembourg et Grèce (26 % chacun).

Un accord sur les prix entre les entreprises ne devrait pas être autorisé



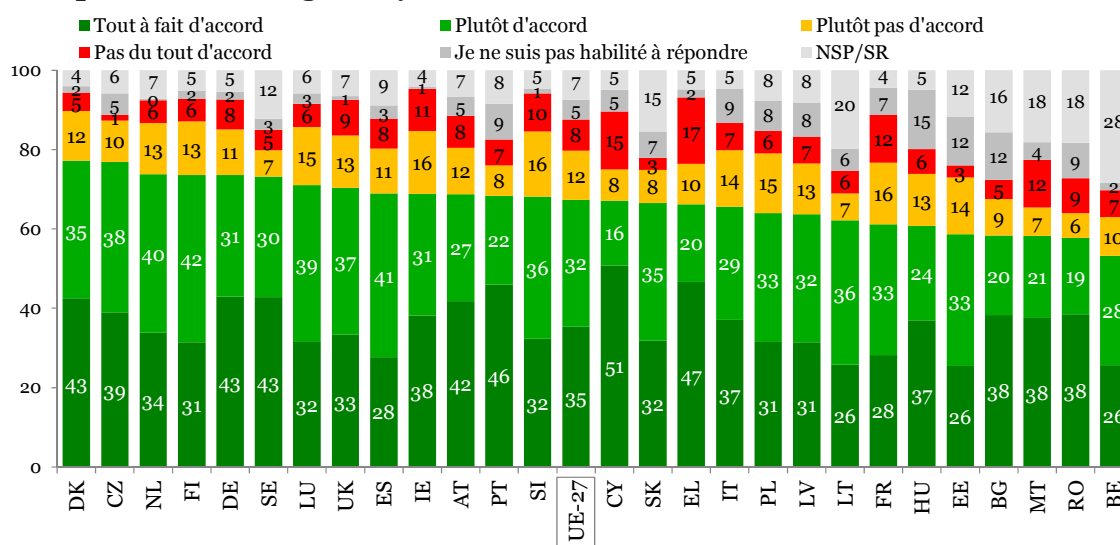
Q1. Pour chacune des phrases suivantes, veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord :
Base: tous les répondants, % par pays

Le degré global d'accord sur l'affirmation que les fusions entre grandes entreprises faussent la concurrence varie d'environ la moitié des sondés en Roumanie (49 %) à plus des trois quarts en Autriche, en Suède et en Slovaquie (entre 76 et 80 %).

De même, dans tous les États membres, au moins la moitié des personnes interrogées sont d'avis que l'aide financière des gouvernements aux entreprises peut leur donner un avantage déloyal sur leurs concurrents. Les personnes interrogées en Slovaquie, en Irlande, en Grèce et en France sont les plus enclines à douter que l'aide financière des gouvernements aux entreprises puisse leur donner un

avantage déloyal sur leurs concurrents : plus d’un quart des sondés ont exprimé leur désaccord avec cet énoncé (26 à 28 %).

L’aide financière des gouvernements aux entreprises peut donner à ces entreprises un avantage déloyal sur leurs concurrents



Q1. Pour chacune des phrases suivantes, veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord :
Base: tous les répondants, % par pays

Pour pratiquement tous les énoncés, c’est en Belgique que la proportion de sondés répondant « Ne sait pas » ou ne s’estimant pas habilités à répondre est la plus élevée, suivie de la Bulgarie, la Lituanie et la Roumanie. Par exemple, pour l’énoncé précité, 30 % des Belges, 28 % des Bulgares, 27 % des Roumains et 26 % des Lithuaniens n’ont pas répondu.

Facteurs sociodémographiques

Les hommes, les sondés âgés entre 25 et 54 ans et ceux bénéficiant d’un niveau de formation plus élevé sont plus enclins à reconnaître que la concurrence entre les sociétés a apporté des avantages. Toutefois, ces différences entre groupes sociodémographiques sont plus faibles que celles observées en comparant les opinions entre États membres. Par exemple, trois quarts des 25 – 54 ans ont exprimé leur accord avec cet énoncé, contre 67 % pour les plus de 54 ans et 70 % des 15 - 24 ans. En d’autres mots, à travers tous les groupes d’âge, environ 7 sondés sur 10 ont partagé le même avis.

Les sondés précités sont également plus enclins à convenir que les fusions entre grandes entreprises peuvent fausser la concurrence, que les accords sur les prix entre entreprises devraient être interdits et que celles bénéficiant d’aides de l’État ont un avantage déloyal sur leurs concurrents.

Les plus de 54 ans, ceux bénéficiant d’un niveau de formation moins élevé et les sans-emploi sont invariablement plus susceptibles de répondre par « Ne sait pas » ou « Je ne suis pas habilité à répondre ». Par exemple, 22 % des sans-emploi n’ont pas précisé s’ils sont d’accord ou non que les entreprises bénéficiant d’aides du gouvernement ne devraient pas être autorisées à concourir au niveau européen, contre 12 à 13 % des personnes interrogées ayant un travail.

Perceptions de la concurrence entre entreprises et de la politique en la matière

(% « Tout-à-fait d'accord » et « Plutôt d'accord »)

	permet de meilleurs prix pour les consommateurs	permet plus de choix pour les consommateurs	Les petites entreprises ont besoin d'être protégées de la concurrence des grandes entreprises	Contrôler la concurrence entre les entreprises au niveau national et européen offre des avantages aux consommateurs et à la société dans notre pays	Un accord sur les prix entre les entreprises ne devrait pas être autorisé	Les fusions entre grandes entreprises faussent la concurrence	L'aide financière des gouvernements aux entreprises peut donner à ces entreprises un avantage déloyal sur leurs concurrents	Les entreprises qui bénéficient d'une aide financière de leurs gouvernements ne devraient pas être autorisées à concourir à un niveau européen
UE27	83	82	81	72	69	69	67	47
SEXE								
Homme	85	84	79	75	75	73	72	49
Femme	81	80	82	69	64	66	63	44
AGE								
15 - 24	84	81	77	70	60	65	63	40
25 - 39	87	85	83	75	72	71	69	47
40 - 54	84	84	82	76	74	74	72	49
55 +	79	78	81	67	69	66	65	48
FORMATION (achevée)								
Jusqu'à 15 ans	76	76	81	64	61	61	59	46
16 - 20	83	83	84	73	71	70	68	50
20 +	86	85	78	76	77	75	73	45
Toujours en formation	84	80	76	70	60	64	64	38
URBANISATION								
Métropole	84	84	80	74	73	72	67	47
Ville	83	82	81	72	69	69	68	48
Rural	83	81	81	71	69	69	67	45
SITUATION PROFESSIONNELLE								
Indépendant	86	84	81	74	71	74	74	47
Salarié	86	86	81	77	75	75	71	46
Ouvrier	84	83	82	73	72	71	68	54
Sans emploi	80	78	80	68	65	65	64	46

Q1. Pour chacune des phrases suivantes, veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord :

Base : toutes les personnes interrogées, % de « Tout-à-fait d'accord » et « Plutôt d'accord » sur la base des données sociodémographiques

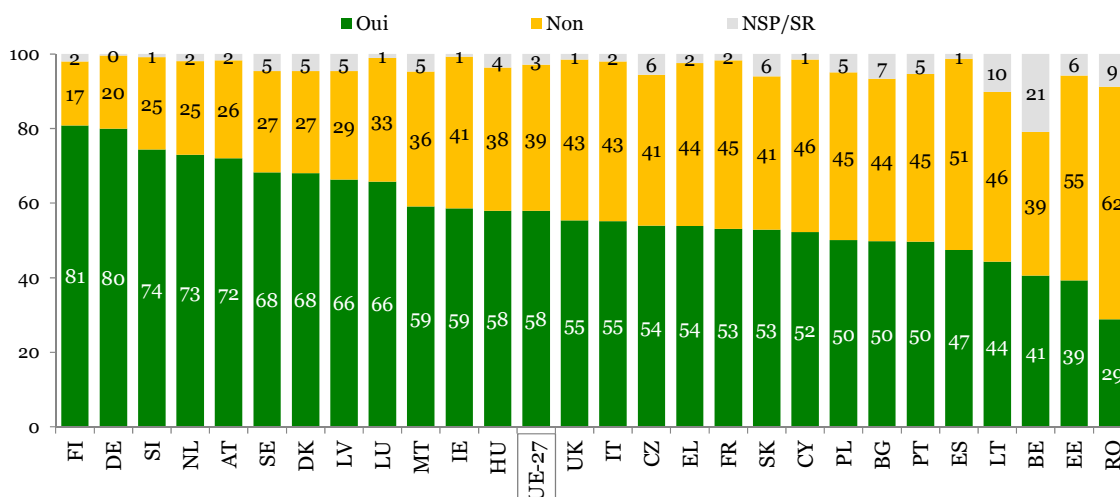
2. Information sur la politique de la concurrence

2.1 Les citoyens de l’UE ont-ils récemment entendu parler de la politique de la concurrence ?

Dans une majorité d’États membres de l’UE, au moins la moitié des personnes interrogées ont répondu avoir entendu parler de la concurrence entre sociétés dans les médias au cours de cette année. L’Allemagne et la Finlande arrivent en tête : dans ces pays, 80 à 81 % des sondés ont lu ou entendu parler sur le sujet.

Ce sont les personnes interrogées présentant le niveau de formation le plus élevé, les salariés et les indépendants qui ont répondu le plus fréquemment avoir lu ou entendu parler des questions de concurrence dans les médias au cours de cette année (entre 66 et 70 % contre, par exemple, 44 % des sondés possédant un niveau inférieur de formation et 50 % des ouvriers).

Les répondants ont-ils entendu ou lu des informations sur la concurrence dans les médias au cours de l’année passée?



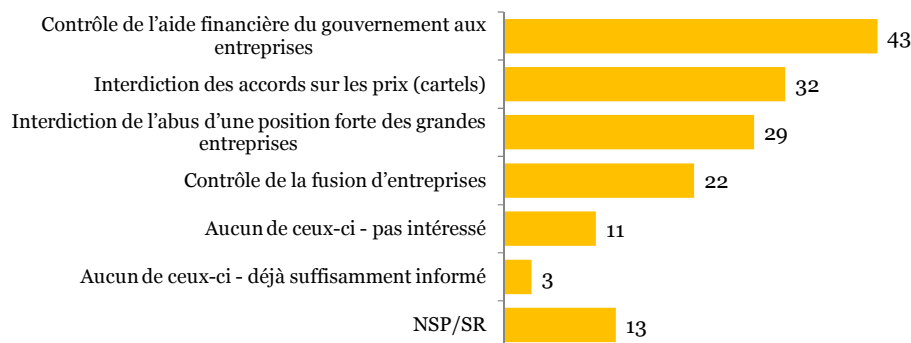
Q2. Concernant les questions dont nous venons de parler, avez-vous entendu ou lu dans les médias (Télé, Radio, Internet, presse, etc) quelque chose à propos de la concurrence au cours de l’année passée ?

Base: tous les répondants, % par pays

2.2 Le besoin d’être mieux informé sur la politique de la concurrence

Un peu plus de 4 citoyens sur 10 (43 %) ont choisi le « **contrôle de l’aide financière des États** » comme domaine de la politique de la concurrence sur lequel ils aimeraient être mieux informés. Un nombre important de personnes interrogées ont également exprimé leur besoin d’informations sur l’**interdiction des accords entre membres d’un cartel** pour fixer les prix (32 %) ou sur les **grandes entreprises abusant de leur position forte** (29 %). Enfin, 22 % des sondés aimeraient en apprendre plus sur la façon dont les **fusions entre entreprises** ont été contrôlées dans le cadre de la politique de la concurrence.

Domaines de la politique de concurrence pour lesquels les répondants ressentent le besoin d'être mieux informés



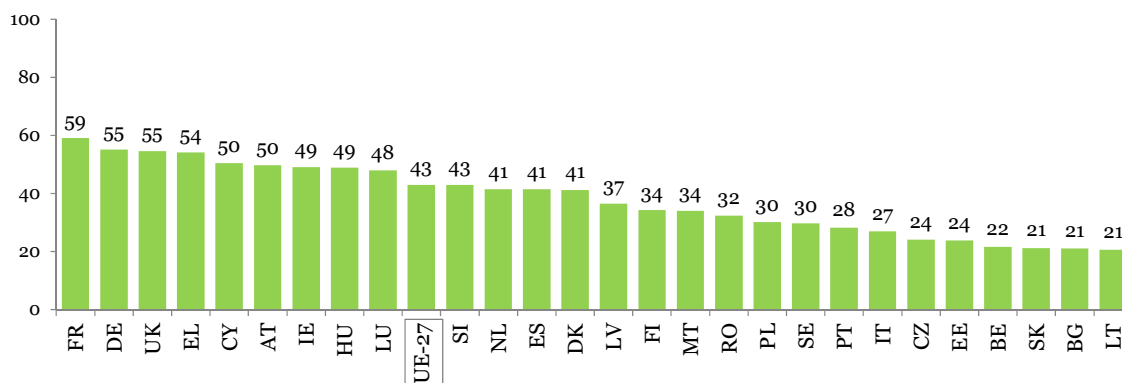
Q6. Sur quel domaine de la politique de concurrence ressentez-vous le besoin d'être mieux informé ?

Base: tous les répondants, % UE-27

La proportion de personnes interrogées souhaitant en apprendre plus sur le **contrôle de l'aide financière des gouvernements aux entreprises** varie entre environ un cinquième en Lituanie, en Slovaquie et en Belgique (21 à 22 %) et une majorité en Grèce, au Royaume-Uni, en Allemagne et en France (entre 54 et 59 %). Dans la plupart des États membres, tous les autres domaines politiques repris dans l'étude sont sélectionnés dans de plus petites proportions que le « contrôle des aides de l'État ».

Les répondants ressentent le besoin d'être mieux informés sur:

Le contrôle de l'aide financière du gouvernement aux entreprises



Q6. Sur quel domaine de la politique de concurrence ressentez-vous le besoin d'être mieux informé ?

Base: tous les répondants, % par pays

La proportion de personnes interrogées pensant être déjà suffisamment informées sur chacun des domaines de la politique de concurrence est restée inférieure à 5 % dans pratiquement tous les États membres. Ce sont les citoyens bulgares, slovaques, polonais et estoniens qui ont le plus fréquemment répondu ne pas être intéressés de recevoir plus d'informations sur la politique de la concurrence (25 à 27 %).

Les sondés âgés entre 40 et 54 ans, ceux bénéficiant du niveau de formation le plus élevé, les salariés et les indépendants sont plus enclins que leurs homologues à exprimer un besoin d'informations dans chaque domaine de la politique de la concurrence repris dans l'étude. Par exemple, près de la moitié des sondés présentant le niveau de formation le plus élevé ressentent le besoin d'être plus informés sur la façon dont la politique de la concurrence pourrait contrôler les aides financières octroyées par les gouvernements aux entreprises, contre seulement un peu plus d'un tiers des personnes interrogées dont le niveau de formation est le plus faible.

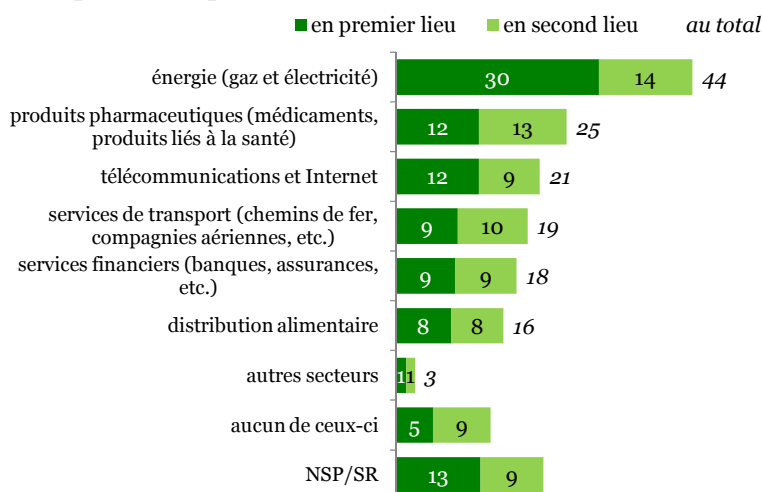
3. Perceptions quant à un manque de concurrence dans divers secteurs

3.1 Secteurs caractérisés par un manque de concurrence

Quand on a demandé aux citoyens de l’UE de citer les secteurs dans lesquels un manque de concurrence (en termes de prix et de choix de produit) crée le plus de problèmes aux consommateurs, 44 % ont choisi le secteur énergétique (gaz et électricité). Dans la moitié des États membres, une majorité de sondés ont nommé ce secteur (entre 51 et 69 %).

25 % des personnes interrogées ont considéré que le secteur des produits pharmaceutiques souffre d’un manque de concurrence, 21 % ont mentionné les « télécommunications et Internet », 19 % se sont référés aux services de transport, 18 % ont cité les services financiers et 16 % la distribution alimentaire.

Secteurs dans lesquels le manque de concurrence provoque le plus de problèmes pour les consommateurs



Q3. D’après votre expérience, dans lequel des secteurs suivants le manque de concurrence, en termes de prix et de choix des produits, provoque-t-il le plus de problèmes pour les consommateurs ? En premier lieu ? Et en second ?

Base: tous les répondants, % UE-27

Dans tous les États membres (à l’exception de l’Irlande et du Danemark), la plus grande partie des personnes interrogées ont cité le **secteur de l’énergie** comme étant celui où les consommateurs rencontrent le plus de problèmes à cause du manque de concurrence. Néanmoins, une grande variation a été observée dans la proportion de personnes interrogées optant pour **cette réponse**. En Lettonie et à Malte, plus de deux-tiers des sondés ont nommé ce secteur (67 et 69%), contre à peine plus d’un cinquième en Italie (21 %).

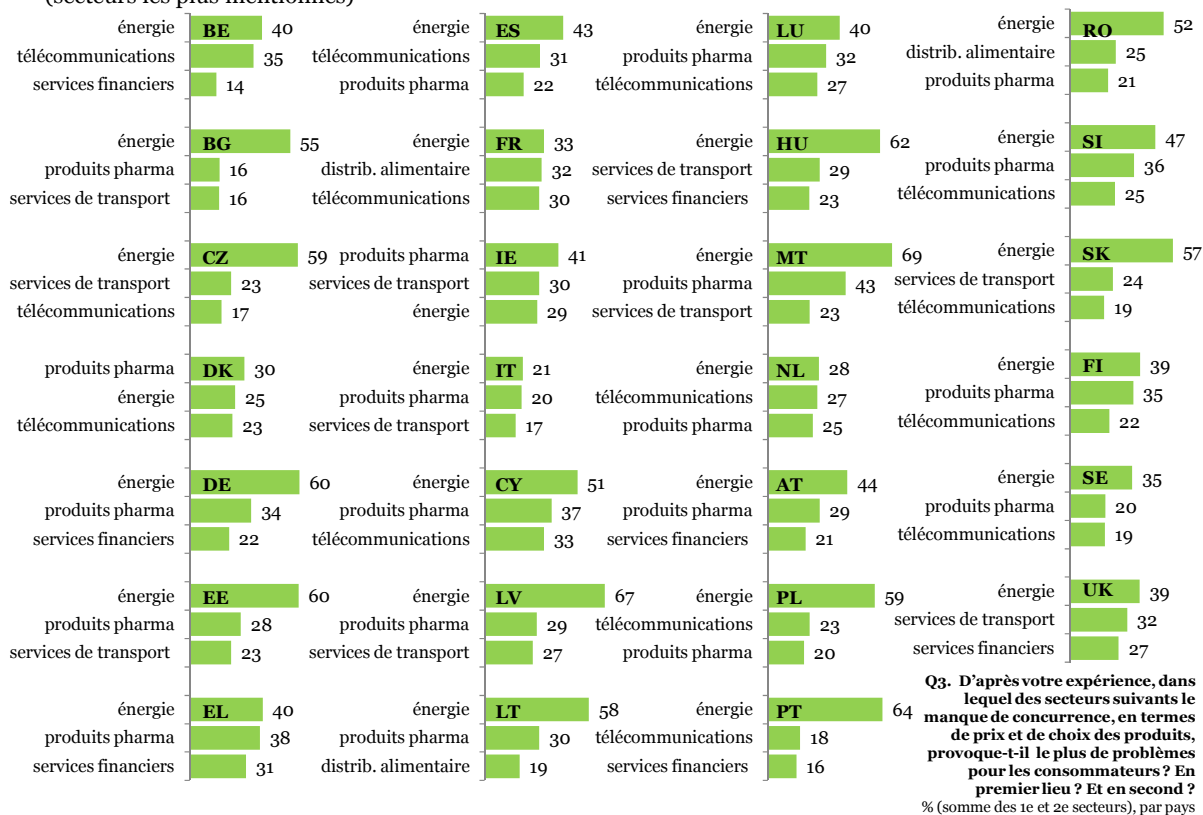
En Irlande et au Danemark, la majeure partie des personnes interrogées ont choisi le **secteur des produits pharmaceutiques** comme étant celui où un manque de concurrence pose des problèmes en termes de prix et de choix du produit (respectivement 41 et 30 %). Le secteur des produits pharmaceutiques apparaît également dans le top 3 de 19 États membres.

Le secteur des « **télécommunications et Internet** » a intégré le top 3 des secteurs les plus cités dans 14 États membres sans jamais avoir été sélectionné par la majeure partie des personnes interrogées ; 35 % des Belges et 33 % des Chypriotes ont choisi ce secteur. Le **transport** a obtenu des résultats similaires, apparaissant parmi les secteurs les plus cités dans 10 pays, tout comme les **produits financiers** qui ont intégré le top 3 dans 7 pays. Enfin, la **distribution alimentaire** se retrouve parmi

les secteurs les plus mentionnés dans seulement trois pays : la Roumanie (25 %), la Lituanie (30 %) et la France (32 %).

Secteurs dans lesquels le manque de concurrence provoque le plus de problèmes pour les consommateurs :

(secteurs les plus mentionnés)



C'est le secteur « des télécommunications et de l'Internet » qui a été le plus fréquemment choisi par les jeunes comme étant un de ceux où un manque de concurrence pose des problèmes aux consommateurs : 26 % des 15 – 24 ans ont sélectionné ce secteur, (que ce soit en 1^{er} ou 2^e choix), mais cette proportion diminue à 17 % pour les plus de 54 ans.

D'autres différences ont été remarquées entre les groupes d'âge : c'est le secteur de l'énergie qui a été le plus fréquemment choisi par les 25 – 54 ans (48 % contre 36 à 41 % dans les autres groupes d'âge), celui des services financiers par les 40 - 54 ans (21 % contre 15 à 17 % dans les autres groupes d'âge), celui du transport par les 15 – 39 ans (25 à 26 % contre 13 à 19 % des plus âgés) et celui des produits pharmaceutiques par les 40 ans et plus (27 à 28 % contre 21 à 23 % des plus jeunes).

Les plus de 54 ans, les sondés présentant les niveaux de formation les plus faibles et les sans-emploi sont les plus enclins à répondre par « Ne sait pas » quand on leur demande de citer un premier ou un second secteur connaissant des problèmes de concurrence (entre 26 et 33 %).

Cinq pour cent des citoyens de l'UE ont déclaré qu'il n'existe aucun manque de concurrence dans les secteurs répertoriés ou que, sur la base de leur propre expérience, le manque de concurrence ne pose pas de problème aux consommateurs. 9 autres pour cent n'ont qualifié qu'un seul secteur de problématique tout en déclarant qu'aucun problème ne se pose dans les autres secteurs répertoriés dans l'étude. En Italie, aux Pays-Bas et au Danemark, plus d'un cinquième des sondés ont donné des réponses similaires, à savoir qu'il ne se pose aucun problème ou qu'il n'y en a que dans un seul secteur (respectivement 30, 25 et 21 %).

3.2 Principaux problèmes dans les secteurs présentant un manque de concurrence

À travers tous les secteurs, les personnes interrogées (qui ont été confrontées à un manque de concurrence dans ce secteur) ont le plus souvent tendance à indiquer que **les prix sont trop élevés** : de 74 à 80 % ont mentionné ce problème. À peu près la moitié des sondés, ou moins, en ont cité un autre.

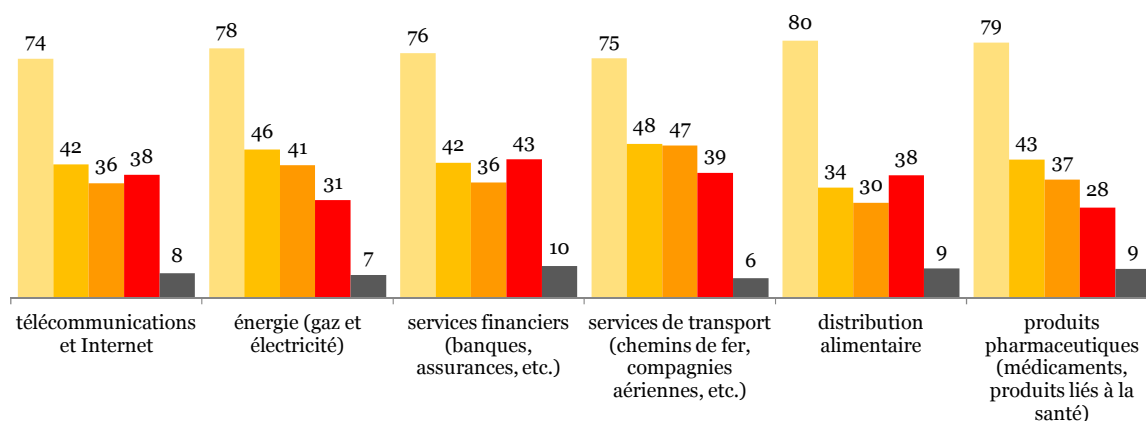
Pour chaque secteur répertorié (à l'exception de la distribution alimentaire), plus de 40 % des sondés (qui ont identifié le secteur comme présentant un manque de concurrence) ont répondu que le problème principal est qu’il est **difficile ou impossible de changer de fournisseur** : de 42 à 48 % ont mentionné ce problème.

Pour le secteur de la distribution alimentaire, 38 % des personnes interrogées ont identifié la **qualité insatisfaisante des produits ou des services** comme étant le principal problème de concurrence, un chiffre similaire aux résultats des secteurs des « Télécommunications et Internet » (38 %), des services de transport (39 %) et des services financiers (43 %).

Près de la moitié (47 %) des personnes interrogées pensant que le secteur des transports connaît un manque de concurrence ont choisi comme problème principal « **le manque ou l’absence totale de choix** ». Les proportions correspondantes pour d’autres secteurs présentant un manque de concurrence sont plus faibles et varient de 30 à 41 %.

Principaux problèmes dans les secteurs manquant de concurrence

- Les prix sont trop élevés
- Il y a trop peu de choix ou pas de choix du tout
- Il est difficile ou impossible de changer de fournisseurs
- La qualité des produits ou des services n’est pas satisfaisante
- Autre



Q4. Vous venez de dire que, dans le secteur suivant les entreprises ne sont pas suffisamment en concurrence les unes avec les autres [insérer la première réponse en Q3]. Quel est le principal problème dans ce secteur ?

Q5. Vous venez de dire que, dans le secteur suivant les entreprises ne sont pas suffisamment en concurrence les unes avec les autres [insérer la seconde réponse en Q3]. Quel est le principal problème ?

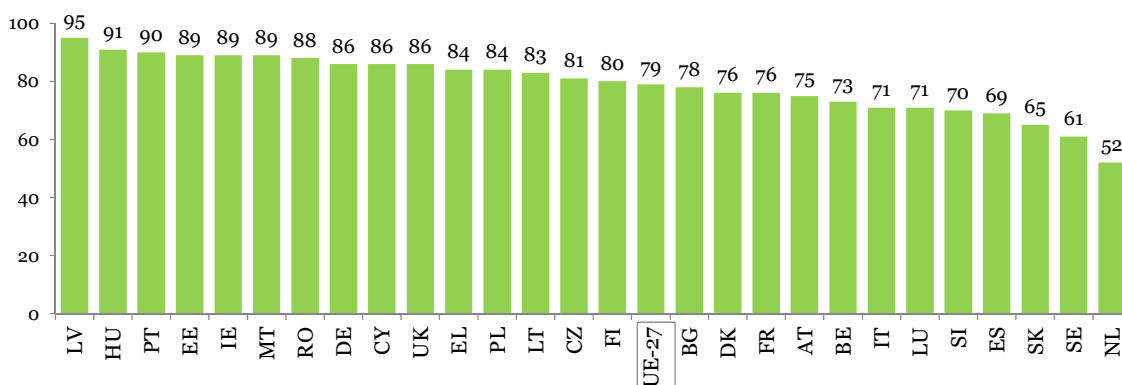
Base: tous les répondants, % UE-27 par secteur

À travers tous les secteurs et tous les pays, les personnes interrogées (qui ont été confrontées à un manque de concurrence dans un secteur spécifique) ont eu généralement tendance à déclarer que leur problème principal est que les **prix sont trop élevés**. Toutefois, des différences ont été constatées dans les proportions de sondés de chaque pays ayant opté pour cette réponse.

Par exemple, dans plus de la moitié des États membres (15 sur 27), au moins 8 sondés sur 10, qui ont été confrontés à un manque de concurrence dans le **secteur des produits pharmaceutiques** (médicaments, produits liés à la santé), ont indiqué que le principal problème concerne les **prix élevés**. Les Pays-Bas sortent du lot avec seulement 52 % des personnes interrogées ayant choisi cette réponse.

Problèmes principaux dans le secteur des produits pharmaceutiques:

Les prix sont trop élevés



Q4. Vous venez de dire que, dans le secteur suivant les entreprises ne sont pas suffisamment en concurrence les unes avec les autres : [insérer la première réponse en Q3]. Quel est le principal problème dans ce secteur ?

Q5. Vous venez de dire que, dans le secteur suivant les entreprises ne sont pas suffisamment en concurrence les unes avec les autres : [insérer la deuxième réponse en Q3]. Quel est le principal problème ?

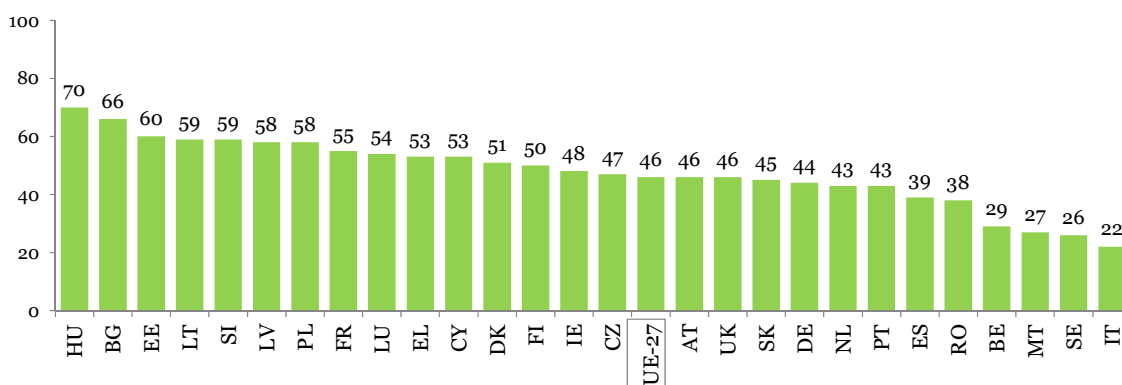
Base: tous les répondants, % par pays

On a également observé pour les autres options de réponse une grande variation selon les pays. Par exemple, alors que seuls 15 % des Litvaniens ont déclaré que le problème principal dans le secteur du transport est la qualité insatisfaisante des produits et services, cette proportion est 5 fois plus élevée en Hongrie (65 %).

De même, la proportion de sondés considérant que le problème essentiel est la **difficulté ou l'impossibilité de changer de fournisseur dans le secteur de l'énergie varie de moins de 3 sur 10 en Italie, en Suède, à Malte et en Belgique (entre 22 et 29 %) à deux tiers ou plus en Bulgarie et en Hongrie (respectivement 66 et 70 %).**

Problèmes principaux dans le secteur énergétique (gaz et électricité) :

Il est difficile ou impossible de changer de fournisseur



Q4. Vous venez de dire que, dans le secteur suivant les entreprises ne sont pas suffisamment en concurrence les unes avec les autres : [insérer la première réponse en Q3]. Quel est le principal problème dans ce secteur ?

Q5. Vous venez de dire que, dans le secteur suivant les entreprises ne sont pas suffisamment en concurrence les unes avec les autres : [insérer la deuxième réponse en Q3]. Quel est le principal problème ?

Base: tous les répondants, % par pays

Une analyse plus approfondie de la proportion de personnes interrogées qui ont mentionné d'autres problèmes que ceux répertoriés a montré que, pour chacun des secteurs, ce sont les sondés danois qui sont les plus enclins à répondre qu'une « autre » question représente le principal problème. Par exemple, 20 % des Danois ont opté pour cette réponse dans le cas du secteur de la distribution alimentaire et 32 % dans celui des services financiers.

À travers tous les secteurs et groupes sociodémographiques, les personnes interrogées (qui ont été confrontées à un manque de concurrence dans un secteur spécifique) ont eu généralement tendance à déclarer que le problème principal est que les **prix sont trop élevés**. Toutefois, des différences ont été

constatées dans les proportions de sondés de chaque segment sociodémographique ayant opté pour ce problème.

Par exemple, parmi les sondés pensant qu’il y a un manque de concurrence dans le secteur de la distribution alimentaire, une analyse de leur statut professionnel a montré que les ouvriers sont les plus enclins à répondre que les prix sont trop élevés (88%) et que les salariés sont les moins susceptibles de le faire (74%).

Les résultats n’ont pas révélé beaucoup de modèles constants lors de la comparaison des données des différents groupes sociodémographiques pour chaque secteur. Néanmoins, il est apparu que les personnes interrogées bénéficiant du niveau le plus faible de formation sont à chaque fois plus enclines que leurs homologues plus qualifiés à mentionner (aussi) les **prix** (trop) élevés comme problème principal, alors que ces derniers sont à chaque fois plus susceptibles de citer un autre type de problème.

Par exemple, 85 % des sondés présentant le niveau de formation le plus faible ont mentionné les prix élevés dans le secteur de l’énergie, contre 74 % des sondés dont le niveau d’éducation est le plus élevé. Toutefois, environ un tiers de ces derniers trouvent qu’il est difficile de changer de fournisseur (53 % contre 40 % de ceux qui possèdent le niveau de formation le plus faible), un peu moins de la moitié ont déploré le manque de choix (47 % contre 31 %) et un peu plus de la moitié ne sont pas satisfaits de la qualité des produits et services (34 % contre 27 %).