



Comité économique et social européen

TEN/692

**Pour une meilleure mise en œuvre du socle des droits sociaux
et la promotion des services essentiels**

AVIS

Comité économique et social européen

**Pour une meilleure mise en œuvre du socle des droits sociaux
et la promotion des services essentiels**

(Avis d'initiative)

Rapporteur: **Raymond HENCKS**

Corapporteur: **Krzysztof BALON**

Contact

ten@eesc.europa.eu

Administratrice

Agota BAZSIK

Date du document

01/07/2019

Décision de l'assemblée plénière	24/01/2019
Base juridique	Article 32, paragraphe 2, du règlement intérieur Avis d'initiative
Compétence	Transports, énergie, infrastructures et société de l'information
Adoption en section	22/05/2019
Adoption en session plénière	19/06/2019
Session plénière n°	544
Résultat du vote (pour/contre/abstentions)	128/3/6

1. Conclusions et recommandations

Conclusions

- 1.1 Le 20^e principe du socle européen des droits sociaux introduit dans l'Union la notion de «services essentiels», qui n'existe pas telle quelle dans les traités, mais qui prévoit que *«toute personne a le droit d'accéder à des services essentiels de qualité, y compris l'eau, l'assainissement, l'énergie, les transports, les services financiers et les communications numériques. Les personnes dans le besoin doivent bénéficier d'un soutien leur permettant d'accéder à ces services»*.
- 1.2 Vu les exemples de services qualifiés d'essentiels par ledit principe n° 20, le CESE considère qu'il s'agit en l'occurrence de services d'intérêt économique général (SIEG) qui sont d'ores et déjà couverts par le droit communautaire et plus particulièrement par le protocole n° 26 sur les services d'intérêt général, annexé au TFUE, dont les dispositions interprétatives dépassent le cadre d'une simple garantie d'un *accès de qualité*, mais dont une partie sont – à des degrés très variés – insuffisamment réglementés et mis en œuvre dans des États membres.
- 1.3 Le CESE approuve donc que le 20^e principe du socle européen des droits sociaux réaffirme le droit d'accès aux services essentiels/SIEG qui constituent une composante essentielle d'une justice sociale et qui se fondent sur le principe d'égalité de traitement des usagers, avec la prohibition de toute discrimination ou exclusion de quelque nature que ce soit, et sur le principe de l'accès universel à un niveau élevé d'accessibilité financière et de qualité.

Recommandations

Droit d'accès

- 1.4 Pour que le principe proclamé selon lequel «toute personne a le droit d'accéder à des services de qualité» soit effectif, il doit être suivi de mesures concrètes dans le cadre du développement durable et de la cohésion sociale, et il faut, tout à la fois:
- a) qu'il soit garanti par des dispositions législatives ou réglementaires, le déclinant et définissant ses modalités d'exercice pour chaque domaine;
 - b) que soient définies les contreparties auxquelles les personnes peuvent prétendre en cas de non-respect;
 - c) qu'il puisse faire l'objet de réclamations, plaintes ou recours judiciaires.

Accès universel

- 1.5 Le CESE demande de clarifier le concept de l'accès universel aux SIEG et d'introduire des mesures législatives obligeant les États membres à définir des indicateurs pour déterminer, pour chaque SIEG, le caractère d'un accès universel (densité des points d'accès au service, distance maximale jusqu'à un point d'accès, régularité du service, etc.) afin d'éviter que, surtout dans les zones suburbaines, rurales ou peu denses, des services essentiels d'intérêt général pour les usagers (par exemple, services de transport public, bureaux postaux, filiales bancaires) ne soient supprimés ou sous-entretenus, ou, si tel était le cas, de veiller à des solutions alternatives équivalentes.

Service universel

- 1.6 En ce qui concerne les services de l'électricité, des communications électroniques, postaux et bancaires, le service universel dont ils bénéficient n'est pas synonyme d'universalité puisqu'il ne garantit qu'un accès limité à des services de base. Ceci vaut tout spécifiquement pour les communications électroniques dont les services inclus dans le service universel sont largement dépassés par l'évolution technologique, ne répondent plus aux outils modernes de communication offerts sur le marché et ne font qu'agrandir la fracture numérique dans des régions éloignées des grands centres urbains.
- 1.7 Le CESE demande donc d'adapter le service universel, de garantir des prestations à la pointe du progrès et d'offrir une couverture territoriale intégrale pour toutes les industries en réseaux en général et spécifiquement pour les communications électroniques.

Accessibilité financière

- 1.8 Vu que, de plus en plus, la garantie d'un accès abordable ne se fait plus par le biais d'un tarif social dit «raisonnable», mais par une aide sociale exclusivement en faveur des personnes les plus pauvres, et vu que ce ne sont pas seulement les plus démunis qui éprouvent de graves difficultés économiques pour avoir accès à des SIEG, le CESE réitère sa demande de fixer le caractère abordable en déterminant un panier de services jugés essentiels, dont le taux d'effort financier d'un ménage pour chacun de ces services est fixé en fonction de ce qui est acceptable par rapport au salaire social/revenu minimum, au-dessus duquel les prix sont surélevés et demandent des mesures réglementaires, ou doivent donner droit à des aides publiques.

Qualité de service

- 1.9 Vu les défaillances de la qualité de service de divers SIEG dans certains États membres (retards ou annulations dans le transport public, couverture territoriale défaillante ou insuffisante en communications électroniques, etc.), le CESE demande que les États membres retiennent pour les SIEG des indicateurs portant sur la perception de satisfaction comme la rapidité, la ponctualité, la fiabilité, le confort, la disponibilité, la compétence et la serviabilité des prestataires, ainsi que d'autres aspects tels que l'environnement, les conditions de travail et la protection des consommateurs.
- 1.10 En ce qui concerne les compensations qui sont prévues par la législation européenne en cas de manque de qualité (retards ou annulations de trains ou d'avions, pertes ou endommagements d'envois postaux), le CESE ne peut se défaire de l'impression que certains prestataires préfèrent payer des compensations (modestes) plutôt que d'investir dans la qualité, et il demande, par conséquent, de revoir les montants de compensation en vigueur et, en règle générale, d'instituer des compensations appropriées pour tout SIEG en cas de non-respect des obligations de service public ou de service universel.

Évaluation

- 1.11 Afin de garantir un accès de qualité, il est indispensable de développer une dynamique d'évaluation des performances de ces services. Pour ce faire, le CESE demande aux institutions décisionnaires de définir de prime abord clairement les notions, objectifs et missions de tous les services d'intérêt général (économiques et non économiques).
- 1.12 Le CESE plaide donc pour une évaluation des services d'intérêt général au niveau national, régional ou local des États membres, qui devra être indépendante, pluraliste, contradictoire, couvrir les volets économiques, sociaux et environnementaux, et être basée sur une batterie de critères et menée en consultation de toutes les parties prenantes avec, au plan communautaire, une nouvelle méthodologie d'évaluation harmonisée à l'échelle européenne sur la base d'indicateurs communs.

Semestre européen

- 1.13 Dans le tableau de bord social, inclus dans le Semestre européen, qui est censé examiner la situation des droits sociaux proclamés dans le socle européen, des indicateurs sur les SIEG essentiels font défaut. Le CESE demande donc que les services essentiels visés par le principe n° 20 du socle européen des droits sociaux fassent partie intégrante du tableau de bord social du Semestre européen.

2. Introduction

- 2.1 Le Parlement européen, le Conseil et la Commission se sont engagés, par la déclaration de Göteborg du 17 novembre 2017 sur le socle européen des droits sociaux, à réaliser la promesse, inscrite dans les traités, d'une économie sociale de marché hautement compétitive qui tend au plein emploi et au progrès social.
- 2.2 Les 20 principes-clés du socle européen des droits sociaux visent en premier lieu à combler les lacunes des traités et participent ainsi à la structuration de l'ordre juridique européen, régissent l'exercice des droits fondamentaux et contribuent à faire converger les valeurs applicables au sein des ordres nationaux et européens.
- 2.3 Le socle européen des droits sociaux réaffirme certains des droits déjà énoncés dans l'acquis de l'Union, et y ajoute de nouveaux principes pour relever les défis issus des évolutions sociétales, technologiques et économiques¹. Cela relève de l'aveu qu'à l'heure actuelle, les droits sociaux, ou du moins une partie d'entre eux, sont – à des degrés variés selon les États membres – insuffisamment réglementés et mis en œuvre.

¹ Considérant 14 du préambule du socle européen des droits sociaux.

2.4 Comme la responsabilité d'un État membre peut être engagée pour non-respect des principes généraux du droit européen, «ces principes et ces droits, pour être opposables, nécessitent d'abord des mesures concrètes ou des actes législatifs devant être adoptés au niveau approprié»².

3. Les services essentiels

3.1 Le principe-clé n° 20 du socle européen des droits sociaux, intitulé «Accès aux services essentiels», retient que «toute personne a le droit d'accéder à des services essentiels de qualité, y compris l'eau, l'assainissement, l'énergie, les transports, les services financiers et les communications numériques. Les personnes dans le besoin doivent bénéficier d'un soutien leur permettant d'accéder à ces services».

3.2 La notion de «services essentiels» n'existe pas dans les traités, qui ne traitent que de services publics (transports) et de services d'intérêt général (économiques, non économiques). Ledit 20^e principe ne fournit aucune définition de ce qu'il faut entendre par «services essentiels». Il se limite à citer quelques exemples sans en dresser une liste exhaustive. La notion de «services essentiels» est par contre d'usage courant dans le cadre des objectifs de développement durable des Nations Unies et y couvre certains services qui figurent également dans d'autres principes du socle européen des droits sociaux.

3.3 Le droit à des services essentiels ne se limite donc pas seulement à ceux énumérés au principe n° 20, mais concerne également d'autres principes, concernant notamment les domaines de l'accueil de l'enfance et de l'aide à l'enfance, les soins de santé, l'inclusion des personnes handicapées, les soins de longue durée, le logement et l'aide aux sans-abri. Une mise en œuvre du droit d'accès à des services essentiels de qualité devra donc être suivie de mesures concrètes aussi bien pour les SIEG que pour les domaines précités. Le CESE rappelle, dans ce contexte, la responsabilité et le large pouvoir discrétionnaire dont disposent les États membres pour définir, organiser et financer des services d'intérêt général qui répondent aux besoins des citoyens.

3.4 À défaut de toute définition, et vu les exemples de services énumérés au principe n° 20, il est évident qu'il s'agit en l'occurrence de «services d'intérêt économique général», soumis à des obligations de service universel ou de service public couvertes par les articles 36 de la charte européenne des droits fondamentaux et 14 du TFUE, et par le protocole n° 26 sur les services d'intérêt général.

3.5 Le 20^e principe du socle européen des droits sociaux ne fait donc que réaffirmer des droits existants dans le traité. Force est toutefois de constater que les dispositions interprétatives du protocole n° 26 sur les SIG, annexé au TFUE, dépassent le cadre d'une simple garantie d'un «accès de qualité» et prévoient *un niveau élevé de qualité, de sécurité et quant au caractère abordable, l'égalité de traitement et la promotion de l'accès universel et des droits des utilisateurs*. Étant donné que, pour le CESE, les SIEG représentent des composantes indispensables d'une structure de justice sociale, celui-ci approuve que le principe n° 20 les qualifie de «services essentiels».

² Considérant 14 du préambule du socle européen des droits sociaux.

- 3.6 Pour que le principe proclamé selon lequel «toute personne a le droit d'accéder à des services de qualité» soit effectif, il doit être suivi de mesures concrètes dans le cadre du développement durable et de la cohésion sociale et il faut, tout à la fois:
- a) qu'il soit garanti par des dispositions législatives ou réglementaires, le déclinant et définissant ses modalités d'exercice pour chaque domaine;
 - b) que soient définies les contreparties auxquelles les personnes peuvent prétendre en cas de non-respect;
 - c) qu'il puisse faire l'objet de réclamations, plaintes ou recours judiciaires – individuels ou par actions de groupe.
- 3.7 Les services d'intérêt économique général, comme l'électricité, le transport de personnes par chemin de fer et par route, les communications électroniques et postales, dits «industries de réseaux», ont suivi depuis la fin des années 80 un processus d'eupéanisation et de libéralisation progressive spécifique dans l'optique de la consécration du marché unique.
- 3.8 Or, rapidement, force a été de constater que ces services ne peuvent pas seulement fonctionner d'après les règles communes de concurrence et de marché, mais que des règles spécifiques sont indispensables pour assurer à chaque citoyen un accès abordable à ces services considérés comme essentiels et reconnus comme valeurs communes de l'Union.
- 3.9 Leur reconnaissance dans le droit primaire a été actualisée par le traité de Lisbonne. Le protocole n° 26 annexé au TFUE précise les valeurs communes de l'Union et en particulier les six valeurs qui doivent s'appliquer à tous les SIEG partout dans l'Union européenne: «un niveau élevé de qualité et de sécurité et quant au caractère abordable, l'égalité de traitement et la promotion de l'accès universel et des droits des utilisateurs».
4. Évaluation de l'application du protocole n° 26
- 4.1 Il n'existe pas d'analyse évaluative d'ensemble des effets positifs (baisse des prix, diversification de l'offre) et négatifs (hausse des prix, création d'oligopoles, écrémage du marché, précarisation des emplois, dumping social) de la politique de libéralisation des SIEG. Certains services essentiels repris dans le socle européen des droits sociaux contribuent effectivement au progrès économique et social et au lien social. Pour d'autres services, l'introduction de la concurrence a conduit à une augmentation des tarifs et/ou a mené à un affaiblissement des missions de service public³.
- 4.2 Non seulement l'Union et les États membres ont l'obligation renforcée de veiller au bon fonctionnement des SIEG, ce qui implique notamment de développer une dynamique progressive d'évaluation des performances de ces services, mais il est aussi nécessaire pour les institutions décisionnaires de définir clairement les notions, objectifs et missions. Tant que cela ne sera pas acquis, les évaluations de performance ne pourront concourir à garantir aux citoyens les SIEG qu'ils sont en droit d'attendre de leurs institutions, tant nationales qu'eupéennes.

³ Voir les enquêtes Eurobaromètre sur les services d'intérêt général.

- 4.3 Au début des années 2000, la Commission avait commencé à établir chaque année une évaluation horizontale des performances des industries de réseaux sur la base de la note méthodologique sur l'évaluation horizontale des SIEG⁴. Ces rapports étaient régulièrement présentés et discutés contradictoirement au CESE lors d'une audition publique. En 2007, la Commission avait encore coorganisé au CESE un atelier sur une nouvelle méthodologie d'évaluation sur la base d'une étude d'un consultant externe, avant que l'établissement d'une évaluation des SIG précités ne disparaisse dans le tiroir des oubliettes.
- 4.4 Le CESE réitère sa revendication formulée dans son avis d'initiative sur «Une évaluation indépendante des services d'intérêt général»⁵, où il a plaidé pour une évaluation des SIG au niveau national, régional ou local des États membres, qui devra être indépendante, pluraliste, contradictoire, couvrir les volets économiques, sociaux et environnementaux et être basée sur une batterie de critères et menée en consultation de toutes les parties prenantes avec, au plan communautaire, une nouvelle méthodologie d'évaluation harmonisée à l'échelle européenne sur la base d'indicateurs communs.

5. **Droit d'accéder à des services essentiels**

- 5.1 La charte des droits fondamentaux (article 36) demande à l'UE «de reconnaître et de respecter l'accès aux services d'intérêt général tel qu'il est prévu par les législations et pratiques nationales, conformément aux traités» et de les placer parmi les droits fondamentaux, «afin de promouvoir la cohésion sociale et territoriale de l'Union».
- 5.2 Le 20^e principe-clé du socle ne fait donc que réaffirmer le droit de tout un chacun d'accéder à des SIG de qualité comme composante des valeurs communes de l'UE. Tout comme le protocole n° 26, le socle ne définit ni les conditions d'accès, ni le niveau de garantie, ni les procédures de recours.
- 5.3 Le CESE considère que la notion d'un accès garanti à tout un chacun se fonde sur les principes d'égalité de traitement, de solidarité, d'universalité, de continuité, de proximité de l'utilisateur, et d'accessibilité financière.

6. **Égalité de traitement**

- 6.1 L'égalité de traitement repose, en matière de SIG, sur l'égalité d'accès (accès universel) des usagers, dans des situations comparables, aux services nationaux et transfrontaliers, avec la prohibition de toute discrimination ou exclusion sociale de quelque nature que ce soit (nationalité, genre, lieu de résidence, handicap, âge, etc.).
- 6.2 L'égalité de traitement ou l'obligation de non-discrimination n'empêche toutefois pas l'adoption de mesures prévoyant des avantages spécifiques pour certaines catégories d'usagers (personnes âgées, handicapées ou à mobilité réduite, etc.).

⁴ COM(2002) 331 final.

⁵ 267/2008.

6.3 Pour certains services, le droit d'accès universel est censé être garanti, soit par un service universel, soit par des obligations de service public imposées aux prestataires de services.

7. Service universel

7.1 Le service universel se justifie dans le cadre de la libéralisation de certains SIEG pour lesquels le marché seul ne peut pas offrir une couverture territoriale totale, des prix abordables ou une qualité de service appropriée. Il comprend un «ensemble d'exigences d'intérêt général dont l'objectif est de veiller à ce que certains services prédéterminés soient mis à la disposition de tous les consommateurs et utilisateurs sur la totalité du territoire d'un État membre, indépendamment de leur position géographique, au niveau de qualité spécifié et, compte tenu de circonstances nationales particulières, à un prix abordable»⁶. Un service universel n'est défini au plan communautaire, jusqu'ici, que dans les secteurs des communications électroniques, des postes, de l'électricité et des services bancaires.

7.2 La définition du service universel ne porte donc que sur «certains services», c'est-à-dire sur des services limitativement énumérés. Le service universel n'est donc pas synonyme d'universalité puisqu'il ne garantit pas un accès à tous les services offerts sur le marché.

7.3 Cela vaut tout spécifiquement pour les communications électroniques⁷, dont les services inclus dans le service universel sont largement dépassés par l'évolution technologique et ne répondent plus aux outils modernes de communication offerts sur le marché.

7.4 Beaucoup d'États membres, de territoires ou d'agglomérations sont en substantiel retard en matière de communications électroniques à haut débit et/ou de couverture territoriale totale en mobilophonie (zones grises ou blanches), qui représentent de nos jours un facteur essentiel pour améliorer les conditions de vie, par exemple en facilitant l'accès aux soins de santé, à l'éducation et à d'autres services publics. Il s'ensuit que les défaillances actuelles du «service universel de communications électroniques» ne font qu'aggraver la fracture numérique.

7.5 Or, d'après la directive afférente, «le concept de service universel devrait évoluer au rythme des progrès technologiques, des développements du marché et de l'évolution de la demande des utilisateurs»⁸. Pour ce faire, la Commission doit, selon la directive précitée, revoir tous les trois ans la portée du service universel, en particulier en vue d'en proposer la modification ou la redéfinition au Parlement européen et au Conseil.

7.6 Le CESE recommande donc d'adapter les conditions d'accès aux communications électroniques à l'évolution technologique, et notamment d'imposer une couverture territoriale intégrale en mobilophonie et à haut débit.

⁶ Livre vert sur les services d'intérêt général du 21 mai 2003.

⁷ Directive 2002/22/CE du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques.

⁸ Considérant 1 de la directive 2002/22/CE du 7 mars 2002.

8. Obligations de service public

- 8.1 Pour certains SIEG ne bénéficiant pas d'un service universel, le droit d'accès universel est couvert par des obligations de service public imposées aux prestataires desdits services.
- 8.2 Les transports publics de personnes par route et par rail, par exemple, ne bénéficient pas d'un service universel, ils sont soumis à des obligations de service public, qui sont définies⁹ comme une «exigence définie ou déterminée par une autorité compétente en vue de garantir des services d'intérêt général de transports de voyageurs qu'un opérateur, s'il considérait son propre intérêt commercial, n'assumerait pas ou n'assumerait pas dans la même mesure ou dans les mêmes conditions sans contrepartie». Il s'ensuit qu'un service de transport public, répondant à un besoin des usagers, ne doit pas nécessairement fonctionner selon les règles du marché. Or, dans de nombreux États membres, des lignes ferroviaires et routières de transport public de voyageurs sont supprimées ou sous-entretenuées dans les zones rurales ou peu denses, pour des raisons de rentabilité. Cela vaut au même titre pour d'autres services tels que les services postaux (fermeture de bureaux) ou bancaires (fermeture de filiales).
- 8.3 Le CESE demande donc de clarifier le concept de l'accès universel aux SIEG, et d'introduire des mesures législatives obligeant les États membres à définir des indicateurs pour déterminer, pour chaque SIEG, le caractère d'un accès universel (densité des points d'accès au service, distance maximale jusqu'à un point d'accès, régularité du service, nombre de bureaux, etc.).

9. Accessibilité financière

- 9.1 Le marché ne peut, dans le meilleur des cas, que proposer un prix fixé en fonction des coûts, ce qui pourrait ne pas garantir l'accès de tous à un SIEG à un prix abordable. Un des dangers de la libre concurrence est donc la tentation de la part des prestataires d'un SIEG de n'approvisionner que les clients considérés a priori comme «solvables».
- 9.2 Pour contrecarrer ce risque, le protocole n° 26 demande aux États membres de veiller à un haut niveau du caractère abordable de chaque SIEG.
- 9.3 Le caractère abordable est défini comme «le prix des services pour les consommateurs à bas/moyen revenu rapporté à celui des consommateurs disposant de différents niveaux de revenus»¹⁰.
- 9.4 L'exigence d'un service financièrement abordable représente donc un facteur important dans la lutte contre l'exclusion sociale afin de permettre à tout un chacun l'accès à des SIEG quel que soit son revenu. Or, le 20^e principe du socle européen des droits sociaux semble plus limitatif dans la mesure où (seulement) *les personnes dans le besoin doivent bénéficier d'un soutien leur permettant d'accéder à ces services.*

⁹ Règlement (CE) n° 1370/2007 du 23 octobre 2007.

¹⁰ COM(2002) 331 final.

- 9.5 Force est de constater que, de plus en plus, la garantie d'un accès abordable ne se fait plus par le biais d'un tarif social dit «raisonnable», mais par une aide sociale exclusivement en faveur des personnes les plus pauvres. Or, ce ne sont pas seulement les plus démunis qui éprouvent de graves difficultés économiques pour avoir accès à des SIEG.
- 9.6 Il arrive, lorsque l'objectif d'un accès abordable pour tous n'est pas atteint, que des mesures de réglementation des prix soient appliquées par les autorités réglementaires. Ainsi, la Commission et le législateur européen sont intervenus par un règlement pour faire baisser, puis abolir les facturations des communications mobiles intracommunautaires (frais d'itinérance) si l'utilisateur est en déplacement dans l'UE, mais non s'il appelle un correspondant dans l'UE à partir de chez lui. Dans sa proposition de règlement relatif aux services de livraison transfrontière de colis, la Commission annonce des mesures contraignantes si la situation des prix surélevés appliqués par les entreprises de livraison de colis transfrontière ne s'améliorait pas avant la fin 2018¹¹.
- 9.7 En ce qui concerne l'évaluation des prix abordables, cela fait des années que le CESE demande de clarifier le concept du caractère abordable des SIEG et d'introduire des mesures législatives obligeant les États membres à définir des indicateurs pour déterminer le caractère abordable.
- 9.8 Le CESE réitère sa demande de fixer le caractère abordable en déterminant un panier de services jugés essentiels, dont le taux d'effort financier d'un ménage pour chacun de ces services est fixé en fonction de ce qui est acceptable par rapport au salaire social/revenu minimum, au-dessus duquel les prix sont surtarifés et demandent des mesures réglementaires, ou doivent donner droit à des aides publiques.

10. Des services essentiels de qualité

- 10.1 Le protocole n° 26 invite les États membres à veiller à un haut niveau de qualité des SIEG, alors que le socle se limite à un simple service essentiel «de qualité».
- 10.2 Quoi qu'il en soit, un service de qualité est celui qui donne satisfaction aux usagers. Pour y aboutir, il faudra donc identifier les usagers, leurs besoins et leurs attentes. Or, souvent, l'expression des attentes n'est organisée qu'à posteriori, lorsque l'utilisateur se plaint d'un dysfonctionnement.
- 10.3 Des normes de qualité sont fixées au niveau communautaire dans de nombreux SIG comme les services postaux, les communications électroniques, la fourniture d'eau, l'enlèvement des déchets, le transport de voyageurs, les services sociaux d'intérêt général, etc. à des degrés variés et certaines fois fort modestes. À titre d'exemple, même si la majorité des Européens ont accès à de l'eau potable de qualité, dans certains États membres, de nombreux citoyens préfèrent la consommation d'eau en bouteille à cause d'un goût jugé désagréable de l'eau du robinet. Une mise à jour régulière des normes actuelles s'impose pour accroître la confiance du consommateur et améliorer la qualité de l'eau du robinet et, partant, avoir un impact positif sur l'environnement en réduisant les déchets plastiques.

¹¹ Proposition de règlement COM(2016) 285 final.

- 10.4 La qualité de service représente un facteur essentiel d'une évaluation telle que proposée par le CESE ci-avant. Les États membres devront donc retenir pour les SIEG des indicateurs portant sur la perception de satisfaction comme la rapidité, la ponctualité, la fiabilité, le confort, la disponibilité, la compétence et la serviabilité des prestataires, etc. La qualité recouvre également des aspects tels que l'environnement, les conditions de travail et la protection des consommateurs.
- 10.5 La qualité des services est directement liée aux droits des consommateurs. Pour certains SIEG (transport ferroviaire, postes), des compensations sont prévues par la législation européenne en cas de manque de qualité (retards ou annulations de trains ou d'avions, pertes ou endommagements d'envois postaux). Vu les énormes défaillances du transport ferroviaire de personnes dans certains États membres, le CESE ne peut se défaire de l'impression que certains prestataires préfèrent payer des compensations (modestes) plutôt que d'investir dans la qualité. En plus, les droits d'indemnisation en cas de retard sont limités, dans de nombreux États membres, aux grandes lignes, alors que les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs sont exclus de toute compensation, conformément aux dérogations autorisées par la législation européenne¹².
- 10.6 Le CESE demande d'appliquer le système de compensation en cas de retard à tous les voyages par train, quelle que soit la distance parcourue, et de fixer le droit à compensation par tranche d'une demi-heure de retard à l'arrivée par rapport à l'horaire officiel ou par tranches de 15 minutes au départ.
- 10.7 Dans le cadre des droits des consommateurs, le CESE demande en règle générale d'instituer des compensations pour tout SIG en cas de non-respect des obligations de service public.

11. **Tableau de bord social du Semestre européen**

- 11.1 Le tableau de bord social intégré dans le Semestre européen est censé repérer les défis en matière sociale auxquels sont confrontés les États membres dans l'application des principes du socle européen des droits sociaux.
- 11.2 Cet instrument de première analyse qui s'articule avec une analyse plus poussée au niveau de chaque pays est appelé à examiner la situation des droits sociaux proclamés dans le socle européen sous l'angle des indicateurs clés du tableau de bord social. Or, parmi tous les indicateurs clés et indicateurs secondaires du tableau de bord social, qui figurent dans l'annexe statistique des rapports par pays, les services essentiels visés par le principe-clé n° 20 du socle font défaut.

¹² Règlement (CE) n° 1370/2007 du 23 octobre 2007.

11.3 Le CESE demande donc que les services essentiels visés par le principe n° 20 du socle européen des droits sociaux fassent partie intégrante du tableau de bord social du Semestre européen.

Bruxelles, le 19 juin 2019

Luca JAHIER
Président du Comité économique et social européen
