

# RÉALISATIONS ET DÉFIS DU MARCHÉ UNIQUE



LE **GROUPE S&D RÉPOND** AUX 10 PRÉOCCUPATIONS  
CLÉS DES **CITOYENS**

**S&D**

Groupe de l'alliance progressiste des  
**Socialistes & Démocrates**  
au Parlement européen

“ Le modèle économique européen doit se fonder sur trois principes: la concurrence qui stimule, la coopération qui renforce et la solidarité qui unit. ”

*Jacques Delors, ancien Président de la Commission européenne*

“ Pour nous, le marché unique est un instrument-clé pour unifier l'Europe. Mais c'est un instrument pratique, et non une idéologie en soi. C'est pourquoi nous devons renforcer la dimension sociale du marché unique et nous assurer que le modèle social européen en fait partie intégrante. ”

*Hannes Swoboda, Président du groupe S&D*

En 2012, l'Union européenne célèbre le 20e anniversaire du marché unique. Aujourd'hui, 500 millions d'Européens bénéficient de cet immense marché sans frontières!

### **LE MARCHÉ UNIQUE A-T-IL RÉELLEMENT AIDÉ LES CITOYENS ?**

Il a apporté de nombreux avantages, tangibles et variés aux entreprises et aux consommateurs: plus de choix et des prix plus bas dus à un marché plus concurrentiel; des possibilités de voyager et de travailler dans toute l'UE; un accès à un immense marché pour les entreprises et un renforcement de la protection des consommateurs.

**Toutefois, de nouveaux progrès sont nécessaires et de nombreux défis restent à relever.**

À la demande du Parlement européen, la Commission européenne a élaboré une liste de 20 préoccupations clés des citoyens et entreprises à partir des résultats d'une consultation publique. Mais la Commission n'a apporté aucune réponse réaliste.

Le **Groupe S&D** répond à **10 préoccupations clés** des citoyens. Nous proposons aux 500 millions d'Européens une autre politique des consommateurs, qui se veut moderne et réussie. Elle s'appuie sur quatre grands axes :

- la sécurité des consommateurs ;
- l'information des consommateurs et l'éducation ;
- les droits des consommateurs ;
- les voies de recours alternatif et leur application effective.

Pour rétablir la confiance dans le marché unique, le **Groupe S&D** estime que les **institutions européennes** doivent faire preuve d'une vision et d'une direction fortes, et que les **États membres** doivent manifester leur engagement politique.

Notre projet en faveur d'une nouvelle Europe sociale nous engage à promouvoir une politique qui s'occupe des **citoyens d'abord** – et non des marchés.





# “LE POUVOIR AU PEUPLE” OU COMMENT ASSURER QUE LES CONSOMMATEURS N’EN SORTENT PAS PERDANTS

Acheter biens et services pose souvent des problèmes, en particulier dans un autre pays. On estime à **près de 50 milliards d’euros les pertes subies chaque année par les consommateurs** dans ce type de transactions (environ 0,4% du PIB de l’Union européenne)!

Les consommateurs ont donc besoin d’être protégés pour pouvoir acheter en toute **confiance** des biens et services ; il faut mettre en place un **ensemble de règles nationales et européennes** pour résoudre les litiges entre consommateurs et vendeurs et assurer leur mise en oeuvre effective.

Des règles claires sur les recours collectifs (regroupement des plaintes en cas de litige) ou de voies de recours alternatifs (résolution à l’amiable des litiges en dehors des tribunaux) seront bénéfiques aux consommateurs comme aux entreprises.

## QUI EST CONCERNÉ ?

---

Tout le monde !

## QUE PROPOSONS-NOUS ?

---

Pour fonctionner correctement, le marché unique a besoin de la **confiance des consommateurs**, qui doivent disposer de **solutions équitables et peu coûteuses** en cas de litige avec les commerçants.

Or actuellement, en Europe, les systèmes en vigueur pour introduire des réclamations et résoudre des litiges hors des voies judiciaires rencontrent un succès mitigé. Par conséquent, nous voulons que la Commission propose une loi européenne mettant en place **un système abordable, rapide et accessible de « voies de recours collectives » à l’échelle de l’UE.**

Dans cet esprit, nous appuyons avec force la proposition lancée par la Commission relative à un système de **résolution alternatif des litiges** (RLA). Au cours de la procédure législative nous avons défendu avec succès **le délai limite de 90 jours** imparti aux commerçants pour présenter une solution aux consommateurs.

Nous défendons également le lancement d’une plate-forme électronique dédiée à la **résolution de litiges en ligne** (RLE). Celle-ci devrait être facilement accessible aux consommateurs souhaitant acheter des biens et services dans leur pays d’origine et dans toute l’UE.





## OUVERTURE D'UN COMPTE BANCAIRE : STOP AU CAUCHEMAR !

Lorsqu'elles se rendent à l'étranger, de nombreuses personnes y rencontrent des problèmes pour ouvrir un compte bancaire, en raison des conditions exigées concernant leur résidence et leur situation professionnelle. Ceci concerne souvent les étudiants, mais aussi de nombreux travailleurs. De même, il est quasiment impossible aux ressortissants de pays extérieurs à l'UE – résidents étrangers et travailleurs intérimaires – d'y ouvrir un compte courant.

Or, sans ce compte bancaire, de nombreuses transactions quotidiennes comme le versement du salaire ou des avantages sociaux, la gestion du loyer et le règlement de factures deviennent très difficiles ou très onéreuses.

### QUI EST CONCERNÉ ?

---

Tous les consommateurs de l'UE, qu'ils soient citoyens d'un État membre ou ressortissants d'un pays tiers.

### QUE PROPOSONS-NOUS ?

---

L'approche du **Groupe S&D** est très simple: nous estimons que **l'accès à un compte bancaire courant doit être un droit universel**. Celui-ci contribuera à la lutte contre l'exclusion sociale et financière, ainsi qu'à l'intégration et à la mobilité des travailleurs et des étudiants dans un marché sans frontières. Cela facilitera également le commerce en ligne.

En conséquence, nous demandons qu'une législation spécifique établisse ce droit pour l'ensemble des résidents en situation régulière de l'UE.. Nous estimons qu'un compte courant garantira à tous l'accès aux transactions financières de base et que la carte de paiement liée au compte devrait être proposée gratuitement.





## CRÉDITS ET HYPOTHÈQUES : PLUS DE TRANSPARENCE, S.V.P. !

Les **produits financiers** proposés par les banques sont **de plus en plus complexes et risqués** et les consommateurs ont du mal à prendre des décisions judicieuses.

Et pour cause: les marchés des produits financiers destinés aux personnes comme les **crédits**, les **hypothèques** et les **comptes courants** sont considérés comme **les pires** car ils offrent peu ou pas de transparence, de comparabilité, de fiabilité, de traitement des réclamations et de facilité pour changer de fournisseur ! Les études montrent qu'il s'agit là d'une réelle préoccupation des consommateurs.

La régulation, l'information et la possibilité de voies de recours efficaces sont des éléments essentiels pour protéger les intérêts économiques des consommateurs, mais aussi pour contribuer à diriger l'épargne privée vers des investissements sains profitables à l'économie réelle.

### QUI EST CONCERNÉ ?

Tous les consommateurs faisant appel aux services bancaires, financiers et d'assurance. Certains sont plus concernés que d'autres, notamment ceux qui choisissent des plans de retraite volontaires ou les particuliers qui souscrivent un emprunt hypothécaire pour acquérir une propriété.

### QUE PROPOSONS-NOUS ?

Le **Groupe S&D** estime que le marché unique a besoin d'une **réglementation spécifique** pour les services financiers de détail, avec **interdiction de vente** de produits très **complexes et risqués** aux consommateurs non avertis.

Nous voulons également des **règles harmonisées et normalisées**, des informations claires et accessibles destinées aux consommateurs de produits financiers au détail. Ces règles doivent tenir compte de la vulnérabilité du consommateur moyen par rapport au secteur financier.

De plus, nous estimons que l'UE doit légiférer dans ce domaine pour **protéger les consommateurs** en leur permettant d'introduire des réclamations collectives – tant au niveau national qu'à celui de l'UE – lorsqu'ils subissent des dommages ou des préjudices de même nature.



# 4

## LES QUALIFICATIONS UNIVERSITAIRES ET PROFESSIONNELLES DOIVENT ÊTRE RECONNUES DANS TOUTE L'UE

Les professionnels qui veulent travailler dans un Etat européen différent de leur pays d'origine sont trop souvent confrontés à des obstacles considérables. En effet, de nombreuses qualifications ne sont pas reconnues automatiquement par les divers systèmes nationaux.

De même, les jeunes qui souhaitent étudier dans un autre pays de l'UE éprouvent souvent des difficultés similaires.

Afin de permettre aux **professionnels**, aux **chercheurs** et aux **étudiants** de se déplacer librement et d'encourager l'emploi et la croissance, nous avons besoin d'un système simple et fiable de reconnaissance des qualifications professionnelles à l'échelle de l'Europe.

### QUI EST CONCERNÉ ?

---

Tous les professionnels et étudiants de l'UE qui veulent travailler ou étudier dans d'autres États membres.

### QUE PROPOSONS-NOUS ?

---

Le **Groupe S&D** a demandé une révision complète de la législation européenne existante.

L'objectif principal reste la création d'un **système efficace de reconnaissance automatique des qualifications professionnelles**, fondé sur des normes harmonisées et reconnues partout, afin de créer de l'emploi pour les travailleurs **dans toute l'Europe**.

Toutefois, lorsque la reconnaissance automatique des qualifications professionnelles s'avère impossible, nous recommandons - sur une base volontaire - l'instauration d'une **carte professionnelle européenne**. Celle-ci permettra d'améliorer l'échange d'informations entre les Etats membres et de simplifier les démarches pour les professionnels. Ce système favorisera les possibilités d'emploi notamment pour les jeunes.

Pour que ce système fonctionne, il faut apporter un réel soutien à ceux qui étudient à l'étranger. Il faut mettre fin à toute discrimination en matière de droits d'inscription, de soutien financier et de reconnaissance des formations, pour permettre aux étudiants de se déplacer librement, pour améliorer la qualité de l'enseignement et pour stimuler l'innovation. Les bourses de recherche, par exemple, ne doivent pas être limitées aux frontières nationales, les étudiants devant pouvoir les utiliser dans n'importe quel pays de l'UE.





## DROITS DES PASSAGERS

Qu'ils voyagent en avion, en bateau, en autobus ou en train, les passagers sont souvent démunis lorsque surviennent des problèmes de bagage ou de retard. Leurs droits ne sont pas respectés, malgré les efforts de l'UE de mettre en place des réglementations, en surveiller l'application et en informer les voyageurs.

Car pour l'instant si ces droits existent, ils ne sont pas appliqués. De plus, les autorités nationales n'appliquent pas partout la loi de la même manière!

Tout cela perturbe les voyageurs et nuit aux transports. Sans parler des procédures de réclamation et de compensation qui sont souvent complexes et impossibles à être mettre en oeuvre.

### QUI EST CONCERNÉ ?

---

Toute personne voyageant en Europe.

### QUE PROPOSONS-NOUS ?

---

Nous soutenons les efforts de la Commission pour promouvoir des **transports publics interconnectés, concurrentiels et verts** et nous l'encourageons à poursuivre son travail de développement de réseaux conviviaux. Conformément au leadership de l'UE dans la lutte contre le changement climatique, nous voulons **inciter plus de citoyens à emprunter les transports publics**.

Les voyageurs ont droit à un service de **transport accessible à tous**, traitant les gens avec considération, proposant une assistance en cas de problème, affichant des conditions de transport transparentes et respectant pleinement ses obligations contractuelles.

En conséquence, nous voulons une **réglementation des droits des passagers à l'échelle de l'UE**, pour garantir à tous les voyageurs un accès équitable et égal à des transports publics décents et pour améliorer le système de gestion des réclamations.

Le **Groupe S&D** est particulièrement préoccupé par la **protection des voyageurs vulnérables**. Nous revendiquons le fait que les transports ne doivent présenter aucune forme de discrimination pour que les passagers handicapés ou à mobilité réduite disposent d'un accès identique à ceux des autres passagers, de l'achat de leur billet jusqu'à la fin de leur voyage. Il est intolérable qu'il subsiste de vastes différences dans l'assistance et les coûts supplémentaires proposés aux passagers à mobilité réduite.



# 6

## DROITS À LA RETRAITE ET À LA SÉCURITÉ SOCIALE DANS TOUTE L'UE

Travailler à l'étranger peut s'avérer compliqué et onéreux et les travailleurs risquent de perdre leurs droits à la sécurité sociale et à la retraite.

La complexité des règles, de nombreux obstacles et des conditions discriminatoires pour l'accès aux droits à la sécurité sociale et à la retraite rendent très difficile le respect de ces droits individuels pour les citoyens.

Faciliter la mobilité des citoyens au sein du marché unique permettrait de multiplier les possibilités de croissance et d'emploi.

### QUI EST CONCERNÉ ?

---

Tous les citoyens et travailleurs de l'UE souhaitant vivre et travailler dans un autre État membre.

### QUE PROPOSONS-NOUS ?

---

Le **Groupe S&D** est convaincu qu'aider les travailleurs à se déplacer librement au sein de l'UE, améliore la vie des citoyens et contribue à l'essor économique. Mais ceci à condition de garantir à ces travailleurs le bénéfice d'une couverture sociale et d'une retraite fiable, quel que soit le lieu où ils choisissent de s'établir.

À cet effet, nous voulons une nouvelle législation de l'UE pour **harmoniser les règles et permettre aux citoyens de bénéficier des avantages acquis, où qu'ils s'établissent en Europe – ce qu'on appelle le droit à la « portabilité »**.

Nous voulons aussi améliorer l'accès à l'administration électronique et la certification de documents en ligne pour accroître l'efficacité du système dans son ensemble.





## DES SERVICES PUBLICS ABORDABLES ET DE BONNE QUALITÉ

L'accès universel et abordable aux services publics – comme l'eau et l'approvisionnement énergétique, les prestations de santé et les services sociaux, la banque, les communications électroniques, les services postaux et les transports – constitue un droit fondamental pour tous les citoyens et résidents de l'UE.

Nous avons besoin de lois à l'échelle européenne afin de garantir à tous l'accès à des services publics de qualité.

### QUI EST CONCERNÉ ?

---

L'ensemble des citoyens de l'UE et des résidents légaux ressortissants de pays tiers.

### QUE PROPOSONS-NOUS ?

---

Le **Groupe S&D** est convaincu que **des services publics** de qualité sont essentiels au bien-être des citoyens et que leur bon fonctionnement doit être garanti **par la loi**. Celle-ci devra permettre l'accès des citoyens à **des services fiables de grande qualité, une égalité de traitement et des prix transparents et abordables**.

A nos yeux, la dimension sociale du marché unique est fondamentale. Nous voulons que la Commission européenne propose une nouvelle loi qui définira les **obligations de service universel abordable et accessible à tous**.

Ce **cadre légal** est nécessaire pour assurer le bon fonctionnement et le développement des services publics, comme les services de santé et les services sociaux. Ces services sont essentiels pour les citoyens, pour renforcer la cohésion sociale et permettre le développement durable de l'économie européenne.

Dans le même esprit, nous **refusons de confier la gestion de ces services à des entreprises privées**. Il est évident que les pouvoirs publics doivent avoir la capacité de décider à tous les niveaux s'ils souhaitent mettre en place eux-mêmes ces services, en faisant appel à leurs ressources propres ou en coopération avec d'autres autorités publiques.





## UNE POLITIQUE COMMUNE POUR UNE ÉNERGIE MOINS CHÈRE

Les prix élevés des carburants accroissent les difficultés financières des ménages. L'Europe est de plus en plus dépendante de ses importations de gaz et de pétrole, ce qui la rend vulnérable à des emprises extérieures. Dans ce contexte, la disponibilité de ressources énergétiques abordables, durables et fiables est un des défis majeurs qui doivent unir les Européens au XXI<sup>e</sup> siècle. Pourtant, cette politique énergétique a progressé lentement, avec des ressources limitées au niveau européen, ce qui a entraîné une forte incidence sur la facture énergétique des consommateurs.

### QUI EST CONCERNÉ ?

Les ménages et les entreprises.

### QUE PROPOSONS-NOUS ?

D'importants efforts sont nécessaires pour moderniser et étendre l'infrastructure énergétique de l'Europe et pour relier les réseaux nationaux.

Dans ce contexte, le **Groupe S&D** se félicite de la proposition de la Commission européenne concernant le «*Mécanisme pour l'interconnexion en Europe*», **dotée de 40 milliards d'euros pour financer ces infrastructures prioritaires en matière d'énergie, de transport et de numérique** – dont 9,1 milliards seront consacrés à l'énergie.

Ce mécanisme aura une importance cruciale pour la mise à niveau du marché intérieur de l'énergie et pour la réalisation des **objectifs des politiques énergétique et climatique de l'UE**. Les investissements concernés créeront également des emplois et dynamiseront la croissance économique.

Nous sommes fermement convaincus que **l'efficacité énergétique revêt une importance vitale**. Les effets de directive sur l'efficacité énergétique-adoptée récemment-devraient être pris en compte dans la planification de nouvelles infrastructures.

Nous plaçons pour le renforcement du rôle de l'UE dans la coordination et l'intégration des efforts nationaux, qui sont cruciaux si nous voulons réaliser nos ambitieux objectifs de l'horizon 2020 : réduction de 20% des émissions de gaz à effet de serre, apport de 20% sous forme d'énergies renouvelables et augmentation de 20% de l'efficacité énergétique.





# ACCÈS POUR TOUS À INTERNET ET COUP DE POUCE AU COMMERCE EN LIGNE

Les consommateurs européens effectuant des achats en ligne via internet restent confrontés à de nombreux obstacles qui les empêchent souvent de bénéficier pleinement de toute l'étendue des offres ainsi que des prix les plus attractifs. Or, un encouragement dynamique au commerce en ligne des biens devrait permettre la création d'un nouveau marché d'environ 11,7 milliards d'euros. Cependant, de nombreux citoyens n'ont toujours pas accès à Internet et le faible niveau de confiance dans les achats en ligne constitue un frein supplémentaire.

## QUI EST CONCERNÉ ?

---

Les consommateurs souhaitant utiliser Internet et acheter en ligne.

## QUE PROPOSONS-NOUS ?

---

Le **Groupe S&D** souhaite un **accès universel et équitable à Internet**. Nous estimons que tous les citoyens doivent pouvoir disposer de ce service.

La condition indispensable pour obtenir la confiance des consommateurs est de leur fournir une **information précise et transparente** sur les conditions d'achat en ligne dans leur pays d'origine et dans les autres États membres. De même, ceux qui souhaitent vendre en ligne doivent avoir accès à de meilleures informations. Nous devons proposer aux deux parties un système rapide, efficace et abordable de résolution de litiges en ligne. Par ailleurs, nous souhaitons la **poursuite de l'harmonisation de la législation européenne sur la protection des consommateurs** pour garantir à ceux-ci une protection complète en cas d'achat dans tout pays de l'UE.





## DES PRODUITS FIABLES, SPÉCIALEMENT POUR NOS ENFANTS

Si nous voulons que les consommateurs fassent confiance au marché unique, nous devons garantir **la sécurité et la qualité** des produits.

Il faut améliorer les règles existantes tout en veillant à leur application en toute conformité. Une attention particulière sera accordée aux produits destinés aux consommateurs vulnérables en général, et aux enfants en particulier.

### **QUI EST CONCERNÉ ?**

---

Tous les consommateurs et spécialement les enfants.

### **QUE PROPOSONS-NOUS ?**

---

Nous plaidons pour une approche globale afin de **protéger les consommateurs vulnérables et les enfants par l'application de normes de qualité les plus élevées possibles.**

Le **Groupe S&D** a mené une campagne pour une réglementation plus stricte de la protection des consommateurs, ciblée en particulier sur les substances dangereuses contenues dans les jouets et autres produits. Nous exhortons la Commission européenne à surveiller en permanence les derniers développements de la recherche scientifique et à mettre à jour la “ liste noire ” des produits chimiques interdits dans la production de jouets.

**En aucune circonstance nous ne devons accepter le risque d'exposer des enfants à des substances potentiellement dangereuses pour leur santé.**

Mais même la meilleure législation ne peut suffire à protéger les consommateurs si elle n'est pas correctement mise en oeuvre dans l'ensemble des pays de l'UE.

Il faut donc **une surveillance du marché** à l'échelle de l'UE pour améliorer la coordination avec les systèmes de contrôle de qualité nationaux. C'est pour cela que nous demandons la mise en place d'un système européen fondé sur une surveillance efficace, sur une concertation à propos des meilleures actions et sur le lancement de campagnes d'information citoyenne.

twitter

[www.twitter.com/TheProgressives](http://www.twitter.com/TheProgressives)

facebook

[www.facebook.com/SandD.Group](http://www.facebook.com/SandD.Group)

You Tube

[www.youtube.com/socsanddems](http://www.youtube.com/socsanddems)

[www.socialistsanddemocrats.eu](http://www.socialistsanddemocrats.eu)



Groupe de l'alliance progressiste des  
**Socialistes & Démocrates**  
au Parlement européen

Scannez ce code QR avec votre  
téléphone intelligent et apprenez-en  
plus sur le marché unique. Obtenez  
votre lecteur de code QR gratuit à  
l'adresse <http://gettag.mobi>

