



2003 Observatoire des PME européennes

2003/3

**Les PME et la libéralisation
des industries de réseaux:
marchés des télécommunications
et de l'électricité**



Commission
européenne

Observatoire des PME européennes
2003, No. 3

Les PME et la libéralisation des industries de réseaux: marchés des télécommunications et de l'électricité

Ce rapport a été réalisé à partir des informations fournies par tous les partenaires de l'ENSR « European Network for SME Research » (voir l'Annexe IV) et a été coordonné par MM. Antonio Corral et Iñigo Isusi, Instituto Vasco de Estudios e Investigación (Ikei), le partenaire espagnol de l'ENSR.

Ce rapport n'exprime pas les positions officielles de la Commission ; ni la Commission ni les consultants n'acceptent la responsabilité des conséquences d'actions entreprises sur la base des informations contenues dans le présent rapport.

OBSERVATOIRE DES PME EUROPÉENNES

Une série de rapports a été soumise à la Direction Générale Entreprises de la Commission des Communautés européennes par (voir aussi l'Annexe IV de ce rapport) :

KPMG Special Services et par EIM Business & Policy Research aux Pays-Bas

en coopération avec :

European Network for SME Research (ENSR) et Intomart

Pour plus d'information sur la série actuelle de rapports dans le cadre de l'Observatoire des PME européennes, vous pouvez consulter le site de la DG Entreprises : <http://europa.eu.int/comm/entreprise>.

Précédents rapports de l'Observatoire

Dans la période 1992 - 1999, six rapports de l'Observatoire européen des PME ont été publiés (les volumes complets comportent chacun entre 360 et 480 pages, en anglais, en français et en allemand). Chaque rapport donne une vue d'ensemble de la structure et des développements des PME et se focalise de plus sur une gamme de domaines spécifiques.

Les cinq premiers rapports annuels sont toujours disponibles et peuvent être commandés à : EIM Business & Policy Research, B.P. 7001, 2701 AA Zoetermeer, Pays-Bas. Tél. : + 31 (0) 79 3430200, télécopie : + 31 (0) 79 3430204, adresse mail : info@eim.nl.

Le 6^{ème} rapport de l'Observatoire ne peut plus être imprimé, mais un nombre limité de copies est encore disponible. Merci d'envoyer votre demande à : entr-competit-benchmarkg@cec.eu.int.

Dans le cadre du 7^{ème} Observatoire, les rapports suivants ont été publiés en 2002 (en anglais, français et allemand) :

- Points forts de l'enquête 2001
- Les PME en Europe, avec un premier regard sur les Pays Candidats
- Les réseaux régionaux d'entreprises en Europe
- Les PME européennes et les responsabilités sociale et environnementale
- La démographie des entreprises en Europe
- Les PME de haute technologie en Europe
- Le recrutement d'employés : contraintes administratives pour les PME en Europe
- Points forts de l'enquête 2002
- Gros plan sur les PME ; Principaux résultats de l'Observatoire des PME européennes 2002 (en 11 langues).

Les rapports peuvent être téléchargés ou commandés sur le site web de la Commission européenne : <http://www.europa.eu.int/comm/entreprise>.

Voici les abréviations employées dans ce rapport pour les pays de l'Europe 19

A	Autriche	NL	Pays-Bas
B	Belgique	P	Portugal
DK	Danemark	S	Suède
D	Allemagne	UK	Royaume-Uni
EL	Grèce	UE	Union européenne
E	Espagne	IS	Islande
F	France	LI	Liechtenstein
FIN	Finlande	NO	Norvège
IRL	Irlande	EEE	Espace Economique Européen
I	Italie	CH	Suisse
L	Luxembourg	Europe-19	EEE plus la Suisse

Vous trouverez de nombreuses informations complémentaires concernant l'Union européenne sur Internet. Vous y accéderez par le serveur Europa : <http://europa.eu.int>.

Des informations bibliographiques se trouvent à la fin de cette publication.

Luxembourg : Bureau des Publications Officielles des Communautés européennes

ISBN 92-894-5985-9

© Communautés européennes, 2004. Reproduction autorisée à la condition que la source soit mentionnée.

Imprimé en Luxembourg

Sommaire

Préface	7
---------------	---

Résumé.....	9
-------------	---

Chapitre 1

Introduction.....	11
-------------------	----

Chapitre 2

Les industries de réseaux :

concept et perspective historique	13
--	-----------

2.1. Que sont les industries de réseaux ?	13
--	-----------

2.1.1. Description générale et caractéristiques	13
---	----

2.1.2. Importance économique des industries de réseaux	14
--	----

2.2. Historique : comment ces secteurs étaient-ils réglementés auparavant ?	16
--	-----------

Chapitre 3

Le processus de libéralisation :

marchés des télécommunications et de l'électricité.....	19
--	-----------

3.1. Réforme de la réglementation, déréglementation et privatisation	19
---	-----------

3.1.1. Caractéristiques générales du processus de libéralisation	19
--	----

3.1.2. Le processus de libéralisation du point de vue de l'UE : approche générale	21
--	----

3.2. Les marchés des télécommunications.....	22
---	-----------

3.2.1. Principale législation de la CE	22
--	----

3.2.2. Le processus de libéralisation au niveau national	23
--	----

3.2.3. Conséquences économiques du processus de libéralisation	25
--	----

3.3. Les marchés de l'électricité	29
--	-----------

3.3.1.	Principale législation de la CE	29
3.3.2.	Le processus de libéralisation au niveau national	30
3.3.3.	Conséquences économiques du processus de libéralisation	33
3.4.	Autres industries de réseaux	35

Chapitre 4

	Perspectives des PME dans le cadre de la libéralisation des industries de réseaux.....	37
4.1.	Introduction	37
4.2.	Importance des industries de réseaux pour les performances des PME.....	37
4.3.	Libéralisation des télécommunications du point de vue des PME.....	39
4.3.1.	Impact sur les prix, la qualité des services et la transparence du marché	39
4.3.2.	Changement d’opérateur de télécommunications	44
4.3.3.	Obstacles au changement de fournisseur	47
4.4.	Libéralisation des marchés de l’électricité du point de vue des PME.....	50
4.4.1.	Impact sur les prix, la qualité des services et la transparence du marché	50
4.4.2.	Changement de fournisseur d’électricité	54
4.4.3.	Obstacles au changement de fournisseur	57
4.5.	Coopération entre les PME pour l’amélioration de l’impact de la libéralisation des marchés	58
4.6.	Perspectives futures de la libéralisation du point de vue des PME.....	60
4.7.	Libéralisation des industries de réseaux : une opportunité économique pour les PME.....	63

Chapitre 5

	Résumé et conclusions.....	65
--	-----------------------------------	-----------

Annexes

I	La place des PME dans l'Europe-19.....	69
II	Mise en place et structure de l'enquête.....	71
II.1.	Introduction	71
II.2.	Taille de l'échantillon	71
II.3.	Plan de segmentation	71

III	Principales réglementations européennes relatives aux secteurs des télécommunications et de l'électricité	75
IV	Noms et adresses des partenaires du consortium	79

Préface

Les entreprises sont au cœur de la stratégie lancée par le Conseil européen de Lisbonne en mars 2000. L'objectif est de devenir l'économie basée sur la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique au monde, capable de développer durablement sa croissance économique, de créer des emplois plus nombreux et plus qualifiés, ainsi qu'une cohésion sociale plus forte. L'atteinte de ce but dépendra finalement du degré de succès des entreprises, et plus particulièrement des entreprises petites et moyennes.

L'*Observatoire des PME européennes* a été mis en place par la Commission en décembre 1992 avec comme ambition d'améliorer le suivi de la performance économique des PME en Europe. Sa tâche est de fournir de l'information sur les PME aux niveaux nationaux et européen.

Les rapports de l'*Observatoire* fournissent une vue d'ensemble de la situation actuelle des PME en Europe à l'aide de statistiques sur la démographie des entreprises, sur l'emploi total et sur la production, selon la taille de l'entreprise. De plus, les rapports de l'*Observatoire* couvrent toute une gamme de questions thématiques.

L'*Observatoire des PME européennes* couvre 19 pays : les 15 pays de l'UE, plus l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse.

En 2003 et en 2004, la publication des rapports suivants est prévue :

- Le développement des compétences dans les PME
- L'accès au financement pour les PME
- Les PME en Europe en 2003
- Points forts de l'enquête 2003
- L'internationalisation des PME
- La coopération entre les PME
- L'impact de l'élargissement de l'Union sur les PME européennes
- Les PME et la libéralisation des industries de réseau

La recherche effectuée pour les rapports de l'*Observatoire* est réalisée pour la Direction Générale Entreprises de la Commission européenne par l'ENSR (« European Network for SME Research ») et est coordonnée par l'institut EIM Business & Policy Research des Pays-Bas, dans un consortium conduit par KPMG Special Services des Pays-Bas.

L'*Observatoire des PME européennes* est dirigé dans la Direction Générale Entreprises par l'Unité A/5, 'Analyse de la compétitivité et benchmarking'.

Pour une description des activités de la DG Entreprises, vous pouvez consulter le site web de la Commission européenne :

<http://europa.eu.int/comm/dgs/entreprise>. Pour plus d'information sur l'Observatoire des PME européennes, notamment pour savoir comment accéder aux rapports ou les commander, veuillez consulter :

http://europa.eu.int/comm/entreprise/entreprise_policy/analysis/observatory.htm.

On trouve également à cette adresse de l'information sur les précédents rapports de l'Observatoire.

Les PME et la libéralisation des industries de réseaux : marchés des télécommunications et de l'électricité

- Au cours des dernières décennies, les industries de réseaux ont fait l'objet d'un processus de libéralisation progressive dans les pays européens, incluant à la fois déréglementation et privatisation.
- Les informations collectées suggèrent que les PME bénéficient de ce processus de libéralisation des industries de réseaux, mais dans une mesure moindre que pour les grandes entreprises. Les raisons à l'origine de cette situation sont les suivantes : une position de faiblesse dans la négociation (due à la consommation limitée des PME), des ressources limitées (humaines, financières, de temps) pour le suivi des changements sur le marché et, enfin, les restrictions légales en matière de changement de fournisseur (notamment dans le secteur de l'électricité).

Libéralisation des services de télécommunications :

- Selon l'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR, un pourcentage important de PME européennes (49 %) déclare que la libéralisation des marchés des télécommunications a eu un impact positif sur elles, tandis que 46 % ne constatent aucun effet quelconque (ni négatif ni positif), et que seulement 3 % se plaignent d'un effet négatif.
- Les PME européennes de plus grande taille ont une meilleure opinion des effets du processus de libéralisation par rapport aux entreprises plus petites. D'un point de vue national, même si des différences apparaissent çà et là, dans tous les pays, le nombre de PME indiquant des effets positifs est bien plus élevé que celles mentionnant des effets négatifs.
- Cette perception positive des PME européennes est fondée sur des considérations en termes de prix, plutôt que sur l'amélioration des conditions de transparence du marché ou la qualité des services fournis. Les informations émanant de plusieurs pays montrent que les PME profitent des baisses de prix des télécommunications, mais moins que les plus grandes entreprises.
- 46 % des PME européennes ont changé d'opérateur de télécommunications au cours des trois dernières années, 29 % l'ont fait une fois et les 17 % restants plus d'une fois au cours de cette période. Un tiers des entreprises qui n'ont pas changé d'opérateur ont envisagé de le faire. On observe des différences importantes entre les pays.
- Selon l'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR, les PME européennes reconnaissent que le manque d'informations transparentes/claires (« la jungle des tarifs ») constitue le principal obstacle au changement d'opérateur, loin devant d'autres facteurs (tels que les procédures administratives complexes, les coûts impliqués, etc.). Toutefois, le pourcentage le plus élevé des PME européennes (environ un tiers) est incapable d'identifier un obstacle quelconque, ce qui pourrait indiquer que les obstacles au changement d'opérateur ne représentent pas un problème essentiel.

Libéralisation des services de l'électricité :

- En comparaison avec les télécommunications, le processus de libéralisation du secteur de l'électricité n'est pas aussi avancé, de sorte qu'il s'avère difficile d'évaluer avec précision la manière dont les PME ont été touchées. L'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR confirme que, jusqu'à présent, les mesures de libéralisation sur ce marché ont eu un impact relativement limité sur la plupart des PME européennes, de sorte que plus des 2/3 d'entre elles ne font état d'aucun effet perceptible sur leurs activités. Par contraste, seules 15 % des entreprises se considèrent comme touchées de façon positive par le processus de libéralisation, tandis que 5 % seulement constatent des conséquences négatives.

- Du point de vue de la taille des entreprises, on observe que ce sont les entreprises les plus grandes qui constituent la part la plus importante des entreprises faisant état d'effets positifs, ce qui peut s'expliquer par le fait que le processus de libéralisation concerne les différents consommateurs en fonction de leurs niveaux de consommation. Les différences entre les pays sont très probablement déterminées par les différentes phases de libéralisation au niveau national.
- La plupart des PME européennes déclarerait n'avoir constaté aucun effet spécifique entraîné par la libéralisation du secteur de l'électricité, que ce soit en termes de prix, de qualité des services ou de transparence des marchés. Dans certains pays européens, la majorité des PME du pays aurait même déploré une hausse des prix en conséquence de la libéralisation.
- Le choix du fournisseur d'électricité ne représente pas une option réelle pour un vaste pourcentage de PME européennes. Les résultats de l'Enquête Entreprises de l'ENSR montrent que 84 % des PME européennes n'ont jamais changé de fournisseur d'électricité et que la grande majorité d'entre elles n'a même jamais envisagé une telle possibilité au cours des trois dernières années. Des différences selon la taille de l'entreprise et entre les pays ont également été observées à cet égard.

Coopération entre les PME :

- La possibilité de voir les PME négocier des tarifs et autres conditions de service dépend de la taille de l'entreprise et probablement de sa consommation, de sorte que la négociation individuelle se trouve restreinte pour les entreprises les plus petites. Les PME pourraient contrer ce problème en coopérant de façon formelle avec les autres entreprises par l'intermédiaire de la mise en place de « pools de demande ». Il existe un certain nombre d'initiatives réussies de PME dans ce domaine. Néanmoins, ces arrangements semblent assez inhabituels en Europe pour le moment.

Perspectives d'avenir du point de vue des PME :

- Se tournant vers l'avenir, six PME sur dix approuvent l'accélération du processus de libéralisation, à la fois sur le marché des télécommunications et sur celui de l'électricité. En ce qui concerne le secteur des télécommunications, le besoin d'une libéralisation du marché est davantage ressenti par les entreprises plus petites. Ceci reflète peut-être l'avis des petites entreprises, qui croient que le processus de libéralisation n'a pas encore été accompli dans son intégralité. Inversement, cet effet dû à la taille s'applique fort peu dans le cas du marché de l'électricité, ce qui est probablement dû au fait que le processus de libéralisation n'en est qu'à ses premières étapes sur ce marché.
- Des différences majeures existent entre les pays, notamment dans le secteur des télécommunications. Plus particulièrement, les PME des pays d'Europe du Sud approuveraient avec plus de force le processus de libéralisation que les autres pays d'Europe.

Chapitre 1

Introduction

L'expression « industries de réseaux » renvoie aux secteurs économiques dont les produits ou les services sont fournis au client final par l'intermédiaire d'une « infrastructure de réseau ». Huit secteurs d'activité sont habituellement considérés comme des industries de réseaux, à savoir les télécommunications, les services postaux, l'énergie (électricité et gaz naturel), les transports (urbains, aériens et ferroviaires) et la distribution de l'eau. Les biens et les services fournis par ces industries de réseaux ont un rôle stratégique au sein de l'économie, car ils incluent les principaux services publics, qui constituent des besoins essentiels pour les autres secteurs.

Historiquement, les industries de réseaux ont toujours relevé de la propriété publique, soit de l'État, soit d'autres institutions publiques (par ex. les municipalités), directement ou en tant qu'entreprises publiques. Parfois, et selon les pays, ces industries peuvent dépendre du secteur privé, mais dans ce cas, les États ont adopté une variété de systèmes destinés à réglementer leurs activités, de sorte que les structures de marché sont bien éloignées de celles de la libre concurrence. Dans la plupart des cas, l'exploitation des réseaux et la fourniture de services reposent habituellement entre les mêmes mains, et sont protégées par un monopole légal.

Au cours des dernières décennies, les industries de réseaux ont fait l'objet d'un processus de libéralisation progressive dans de nombreux pays. Ce processus de libéralisation s'est traduit à la fois par une déréglementation et par une privatisation. La déréglementation désigne normalement la suppression de réglementations devenues inutiles et leur remplacement par de nouvelles réglementations dans les domaines où la réglementation est inévitable, permettant ainsi à de nouveaux acteurs d'accéder au marché. La privatisation a pour objet le transfert des entreprises publiques vers la propriété privée. Dans cette nouvelle situation, le monopole légal a été réduit afin de couvrir uniquement l'exploitation des réseaux, tandis que la fourniture de services a été ouverte à la concurrence des autres entreprises. Le but final de ce processus de libéralisation est que la concurrence accrue mène à l'amélioration du niveau de service et de qualité, ainsi qu'à la baisse des tarifs pour le consommateur final et les entreprises.

D'un point de vue macroéconomique, il existe des preuves significatives, théoriques et empiriques, démontrant les effets positifs du processus de libéralisation pour un certain nombre d'industries de réseaux, en termes de baisse des prix et d'amélioration du niveau de service. Cependant, on en sait très peu sur les effets de ces processus de libéralisation d'un point de vue microéconomique, dans le cadre duquel les informations émanant des PME¹ sont quasiment inexistantes, en dépit du rôle clé que jouent ces PME dans l'économie européenne².

Le présent rapport va tenter de fournir une analyse complète de la façon dont les PME de l'Union européenne, de Norvège, d'Islande, du Liechtenstein et de Suisse (Europe-19) réagissent à ce processus de libéralisation en tant que consommatrices de ces biens et services, ainsi que des principales approches, avantages et obstacles qu'elles observent à cet égard. Dans un souci de simplicité, et en raison des différences considérables entre les diverses industries de réseaux, ce rapport va cibler son attention sur une sélection de deux industries de réseaux, à savoir les télécommunications et l'électricité. Néanmoins, quelques courtes références seront faites aux plans de libéralisation dans les autres industries de réseaux (gaz, services postaux, transport ferroviaire).

1 Concernant la définition européenne des PME actuellement utilisée, consulter la recommandation de la Commission 2003/361/CE concernant la définition des micro, petites et moyennes entreprises (PME). Cette définition remplace l'ancienne recommandation 96/280/CE. À des fins de simplification, on désigne par PME les entreprises employant moins de 250 personnes.

2 Voir l'Annexe I au présent rapport : « La situation des PME dans l'Europe-19 » pour une description de leur rôle dans l'économie européenne.

Plus particulièrement, ce rapport va tenter d'apporter des réponses aux questions suivantes :

- Comment les industries de réseaux influencent-elles la compétitivité et la croissance au niveau micro et macroéconomique ?
- Dans quelle phase se trouvent les processus de libéralisation des industries de réseaux, particulièrement dans les télécommunications et l'électricité, dans les différents pays européens ? Quels sont les plans envisagés pour l'avenir ?
- Comment les structures des marchés des secteurs des télécommunications et de l'électricité évoluent-elles en Europe (niveau d'intégration verticale, nombre d'entreprises, parts de marché, etc.) ?
- Dans quelle mesure les performances des PME dépendent-elles des télécommunications et de l'électricité ?
- Quelle est la perception générale des PME concernant la libéralisation des industries de réseaux ? Sont-elles favorables à son accélération ?
- Quels impacts ces processus ont-ils eus en termes de rendement, de qualité, de tarifs, etc., notamment du point de vue des PME ? Dans quelle mesure les PME bénéficient-elles de ces progrès en tant que consommatrices de ces biens et de ces services ? Les PME sont-elles en mesure d'en profiter selon la même ampleur que les grandes entreprises ?
- Les PME changent-elles d'opérateurs de télécommunications et de fournisseurs d'électricité ? Selon quelle fréquence et avec quels résultats ? Quels sont les obstacles les plus importants auxquels elles se heurtent pour changer de fournisseurs et d'opérateurs ?
- La coopération entre les PME (associations, achat en commun, etc.) est-elle un moyen de tirer pleinement parti des marchés libéralisés ? Existe-t-il des exemples à cet égard au niveau national ou européen ?
- La libéralisation ouvre-t-elle de nouvelles opportunités commerciales pour les PME, principalement en permettant l'activité des PME comme fournisseurs des industries de réseaux ou des activités associées ?

D'un point de vue méthodologique, ce rapport combine un passage en revue de la documentation existante nationale et internationale, réunie par les partenaires du réseau ENSR, avec des informations de première main obtenues à l'aide d'une enquête complète menée auprès d'un grand nombre de PME européennes, l'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR³. Il est également utile de mentionner que deux entretiens avec des associations de PME et/ou des experts sur le thème de la libéralisation des industries de réseaux ont été réalisés dans chacun des pays de l'Europe-19, afin d'obtenir d'autres informations qualitatives sur le sujet.

Le présent rapport est organisé autour de 4 principaux chapitres :

- Le Chapitre 2 détermine le concept des industries de réseaux, ainsi que leur importance économique.
- Le Chapitre 3 étudie le processus de libéralisation au sein de deux industries de réseaux spécifiques, à savoir les secteurs des télécommunications et de l'électricité, d'un point de vue à la fois paneuropéen et national ; dans ce cadre, une certaine analyse des conséquences macroéconomiques de la libéralisation dans ces deux secteurs sera effectuée. En outre, quelques courtes références seront faites aux plans de libéralisation dans les autres industries de réseaux.
- Le Chapitre 4 analyse les effets du processus de libéralisation des secteurs des télécommunications et de l'électricité sur les PME européennes, à la fois du point de vue de la demande et de celui de l'offre.
- Le Chapitre 5 résume les résultats et donne un certain nombre de recommandations en termes d'action et de politique à adopter.

3 Pour plus de détails sur l'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR, voir l'Annexe II au présent rapport. Il est nécessaire de souligner l'importance et la nature unique de cette enquête et des données qu'elle a permis d'obtenir. Ce caractère unique tient à plusieurs facteurs tels que son échelle (elle inclut des données émanant de 7 837 PME dans 19 pays européens), son étendue (elle cible uniquement les PME) et sa concentration sur les faits.

Chapitre 2

Les industries de réseaux : concept et perspective historique

2.1. Que sont les industries de réseaux ?

2.1.1. Description générale et caractéristiques

Les industries de réseaux peuvent être définies comme les secteurs économiques caractérisés par la fourniture de produits ou de services au client final par l'intermédiaire d'une « infrastructure de réseau », reliant la fourniture en amont aux clients en aval⁴.

Huit secteurs d'activité sont habituellement considérés comme des industries de réseaux, à savoir les télécommunications, les services postaux, l'énergie (électricité et gaz naturel), les transports (urbains, aériens et ferroviaires) et la distribution de l'eau. Ces industries de réseaux partagent un certain nombre de points communs :

- Les industries de réseaux impliquent un certain nombre d'activités qui, au moins pour certaines d'entre elles, possèdent les caractéristiques d'un « monopole naturel »⁵ technique. Dans ce type de secteur, la recherche d'économie d'échelle implique une baisse considérable des coûts à l'unité ainsi qu'une importante production, de sorte que l'efficacité de celle-ci intervient par l'intermédiaire d'un seul/grand producteur, c'est-à-dire un monopole. La présence d'un coût fixe lourd (à savoir une infrastructure de réseau) ou la nécessité d'intégrer la gestion des exploitations explique l'existence de ces monopoles techniques naturels.
- De nombreuses industries de réseaux sont caractérisées par l'existence d'obligations de service universel, due en partie au fait que certaines d'entre elles produisent des biens et des services correspondant aux besoins de base, auxquels tout un chacun a le droit d'accéder. Des exemples de ces obligations incluent la nécessité de fournir un service minimal, des services de bonne qualité à un prix raisonnable ou accessible et des tarifications homogènes entre les régions/groupes de consommateurs, etc.
- Au final, et en raison du problème des « monopoles naturels », les industries de réseaux sont traditionnellement soumises à plusieurs formes et degrés de réglementation publique. En ce sens, différents rôles ont été attribués à l'État concernant ces industries, par exemple, la mise en place d'un cadre légal permettant une application efficace et fiable des contrats privés, la définition de règles de conduite applicables à la plupart ou à tous les secteurs, la promotion de l'efficacité productive sans créer des profits excessifs, l'obligation de proposer une variété satisfaisante de services à des prix raisonnables aux consommateurs ou, au final, à des fins de redistribution.

4 Les informations fournies pour la description des industries de réseaux ont été principalement obtenues auprès de la Commission européenne, *Liberalisation of Network Industries (La libéralisation des industries de réseaux)*, European Economy n° 4, Luxembourg, 1999.

5 Un monopole naturel intervient lorsqu'une unique entreprise est en mesure de fournir un bien avec un coût total plus bas que deux ou plusieurs entreprises.

Nonobstant ces points communs, les industries de réseaux ne peuvent être considérées comme des activités « homogènes »⁶, car elles couvrent des secteurs très divers en termes d'importance économique, d'intensité de capitaux/main d'œuvre, de degré d'internationalisation, de rythme d'évolution de leurs technologies, et d'existence de normes technologiques entre les différents pays. Enfin, il est utile de mentionner que la situation au sein des différentes industries de réseaux ne peut être qualifiée d'uniforme, dans la mesure où certaines activités sont potentiellement plus ouvertes à la concurrence que d'autres. À simple titre d'exemple, et en se référant au secteur de l'électricité, la production d'énergie est généralement considérée comme potentiellement concurrentielle (en raison notamment des nouvelles technologies qui ont permis de réduire l'échelle d'efficacité minimale des usines de production), tandis que le secteur de la distribution possède les caractéristiques des monopoles naturels. En ce sens, les industries de réseaux ont été traditionnellement protégées par un monopole légal qui incluait à la fois l'exploitation du réseau et la prestation de service. Aujourd'hui, comme nous le montrerons plus loin, les monopoles légaux ont été revus à la baisse afin de couvrir uniquement l'exploitation des réseaux, tandis que la prestation de service a été ouverte à la concurrence (potentielle).

2.1.2. Importance économique des industries de réseaux

Les industries de réseaux jouent un rôle vital dans l'économie de l'UE. La plupart de ces industries fournissent des services et/ou des produits qui sont essentiels pour le public en général ou pour le secteur économique, de sorte que ces services constituent souvent un élément indispensable pour la poursuite du développement et la compétitivité des autres secteurs (par exemple l'électricité). C'est pourquoi le prix et la qualité des rendements des industries de réseaux représentent des déterminants importants de la croissance et de la compétitivité des industries européennes et des standards de vie des consommateurs européens.

Les industries de réseaux créent une part importante de la richesse de l'UE. Selon certaines estimations⁷, elles représentent plus de 6 % du PIB et de l'emploi dans l'UE, bien que l'importance économique des industries de réseaux varie entre les secteurs.

Concernant plus particulièrement les deux industries de réseaux faisant principalement l'objet du présent rapport, et en commençant par le secteur des télécommunications, les estimations récentes d'Eurostat⁸ suggèrent que les télécommunications ont compté pour 3,5 % du PIB de l'UE en 2001. Il est également intéressant de noter que, sur la période 1995-2000, le chiffre d'affaires des entreprises de télécommunications a régulièrement augmenté, selon un taux de croissance plus élevé que celui du PIB, de sorte que la part des télécommunications s'est accrue aussi bien au niveau national qu'au niveau de l'UE⁹. Au cours des dernières années, le secteur a vécu un processus triple, à savoir une évolution technologique très rapide, couplée avec le développement de nouvelles habitudes de consommation, ainsi qu'un processus de libéralisation et une concurrence croissante au sein du secteur.

Dans la plupart des pays, le chiffre d'affaires des télécommunications en 2001 a doublé par rapport à 1995 ; les taux de croissance annuels moyens les plus élevés ont été enregistrés au Portugal et en Espagne (25,4 % et 22,5 %, respectivement)¹⁰, suivis du Royaume-Uni et de l'Italie (19,7 % et 19,2 %, respectivement). Le taux de croissance moyen dans l'UE pour la même période s'est élevé à 14,7 %, atteignant environ 312 milliards d'euros en 2001. Il est également intéressant de noter que le chiffre d'affaires dans les télécommunications, exprimé en pourcentage du PIB, varie de 1,5 % au Luxembourg à 5,8 % au Portugal, quand la moyenne de l'UE s'élève à 3,5 %. Le chiffre d'affaires par habitant présente la proportion la plus élevée au Royaume-Uni, aux Pays-Bas et dans les pays nordiques.

Dans le même temps, et en se référant à des considérations concernant l'emploi, le nombre de personnes employées dans le secteur était de 1,1 million à la fin de l'année 2001, c'est-à-dire environ 0,7 % de l'emploi total

6 Bergman, L. et al, 'Europe's network industries: conflicting priorities - telecommunications'. Monitoring European Deregulation No. 1. (Les industries de réseaux en Europe : des conflits de priorités - télécommunications. Contrôler la déréglementation européenne n° 1) Centre for Economic Policy Research (CEPR - Centre de recherche économique et politique) et Centre for Business and Policy Studies (SNS - Centre d'études économiques et politiques), Londres, 1998.

7 Commission européenne, Liberalisation of Network Industries (La libéralisation des industries de réseaux), European Economy n° 4, Luxembourg, 1999.

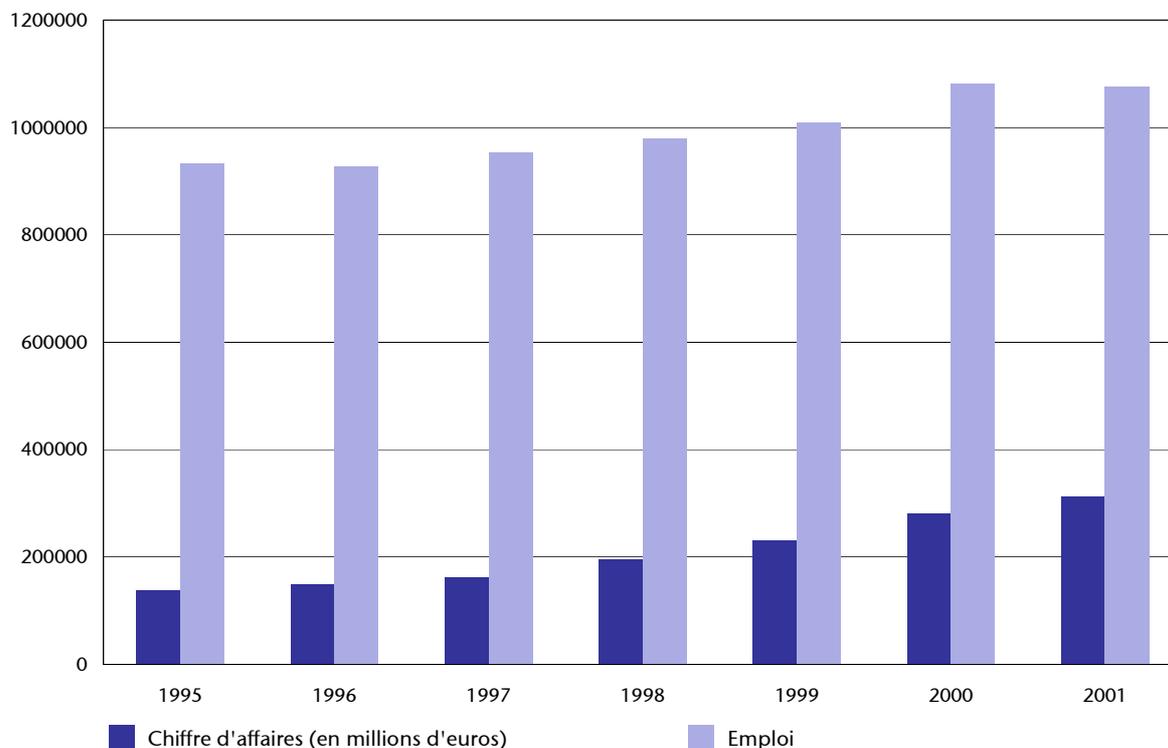
8 Lumio M. et L.C. Sinigaglia, Telecommunications in Europe (Les télécommunications en Europe), in : Statistiques en bref d'Eurostat, Luxembourg, 2003.

9 Il n'est donc pas surprenant qu'une étude de l'OCDE concernant les TIC suggère que la contribution de ce secteur des TIC à la croissance du PIB entre 1995 et 1997 aurait dépassé 50 % dans les économies les plus importantes. Pour en savoir plus, voir OCDE, Perspectives des Technologies de l'Information de l'OCDE : ICTs and the Information Economy (Les TIC et l'économie de l'information), Paris, 2002.

10 Ces chiffres élevés sont partiellement dus à l'existence de niveaux de départ relativement faibles dans ces deux pays.

de l'UE. Après une tendance à la baisse de l'emploi au niveau de l'UE enregistrée jusqu'en 1996, le nombre de personnes employées a commencé à augmenter en 1997 jusqu'à aujourd'hui, de sorte que le taux de croissance moyen de l'UE pour la période 1995-2001 a été de 2,4 %. De fortes différences peuvent être observées parmi les États Membres : les taux de croissance les plus élevés pour la même période ont été enregistrés aux Pays-Bas, au Luxembourg, en Finlande et en Irlande (13,9 %, 10,9 %, 7,3 % et 6,4 %, respectivement).

Figure 2.1 : Chiffre d'affaires et emploi du secteur des télécommunications dans l'UE, 1995-2001



Source : Eurostat.

L'expansion rapide de ce secteur se reflète également dans les données techniques, notamment dans certains sous-secteurs (téléphonie mobile et nombre d'internautes). Pour donner des chiffres, le nombre d'abonnés au téléphone mobile dans l'UE est passé de 21,5 millions en 1995 à 277,6 millions en 2001, avec un taux de croissance annuel moyen de 53,2 % sur la même période. Dans le même temps, le nombre d'utilisateurs d'Internet est passé de 1,9 million en 1995 à 15,3 millions en 2001, avec un taux de croissance annuel de 34,8 %. En dépit de cette croissance régulière de la demande de services de télécommunications, le secteur a vécu ces deux dernières années une période d'austérité et de restructuration, car les attentes passées élevées en matière de recettes et de gains futurs n'ont pas été intégralement concrétisées¹¹.

Concernant le secteur de l'électricité, celui-ci joue également un rôle clé dans l'économie de l'UE, mais il est important de souligner que, au cours des dix dernières années, l'industrie européenne de l'électricité a subi une période de restructuration¹². La récession économique mondiale du début des années 1990 a entraîné un ralentissement de la demande en énergie, qui n'a amorcé une reprise qu'au milieu des années 1990. Néanmoins, la croissance a été lente par la suite. Les prévisions à long terme laissent penser que des taux de croissance élevés de demande en électricité sont improbables, en raison de la maturité des marchés de l'énergie dans l'UE.

11 OCDE, Perspectives des communications de l'OCDE, Paris, 2003.

12 Steiner, F., Regulation, industry structure and performance in the electricity supply industry (Réglementation, structure et performance de l'industrie dans le secteur de l'approvisionnement en électricité), in : OCDE, Département des Affaires économiques, Documents de travail n° 238, Paris, 2000.

Selon les informations fournies par Eurostat¹³, le secteur de l'électricité et du gaz dans l'UE a généré en 1999 une valeur ajoutée de 224 milliards d'euros, ce qui représente environ 2,8 % du PIB total de l'UE, même si, dans plusieurs États Membres, ce pourcentage était plus élevé (notamment aux Pays-Bas, 4,0 %). Dans le même temps, le secteur de la production et de la distribution de l'électricité de l'UE employait 853 000 personnes en 1998, par rapport à 1 million en 1989. Ce secteur a été l'un des secteurs d'activité européens les plus touchés par une diminution de l'emploi au cours de la dernière décennie, avec l'exploitation minière, l'agriculture et le textile¹⁴. Une étude récente¹⁵ laisse penser que le processus de libéralisation a clairement accéléré le rythme de changement et les pertes d'emploi associées dans ce secteur, déjà affecté par d'autres éléments, tels que les processus de restructuration et l'introduction de nouvelles technologies.

D'après les estimations d'Eurostat¹⁶, la production nette totale d'électricité de l'Union européenne se serait élevée à 2 527,8 TWh¹⁷ en 2002, tandis que les importations et les exportations totales représentaient 231,9 et 197,0 TWh respectivement. Les principaux producteurs d'électricité sont l'Allemagne, la France et le Royaume-Uni, avec des parts de production respectives de 21,5 %, 21,1 % et 14,3 %. La production thermique traditionnelle d'électricité représente 53,0 % de la production totale de l'UE, les centrales nucléaires 33,8 % et, enfin, les centrales hydroélectriques comptent pour 13,1 % du total. Des différences importantes peuvent être observées dans la répartition relative des diverses sources entre les États Membres (utilisation plus répandue de l'électricité générée par les centrales nucléaires en France et en Belgique par rapport aux pays nordiques et à l'Autriche, où l'hydroélectricité tient une place particulière).

2.2. Historique : comment ces secteurs étaient-ils réglementés auparavant ?

Jusqu'au début des années 1980, il existait un consensus prédominant dans les cercles politiques et universitaires, selon lequel les conditions techniques en vigueur dans les industries de réseaux imposaient la présence de monopoles, très souvent contrôlés par les autorités publiques.

L'intervention traditionnelle des gouvernements dans les industries de réseaux (sous la forme de subventions, de monopoles légaux et autres types de réglementation) a souvent supposé l'existence de monopoles naturels, conséquence de la présence d'économies d'échelle dans ces secteurs d'activité. L'intervention publique dans les industries de réseaux était également soutenue pour un certain nombre de raisons supplémentaires et complémentaires. La raison la plus importante était liée à la nécessité de garantir un service de base pour tous ceux qui le demandent à des tarifs homogènes et/ou « accessibles » (obligations de « service universel » ou « carrier of last resort » [opérateur de dernier recours]). À son tour, ceci impliquait une redistribution des revenus en termes d'obligations de service public (par exemple la mise à disposition de cabines téléphoniques) ou des concessions spéciales pour les consommateurs dont il est considéré qu'ils ont besoin d'une certaine forme d'assistance (par exemple tarifs basse consommation et numéros d'urgence). De plus, et dans les secteurs d'activité où les risques pour la santé publique et l'environnement étaient perçus comme les plus élevés (par exemple dans l'approvisionnement en énergie), les objectifs non économiques incluaient également des questions de sécurité et de développement durable de l'environnement.

Le présent rapport va maintenant se concentrer sur les deux industries de réseaux ciblées dans ce rapport (télécommunications et électricité). L'industrie des télécommunications a été lourdement réglementée dans la grande majorité des pays de l'OCDE¹⁸. Dans les pays européens, ces restrictions réglementaires intervenaient par une propriété directe des opérateurs publics de télécommunications ; cependant, la Finlande constitue une ex-

13 Commission européenne et Eurostat, European Business: Facts and Figures-Panorama of the European Union (Entreprises européennes : Faits et chiffres - Panorama de l'Union européenne), Luxembourg, 2002.

14 Commission européenne, Employment in Europe 2002: Recent Trends and Prospects (L'emploi en Europe 2002 - Évolution récente et perspectives), Bruxelles, 2002.

15 ECOTEC, The effects of the liberalisation of electricity and gas sectors on employment (Les effets de la libéralisation des secteurs de l'électricité et du gaz sur l'emploi), rapport rédigé pour la Commission européenne, Bruxelles, 2001.

16 Bassan, M., Electricity Statistics (Statistiques de l'électricité), in : Statistiques en bref d'Eurostat, Luxembourg, 2003.

17 TWh signifie térawatt-heure (1x10¹² = T).

18 Les informations contenues dans cette section sur le secteur des télécommunications sont basées sur Boylaud, O & G. Nicoletti, Regulation, market structure and performance in telecommunications (Réglementation, structure et performance du marché dans les télécommunications) in : OCDE, Département des Affaires économiques, Documents de travail n° 237, Paris, 2000.

ception intéressante à cette règle générale¹⁹. Ces monopoles légaux fournissaient des services de télécommunications sur les marchés où ils opéraient, même s'ils étaient normalement soumis à un strict contrôle concernant la gamme de services et la quantité, ainsi que les prix des services fournis, afin de remplir les objectifs sociaux et économiques (c'est-à-dire les obligations de service universel).

La réglementation des télécommunications a été généralement défendue pour deux raisons principales : monopole naturel et externalité. Les caractéristiques de monopole naturel ont été liées au coût fixe d'établissement du réseau nécessaire à la fourniture de services de télécommunications, ainsi qu'aux coûts associés au partage de l'infrastructure entre plusieurs prestataires de services. Dans le même temps, l'externalité a été associée aux effets dits de « réseau »²⁰. D'importantes économies d'échelle par rapport à la demande justifiaient l'établissement de monopoles légaux avec une tarification réglementée, et l'externalité justifierait des types particuliers de rendement et de restrictions de prix. Dans une majorité de pays, l'État a appliqué ces restrictions réglementaires par possession directe des opérateurs publics de télécommunications. La propriété publique directe et/ou les restrictions concernant l'investissement étranger dans le secteur des télécommunications ont également été considérées comme un moyen de répondre aux implications en matière de défense ou de « stratégie » des politiques publiques de télécommunications.

Dans le même temps, en se référant au secteur de l'électricité²¹, la réglementation publique dans ce secteur a été motivée en premier lieu par l'existence de conditions de monopole naturel, d'une externalité, ainsi que de caractéristiques relatives au bien public, émanant d'un certain nombre de caractéristiques économiques uniques²². Nonobstant cet aspect, certains éléments fonctionnels du secteur de l'électricité ne possèdent pas ces caractéristiques économiques. Ainsi, le secteur de l'électricité peut être divisé en quatre d'un point de vue fonctionnel : génération²³, transmission²⁴, distribution²⁵ et approvisionnement²⁶. Étant donné que la transmission et la distribution constituent des monopoles naturels²⁷, le secteur dans son intégralité a été considéré comme un monopole naturel, laissant ainsi penser qu'un cadre réglementaire efficace en ferait un monopole légal. Dans la plupart des pays européens, ceci a amené les gouvernements à consolider et à nationaliser un monopole légal de propriété publique, dans l'hypothèse qu'une entreprise d'État ne cherche pas à maximiser les profits et apporte donc un plus grand bien-être au consommateur. Une variante de cette approche est représentée par les monopoles légaux régionaux, où l'entreprise publique et le monopole opèrent au niveau régional (par exemple

19 L'histoire des marchés des télécommunications finlandais diffère de celle des marchés des télécommunications des autres pays européens. Ainsi, la compagnie de télécommunications appartenant à l'État (Telecom Finland, plus tard Sonera, actuellement TeliaSonera) a cohabité avec les droits de monopole réglementaire des opérateurs locaux, lesquels étaient gérés comme des coopératives (désignées plus tard sous le nom de Finnet Group). Ces monopoles régionaux ne possédaient cependant pas la même protection que les monopoles dans les autres pays. Une pression pseudo-concurrentielle s'exerçait de deux façons : une concurrence de référence avec les autres opérateurs en termes de prix et de qualité et une menace permanente de rachat. La tâche de la compagnie d'État consistait à faire le lien entre les opérateurs locaux et à gérer les appels longue distance et internationaux, ainsi que les communications administratives, afin de proposer des services dans les domaines où les compagnies privées ou les coopératives n'intervenaient pas (Source : Ministry of Transport and Communications (Ministère finlandais des Transports et des Communications), Finnish Telecom Policy, Programmes and Strategies 1/2003 (Politique finlandaise des télécommunications, Programmes et Stratégies 1/2003), Helsinki, 2003).

20 L'externalité du réseau intervient lorsque la valeur sociale de la connexion d'un individu supplémentaire au réseau dépasse la valeur privée de la connexion pour l'individu, de sorte que les avantages de l'utilisation d'un réseau dépendent du nombre d'individus connectés au réseau.

21 Les informations contenues dans cette section sur le secteur de l'électricité sont basées sur Steiner, F., Regulation, industry structure and performance in the electricity supply industry (Réglementation, structure et performance de l'industrie dans le secteur de l'approvisionnement en électricité) in : OCDE, Département des Affaires économiques, Documents de travail n° 238, Paris, 2000.

22 Tout d'abord, l'électricité ne peut être ni stockée ni entreposée, de sorte que la taille du marché est déterminée par la demande instantanée plutôt que par la demande sur une période plus longue. Deuxièmement, la demande en électricité est soumise à d'importantes variations cycliques, saisonnières et aléatoires à court terme et à long terme. En même temps, l'approvisionnement doit être permanent, fiable, et fourni selon une fréquence et une tension continues, de sorte que l'association de la demande variable et de l'approvisionnement permanent requiert que les fournisseurs maintiennent une capacité excédentaire afin de répondre aux pics de demande. En conséquence, toutes ces conditions entraînent une augmentation des retours d'échelle et la création d'une situation rentable par une structure de marché en monopole. En outre, l'externalité et les aspects de bien public de l'électricité ont favorisé la planification du réseau de distribution d'électricité et des activités de coordination auprès des détenteurs de monopoles naturels.

23 La génération est la production d'électricité. Elle implique la transformation d'une autre forme d'énergie en énergie électrique.

24 La transmission est le transport à haute tension de l'électricité. La transmission ne relève pas simplement du transport, mais implique également la gestion de générateurs dispersés dans un réseau afin de maintenir une tension et une fréquence adéquates et d'éviter les pannes du système.

25 La distribution est le transport à basse tension de l'électricité.

26 L'approvisionnement en électricité est la vente de l'électricité aux utilisateurs. Ceci inclut le comptage, la facturation et la commercialisation, et peut relever d'une activité commerciale de gros ou de détail.

27 La transmission et la distribution sont généralement considérées comme un monopole naturel, puisque la concurrence entraînerait dans les deux cas une duplication des lignes de « câbles » existantes.

Allemagne et, dans une moindre mesure, Finlande). Comme le fait remarquer l'OCDE²⁸, il est possible de trouver des différences intéressantes dans l'organisation traditionnelle des industries de réseaux dans les pays d'Europe, qui reflètent les différentes traditions, cultures et conditions spécifiques pour chaque secteur national, ainsi que l'étendue selon laquelle les objectifs non économiques (c'est-à-dire l'obligation de fournir des services d'intérêt général) sont poursuivis.

28 Gonenc, R. et al., The implementation and the effects of regulatory reform: Past experience and current issues (La mise en application et les effets des réformes de réglementations : enseignements à tirer et problèmes actuels), in : OCDE, Département des Affaires économiques, Documents de travail n° 251, Paris, 2000.

Chapitre 3

Le processus de libéralisation : marchés des télécommunications et de l'électricité

3.1. Réforme de la réglementation, déréglementation et privatisation

3.1.1. Caractéristiques générales du processus de libéralisation

Les industries de réseaux ont été considérées traditionnellement comme des monopoles naturels qui devaient être contrôlés par les autorités publiques afin d'assurer l'équilibre entre plusieurs objectifs. Toutefois, au cours des deux dernières décennies, la plupart des pays développés (y compris l'ensemble des pays européens) ont changé d'approche politique envers les industries de réseaux, en passant de l'utilisation des instruments politiques publics traditionnels à une plus grande propension à s'appuyer sur les mécanismes et les incitations du marché pour atteindre les objectifs en matière de bien-être du consommateur, d'industrie et d'emploi²⁹.

Plusieurs raisons majeures peuvent être évoquées pour expliquer ce changement³⁰ :

- Premièrement, le progrès technologique a réduit l'étendue des monopoles naturels et a modifié la nature de la réglementation des industries de réseaux. De nouvelles formes de production efficace à petite échelle ont fait leur apparition (électricité), les coûts des appels de connexion ont baissé de manière significative (télécoms) et la production par créneau s'est développée.
- Deuxièmement, il existe une pression croissante visant à revoir les frontières entre les segments concurrentiels et non-concurrentiels de ces industries de réseaux. À titre d'exemple, le secteur de l'électricité peut être divisé ainsi de manière fonctionnelle : génération, transmission, distribution et approvisionnement ; à cet égard, ces fonctions se distinguent les unes des autres des points de vue technologique et économique, de sorte que la réforme de la réglementation a eu tendance à opérer à ce niveau de cumul. Des améliorations dans les techniques de réglementation ont rendu plus facile l'application de la réglementation uniquement aux segments non-concurrentiels.
- Troisièmement, il existe une pression croissante de la part du secteur privé et des consommateurs pour une libéralisation du marché et la mise en œuvre de réformes de la réglementation, conformément à leurs attentes, non seulement par des réductions de coût et de prix, mais également par des améliorations de la qualité et toujours plus d'innovations dans les services fournis.
- Quatrièmement, le besoin d'austérité fiscale dérivé des objectifs de stabilité macroéconomique a entraîné l'incapacité de nombreux gouvernements à financer les investissements considérables nécessaires dans un grand nombre d'industries de réseaux, avec pour résultat une incitation supplémentaire à ven-

29 Gonenc, R. et al., The implementation and the effects of regulatory reform: Past experience and current issues (La mise en application et les effets des réformes de réglementations : enseignements à tirer et problèmes actuels), in : OCDE, Département des Affaires économiques, Documents de travail n° 251, Paris, 2000.

30 Commission européenne, Liberalisation of Network Industries (La libéralisation des industries de réseaux), European Economy n° 4, Luxembourg, 1999.

dre les services publics en partie ou en totalité et à ouvrir l'accès aux capitaux privés dans les industries de réseaux.

- Enfin, les demandes des acteurs visant à entrer potentiellement sur le marché, dont l'intérêt est de fournir des services précédemment réservés aux fournisseurs historiques, mais qui ont révélé d'importantes perspectives de profit³¹.

Selon l'OCDE³², les réformes de la réglementation dans les pays les plus avancés ont revêtu trois dimensions, souvent concurrentes, à savoir la libéralisation, le retrait de l'État et une nouvelle conception de la réglementation. Dans les industries de réseaux, la libéralisation et le retrait de l'État ont principalement visé l'accès libéralisé aux marchés, auparavant restreint par des obstacles juridiques et réglementaires, ainsi que le transfert vers le secteur privé des activités qui étaient directement gérées par les autorités gouvernementales. Dans le même temps, la réforme de la réglementation n'a pas seulement eu pour objectif de supprimer les restrictions là où elles sont devenues inutiles, mais également, et de manière plus importante, de renforcer la qualité de la réglementation dans les domaines où la réglementation est inévitable. Dans tous les cas, les considérations relatives à l'intérêt public jouent toujours un rôle majeur pour guider l'intervention publique. À titre d'exemple, le gouvernement néerlandais³³ définit un certain nombre d'objectifs relevant de l'intérêt public pour les industries de réseaux, à savoir le service universel, la protection des consommateurs qui ne peuvent choisir leur propre fournisseur, la garantie de l'approvisionnement, une organisation convenable du marché, une réglementation efficace et, enfin, des considérations relatives à la qualité, l'environnement, la sécurité et la santé publique.

Un élément essentiel de ces réformes est la libéralisation de l'accès aux segments potentiellement concurrentiels du secteur. La levée de toutes ces restrictions à l'entrée dans les segments concurrentiels (à savoir la production d'électricité) a exigé la mise en place d'un certain nombre de règles destinées à rendre possible l'accès aux segments non-concurrentiels (à savoir la transmission de l'électricité) pour les nouveaux fournisseurs. Dans les autres cas, le processus de libéralisation a été assorti de la séparation des monopoles intégrés verticalement en plusieurs entités indépendantes (processus dit de dégroupage), de sorte que de nouveaux marchés ont dû être créés pour remplacer les transactions qui avaient lieu auparavant au sein de l'entreprise.

Le secteur des télécommunications a vécu un changement radical de son cadre institutionnel et réglementaire au cours des deux dernières décennies³⁴. L'évolution rapide de la technologie des télécommunications et de la structure de la demande de services de télécommunications a supprimé quasiment toutes les conditions de monopole naturel, rendant ainsi possible et rentable pour une multiplicité d'opérateurs la fourniture de ces services aux entreprises et aux consommateurs.

Dans ce contexte, la libéralisation dans de nombreux pays de l'OCDE a inclus la privatisation partielle ou totale des anciens opérateurs publics de télécommunications (OPT), ainsi que la suppression des restrictions d'accès dans tous les éléments, et l'adoption croissante de techniques réglementaires basées sur l'incitation afin de traiter les restrictions de tarification et de service restantes. Néanmoins, il semble y avoir consensus sur le fait que l'externalité peut justifier une intervention réglementaire en matière de rendement et de tarification sur le marché des télécommunications (comme la fourniture de numéros d'urgence fondamentaux et de services d'interconnexion).

Dans le cas du secteur de l'électricité, le processus de libéralisation n'est pas aussi avancé dans la plupart des pays de l'OCDE, que dans celui du secteur des télécommunications³⁵. Seul un nombre limité d'entre eux a mis en application de nouvelles réglementations destinées à stimuler la concurrence, en ciblant les efforts de réforme sur les fonctions qui ne possèdent pas de composante de monopole naturel. Ainsi, certains pays ont adopté une législation afin d'ouvrir à la concurrence la production et la vente d'électricité, en dégroupant ces fonctions des

31 En plus de ces forces d'entraînement, le processus de libéralisation et d'ouverture à la concurrence au sein des industries de réseaux a rencontré un certain nombre d'obstacles au changement, allant des craintes de voir diminuer le niveau des services publics, de l'emploi et de la sécurité à une résistance davantage ciblée sur les propres intérêts de l'ancien secteur protégé lui-même (lobbying exercé par les fournisseurs historiques).

32 OCDE, Regulatory reform in Network Industries: Past experience and current issues (La réforme de la réglementation dans les industries de réseau : enseignements à tirer et problèmes actuels), in : Perspectives économiques de l'OCDE n° 64, Paris, 2000.

33 Ministry of Economic Affairs (Ministère néerlandais des Affaires économiques), Publieke belangen en marktordening: Liberalisering en privatisering in netwerksectoren, (Intérêt public et réglementation du marché : libéralisation et privatisation des industries de réseaux), La Haye, 2001.

34 Boylaud, O. & G. Nicoletti, Regulation, market structure and performance in telecommunications (Réglementation, structure et performance du marché dans les télécommunications), in : OCDE, Département des Affaires économiques, Documents de travail n° 237, Paris, 2000.

35 Steiner, F., Regulation, industry structure and performance in the electricity supply industry (Réglementation, structure et performance de l'industrie dans le secteur de l'approvisionnement en électricité), in : OCDE, Département des Affaires économiques, Documents de travail n° 238, Paris, 2000.

autres parties de l'activité possédant des caractéristiques de monopole naturel (transport et distribution). Cependant, le processus de libéralisation du marché de l'électricité est bien avancé dans les pays européens, en raison principalement des délais de mise en application de la directive 96/92/CE de la Commission européenne sur l'électricité, destinée à mettre en place un marché intérieur unique de l'électricité en Europe³⁶.

3.1.2. Le processus de libéralisation du point de vue de l'UE : approche générale

Il est dit dans les principes du Traité sur l'Union européenne que les États Membres de la Communauté adoptent une politique économique « conduite conformément aux principes d'une économie de marché ouverte et en libre concurrence ». La politique communautaire sur la concurrence poursuit un objectif précis, qui est de défendre et de développer une concurrence effective au sein du marché commun³⁷.

La politique européenne de concurrence se fonde sur un cadre législatif communautaire essentiellement prévu par le Traité CE (articles 81 à 90). Sur la base de cette législation, la politique de concurrence cible plusieurs domaines d'action, dont l'un étant la libéralisation des secteurs économiques monopolistiques (ce qui est très souvent le cas des industries de réseaux).

Tableau 3.1 : Droit communautaire (article 86) applicable au principe d'ouverture des marchés soumis à monopole

- La Commission veille à ce que les États Membres, lorsqu'ils accordent des droits spéciaux ou exclusifs, respectent les dispositions communautaires relatives à la concurrence. Elle est particulièrement vigilante à ce que les autorités publiques, lorsqu'elles déterminent les conditions dans lesquelles s'exercent les missions d'intérêt général confiées à des entreprises, n'aillent pas au-delà de ce qui est strictement nécessaire à l'accomplissement de cette mission.
- La Commission européenne contrôle que les règles communautaires de concurrence sont effectivement respectées par les entreprises détenant des droits spéciaux ou exclusifs. Dans la situation où une telle entreprise est chargée par les pouvoirs publics d'une mission d'intérêt économique général, la Commission européenne se doit de respecter, dans le cadre du contrôle, la mission particulière qui a été impartie à l'entreprise. En effet, l'application des règles de concurrence ne doit pas faire échec à l'accomplissement de cette mission particulière.
- Par ailleurs, la Commission européenne possède un instrument d'incitation à l'ouverture des marchés. Elle a la possibilité, selon les cas, d'arrêter elle-même ou de proposer au Conseil et au Parlement européen une directive de libéralisation. Il s'agit d'un texte communautaire qui fixe un objectif commun à atteindre par tous, objectif que chaque État Membre va inscrire dans sa législation et faire appliquer. C'est par ce biais que l'Union européenne a lancé l'ouverture à la concurrence des marchés des télécommunications, du transport, du service postal, de l'électricité et du gaz. La Commission européenne veille à ce que ces objectifs soient effectivement atteints.

Source : Commission européenne, *Competition Policy in Europe and the Citizen* (La politique de concurrence en Europe et le citoyen), Bruxelles, 2000.

Conformément à la politique européenne de concurrence, les monopoles confiés à des entreprises qui ne sont pas justifiés par un service d'intérêt économique général créent des situations qui entravent la concurrence, en conduisant ainsi dans la plupart des cas à des prix plus élevés, à une qualité de service médiocre et à un retard en termes d'innovation et d'investissement. C'est dans ce contexte que, conformément aux règles du Traité, la Commission considère que la concurrence doit être introduite dans les secteurs soumis à monopole, afin d'améliorer la qualité du service et de faire baisser les niveaux de prix.

L'un des principes essentiels des directives communautaires de libéralisation est lié à la distinction entre l'infrastructure et les services fournis par l'intermédiaire de cette infrastructure. Ainsi, et selon ce principe, alors que le droit de propriété exclusive peut subsister en ce qui concerne l'infrastructure³⁸ (c'est-à-dire le réseau d'électricité), les détenteurs de monopoles doivent accorder l'accès aux tiers souhaitant les concurrencer dans le cadre des services proposés sur leurs réseaux (c'est-à-dire la consommation d'électricité).

³⁶ Le contenu de cette directive sera décrit en détail plus loin dans le présent rapport.

³⁷ Commission européenne, *Competition Policy in Europe and the Citizen* (La politique de concurrence en Europe et le citoyen), Bruxelles, 2000.

³⁸ En raison des difficultés liées à la mise en place d'une deuxième infrastructure concurrente, pour des motifs eux-mêmes liés aux coûts d'investissement et à l'efficacité économique.

D'un point de vue politique, le soutien à la libéralisation des industries de réseaux a gagné un élan croissant depuis le Conseil européen de Cardiff en juin 1998. Lors de ce Conseil, les dirigeants européens ont spécifiquement insisté sur la contribution importante des réformes structurelles en général et de la libéralisation des industries de réseaux en particulier à la promotion de la croissance et de l'emploi. En conséquence, ce Conseil a donné naissance au processus appelé « Processus de Cardiff » pour le contrôle de la réforme économique dans les États Membres, en vertu duquel les États Membres et la Commission doivent rédiger de courts rapports annuels de fin d'année, dans leurs domaines de compétences, sur les marchés des produits et des capitaux³⁹ (les Rapports annuels sur les réformes structurelles).

Le Conseil européen de Lisbonne en mars 2000 a donné un élan supplémentaire à ce processus, avec la définition de l'objectif stratégique bien connu, destiné à faire de l'Union européenne l'économie fondée sur la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique au monde, capable de développer durablement sa croissance économique, de créer des emplois plus nombreux et plus qualifiés, ainsi qu'une cohésion sociale plus forte. La voie à suivre vers cet objectif a été tracée, entre autres, au moyen d'un programme ambitieux de réformes économiques sur les marchés des produits, dont les industries de réseaux⁴⁰.

Le Conseil européen de Barcelone a laissé entendre qu'« une plus grande ouverture des marchés, une réglementation adéquate, une meilleure utilisation des réseaux existants et la mise en place des maillons manquants permettront d'accroître l'efficacité et la compétitivité et de garantir un niveau de qualité adéquat, ainsi que la réduction des points de saturation, et, partant, une meilleure viabilité à long terme »⁴¹. Ce Conseil a effectivement relancé le processus de Lisbonne, en prescrivant un processus renouvelé de réforme, l'achèvement du programme de libéralisation et l'établissement de priorités en matière de politique économique.

Enfin, il ne faut pas oublier que le processus de libéralisation européen est considéré comme une étape nécessaire à franchir en vue d'atteindre l'objectif général d'un marché unique européen⁴². Dans ce contexte, deux questions essentielles sont abordées au niveau de l'UE : tout d'abord, la nécessité de coordonner les actions afin de maintenir l'élan de la réforme structurelle en termes d'ouverture des industries de réseaux à la concurrence dans tous les États Membres et, deuxièmement, le besoin d'établir des règles communes destinées à garantir le commerce transfrontalier pour les services produits dans certaines industries de réseaux.

3.2. Les marchés des télécommunications

3.2.1. Principale législation de la CE

Le secteur des télécommunications a été entièrement libéralisé dans la plupart des États Membres de l'UE depuis le 1^{er} janvier 1998. Il s'agissait du point culminant de plus d'une décennie de libéralisation extensive et d'efforts d'harmonisation⁴³.

Parmi les réglementations, il est utile d'en mentionner certaines, telles que la directive 90/387/CEE du Conseil du 28 juin 1990 relative à l'établissement du marché intérieur des services de télécommunication par la mise en œuvre de la fourniture d'un réseau ouvert de télécommunication. Cette directive prévoyait une première tentative d'harmonisation des conditions d'accès ouvert à l'infrastructure de réseau publique des télécommunications et aux services publics de télécommunications dans et entre les États Membres, ainsi que leur utilisation ouverte et effective.

Dans le même temps, la directive 90/388/CEE de la Commission du 28 juin 1990 relative à la concurrence dans les marchés des services de télécommunications établissait un certain nombre d'obligations pour tous les États Membres. Les exemples incluaient l'obligation de retirer tous les droits spéciaux ou exclusifs de fourniture de services de télécommunications autres que la téléphonie vocale, ainsi que l'obligation de prendre les mesures nécessaires à l'ouverture des services de télécommunications aux nouveaux opérateurs, au moyen de procédures d'attribution de licences objectives, non discriminatoires et transparentes. En outre, la directive établissait l'obligation pour les États Membres de prendre les mesures nécessaires afin de rendre les conditions régissant

39 Conclusions de la Présidence, Conseil européen de Cardiff des 15 et 16 juin 1998, Bruxelles, 1998.

40 Conclusions de la Présidence, Conseil européen de Lisbonne des 23 et 24 mars 2000, Bruxelles, 2000.

41 Conclusions de la Présidence, Conseil européen de Barcelone des 15 et 16 mars 2002, Bruxelles, 2002.

42 Commission européenne, Annual Report on Structural Reforms 2002 (Rapport annuel sur les réformes structurelles 2002), Bruxelles, mars 2002.

43 L'Annexe III contient une brève description des principales réglementations de l'UE concernant le secteur des télécommunications.

l'accès aux réseaux objectives et non discriminatoires et de les publier. Enfin, la directive soulignait la nécessité de mettre en place un organisme spécial, indépendant des organisations de télécommunications, en charge du contrôle et de la surveillance des services de télécommunications nationaux⁴⁴.

D'autres réglementations correspondantes de la CE incluent la directive sur les lignes louées (92/44/CE), la directive sur les licences (97/13/CE), la directive sur l'interconnexion (97/33/CE) ou encore la directive sur la téléphonie vocale (98/10/CE). En juillet 2000, la Commission a publié six propositions de loi connues sous le nom de « paquet télécom », afin de renforcer la concurrence loyale, la transparence et la protection des consommateurs.

Parmi ces mesures, le règlement 2887/2000 relatif au dégroupage de l'accès à la boucle locale a été adopté en décembre 2000. Ce règlement visait à introduire un dégroupage obligatoire et un accès partagé à la « boucle locale » contrôlée par les opérateurs historiques⁴⁵ à tout opérateur notifié et désigné par les autorités de régulation nationales existantes. De plus, le règlement établissait que la tarification devait être transparente, non discriminatoire, loyale et proportionnelle aux coûts, tout en garantissant un retour qui permette le développement de l'infrastructure existante.

Enfin, il est utile de mentionner la nouvelle série de réglementations spécifiques au secteur et conçues pour des marchés plus concurrentiels et des technologies de communications électroniques convergentes, adoptée par le Parlement européen et le Conseil en mars 2002 et applicable à partir de juillet 2003. Ce nouveau cadre se fonde sur le principe selon lequel, sur des marchés de plus en plus concurrentiels et convergents du point de vue technologique, les autorités de régulation nationales devraient être capables d'apprécier les niveaux de concurrence et d'appliquer des obligations de réglementation *ex ante* uniquement là où la concurrence n'est pas effective. Par conséquent, le nouvel environnement réglementaire permettra aux autorités de régulation de cibler leurs forces afin de promouvoir la concurrence, protéger le citoyen et consolider le marché unique, tout en tenant compte du besoin d'innovation et de la viabilité à long terme du secteur. Ce nouveau cadre réduit également les contraintes réglementaires en facilitant les conditions d'attribution des licences et en simplifiant l'extension de l'infrastructure.

3.2.2. Le processus de libéralisation au niveau national

Conformément aux délais imposés par les directives de l'UE, le secteur des télécommunications a été entièrement libéralisé dans la plupart des pays européens depuis le 1^{er} janvier 1998 (voir Tableau 3.2). Trois principaux groupes de pays peuvent être identifiés, en fonction de l'année durant laquelle leurs marchés de télécommunications nationaux ont été entièrement ouverts à la concurrence. Un premier groupe de pays avait libéralisé les marchés nationaux bien avant l'échéance de 1998, à savoir le Danemark (1996), la Finlande (1993), le Liechtenstein (1996), la Suède (1994) et le Royaume-Uni (dès 1985/1986)⁴⁶. Par contraste, dans un certain nombre de pays, les délais ont été légèrement reportés, comme pour le Portugal (à janvier 2000)⁴⁷ et la Grèce (à janvier 2001)⁴⁸. Dans le même temps, dans les autres pays⁴⁹, le processus de libéralisation intégral a eu lieu en 1998.

44 La Commission a souligné à plusieurs reprises le rôle central des autorités de régulation nationales (ARN) dans la mise en application du cadre réglementaire des télécommunications. Selon la Commission, la capacité des régulateurs à agir efficacement et de façon impartiale, garantissant ainsi la certitude légale et réglementaire, est cruciale. De manière générale, les ARN ont effectué un travail remarquable dans la régulation des aspects complexes du cadre actuel. Pour en savoir plus sur le rôle, les activités et l'évaluation de ces ARN, voir Commission européenne, Eighth Report from the Commission on the Implementation of the Telecommunications Regulatory Package (Huitième rapport de la Commission sur la mise en œuvre de la réglementation en matière de télécommunications), Bruxelles, décembre 2002.

45 « Boucle locale » désigne les conducteurs symétriques physiques métalliques et torsadés qui connectent le point de terminaison du réseau au niveau du domicile de l'abonné au réseau de distribution principal ou installation équivalente dans le réseau public de téléphonie fixe. Ceci ne concerne donc pas les nouvelles boucles en fibres optiques, pour lesquelles le marché est déjà beaucoup plus concurrentiel.

46 Il est intéressant de noter le fait que certains des pays ayant libéralisé leurs marchés nationaux des télécommunications plus tôt (à savoir le Royaume-Uni, la Suède ou la Finlande) sont également caractérisés par une industrie nationale des télécommunications importante.

47 Lorsque le réseau de communications fixes a été partiellement ouvert à la concurrence.

48 La Grèce a décidé de revenir sur son droit à une prorogation de l'échéance fixée par l'Union européenne pour la libéralisation de son marché des télécommunications (Loi sur les télécommunications 2867/2000).

49 Le cas de l'Irlande est particulier, dans le sens où l'Irlande a obtenu un assouplissement partiel pour le report de la libéralisation des services de téléphonie vocale pendant deux années supplémentaires. Toutefois, le gouvernement irlandais a plus tard renoncé à cette décision, de sorte que la téléphonie vocale a été ouverte à la concurrence à partir de décembre 1998.

Tableau 3.2 : Libéralisation des marchés des télécommunications fixes

	Année d'ouverture à la concurrence		Opérateurs nationaux historiques	
	Nationale	Internationale	Opérateur historique	Participation publique (décembre 2002)
Autriche	1998	1998	Telekom Austria	47,80 %
Belgique	1998	1998	Belgacom	50 % + 1 part prioritaire
Danemark	1996	1996	TeleDanmark	0 %
Finlande	1993	1993	Sonera Ltd.	53,10 %
France	1998	1998	France Télécom	56,45 %
Allemagne	1998	1998	Deutsche Telekom AG	42,77 %
Grèce	2001	2001	OTE	33,76 %
Islande	1998	1998	Iceland Telecom	96 %
Irlande	1998	1998	Eircom	0,40 %
Italie	1998	1998	Telecom Italia	3,46 %
Liechtenstein	1996	1996	Telekom FL AG	Filiale détenue intégralement par Swisscom
Luxembourg	1998	1998	P&T Luxembourg	100 %
Pays-Bas	1998	1998	KPN telecom BV	34,7 % + 1 part prioritaire
Norvège	1998	1998	Telenor	77,70 %
Portugal	2000	2000	Portugal Telecom	6,50 %
Espagne	1998	1998	Telefónica	0 % + 1 part prioritaire
Suède	1994	1992	Telia	70,60 %
Suisse	1998	1998	Swisscom	62,70 %
Royaume-Uni	1985	1986	British Telecommunications	0 %

Source : OCDE, Perspectives des communications de l'OCDE, Paris, 2003 & Commission européenne, Evolution of the Performance of Network Industries providing Services of General Interest, Annex to the Report on the Functioning of Product and Capital Markets (Évolution de la performance des industries de réseaux prestataires de services d'intérêt général, Annexe au Rapport sur le fonctionnement des marchés communautaires des produits et des capitaux), Bruxelles, 2002. Informations complétées par les contributions nationales de l'ENSR.

Une évaluation récente de la Commission européenne sur la réforme de la réglementation des télécommunications⁵⁰ laisse penser que, après quatre ans et demi de libéralisation des services des télécoms, la réglementation mise en place au niveau national est conforme au cadre de l'UE de manière tout à fait substantielle. Les régimes d'attribution des licences et d'interconnexion ont permis une accession au marché à grande échelle, complétée par la présélection de l'opérateur et la portabilité des numéros. Les délais de livraison pour les lignes louées ont continué de baisser, et des progrès ont été réalisés dans le développement de méthodologies de calcul du prix de revient appropriées pour l'application des principes tarifaires de l'UE. Le travail effectué à cet égard représente un accomplissement substantiel des autorités de régulation nationales.

Cet équilibre positif est confirmé par les poursuites pour infraction actuellement en cours, qui indiquent que dans deux domaines seulement (comptabilité analytique et services d'annuaires universels), la totale conformité doit être assurée dans plus d'un État Membre. Pour le reste, les affaires en cours représentent une clarification de points de détail relatifs. Nonobstant ces faits, il existe deux domaines où le travail reste à faire, en particulier pour ce qui concerne la tarification et les problèmes d'accès autour du dégroupage de la boucle locale⁵¹.

Des estimations récentes de la Commission européenne⁵² illustrent le processus de libéralisation au sein des différents États Membres de l'UE (voir Tableau 3.3). Ainsi, les abonnés de tous les États Membres ont théoriquement la possibilité de choisir entre plusieurs opérateurs pour les appels longue distance et internationaux. Dans douze États Membres, presque tous les abonnés peuvent choisir parmi plus de 5 opérateurs différents, alors que dans deux États Membres (Belgique et Luxembourg), le choix est plus restreint (40 % des abonnés belges peuvent choisir entre 3 opérateurs, tandis que 100 % des abonnés luxembourgeois peuvent choisir entre 5 opérateurs). Concernant le pourcentage d'abonnés utilisant effectivement un autre opérateur pour les appels longue

50 Commission européenne, Eighth report from the Commission on the Implementation of the Telecommunications Regulatory Package (Huitième rapport de la Commission sur la mise en œuvre de la réglementation en matière de télécommunications), Bruxelles, décembre 2002.

51 Commission européenne, Annual Report on Structural Reforms 2002 (Rapport annuel sur les réformes structurelles 2002), Bruxelles, mars 2002.

52 Commission européenne, Eighth report from the Commission on the Implementation of the Telecommunications Regulatory Package - Annex I (Huitième rapport de la Commission sur la mise en œuvre de la réglementation en matière de télécommunications - Annexe I), Bruxelles, décembre 2002.

distance et internationaux, la Finlande et l'Italie présentent la proportion la plus élevée, avec respectivement 65 % et 50 % de leurs abonnés qui n'utilisent plus le réseau de l'opérateur historique. Dans six États Membres (Danemark, Espagne, France, Portugal, Suède et Royaume-Uni), la proportion oscille entre 20 % et 30 %.

Tableau 3.3 : Choix des opérateurs et utilisation d'opérateurs alternatifs

	Appels locaux				Appels longue distance et internationaux			
	% des abonnés ayant le choix de l'opérateur			% utilisant un opérateur alternatif	% des abonnés ayant le choix de l'opérateur			% utilisant un opérateur alternatif
	Seulement 2 opérateurs	3-5 opérateurs	> 5 opérateurs		Seulement 2 opérateurs	3-5 opérateurs	> 5 opérateurs	
Belgique	-	-	-	-	100,0	40,0	10,0	12,3
Danemark	-	-	95,0	25,0	-	-	95,0	25,0
Allemagne	8,0	20,0	5,0	2,1	-	2,2	97,8	-
Grèce	-	-	-	3,0	-	-	-	2,4
Espagne	-	-	100,0	17,5	-	-	100,0	21,0
France	-	-	100,0	8,9	-	-	100,0	22,5
Irlande	-	-	100,0	-	-	-	100,0	-
Italie	-	100,0	-	40,0	-	-	100,0	50,0
Luxembourg	-	100,0	-	6,0	-	100,0	-	14,0
Pays-Bas	-	-	100,0	-	-	-	100,0	19,4
Autriche	-	-	95,0	-	-	-	95,0	-
Portugal	-	-	100,0	-	-	-	100,0	19,4
Finlande	35,0	7,5	0,0	5,0	-	-	100,0	65,0
Suède	-	-	100,0	-	-	-	100,0	27,0
Royaume-Uni	-	-	100,0	29,0	-	-	100,0	29,0

Données non disponibles pour la Grèce et la Belgique (uniquement appels locaux).

Les chiffres pour le Danemark doivent être considérés comme des chiffres minimums.

Données non disponibles pour l'Italie pour la rubrique « plus de 5 opérateurs » (uniquement appels locaux).

Source : Commission européenne, Eighth report from the Commission on the Implementation of the Telecommunications Regulatory Package - Annex I (Huitième rapport de la Commission sur la mise en œuvre de la réglementation en matière de télécommunications - Annexe I), Bruxelles, décembre 2002.

Dans le même temps, la situation se révèle beaucoup plus complexe dans le cas des services d'appels locaux. Huit États Membres (Espagne, France, Irlande, Pays-Bas, Autriche, Portugal, Suède et Royaume-Uni) déclarent que la quasi totalité des abonnés ont théoriquement la possibilité de choisir entre plus de cinq opérateurs alternatifs pour les appels locaux, tandis qu'au Luxembourg et en Italie, le choix se situe entre 3 et 5 opérateurs. Enfin, seulement 33 % des abonnés allemands et 42 % des abonnés finlandais peuvent effectivement choisir de ne pas passer par leur opérateur historique pour leurs appels locaux.

3.2.3. Conséquences économiques du processus de libéralisation

a. Changements de la structure du marché

Le processus de libéralisation des services de télécommunications a produit une concurrence accrue entre les opérateurs, qui donne à son tour la possibilité aux consommateurs de choisir librement leurs opérateurs de télécommunications⁵³. Concernant les structures du marché, et d'après les estimations officielles de l'UE⁵⁴, il y avait en août 2003 1 231 opérateurs autorisés à proposer des services de téléphonie vocale au public dans l'UE, dont plus de 600 proposent effectivement des services. Dans le même temps, le nombre d'opérateurs autorisés à exploiter un réseau public et à fournir des services de réseau public s'élevait à 1 561 en août 2002. D'un point de vue dynamique, le nombre d'opérateurs autorisés a augmenté d'environ 50 % par an entre 1998 et 2001. Nonostante cette tendance à la hausse, depuis 2002, il y a eu une tendance croissante parmi les opérateurs à réorganiser leurs activités, avec pour effet une concentration des activités sur le marché (en particulier entre les opé-

53 Lada, L., « La necesidad de un nuevo modelo para las telecomunicaciones » (La nécessité d'un nouveau modèle pour les télécommunications), in *Economistas*, n° 96, 2003, pages 329-336.

54 Commission européenne, Eighth report from the Commission on the Implementation of the Telecommunications Regulatory Package (Huitième rapport de la Commission sur la mise en œuvre de la réglementation en matière de télécommunications), Bruxelles, décembre 2002.

rateurs du câble). Dans le même temps, on recense au sein de l'UE un total de 54 opérateurs de réseaux mobiles et 100 opérateurs de services mobiles (principalement des revendeurs).

En dépit de la date relativement précoce de la libéralisation dans le secteur de la téléphonie fixe, les parts de marché des opérateurs historiques restent considérablement élevées. Les estimations de l'UE laissent penser que la part des opérateurs historiques de l'UE sur le marché de la téléphonie vocale fixe publique en termes de recettes de vente représente, en moyenne, 89 % pour les appels locaux, 73,5 % pour les appels longue distance et 67,6 % pour les appels internationaux (données de fin 2001). Une projection dans le temps montre que depuis la fin 2000 et jusqu'à la fin 2001, les opérateurs historiques de téléphonie fixe ont perdu en moyenne environ 9 % et 11 % de leur part de marché respectivement pour les appels longue distance et les appels internationaux, tandis que la part de marché pour les appels locaux est restée plus ou moins stable (-0,5 %). Une étude autrichienne vient compléter ce résultat⁵⁵ : elle montre que seuls les opérateurs alternatifs qui ont été capables d'entrer sur le marché dans les premières étapes du processus de libéralisation ont effectivement conquis une part de marché significative, tandis que les opérateurs qui ont accédé au marché lors des dernières phases ont dû faire face à des pertes financières importantes.

Les estimations de l'OCDE font état de différences importantes dans ce domaine entre les différents pays (voir Tableau 3.4). Les pays européens où la part de marché des nouveaux opérateurs est plus élevée que celle des opérateurs historiques sont l'Autriche et la Finlande pour le marché des appels nationaux longue distance, et l'Autriche, la Suède et le Royaume-Uni pour le marché des appels internationaux. En Grèce et en Espagne, les nouveaux opérateurs détiennent moins de 20 % de part de marché sur le marché des appels internationaux, ce qui est également le cas en ce qui concerne les appels nationaux longue distance en Belgique, en Grèce, en Islande, en Espagne et au Portugal. Si l'on se réfère à la part de marché moyenne des principaux opérateurs de téléphonie mobile⁵⁶, cette part est inférieure à 50 % dans plusieurs pays de l'Europe-19 (Autriche, Danemark, France, Allemagne, Grèce, Italie, Pays-Bas, Portugal et Royaume-Uni).

55 Österreichische Gesellschaft für Politikberatung und Politikentwicklung (Société autrichienne de conseil et de développement politiques), *Privatisierung und Liberalisierung öffentlicher Dienstleistungen in der EU, Teil 2: Telekommunikation (La privatisation et la libéralisation des services publics dans l'UE, Partie 2 : Télécommunications)*, Vienne, 2002.

56 Ces opérateurs correspondent à des filiales des anciens opérateurs historiques dans tous les États Membres, à l'exception du Royaume-Uni.

Tableau 3.4 : Parts de marché des opérateurs de télécommunications : quelques indicateurs, 2002

	Opérateurs de téléphonie fixe			Opérateurs de téléphonie mobile	
	Nombre d'opérateurs de téléphonie fixe PSTN (local, national, international) (1)	Part de marché pour les appels nationaux longue distance des nouveaux opérateurs (2)	Part de marché pour les appels internationaux des nouveaux opérateurs (3)	Nombre d'opérateurs de téléphonie mobile	Part de marché du principal opérateur de téléphonie mobile (4)
Autriche	67	54,7	55,0	4	43
Belgique	22	15,3	48,5	3	54
Danemark	15	36,0	47,2	4	42
Finlande	85	63,0	50,0	66	58
France	69	21,0	26,0	7	48
Allemagne	184	40,0	50,0	4	41
Grèce	19	1,8	4,3	4	37
Islande	3	8,0	22,0	3	72
Irlande	86	s/o	25,0	3	58
Italie	206	24,7	50,0	4	48
Luxembourg	25	s/o	28,0	2	59
Pays-Bas	26	24,0	38,0	6	42
Norvège	43	24,0	33,0	2	65
Portugal	42	9,4	27,2	3	48
Espagne	50	18,1	17,2	3	56
Suède	146	31,0	57,0	63	51
Suisse	52	29,4	48,6	3	64
Royaume-Uni	225	35,6	53,1	4	27
États-Unis	2 222	65,2	47,2	420	23
Japon	359	57,2	67,5	26	27

(1) PSTN signifie Public Switched Telecommunication Network (Réseau téléphonique public commuté).

(2) Part de minutes commutées, données de 2001.

(3) Part de minutes de trafic international, données de 2001.

(4) Données de 2001.

Source : OCDE, Perspectives des communications de l'OCDE, Paris, 2003.

Enfin, les estimations de l'UE⁵⁷ pour le marché des appels locaux montrent que seuls les opérateurs historiques de Belgique et d'Allemagne conservent encore presque 100 % du marché des appels locaux, mis à part le cas de la Grèce (qui a lancé le processus de libéralisation plus tard que les autres pays). Dans le même temps, en Espagne, en France, en Irlande, en Italie et aux Pays-Bas, les opérateurs historiques détiennent entre 80 % et 90 % de ce marché, et environ 66 % au Royaume-Uni.

b. Évolution des prix

Quelques-unes des principales conséquences de la libéralisation et de la concurrence accrue sur le marché du secteur des télécommunications sont la baisse des prix et l'amélioration du service. Un document de l'OCDE⁵⁸, fondé sur l'expérience comparative d'un large panel de pays de l'OCDE au cours des années 1990, fournit une preuve empirique démontrant que la libéralisation de l'accès et le développement d'une concurrence effective dans les services de télécommunications ont généralement conduit à une productivité plus élevée, des prix plus bas et une meilleure qualité de service et de performance technique. D'autres documents de l'OCDE⁵⁹ démon-

57 Commission européenne, Eighth report from the Commission on the Implementation of the Telecommunications Regulatory Package - Annex I (Huitième rapport de la Commission sur la mise en œuvre de la réglementation en matière de télécommunications - Annexe I), Bruxelles, décembre 2002.

58 Boylaud, O. & G. Nicoletti, Regulation, market structure and performance in telecommunications (Réglementation, structure et performance du marché dans les télécommunications), in : OCDE, Département des Affaires économiques, Documents de travail n° 237, Paris, 2000.

59 Gonenc, R. et al., The implementation and the effects of regulatory reform: Past experience and current issues (La mise en application et les effets des réformes de réglementations : enseignements à tirer et problèmes actuels), in : OCDE, Département des Affaires économiques, Documents de travail n° 251, Paris, 2000.

trent que les effets des réformes au niveau industriel tendent à se traduire par une amélioration de la performance macroéconomique, comme une croissance plus forte et plus d'emploi à long terme. Des rapports autrichiens⁶⁰ et néerlandais⁶¹ observent des résultats similaires.

En ciblant des considérations relatives aux prix, les estimations récentes de l'UE⁶² montrent que les prix des services de télécommunications pour le consommateur final ont connu une baisse continue au cours de la période 1996-2002. Depuis 1996, les prix des services de télécommunications ont chuté de plus de 17 %, ce qui représente une baisse des prix réels de 25 % en tenant compte de l'inflation au niveau de l'UE. Cette tendance à la baisse a touché tous les pays et tous les types de consommateurs (ménages et entreprises)⁶³. Nonobstant ces données, les dépenses européennes par habitant pour les télécommunications ont continué d'augmenter au cours des dernières années, au fur et à mesure que grimpe le nombre d'abonnés au téléphone mobile et à Internet. Une étude finlandaise⁶⁴ suggère que les consommateurs (ménages et entreprises) des pays qui disposaient d'une avance relative dans la libéralisation du marché pour les services de télécommunications ont bénéficié d'un lancement plus précoce des avancées techniques et de l'accroissement de la concurrence, avec pour effet une baisse des prix.

Ces réductions de prix ne signifient pas que les différences nationales entre les pays ont été gommées. La « méthodologie du panier composite » de l'OCDE⁶⁵ permet une comparaison des frais de téléphone entre les pays reconnue au niveau international. Les estimations les plus récentes, datant d'août 2002 et se rapportant exclusivement aux usagers professionnels (voir Figure 3.1), montrent que les frais les plus élevés en Europe correspondent aux pays du sud, à savoir le Portugal, l'Italie, la Grèce et l'Espagne (dans cet ordre). Inversement, les frais les moins élevés correspondent aux pays nordiques (Islande, Norvège, Suède et Danemark, également dans cet ordre). La comparaison avec les États-Unis et le Japon montre que 15 et 10 pays de l'Europe-19 présentent des frais de téléphone inférieurs à ceux du Japon et des États-Unis, respectivement.

60 Lio, P.W. Die volkswirtschaftliche Bedeutung des Telekommunikationsmarktes in Österreich und seine Entwicklung seit der Liberalisierung (L'importance du marché autrichien des télécommunications pour l'économie autrichienne et son développement depuis le début du processus de libéralisation), in : Fremuth, W. et C. Parak, Regulierung der Deregulierung von Infrastrukturmärkten, Schiene-Elektrizität-Telekommunikation (Réglementation des marchés d'infrastructure déréglementés, Rail - Électricité - Télécommunications), Vienne, 2002.

61 Ministerie van Economische Zaken (Ministère néerlandais des Affaires économiques), Check on Competitiveness 2002 (Analyse de la compétitivité 2002), La Haye, 2002.

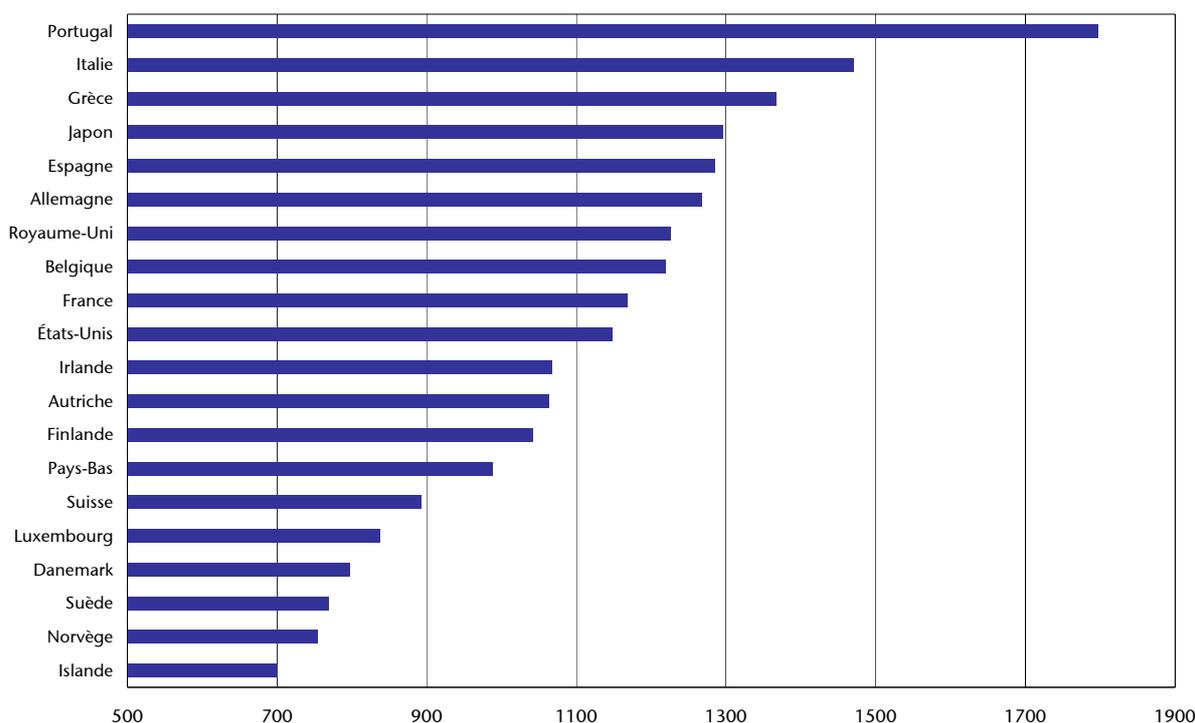
62 Commission européenne, Evolution of the Performance of Network Industries providing Services of General Interest, Annex to the Report on the Functioning of Product and Capital Markets (Évolution de la performance des industries de réseaux prestataires de services d'intérêt général, Annexe au Rapport sur le fonctionnement des marchés communautaires des produits et des capitaux), Bruxelles, 2002.

63 Voir Teligen Report on Telecoms Price Developments from 1998 to 2002 (Rapport Teligen sur l'évolution des prix des télécoms de 1998 à 2002), rapport rédigé pour la Commission européenne, Middlesex, août 2002.

64 Koski H. & T. Kretschmer, Entry, standards and competition: Firm strategies and the diffusion of mobile technology (Accès, normes et concurrence : stratégies des entreprises et diffusion de la technologie mobile), in : Discussion Papers of the Research Institute of the Finnish Economy (Documents de discussion de l'Institut de recherche pour l'économie finlandaise), Helsinki, 2002.

65 Le panier composite de l'OCDE inclut les appels fixes nationaux et internationaux, ainsi que les appels vers les réseaux mobiles. Le panier professionnel de l'OCDE se définit comme la somme d'une charge fixe (comprenant les frais de location annuels de la ligne plus les frais d'installation d'une nouvelle ligne, hors TVA) et des frais d'utilisation. Les frais d'utilisation se rapportent à un panier de 3 600 appels nationaux vers des lignes fixes, plus 360 appels (d'une durée moyenne d'appel de 2 minutes) vers des réseaux mobiles, plus 216 appels internationaux. Les frais d'utilisation pour les appels nationaux vers des lignes fixes sont calculés avec une distribution pondérée sur 14 distances, allant de 3 à 490 km, à des moments de la journée représentatifs (4 appels pendant la semaine et 2 le samedi et le dimanche), et avec une durée d'appel de 3,5 minutes, indépendamment de l'heure et de la distance. L'utilisation pour les usagers professionnels est pondérée vers les heures de travail, et avec des appels normalement courts. Plus de 86 % des appels ont lieu au cours des heures normales de travail ; 64 % concernent des distances inférieures à 10 km ; 12,5 % concernent des distances supérieures à 100 km. Enfin, on suppose que l'utilisateur dispose d'un contrat avec l'opérateur historique pour la fourniture de services de téléphonie vocale, et qu'il utilise uniquement cet opérateur pour tous les types d'appels (local, longue distance, international, vers réseau mobile).

Figure 3.1 : Prix du panier composite des frais de téléphone pour les professionnels (hors TVA), août 2002, parité de pouvoir d'achat en dollars US



Source : OCDE, Perspectives des communications de l'OCDE, Paris, 2003.

3.3. Les marchés de l'électricité

3.3.1. Principale législation de la CE

Contrairement à la situation dans le secteur des télécommunications, le secteur de l'électricité a commencé plus récemment à être libéralisé. En dépit de quelques initiatives précoces au début des années 1990 (à savoir la directive 90/547/CEE du Conseil du 29 octobre 1990 relative au transit d'électricité sur les grands réseaux), l'effort réglementaire le plus important de la CE correspond à la directive communautaire 96/92/CE concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité⁶⁶.

Cette directive fixe les règles de base pour l'ouverture des marchés de l'électricité à la concurrence et l'établissement de règles communes pour la génération, la transmission et la distribution de l'électricité. Elle détermine les règles relatives à l'organisation et au fonctionnement du secteur de l'électricité, l'accès au marché, les critères et les procédures applicables aux appels d'offres et l'attribution des autorisations, ainsi que l'exploitation des systèmes⁶⁷. La directive repose sur deux principes essentiels, à savoir la liberté de choix pour les consommateurs concernés (les clients libres de choisir leur fournisseur d'électricité) et le libre accès des tiers au réseau de transmission. Les dispositions de la directive sont entrées en vigueur en février 1999.

Plusieurs grandes étapes ont été prévues dans ce processus de libéralisation. La première a permis aux grands consommateurs de choisir leurs fournisseurs depuis février 1999. Les étapes suivantes prévoyaient une augmentation du pourcentage de consommateurs en mesure d'accéder à l'électricité libéralisée au niveau national ; à cet

⁶⁶ L'Annexe III contient une brève description des principales réglementations de l'UE concernant le secteur de l'électricité.

⁶⁷ La directive de la Commission détermine un niveau minimal de compétence pour l'autorité de régulation nationale, dont notamment la possibilité de fixer ou d'approuver les tarifs et les conditions d'accès au réseau. Dans plusieurs États Membres, le ministère de tutelle conserve un certain niveau d'influence sur les décisions de réglementation. Ceci reflète le fait que certaines autorités de régulation sont encore en cours de mise en place. Pour plus d'informations sur le rôle de ces autorités de régulation, voir Commission européenne, Second benchmarking report on the implementation of the internal electricity and gas market (Deuxième rapport d'étalonnage sur la mise en œuvre du marché intérieur du gaz et de l'électricité), Bruxelles, avril 2003.

égard, l'objectif était de faire grimper cette proportion à 33 % pour février 2003. En mars 2001, la Commission a proposé une série de mesures destinées à fournir un cadre pour le développement de marchés transfrontaliers effectifs de l'électricité, reposant sur une capacité d'infrastructure adéquate⁶⁸. Des dispositions plus importantes sur le dégroupage et l'accès des tiers étaient également envisagées.

Le Conseil des Transports, des Télécommunications et de l'Énergie a récemment conclu un accord politique, le 25 novembre 2002, visant à accélérer la libéralisation des secteurs du gaz et de l'électricité. L'accord contient un calendrier pour l'ouverture des marchés, avec des délais fixés au 1^{er} juillet 2004 pour les utilisateurs professionnels et au 1^{er} juillet 2007 pour tous les utilisateurs, ainsi que des dispositions pour le dégroupage des opérateurs des systèmes de transmission et de distribution, visant à empêcher un subventionnement croisé⁶⁹.

3.3.2. Le processus de libéralisation au niveau national

Le processus de libéralisation du secteur de l'électricité est bien avancé dans l'UE, bien que le rythme d'ouverture du marché et la réglementation des tarifs des réseaux varient fortement entre les États Membres⁷⁰. En fait, la directive 96/92/CE stipule que chaque État Membre a la possibilité d'établir ses propres critères pour la définition de « consommateur éligible » (les clients libres de choisir leur fournisseur d'électricité).

Le Tableau 3.5 ci-dessous établit la position de base de chaque État Membre de l'UE pour le marché de l'électricité à la fin du mois de février 2003. Il montre la proportion du marché ouverte à la concurrence, ainsi que les seuils d'éligibilité correspondants. Si l'on se réfère au degré d'ouverture du marché⁷¹, plusieurs États Membres ont déjà entièrement libéralisé le volet demande de ces marchés, bien avant les délais fixés par l'UE. Les exemples incluent l'Autriche (le marché est entièrement ouvert pour tous les consommateurs depuis octobre 2001), la Finlande (ouverture complète du marché depuis 1997⁷²), l'Allemagne (ouverture complète depuis avril 1998), la Suède (libéralisation totale depuis 1998, bien que la réforme dite réforme du marché de l'électricité soit entrée en vigueur le 1^{er} janvier 1996) et le Royaume-Uni (dont le secteur de l'électricité est entièrement libéralisé depuis 1998). Il est intéressant de noter que l'Allemagne a décidé d'ouvrir entièrement le marché de l'électricité en une seule étape pour toutes les catégories de consommateurs dès le 24 avril 1998, tandis que les autres pays (à savoir l'Autriche ou le Royaume-Uni) ont mis en œuvre un processus de libéralisation graduel en fonction des différents niveaux de consommation.

68 Un certain nombre de pays a mis en place des organismes destinés à promouvoir les échanges transfrontaliers d'électricité et donc l'intégration des différents marchés nationaux de l'électricité participants. Les deux principaux exemples en sont le Nordic Electricity Market (Nord Pool - Marché nordique de l'électricité), qui comprend le Danemark, la Finlande, la Norvège et la Suède, ou encore l'Iberian Market for Electricity (MIBEL - Marché ibérique de l'électricité), qui comprend le Portugal et l'Espagne, mis en place récemment, en 2003.

69 Commission européenne, Annual Report on Structural Reforms 2003 (Rapport annuel sur les réformes structurelles 2003), Bruxelles, avril 2003.

70 Commission européenne, Annual Report on Structural Reforms 2003 (Rapport annuel sur les réformes structurelles 2003), Bruxelles, avril 2003.

71 Le degré d'ouverture du marché correspond au pourcentage théorique de la demande ouverte à la concurrence.

72 Depuis 1997, tous les clients finlandais ont la possibilité de choisir leur fournisseur mais, en raison d'un système de comptage coûteux, seuls les grands clients ont en pratique cette option à leur disposition. Depuis l'automne 1998, un tel compteur n'est plus nécessaire.

Tableau 3.5 : Mesures adoptées par les États Membres pour la mise en application de la directive sur l'électricité, situation en octobre 2003

	Degré d'ouverture du marché (%)*		Date d'ouverture totale	Seuil d'éligibilité
	2001	2003 (fév.)		
Autriche	100	100	2001	s/o
Belgique	35	52	2003/7	1/10 GWh
Danemark	90	100	2003	s/o
Finlande	100	100	1997	s/o
France	30	37	2004/7	7 GWh
Allemagne	100	100	1998	s/o
Grèce	30	34	2007	1 kV
Irlande	30	56	2005	0,1 GWh
Italie	45	70	2004/7	0,1 GWh
Luxembourg	s/o	57	2007	9 GWh
Pays-Bas	33	63	2004	3*80 A
Portugal	30	45	2004	1 kV
Espagne	54	100	2003	s/o
Suède	100	100	1998	s/o
Royaume-Uni	100	100	1998	s/o

* Le degré d'ouverture du marché correspond au pourcentage théorique du volet demande ouvert à la concurrence.

Source : Commission européenne, Second benchmarking report on the implementation of the internal electricity and gas market (Deuxième rapport d'étalonnage sur la mise en œuvre du marché intérieur du gaz et de l'électricité), Bruxelles, avril 2003. Informations mises à jour avec les rapports nationaux de l'ENSR.

Un autre groupe d'États Membres de l'UE a entièrement achevé le processus de libéralisation du secteur de l'électricité en 2003. Il s'agit des exemples de la région belge des Flandres (depuis juillet 2003), du Danemark (après un processus graduel qui a d'abord bénéficié aux plus grands consommateurs d'électricité) et de l'Espagne (où le délai de libéralisation totale pour l'accès de tous les consommateurs éligibles a été avancé de janvier 2007 à janvier 2003⁷³). Un second sous-groupe de pays prévoit d'ouvrir entièrement les marchés nationaux d'ici 2004 et 2005, comme les Pays-Bas (tous les usagers devraient pouvoir choisir leur propre fournisseur d'électricité au plus tard le 1^{er} janvier 2004⁷⁴), le Portugal (2004) et l'Irlande (où une période de transition a été décidée jusqu'à la fin du mois de février 2005). Dans tous ces États Membres, un processus graduel a été mis en œuvre, de sorte que seuls les grands consommateurs « éligibles » en ont bénéficié dans un premier temps.

Enfin, dans les autres États Membres, les dates d'ouverture totale devraient intervenir en 2007. C'est le cas de la Belgique (uniquement pour les régions de Wallonie et de Bruxelles), de la France (voir Tableau 3.6), de la Grèce (d'ici 2007), de l'Italie (cas similaire à la France, la libéralisation totale sera achevée uniquement en 2004 pour toutes les entreprises et d'ici 2007 pour les ménages) et du Luxembourg (la libéralisation totale est prévue d'ici 2007). Dans tous ces États Membres, le processus de libéralisation est conçu de façon graduelle, au sens où seuls les grands consommateurs bénéficient de ce processus à ses débuts.

73 Décret-loi royal 6/2000 du 23 juin.

74 Il est intéressant de noter que les consommateurs et les petites entreprises néerlandais peuvent choisir leur fournisseur d'électricité « verte » depuis juillet 2001.

Tableau 3.6 : Étapes du processus de libéralisation du secteur de l'électricité en France

Première phase (mai 2000) : Seuls les clients consommant plus de 16 GWh par an peuvent se déclarer « consommateurs éligibles » (c'est-à-dire ceux qui ont le droit de choisir leur fournisseur d'électricité) ; à cet égard, la liste des « consommateurs éligibles » constitue un document public. Environ 1 300 entreprises consommatrices étaient concernées par cette première phase, soit plus de 30 % de la consommation française d'électricité. Par conséquent, quasiment aucune PME française n'a été touchée.

Deuxième phase (février 2003) : Le décret du 5 février 2003 a abaissé le niveau d'éligibilité des consommateurs de 16 GWh à 7 GWh, augmentant ainsi le nombre de « clients éligibles » à 3 100. Une fois encore, seul un très petit nombre de PME a eu accès aux nouveaux fournisseurs au cours de cette deuxième phase.

Futures phases de libéralisation : Toutes les entreprises françaises seront considérées comme des « clients éligibles » à partir du 1^{er} juillet 2004. À partir du 1^{er} juillet 2007, tous les types de consommateurs (entreprises et ménages) seront considérés comme des « clients éligibles ».

Source : Aprodi, contribution nationale française.

La Commission européenne⁷⁵ a récemment exprimé ses préoccupations concernant le rythme de libéralisation du secteur de l'électricité dans un certain nombre d'États Membres, notamment dans les cas de la Belgique, de la Grèce, de la France, de l'Irlande, de l'Italie et du Portugal. Les principales inquiétudes se rapportent aux positions dominantes occupées par les très grandes compagnies nationales de production d'électricité et à la nécessité de compléter la législation afin de renforcer la concurrence sur le marché de l'électricité. Selon un récent exercice d'étalonnage de la Commission européenne⁷⁶, le secteur de l'électricité de l'UE est encore dominé par un certain nombre de caractéristiques qui provoquent des difficultés particulières :

- Les taux différentiels d'ouverture du marché continuent de réduire l'étendue des avantages issus de la concurrence, entraînant une hausse des prix pour les petites entreprises et les ménages. Cette situation favorise également une distorsion de la concurrence entre les compagnies du secteur de l'énergie, en offrant la possibilité de subventionnement croisé à un moment où ces entreprises se restructurent pour devenir des fournisseurs paneuropéens.
- Il existe des disparités de tarifs d'accès entre les opérateurs des réseaux qui, en raison du manque de transparence causé par un dégroupage insuffisant et une réglementation inefficace, peuvent constituer un obstacle à la concurrence.
- Il existe un niveau élevé d'influence sur le marché parmi les compagnies de production existantes.
- Les infrastructures d'interconnexion sont insuffisantes entre les États Membres et les méthodes d'attribution des capacités de réserve ne sont pas satisfaisantes.

En ce qui concerne la situation dans les pays qui ne sont pas membres de l'UE, et en se référant d'abord à l'Espace économique européen (c'est-à-dire l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège), l'appartenance de ces pays à l'EEE les contraint à adopter les directives de l'UE dans le domaine de l'énergie. La situation dans chacun de ces pays est la suivante :

- En Islande, le Parlement a récemment adopté un projet de loi (Loi n° 65 du 27 mars 2003) qui, depuis le 1^{er} juillet 2003, a mis en œuvre la première phase de déréglementation de la distribution de l'énergie, qui sera entièrement entre les mains d'entités privées, même si la propriété de l'infrastructure est conservée par l'État. En plus de la restructuration et de la privatisation du système de transmission et de distribution de l'électricité, le nouveau projet de loi sur l'électricité vise à soutenir un système énergétique national efficace.
- Au Liechtenstein, le programme de libéralisation se compose de deux principales étapes : tout d'abord, et jusqu'en 2005, le marché sera uniquement ouvert pour les consommateurs de plus de 3 GWh⁷⁷. À partir de 2005, le marché sera ouvert à tous les types de consommateurs d'électricité.
- La Norvège a été l'un des premiers pays d'Europe à déréglementer son marché de l'électricité, avec l'adoption de la Loi sur l'énergie en 1991. Après 1998, tous les consommateurs d'électricité ont pu choi-

75 Commission européenne, Annual Report on Structural Reforms 2003 (Rapport annuel sur les réformes structurelles 2003), Bruxelles, avril 2003.

76 Commission européenne, Second benchmarking report on the implementation of the internal electricity and gas market (Deuxième rapport d'étalonnage sur la mise en œuvre du marché intérieur du gaz et de l'électricité), Bruxelles, avril 2003.

77 Cette mesure bénéficie uniquement aux huit plus grands consommateurs d'électricité du Liechtenstein.

leur fournisseur d'énergie électrique, et donc changer de fournisseur ; ce changement de fournisseur pouvait même se faire selon un rythme hebdomadaire.

- Si l'on se réfère au cas de la Suisse, le Parlement a adopté la nouvelle Loi suisse sur le marché de l'électricité (EML) en décembre 1999, destinée principalement à libéraliser certaines parties du secteur. Cette loi aurait fixé trois étapes de libéralisation concernant la possibilité de choisir librement les fournisseurs d'électricité : tout d'abord, et à partir de janvier 2003, les consommateurs à grande échelle de plus de 20 GWh ; après trois ans, les consommateurs de 10 GWh ; puis, après six ans, tous les types de consommateurs. Cependant, cette loi a été rejetée par un référendum national en septembre 2002. Les réserves exprimées à propos de la sécurité d'approvisionnement sont probablement la principale raison expliquant ce refus. Après ce rejet par la population suisse, une solution « bouche-trou » est actuellement en cours d'élaboration au niveau fédéral, destinée principalement à consolider la position internationale de la Suisse en vue de l'ouverture du marché de l'électricité de l'UE.

3.3.3. Conséquences économiques du processus de libéralisation

a. Changements de la structure du marché

Le processus de libéralisation du secteur de l'électricité dans les pays européens a produit des changements sur les marchés nationaux existants. Le Tableau 3.7 ci-dessous fournit des informations récentes sur la production d'électricité (marché de vente en gros). Il donne également une vue d'ensemble de la structure des marchés de la fourniture au détail dans chacun des États Membres de l'UE.

Si l'on se réfère à la production d'électricité, les données disponibles montrent un degré significatif de concentration du marché dans les exemples de la Belgique, de la France, de la Grèce, de l'Irlande et de la Suède, où les trois principales compagnies de production détiennent plus de 90 % de la capacité installée totale. L'existence de compagnies de production avec une part de marché dominante est peu susceptible d'inciter à la concurrence sans contrôle réglementaire de la vente en gros ni équilibrage des marchés. Dans le même temps, les transactions transfrontalières (mesurées en tant que capacité d'importation) sont considérables dans les cas de l'Autriche, du Danemark, de la Finlande, de la Suède et des États du Benelux, ce qui implique naturellement un degré plus élevé de concurrence dans le secteur de l'approvisionnement.

Tableau 3.7 : Concentration du marché de la vente en gros et de détail

	Marché de la vente en gros		Fourniture au détail		
	3 principales parts (% de capacité installée)	Capacité d'importation (% de capacité installée)	Nombre de four- nisseurs déten- teurs d'une li- cence	Nombre de déten- teurs de part de marché >5 %	Part des 3 principaux fournisseurs (tous consommateurs, éligi- bles et non éligibles)
Autriche	45	21	40	7	67
Belgique	96	25	16	3	53
Danemark	78	29	70	3	38
Finlande	45	19	80	3	33
France	92	12	225	1	90
Allemagne	64	9	1200	3	50
Grèce	97	11	7	1	100
Irlande	97	5	19	1	90
Italie	69	8	170	2	72
Luxembourg	s/o	100	2	2	100
Pays-Bas	59	21	33	7	48
Portugal	82	8	11	1	99
Espagne	83	4	149	4	94
Suède	90	21	120	3	47
Royaume-Uni	36	3	59	8	42

Source : Commission européenne, Second benchmarking report on the implementation of the internal electricity and gas market (Deuxième rapport d'étalonnage sur la mise en œuvre du marché intérieur du gaz et de l'électricité), Bruxelles, avril 2003.

Concernant le marché de la fourniture au détail, il existe des différences importantes dans le pourcentage du marché que représentent les 3 principaux fournisseurs ; à cet égard, les pays les plus ouverts à la concurrence

sont les pays nordiques (Danemark, Finlande, Suède), ainsi que les Pays-Bas et le Royaume-Uni. Par contraste, dans les pays tels que le Luxembourg, la France, la Grèce, le Portugal ou l'Espagne, ce pourcentage est supérieur à 90 % dans tous les cas. L'existence d'un nombre élevé de compagnies de fourniture au détail, chacune détenant une petite part de marché, n'est pas nécessairement synonyme d'une concurrence active, car elle peut refléter l'existence de petits monopoles locaux. Ces données indiquent également l'existence de différences considérables dans la structure du secteur entre les États Membres de l'UE, en dépit des efforts récents envers la libéralisation et la privatisation. L'évolution historique de la réglementation et de l'engagement de l'État dans les différents pays peut expliquer ces différences de structure du marché.

Enfin, le secteur de l'électricité a été caractérisé par deux tendances récentes importantes, à la lumière des pressions d'une concurrence croissante. D'une part, une tendance vers les acquisitions d'entreprises et les fusions, de sorte que l'on observe une diminution du nombre de fournisseurs finaux d'électricité. D'autre part, une expansion dans la nature des services proposés, principalement en vue d'inclure d'autres fonctions ou services (à savoir la fourniture de gaz).

b. Évolution des prix

L'un des effets les plus importants de la libéralisation du secteur de l'électricité a été la réduction des prix pour les consommateurs⁷⁸. Selon la Commission européenne⁷⁹, le prix moyen européen de l'électricité a baissé de 9 % en termes réels depuis 1996, sous la pression de la libéralisation progressive. Les informations comparatives d'Eurostat sur les prix au détail dans les États Membres pour la période janvier 1999 - janvier 2003 (voir Tableau 3.8) indiquent un certain nombre de résultats supplémentaires. Tout d'abord, les données d'Eurostat mettent l'accent sur l'existence de différences importantes de prix entre les pays, bien que ces différences soient en train de diminuer avec le temps. L'existence de degrés divers d'ouverture du marché, les variations de frais de réseau ou la pression générale sur les fournisseurs historiques émanant des concurrents peuvent expliquer ces différences. Deuxièmement, les informations d'Eurostat indiquent également les prix plus bas pour les grands consommateurs industriels, par rapport aux petits consommateurs commerciaux ; à cet égard, cette différence se retrouve dans tous les pays et à toutes les périodes (les prix les plus bas pour les petits usagers commerciaux correspondent aux pays nordiques, avec la France et le Royaume-Uni). Enfin, les données d'Eurostat révèlent que, même si les prix peuvent avoir baissé de manière générale dans l'UE, cette situation ne s'applique pas à tous les pays. Des informations émanant de Belgique⁸⁰ laissent penser que la baisse des prix due au processus de déréglementation a été compensée par de nouveaux tarifs et des augmentations de taxes sur les prix de l'électricité, de sorte que l'effet final pour le consommateur n'a pas été significatif.

78 Steiner, F., Regulation, industry structure and performance in the electricity supply industry (Réglementation, structure et performance de l'industrie dans le secteur de l'approvisionnement en électricité), in : OCDE, Département des Affaires économiques, Documents de travail n° 238, Paris, 2000.

79 Commission européenne, Evolution of the Performance of Network Industries providing Services of General Interest, Annexe to the Report on the Functioning of Product and Capital Markets (Évolution de la performance des industries de réseaux prestataires de services d'intérêt général, Annexe au Rapport sur le fonctionnement des marchés communautaires des produits et des capitaux), Bruxelles, 2002.

80 Voir De Financieel-Economische Tijd, Elektriciteit voor grootverbruikers wordt na liberalisering duurder (*L'électricité est devenue plus chère pour les gros usagers après la déréglementation*), 16 avril 2003.

Tableau 3.8 : Prix de vente au détail de l'électricité (euros/100 kWh) (1)

	Grands consommateurs industriels (24 GWh/an)		Petits consommateurs commerciaux (50 MWh/an)		Ménages (3,5 MWh/an)	
	janv. 1999	janv. 2003	janv. 1999	janv. 2003	janv. 1999	janv. 2003
	Autriche	5,98	9,75	16,23	s/o	9,79
Belgique	5,54	5,83	14,84	13,10	11,82	11,20
Danemark	4,44	s/o	5,27	7,36	6,79	9,47
Finlande	3,46	5,19	5,57	6,52	7,95	7,38
France (2)	5,05	4,54	8,91	8,28	9,46	8,90
Allemagne (2)	6,86	4,79	19,64	10,10	12,20	12,28
Grèce	4,91	5,15	8,58	9,02	6,23	6,06
Irlande	5,30	6,38	12,63	12,82	7,95	10,06
Italie	5,28	7,64	11,35	10,32	15,81	14,49
Luxembourg	4,73	3,54	13,85	11,14	8,28	11,91
Pays-Bas	4,83	s/o	10,11	s/o	9,13	9,65
Norvège	2,39	4,07	4,85	7,53	7,68	15,69
Portugal	5,27	5,64	10,45	10,10	12,07	12,57
Espagne	5,25	5,35	9,77	10,69	9,29	8,72
Suède	2,76	6,21	6,29	7,08	6,53	8,39
Royaume-Uni (2)	s/o	s/o	9,67	6,15	9,55	9,55

(1) Prix actuels, avant taxes.

(2) Les données pour la France, l'Allemagne et le Royaume-Uni correspondent respectivement à Paris, Francfort et Londres.

Source : Eurostat, Electricity prices for EU (Prix de l'électricité pour l'UE), in : Statistiques en bref, plusieurs numéros, 1999 et 2003.

3.4. Autres industries de réseaux

Les efforts de libéralisation au sein de l'Union européenne se sont également étendus à un certain nombre d'industries de réseaux en plus des secteurs des télécommunications et de l'électricité. Des exemples en sont le gaz, les services postaux et le transport ferroviaire. La situation dans ces différents secteurs peut se résumer comme suit⁸¹ :

a. Gaz

Dans le secteur du gaz, une directive communautaire a été adoptée en 1998 (98/30/CE), exigeant une ouverture minimale absolue de 20 % du marché à partir d'août 2000. Ce pourcentage doit passer à 33 % d'ici 2008. La plupart des pays sont allés plus loin, et environ 80 % de la demande en gaz de l'UE sont actuellement ouverts à la concurrence. Le Royaume-Uni, l'Allemagne, l'Autriche ou encore l'Espagne ont officiellement entièrement libéralisé la demande en gaz. En mars 2001, la Commission a proposé une série de mesures destinées à ouvrir entièrement le marché du gaz à tous les consommateurs d'ici 2005 dans toute l'Union européenne et à fournir un cadre pour le développement de marchés transfrontaliers effectifs du gaz, reposant sur une capacité d'infrastructure adéquate.

b. Services postaux

Dans les services postaux, la directive 97/67/CE a constitué une première étape dans la libéralisation du secteur. Le 30 mai 2000, la Commission a adopté une proposition de directive destinée à accélérer l'ouverture à la concurrence du marché européen des services postaux. En décembre 2001, le Conseil a adopté une position commune afin d'accélérer la libéralisation des services postaux au niveau communautaire, de sorte que le do-

81 Les informations de cette section sont principalement extraites de :

- Commission européenne, Annual Report on Structural Reforms 2002 (Rapport annuel sur les réformes structurelles 2002), Bruxelles, mars 2002.
- Commission européenne, Market performance of network industries providing services of general interest: a first horizontal assessment (Performances des marchés des industries de réseaux prestataires de services d'intérêt général : première évaluation horizontale), Bruxelles, décembre 2001.

maine actuellement réservé (défini par les limites de poids et de prix de 350 g/5 fois le tarif de base) sera abaissé à 50 g/2,5 fois le tarif de base en 2006. Les États Membres ont la possibilité de faire avancer ce processus graduel. Selon la Commission⁸², le rythme de libéralisation n'est pas effréné et il aurait été préférable que l'échéance s'applique à l'ouverture totale du marché des services postaux. Dans tous les cas, la Commission suggère de mettre en place un champ d'action substantiel pour des améliorations de la productivité au moyen de la déréglementation et de l'ouverture à la concurrence des services postaux et des transports.

Les informations émanant des États Membres indiquent différents degrés dans le processus de libéralisation. En Suède et en Finlande, les services postaux ont été libéralisés entièrement il y a un certain nombre d'années et ils fonctionnent correctement. Dans ces deux pays, les services postaux historiques dominent toujours le marché, et la concurrence effective intervient principalement dans certains créneaux de ce marché. Fin 2000, le Luxembourg a transposé la directive existante sur les services postaux, et un nouveau régime d'accès à la gestion du courrier est entré en vigueur au Portugal au cours de l'année 2001. Le gouvernement français a soumis un projet de loi qui exigera du ministre qu'il crée les conditions requises pour une concurrence effective. Au Royaume-Uni, cinq licences provisoires pour des services postaux spécifiques ont été attribuées. L'Irlande a publié en 2001 une législation permettant l'investissement de capitaux privés dans la compagnie des postes, et le gouvernement danois a l'intention de privatiser son service postal.

c. Transport ferroviaire

L'action communautaire dans les services de transport ferroviaire, même si elle est moins intense, est également continue. En février 2001, le Conseil a adopté une série de directives sur les infrastructures. La directive 2001/12 demande l'ouverture de l'accès à l'intégralité du réseau ferroviaire de l'UE d'ici 2008, tandis que le réseau transeuropéen de fret ferroviaire devait être ouvert en 2003. Dans le même temps, la directive 2001/13 prévoit un accès dans toute l'UE pour les compagnies ferroviaires titulaires d'une licence, et la directive 2001/14 établit les conditions d'accès, d'attribution des capacités et de tarification. La Commission a ensuite annoncé que la deuxième série sur le chemin de fer, attendue pour la fin 2003, inclurait des propositions pour la libéralisation des marchés du fret national et du trafic voyageurs international. Selon la Commission⁸³, et en dépit des efforts récents, le secteur ferroviaire reste caractérisé par une concurrence insuffisante à la fois au niveau de l'UE et aux niveaux nationaux. En ce sens, les États Membres ont pris les premières mesures destinées à ouvrir à la concurrence le chemin de fer pour les voyageurs, bien que différents modèles de libéralisation du rail soient appliqués.

Le fret a été entièrement libéralisé dans plusieurs États Membres, par exemple en Italie en 2001. Les changements sont moindres dans le transport de voyageurs, bien que des systèmes de licences aient été mis en place pour les chemins de fer locaux/régionaux, à savoir en Allemagne, aux Pays-Bas, au Portugal, en Suède et au Royaume-Uni, depuis un certain nombre d'années. En 2001, le Danemark a attribué la première licence à une compagnie privée.

82 Commission européenne, Annual Report on Structural Reforms 2003 (Rapport annuel sur les réformes structurelles 2003), Bruxelles, avril 2003.

83 Commission européenne, Annual Report on Structural Reforms 2003 (Rapport annuel sur les réformes structurelles 2003), Bruxelles, avril 2003.

Chapitre 4

Perspectives des PME dans le cadre de la libéralisation des industries de réseaux

4.1. Introduction

Le précédent chapitre a permis d'illustrer les principales caractéristiques des processus de libéralisation au sein des industries de réseaux européennes, avec une attention particulière portée aux secteurs de l'électricité et des télécommunications, aussi bien au niveau de l'UE qu'au niveau national (Europe-19).

Le présent chapitre tente d'identifier les effets qu'impliquent les processus de libéralisation dans ces deux secteurs pour les PME européennes, notamment en tant qu'usagers de ces services. Les points suivants seront abordés avec une attention particulière :

- L'importance des industries des télécommunications et de l'électricité pour les performances des PME
- Les effets de la libéralisation de ces secteurs sur les PME en tant qu'usagers de ces services (impacts sur les prix, qualité des services, transparence des marchés, changement de fournisseur d'électricité, obstacles au changement de fournisseur)
- Le rôle de la coopération entre les PME afin de renforcer leur position sur les marchés qui viennent d'être libéralisés, avec l'évocation de plusieurs exemples de réussite
- Les perspectives des PME européennes en vue des futures évolutions de la libéralisation et, enfin,
- Les opportunités économiques qui s'ouvrent aux PME européennes avec la libéralisation des secteurs des télécommunications et de l'électricité, en l'occurrence principalement du point de vue de l'approvisionnement.

4.2. Importance des industries de réseaux pour les performances des PME

Les précédents chapitres ont montré que les industries de réseaux sont, de manière générale, très importantes pour l'ensemble de l'économie, et notamment pour les entreprises exigeant des combinaisons économiquement adaptées⁸⁴ de services et de prix.

En dépit de leur rôle essentiel, les dépenses générées par la consommation d'électricité et les télécommunications correspondent généralement à un pourcentage limité du chiffre d'affaires des PME européennes. L'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR montre que les dépenses en télécommunications de 62 % des PME européennes (voir Tableau 4.1) représentent moins de 1 % du chiffre d'affaires total, et que pour 80 % d'entre elles, ce taux est inférieur à 2 %. Dans le même temps, 74 % des PME européennes dépensent moins de 1 % de leur chiffre d'affaires pour leur facture d'électricité, tandis que 88 % d'entre elles dépensent moins de 2 % (voir Tableau

84 Certaines PME se préoccupent non seulement des questions de coût et de qualité, mais également du type de source d'énergie (c'est-à-dire celles qui souhaitent communiquer au public une image d'entreprise soucieuse de l'environnement).

4.2). Des études françaises⁸⁵ et irlandaises⁸⁶ menées au niveau national confirment cette pondération limitée des coûts de télécommunications et d'électricité sur la valeur générale de la production des entreprises.

Tableau 4.1 : % de part des dépenses de télécommunications des PME européennes, en fonction du chiffre d'affaires, par taille d'entreprise

Parts	Taille de l'entreprise			
	0-9	10-49	50-249	Moyenne
$x \leq 0,1$ %	19	25	38	20
$0,1 \% < x \leq 0,5$ %	21	35	36	22
$0,5 \% < x \leq 1$ %	21	11	12	20
$1 \% < x \leq 2$ %	19	16	8	19
$2 \% < x$	20	13	6	20
Total	100	100	100	100

Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

Tableau 4.2 : % de part des dépenses d'électricité des PME européennes, en fonction du chiffre d'affaires, par taille d'entreprise

Parts	Taille de l'entreprise			
	0-9	10-49	50-249	Moyenne
$x \leq 0,1$ %	28	39	26	29
$0,1 \% < x \leq 0,5$ %	27	27	25	27
$0,5 \% < x \leq 1$ %	18	13	17	18
$1 \% < x \leq 2$ %	14	8	16	13
$2 \% < x$	12	13	17	12
Total	100	100	100	100

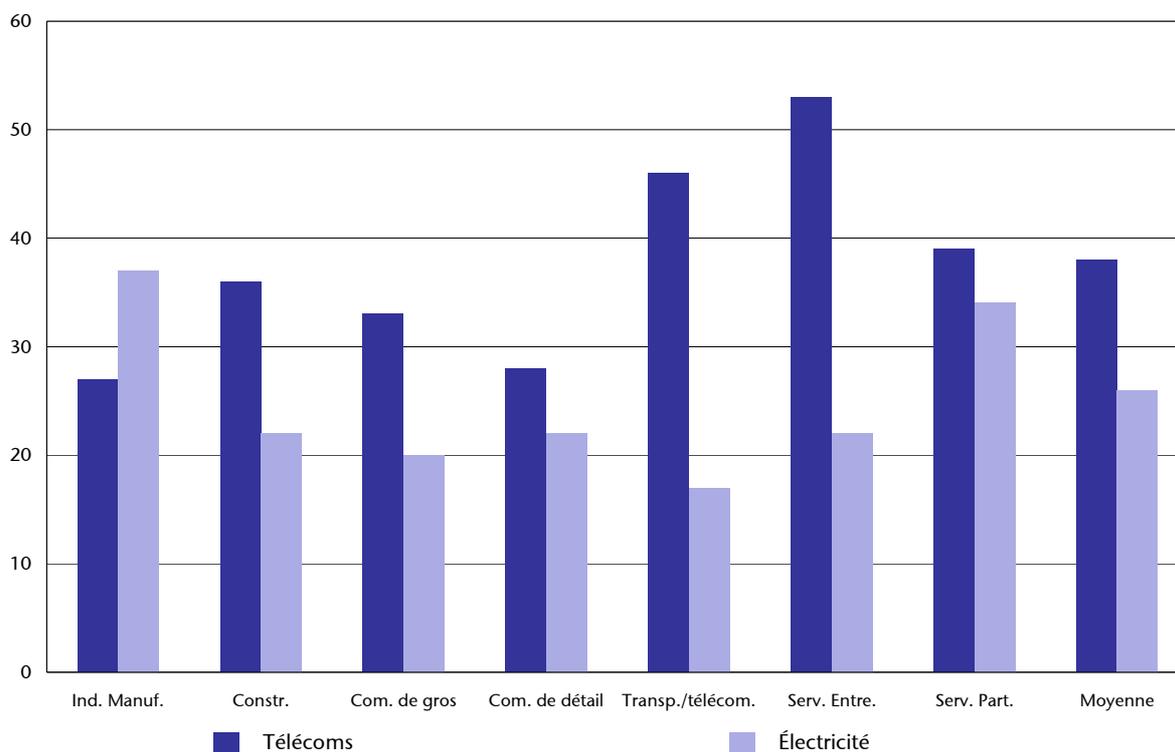
Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

Plus la taille de l'entreprise est petite, plus le pourcentage du chiffre d'affaires total correspondant aux dépenses de télécommunications est élevé. Pour 61 % des très petites entreprises, ces dépenses représentent moins de 1 % du chiffre d'affaires total ; c'est également le cas pour 71 % des petites entreprises européennes et 86 % des entreprises européennes de taille moyenne (voir également Tableau 4.1). Si l'on se réfère aux dépenses d'électricité, la pondération de ces coûts est supérieure parmi les entreprises de taille moyenne, par rapport aux micro et aux petites entreprises. Pour 68 % des entreprises de taille moyenne, la facture d'électricité représente moins de 1 % du chiffre d'affaires total, en comparaison avec les 73 % de très petites entreprises et les 79 % de petites entreprises (voir Tableau 4.2).

Certains secteurs économiques sont particulièrement sensibles aux coûts des télécommunications ou de l'électricité (voir Figure 4.1). Les services aux entreprises et les transports/communications sont des secteurs économiques qui dépensent un pourcentage élevé de leur chiffre d'affaires dans les services de télécommunications, tandis que la même chose s'applique à la fabrication et aux services aux particuliers concernant l'électricité. Les secteurs usagers intensifs des télécommunications/d'électricité sont naturellement davantage conscients du coût de ces services.

⁸⁵ Observatoire régional des télécommunications (ORTEL), Enquête PME (Survey SMEs), Paris, 2002.

⁸⁶ Goodbody Economic Consultants, Focus on Irish Electricity Market (Goodbody Consultants en économie, Gros plan sur le marché de l'électricité en Irlande), Dublin, 2003.

Figure 4.1 : Pourcentage de PME européennes dont les dépenses de télécommunications/d'électricité représentent plus de 1 % du chiffre d'affaires, par secteur


Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

4.3. Libéralisation des télécommunications du point de vue des PME

4.3.1. Impact sur les prix, la qualité des services et la transparence du marché

Le Chapitre 3 du présent rapport a montré que la libéralisation des marchés nationaux des télécommunications constitue un processus achevé dans la plupart des pays depuis 1998, de sorte que les PME ont eu le temps de juger de ses effets sur leurs activités. Selon l'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR, un pourcentage important des PME européennes (49 %) déclare que la libéralisation des marchés des télécommunications a eu un impact positif sur elles (voir Tableau 4.3), tandis que 46 % d'entre elles pensent que le processus n'a eu aucun effet (ni positif ni négatif). Seulement 3 % des PME européennes déplorent un effet négatif, et 2 % d'entre elles sont sans opinion sur le sujet.

Tableau 4.3 : Perception par les PME européennes de l'effet général de la libéralisation du marché des télécommunications jusqu'à présent sur l'entreprise, par taille d'entreprise

Effets	Taille de l'entreprise			
	0-9	10-49	50-249	Moyenne
Effet positif	48	58	57	49
Aucun effet	46	37	39	46
Effet négatif	3	3	2	3
NSP/SO*	2	2	2	2
Total	100	100	100	100

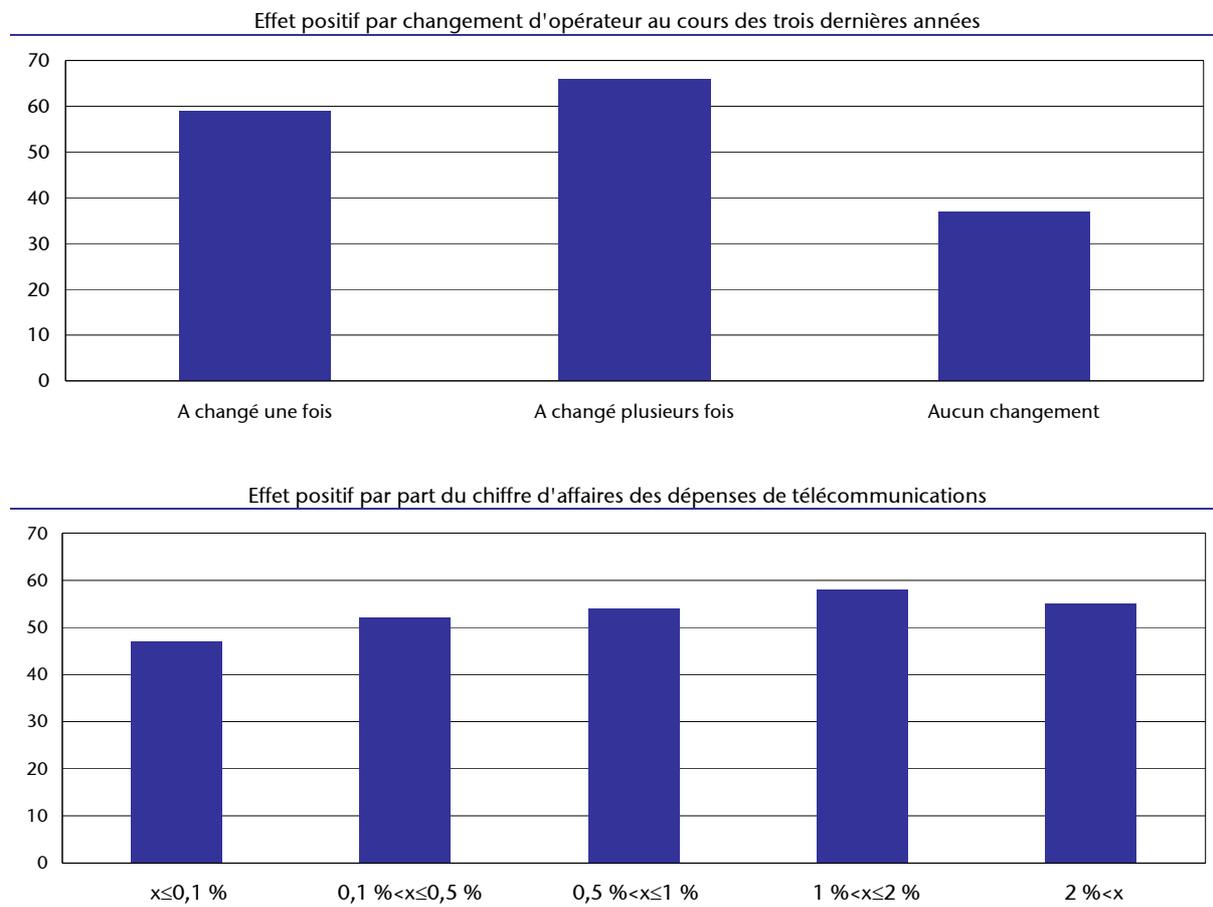
* NSP/SO signifie Ne Sais Pas/Sans Opinion.

Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

Les grandes PME européennes ont une meilleure opinion des effets du processus de libéralisation que les plus petites (voir également Tableau 4.3). Alors que 48 % des très petites entreprises font état d'un effet positif de ce processus, ce pourcentage passe à 58 % et 57 % respectivement pour les petites entreprises et les entreprises de taille moyenne. Le pourcentage de très petites entreprises déclarant que la libéralisation n'a aucun effet sur elles est supérieur (46 %) à celui des petites et moyennes entreprises (37 % et 39 % respectivement). Aucune différence de taille n'a été observée concernant la part de PME faisant état d'effets négatifs provoqués par la libéralisation des marchés des télécommunications.

Les PME qui sont les plus satisfaites sont celles qui utilisent intensivement les services de télécommunications (voir Figure 4.2), à savoir les services aux entreprises et les transports/communications. Les PME qui ont changé d'opérateur de télécommunications au cours des trois dernières années⁸⁷ sont également celles qui se montrent les plus satisfaites des résultats du processus de libéralisation (voir Figure 4.2).

Figure 4.2 : % des PME européennes percevant un effet positif de la libéralisation des marchés des télécommunications, par changement d'opérateur et utilisation des services de télécommunications



Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

Une analyse croisée entre pays montre plusieurs différences sur les perceptions qu'ont les PME des effets du processus de libéralisation (voir Tableau 4.4). Il est possible de distinguer trois principaux groupes de pays. Dans le premier groupe, le pourcentage le plus important de PME nationales déclare un effet positif de ce processus de libéralisation (Autriche, Danemark, Allemagne, Grèce, Islande, Irlande, Norvège, Espagne ou Suisse ; à cet égard, les PME grecques, autrichiennes et espagnoles semblent être les plus satisfaites des résultats). D'un autre côté,

⁸⁷ Voir Figure 4.4 pour plus d'informations sur le pourcentage de PME qui ont effectivement fait usage de la possibilité de changer d'opérateur de télécommunications.

en Belgique, en Finlande, au Liechtenstein⁸⁸, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni, le pourcentage le plus élevé de PME nationales ne parvient pas à identifier un effet quelconque (ni positif ni négatif) émanant des résultats du processus de libéralisation⁸⁹. Enfin, en France, en Italie, au Luxembourg, au Portugal et en Suède, les PME n'ont pas de perception arrêtée des effets, de sorte que le pourcentage de PME observant un effet positif est très proche du pourcentage de PME qui n'indiquent aucun effet. Dans tous les pays, la proportion des entreprises percevant des effets positifs surpasse largement la part de PME qui constatent des effets négatifs.

Tableau 4.4 : % de PME européennes selon leur perception de l'effet général de la libéralisation du marché des télécommunications sur l'entreprise jusqu'à présent, par pays

Effets	Pays																			Moy- enne
	A	B	DK	FIN	F	D	EL	IS	IRL	I	LI	L	NL	NO	P	E	S	CH	UK	
Effet positif	63	40	51	38	45	49	67	53	58	47	29	48	24	59	45	63	45	58	41	49
Aucun effet	33	54	44	59	46	45	30	31	39	48	52	48	70	33	45	32	46	38	55	46
Effet négatif	4	3	4	1	1	2	2	11	2	4	19	1	5	4	8	3	5	3	2	3
NSP/SO	0	3	1	2	7	3	1	6	0	1	0	2	1	5	2	1	5	1	1	2
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

Comme indiqué, un pourcentage élevé de PME européennes se déclare satisfait du processus de libéralisation des services des télécommunications. Cette satisfaction est en particulier due à des considérations relatives aux prix. 57 % des PME européennes font état de meilleures conditions de prix au cours des trois dernières années, ce pourcentage étant supérieur à la part de PME européennes signalant une amélioration de la transparence du marché ou de la qualité des services fournis (49 % et 46 % respectivement) (voir Tableau 4.5). Seulement 13 % de PME européennes suggèrent que le processus de libéralisation a entraîné une dégradation des conditions de prix au cours de la même période ; les pourcentages de ces PME qui déplorent une moins bonne qualité de service ou moins de transparence du marché sont de 11 % et 15 % respectivement.

Tableau 4.5 : Opinion des PME européennes sur l'influence du processus de libéralisation des services de télécommunications sur les prix, la qualité des services et la transparence du marché au cours des trois dernières années, par taille d'entreprise

Variables	Situation	Taille de l'entreprise			
		0-9	10-49	50-249	Moyenne
Prix	Amélioration	57	68	65	57
	Pas de changement	27	19	21	27
	Dégradation	14	12	6	13
	NSP/SO	3	2	7	3
Qualité des services	Amélioration	45	49	53	46
	Pas de changement	41	41	38	41
	Dégradation	12	9	7	11
	NSP/SO	2	1	2	2
Transparence du marché	Amélioration	49	53	59	49
	Pas de changement	33	30	27	33
	Dégradation	15	15	11	15
	NSP/SO	3	2	3	3

Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

88 Dans le cas du Liechtenstein, la mise en œuvre concrète du nouveau cadre de télécommunications national a eu pour effet de rendre indisponibles certains services de téléphonie fixe à valeur ajoutée fournis par Swisscom, une situation qui a été mal acceptée par la population du pays. Ceci peut expliquer le fait que le Liechtenstein est le pays affichant le pourcentage le plus élevé de PME faisant état d'un effet négatif (19 %).

89 Dans les cas de la Finlande et du Royaume-Uni, le fait que le processus de libéralisation a été finalisé il y a relativement longtemps et bien avant les échéances européennes (voir chapitre 3) peut expliquer ces résultats.

Plus l'entreprise est grande, plus est élevée la part de PME déclarant une opinion positive concernant l'influence du processus de libéralisation sur les prix, la qualité des services et la transparence des marchés (voir Tableau 4.5). Pour toutes les classes de taille, le pourcentage de PME indiquant que la situation s'est améliorée est bien plus élevé que le pourcentage de celles faisant état d'une dégradation. À cet égard, des preuves empiriques montrent que les PME néerlandaises ont bénéficié d'une chute des prix des télécommunications, même si cela se fait dans une mesure moindre que pour les grandes entreprises⁹⁰. Selon les estimations de l'OPTA, l'autorité de régulation des télécommunications néerlandaise, les tarifs destinés aux usagers intensifs ont diminué plus fortement que les tarifs pour les autres usagers au cours de la période 1998-2002 (voir Tableau 4.6).

Tableau 4.6 : Coûts annuels pour différents profils d'usagers du service fixe de l'opérateur historique néerlandais

En euros	Années					Taux de croissance cumulé moyen 98-02
	1998	1999	2000	2001	2002	
Petit usager	232	261	259	255	259	2 %
Usager moyen	555	530	509	480	472	-3 %
Usager intensif	1 009	907	853	774	761	-5 %

Source : OPTA, Marketmonitor, La Haye, 2001.

La principale raison à l'origine de cette position défavorable des PME est liée à leur faible pouvoir de négociation, dû à l'usage peu important de ces services par rapport aux grandes entreprises. En fait, les estimations du Royaume-Uni⁹¹ indiquent que les dépenses moyennes par mois pour les petites entreprises sont de 324 livres et 116 livres respectivement pour les services de téléphonie fixe et mobile⁹², alors que pour les grandes entreprises ces dépenses mensuelles s'élèvent à 2 874 livres et 1 358 livres pour les mêmes services.

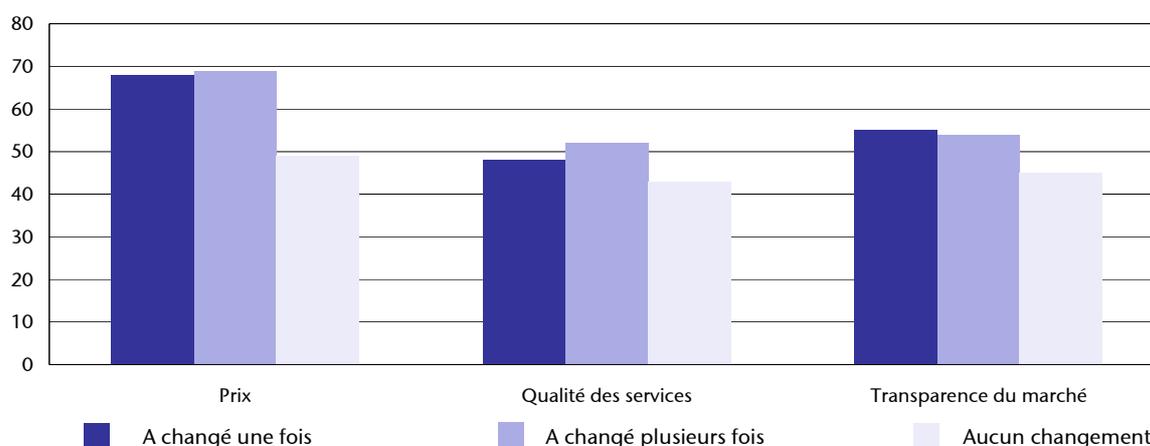
L'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR montre que, dans tous les secteurs économiques, le pourcentage de PME observant une baisse des prix, une meilleure qualité des services et davantage de transparence du marché est supérieur au pourcentage de PME ne signalant aucun changement ou même une dégradation des conditions. La baisse des prix est habituellement mise en avant dans tous les secteurs économiques. Les PME qui ont changé d'opérateur de télécommunications au cours des trois dernières années, et notamment celles qui l'ont fait plus d'une seule fois, sont celles qui font état d'une baisse des prix, d'une meilleure qualité de service et d'une amélioration de la transparence du marché (voir Figure 4.3).

90 OPTA, Marketmonitor, La Haye, 2001.

91 Sources :

- Oftel, Business use of fixed telephony- Oftel Small and medium business survey (Utilisation par les entreprises de la téléphonie fixe - Enquête de l'Oftel sur les petites et moyennes entreprises), Londres, mai 2002.
- Oftel, Business use of mobile telephony, Oftel small and medium business survey (Utilisation par les entreprises de la téléphonie mobile - Enquête de l'Oftel sur les petites et moyennes entreprises), Londres, novembre 2001.

92 Données se rapportant aux dépenses en services de téléphonie mobile par les entreprises possédant des téléphones mobiles.

Figure 4.3 : % de PME européennes faisant état d'une amélioration des conditions au cours des trois dernières années en conséquence de la libéralisation du marché des télécommunications, par changement d'opérateur et type de conditions


Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

Dans la quasi totalité des pays, la grande majorité des PME déclare que les conditions existantes relatives aux prix, à la qualité et à la transparence du marché se sont améliorées au cours des trois dernières années, en conséquence du processus de libéralisation (voir Tableau 4.7). Les exceptions à cette situation générale sont la Finlande (conditions relatives aux prix), le Danemark et les Pays-Bas (transparence du marché), et le Danemark, la Finlande, l'Allemagne, le Liechtenstein, le Luxembourg, les Pays-Bas, la Norvège, la Suède, la Suisse et le Royaume-Uni (qualité des services). Au Liechtenstein, les PME pensent que la qualité des services s'est dégradée, tandis qu'au Danemark les PME trouvent que c'est la transparence des marchés qui a connu une telle dégradation⁹³. Les pays présentant les pourcentages les plus élevés de PME observant des améliorations dues à la libéralisation sont la Suisse, l'Irlande, la Grèce et l'Autriche (prix), la Grèce, l'Irlande, l'Islande et la Belgique (qualité des services) et, enfin, la Grèce, l'Islande et la Suède (transparence du marché).

Tableau 4.7 : Opinion des PME européennes concernant les effets du processus de libéralisation des services de télécommunications sur les prix, la qualité des services et la transparence du marché au cours des trois dernières années, par pays

Variables	Situation	Pays																		
		A	B	DK	FIN	F	D	EL	IS	IRL	I	LI	L	NL	NO	P	E	S	CH	UK
Prix	Amélioration	70	58	61	41	63	63	70	55	73	46	41	54	42	62	42	66	49	74	55
	Pas de changement	22	33	24	43	28	25	24	21	15	19	28	36	32	21	33	24	34	19	36
	Dégradation	8	4	5	10	6	8	5	16	11	34	29	7	20	12	25	9	11	5	7
	NSP/SO	1	5	11	7	3	4	1	9	1	1	2	3	7	5	1	2	5	1	3
Qualité des services	Amélioration	47	56	33	42	46	35	77	56	61	52	27	43	35	41	55	55	37	43	34
	Pas de changement	45	37	48	43	46	45	20	34	32	32	35	51	48	45	38	35	48	44	53
	Dégradation	8	5	15	8	6	17	2	3	7	15	38	6	14	9	6	9	10	13	11
	NSP/SO	0	2	4	7	2	3	0	7	0	1	0	1	3	5	1	1	4	0	2
Transparence du marché	Amélioration	50	49	14	42	45	40	71	56	67	55	42	52	34	41	57	52	58	51	51
	Pas de changement	26	39	13	39	44	33	25	33	27	24	29	37	41	40	31	35	27	28	36
	Dégradation	23	8	67	10	8	24	2	4	5	20	26	10	20	14	10	12	9	20	10
	NSP/SO	1	5	6	9	3	3	1	7	2	1	3	0	5	4	3	2	6	1	4

Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

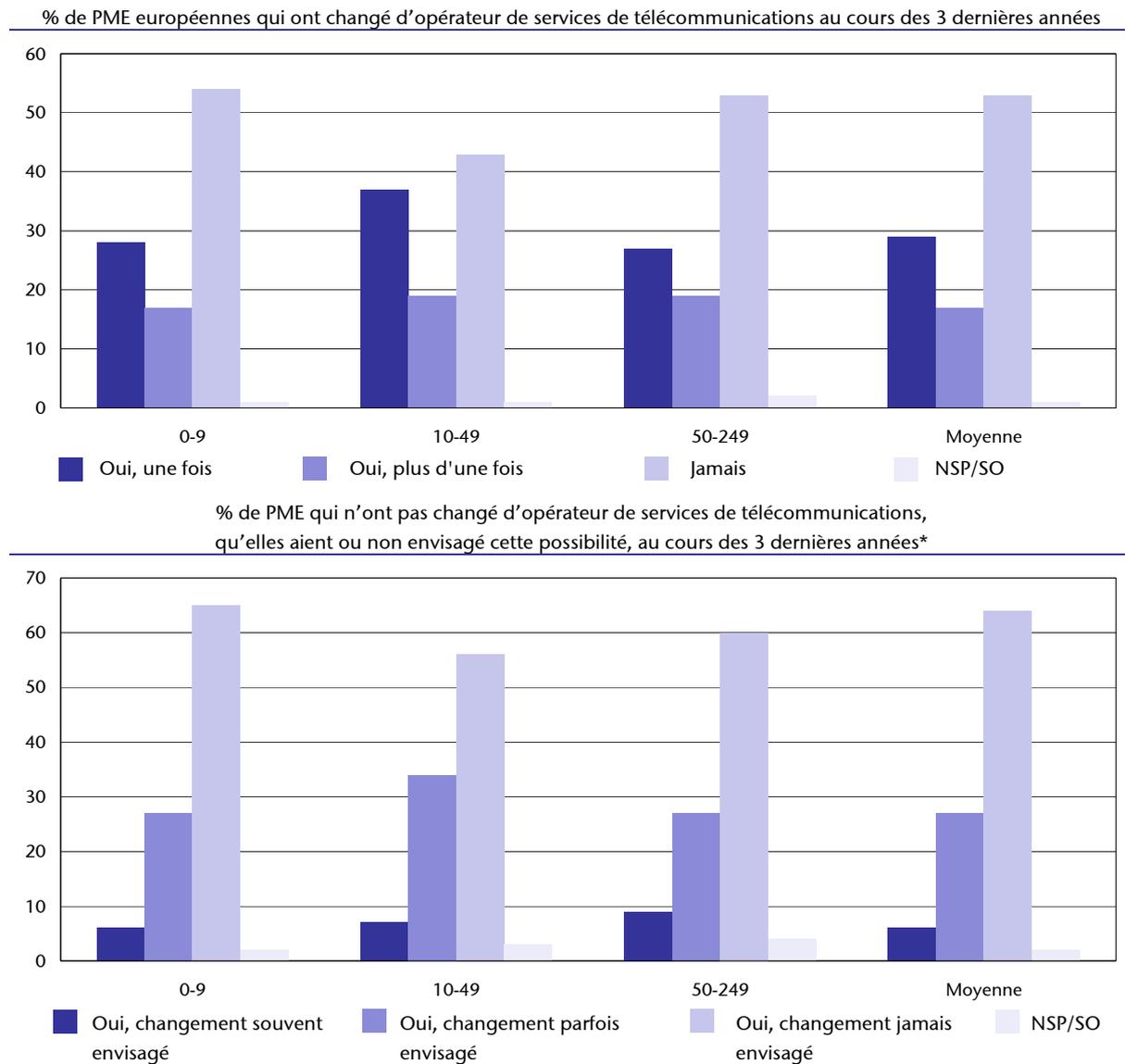
93 Voir note de bas de page 86 pour une explication du résultat du Liechtenstein.

4.3.2. Changement d'opérateur de télécommunications

Un autre effet essentiel du processus de libéralisation des marchés des télécommunications concerne la possibilité de choisir librement son ou ses prestataires de services. Cette possibilité permet d'accroître la concurrence, car les consommateurs peuvent passer d'un opérateur à l'autre en fonction des conditions proposées.

46 % des PME européennes ont changé d'opérateur de télécommunications au cours des trois dernières années. Plus particulièrement, 29 % l'ont fait une seule fois et 17 % plus d'une fois au cours de cette période (voir Figure 4.4). Inversement, 53 % des PME européennes ont décidé de conserver leur ancien opérateur, probablement dans de meilleures conditions qu'auparavant. Dans ce dernier groupe de PME, seul un tiers a envisagé de changer d'opérateur, tandis que 6 % ont souvent envisagé cette possibilité.

Figure 4.4 : Changement d'opérateur de télécommunications parmi les PME européennes, par taille d'entreprise



* Informations obtenues auprès des PME qui n'ont pas changé d'opérateur de services de télécommunications au cours des 3 dernières années.

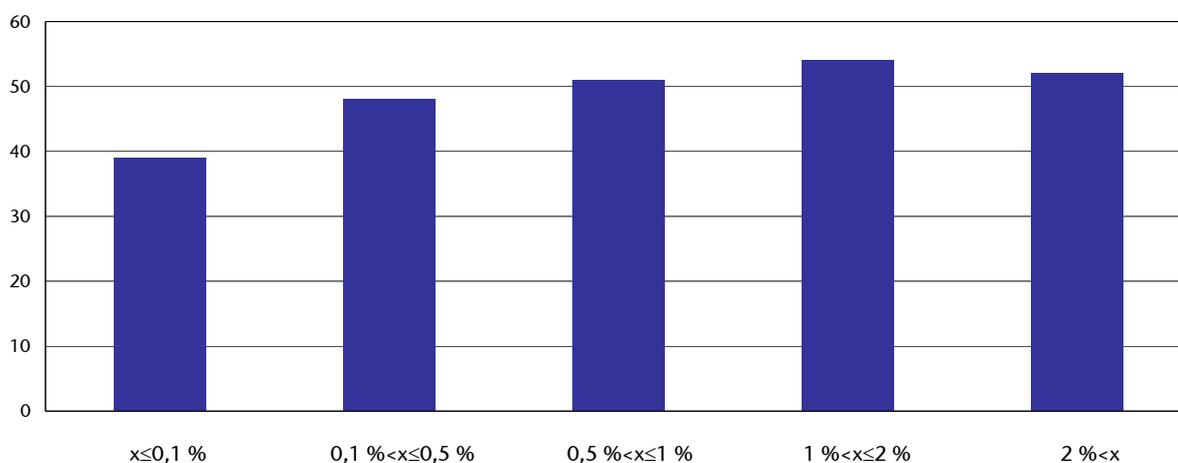
Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

Il est intéressant de noter que les très petites entreprises sont celles qui ont le moins profité de la possibilité de changer d'opérateur de télécommunications au cours des trois dernières années (54 %), devant les entreprises de taille moyenne et plus spécialement les petites entreprises (53 % et 43 % respectivement) (voir également

Figure 4.4). De plus, les très petites entreprises sont non seulement celles qui ont le moins changé d'opérateur de télécommunications, mais elles représentent également le groupe qui a aussi le moins envisagé la possibilité de changer d'opérateur⁹⁴ (65 %), loin devant le groupe des entreprises de taille moyenne et des petites entreprises (60 % et 56 % respectivement).

L'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR fournit également un certain nombre de résultats supplémentaires. Les résultats de l'enquête par secteur économique montrent qu'une part plus élevée de PME dans les services aux entreprises, le commerce de gros et les activités de fabrication a changé d'opérateur de télécommunications. Ces trois secteurs sont également ceux qui se montrent les plus ouverts à la possibilité de changer d'opérateur, parmi les PME qui n'en ont effectivement pas changé au cours des trois dernières années. En outre, la part des PME qui changent d'opérateur de télécommunications augmente avec leur utilisation des services de télécommunications (voir Figure 4.5).

Figure 4.5 : % de PME européennes qui ont changé d'opérateur de télécommunications au cours des trois dernières années, selon la part des dépenses de télécommunications dans le chiffre d'affaires



Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

Les pays présentant une part élevée de PME ayant changé d'opérateur de télécommunications au cours des trois dernières années sont la Suède, l'Autriche, l'Espagne, l'Italie, la Norvège et l'Irlande. Dans ces pays, plus de la moitié du nombre de PME a changé d'opérateur. Ces pays affichent également les pourcentages les plus élevés de PME ayant changé plus d'une fois d'opérateur. D'autre part, en Belgique, au Liechtenstein, au Portugal, au Luxembourg, aux Pays-Bas et en Finlande⁹⁵, moins d'un tiers des PME a changé d'opérateur (voir Tableau 4.8).

94 Les pourcentages se rapportent aux PME qui n'ont pas changé d'opérateur de télécommunications au cours des trois dernières années.

95 La libéralisation relativement précoce du marché des télécommunications en Finlande pourrait expliquer le résultat finlandais. De plus, la mise en œuvre récente (été 2003) de la deuxième phase de la Loi finlandaise sur le marché des télécommunications, qui permet le changement d'opérateur de téléphonie mobile sans changer de numéro, peut avoir pour effet des changements d'opérateurs de télécommunications plus fréquents.

Tableau 4.8 : % de PME européennes qui ont changé d'opérateur de services de télécommunications au cours des 3 dernières années, par pays

	Pays																				Moyenne
	A	B	DK	FIN	F	D	EL	IS	IRL	I	LI	L	NL	NO	P	E	S	CH	UK		
Oui, une fois	37	23	28	16	31	30	32	29	34	26	25	19	20	36	23	29	30	32	31	29	
Oui, plusieurs fois	20	9	19	2	14	10	9	14	18	29	6	11	7	17	7	26	29	9	13	17	
Non, jamais	43	67	53	82	54	58	59	52	47	44	69	70	72	47	70	44	40	60	55	53	
NSP/SO	0	1	0	0	1	2	0	5	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	1	1	
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

Des témoignages émanant de sources nationales montrent qu'un large pourcentage de PME utilise plusieurs opérateurs en même temps, en conséquence de la disponibilité de plus d'un opérateur sur le marché. Les témoignages⁹⁶ provenant d'Autriche montrent qu'environ la moitié du nombre d'entreprises utilise les services de plusieurs opérateurs différents, tandis qu'au Royaume-Uni, et pour ce qui concerne les services de téléphonie fixe⁹⁷, 33 % des PME utilisent plus d'un opérateur. De plus, des témoignages⁹⁸ émanant d'Allemagne laissent penser que plus les entreprises sont petites, plus la probabilité est grande de les voir utiliser plusieurs opérateurs de télécommunications en même temps. Le fait que les petites entreprises possèdent des pouvoirs de négociation limités peut expliquer leur utilisation de différents opérateurs de télécommunications. Cette étude montre également que les services des opérateurs historiques (seuls ou en combinaison avec d'autres opérateurs) sont largement utilisés par toutes les PME (voir Tableau 4.9). Des résultats similaires ont été observés en Autriche⁹⁹ et en Irlande¹⁰⁰, où près de 77 % des PME irlandaises utilisent toujours l'ancienne compagnie d'État monopoliste comme opérateur pour différents types d'appels terrestres¹⁰¹, tandis que 57 % des PME utilisent la filiale de l'opérateur historique comme opérateur pour les appels de téléphonie mobile. Toutefois, il est possible d'observer un recul relatif de la part de marché de l'opérateur historique irlandais au cours des dernières années¹⁰².

Tableau 4.9 : Utilisation des opérateurs de télécommunications par les PME allemandes, par taille d'entreprise (% de PME)

Opérateurs de télécommunications	Taille de l'entreprise					Au total
	1-4	5-9	10-19	20-49	>50	
Opérateur historique + autres opérateurs	43,1	44,6	30,3	32,6	28,4	38,3
Uniquement opérateur historique	53,5	54,6	67,0	61,9	67,5	58,9
Uniquement autres opérateurs	3,3	0,7	2,8	5,5	4,1	2,8
Total	100	100	100	100	100	100

Source : Dresdner Bank, Mittelstand in Deutschland (Les PME en Allemagne), Cologne, 2001.

Les informations précédentes peuvent être complétées en se penchant sur les raisons pour lesquelles les PME décident de changer d'opérateur de télécommunications. Les témoignages¹⁰³ fournis par l'Irlande montrent que les PME adoptent différents critères lorsqu'elles choisissent leurs opérateurs de téléphonie fixe et mobile. En ce

96 Arthur D. Little, Austrian Telecom Industry 2001 - Study of the Telecom Usage of Industry Customers in Austria (Industrie autrichienne des télécommunications 2001 - Étude de l'utilisation des télécommunications par les clients industriels en Autriche), Vienne, 2001.

97 Oftel, Business use of fixed telephony- Oftel Small and medium business survey (Utilisation par les entreprises de la téléphonie fixe - Enquête de l'Oftel sur les petites et moyennes entreprises), Londres, mai 2002.

98 Dresdner Bank, Mittelstand in Deutschland (Les PME en Allemagne), Cologne, 2001.

99 Leisch, M., IT-Business Mobil 2001-2003, Vienne, 2003.

100 Irish Marketing Surveys, SME Telecommunications Services Survey (Enquête sur les services de télécommunications aux PME), Dublin, novembre 2001.

101 45 % dans le cas de l'Autriche.

102 Irish Marketing Surveys Limited, SME Telecommunications Services Survey (Enquête sur les services de télécommunications aux PME), Dublin, octobre 2000.

103 Irish Marketing Surveys, SME Telecommunications Services Survey (Enquête sur les services de télécommunications aux PME), Dublin, novembre 2001.

qui concerne les opérateurs de téléphonie fixe, la principale raison de changement invoquée est « prix plus bas » (62 %-68 % des réponses, selon le type d'appel), suivie de « meilleur service » (19 %-27 % des réponses, également selon le type d'appel). Dans le cas de la téléphonie mobile, les principales raisons de changement d'opérateur sont « meilleur service » (32 % des réponses), suivi des questions de « couverture du réseau - réception » et, enfin, des considérations relatives au prix/coût (28 % et 20 % des réponses). Le fait que les appels de téléphonie mobile sont encore sujets à d'importants problèmes techniques (ou du moins au moment de l'étude) peut expliquer ce point de vue divergent.

Des preuves empiriques provenant de Finlande¹⁰⁴ et d'Espagne¹⁰⁵ et concernant des entreprises de toutes tailles montrent que la recherche de prix plus bas constitue la principale raison à l'origine du changement d'opérateur de télécommunications. L'étude espagnole montre également que les services et les performances techniques ont aussi une valeur élevée aux yeux des entreprises, bien que le prix apparaisse comme le facteur le plus important.

4.3.3. Obstacles au changement de fournisseur

L'Enquête Entreprises de l'ENSR fournit des informations sur les principaux obstacles identifiés par les PME européennes au changement d'opérateur de télécommunications (voir Figure 4.6). C'est le manque d'informations transparentes/claires (« la jungle des tarifs ») sur les différentes possibilités disponibles qui constitue le principal obstacle au changement d'opérateur (30 % des PME européennes), loin devant la complexité des procédures administratives impliquées par un tel changement (20 % des PME). Les petites entreprises trouvent qu'il est difficile de comparer les offres proposées auprès de différents opérateurs, en raison de leurs ressources limitées (humaines, financières, de temps) pour suivre toutes les évolutions du marché¹⁰⁶.

Les autres raisons, comme les coûts élevés ou les difficultés de transfert des numéros de téléphone¹⁰⁷, sont moins importantes (environ 14 % seulement des PME sont touchées par cet obstacle), tandis que 6 % des PME européennes déclarent qu'il leur est impossible de changer d'opérateur de télécommunications. Un tiers des PME européennes ne parvient pas à identifier un obstacle quelconque. Les PME qui n'ont pas changé d'opérateur de télécommunications représentent la même proportion (voir également Figure 4.6).

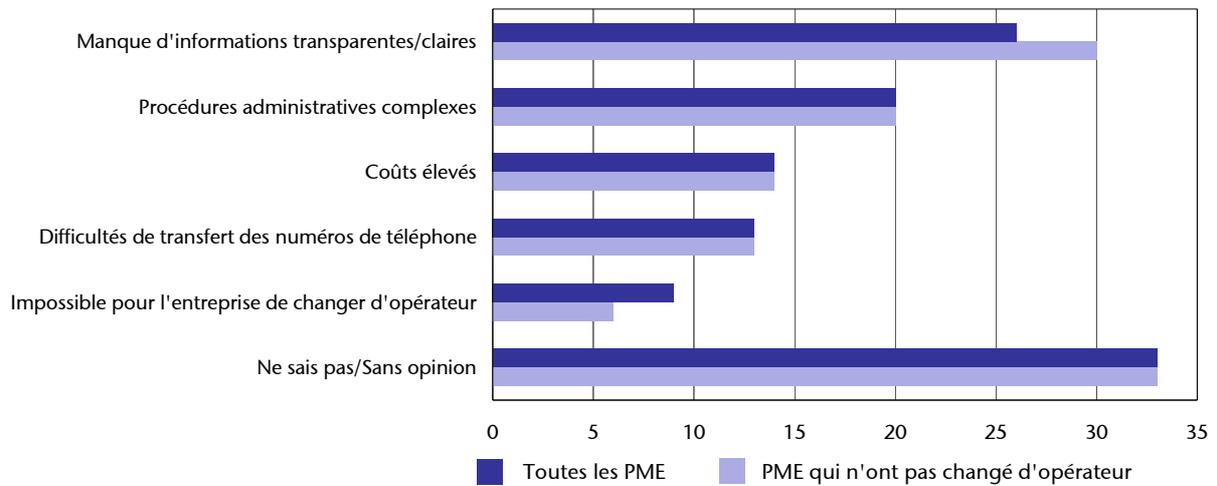
104 Ministry of Transport and Communications (Ministère finlandais des Transports et des Communications), Telepalvelututkimus 2001 (Qualité des services de télécommunications en 2001), Helsinki, 2001. Cette étude concerne des entreprises de toutes tailles.

105 Grupo Penteo, Las Telecomunicaciones en la empresa- Año 2003 (Les télécommunications dans les entreprises - Année 2003), Madrid, 2003. Ce rapport concerne également des entreprises de toutes tailles.

106 Verdonk Klooster & Associates, Telecommunications infrastructure and services in the Netherlands: A benchmark study for the Dutch Ministry of Transport, Public Works and Water Management (Les infrastructures et les services de télécommunications aux Pays-Bas : étude de référence destinée au Ministère néerlandais des Transports, des Travaux publics et de la Gestion des eaux), La Haye, 2000.

107 La portabilité des numéros pour les numéros fixes a été introduite dans tous les États Membres au 1er janvier 2000, à l'exception de la France (pour certains numéros non-géographiques), du Luxembourg (pour tous les numéros non-géographiques) et de la Grèce (avec un report jusqu'au 1er janvier 2003). En même temps, la portabilité des numéros de téléphone mobile est actuellement proposée dans huit États Membres, avec une demande particulièrement élevée au Royaume-Uni, en Espagne, aux Pays-Bas et au Danemark. La portabilité des numéros de téléphone mobile va devenir obligatoire en vertu du nouveau cadre de réglementation (Source : Commission européenne, Eighth report from the Commission on the Implementation of the Telecommunications Regulatory Package (Huitième rapport de la Commission sur la mise en œuvre de la réglementation en matière de télécommunications), Bruxelles, décembre 2002).

Figure 4.6 : Principaux obstacles au passage à un autre opérateur de télécommunications, % de PME européennes en fonction de leurs réponses*



* Jusqu'à deux réponses par PME interrogée.

Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

Les considérations de taille et de secteur n'indiquent pas de différences importantes en ce qui concerne la relative importance de ces obstacles. Par contraste, les considérations relatives au pays font apparaître des différences significatives à cet égard (voir Tableau 4.10). Il est utile de souligner que dans 13 des pays étudiés, le pourcentage de PME incapables de donner une réponse est plus élevé que le pourcentage de PME qui identifient un obstacle concret. Ce résultat peut vouloir dire que, dans ces pays, les obstacles sont moindres ou inexistantes. Des témoignages émanant d'Allemagne¹⁰⁸ et d'Irlande¹⁰⁹ montrent que la raison la plus importante d'absence de changement d'opérateur est que les PME nationales sont satisfaites de leurs opérateurs actuels.

108 Dresdner Bank, Mittelstand in Deutschland (Les PME en Allemagne), Cologne, 2001.

109 Irish Marketing Surveys, SME Telecommunications Services Survey (Enquête sur les services de télécommunications aux PME), Dublin, novembre 2001.

Tableau 4.10 : Principaux obstacles au passage à un autre opérateur de télécommunications, % de PME européennes par pays*

	Principaux obstacles					
	Difficultés de transfert des numéros de téléphone	Procédures administratives complexes	Manque d'informations transparentes/claires	Coûts élevés	Impossible pour l'entreprise de changer d'opérateur	Ne sais pas/sans opinion
A	22	20	26	13	2	39
B	16	27	30	9	3	36
DK	16	36	60	10	1	24
FIN	50	8	9	16	6	28
F	13	18	40	7	6	34
D	10	26	24	10	5	41
EL	7	6	10	23	1	54
IS	6	4	21	8	7	56
IRL	18	17	25	16	6	34
I	12	17	40	19	2	30
LI	25	24	18	19	11	32
L	21	16	26	9	11	30
NL	19	28	20	13	4	33
NO	12	11	19	10	3	47
P	7	8	14	14	52	13
E	15	18	33	25	8	17
S	8	21	20	16	5	40
CH	8	24	25	10	2	44
UK	15	24	24	10	6	36
Moyenne	13	20	30	14	6	33

* Données se rapportant à toutes les PME. Jusqu'à deux réponses par PME interrogée.

Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

Le manque d'informations transparentes/claires constitue le principal obstacle dans la plupart des pays européens, et particulièrement au Danemark, en France, en Italie et en Espagne. Une étude espagnole¹¹⁰ montre que 60 % des PME nationales ne savent pas quel opérateur de télécommunications propose les prix les plus bas, et la plupart d'entre elles fondent leur décision sur les campagnes publicitaires.

Nonobstant ce problème d'information, d'autres pays constatent une série d'obstacles différents. Les PME de Finlande et du Liechtenstein sont particulièrement préoccupées par les difficultés de transfert des numéros de téléphone ; ce résultat est également confirmé par des témoignages au niveau national concernant les numéros de téléphone mobile¹¹¹. La procédure administrative complexe qu'implique le passage à un autre opérateur représente un obstacle important pour les PME allemandes, néerlandaises et suédoises, alors que les PME grecques désignent les coûts élevés générés par ce changement comme le principal obstacle. Enfin, plus de la moitié du nombre de PME portugaises invoque l'impossibilité de changer d'opérateur, ce pourcentage étant bien plus élevé que dans tous les autres pays.

110 Hydra Telecomunicaciones y Multimedia, Efectos de la liberalización de las telecomunicaciones en las Pymes (Effets de la libéralisation des télécommunications sur les PME), Malaga, 2000.

111 Ministry of Transport and Communications (Ministère finlandais des Transports et des Communications), Finnish Telecom Policy, Programmes and Strategies (Politique finlandaise des télécommunications : Programmes et Stratégies), Helsinki, 1/2003. Dans tous les cas, ce problème a été résolu depuis l'été 2003, avec la mise en œuvre de la deuxième phase de la Loi finlandaise sur le marché des communications, qui permet le changement d'opérateur de téléphonie mobile sans changer de numéro.

4.4. Libéralisation des marchés de l'électricité du point de vue des PME

4.4.1. Impact sur les prix, la qualité des services et la transparence du marché

Précédemment, le Chapitre 3 a montré que, contrairement à la situation sur le marché des télécommunications, le marché de l'électricité n'est pas encore totalement libéralisé, et que la libéralisation a seulement touché les plus grands consommateurs, dans un nombre limité de pays européens. En parallèle, l'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR confirme que, jusqu'à présent, les mesures de libéralisation sur les marchés de l'électricité n'ont eu qu'un impact limité sur la plupart des PME européennes (voir Tableau 4.11). Ainsi, plus des 2/3 des PME européennes (68 %) déclarent qu'elles n'ont perçu aucun effet quelconque (ni positif ni négatif) sur leurs activités dû à ce processus, tandis que 15 % des PME européennes se considèrent positivement touchées par le processus¹¹² et que 5 % observent des conséquences négatives à cet égard¹¹³.

Tableau 4.11 : Perception par les PME européennes de l'effet général de la libéralisation du marché de l'électricité sur l'entreprise, par taille d'entreprise

Effets	Taille de l'entreprise			
	0-9	10-49	50-249	Moyenne
Effet positif	14	20	28	15
Aucun effet	69	66	49	68
Effet négatif	5	4	3	5
NSP/SO	12	10	19	12
Total	100	100	100	100

Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

Une perspective du point de vue de la taille de l'entreprise montre que plus l'entreprise est grande, plus la part d'entreprises indiquant des effets positifs du processus de libéralisation est importante. Alors que 14 % des très petites entreprises européennes font état d'un effet positif, ce pourcentage passe à 20 % et 28 % respectivement pour les petites entreprises et les entreprises de taille moyenne (voir Tableau 4.11).

Cet effet dû à la taille peut s'expliquer par un certain nombre de facteurs. L'une des explications peut être liée au fait que de nombreux législateurs nationaux ont mis en place un processus de libéralisation « graduel » en fonction des niveaux de consommation (voir Chapitre 3), de sorte que les grandes PME ont pu bénéficier plus tôt des avantages de la libéralisation, par rapport aux entreprises plus petites¹¹⁴. En outre, non seulement les grands consommateurs d'électricité (majoritairement les grandes entreprises) ont bénéficié d'un spectre plus large de fournisseurs, mais ils se sont également trouvés en position plus forte pour négocier et obtenir de meilleures conditions sur le marché (facteur dit de volume)¹¹⁵. Il ne faut pas oublier que des preuves empiriques, émanant de sources aussi bien internationales (voir Tableau 3.8) que nationales (à savoir de la Finlande¹¹⁶, de l'Espagne¹¹⁷ ou de la Suisse¹¹⁸), démontrent que les petites entreprises en tant que consommatrices sont systématiquement confrontées à des prix de l'électricité plus élevés que pour les grands consommateurs, indépendamment des pays ou des différences d'avancée du processus de libéralisation.

112 Rappel : ce pourcentage était de 49 % dans le cas du processus de libéralisation des télécommunications.

113 Ces résultats devraient changer au cours des années à venir, lorsque le processus de libéralisation du marché de l'électricité sera achevé, de sorte que son effet total pourra être évalué.

114 Goodbody Economic Consultants, Focus on Irish Electricity Market (Goodbody Consultants en économie, Gros plan sur le marché de l'électricité en Irlande), Dublin, 2003.

115 Berenschot et SEO, Spanning op de markt: Resultaten van marktwerking in de elektriciteitssector (Tension sur le marché : résultats de la libéralisation du secteur de l'électricité), La Haye, 2003.

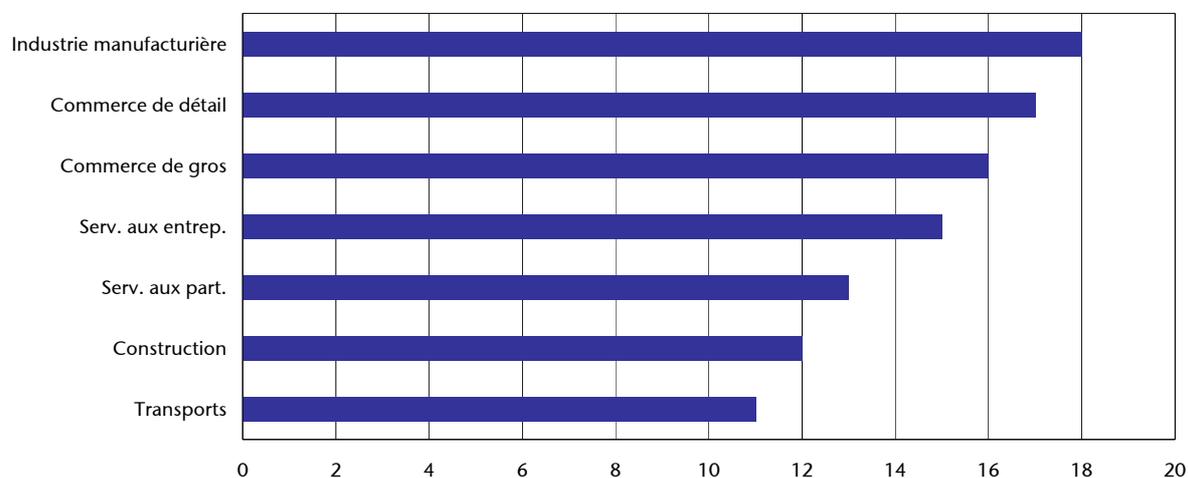
116 Lassila, A., Pk-yritykset ovat vaikeuksissa sähkömarkkinoilla (Les difficultés rencontrées par les PME sur les marchés de l'électricité), in : *Helsingin Sanomat*, Helsinki 2003.

117 CNE, Informe marco sobre la demanda de energía eléctrica y gas natural, y su cobertura- Año 2002 (Rapport principal sur la demande et l'approvisionnement en électricité et en gaz - année 2002), Madrid, 2003.

118 Swiss Price Monitor, Jahresbericht Preisüberwacher 2002 (Rapport annuel 2002), Berne, 2003.

Les PME des secteurs de la fabrication et de la vente au détail semblent avoir particulièrement bénéficié de ce processus de libéralisation, en comparaison avec les PME des secteurs du transport et de la construction (voir Figure 4.7), mais, de manière générale, les différences entre les secteurs ne sont pas très importantes.

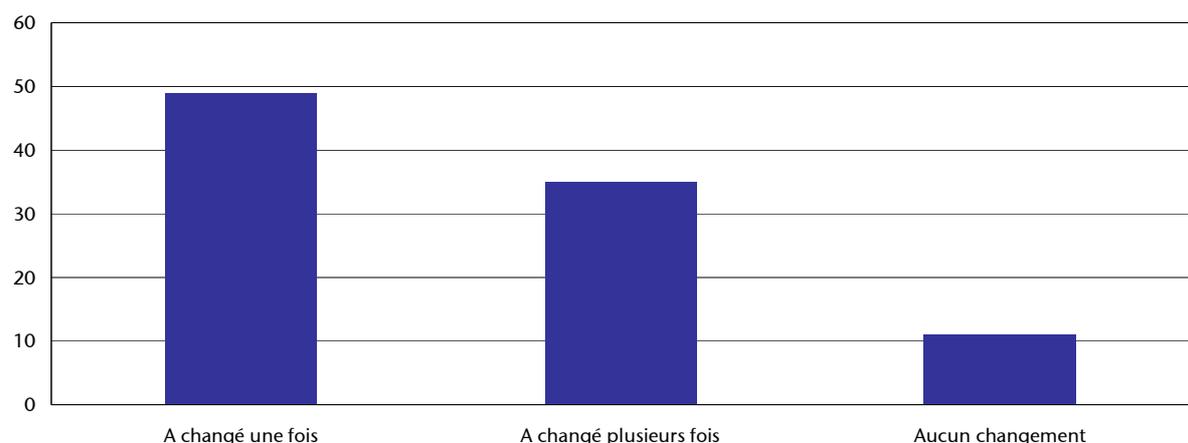
Figure 4.7 : % de PME européennes observant un effet positif de la libéralisation du marché de l'électricité sur l'entreprise, par secteur



Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

L'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR montre également une relation directe entre le changement de fournisseur d'électricité et la satisfaction vis-à-vis des effets de la libéralisation (voir Figure 4.8). 49 % et 35 % des PME européennes qui ont changé de fournisseur d'électricité une fois ou plus d'une fois, respectivement, au cours des trois dernières années, déclarent que leur activité a été touchée positivement par le processus de libéralisation. Seules 11 % des PME européennes qui n'ont jamais changé de fournisseur sont du même avis. Il est important de souligner que la proportion de PME européennes faisant état d'effets négatifs dus à ce processus est légèrement supérieure parmi celles qui ont changé de fournisseur, par rapport à celles qui n'en ont pas changé (9 % et 5 % respectivement).

Figure 4.8 : % de PME européennes observant un effet positif de la libéralisation du marché de l'électricité sur l'entreprise jusqu'à présent, par changement de fournisseur



Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

Enfin, les considérations relatives aux pays montrent d'importantes différences dans la perception qu'ont les PME nationales des effets de la libéralisation du marché de l'électricité ; ce résultat est clairement déterminé par

les différentes étapes du processus de libéralisation en cours aux niveaux nationaux (voir Tableau 4.12). Ainsi, et dans tous les pays étudiés, à l'exception de la Grèce¹¹⁹, la plus grande part de PME indique que la libéralisation du secteur de l'électricité n'a eu aucun effet (ni positif ni négatif) sur elles. Dans un certain nombre de pays, en plus de la Grèce (à savoir l'Autriche, la Finlande, le Royaume-Uni et l'Allemagne), il existe un pourcentage relativement élevé de PME déclarant avoir bénéficié de la libéralisation, alors que le contraire s'applique à un autre groupe de pays (Suède, Norvège et Portugal). Dans le cas de la France, de l'Islande et de la Suisse, le pourcentage de PME qui ne sont pas en mesure de répondre à la question est élevé, ce qui peut également révéler une certaine méconnaissance de l'étendue du processus de libéralisation dans ces pays.

Tableau 4.12 : % de PME européennes selon leur perception de l'effet général de la libéralisation du marché de l'électricité sur l'entreprise jusqu'à présent, par pays

Effets	Pays																			Moyenne
	A	B	DK	FIN	F	D	EL	IS	IRL	I	LI	L	NL	NO	P	E	S	CH	UK	
Effet positif	35	10	5	21	3	20	58	1	16	2	5	4	9	18	19	18	11	2	21	15
Aucun effet	60	66	89	75	33	71	35	34	67	89	89	92	85	51	55	77	61	55	69	68
Effet négatif	4	1	3	2	1	4	0	1	3	8	2	0	2	22	22	2	22	0	5	5
NSP/SO	2	23	3	2	63	5	6	63	15	2	4	4	4	9	4	3	6	43	4	12
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

L'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR montre que, pour la plupart des PME européennes, le processus de libéralisation n'a eu aucun effet, ni sur les prix, ni sur la qualité des services¹²⁰, ni sur la transparence des marchés, au cours des trois dernières années (42 %, 66 % et 50 % des PME européennes respectivement) (voir Tableau 4.13). Dans tous les cas, la perception la plus mauvaise se rapporte aux conditions relatives au prix ; à cet égard, un pourcentage relativement important de PME européennes (27 %) laisse entendre que les conditions de prix se sont dégradées en conséquence du processus de libéralisation. Le pourcentage de PME ayant observé une baisse des prix est inférieur (21 %).

Selon l'Enquête 2003 de l'ENSR, 16 % et 25 % des PME européennes indiquent une amélioration de la qualité des services et de la transparence des marchés, respectivement, en raison du processus de libéralisation. Dans le même temps, seules 10 % et 16 % des PME pensent que le processus de libéralisation a eu pour conséquence la dégradation des normes de qualité de service ou le manque de transparence du marché, respectivement. Tous ces résultats contrastent nettement avec la perception plus favorable qu'ont les PME européennes des effets de la libéralisation dans le secteur des télécommunications (voir section précédente).

Il existe une relation positive entre la taille de l'entreprise et le pourcentage de PME européennes qui déclarent que les prix ont baissé au cours des trois dernières années, en conséquence du processus de libéralisation (21 % des micro-entreprises européennes expriment cette opinion, alors que le pourcentage monte à 30 % et 35 % respectivement pour les petites entreprises et les entreprises de taille moyenne) (voir Tableau 4.13). Ce résultat peut suggérer que les grandes PME ont davantage bénéficié du processus de libéralisation que leurs homologues plus petites (voir Tableau 4.11), ces bénéfices étant dû principalement aux conditions de prix. Ce résultat apparaît également à la lumière de témoignages autrichiens¹²¹ et danois¹²². Une étude néerlandaise¹²³ montre que la libéralisation du secteur de l'électricité a clairement conduit à une baisse des prix de l'électricité pour les clients qui sont en mesure de choisir leur propre fournisseur ; à cet égard, les grands consommateurs néerlandais bénéficient d'économies pouvant aller jusqu'à 25 %, par rapport à 10 % seulement pour les autres.

119 Plus de la moitié des PME grecques fait état d'effets positifs, en dépit de la faible avancée du processus de libéralisation du secteur de l'électricité en Grèce du point de vue des PME. Ce résultat peut être s'expliquer par les avis très favorables partagés par les PME grecques au sujet de tout effort quelconque de libéralisation, comme cela apparaît également dans le cas des télécommunications (voir Section 4.3).

120 Les exemples de services peuvent inclure des lignes d'assistance, des services de réparation, des services de conseil, etc.

121 Österreichische Gesellschaft für Politikberatung und Politikentwicklung (Société autrichienne de conseil et de développement politiques), Privatisierung und Liberalisierung öffentlicher Dienstleistungen in der EU, Teil 6: Strom (La privatisation et la libéralisation des services publics dans l'UE, Partie 6 : Électricité), Vienne, 2002.

122 The Energy and Environmental Council (Conseil de l'énergie et de l'environnement), Hvor går elsektoren hen - når den bliver liberaliseret? (Quel avenir pour le secteur de l'électricité lorsqu'il sera libéralisé ?), Copenhague, 1998.

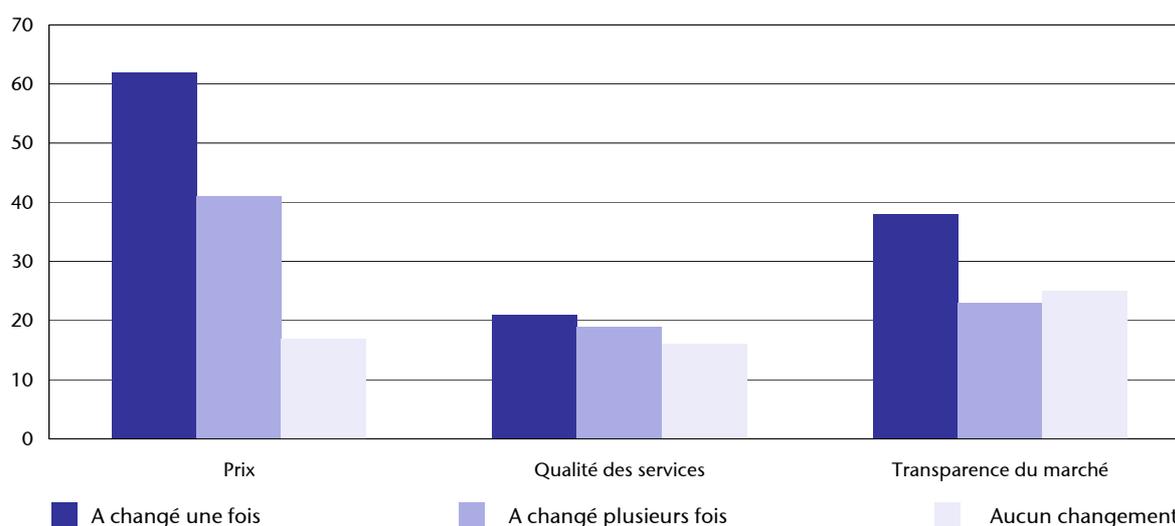
123 Royal Association MKB-Nederland, Energie in het MKB: De eerste praktijkervaringen van het midden- en kleinbedrijf op de vrije energiemarkt (L'énergie et les PME : premières expériences pratiques des PME sur le libre marché de l'énergie), La Haye, 2002.

Tableau 4.13 : % de PME européennes en fonction de leur opinion sur l'influence du processus de libéralisation du secteur de l'électricité au cours des trois dernières années, concernant un certain nombre de questions, par taille d'entreprise

Variables	Situation	Taille de l'entreprise			
		0-9	10-49	50-249	Moyenne
Prix	Amélioration	21	30	35	21
	Pas de changement	43	41	41	42
	Dégradation	27	22	12	27
	NSP/SO	10	7	12	10
Qualité des services	Amélioration	16	20	18	16
	Pas de changement	66	63	66	66
	Dégradation	10	11	5	10
	NSP/SO	7	5	10	7
Transparence du marché	Amélioration	25	31	29	25
	Pas de changement	51	47	42	50
	Dégradation	16	16	17	16
	NSP/SO	8	5	11	8

Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

Les résultats de l'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR indiquent également que la plupart des PME trouvent que les prix, la qualité et la transparence ne se sont pas améliorés avec le processus de libéralisation, indépendamment des considérations liées aux secteurs. Il est également intéressant de noter que les PME qui ont changé de fournisseur d'électricité une fois seulement au cours des trois dernières années observent une amélioration des prix, de la qualité et de la transparence du marché, par rapport aux PME qui ont changé plus d'une fois, et plus particulièrement celles qui n'en ont pas changé du tout. Cette opinion transparait en particulier dans le cas des conditions de prix (voir Figure 4.9).

Figure 4.9 : % de PME européennes faisant état d'une amélioration des conditions au cours des trois dernières années en conséquence de la libéralisation du marché de l'électricité, par changement d'opérateur et type de conditions


Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

Enfin, dans la plupart des pays européens, les PME déclarent que les prix, la qualité des services et la transparence du marché n'ont pas été touchés par le processus de libéralisation au cours des trois dernières années, ni de façon positive, ni de façon négative (voir Tableau 4.14). On observe néanmoins un certain nombre d'exceptions. En fait, si l'on se réfère aux conditions de prix, un large pourcentage de PME autrichiennes et bri-

tanniques observe un effet positif de la libéralisation, tandis que les PME irlandaises, italiennes, norvégiennes, portugaises et suédoises déplorent un effet négatif. Des témoignages danois¹²⁴ et autrichiens¹²⁵ laissent penser que la libéralisation du marché de l'électricité n'a pas eu l'impact positif total escompté sur les prix de l'électricité en raison de nouvelles taxes destinées à faire baisser la consommation et à promouvoir la production écologique d'électricité. Concernant la transparence du marché, seules les PME de Finlande et de Norvège observent une amélioration des conditions, alors que les PME danoises déclarent le contraire. Comme l'indiquent certains rapports des Pays-Bas¹²⁶ et d'Espagne¹²⁷, il est encore tôt pour analyser pleinement la façon et l'étendue selon lesquelles les petites entreprises ont bénéficié du processus de libéralisation. Ceci est dû soit au fait que le marché n'est pas encore totalement libéralisé pour tous les usagers (Pays-Bas), soit au fait que la libéralisation n'en est encore qu'à ses débuts (Espagne).

Tableau 4.14 : Opinion des PME européennes sur l'influence du processus de libéralisation du secteur de l'électricité sur les prix, la qualité des services et la transparence du marché au cours des trois dernières années, par pays

Variables	Situation	Pays																		
		A	B	DK	FIN	F	D	EL	IS	IRL	I	LI	L	NL	NO	P	E	S	CH	UK
Prix	Amélioration	44	15	4	22	14	28	27	9	15	5	8	7	15	20	12	25	9	13	40
	Pas de changement	39	56	47	37	60	38	38	69	33	34	74	77	44	8	38	53	23	71	37
	Dégradation	9	11	32	32	15	23	20	11	38	58	8	8	24	69	47	15	62	6	9
	NSP/SO	8	18	17	9	11	11	16	10	14	3	10	8	17	3	3	7	6	9	14
Qualité des services	Amélioration	14	10	5	14	22	13	26	5	19	18	6	8	10	17	24	18	5	8	14
	Pas de changement	74	77	74	74	69	67	52	83	61	66	85	88	68	68	55	66	68	82	64
	Dégradation	7	5	8	7	4	8	7	4	6	14	5	1	9	13	19	11	19	3	11
	NSP/SO	5	8	13	6	6	11	15	8	13	2	4	3	13	2	3	5	8	7	11
Transparence du marché	Amélioration	34	14	6	37	23	26	29	3	31	28	16	8	21	38	33	21	25	13	26
	Pas de changement	40	64	34	34	64	42	51	76	40	50	69	79	47	22	47	58	38	73	46
	Dégradation	18	13	41	21	5	21	6	7	13	20	7	7	20	34	17	14	30	6	17
	NSP/SO	7	9	20	9	8	11	14	13	17	2	8	6	12	6	3	6	7	9	11

Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

4.4.2. Changement de fournisseur d'électricité

Pouvoir choisir son fournisseur d'électricité est l'un des principaux effets de la libéralisation dans le secteur de l'électricité. Toutefois, étant donné que ce processus n'est pas encore achevé dans plusieurs pays européens (voir Chapitre 3), passer à un autre fournisseur ne constitue pas une option réelle pour un large pourcentage de PME européennes. Il n'est pas surprenant que, selon l'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR, seules 11 % des PME européennes aient changé de fournisseur d'électricité au cours des trois dernières années (dont 3 % ont changé plus d'une fois)¹²⁸. 84 % des PME européennes n'ont jamais changé de fournisseur d'électricité et, parmi celles-ci, 79 % n'ont même jamais envisagé cette possibilité. (voir Figure 4.10).

124 University of Southern Denmark, Ny Viden: Frit valg - uændret pris (Liberté de choix - prix inchangé), University of Southern Denmark (Université danoise du Sud), 2001.

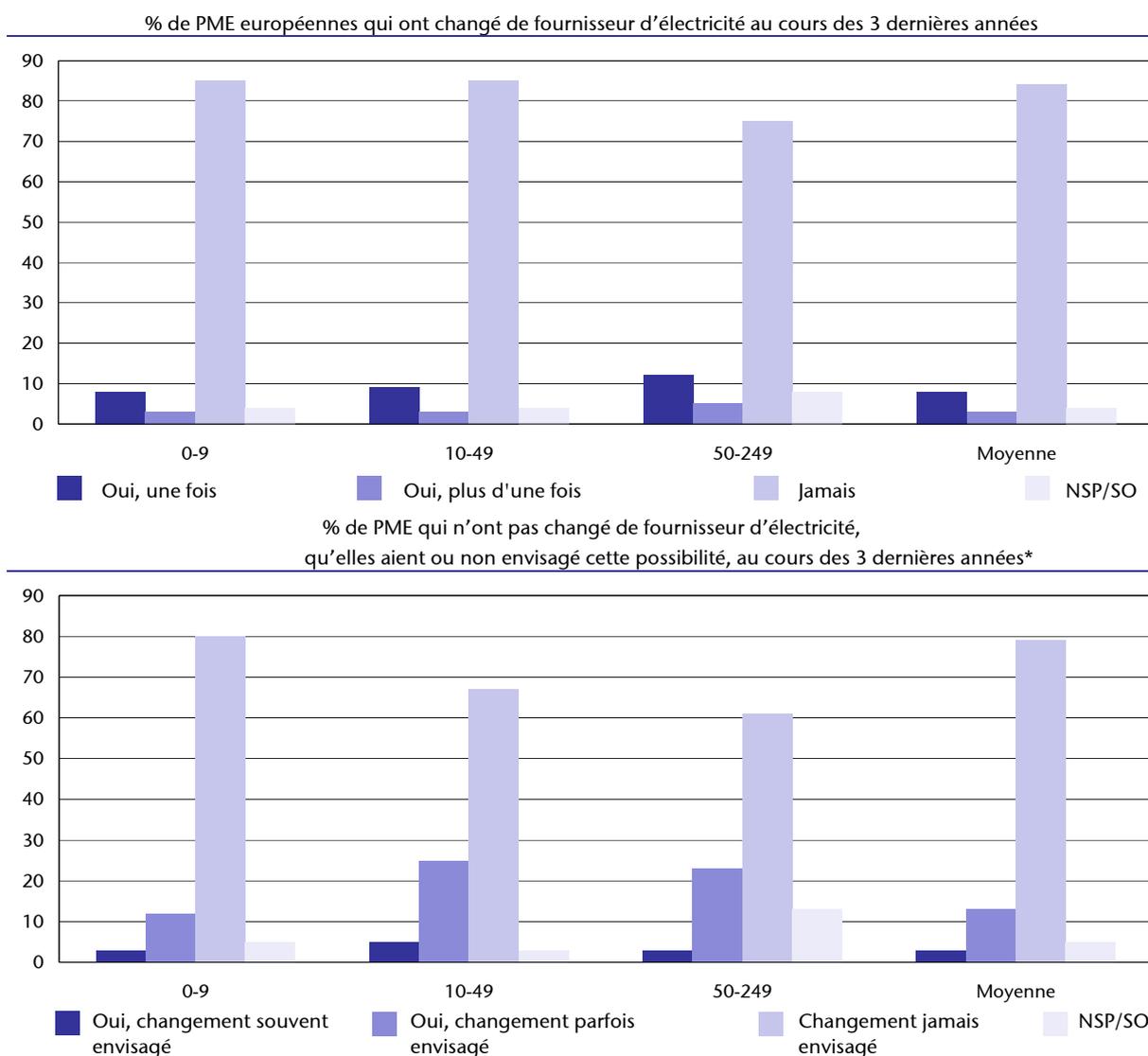
125 E-control, Der österreichische Elektrizitätsmarkt (Le marché autrichien de l'électricité), in : Elektrizitäts-Control GmbH, Jahresbericht 2002 (Rapport annuel 2002), Vienne, 2003.

126 Royal Association MKB-Nederland, Energie in het MKB: De eerste praktijkervaringen van het midden- en kleinbedrijf op de vrije energiemarkt (L'énergie et les PME : premières expériences pratiques des PME sur le libre marché de l'énergie), La Haye, 2002.

127 CNE, Informe marco sobre la demanda de energía eléctrica y gas natural, y su cobertura- Año 2002 (Rapport principal sur la demande et l'approvisionnement en électricité et en gaz - année 2002), Madrid, 2003.

128 Par contraste, il est utile de garder à l'esprit que jusqu'à 46 % de PME européennes ont changé d'opérateur de télécommunications au cours de la même période.

Figure 4.10 : Changement de fournisseur d'électricité parmi les PME européennes, par taille d'entreprise



* Informations obtenues auprès des PME qui n'ont pas changé de fournisseur d'électricité au cours des 3 dernières années.

Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

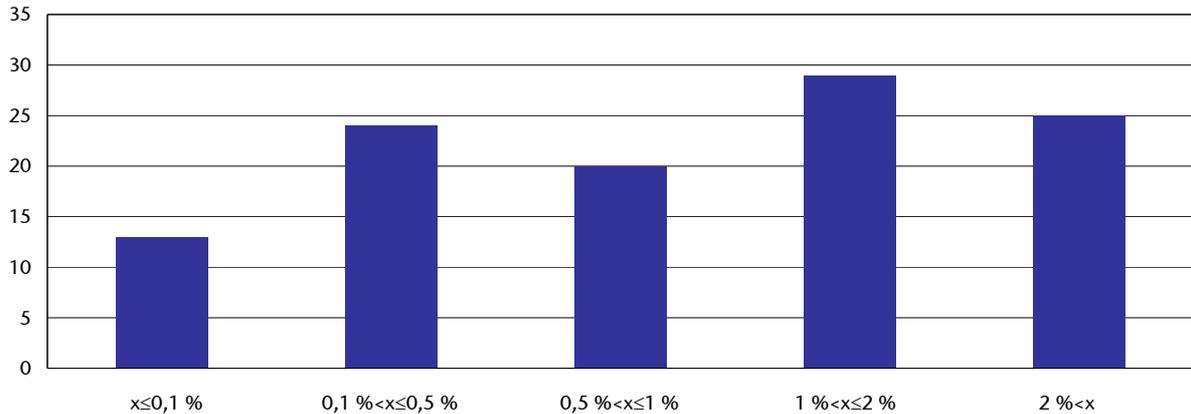
Du point de vue de la taille de l'entreprise, le pourcentage d'entreprises qui ont changé de fournisseur d'électricité au cours des trois dernières années augmente avec la taille de l'entreprise. Alors que 11 % des micro-entreprises et 12 % des petites entreprises en ont changé, ce pourcentage passe à 17 % pour les entreprises de taille moyenne. Des témoignages autrichiens¹²⁹ et finlandais¹³⁰ confirment également ce résultat, qui montre que non seulement les grandes entreprises ont changé de fournisseur d'électricité plus d'une fois, mais elles ont également changé plus fréquemment que leurs homologues plus petites. Des différences d'ordre mineur peuvent être observées du point de vue des secteurs.

129 Nischkauer, H., Auswirkungen der Liberalisierung des österreichischen Elektrizitätsmarktes auf das Verbraucherverhalten-Working Paper No. 9 (Effets de la libéralisation du marché autrichien de l'électricité sur le comportement des consommateurs - Document de travail n° 9), Vienne, 2003.

130 SENER, Vapaan sähköön lyhyt historia - Suomen sähkömarkkinoiden avaus ja kipupisteet (Bref historique de l'électricité ouverte à la concurrence - ouverture du marché finlandais de l'électricité et problèmes), Helsinki, octobre 2000.

L'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR montre également que le changement de fournisseur d'électricité a été plus fréquent parmi les entreprises dont la facture d'électricité est supérieure à 1 % du chiffre d'affaires (environ 25 à 29 % de ces PME ont effectivement changé), par rapport aux PME dont les dépenses en électricité sont inférieures à 1 % de leur chiffre d'affaires (environ 20 à 24 %) et, plus spécialement, inférieures à 0,1 % (seulement 13 % des PME) (voir Figure 4.11).

Figure 4.11 : % de PME européennes qui ont changé de fournisseur d'électricité au cours des trois dernières années, selon la part des dépenses d'électricité dans le chiffre d'affaires



Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

Une nouvelle fois, les différences correspondantes entre les pays sont très probablement déterminées par les différentes phases de libéralisation en cours dans les pays étudiés (Tableau 4.15). Ainsi, l'opportunité de changer de fournisseur d'électricité au cours des trois dernières années a été saisie par les PME britanniques, suédoises, irlandaises, norvégiennes et allemandes (38 %, 23 %, 19 %, 16 % et 14 %¹³¹ des PME nationales, respectivement), c'est-à-dire les pays où le processus de libéralisation est le plus avancé¹³². Inversement, moins de 2 % des PME de Grèce, d'Italie, du Portugal, d'Espagne, de France, de Suisse, du Liechtenstein et d'Islande ont changé de fournisseur.

Tableau 4.15 : % de PME européennes qui ont changé de fournisseur d'électricité au cours des 3 dernières années, par pays

	Pays																			Moyenne
	A	B	DK	FIN	F	D	EL	IS	IRL	I	LI	L	NL	NO	P	E	S	CH	UK	
Oui, une fois	6	3	3	12	0	12	0	1	17	1	0	1	11	13	0	1	16	0	27	8
Oui, plus d'une fois	1	1	0	0	2	2	0	1	2	1	1	13	0	3	1	1	7	1	11	3
Non, jamais	93	93	97	86	86	80	99	79	73	97	99	84	86	81	99	95	71	89	57	84
NSP/SO	0	3	1	2	12	5	1	18	8	1	0	2	2	3	0	2	6	10	5	4
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

131 Un résultat similaire (14 %) a été obtenu dans une étude allemande menée en 2001 (source : Booz Allen Hamilton, Befragung von 200 kleinen und mittleren Unternehmen zu ihrer Einstellung zum liberalisierten Energiemarkt (Étude menée sur 200 PME concernant leur perception du marché libéralisé de l'énergie), Cologne, 2001

132 L'Irlande est la seule exception à cette règle, en raison de la libéralisation limitée du marché de l'électricité irlandais pour les PME. Plusieurs explications peuvent être invoquées pour clarifier ce résultat. Tout d'abord, toutes les entreprises, indépendamment des considérations de taille, ont été autorisées à changer de fournisseur « d'électricité écologique ». Deuxièmement, l'Electricity Supply Board (l'ancien fournisseur d'État détenteur du monopole) a modifié sa structure juridique, de sorte qu'il se compose aujourd'hui de quelques compagnies séparées, dont chacune appartient toujours à l'État. Certains consommateurs d'électricité peuvent considérer cela comme un changement de fournisseur.

4.4.3. Obstacles au changement de fournisseur

Comme nous l'avons déjà indiqué, le changement de fournisseur d'électricité ne constitue pas encore une option réelle pour les PME dans un certain nombre de pays européens, en raison de restrictions légales (voir Chapitre 3). Il n'est donc pas surprenant d'observer que l'impossibilité de changer de fournisseur d'électricité représente le principal obstacle au changement de fournisseur d'électricité, comme le suggèrent quatre PME européennes sur dix¹³³ (voir Tableau 4.16). Le deuxième obstacle le plus important est le manque d'informations transparentes/clair (23 % des PME européennes le pensent). Dans le même temps, seules 13 % d'entre elles mentionnent la complexité des procédures administratives et seulement 8 % évoquent les coûts élevés impliqués par le changement (procédures longues pour la signature des contrats, nouveaux compteurs d'électricité, etc.). Les résultats de l'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR montrent une proportion élevée de PME européennes qui ne parviennent pas à identifier un obstacle quelconque (29 %), ce qui peut révéler soit une difficulté à identifier des obstacles concrets, soit un manque d'informations concernant le processus de libéralisation et ses effets.

Pour un large pourcentage de PME européennes, le budget de l'électricité est relativement peu important (voir Section 4.2), de sorte qu'il ne justifie pas les efforts requis pour changer de fournisseur¹³⁴. De plus, les petites entreprises doivent faire face aux mêmes incertitudes (contrats peu flexibles, engagements envers les nouveaux fournisseurs) que les grandes entreprises, mais en tirent moins de bénéfices (en termes d'économies sur la facture d'électricité, voir Section 4.4.2). Ceci peut expliquer pourquoi les plus petites entreprises européennes se montrent moins enthousiastes pour changer de fournisseur d'électricité¹³⁵, surtout si l'équilibre entre les avantages et les risques potentiels n'apparaît pas si évident.

Tableau 4.16 : Perception par les PME européennes des principaux obstacles au changement de fournisseur d'électricité*

Obstacles	Taille de l'entreprise			
	0-9	10-49	50-249	Moyenne
Procédures administratives complexes	13	19	16	13
Manque d'informations transparentes/clair	23	24	26	23
Coûts élevés	8	8	7	8
Impossible pour l'entreprise de changer d'opérateur	42	32	24	41
NSP/SO	29	30	41	29

* Jusqu'à deux réponses par PME interrogée.

Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

L'impossibilité de changer de fournisseur d'électricité est particulièrement importante pour les entreprises plus petites (voir également Tableau 4.16), comme l'indiquent 42 % des micro-entreprises européennes, par rapport aux petites entreprises et aux entreprises de taille moyenne (32 % et 24 % respectivement). Les limites légales de changement de fournisseur en fonction de la taille de l'entreprise, qui existent dans plusieurs pays (voir discussion dans la Section 3.3), peuvent expliquer ce résultat. Les obstacles restants présentent approximativement la même importance, indépendamment des considérations liées à la taille. Le pourcentage des entreprises qui ne parviennent pas à identifier un réel obstacle augmente avec la taille de l'entreprise.

Concernant les autres obstacles, seules des différences mineures peuvent être observées au niveau des secteurs, mais ce n'est pas le cas du point de vue des pays (voir Tableau 4.17). Les pays où les PME évoquent leur impossibilité de passer à un autre fournisseur d'électricité comme leur principal obstacle comprennent l'Autriche, la France, la Grèce, l'Islande, l'Irlande, l'Italie, le Liechtenstein, le Luxembourg, le Portugal, l'Espagne et la Suisse. Le fait que dans certains de ces pays (à savoir l'Autriche ou l'Espagne) toutes les PME sont autorisées à changer

133 Il est intéressant de noter que l'impossibilité de changer de fournisseur d'électricité est un obstacle beaucoup plus important pour les PME qui n'ont pas changé de fournisseur au cours des trois dernières années (47 % des réponses).

134 Rajahonka M., L. Kivikko, M. Valtakari et M. Pulkkinen, *Avautuneet sähkömarkkinat ja jätteiden energian käyttö - lainsäädännöllä synnytettyinä markkinoina* (Les marchés ouverts de l'électricité et l'usage de l'énergie créée à partir de déchets - marchés créés par la législation), TEKES, Helsinki, 2002.

135 Royal Association MKB-Nederland, *Energie in het MKB: De eerste praktijkervaringen van het midden- en kleinbedrijf op de vrije energiemarkt* (L'énergie et les PME : premières expériences pratiques des PME sur le libre marché de l'énergie), La Haye, 2002.

de fournisseur d'électricité peut refléter une méconnaissance de l'intégralité des possibilités rendues disponibles par les processus de libéralisation dans ces pays¹³⁶.

Dans les autres pays (Belgique, Danemark, Finlande, Allemagne, Pays-Bas, Norvège et Suède), le manque d'informations complètes et transparentes sur les différentes options est considéré comme le principal obstacle par les PME nationales, tandis que les procédures administratives complexes impliquées par le changement représentent le principal obstacle pour les PME au Royaume-Uni. Les témoignages provenant d'Allemagne confirment ce résultat¹³⁷, car ils indiquent qu'un large pourcentage de PME allemandes ne détient pas toutes les informations concernant la disponibilité d'approvisionnement. Il est utile de souligner que les coûts engendrés par le changement de fournisseur ne semblent pas constituer un obstacle majeur dans les différents pays. Dans un certain nombre de pays (Belgique, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Norvège et Royaume-Uni), le plus grand pourcentage de PME ne semble pas avoir de point de vue particulier sur ces principaux obstacles. Ceci, à savoir le cas allemand¹³⁸, peut révéler que les PME sont satisfaites de leur fournisseur d'électricité actuel.

Tableau 4.17 : Principaux obstacles au changement de fournisseur d'électricité, % de PME européennes en fonction de leurs réponses par pays*

	Pays																			Moyenne
	A	B	DK	FIN	F	D	EL	IS	IRL	I	LI	L	NL	NO	P	E	S	CH	UK	
Procédures administratives complexes	0	14	24	18	4	26	2	0	4	2	0	7	24	14	1	8	27	2	27	13
Manque d'informations transparentes/claires	0	31	48	22	5	32	2	1	16	32	0	11	37	24	3	17	36	4	24	23
Coûts élevés	0	8	10	21	1	10	15	1	6	1	0	1	10	14	2	17	13	2	9	8
Impossible pour l'entreprise de changer d'opérateur	77	22	8	14	44	8	16	74	55	91	91	75	9	7	88	52	9	48	11	41
NSP/SO	23	35	32	32	50	38	64	24	24	3	9	14	34	41	6	14	33	46	41	29

* Jusqu'à deux réponses par PME interrogée.

Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

4.5. Coopération entre les PME pour l'amélioration de l'impact de la libéralisation des marchés¹³⁹

En conséquence du processus de libéralisation des secteurs des télécommunications et de l'électricité, les entreprises en général et les PME en particulier ont la possibilité de négocier de meilleures conditions avec différents fournisseurs. Bien entendu, cette possibilité dépend de la consommation du service par l'entreprise, ce qui est souvent lié à la taille de l'entreprise, de sorte que la négociation individuelle se trouve limitée pour les petites entreprises. Cependant, de précédents résultats ont montré que la plupart des PME ne disposent ni des connaissances, ni des ressources requises pour collecter les informations auprès de différents fournisseurs et négocier ensuite individuellement.

Les PME peuvent en partie résoudre ce problème en coopérant de façon formelle avec les autres entreprises, au moyen de la mise en place de « pools de demande », afin d'obtenir de meilleures conditions pour les membres coopérants. Ces pools de demande, composés normalement de PME issues d'un secteur spécifique, engendrent un certain nombre d'avantages pour les participants, tels que :

- De meilleures conditions de prix ou de service résultant d'une négociation collective plutôt que sur une base individuelle.

136 Il est particulièrement pertinent de souligner le pourcentage élevé de PME, dans plusieurs pays, qui ne fournissent pas de réponse, soit par manque d'informations sur la question, soit parce qu'elles sont effectivement incapables d'identifier un obstacle concret. C'est particulièrement le cas dans des pays comme la Grèce, la France, la Suisse, le Royaume-Uni ou la Norvège.

137 Booz Allen Hamilton, Befragung von 200 kleinen und mittleren Unternehmen zu ihrer Einstellung zum liberalisierten Energiemarkt (Étude menée sur 200 PME concernant leur perception du marché libéralisé de l'énergie), Cologne, 2001.

138 Dresdner Bank, Mind 02 - Mittelstand in Deutschland (Les PME en Allemagne) Cologne, 2001.

139 Les informations utilisées pour la rédaction de cette section sont issues des contributions nationales des partenaires de l'ENSR.

- Une surveillance constante des développements du marché par le gestionnaire du pool, de sorte que les PME ne sont pas obligées, à titre individuel, de disposer de ressources spécifiques consacrées à cette tâche.
- Une externalisation complète de la plupart des procédures administratives impliquées par le changement de fournisseurs.

Selon les opinions recueillies auprès des experts nationaux interrogés, les pools de demande ne sont pas courants en Europe, et ce pour un certain nombre de raisons. La mentalité des PME et leur réticence à coopérer avec d'autres entreprises comptent parmi les principaux problèmes qui rendent difficiles ces solutions de coopération. Le poids limité des coûts de l'électricité ou des télécommunications en termes de chiffre d'affaires total pour la plupart des PME (voir Tableau 4.1 et Tableau 4.2) affecte également de façon négative l'incitation à participer à de tels pools, étant donné que les PME doivent payer pour prendre part au pool, de sorte que les économies réalisées sont partiellement retenues par les gestionnaires de pools. Enfin, dans certains pays (à savoir la France), les réglementations elles-mêmes ne permettent pas ces solutions de coopération, car l'« unité client » est définie comme un consommateur physique (c'est-à-dire une usine), et non pas comme une personne morale (c'est-à-dire une entreprise), du moins jusqu'en 2004.

En dépit de ces difficultés et de ces inconvénients, il est possible d'observer un certain nombre d'expériences de coopération réussies entre les PME en Europe, en relation avec les services de télécommunications et de l'électricité. Des expériences pertinentes ont été relevées en Autriche, en Finlande, en Italie et en Espagne. Dans la plupart des cas, les corporations de secteurs ou les associations de PME ont encouragé ces pools, et dans certains cas (à savoir l'Autriche), les chambres de commerce ont également joué un rôle essentiel.

En Autriche, l'exemple de « Best→connect » (<http://www.bestconnect.at/>), fondé par la Chambre économique de Carinthie, en association avec Gasser GmbH¹⁴⁰, mérite d'être mentionné. « Best→connect » est dirigé comme une entreprise privée et propose actuellement deux pools, à savoir le pool Télécommunications (qui compte actuellement 12 000 membres) et le pool Électricité (avec environ 6 000 membres). L'Association autrichienne des consommateurs d'énergie (OEKV) fournit un autre bon exemple, car elle gère cinq pools du secteur de l'électricité pour différentes entreprises (principalement des PME). L'OEKV invite les fournisseurs d'électricité à soumettre une offre, puis choisit l'une de ces offres, utilisée ensuite par le pool. L'adhésion au pool et son utilisation sont gratuites pour les entreprises qui répondent aux critères. Une petite participation financière est demandée pour les services de conseil.

En Finlande, la Fédération des entreprises finlandaises a négocié des contrats spéciaux avec deux principaux fournisseurs d'électricité finlandais, avec pour objectif de base de fournir des prix corrects et une bonne qualité de service à ses membres, indépendamment de considérations liées à la taille. Dans le même temps, un nombre limité de PME italiennes a mis en place des consortiums spécifiques afin d'atteindre le plafond minimal de consommation fixé par la loi 79/99, également appelée Loi Bersani¹⁴¹, qui, à son tour, soutient pleinement ces solutions de coopération. Ces efforts de coopération ont permis la création de 30 consortiums formés d'environ 1 500 PME. Les autres PME italiennes devront attendre la libéralisation totale du marché italien de l'électricité, qui n'interviendra pas avant 2004 pour toutes les entreprises. Ces consortiums de l'électricité sont normalement organisés en PME ou par district, et ont été mis en place principalement dans les provinces industrielles et orientées vers l'exportation du nord du pays.

Si l'on se réfère à l'Espagne, le meilleur exemple se trouve dans la région de Catalogne, où six associations d'entreprises catalanes (comprenant environ 10 000 entreprises) ont créé un pool pour l'achat d'électricité en juin 2001. Ce pool a signé un contrat avec un agent catalan qui commercialise de l'électricité en tant que fournisseur d'électricité. Bien que cet accord ait seulement bénéficié aux grands consommateurs dans un premier temps, depuis janvier 2003, ce pool a conclu un nouvel accord avec la même société de commercialisation, qui devrait réduire d'environ 4 % la facture des entreprises avec une tension d'alimentation inférieure à 15 kV, et d'environ 7 % les factures des entreprises présentant des tensions supérieures.

140 Des accords de coopération existent également avec d'autres chambres régionales, comme la Chambre économique de Haute-Autriche, la Chambre économique de Styrie et la Chambre économique de Vienne.

141 La Loi Bersani distingue deux principaux types d'utilisateurs, les utilisateurs adaptés et les utilisateurs forcés. Seuls les utilisateurs adaptés, qui peuvent être des personnes physiques ou morales, ont la possibilité de signer des contrats pour la fourniture d'électricité avec des producteurs ou des distributeurs, en Italie ou à l'étranger, autres que le fournisseur historique. La limite d'accès au marché ouvert a été fixée en relation avec une consommation annuelle minimale, même si la réforme prévoit une extension graduelle aux utilisateurs qui peuvent devenir adaptés. Ce sont les grandes entreprises qui ont typiquement bénéficié de cette possibilité, bien que certains consortiums de PME aient également pris part à ce processus.

Pour terminer cette section, il est utile de mentionner que des efforts de coopération similaires ont été réalisés par les grandes entreprises, habituellement grandes consommatrices du marché de l'électricité. Des exemples de ce genre se retrouvent en Autriche, en France, en Espagne ou en Suisse. En France, les activités menées par l'UNIDEN (Union des Industries Utilisatrices d'Énergie) méritent d'être mentionnées. Dans le même temps, un groupe d'entreprises de services espagnoles franchisées (commerçants, restaurants, etc.) a regroupé ses intérêts en créant le Groupe Synergie Énergie (Grupo de Sinergia de Energía - GSE), destiné à la base à négocier de meilleures conditions de prix et de services pour ses associés. Un exemple similaire se retrouve en Suisse, impliquant des entreprises (majoritairement de grande échelle) appartenant à plusieurs secteurs utilisateurs intensifs d'énergie, comme la fabrication de papier/carton, de ciment, d'acier et de métal, de verre, de briques/tuiles ou de produits chimiques basiques.

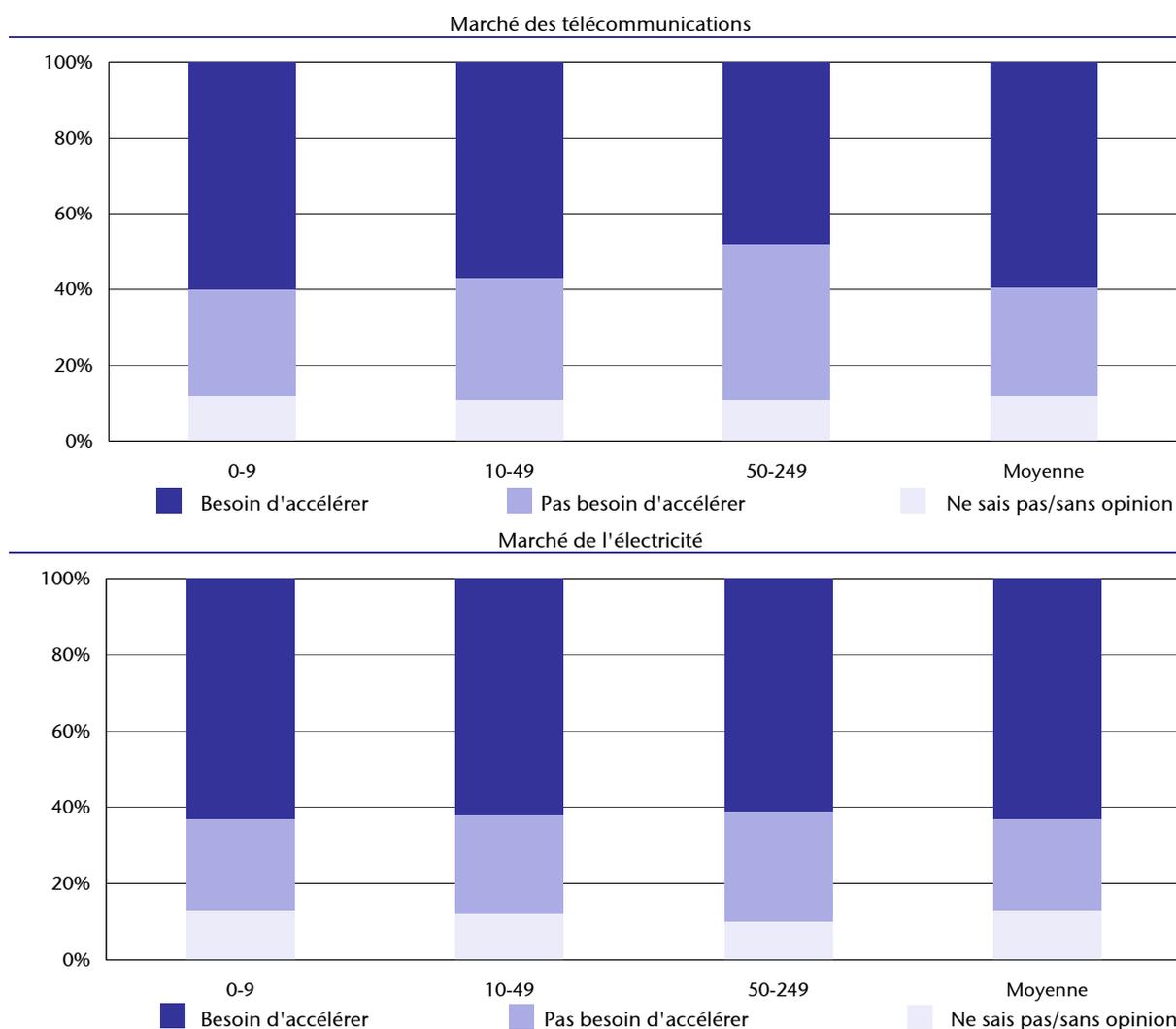
4.6. Perspectives futures de la libéralisation du point de vue des PME

Nous avons montré que les PME européennes ont bénéficié des processus de libéralisation lancés sur les marchés des télécommunications et de l'électricité, quoique dans une mesure différente selon les marchés. En dépit de ces différences, l'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR démontre qu'environ six PME européennes sur dix sont favorables à l'accélération du processus de libéralisation sur le marché des télécommunications¹⁴² et de l'électricité (60 % et 63 % respectivement, voir Figure 4.12)¹⁴³. Environ un quart des PME européennes semble être satisfait de la phase de libéralisation en cours sur les marchés des télécommunications et de l'électricité (29 % et 24 % respectivement). Peu de PME semblent n'avoir aucune opinion particulière sur ce point (12 % pour les télécommunications et 13 % pour l'électricité).

142 Ce résultat est un peu étrange, étant donné que le secteur des télécommunications est déjà entièrement libéralisé. Il traduit peut-être l'avis des PME, qui pensent que la déréglementation n'a pas conduit jusqu'à présent à la pleine exploitation des avantages qui peuvent théoriquement en être tirés.

143 Une analyse détaillée des résultats de l'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR montre que près de la moitié des PME européennes (50 %) est favorable à l'accélération des processus de libéralisation sur les deux marchés en même temps.

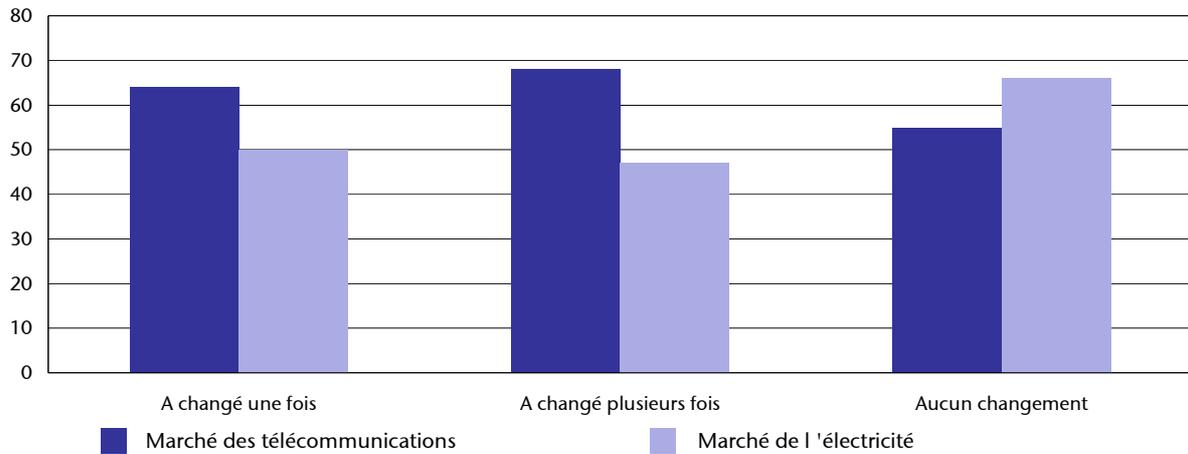
Figure 4.12 : % de PME européennes évoquant un besoin/aucun besoin d'accélérer le processus de libéralisation, par taille d'entreprise



Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

Des considérations liées à la taille de l'entreprise indiquent des résultats très distincts en fonction du marché (voir Figure 4.12). Concernant le marché des télécommunications, il existe un net effet de taille, et la nécessité d'une libéralisation du marché est davantage ressentie par les plus petites entreprises (60 % des micro-entreprises pour 57 % des petites entreprises et 48 % des entreprises de taille moyenne). Ce résultat traduit peut-être l'avis des petites entreprises, qui pensent que la déréglementation n'a pas encore conduit à la pleine exploitation des avantages de la libéralisation. Inversement, cet effet dû à la taille de l'entreprise est quasiment inexistant dans le cas du marché de l'électricité, ce qui est probablement dû au fait que le processus de libéralisation est récent et pas encore achevé dans le secteur de l'électricité.

Figure 4.13 : % de PME européennes évoquant un besoin/aucun besoin d'accélérer le processus de libéralisation sur le marché des télécommunications/de l'électricité, par changement/non changement de fournisseur



Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

Les résultats de l'Enquête Entreprises de l'ENSR ne font pas apparaître de différences importantes entre les secteurs économiques des PME, que ce soit sur le marché des télécommunications ou sur celui de l'électricité, de sorte que la plupart des PME européennes approuvent la libéralisation sur les deux marchés pour l'avenir. Sur le marché des télécommunications, les PME qui ont changé d'opérateur de télécommunications sont celles qui sont le plus favorables à l'accélération du processus de libéralisation sur le marché (voir Figure 4.13), probablement en raison des bénéfices escomptés par ces PME (voir Figure 4.2). Dans le cas de l'électricité, les PME qui n'ont jamais changé de fournisseur invoquent le besoin d'accélérer le processus de libéralisation, et ce davantage que les PME qui ont déjà changé de fournisseur (voir également Figure 4.13). Le fait que le processus de libéralisation du marché de l'électricité n'en est qu'à ses débuts dans la plupart des pays européens et le fait que la majorité des PME n'a pas encore changé de fournisseur (voir Figure 4.10) peuvent expliquer ce résultat.

Tableau 4.18 : % de PME européennes évoquant un besoin/aucun besoin d'accélérer le processus de libéralisation, par taille d'entreprise

	Marché des télécommunications			Marché de l'électricité		
	Besoin d'accélérer	Pas besoin d'accélérer	NSP/SO	Besoin d'accélérer	Pas besoin d'accélérer	NSP/SO
A	42	49	8	53	37	9
B	42	38	20	58	30	12
DK	41	43	16	44	44	12
FIN	32	63	5	38	52	10
F	75	14	11	68	17	15
D	42	43	15	51	32	17
EL	90	5	5	91	4	5
IS	29	49	23	34	45	21
IRL	63	34	4	75	15	9
I	74	18	8	85	8	7
LI	34	62	5	45	47	8
L	54	38	8	71	21	8
NL	33	49	17	28	58	14
NO	39	44	17	47	41	12
P	69	20	11	85	8	8
E	79	12	10	83	7	10
S	36	43	21	42	39	19
CH	40	52	8	27	34	39
UK	43	43	14	36	48	16
Moyenne	60	29	12	63	24	13

Source : Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR.

Les résultats de l'enquête montrent d'importantes différences entre les pays (voir Tableau 4.18). Sur le marché des télécommunications, seulement 8 des 19 pays étudiés (Belgique, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Portugal et Espagne) affichent un pourcentage de PME européennes approuvant la libéralisation des marchés nationaux supérieur au pourcentage de PME qui n'approuvent pas ce processus. Concernant le marché de l'électricité, dans la plupart des pays européens, les PME nationales approuvent le processus de libéralisation, à l'exception des PME finlandaises, islandaises, néerlandaises, suisses et britanniques¹⁴⁴. À nouveau, ce sont les PME du sud de l'Europe (à savoir les PME grecques, italiennes, portugaises et espagnoles) qui approuvent avec le plus de force le processus de libéralisation et davantage de concurrence dans les services publics, ce qui est également confirmé par d'autres études européennes¹⁴⁵.

4.7. Libéralisation des industries de réseaux : une opportunité économique pour les PME

Le processus actuel de libéralisation de plusieurs industries de réseaux dans la majorité des pays européens offre de nouvelles opportunités économiques pour les PME, non seulement en tant qu'usagers de ces industries¹⁴⁶, mais également en tant que fournisseurs possibles de nouveaux services ou de services existants. En ce sens, le processus de libéralisation a ouvert des marchés totalement nouveaux dans les deux industries de réseaux qui ont fait l'objet de notre analyse (télécommunications et électricité), ce qui a eu pour effet de lancer de nombreuses nouvelles petites entreprises dans ces secteurs.

Le processus de libéralisation favorise l'accès de nombreux nouveaux acteurs sur les marchés, comme les courtiers, les négociants ou les fournisseurs « non traditionnels ». Les informations émanant de plusieurs pays (à savoir la Finlande ou les Pays-Bas) montrent que ces types d'intermédiaires entre les petites entreprises et les opérateurs de télécommunications/les fournisseurs d'électricité sont en train de devenir une activité en plein essor, même si aucune information détaillée n'est disponible à ce sujet pour le moment. Ces intermédiaires aident non seulement les petites entreprises à réduire les incertitudes, mais leur fournissent également des informations et les assistent dans leurs négociations avec les fournisseurs, de façon à ce qu'elles puissent identifier et obtenir les meilleures conditions de prix et de service disponibles.

Si l'on se réfère au secteur de l'électricité, plusieurs pays européens (à savoir le Danemark, l'Islande, l'Irlande et les Pays-Bas) ont décidé de créer un « marché vert » séparé pour une production d'électricité écologique¹⁴⁷. Ce « marché vert » a été entièrement libéralisé plus tôt que le marché de l'électricité traditionnelle. Il est donc possible d'observer un intérêt croissant parmi les exploitants agricoles d'Islande envers la restructuration et la réactivation des anciennes petites installations hydroélectriques, en conséquence des possibilités offertes par la nouvelle législation sur l'électricité (loi 65 du 27 mars 2003). Tout client irlandais peut choisir un fournisseur quelconque d'électricité « verte » dans le pays, tandis que seuls les « clients éligibles » (à savoir les grands utilisateurs d'électricité) sont actuellement autorisés à acheter l'électricité produite de façon traditionnelle auprès de nouveaux fournisseurs, en plus du fournisseur historique (Electricity Supply Board, ESB). Ceci a eu pour effet de faire augmenter le nombre et l'importance de ces fournisseurs d'électricité « verte »¹⁴⁸. Depuis juillet 2001, tous les clients néerlandais sont libres de choisir leur fournisseur d'énergie verte, bien avant la date de totale libéralisation de l'électricité produite de façon traditionnelle (1^{er} janvier 2004 au plus tard). En conséquence, les consommateurs d'énergie verte sont passés de 150 000 en janvier 2001 à 600 000 en novembre 2001¹⁴⁹.

144 Certains de ces pays (à savoir la Finlande et le Royaume-Uni) ont déjà entièrement libéralisé leurs marchés de l'électricité il y a relativement longtemps (voir Chapitre 3). Ce fait peut expliquer leur position défavorable à l'accélération des processus de libéralisation. Dans le cas de la Suisse, il faut également mentionner le pourcentage élevé de PME dans la rubrique Ne sais pas/Sans opinion, qui résulte probablement de la situation d'impasse créée après le rejet de la nouvelle Loi sur l'électricité lors du référendum national de 2002.

145 EOS Gallup Europe et Direction générale « Marché intérieur », Eurobarometer: « Internal Market Business Survey » (Eurobaromètre : Enquête sur les entreprises du marché intérieur), Bruxelles, 2002.

146 Les sections précédentes de ce chapitre ont ciblé ce point de vue du côté de la demande.

147 Daugaard, N., Fjernvarmens rolle i det liberaliserede elmarked (Le rôle du chauffage urbain dans un marché de l'électricité libéralisé), Copenhague, mai 2001.

148 Goodbody Economic Consultants, Focus on Irish Electricity Market (Goodbody Consultants en économie, Gros plan sur le marché de l'électricité en Irlande), Dublin, 2003.

149 Berenschot et SEO, Spanning op de markt: Resultaten van marktwerking in de elektriciteitssector (Tension sur le marché : résultats de la libéralisation du secteur de l'électricité), La Haye, 2003.

Chapitre 5

Résumé et conclusions

Au cours des dernières décennies, les industries de réseaux ont fait l'objet d'un processus de libéralisation progressive dans de nombreux pays. Ce processus de libéralisation a inclus à la fois la déréglementation (c'est-à-dire la suppression de réglementations devenues inutiles et l'adoption de nouvelles réglementations dans les domaines où cela est inévitable, permettant ainsi à de nouveaux acteurs d'accéder au marché) et la privatisation (transfert des entreprises publiques vers une propriété privée).

Ce rapport cible la façon dont le processus de libéralisation de deux industries de réseaux (à savoir les télécommunications et l'électricité) a été mis en œuvre en Europe et ses effets sur les PME en tant que consommatrices, ainsi que les avantages et les obstacles que les PME constatent à cet égard.

Concernant le secteur des télécommunications, celui-ci a vécu un changement radical de son cadre institutionnel et réglementaire. L'évolution rapide de la technologie et de la structure de la demande de services de télécommunications a supprimé quasiment toutes les conditions de monopole naturel, rendant ainsi possible et rentable pour une multiplicité d'opérateurs la fourniture de ces services aux entreprises et aux consommateurs. Dans ce contexte, en respectant les délais imposés par les directives de l'UE, le secteur des télécommunications a été entièrement libéralisé dans la plupart des pays européens depuis 1998, impliquant la privatisation partielle ou totale des anciens opérateurs publics de télécommunications, ainsi que l'élimination des restrictions d'accès dans tous les segments. Par conséquent, les résultats sont tout à fait tangibles en termes de possibilité pour les consommateurs (ménages et entreprises) de choisir librement leur opérateur de télécommunications, de même qu'en termes de baisse des prix et d'amélioration de la qualité du service, même si des différences persistent entre les pays.

Selon l'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR, un pourcentage important de PME européennes (49 %) déclare que la libéralisation des marchés des télécommunications a eu un impact positif sur elles, tandis que 46 % d'entre elles disent n'avoir constaté aucun effet quelconque (ni négatif ni positif) de ce processus de libéralisation, et que seulement 3 % se plaignent d'un effet négatif.

Les PME européennes de plus grande taille ont une meilleure opinion des effets du processus de libéralisation par rapport aux entreprises plus petites. Les secteurs les plus satisfaits de ces effets sont ceux qui utilisent le plus intensivement les services de télécommunications, c'est-à-dire les entreprises de services et de transport/communication. Les PME qui ont changé d'opérateur de télécommunications au cours des trois dernières années montrent une grande satisfaction. D'un point de vue national, même si des différences apparaissent çà et là, dans tous les pays, la proportion d'entreprises percevant des effets positifs est bien plus élevée que celle indiquant des effets négatifs.

Cette perception positive des PME européennes est particulièrement due à des considérations relatives au prix : 57 % des PME européennes mentionnent une baisse des prix au cours des trois dernières années, ce pourcentage étant supérieur à la part des entreprises évoquant une amélioration de la transparence des marchés ou de la qualité des services. Seules 15 % environ des PME se plaignent de la dégradation des conditions du marché résultant de la libéralisation. Une relation positive entre la taille des entreprises et une opinion positive concernant le processus de libéralisation des télécommunications apparaît à nouveau. Des témoignages émanant de plusieurs pays montrent que les PME bénéficient de la chute des prix des télécommunications, quoique dans une mesure moindre que les entreprises plus grandes, car les tarifs destinés aux usagers intensifs ont davantage baissé que ceux à l'intention des petits usagers, également en raison des pouvoirs de négociation différents entre les grandes et les petites entreprises.

L'un des principaux effets de la libéralisation des marchés nationaux de télécommunications est la mise à disposition de plusieurs opérateurs. 46 % des PME européennes ont changé d'opérateur de télécommunications au cours des trois dernières années, tandis que 29 % l'ont fait une fois et les 17 % restants plus d'une fois au cours de cette période. Un tiers des entreprises qui n'ont pas changé d'opérateur ont envisagé de le faire. Un pourcentage important de PME utilise plus d'un seul opérateur en même temps. Des différences sont également observées entre les pays concernant les parts de marché des opérateurs.

Les PME européennes reconnaissent que le manque d'informations transparentes/claires (« la jungle des tarifs ») sur les différentes possibilités disponibles constitue le principal obstacle au changement d'opérateur, loin devant d'autres facteurs (tels que les procédures administratives complexes, les coûts, etc.). Les petites entreprises trouvent qu'il est très difficile de comparer les offres proposées auprès de différents opérateurs, en raison de leurs ressources limitées pour suivre les évolutions du marché. Le pourcentage élevé de PME européennes (environ un tiers) incapables d'identifier un obstacle quelconque pourrait indiquer que les obstacles au changement d'opérateur ne représentent pas un problème essentiel pour de nombreuses entreprises.

En comparaison avec les télécommunications, le processus de libéralisation du secteur de l'électricité n'est pas aussi avancé. Certains pays ont adopté une législation destinée à favoriser la concurrence dans la production et la vente d'électricité, en dégroupant ces fonctions des autres parties de l'activité possédant des caractéristiques de monopole naturel (transport et distribution). Dans tous les cas, le processus de libéralisation du marché de l'électricité est bien avancé dans les pays européens, par rapport aux autres zones économiques, dans le sillage de la directive de la Commission européenne de 1996 sur l'électricité, qui était destinée à mettre en place un marché intérieur unique de l'électricité en Europe. Des accords récents conclus en 2002 visent à accélérer la libéralisation des secteurs du gaz et de l'électricité, avec un délai pour l'ouverture des marchés fixé au 1^{er} juillet 2004 pour les entreprises et au 1^{er} juillet 2007 pour tous les usagers, ainsi que des dispositions pour le dégroupage des opérateurs des systèmes de transmission et de distribution. Le prix moyen de l'électricité en Europe a chuté sous la pression de la libéralisation progressive, même si cette situation ne s'applique pas à tous les pays.

Jusqu'à présent, les mesures de libéralisation sur les marchés de l'électricité n'ont eu qu'un impact limité sur la plupart des PME européennes. Plus des deux tiers des PME européennes ne perçoivent aucun effet sur leurs activités. Seules 15 % des entreprises se considèrent comme touchées de façon positive par le processus de libéralisation, tandis que 5 % seulement constatent des conséquences négatives. Les effets positifs de la libéralisation de l'électricité sont davantage apparents pour les entreprises plus grandes (28 % des entreprises de taille moyenne). Ceci s'explique principalement par le fait que les réglementations nationales dans une majorité de pays ont mis en place un processus « graduel » de libéralisation selon les niveaux de consommation, de sorte que les plus grandes entreprises ont bénéficié plus tôt d'un spectre plus large de fournisseurs possibles.

Les différences observées entre les pays s'expliquent peut-être par les différences de processus de libéralisation entre les pays européens. Toutefois, dans la quasi totalité des pays étudiés, la part la plus importante de PME déclare que la libéralisation du secteur de l'électricité n'a eu aucun effet sur elles. De façon similaire, la plupart des PME européennes ne font état d'aucun effet particulier de la libéralisation, qu'il s'agisse des prix ou de la qualité des services, ou encore de la transparence du marché. Enfin, un pourcentage relativement important de PME (27 %) laisse entendre que les prix ont augmenté après la libéralisation du secteur de l'électricité. Ces résultats viendraient contraster avec la perception qu'ont les PME des effets de la libéralisation dans le secteur des télécommunications.

Il existe une relation positive entre la taille des entreprises et le pourcentage de PME européennes qui fait remarquer que les prix ont baissé avec la libéralisation du secteur de l'électricité. À nouveau, ce résultat peut laisser supposer que les PME les plus grandes présentent une position de négociation plus forte avec leurs fournisseurs (facteur dit de volume). Ce résultat important est également révélé par plusieurs études nationales empiriques. Les PME qui ont changé de fournisseur une fois au cours des trois dernières années sont celles qui déclarent principalement une amélioration des conditions du marché, notamment en termes de prix plus bas. Toutefois, plusieurs études suggèrent qu'il est trop tôt pour estimer pleinement la façon et l'étendue selon lesquelles les usagers des petites entreprises ont tiré parti du processus de libéralisation, peut-être parce que le marché n'a été libéralisé que récemment et/ou de manière incomplète.

La possibilité de choisir un fournisseur d'électricité ne représente pas une option réelle pour un vaste pourcentage de PME européennes. Il n'est donc pas surprenant que 84 % des PME européennes n'aient jamais changé de fournisseur d'électricité et que la grande majorité d'entre elles n'ait même jamais envisagé cette possibilité. Les entreprises plus grandes ont changé de fournisseur d'électricité plus fréquemment que leurs homologues

plus petites. Le point de vue par pays révèle d'importantes différences, à nouveau en fonction des étapes respectives de libéralisation en cours.

La possibilité pour les PME de négocier des tarifs ou des conditions de service plus avantageux avec différents fournisseurs dépend de la taille de l'entreprise, de sorte que la négociation individuelle se trouve restreinte pour les entreprises les plus petites. De plus, la plupart des PME ne possèdent ni les connaissances, ni les ressources requises pour collecter des informations auprès des différents fournisseurs puis pour négocier individuellement. Les PME pourraient contrer ce problème en coopérant de façon formelle avec les autres entreprises par l'intermédiaire de la mise en place de « pools de demande ». Cependant, ces arrangements ne sont pas courants en Europe pour le moment, et ce pour un certain nombre de raisons (réticence des PME à coopérer avec d'autres entreprises, pondération limitée des coûts d'électricité ou de télécommunications dans le chiffre d'affaires total, coûts impliqués par la mise en place des gestionnaires de pools, contraintes juridiques, etc.). En dépit de ces difficultés, il existe un certain nombre d'expériences de coopération réussies à cette fin entre les PME en Europe.

Se tournant vers l'avenir, environ six PME européennes sur dix approuvent l'accélération du processus de libéralisation, à la fois sur le marché des télécommunications et sur celui de l'électricité. En ce qui concerne le secteur des télécommunications, le besoin d'une libéralisation du marché est davantage ressenti par les entreprises plus petites. Ceci reflète peut-être l'avis des petites entreprises, qui croient que le processus de libéralisation n'a pas encore été accompli dans son intégralité. Inversement, cet effet dû à la taille s'applique fort peu dans le cas du marché de l'électricité, ce qui est probablement dû au fait que le processus de libéralisation n'en est qu'à ses premières étapes sur ce marché. Des différences majeures apparaissent entre les pays, notamment en ce qui concerne les télécommunications. L'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR montre que les PME des pays du sud de l'Europe approuvent plus vigoureusement le processus de libéralisation, ce que confirment également d'autres études.

Il est utile de mentionner que le processus de libéralisation des industries de réseaux ouvre également de nouvelles opportunités économiques pour les PME, non seulement en tant qu'usagers, mais également en tant que fournisseurs de nouveaux services ou de services existants. La libéralisation favorise l'accès de nouveaux acteurs sur les marchés, comme les courtiers, les négociants ou les fournisseurs « non traditionnels ». Concernant l'approvisionnement en électricité, plusieurs pays ont décidé de créer un « marché vert » séparé pour l'électricité écologique, qui a été entièrement libéralisée au cours d'une phase antérieure, générant un intérêt croissant pour les procédés de production d'électricité sensibles à l'environnement.

Pour finir, d'un point de vue politique, les conclusions suivantes peuvent être tirées du présent rapport :

- Les PME européennes jugent positivement le processus de libéralisation des industries de réseaux jusqu'à présent, et font état d'impacts favorables sur leur activité. Ces effets positifs sont limités, en raison du niveau relativement faible de ces dépenses de services en termes de chiffre d'affaires, et des étapes de déréglementation encore précoces dans différents pays (électricité).
- Les décideurs et les autorités de régulation devraient jouer un rôle important dans la gestion des développements du marché dans les industries de réseaux, afin de garantir des effets bénéfiques pour toutes les catégories de consommateurs (y compris les PME).
- En outre, les décideurs et les autorités de régulation doivent se montrer attentifs à la qualité du service et à la transparence du marché. Le manque d'informations claires et complètes sur les tarifs et les conditions de service apparaît comme le principal obstacle auquel se heurtent les PME pour changer de fournisseur, ce qui risque d'entraver considérablement la libéralisation du marché.
- Les ressources déployées par les PME pour suivre les évolutions du marché sont limitées. Considérées individuellement et en raison de leur taille, les PME ne peuvent pas véritablement s'attendre à influencer grandement les conditions de prix/de services que leur proposent les prestataires de services. Ainsi, favoriser le mécanisme de la coopération entre les PME afin de cumuler les niveaux de consommation et de renforcer leur pouvoir de négociation peut constituer un objectif du point de vue des décideurs.

Annexe I

La place des PME dans l'Europe-19

92 % des entreprises européennes ont moins de 10 salariés

En 2003, l'Espace économique européen (EEE) et la Suisse comptent environ 19,5 millions d'entreprises employant près de 140 millions de personnes. 92 % de ces entreprises sont des micro-entreprises (0 à 9 salariés), 7 % sont des petites entreprises (10 à 49 salariés), moins de 1 % sont des entreprises de taille moyenne (50 à 249 salariés), et seulement 0,2 % sont de grandes entreprises (plus de 250 salariés). 18,7 millions de ces entreprises sont établies dans l'Union européenne. Les PME fournissent plus de deux tiers des emplois et les grandes entreprises près d'un tiers. Au sein des PME, ce sont les micro-entreprises, c'est-à-dire les entreprises de moins de 10 salariés, qui offrent la majorité des emplois (56 %).

La distribution de l'emploi entre les classes de tailles d'entreprises diffère toutefois entre les pays. Par exemple, la part des micro-entreprises dans le total de l'emploi est de 57 % en Italie et en Grèce.

A contrario, la part des grandes entreprises dans l'emploi total est de 41 % au Royaume-Uni, et même de 45 % en Islande, contre 30 % en moyenne.

Tableau I.1 : Données de base sur les PME et sur les grandes entreprises (GE) dans l'Europe-19, 2003

		PME	GE	Total
Nombre d'entreprises	(1 000)	19 270	40	19 310
Emploi	(1 000)	97 420	42 300	139 710
Nombre de personnes occupées par entreprise		5	1 052	7
Chiffre d'affaires par entreprise	million €	0,9	319,0	1,6
Part des exportations dans le chiffre d'affaires	%	12	23	17
Valeur ajoutée par personne occupée	€ 1 000	55	120	75
Part des coûts salariaux dans la valeur ajoutée	%	56	47	52

Source : estimation par EIM Business & Policy Research ; estimation fondée sur les Statistiques structurelles des entreprises d'Eurostat et sur la Base de données PME d'Eurostat. Également fondé sur European Economy, Supplement A, mai 2003 et OCDE : Étant donné qu'une source différente a été utilisée, les données présentées ne sont pas directement comparables avec les données présentées dans les précédents rapports de l'Observatoire des PME européennes.

En moyenne, une entreprise européenne emploie 7 personnes

En moyenne, une entreprise européenne, même en prenant en compte l'ensemble des très grandes entreprises, fournit un emploi à 7 personnes ; pour les PME, cette moyenne est seulement de 5 personnes. Toutefois, cette moyenne varie de 3 personnes pour les micro-entreprises à plus de 1 000 pour les grandes entreprises. La taille moyenne des entreprises diffère de façon significative entre les pays. Ainsi, le nombre moyen de personnes occupées par entreprise varie de 2 en Grèce à 12 aux Pays-Bas.

Les évolutions à moyen terme (1988-2003) montrent que l'emploi augmente dans les PME alors qu'il diminue dans les grandes entreprises.

La croissance du chiffre d'affaires réel et de la valeur ajoutée a été moins importante dans les PME que dans les grandes entreprises. Toutefois, tandis que la productivité du travail a seulement augmenté de manière modérée dans les PME, la croissance de l'emploi s'est révélée plus forte dans les PME que dans les grandes entreprises. De fait, l'emploi a augmenté dans les PME alors qu'il a diminué dans les grandes entreprises. Ces évolutions peuvent être observées dans de nombreux secteurs d'activité (à l'exception des industries extractives et des services aux entreprises, qui sont tous deux des secteurs dominés par les grandes entreprises).

Mise en place et structure de l'enquête

II.1. Introduction

L'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR est conçue pour fournir des données homogènes sur les PME de dix-neuf pays européens. Elle permet à l'Observatoire des PME européennes, en sus de l'utilisation des données d'Eurostat et d'autres sources secondaires, d'effectuer des analyses comparatives fondées sur des données récentes et comparables sur les PME. Les données ont été recueillies auprès d'entreprises dans chacun des 19 pays couverts par l'Enquête, à savoir les 18 États Membres de l'EEE et la Suisse.

Les entretiens ont été réalisés à l'aide du système CATI d'Intomart. CATI est un sigle anglais (Computer Assisted Telephone Interviewing) qui signifie « entretien téléphonique assisté par ordinateur ». La conception globale et la mise en œuvre de l'échantillonnage, du questionnaire et de l'enquête sur le terrain ont été réalisées dans le cadre d'une étroite collaboration entre le personnel de l'institut EIM Business & Policy Research des Pays-Bas, les partenaires du réseau ENSR et Intomart.

La présente annexe décrit la taille de l'échantillon de l'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR et son plan de segmentation. Elle permet ainsi d'utiliser et d'interpréter correctement les données qui ont été recueillies. L'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR a été conduite entre avril et août 2003.

II.2. Taille de l'échantillon

La taille de l'échantillon a été déterminée dans le but d'obtenir des données combinées à la fois par pays et selon la taille des entreprises présentant une précision et un intervalle de confiance raisonnables. D'après la théorie statistique, dans le cas d'une double variable, si les erreurs d'échantillonnage ne dépassent pas $\pm 10\%$, il faut, pour un intervalle de confiance de 95 %, que la taille globale de l'échantillon soit d'environ 90 unités. Ceci s'applique aux estimations combinées par pays et par taille des entreprises. Etant donné que l'on distingue trois tailles d'entreprise dans chacun des dix-neuf pays, la taille minimale requise de l'échantillon peut donc être calculée de la façon suivante : $3 \times 19 \times 90 = 5\,130$ entretiens. Les estimations, soit uniquement par pays, soit uniquement par classe de taille, sont bien sûr beaucoup plus précises pour un même intervalle de confiance, puisque le nombre de répondants pour chacun de ces niveaux est beaucoup plus élevé.

Afin de permettre la réalisation d'analyses complémentaires, à savoir sur différents sous-groupes d'entreprises au sein de l'échantillon total, il a été décidé d'effectuer 7 745 entretiens, soit 50 % de plus. Finalement, 7 837 entretiens complets ont été réalisés.

II.3. Plan de segmentation

En interrogeant 7 745 PME, on couvre environ 0,04 % de l'ensemble des PME existantes. Si l'échantillon est construit de façon aléatoire, on peut s'attendre à y trouver au total environ 65 entreprises de taille moyenne (réparties entre dix-neuf pays et sept secteurs d'activité). Manifestement, ce nombre est insuffisant pour permettre d'obtenir des conclusions valides. C'est pourquoi il faut construire un échantillon segmenté de façon « disproportionnée » ; c'est-à-dire qu'il faut interroger un nombre proportionnellement moindre de petites entreprises et un nombre proportionnellement plus important d'entreprises de plus grande taille. En conséquence,

les observations provenant de l'enquête doivent être pondérées de façon à arriver à obtenir des résultats représentatifs.

La segmentation de l'échantillon de l'Enquête Entreprises 2003 de l'ENSR est définie en termes de secteur d'activité, de taille d'entreprise et de pays. La segmentation vise à minimiser l'écart type des coefficients de pondération utilisés pour rapporter les résultats de l'échantillon à la population réelle, en tenant compte du fait que, dans de nombreux cas, les données sont présentées par pays et/ou par taille d'entreprise ou par secteur d'activité. De façon à garantir un nombre suffisant d'observations pour ces sous-ensembles d'entreprises européennes, cinq contraintes ont été définies (A à E) :

- A. pour chaque combinaison pays/taille d'entreprise : au moins 100 observations ;
- B. pour chaque combinaison secteur d'activité/taille d'entreprise : au moins 100 observations ;
- C. pour chaque combinaison pays/secteur d'activité : au moins 35 observations ;
- D. pour chaque combinaison secteur d'activité/taille d'entreprise/pays : au moins 2 observations ;
- E. pour chaque combinaison secteur d'activité/taille d'entreprise/pays : une limite supérieure de 10 % de l'ensemble des entreprises.

En cas de conflit entre les contraintes, la contrainte E prévaut sur les autres. Ainsi, si 100 observations pour une combinaison pays/taille d'entreprise (contrainte A) dépassent en nombre 10 % de l'ensemble des entreprises, ce sont ces 10 % qui définissent la limite supérieure du nombre des observations à effectuer.

Le Tableau II.1 présente le plan de segmentation résultant de cette procédure, par pays et taille d'entreprise (tous secteurs d'activité confondus).

Tableau II.1 : Plan de segmentation : par pays et taille d'entreprise (tous secteurs d'activité confondus)

Pays	Micro-entreprises (0-9 salariés)	Petites entreprises (10-49 salariés)	Entreprises de taille moyenne (50-249 salariés)	Total
Autriche	107	100	99	306
Belgique	172	99	99	370
Danemark	139	99	100	338
Finlande	103	101	99	303
France	461	100	100	661
Allemagne	493	100	100	693
Grèce	162	100	100	362
Islande	99	97	13	209
Irlande	100	101	100	301
Italie	607	99	100	806
Liechtenstein	139	22	3	164
Luxembourg	100	101	45	246
Pays-Bas	132	101	100	333
Norvège	134	100	99	333
Portugal	164	99	101	364
Espagne	363	100	100	563
Suède	153	99	100	352
Suisse	116	99	99	314
Royaume-Uni	527	100	100	727
Total	4 271	1 817	1 657	7 745

Source : optimisation d'échantillon mise au point par EIM.

La procédure de segmentation produit un échantillon de 4 271 micro-entreprises, 1 817 petites entreprises et 1 657 entreprises de taille moyenne (voir Tableau II.1). Bien que, dans cet échantillon, le nombre de micro-entreprises dépasse largement le nombre des entreprises de plus grande taille, les différences de taille d'échantillon entre les trois différentes classes de taille d'entreprise sont bien moins importantes que celles qui existent dans la population réelle des entreprises européennes. En d'autres termes, les micro-entreprises sont sous-représentées dans notre échantillon, tandis que les petites entreprises sont sur-représentées, et les entreprises de taille moyenne davantage encore.

La « disproportion » de la segmentation concerne également les pays. La taille de l'échantillon varie de 164 entreprises pour le Liechtenstein à 806 pour l'Italie. Ainsi, tandis que la taille de l'échantillon est plus élevée pour les grands pays, les petits pays sont sur-représentés dans l'enquête. Sans cette sur-représentation, il ne serait pas possible de tirer des conclusions valides pour les pays les plus petits.

La sur-représentation de certains pays, secteurs d'activité et tailles d'entreprises est corrigée par la pondération des résultats de l'enquête. En conséquence, tous les pourcentages qui figurent dans le texte et les tableaux du présent rapport font référence à des résultats pondérés.

Annexe III

Principales réglementations européennes relatives aux secteurs des télécommunications et de l'électricité

Tableau III.1 : Principales réglementations européennes relatives au secteur des télécommunications

Intitulé de la réglementation	Modifications ultérieures	Principaux objectifs
Directive 90/387/CEE du Conseil du 28 juin 1990 relative à l'établissement du marché intérieur des services de télécommunication par la mise en œuvre de la fourniture d'un réseau ouvert de télécommunication	Directive du Parlement européen et du Conseil 97/51/CE du 6 octobre 1997	Établir des conditions harmonisées pour la fourniture d'un réseau ouvert de télécommunications, objectif de base pour la mise en place d'un marché unique dans le secteur des services à valeur ajoutée.
Directive 90/388/CEE de la Commission du 28 juin 1990 relative à la concurrence dans les marchés des services de télécommunications	Directive 94/46/CE de la Commission du 13 octobre 1994 ; directive 95/51/CE de la Commission du 18 octobre 1995 ; directive 96/2/CE de la Commission du 16 janvier 1996 ; directive 96/19/CE de la Commission du 13 mars 1996 ; directive 1999/64/CE de la Commission du 23 juin 1999	Renforcer les télécommunications au sein de la Communauté et ouvrir progressivement le marché des télécommunications à la concurrence, comme prévu par le Livre vert de la Commission de 1987.
Directive 92/44/CEE du Conseil du 5 juin 1992 relative à l'application de la fourniture d'un réseau ouvert aux lignes louées	Directive du Parlement européen et du Conseil 97/51/CE du 6 octobre 1997 ; décision 98/80/CE de la Commission du 7 janvier 1998	Spécifier les conditions de fourniture d'un réseau ouvert de télécommunications pour les liaisons louées.
Résolution du Conseil du 7 février 1994 sur les principes en matière de service universel dans le secteur des télécommunications		Établir les principes de base d'un service universel de télécommunications au niveau communautaire et les lignes directrices de son financement.
Directive du Conseil 95/62/CE du 13 décembre 1995 relative à l'application de la fourniture d'un réseau ouvert (ONP) à la téléphonie vocale	Directive 98/10/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 1998	Harmonisation des conditions permettant un accès ouvert et efficace aux réseaux de téléphonie fixe publics et conditions harmonisées pour leur utilisation ; fourniture d'un service de téléphonie vocale harmonisé dans toute la Communauté.

Tableau III.1 : Principales réglementations européennes relatives au secteur des télécommunications

Intitulé de la réglementation	Modifications ultérieures	Principaux objectifs
Directive 97/13/CE du Parlement européen et du Conseil du 10 avril 1997 relative à un cadre commun pour les autorisations générales et les licences individuelles dans le secteur des services de télécommunications		Établir un cadre commun pour les autorisations générales et les licences individuelles dans le secteur des services de télécommunications.
Directive 97/33/CE du Parlement européen et du Conseil du 30 juin 1997 relative à l'interconnexion dans le secteur des télécommunications en vue d'assurer un service universel et l'interopérabilité par l'application des principes de fourniture d'un réseau ouvert (ONP)	Directive 98/61/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 1998	Établir un cadre réglementaire pour sécuriser l'interconnexion des réseaux de télécommunications au sein de la Communauté et, en particulier, l'interopérabilité des services, avec pour objectif d'assurer la fourniture de services universels dans un environnement de marchés ouverts et concurrentiels. Harmoniser les conditions d'une interconnexion ouverte et efficace et d'un accès aux réseaux publics de télécommunications et aux services de télécommunications disponibles pour le public.
Directive 97/66/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des télécommunications		Harmoniser les dispositions des États Membres requises pour assurer un niveau de protection équivalent des droits et des libertés fondamentaux, en particulier le respect de la vie privée, dans le cadre du traitement des données à caractère personnel dans le secteur des télécommunications, et garantir la libre circulation de ces données et des équipements et services de télécommunications au sein de la Communauté.
Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2000 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques		Renforcer les droits des utilisateurs dans le domaine des communications électroniques, avec une référence particulière au service universel.
Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2000 relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux installations associées, ainsi qu'à leur interconnexion		Établir un nouveau cadre réglementaire pour l'accès aux réseaux de communications électroniques, ainsi que pour leur interconnexion.

Tableau III.1 : Principales réglementations européennes relatives au secteur des télécommunications

Intitulé de la réglementation	Modifications ultérieures	Principaux objectifs
Règlement (CE) n° 2887/2000 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif au dégroupage de l'accès à la boucle locale		Accroître la concurrence sur le marché de l'accès local aux télécommunications, afin de favoriser la fourniture compétitive de services. Le coût élevé de duplication des infrastructures d'accès local exclut l'entrée de nouveaux acteurs sur le marché. Ce règlement vise à intensifier la concurrence et à stimuler l'innovation technologique sur le marché de l'accès local, par l'intermédiaire de l'établissement de conditions harmonisées pour un accès dégroupé à la boucle locale, afin de favoriser la fourniture compétitive d'une large gamme de services de communications électroniques.

Source : UE, DG Concurrence.

Tableau III.2 : Principales réglementations européennes relatives au secteur de l'électricité

Intitulé de la réglementation	Modifications ultérieures	Principaux objectifs
Directive 90/377/CEE du Conseil du 29 juin 1990 instaurant une procédure communautaire assurant la transparence des prix au consommateur final industriel de gaz et d'électricité	Directive 93/87/CEE de la Commission du 22 octobre 1993	Améliorer la transparence des prix du gaz et de l'électricité pour les entreprises et les particuliers, afin d'accroître la liberté de choix des consommateurs sans créer d'obstacles à la confidentialité.
Directive 90/547/CEE du Conseil du 29 octobre 1990 relative au transit d'électricité sur les grands réseaux		Faciliter le transit de l'électricité entre les réseaux à haute tension afin de multiplier les opportunités pour les transferts d'électricité.
Directive 96/92/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 décembre 1996 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité	Directive 98/30/CEE de la Commission. Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil du 13 mars 2001 modifiant les directives 96/92/CE et 98/30/CE	Assurer la libre circulation de l'électricité tout en améliorant la sécurité d'approvisionnement et la compétitivité de l'économie européenne.
Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil du 13 mars 2001 concernant les conditions d'accès au réseau pour les échanges transfrontaliers d'électricité		Établir un cadre solide pour les échanges transfrontaliers, traitant des sujets relatifs aux conditions d'accès aux réseaux de transmission d'électricité, afin de faciliter les échanges transfrontaliers et de garantir ainsi un véritable marché intérieur de l'électricité. La proposition vient compléter la directive concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité.

Tableau III.2 : Principales réglementations européennes relatives au secteur de l'électricité

Intitulé de la réglementation	Modifications ultérieures	Principaux objectifs
Directive 2001/77/CE du Parlement européen et du Conseil du 27 septembre 2001 relative à la promotion de l'électricité produite à partir de sources d'énergie renouvelables sur le marché intérieur de l'électricité		Promouvoir l'électricité produite à partir de sources d'énergie renouvelables au sein du marché intérieur de l'électricité.

Source : UE, DG Concurrence.

Annexe IV

Noms et adresses des partenaires du consortium

Organisation	Adresse	Téléphone Télécopie	Personne contact
KPMG Special Services	B.P. 74500 1070 DB AMSTERDAM Pays-Bas http://www.kpmg.nl	31 20 6567890 31 20 6567700	Renze Hasper hasper.renze@kpmg.nl
EIM Business & Policy Research	B.P. 7001 2701 AA ZOETERMEER Pays-Bas, et : Avenue des Arts 41, box 4 1040 BRUXELLES Belgique http://www.eim.nl	31 79 3430200 31 79 3430204 32 2 5100884 32 2 5100885	Rob van der Horst rvh@eim.nl
Intomart	B.P. 10004 1201 DA HILVERSUM Pays-Bas http://www.intomart.nl	31 35 6258411 31 35 6246532	Dré Koks dre.koks@intomart.nl
ENSR - European Network for SME Research (Réseau européen de recherche sur les PME) www.ensr-net.com			
Autriche			
Austrian Institute for SME Research	Gusshausstrasse 8 1040 VIENNE http://www.kmuforschung.ac.at/en/index.asp	43 1 5059761 43 1 5034660	Thomas Oberholzner t.oberholzner@kmuforschung.ac.at
Belgique			
Research Centre for Entrepreneurship, EHSAL-K.U. Bruxelles	Stormstraat 2 1000 BRUXELLES http://www.svobrusssel.be	32 2 2101602 32 2 2101603	Professeur Johan Lambrecht johan.lambrecht@ehsal.be
Danemark			
Oxford Group	Amagertorv 19 1160 COPENHAGUE http://www.oxfordgroup.dk/	45 33 691369 45 33 691333	Leif Jakobsen lej@oxfordresearch.dk
Finlande			
Small Business Institute, Turku School of Economics and Business Administration	Rehtorinpellonkatu 3, 20500 TURKU http://www.tukkk.fi/sbi	358 2 4814481 358 2 3383393	Dr. Ulla Hytti ulla.hytti@tukkk.fi
France			
Association pour la Promotion et le Développement Industriel (APRODI)	17, rue Hamelin 75783 PARIS cedex 16 http://www.aprodi.com	33 1 47275149 33 1 47275150	Jean-François Papin devpmi@aprodi.com
Allemagne			
Institut für Mittelstandsforschung (IfM)	Maximilianstrasse 20 53111 BONN 1 http://www.ifm-bonn.org	49 228 729970 49 228 7299734	Michael Holz holz@ifm-bonn.org
Grèce			
Université du Pirée Centre de recherche	Ipsilantou 130 LE PIRÉE 185 32 http://www.kep.unipi.gr	30 1 4142280 30 1 4142629	Professeur Petros Livas plivas@unipi.gr
Islande			
Institute for Business Research University of Iceland	Oddi, Sudurgata 101 REYKJAVIK	354 5254500 354 5526806	Kristján Jóhannsson kristjoh@hi.is

Organisation	Adresse	Téléphone Télécopie	Personne contact
Irlande The Economic and Social Research Institute (ESRI)	4, Burlington Road DUBLIN 4 http://www.esri.ie	353 1 6671525 353 1 6686231	Dr. Eoin O'Malley eoin.o'malley@esri.ie
Italie CREA 'Furio Cicogna' Università Bocconi	Viale Filippetti 9 20122 MILAN http://www.uni-bocconi.it/eng/res_center.html	39 02 58363709 39 02 58363792	Professeur Giuliano Mussati cscicogna@uni-bocconi.it giuliano.mussati@uni-bocconi.it
Italie Istituto Guglielmo Tagliacarne	Via Appia Pignatelli 62 00178 ROME http://www.tagliacarne.it	39 06 780521 39 06 78052352	Paolo Cortese p.cortese@tagliacarne.it
Liechtenstein Swiss Research Institute of Small Business and Entrepreneurship at the University of St. Gallen (KMU-HSG)	Dufourstrasse 40a 9000 St. GALLEN http://www.kmu.unisg.ch	41 71 2247100 41 71 2247101	Walter Weber walter.weber@unisg.ch
Luxembourg Chambre des Métiers du Grand-Duché de Luxembourg	Boîte Postale 1604 1016 LUXEMBOURG http://www.chambre-des-metiers.lu	352 4267671 352 426787	Marc Gross marc.gross@chambre-des-metiers.lu
Pays-Bas EIM Business & Policy Research	B.P. 7001 2701 AA ZOETERMEER http://www.eim.nl/	31 79 3430200 31 79 3430204	Micha van Lin mvl@eim.nl
Norvège Agderforskning/Agder Research (ARF)	Serviceboks 415 Gimlemoen 4604 KRISTIANSAND http://www.agderforskning.no/english/index.htm	47 48 01 05 32 47 38 14 22 01	Dr. Per-Anders Havnes per.a.havnes@agderforskning.no.
Portugal Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e ao Investimento (IAPMEI)	Av. Columbano Bordalo Pinheiro, nº86 - 3º 1070-065 LISBONNE http://www.iapmei.pt/	351 21 7232310 351 21 7232392	Carlos Carneiro Pinto carneiro.pinto@iapmei.pt
Espagne Instituto Vasco de Estudios e Investigación (IKEI)	Parque Empresarial Zuatzu Edificio Urumea Planta 1ª Zubiberri Bidea nº 31 20018 DONOSTIA-SAN SEBASTIAN http://www.ikei.es	34 943 426610 34 943 423501	Iñigo Isusi iisusi@ikei.es
Suède Swedish Institute for Growth Policy Studies (ITPS)	B.P. 574 10131 STOCKHOLM http://www.itps.nu/in_english/index.htm	46 8 4566700 46 8 4566701	Joakim Wallenklint joakim.wallenklint@itps.se
Suisse Swiss Research Institute of Small Business and Entrepreneurship at the University of St. Gallen (KMU-HSG); Observa St. Gallen	Dufourstrasse 40a 9000 St. GALLEN http://www.kmu.unisg.ch	41 71 2247100 41 71 2247101	Margrit Habersaat margrit.habersaat@unisg.ch
Suisse Eco'Diagnostic; Observa Genève	32, Rue de l'Athénée 1206 GENÈVE http://www.ecodiagnostic.ch	41 22 7891422 41 22 7891460	Dr. Alain Schoenenberger schoenenberger@ecodiagnostic.ch
Royaume-Uni Centre for Small and Medium Sized Enterprises, University of Warwick	COVENTRY CV4 7AL http://users.wbs.warwick.ac.uk/csme	44 24 76523692 44 24 76523747	Professeur David Storey smeds@razor.wbs.warwick.ac.uk
Royaume-Uni SME Research Services	55, Coventry Road DUNCHURCH Warwickshire, CV22 6NH	44 1788 815079	Julian Hancock julianh@nccock.org

Organisation	Adresse	Téléphone Télécopie	Personne contact
Candidats-membres de l'ENSR - European Network for SME Research Nouveaux Membres et Pays Candidats			
Bulgarie			
Foundation for Entrepreneurship Development FED	18 Doukatska Planina Str. fl. 3 1606 SOFIA http://www.fed-bg.org	359 2 9525758 359 2 9525783	Elena Krastanova krastanova@ttm.bg
Chypre			
Economarket Bureau of Economic and Market Research Ltd.	B.P. 23901 1687 NICOSIE	357 22757311 357 22767209	Dr. Constantinos Papadopoulos economark@cytanet.com.cy
République Tchèque			
Business Development Institute Ltd., en coopération avec la Business School Ostrava	Michálkovická 181 710 00 OSTRAVA http://www.eco.cz	420 59 5228111 420 59 5228199	Dagmar Valkova dagmar.valkova@irp.cz
Estonie			
PRAXIS Center for Policy Studies	Estonie pst. 3/5 10143 TALLINN http://www.praxis.ee	372 6 409004 372 6 409001	Professeur Rainer Kattel rkattel@praxis.ee
Hongrie			
Hungarian Academy of Sciences, Centre for Regional Studies, West Hungarian Research Institute	B.P. 420 9002 GYÖR http://www.rkk.hu/nyuti/indexen.html	36 96 516578 36 96 516579	András Grosz grosza@rkk.hu
Lettonie			
Baltic International Centre for Economic Policy Studies BICEPS	Alberta iela 13 RIGA 1010 http://www.biceps.org	371 7039317 371 7039318	Alf Vanags alf@biceps.org
Lituanie			
Lithuanian Free Market Institute LFMI	J. Jasinskio St. 16a 2001 VILNIUS http://www.freema.org	370 5 2526257 370 5 2526258	Gediminas Galkauskas gediminas@freema.org
Malte			
Economic & Management Consultancy Services Ltd	Level 3, Regional Business Centre University of Heights MSIDA MSD04 http://www.emcs.com.mt	356 21341848 356 21318677	Stefano Mallia stefano.mallia@emcs.com.mt
Pologne			
University of Łódź, Department of Entrepreneurship and Industrial Policy	Matejki 22/26 90-237 ŁÓDŹ http://www.wz.uni.lodz.pl/katpipp/2index.html	48 42 6355192 48 42 6356298	Dr. Anna Rogut rogut@uni.lodz.pl
Roumanie			
Chamber of Commerce and Industry of Romania and Bucharest	2, Octavian Goga Blvd, sector 3, 74244 BUCAREST http://www.ccir.ro	40 21 3275539 40 21 3273468	Mariana Florescu marianaf@ccir.ro
République Slovaque			
National Agency for Development of Small and Medium Enterprises (NADSME)	Prievozská 30, 821 05 BRATISLAVA http://www.nadsme.sk	421 2 53417328 421 2 53417339	Juraj Poledna poledna@nadsme.sk
Slovénie			
Institute for Entrepreneurship and Small Business Management, University of Maribor, Faculty of Economics and Business	Razlagova 14, 2000 MARIBOR http://epfip.uni-mb.si	386 2 2290254 386 2 2516681	Professeur Miroslav Rebernik rebernik@uni-mb.si
Turquie			
SIBAREN (Systems Sciences Research Center) Industrial Engineering Department Middle East Technical University	Inonu Bulvari 06531 ANKARA http://www.ie.metu.edu.tr	90 312 2102288 90 312 2101268	Professeur Erol R. Sayin sayin@ie.metu.edu.tr

Pour en savoir plus sur la DG Entreprises

On peut obtenir d'autres informations utiles sur le travail du Commissaire Erkki Liikanen et de la Direction générale des entreprises à travers les publications imprimées et sur le web.

Erkki Liikanen, membre de la Commission, responsable de la politique d'entreprise et de la société de l'information:

http://europa.eu.int/comm/commissioners/liikanen/index_fr.htm

DG Entreprises sur le web:

http://europa.eu.int/comm/dgs/entreprise/index_fr.htm

CORDIS (Service communautaire d'information sur la recherche et le développement):

<http://www.cordis.lu>

Programme de travail de la DG Entreprises:

http://europa.eu.int/comm/dgs/entreprise/work_programme_2003.htm

Publications imprimées de la DG Entreprises:

<http://europa.eu.int/comm/entreprise/library/index.htm>

Publications DG Entreprises

Entreprise Europe est un bulletin d'information gratuit, à parution trimestrielle, publié dans les onze langues de la Communauté par la Direction générale des entreprises. Il couvre tout l'éventail des travaux de la DG Entreprises, annonce les nouvelles initiatives et fournit des renseignements pratiques.

<http://europa.eu.int/comm/entreprise/library/entreprise-europe/index.htm>

CORDIS focus est publié deux fois par mois en anglais, français, allemand, italien et espagnol. Il présente les principales informations sur tous les aspects liés aux activités d'innovation et de recherche de l'Union européenne, y compris les grandes évolutions politiques, la mise en oeuvre du programme, les appels d'offres et les résultats, les manifestations, les activités législatives et bien d'autres sujets.

<http://www.cordis.lu/focus/en/src/focus.htm>

Innovation & Transfert technologique est un magazine publié six fois par an en langues française, anglaise, allemande, italienne et espagnole par le programme « Innovation et PME » du cinquième programme cadre de recherche de la Commission européenne. Le programme « Innovation et PME » a pour objectif de promouvoir l'innovation et d'encourager la participation des PME au cinquième programme cadre. L'accent est mis sur les questions d'actualité en rapport avec ces objectifs et sur les « études de cas » détaillées des projets couronnés de succès.

<http://www.cordis.lu/itt/itt-fr/home.html>

Euroabstracts est publié six fois par an en anglais par le programme « Innovation et PME » du cinquième programme cadre de recherche de la Commission européenne. Le programme « Innovation et PME » a pour objectif de promouvoir l'innovation et d'encourager la participation des PME au cinquième programme cadre.

<http://www.cordis.lu/euroabstracts/fr/home.html>

Tableau de bord européen sur l'innovation. Le « Tableau de bord » présente des instruments pratiques à l'intention des décideurs européens. Il vise à collecter, mettre à jour régulièrement et analyser les informations sur les politiques de l'innovation aux niveaux national et communautaire. Ce bulletin d'information est publié tous les trimestres en anglais, français et allemand.

Publications éditées par l'Office des publications, Luxembourg, sauf indiqué autrement.

Contact:

Commission européenne, Direction générale Entreprises, Unité information et communication,
Centre de documentation, B-1049 Bruxelles, Belgique

Télécopieur (32-2) 296 99 30

http://europa.eu.int/comm/entreprise/mailbox/request_form_fr.htm

Les publications en vente sont distribuées par l'Office des publications officielles des Communautés européennes (Publications Office) au travers d'un réseau d'agents. La liste la plus récente est disponible sur le site: <http://Publications Office.eu.int/index.htm>

Enterprise Papers

- 16 The development of analytical tools for assessing market dynamics in the knowledge-based economy.**
2004. 140 pp. (EN). Cat. No NB-AE-04-016-EN-C
- 15 The internal market and the relevant geographical market.**
2004. 90 pp. (EN). Cat. No NB-AE-04-015-EN-C
- 14 Entrepreneurship - A survey of the literature.**
2003. 44 pp. (EN). Cat. No NB-AE-03-014-EN-C
- 13 B2B internet trading platforms: Opportunities and barriers for SMEs - A first assessment.**
2003. 44 pp. (EN). Cat. No NB-AE-03-013-EN-C
- 12 Industrial policy in the economic literature: Recent theoretical developments and implications for EU policy.**
2003. 30 pp. (EN). Cat. No NB-AE-03-012-EN-C
- 11 For the customer's sake: the competitive effects of efficiencies in European merger control.**
2002. 88 pp. (EN). Cat. No NB-AE-02-011-EN-C
- 10 Business management factors and performance across countries.**
2002. 54 pp. (EN). Cat. No NB-AE-02-010-EN-C
- 9 Business impact assessment pilot project. Final report - Lessons learned and the way forward.**
2002. 40 pp. (EN). Cat. No NB-AE-02-009-EN-C
- 8 Technology policy in the telecommunication sector - Market responses and economic impacts.**
2002. 46 pp. (EN). Cat. No NB-AE-02-008-EN-C
- 7 Innovation and competitiveness in European biotechnology.**
2002. 112 pp. (EN). Cat. No NB-40-01-690-EN-C
- 6 Assessment criteria for distinguishing between competitive and dominant oligopolies in merger control.**
2001. 164 pp. (EN). Cat. No NB-40-01-608-EN-C
- 5 Innovation, technology and risk capital.**
2001. 48 pp. (EN). Cat. No NB-40-01-339-EN-C
- 4 Europe's position in quality competition.**
2001. 66 pp. (EN). Cat. No NB-38-01-964-EN-C
- 3 External services, structural change and industrial performance.**
2001. 36 pp. (EN). Cat. No NB-38-01-956-EN-C
- 2 The textile and clothing industry in the EU - A survey.**
2001. 68 pp. (EN). Cat. No NB-38-01-770-EN-C
- 1 Global competitiveness in pharmaceuticals - A European perspective.**
2001. 108 pp. (EN). Cat. No NB-37-01-162-EN-C

Innovation Papers

- 33 Innobarometer 2002.**
2003. (DE, EN, FR). Cat. No NB-NA-17057-EN-C
- 30 PAXIS - Results and policy recommendations.**
2003. (EN). Cat. No NB-NA-17056-EN-C
- 29 Innovation policy in Europe 2002: European Trend Chart on Innovation.**
2002. (EN). Cat. No NB-NA-17053-EN-C
- 28 Innovation Tomorrow.**
2002. (EN). Cat. No NB-NA-17-037-EN-C
- 24 The development and implementation of European entrepreneurship training curriculums.**
2002. (EN). 259 pp. Cat. No NB-NA-17-047-EN-C
- 22 Innobarometer 2001 - flash Eurobarometer 100.**
2002. (EN). Cat. No NB-NA-17-045-EN-C
- 21 University spin-outs in Europe - Overview and good practice.**
2002. (EN). Cat. No NB-NA-17-046-EN-C

20 Assessment of the Community regional innovation and technology strategies.

2002. (EN). Cat. No NB-NA-17-028-EN-C

19 Corporation tax and Innovation.

2002. (EN). Cat. No NB-NA-17-035-EN-C

18 Innovation and enterprise creation: statistics and indicators.

2001. 300 pp. (EN). Cat. No NB-NA-17-038-EN-C

17 Innovation policy in Europe: European Trend Chart on Innovation.

2001. 52 pp. (DE, EN, FR). Cat. No NB-NA-17-044-EN-C

16 Innovation policy issues in six candidate countries: the challenges.

2001. 190 pp. (EN). Cat. No NB-NA-17-036-EN-C

15 Guarantee mechanisms for financing innovative technology.

2001. (EN). € 20 Cat. No NB-NA-17-041-EN-C

14 Interim assessment of the I-TEC pilot project.

2001. (EN). Cat. No NB-NA-17-033-EN-C

13 Training needs of investment analysts.

2001. 48 pp. (EN). Cat. No NB-NA-17-031-EN-C

12 Informal investors and high-tech entrepreneurship.

2001. 91 pp. (EN). Cat. No NB-NA-17-030-EN-C

11 Building an innovative economy in Europe.

2001. 67 pp. (EN). € 11.50. Cat. No NB-NA-17-043-EN-C

2003 Observatory of European SMEs

1 Competence development in SMEs.

2003. 64 pp. (DE, EN, FR). Cat. No. NB-AM-03-011-EN-C

2 SMEs and access to finance.

2004. 54 pp. (DE, EN, FR). Cat. No NB-AM-03-0121-EN-C

2002 Observatory of European SMEs, volumes 1-8.

(DE, EN, FR). Cat. No NB-14-01-001-008-**-C

SMEs in focus - Main results from the 2002 Observatory of European SMEs: executive summary.

2003. 20 pp. (all Community languages). Cat. No NB-49-02-579-**-C

Competitiveness and Benchmarking

European competitiveness report 2003.

2003. 190 pp. (EN). € 35. Cat. No NB-AK-03-001-EN-C

Benchmarking enterprise policy - Results from the 2003 scoreboard.

2003. 100 pp. (DE, EN, FR). Cat. No NB-55-03-310-EN-C

Good practice in licensing processes in the European Union, Benchmarking papers No. 6, 2002.

2002. 18 pp. (EN). € 7. Cat. No NB-45-02-103-EN-C

Good practice in industry-science relations, Benchmarking papers No. 5, 2002.

2002. 46 pp. (EN). € 7.50. Cat. No NB-43-02-939-EN-C

Best Reports

2 Promoting entrepreneurship amongst women.

No 2, 2004. (EN). Cat. No NB-AL-04-001-EN-C

1 Benchmarking business angels.

No 1, 2003. 52 pp. (EN, FR, DE). Cat. No NB-AL-02-001-**-C

Reports, studies etc.

LeaderSHIP 2015 - Defining the future of the European shipbuilding and shiprepair industry.

2003. Brussels, European Commission, 40 pp. (EN).

Star 21 - Strategic Aerospace Review for the 21st Century.

2002. Brussels, European Commission, 40 pp. (EN).

Perception of the wood-based industries - A qualitative study.

2002. (EN, FR, DE). Cat. No NB-45-02-507-**-C

The European e-Business Report - A portrait of e-business in 15 sectors of the EU economy.

2003. (EN). NB-51-03-269-EN-C.

Enterprise Guides

Credit insurance for European SMEs. A guide to assessing the need to manage liquidity risk.

2003. Brussels, Enterprise DG. 34 pp. (EN).

Methods of referencing standards in legislation with an emphasis on European legislation.

2002. Brussels, Enterprise DG. 16 pp. (EN).

Responsible entrepreneurship - A collection of good practice cases.

2003. 53 pp. (all Community languages). Cat. No NB-52-03-037-EN-C

Helping the transfer of businesses: A 'good practice guide'.

2002. 44 pp. (all Community languages). Cat. No NB-47-02-979-**-C

Helping businesses grow: A 'good practice guide' for business support organisations.

2002. 53 pp. (all Community languages). Cat. No NB-39-01-934-**-C

Helping businesses overcome financial difficulties: A guide on good practices and principles.

2002. 41 pp. (all Community languages). Cat. No NB-39-01-926-**-C

Helping businesses start up: A 'good practice guide' for business support organisations.

2000. 36 pp. (all Community languages). Cat. No CT-25-99-980-**-C

The acquis of the European Union under the management of Enterprise DG List of measures (the 'pink book').

31 December 2001. 2002, Brussels, European Commission, Enterprise DG, 136 pp. (EN).

Recreational craft directive and comments to the directive combined. A guide to the application of Directive 94/25/EC of 16 June 1994.

2001. 104 pp. (EN). Cat. No NB-19-98-334-EN-C

ATEX guidelines. Guidelines on the application of Directive 94/9/EC of 23 March 1994 on equipment and protective systems intended for use in potentially explosive atmospheres.

2001. 118 pp. (DE, FR, EN). Cat. No NB-33-00-582-**-C

Guide to the implementation of directives based on the new approach and the global approach.

2000. 112 pp. (DE, FR, EN). Cat. No CO-22-99-014-**-C

All languages available at <http://europa.eu.int/comm/enterprise/newapproach/legislation/guide/legislation.htm>

Electrical and mechanical engineering directory.

2000 edition. 133 pp. (EN). Cat. No CO-24-99-275-EN-C

Useful facts in relation to the personal protective equipment (PPE) Directive 89/686/EEC.

2000. 145 pp. (EN). Cat. No CO-21-99-020-EN-C

Machinery: useful facts in relation to Directive 98/37/EC.

1999. 266 pp. (EN). Cat. No CO-20-99-866-EN-C

Pharmaceuticals in the European Union.

2000. 36 pp. (EN). Cat. No NB-30-00-059-EN-C

Cosmetlex: The rules governing cosmetic products in the European Union.

2000, 3 Vol. (EN). Vol. 1: Cosmetics legislation, 74 pp., € 14.50; Vol. 2: Methods of analysis, 187 pp. € 31; Vol. 3: Guidelines, 84 pp., € 16

Eudrallex: The rules governing medicinal products in the European Union.

1998-, (DE, EN, ES, FR, IT), priced

Medicinal products for human use, Vols 1, 2a, 2b, 3. Medicinal products for human and veterinary use, Vol. 4

Veterinary medicinal practice, Vols 5, 6a, 6b, 7a, 7b (8 and 9 not yet published)

On-line version: pharmacos.eudra.org/F2/eudrallex/index.htm