

Réponse du BEUC à la

CONSULTATION SUR LA FUTURE STRATÉGIE « UE 2020 »

Numéro d'identification dans le Registre des représentants d'intérêt de la
Commission européenne : 9505781573-45

Contact: Monique Goyens – directorsoffice@beuc.eu
Ref.: X/002/2010 - 15/01/2010

BEUC, le Bureau européen des unions de consommateurs
80 rue d'Arlon, 1040 Bruxelles - +32 2 743 15 90 - www.beuc.eu

Table de matières

Résumé	3
Quant au processus : un tournant stratégique majeur pour l'UE requiert une prolongation du processus de consultation	4
Quant à l'approche: la nécessité d'une vision plus globale de l'Europe de demain	5
Quant aux défis : d'autres aspects sont à prendre en compte	6
Quant aux priorités essentielles.....	6
Faire de cette économie une réalité	8

Contact: Monique Goyens – directorsoffice@beuc.eu

Ref.: X/002/2010 - 15/01/2010

Résumé

- Le BEUC accueille avec enthousiasme le document de consultation émis par la Commission européenne car c'est la première fois dans l'histoire européenne qu'une consultation ouverte est organisée dans le cadre de la définition des priorités stratégiques de l'UE.
- Pour atteindre l'objectif d'inclusion des parties intéressées dans le processus décisionnel, il est toutefois nécessaire d'étendre la période de consultation, de multiplier le nombre de participants et de diversifier les méthodes de consultation : la date limite devrait être postposée, la consultation devrait être suivie d'une audition, les autorités nationales devraient être impliquées dans le processus et les nouveaux commissaires devraient contribuer à la réflexion.
- Afin de promouvoir une véritable stratégie européenne, l'objectif ne devrait pas se restreindre à la compétitivité de l'économie européenne mais devrait inclure des objectifs plus généraux, tels que le bien-être des citoyens européens. L'environnement ne devrait pas être instrumentalisé mais sa protection devrait être un objectif à part entière.
- Les défis liés à la globalisation de nos économies et à la dématérialisation de nos sociétés devraient être ajoutés aux défis repris dans le document de travail.
- Les priorités essentielles devraient dépasser le simple objectif de compétitivité : la recherche et l'innovation devraient être utilisées afin d'améliorer le bien-être des citoyens ; la promotion des nouvelles technologies ne devrait pas menacer le droit des citoyens à la protection de leur vie privée. L'émancipation des personnes ne se limite pas à l'accès à l'emploi. Elle fait référence aux services de base, à la santé, à la technologie numérique, aux mécanismes de traitement des plaintes, etc. L'écologisation de l'économie devrait être étendue à l'objectif de durabilité de l'économie.
- Concernant le chapitre : « Faire de cette économie une réalité », le BEUC accueille avec satisfaction la reconnaissance de la nécessité de davantage de cohérence entre les différentes politiques communautaires. En revanche, la stratégie mise en place devrait l'être pour une période plus longue que celle proposée par la Commission. L'écologisation de l'économie ou mieux encore l'édification d'une économie européenne durable sont des objectifs à long terme. La stratégie proposée devrait par conséquent être étayée par des considérations s'étendant sur un délai plus long.
- En outre, le BEUC demande à l'UE de ne pas surévaluer la possibilité d'aboutir à un véritable marché intérieur et souligne qu'actuellement de nombreuses barrières à un marché unique efficace sont introduites davantage par l'industrie que par les États membres.
- Enfin, le BEUC suggère d'associer la stratégie de l'Union à la révision du budget de l'UE car il sera important d'organiser une nouvelle classification dans l'allocation des ressources afin d'atteindre les objectifs fixés dans la stratégie.

Quant au processus : un tournant stratégique majeur pour l'UE requiert une prolongation du processus de consultation

PROLONGATION NECESSAIRE DU PROCESSUS DE CONSULTATION

BEUC, le Bureau européen des unions de consommateurs, se réjouit de la possibilité offerte à la société civile de contribuer, pour la première fois dans l'histoire de l'UE, à la préparation de la stratégie générale de l'Union pour les années à venir. Étant donné l'importance fondamentale du sujet et le fait que le document de consultation prévoit non seulement un changement majeur dans la gouvernance politique mais aussi un tournant important dans l'approche économique, le processus de consultation doit s'assurer que la société civile et les institutions, tant au niveau européen qu'au niveau national et régional soient en mesure de contribuer au débat et à la réflexion.

Si l'on considère en outre le contexte de l'impact stratégique du document, le délai de consultation des parties intéressées est largement insuffisant et la date limite fixée ne tient pas compte des traditionnels congés de fin d'année. Ce calendrier ne permet pas aux organisations de procéder à une consultation en profondeur de ses membres. Par conséquent, le présent document doit être considéré comme une contribution préliminaire du BEUC à la consultation. Elle sera suivie de commentaires complémentaires au cours du traitement par les Institutions du document de travail de la Commission.

De plus, la Commission signale que le Parlement européen (PE) devrait être encouragé à exprimer sa position avant le Conseil européen de printemps, ce qui représente un laps de temps très court, alors même que le document mentionne le rôle accru du PE dans la nouvelle structure de gouvernance.

EXTENSION NÉCESSAIRE DU PROCESSUS DE CONSULTATION ET IMPLICATION BEAUCOUP PLUS IMPORTANTE DES INSTITUTIONS DE L'UE, DES STRUCTURES NATIONALES ET LOCALES AINSI QUE DES CITOYENS

Considérant l'importance stratégique de la consultation, elle ne devrait pas se limiter à une procédure écrite entre d'un côté la Commission et de l'autre le reste des institutions et la société. D'autres instruments consultatifs et participatifs devraient être utilisés afin d'encourager la contribution à la stratégie à venir.

Le BEUC propose d'étendre la consultation aux divers niveaux de la prise de décision politique (municipal, régional, national et européen) et de considérer l'organisation d'une Agora citoyenne dans les mois à venir.

Nous suggérons également que la Commission adopte une attitude proactive en demandant l'avis des citoyens, en les encourageant à réagir via la page « Votre point de vue » sur le portail de la Commission européenne (<http://ec.europa.eu/yourvoice/>).

IMPLICATION DE LA NOUVELLE COMMISSION

Le document de travail a été rédigé dans une période de transition. La Commission sortante s'occupait de la gestion des affaires courantes et la nouvelle Commission n'était pas encore confirmée. Cela signifie également que les commissaires qui seront responsables de la mise en oeuvre de cette stratégie n'ont pas encore été complètement impliqués dans la préparation de cet important document.

Un délai supplémentaire offrirait également à la nouvelle Commission l'opportunité d'organiser un débat collégial où les Commissaires pourraient discuter de la stratégie à mettre en œuvre en coopération étroite entre eux.

Quant à l'approche: la nécessité d'une vision plus globale de l'Europe de demain

Alors que le document de consultation concerne la stratégie de l'Union européenne dans son ensemble, ses objectifs visent (principalement) la compétitivité de l'économie européenne. Même si nous reconnaissons l'importance de la compétitivité de l'économie européenne, nous regrettons que d'autres éléments de l'élaboration des politiques publiques, tels que le bien-être des citoyens ou l'environnement soient davantage envisagés comme des instruments plutôt que comme des objectifs. Cette approche, principalement basée sur la compétitivité, limite fortement l'entièreté du document.

Ce document de consultation aborde également trop peu d'objectifs relatifs à la société civile, même si ceux mentionnés sont valables et devraient être maintenus. Néanmoins, la stratégie devrait inclure d'autres objectifs que la sortie de crise et garantir la compétitivité de l'économie européenne : des éléments tels que la cohésion sociale ou les réponses au défi démographique ne devraient pas seulement être perçus comme des outils de relance économique mais également comme des objectifs à part entière. D'autres finalités, comme la protection des droits fondamentaux des citoyens, devraient également être mises en avant au sein d'une stratégie au service du bien-être des citoyens de l'UE.

Même dans un contexte strictement économique, l'analyse proposée par la Commission se focalise sur le fournisseur et ne reconnaît pas suffisamment le rôle que les consommateurs jouent sur l'influence des marchés. Cette reconnaissance déboucherait sur une stratégie proposant des mesures générales et particulières afin de relancer l'économie et de promouvoir le rôle des consommateurs sur les marchés (véritable intégration des intérêts des consommateurs dans toutes les politiques communautaires, mesures politiques assurant une meilleure qualité de l'information, sécurité des produits et des services, meilleur accès à la justice, mobilité accrue, la lutte contre la discrimination territoriale, pratiques marketing et conditions contractuelles déloyales,...). Un consommateur confiant et bien informé pourra contribuer efficacement au dynamisme de l'économie.

Dans le document de travail de la Commission, il est important d'approfondir la notion d'autonomisation des consommateurs ainsi que les références plus générales faites aux personnes (citoyens, travailleurs, patients, enfants ou adultes) ou aux sociétés ouvertes à tous. Il est fondamental de changer d'approche afin de placer les citoyens et les consommateurs au centre de cette stratégie. De fait, cela irait dans le même sens que les déclarations faites par le Président Barroso lors de son audition devant le Parlement en 2009 et que ses orientations politiques pour la nouvelle Commission.

Une vision plus globale comme envisagée *supra* devrait élargir le concept d'« économie verte » à une économie durable, transcendant la protection de l'environnement et incluant par exemple la protection des travailleurs, la protection des franges plus vulnérables de la population, etc. La durabilité pourrait être une nouvelle orientation du document de travail.

Quant aux défis : d'autres aspects sont à prendre en compte

La Commission retient les contraintes et défis suivants pour la future stratégie de l'UE : le déficit du secteur public, la préservation des ressources naturelles et la démographie européenne. De l'opinion des organisations de consommateurs, il faut retenir davantage de défis afin de préparer une stratégie qui conduira à une économie sociale de marché au service des consommateurs. Ces autres défis sont :

- la **globalisation** de l'économie et des technologies de la communication qui ouvre les marchés à tous les acteurs mais qui rend moins efficace l'entière des mesures définies et mises en œuvre, tant au niveau national qu'au niveau européen, pour protéger les citoyens et les acteurs économiques, que ce soit en terme de sécurité ou de pratiques commerciales déloyales ;
- la **dématérialisation** de l'économie avec une augmentation de la part des services et des transactions électroniques débouchant sur la création de nouvelles perspectives, par exemple en matière de durabilité mais faisant également émerger de nouvelles menaces pour les citoyens, les consommateurs et les autres acteurs économiques.

Quant aux priorités essentielles

CROISSANCE DE LA CONNAISSANCE

La recherche et l'innovation ainsi que l'éducation sont bien entendu des facteurs fondamentaux contribuant au bien-être du citoyen. Il est indispensable, particulièrement dans les domaines de la recherche, de l'innovation et de la créativité que la stratégie de recherche de l'UE **garantisse la prise en compte des besoins, des préoccupations et des attentes de la société civile** dans les politiques qu'elle adopte. La recherche et l'innovation ne sont pas en tant que telles des facteurs de bien-être ; elles ne le deviendront qu'à condition de donner une réponse adéquate à une ou plusieurs préoccupations de la société civile.

Dans le cadre des droits de propriété intellectuelle, une protection des auteurs efficace et rentable devrait être associée à une reconnaissance de la **nécessité de définir un système équitable et équilibré de protection des droits d'auteur**. Les consommateurs, quant à eux, devraient bénéficier d'un véritable accès aux contenus du marché intérieur : l'intérêt pour les auteurs de voir leurs œuvres protégées devrait être contrebalancé par l'intérêt pour les citoyens/consommateurs d'avoir accès à l'information, la culture et la connaissance.

Le BEUC se réjouit de l'initiative qui aboutira à l'insertion numérique. Néanmoins, il est important de souligner que la mise en œuvre d'une stratégie numérique doit garantir que les objectifs de gains de productivité ne menacent pas les droits fondamentaux de l'homme, particulièrement en termes de protection de données et de vie privée. Ces éléments devraient être intégrés à la stratégie de l'UE. Le BEUC se félicite également des engagements pris dans ce contexte par la Commissaire Kroes. Dans la réponse écrite à son audition de confirmation au PE, elle a affirmé que sa priorité était de développer et de lancer un agenda numérique pour l'Europe contribuant à la réussite de la vision de l'UE 2020 soucieuse des citoyens et des consommateurs.

FAVORISER L'EMANCIPATION DANS LES SOCIETES OUVERTES A TOUS

La partie du document de consultation consacrée à cette priorité limite l'objectif d'émancipation aux opportunités d'emploi, à la sécurité sociale et aux systèmes de pension. Il est important d'élargir le spectre de cette stratégie dans le but de fournir de l'énergie aux gens dans les différentes facettes de leur vie.

Cela signifie concrètement que les gens auront accès et pourront tirer parti:

- des services de base, tels que les soins de santé, l'énergie, l'eau, l'éducation et les comptes bancaires de base ;
- des technologies de l'information et de la communication afin de pouvoir prendre part à la société moderne et de réduire la fracture numérique ;
- des autorités publiques ;
- d'une information fiable et utile ;
- de mécanismes de recours appropriés ;
- de la sécurité sociale ;
- d'une nourriture saine ;
- de produits et de services sûrs ;

Les consommateurs, y compris les plus vulnérables, devraient non seulement avoir accès à ces divers produits et services mais aussi se voir expliquer leur utilité, la manière des les utiliser correctement et pouvoir se permettre financièrement de les utiliser. En outre, leurs besoins et attentes devraient être écoutés. Tous ces produits et services devraient être imaginés/conçus dans le respect du consommateur.

CRÉER UNE ÉCONOMIE COMPÉTITIVE, CONNECTÉE ET PLUS VERTE

L'écologisation de l'économie est analysée dans le document dans ses aspects de renforcement de la compétitivité et de la base industrielle européenne. Cependant, la future stratégie de l'UE devrait prendre en compte le contexte du bien-être en général et les autres aspects d'une économie durable, tels que la protection des travailleurs, des citoyens ou des groupes de consommateurs vulnérables, etc. La stratégie devrait davantage considérer le lien entre l'écologisation de l'économie et la protection de l'environnement. Cette approche plus globale devrait entraîner un positionnement des acteurs différent de celui proposé dans le document de consultation en matière de résolution de différends ou de conflits.

La concurrence entre les réseaux en Europe est essentielle pour que les consommateurs puissent en bénéficier. Il est primordial que les consommateurs puissent choisir et avoir accès à des services concurrentiels dans le secteur des télécoms. À cet égard, nous pensons que le déploiement de réseaux de nouvelle génération pourrait avoir un impact positif sur la concurrence dans le secteur des télécoms et à terme sur le consommateur.

Le BEUC se félicite de l'objectif d'une couverture réseau totale et encourage l'UE à poursuivre une politique proactive visant à s'assurer que les réseaux soient abordables pour tous les citoyens et que des mesures de formation soient proposées afin de permettre aux groupes plus vulnérables de profiter pleinement de ces outils. Nous soulignons l'importance de la reconnaissance de l'Internet comme élément de base de la vie de tout citoyen ; par conséquent les coupures de connexion à Internet (par exemple comme sanction contre des téléchargements illégaux présumés ou prouvés) ne devraient être autorisés que dans un cadre très strict.

Nous soulignons l'importance de la reconnaissance de l'Internet comme élément de base de la vie de tout citoyen ; par conséquent la tendance actuelle de certains États membres à couper l'accès à l'Internet afin de faire respecter les intérêts privés (par exemple le téléchargement illégal) est totalement disproportionnée et en conflit avec cette stratégie.

Faire de cette économie une réalité

SORTIE DE CRISE

Le BEUC partage l'optique que l'accès au crédit et la surveillance efficace du marché financier seront essentiels à la relance. A cet égard, nous mettons en exergue la nécessité de ne pas limiter la surveillance du marché financier à un contrôle des actifs des institutions financières. En outre, la surveillance devra être étendue aux rapports que ces institutions entretiennent avec les consommateurs : les pratiques marketing déloyales et/ou agressives ainsi que les conseils financiers inappropriés ont contribué à la crise financière actuelle. Cette expérience devrait conduire à la mise en œuvre d'une politique de protection du consommateur davantage proactive dans le domaine des marchés financiers par la mise en place de structures et de procédures protégeant les consommateurs du comportement irresponsable de la part des institutions financières. Il faudra travailler sur cette base afin de regagner la confiance des consommateurs envers les produits financiers ; une confiance nécessaire à la relance de l'économie.

D'une manière plus générale, le BEUC recommande vivement que la stratégie mise en place le soit pour une période plus longue que proposée initialement par la Commission. L'écologisation de l'économie ou mieux encore l'édification d'une économie européenne durable sont des objectifs à long terme. La stratégie proposée devrait par conséquent être étayée par des considérations s'étendant sur un délai plus long.

METTRE À PROFIT LES INSTRUMENTS EXISTANTS DANS LE CADRE D'UNE NOUVELLE APPROCHE

Le BEUC accueille avec satisfaction la reconnaissance de l'interdépendance entre les différentes politiques car cette reconnaissance reflète le caractère horizontal de la politique des consommateurs : les priorités de la politique des consommateurs devraient être totalement prises en compte dans la mise en œuvre des politiques industrielles, environnementales, de marché, de recherche et d'innovation, etc. C'est également vrai pour la durabilité : la nature transversale de la durabilité devrait être reconnue par tous les décideurs politiques et dans tous les secteurs.

EXPLOITER PLEINEMENT LE MARCHÉ UNIQUE MAIS AUSSI METTRE LA POLITIQUE DE CONCURRENCE AU PREMIER PLAN

Le BEUC est d'accord qu'actuellement les consommateurs ne tirent pas pleinement profit du marché unique. Des initiatives doivent être prises afin de leur permettre d'effectuer leurs achats plus facilement et en toute confiance, aussi bien à l'intérieur du pays qu'à l'étranger, sur Internet ou en magasin.

Néanmoins, la Commission identifie la fragmentation comme principal obstacle à surmonter. Même si le BEUC reconnaît que les barrières inutiles devraient être levées dans l'intérêt de tous les acteurs économiques, il signale cependant de ne pas nourrir des attentes trop élevées et propose de prendre en compte ce qui suit :

- premièrement, un marché unique parfait sans barrière est une utopie. Il existera toujours des barrières, qu'elles soient linguistiques, culturelles, dues à la distance ou au droit fiscal,...
- les faiblesses du marché commun sont beaucoup plus nombreuses que celles que la Commission présente dans son document de travail : l'UE se concentre sur la suppression des obstacles réglementaires, alors que les consommateurs sont de plus en plus confrontés à de nouvelles barrières aux achats transfrontaliers en raison des pratiques commerciales telles que : la licence territoriale, les restrictions verticales ou d'autres pratiques empêchant les consommateurs d'acheter moins cher à l'étranger. En outre, les consommateurs déplorent un manque d'information concernant les produits dangereux, que ce soit des produits de consommation générale ou des produits pharmaceutiques ainsi que l'absence de systèmes de traitement des plaintes ou de recours. Ces exemples ne sont qu'une partie des transformations que l'UE doit effectuer dans un esprit davantage respectueux des consommateurs.
- Le refus d'accès aux services financiers transfrontaliers est un autre exemple flagrant montrant un marché unique unilatéral dans lequel seules les entreprises se voient donner les moyens de fournir des services transfrontaliers tandis que les consommateurs sont dépeints comme des acteurs passifs attendant que des entreprises étrangères s'installent et créent une concurrence. Une approche de ce type n'est pas conforme à l'idée sous-jacente d'autonomisation des consommateurs.

Les consommateurs ont constaté dans l'environnement en ligne, qui est censé être un espace sans frontière, que certaines entreprises d'e-commerce ont en fait introduit de nouvelles barrières territoriales par l'intermédiaire de la technologie. Le caractère territorial des législations en matière de droit d'auteur s'ajoute à la fragmentation actuelle, au détriment des consommateurs. Chaque État membre possède sa propre législation sur l'octroi de licences de droit, ce qui limite par conséquent leur portée au territoire national. Les consommateurs cherchant à acquérir des contenus protégés par le droit d'auteur se voient souvent octroyés uniquement l'accès aux magasins électroniques tournés vers le pays dans lequel ils résident et/ou à des conditions différentes. La mise en place de mécanismes de licences multi-territoriales pourrait apporter une réponse à la fragmentation actuelle et contribuer ainsi de manière significative à la réalisation d'un véritable marché unique numérique.

Une économie concurrentielle ne peut être efficace que si elle est favorisée par une politique volontariste en matière de concurrence. La politique de concurrence de l'UE devrait être placée au premier plan dans la stratégie UE 2020, c'est-à-dire que les liens entre la politique de concurrence et les autres politiques décrites dans la stratégie devraient être définis beaucoup plus clairement. A cet égard, et dans le contexte général de l'émancipation des personnes, la promotion de l'intérêt du consommateur devrait être entièrement prise en compte dans la politique de concurrence.

COMMENT CONCILIER UNE ÉCONOMIE PLUS VERTE À UN MARCHÉ UNIQUE

La promotion du marché unique renvoie aux activités transfrontalières, tant des entreprises que des consommateurs. Cela peut être, dans une certaine mesure, en contradiction avec la stratégie UE 2020 élaborée par la Commission qui prévoit de rendre l'économie européenne plus verte. Si cette combinaison ne pose pas de problèmes pour les produits immatériels, tels que le téléchargement de matériel audiovisuel sur l'Internet, la facturation électronique, etc., elle peut néanmoins déboucher sur des différends relatifs à la livraison de marchandises ou de services matériels.

Il est indispensable que l'UE adopte une approche cohérente et claire à l'égard du chevauchement possible entre ses politiques.

QUEL LIEN AVEC LA RÉVISION DU BUDGET DE L'UE?

Il serait nécessaire d'associer la réflexion stratégique proposée par la Commission à la révision du budget de l'UE: afin de mettre en œuvre cette stratégie, une nouvelle classification des ressources allouées aux différentes politiques communautaires sera nécessaire. Cela devrait être réalisé de la manière la plus transparente et cohérente possible afin de garantir une bonne gouvernance.