

Accès aux services essentiels

Les services essentiels sont les services nécessaires pour garantir la pleine inclusion des personnes dans la société et sur le marché du travail. Ils concernent différents secteurs tels que les télécommunications, les communications électroniques, les transports, l'énergie et les services financiers, par exemple les comptes bancaires. L'intervention publique est parfois nécessaire pour assurer la disponibilité, la qualité et l'accessibilité financière de ces services. Cette intervention peut prendre la forme de services réglementés ou l'inclusion d'obligations de service public.

Défis

Les services essentiels ne sont pas toujours disponibles ni accessibles pour l'ensemble de la population, par exemple du fait de l'absence ou de la mauvaise qualité des infrastructures lorsque les ressources sont plus restreintes. La crise financière et les réformes structurelles ont exercé une pression sur le financement et la fourniture des services essentiels dans les secteurs public et privé.

Il arrive que les services de ce type soient difficilement abordables. Dans ces cas, certaines personnes peuvent rencontrer des difficultés pour accéder à certaines possibilités d'emploi. Par exemple, les transports publics jouent un rôle prépondérant dans l'inclusion sociale des groupes vulnérables et défavorisés, ce qui a une incidence sur leur accès à l'éducation, en particulier pour les élèves de l'enseignement secondaire, et à l'emploi, en particulier pour les jeunes ou les personnes vivant dans les zones rurales. Les jeunes sont davantage susceptibles d'utiliser les transports publics urbains (35 % contre 19 % pour les personnes de plus de 25 ans). L'accès aux communications électroniques et à un compte de paiement renforce la participation sociale et la participation au marché du travail.

Les personnes handicapées sont par ailleurs confrontées à des difficultés pour accéder aux services essentiels, à un nombre insuffisant de véhicules et de stations de transport accessibles, à des environnements piétonniers de mauvaise qualité et à des systèmes d'informations inadéquats sur les transports.

Situation au niveau de l'UE

Conformément à l'article 151 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, l'Union et les États membres ont pour objectifs une protection sociale adéquate et la lutte contre les exclusions.

Des dispositions législatives ont été adoptées en ce qui concerne les secteurs de l'électricité, des transports et des télécommunications. La définition d'une «obligation de service universel» (OSU) spécifique, établie au niveau européen, a constitué l'un des éléments fondamentaux de l'ouverture progressive et harmonieuse des secteurs des communications électroniques, de l'énergie et des transports à la concurrence.

Dans le domaine des communications électroniques, la directive sur le service universel¹ prévoit un dispositif de sécurité sociale constitué de services de base pour les consommateurs, en particulier ceux qui vivent dans des zones difficiles d'accès, où les coûts de mise en service sont élevés, pour ceux qui perçoivent un faible revenu ou pour les personnes handicapées.

¹ Directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques.

Dans le secteur de l'énergie, les directives sur le gaz et l'électricité² contiennent des dispositions claires sur les obligations de service public et la protection des consommateurs, y compris la protection des consommateurs vulnérables. Les mesures adoptées par les États membres sur la base de ces directives doivent l'être dans l'intérêt général et être clairement définies, transparentes, non discriminatoires et contrôlables; elles doivent également garantir aux entreprises du secteur de l'électricité et du gaz de l'Union un égal accès aux consommateurs nationaux de l'Union et inversement.

La directive sur les comptes de paiement, qui oblige les États membres à garantir que tous les consommateurs ont accès à un compte de paiement assorti de prestations de base³, est un autre exemple d'action concrète de l'Union visant à mettre en place des services essentiels abordables.

Pour autant qu'il s'agisse de service d'intérêt économique général, les services essentiels bénéficient d'un traitement spécial dans l'application des règles relatives aux aides d'État, qui offrent une flexibilité et une simplification plus importantes que dans d'autres secteurs.

Situation dans les États membres

La plupart des services sont réglementés, mais le droit d'accès à ces derniers, leur gestion et leur champ d'application varient considérablement entre les États membres, en fonction des traditions géographiques et culturelles, ainsi que des spécificités de l'activité concernée. Par conséquent, l'accès à ces services diffère fortement dans les États membres.

Il existe des exemples encourageants d'initiatives renforçant les droits des consommateurs, par exemple dans le secteur de l'énergie, où des initiatives récentes en Irlande et en Lettonie donnent aux consommateurs d'énergie le droit de choisir leur fournisseur et d'utiliser les meilleures offres sur le marché, ou le déploiement de compteurs intelligents (dispositif électronique qui enregistre la consommation d'électricité à intervalles réguliers et transmet cette information au fournisseur à des fins de suivi et de facturation) pour renforcer la responsabilisation des consommateurs en Finlande, en Italie ou en Suède.

Dimension internationale

Dans la négociation des accords commerciaux, la Commission inclut des garanties solides visant à protéger pleinement les services essentiels, dans la mesure où il s'agit de services publics. Ces garanties permettent d'assurer que les États membres restent entièrement libres d'organiser et de gérer ces services comme ils le souhaitent, par exemple en fixant les normes de qualité que les fournisseurs doivent respecter. Ils sont protégés dans les accords commerciaux de deux manières: soit au moyen d'une liste positive dans laquelle chaque État membre de l'Union précise les types de services qu'il ouvrira aux fournisseurs étrangers, soit au moyen d'une liste négative dans laquelle les États membres de l'Union excluent les fournisseurs étrangers de la prestation de certains services.

² Directive 2009/72/CE concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et directive 2009/73/CE concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel.

³ Directive 2014/92/UE sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base.