

Bruxelles, le 7 février 2006

Projet provisoire

Directive-cadre européenne sur les services d'intérêt général

Préambule

LE PARLEMENT EUROPEEN ET LE CONSEIL DES MINISTRES,

Vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment ses articles 16, 86, 95, 295 et 308,

Vu le projet de traité établissant une Constitution pour l'Europe, et notamment son article III-122,

Vu la proposition de la Commission,

Vu l'avis du Comité économique et social européen,

Vu l'avis du Comité des régions,

Statuant conformément à la procédure visée à l'article 251 du traité instituant la Communauté européenne,

Considérant ce qui suit :

(1) L'article 16 du traité reconnaît la place qu'occupent les services d'intérêt économique général parmi les valeurs communes de l'Union ainsi que le rôle qu'ils jouent dans la promotion de la cohésion sociale et territoriale de l'Union. Ces services contribuent en effet aux principaux objectifs qui caractérisent la mission dévolue à la Communauté et qui sont énoncés à l'article 2 du traité : un développement harmonieux, équilibré et durable des activités économiques, un niveau d'emploi et de protection sociale élevé, un haut degré de compétitivité et de convergence des performances économiques, un niveau élevé de protection et d'amélioration de la qualité de l'environnement, le relèvement du niveau et de la qualité de vie, la cohésion économique et sociale et la solidarité entre les Etats membres.

(2) L'article 16 du traité établit par ailleurs clairement une responsabilité commune dans le chef de la Communauté européenne et des Etats membres, chacun dans les limites de leurs compétences respectives, pour veiller au bon fonctionnement des services d'intérêt économique général sur la base de principes et dans des conditions qui leur permettent d'accomplir leurs missions.

DV\599956FR.doc

(3) La déclaration n°13 annexée au Traité d'Amsterdam précise que l'article 16 du traité doit être mis en oeuvre « *dans le plein respect de la jurisprudence de la Cour de justice, en ce qui concerne, entre autres, les principes d'égalité de traitement, ainsi que de qualité et de continuité de ces services* ».

(4) Dès lors, pour bien cerner et compléter cette jurisprudence et ainsi répondre aux prescriptions de l'article 16 du traité, il est nécessaire, dans un souci de sécurité juridique tant pour les entreprises chargées de la gestion de services d'intérêt économique général que pour tout les citoyens et résidents qui en bénéficient, de consolider et de préciser, dans la présente directive, les principes généraux et les conditions communes du bon fonctionnement de ces services.

(5) Cet effort de consolidation et de précision est d'autant plus nécessaire qu'il s'agit de contribuer au renforcement du droit de chacun à l'accès aux services d'intérêt économique général tel que proclamé par l'article 36 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, au nom, en particulier, du principe de solidarité et, plus généralement, dans le souci constant de respecter l'ensemble des droits et libertés consacrés dans cette Charte.

(6) L'adoption de la présente directive est aussi rendue nécessaire par la diversité de plus en plus grande des textes de droit dérivé libéralisant les services d'intérêt économique général et harmonisant le cadre juridique de leurs interventions sans toujours faire référence à des concepts communs ou de portée similaire, ce qui risque d'entraver l'accomplissement des missions des entreprises chargées de la gestion de ces services.

(7) La présente directive est enfin inspirée par le souci de compléter l'application des règles du marché intérieur et de la concurrence aux services d'intérêt économique général par des règles communes garantissant la protection de l'intérêt général et la satisfaction des bénéficiaires de ces services en tant qu'usagers et consommateurs. La présente directive déploiera ainsi ses effets dans le respect tant de l'esprit que de la lettre en pleine application de l'article 86, paragraphe 2, du traité, qui rappelle que les entreprises chargées de la gestion de services d'intérêt économique général ne sont soumises aux règles du traité notamment aux règles de la concurrence, que si cela *“ne fait pas échec à l'accomplissement en droit ou en fait de la mission particulière qui leur a été impartie”*. A cet égard, il est nécessaire de rappeler que l'objectif de cette disposition, comme l'a rappelé la Cour de justice, est de *“concilier l'intérêt des États membres à utiliser certaines entreprises, notamment du secteur public, en tant qu'instrument de politique économique ou fiscale avec l'intérêt de la Communauté au respect des règles de concurrence et à la préservation de l'unité du marché commun”* et que ses conditions d'application visent à permettre aux entreprises chargées de la gestion d'un service d'intérêt économique général d'accomplir leur mission particulière sans obstacle, de fait ou de droit, résultant des règles du traité et sans affecter le développement des échanges dans une mesure contraire à l'intérêt de la Communauté.

(8) Alternative 1 (cf. définition à l'article 3): La présente directive ne s'applique qu'aux services d'intérêt économique général, en ce sens qu'elle ne vise que les activités économiques exercées dans les conditions de marché et pour lesquelles les Etats membres ont défini des obligations de service public pour satisfaire à des objectifs d'intérêt général. En conséquence, la présente directive n'a pas vocation à s'appliquer aux services d'intérêt général ne présentant pas un caractère économique.

(8) *Alternative 2 (cf. définition à l'article 3)*: La présente directive s'applique à toute autorité publique ou entité déléguée par une autorité publique lorsque celle-ci entend définir des obligations de service public pour l'exercice de missions particulières susceptibles d'être confiées à une entreprise gérant un service d'intérêt économique général au sens des articles 16 et 86, paragraphe 2, du traité.

(9) La présente directive s'applique sans préjudice des instruments de droit communautaire à vocation sectorielle qui énoncent déjà des règles applicables à des services d'intérêt économique général pour tenir compte des spécificités des secteurs concernés. Pour autant, la présente directive vise à rendre obligatoire une analyse préalable d'impact au regard de ses dispositions du le fonctionnement des services d'intérêt économique général pour chacune des propositions de la Commission visant à modifier un de ces instruments sectoriels ou à en instituer un nouveau dans le domaine des services d'intérêt économique général.

(10) La présente directive ne préjuge en rien du niveau pertinent de régulation des services d'intérêt économique général, dans le respect de la répartition des compétences entre les Etats membres et la Communauté européenne et des principes de subsidiarité et de proportionnalité visés à l'article 5 du traité. A cet égard, et comme l'a rappelé le juge communautaire, « *les États membres disposent d'un large pouvoir d'appréciation quant à la définition de ce qu'ils considèrent comme des services d'intérêt économique général* », une telle définition ne pouvant être remise en cause par le droit communautaire qu'en cas d'erreur manifeste. Cette marge d'appréciation doit être entendue comme visant à la fois la qualification des services d'intérêt économique général par les Etats membres et le mode d'attribution de ces services. A cet égard, il convient de rappeler les termes de la jurisprudence communautaire selon laquelle « *il ne découle ni du libellé de l'article 86, paragraphe 2, CE ni de la jurisprudence relative à cette disposition qu'une mission d'intérêt général ne peut être confiée à un opérateur qu'à l'issue d'une procédure d'appel d'offres* ».

(11) La présente directive est mise en œuvre dans le respect de l'article 295 du traité, en ce qu'elle ne préjuge pas du caractère public ou privé du mode de gestion des services d'intérêt économique général et n'incite pas les Etats membres à la libéralisation de ces services. Dans cet esprit, la présente directive vise à encourager les formes les plus diverses de gestion et de partenariat entre les autorités publiques, tant au niveau national que local, les opérateurs en charge de ces services, les partenaires sociaux, ainsi que les usagers et consommateurs, dans le respect de la compétence qu'ont les Etats membres pour fournir et faire exécuter ces services.

(12) Pour permettre aux services d'intérêt économique général d'exercer leurs missions dans des conditions de viabilité économique, la présente directive vise à fixer des exigences minimales et communes de financement de ces services, dans le respect du principe de transparence, des règles relatives aux aides d'Etat et de la compétence qu'ont les Etats membres de financer ces services.

(13) Contribuant à la mise en œuvre des priorités de l'action communautaire visant à « mieux légiférer » et à rendre toujours plus compétitives les économies des Etats membres, la présente directive entend améliorer les mécanismes d'évaluation et de contrôle des performances des services d'intérêt économique général, au regard notamment des principes communs et des

conditions de fonctionnement par ailleurs définis par la directive et dans le souci permanent de renforcer la qualité du service rendu aux citoyens et à l'ensemble des utilisateurs. La procédure d'évaluation prévue à cet effet peut servir de base à l'élaboration de standards communautaires de qualité applicables aux services d'intérêt économique général dont les activités ont un impact sur le développement des échanges entre Etats membres.

(...?....)

ONT ARRETE LA PRESENTE DIRECTIVE :

CHAPITRE I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1^{er} – Objet

1. La présente directive établit les principes généraux et les conditions appropriées pour permettre le bon fonctionnement des services d'intérêt économique général dans le marché intérieur, contribuant ainsi à un accès équitable et à niveau de qualité élevé pour tous ceux qui en bénéficient et à une plus grande sécurité juridique pour les entreprises chargées de la gestion de ces services.
2. Les principes et conditions visés au premier paragraphe du présent article couvrent notamment les règles d'exploitation, de gestion, de contrôle, d'évaluation et de financement des services d'intérêt économique général.

Article 2 – Champ d'application

1. Alternative 1: La présente directive s'applique aux services d'intérêt économique général en tant qu'activités économiques exercées dans les conditions de marché et pour lesquelles les Etats membres ou la Communauté européenne ont défini des obligations de service public pour satisfaire à des objectifs d'intérêt général.

Alternative 2: La présente directive s'applique aux services d'intérêt économique général en tant services de nature économique que les États membres ou la Communauté soumettent à des obligations spécifiques de service public en vertu d'un critère d'intérêt général

2. Alternative 1: La présente directive ne s'applique pas aux services d'intérêt général en tant qu'activités ne présentant pas un caractère économique, dans la mesure où sont mises en œuvre des prérogatives typiquement de puissance publique ou des fonctions à caractère exclusivement social qui ne peuvent s'exercer dans les conditions de marché.

Alternative 2: La présente directive ne s'applique pas aux services d'intérêt général non-marchands, incluant notamment les prérogatives de puissance publique, la protection sociale et les systèmes nationaux de santé.

Article 3 – Clarification des notions de services d'intérêt général et de services d'intérêt économique général

Alternative 1:

1. Aux fins de la présente directive-cadre, le terme «service d'intérêt économique général» s'applique à tout service répondant à la définition et aux conditions suivantes.
2. Un service d'intérêt économique général est un service à caractère essentiellement industriel ou commercial qui est fourni dans l'intérêt général aux citoyens ou à une partie d'entre eux par:
 - a) une entreprise qui fait partie d'une autorité gouvernementale,
 - b) une entreprise détenue ou contrôlée par une autorité gouvernementale ou
 - c) une autre entité juridiquequi se voit imposer des obligations de service public par un acte législatif, par contrat ou par un autre acte officiel de l'autorité gouvernementale compétente.
3. Il appartient à l'autorité gouvernementale compétente au niveau national, régional ou local, selon le cas, de déterminer si un service particulier est un service d'intérêt économique général conformément aux critères ci-dessus.
4. Les services qui ne sont pas à caractère essentiellement industriel ou commercial mais qui répondent à tous autres égards à la définition ci-dessus d'un service d'intérêt économique général sortent du champ d'application de la présente directive-cadre, à moins qu'ils ne soient visés par les paragraphes 7 et 8 ci-dessous. Le terme «services non marchands» s'applique à ces services.
5. Le point de savoir si un service est à caractère essentiellement industriel ou commercial est déterminé conformément à la définition établie à l'article 49 du traité instituant la Communauté européenne. Il appartient, au regard de cette définition, à l'autorité gouvernementale compétente de déterminer si un service est un service d'intérêt économique général ou un service non marchand.
6. Par «obligations de service public» on entend les exigences particulières imposées par les autorités gouvernementales au fournisseur du service afin de veiller à la réalisation des objectifs d'intérêt général exigés.
7. Une entité juridique qui fournit un service non marchand pouvant néanmoins être interprété comme étant à caractère économique est réputée respecter les règles du traité relatives à la concurrence et aux aides d'État et être compatible avec le marché commun, à moins que le contraire puisse être clairement établi sur la base d'éléments de faits d'un cas particulier. Ces services sont également réputés ne pas avoir d'incidences négatives sur le développement du commerce.
8. Un service non marchand ne peut en aucun cas recevoir un traitement moins favorable, dans l'application des règles du traité, qu'un service d'intérêt économique général visé par la présente loi-cadre. Si un service non marchand venait à faire l'objet d'un traitement

moins favorable, ce service serait réputé être un service d'intérêt économique général au titre de la présente loi-cadre, dans la mesure requise à cet effet.

Alternative 2:

1. Services d'intérêt économique général: services expressément définis comme tels par les Etats membres et qui participent à un marché tout en faisant l'objet d'obligations spécifiques de service public imposées par les pouvoirs publics.
2. Services d'intérêt général: services expressément définis comme tels par les Etats membres et qui correspondent à des activités typiquement de puissance publique, non-lucrative ou à caractère exclusivement social ou qui, par leur nature même ou leur objet spécifique, ne peuvent pas s'exercer dans des conditions normales de marché et se voient dès lors imposer des obligations de service public par les Etats membres.

Alternative 3:

1. Services d'intérêt économique général: services de nature économique que les États membres ou la Communauté soumettent à des obligations spécifiques de service public en vertu d'un critère d'intérêt général
2. Services d'intérêt général: services marchands et non marchands que les autorités publiques considèrent comme étant d'intérêt général et soumettent à des obligations spécifiques de service public.

Article 4 – Relations avec les autres dispositions du droit communautaire

1. L'application de la présente directive n'exclut pas l'application des dispositions des autres instruments communautaires concernant les services d'intérêt économique général qu'elles régissent.
2. La vocation horizontale des dispositions de la présente directive ne préjuge pas de l'adoption d'autres dispositions communautaires plus spécifiques adaptées à certains secteurs ou à certains services d'intérêt économique général.

Article 5 – Définitions et principes

1. **Universalité**

Alternative 1:

Le service doit être accessible à tous, sans distinction de situation, en particulier, territoriale.

L'autorité publique responsable doit définir les conditions précises de mise en œuvre de ce principe-exigence de subsidiarité- et mettre en place les dispositifs permettant d'en garantir le respect.

En cas d'impossibilité, pour des raisons physiques, d'assurer la fourniture du service, l'autorité publique doit rechercher des solutions de substitution permettant de satisfaire, dans toute la mesure du possible, le besoin de l'utilisateur.

Alternative 2:

Un service est dit universel s'il est accessible à tous, sans distinction de situation, en particulier, territoriale ;

2. **Continuité**

Alternative 1:

Le service est fourni de manière continue à l'utilisateur.

Par continuité, on entend une offre permettant à l'utilisateur d'utiliser le service au moment où il en exprime le besoin, dans la mesure où le coût de cette satisfaction n'est pas démesuré au regard du coût moyen du service.

Les règles de continuité sont définies par l'entité publique responsable du service, au regard du principe de subsidiarité. Il appartient à celle-ci de mettre en œuvre les dispositifs de nature à garantir le respect de ce principe.

Alternative 2:

Par continuité, on entend une offre permettant à l'utilisateur d'utiliser le service au moment où il en exprime le besoin,

3. **Egalité**

Alternative 1:

Les usagers doivent être traités de manière équitable et égale, ce qui signifie que l'opérateur doit traiter également des usagers placés dans une même situation au regard du service, soit du fait de leur situation personnelle-localisation ; condition sociale, familiale ou personnelle-, soit dans leur besoin d'accès au service, les usagers captifs ne pouvant être défavorisés par rapport aux usagers non captifs.

Il appartient à l'autorité publique responsable de définir les conditions de mise en œuvre et de respect de ce principe.

Alternative 2:

Signifie que les usagers sont traités de manière équitable et égale;

4. **Qualité**

Alternative 1:

Le service doit être fourni aux usagers en respectant les standards communément admis de qualité optimale de fourniture. Ces standards sont ceux du niveau de vie européen. Les autorités nationales, régionales ou locales, selon les cas, procèdent aux adaptations des standards que leur situation appelle.

Alternative 2:

Concerne les standards communément admis de qualité optimale de fourniture;

5. **Caractère abordable**

Alternative 1:

Le service est fourni aux usagers dans des conditions économiques telles que la grande majorité de ceux-ci ne sont pas confrontés à une impossibilité financière d'y accéder. Cette capacité financière est, le cas échéant, facilitée par des mécanismes de péréquation ou de fonds d'aides.

Ces mécanismes sont établis pour les services essentiels, de manière telle qu'ils garantissent à tous l'accès à une quantité minimale de ces services.

Il appartient à chaque autorité publique de mettre en place les mécanismes péréquateurs ou les fonds d'aide nécessaires à la garantie du caractère abordable, et à la fourniture garantie des services essentiels.

Si la mise en place du mécanisme péréquisiteur nécessite de faire appel à des entreprises, l'attribution du droit correspondant se fait dans le respect des principes et règles du traité. L'Union établit et tient à jour une charte des services essentiels.

Alternative 2:

Les conditions économiques permettent à tous les usagers d'avoir accès au service ;

6. **Efficacité**

Alternative 1:

Le service est fourni avec la plus grande efficacité possible en utilisant les technologies, techniques, traitements et soins les plus évoluées. L'entité publique responsable garantit la mutabilité requise par l'évolution des technologies. Elle est en droit de substituer une technologie ou un service plus performant à des prestations préexistantes, dès lors que le besoin de l'utilisateur continue d'être satisfait, dans des conditions plus économiques, et sans que la qualité de la prestation soit significativement altérée.

L'efficacité de la fourniture des services d'intérêt général participe de la dynamisation de l'industrie européenne des services et contribue à la réalisation des objectifs de l'Union en matière de développement économique et d'emploi.

Alternative 2:

La plus grande efficacité possible implique l'utilisation des technologies les plus évoluées;

7. **Obligations de service public**

Alternative 1:

L'opérateur d'un service d'intérêt général est soumis à des obligations de service public :

Egalité d'accès et de traitement

Universalité

Continuité

Qualité

Caractère abordable

Efficacité

qui lui sont dictées par l'autorité compétente. Ces obligations de service public sont actées dans la charte, ou contrat de l'opérateur.

Celui-ci a l'obligation de les respecter. Il en rend compte à l'entité publique responsable, et par l'intermédiaire de cette dernière, aux usagers.

Alternative 2:

Une obligation de service public est définie par une autorité publique et imposée aux opérateurs en matière :

Egalité d'accès et de traitement

Universalité

Continuité

Qualité

Caractère abordable

Efficacité

8. **Achat public**

Alternative 1:

Par achat public, on entend toute acquisition de biens, services ou fournitures, par une personne publique ou une personne placée sous le contrôle d'une personne publique, sans que cet achat public confère au fournisseur une responsabilité dans l'exécution du service d'intérêt général.

Les moyens par lesquels les personnes publiques et les personnes placées sous le contrôle d'une autorité publique procèdent à ces acquisitions sont encadrés par la directive générale sur les marchés.

Alternative 2:

Par achat public, on entend toute acquisition de biens, services ou fournitures, par une personne publique ou une personne placée sous le contrôle d'une personne publique;

9. **Contrat de service public**

Alternative 1:

Par contrat de service public, on entend tous les contrats par lesquels une entité en charge d'un service d'intérêt général confie à un tiers l'exécution d'une partie de la mission de service public dont il a été investi, cette exécution se traduisant par une relation directe entre l'utilisateur et l'opérateur.

Les délégations de service public, certains marchés publics, certains contrats domaniaux, certains partenariats public-privé, sont des contrats de service public.

Les contrats de service public sont conclus en respectant les principes communautaires de libre accès, de mise en compétition et de non-discrimination. Des règles spécifiques peuvent être définies au niveau communautaire pour garantir le respect de ces principes.

Alternative 2:

Par contrat de service public, on entend tous les contrats par lesquels une entité en charge d'un service d'intérêt économique général confie à un tiers l'exécution toute ou partie de la mission de service public ;

10. **Structure intégrée – In house**

Alternative 1:

Par « in house », on entend le fait pour une structure publique d'assumer les services d'intérêt général avec ses propres moyens ou d'exercer sur une autre structure, distincte, un contrôle tel qu'aucune autre entreprise ou partenaire, même participant au capital, n'est en mesure d'imposer une décision sans avoir l'accord entier et total de la collectivité publique principale actionnaire.

Le « in house » se traduit par une participation majoritaire au capital d'une seule entité publique d'au moins 67 %, l'absence de droits particuliers conférés aux actionnaires minoritaires, le contrôle majoritaire des instances décisionnelles et la nomination de l'autorité exécutive ou décisionnaire de la structure intégrée par l'entité publique.

Le choix, pour une entité publique, de confier à une structure in house l'exercice d'une mission d'intérêt général se fait librement, sans obligation de mise en compétition, les contrats de toute nature conclu par la structure in house devant respecter les règles communautaires de publicité et de mise en compétition, notamment la directive générale sur les marchés et les dispositions communautaires relatives aux contrats de service public.

Alternative 2:

Par « in house », on entend le fait pour une structure publique d'exercer sur un opérateur un contrôle tel qu'aucune autre entreprise ou partenaire, même participant au capital, n'est en mesure d'imposer une décision sans avoir l'accord entier et total de la collectivité publique principale actionnaire. Le « in house » se traduit par une participation majoritaire au capital d'au moins 67 %.

11. **Partenariat public-privé**

Alternative 1:

Par partenariat public-privé, on entend des formules par lesquelles une personne publique confie à une entreprise le soin de construire ou d'établir un équipement ou un bien immatériel, de le financer, et d'y assurer un certain nombre de fonctions moyennant une rémunération versée à échéance régulière par la collectivité publique. Le partenaire de la collectivité peut, avec l'équipement en cause, dégager des recettes accessoires.

Le partenariat public-privé peut également s'entendre de tout type de formule qui associe les entreprises privées à la gestion des structures publiques. En ce sens, il englobe les contrats de service public.

Alternative 2:

Par partenariat public-privé, on entend tout type de formule qui associe des capitaux privés et publics.

12. **Niveau des seuils**

L'Union définit des seuils d'application des obligations de publicité et de mise en compétition des contrats de toutes natures par les entités publiques pour la fourniture des services d'intérêt général.

Le niveau des seuils de la compétition communautaire est calculé en fonction de l'impact des contrats correspondant sur le marché intérieur.

Ils conditionnent l'application des règles communautaires.

Ils ne dispensent pas la structure concernée, même en dessous de ces seuils, de respecter les principes essentiels de mise en concurrence formulés par le Traité.

13. **Evaluation**

L'évaluation des services d'intérêt économique général se rapporte aux objectifs et missions assignés, économiques, sociaux, territoriaux et temporels.

CHAPITRE II - DISPOSITIONS OPÉRATIONNELLES

Article 6 – Relations avec des règles du marché intérieur

La mise en œuvre des dispositions du présent chapitre vise à permettre aux entreprises chargées de la gestion d'un service d'intérêt économique général d'accomplir la mission particulière qui leur a été impartie dans le respect des règles du traité, notamment des règles relatives au marché intérieur et à la concurrence, lorsque ces dernières ne font pas échec, en droit ou en fait, à cette mission et que le développement des échanges n'est pas ou ne risque pas d'être affecté dans une mesure contraire à l'intérêt de la Communauté.

Article 7 – Rémunération des obligations de service public et aides d'État

1. Lorsqu'une autorité gouvernementale rémunère une entreprise qui fournit un service d'intérêt économique général, cette rémunération ne constitue pas une aide d'État pour autant que les conditions suivantes soient réunies:

- a) l'entreprise bénéficiaire assume des obligations de service public qu'une autorité gouvernementale lui a imposées par un acte législatif, par contrat ou un autre acte officiel;
 - b) la base ou le mode de calcul de la rémunération a été établi(e) à l'avance;
 - c) la rémunération ne dépasse pas le montant nécessaire pour couvrir une partie ou l'intégralité du coût que suppose l'exécution des obligations de service public dont le service d'intérêt économique général est responsable, compte tenu du revenu pertinent et d'un profit raisonnable.
2. Tout service d'intérêt économique général qui perçoit une indemnité de service public conformément au présent article respecte les prescriptions législatives et professionnelles nationales ou européennes applicables en matière de reddition de comptes et de transparence.

Article 8 - Principes communs de gestion

1. Les autorités publiques compétentes peuvent, conformément au droit européen, décider d'organiser la fourniture des services d'intérêt économique général «in house» ou par contrat avec une entreprise publique ou privée. Les services d'intérêt économique général peuvent également être fournis par un partenariat public-privé. Les contrats avec les entreprises et les contrats ou concessions instituant un partenariat public-privé sont temporaires et ne couvrent qu'une durée appropriée.
2. Lorsque des entreprises ou des partenariats public-privé sont choisis dans le cadre d'une procédure de passation de marchés publics, les critères de sélection doivent être clairs et objectifs. La priorité peut être donnée à des critères de sélection basés sur la qualité, notamment des critères sociaux, environnementaux et territoriaux.
3. Les marchés publics relatifs aux services d'intérêt économique général respectent la Charte européenne des droits fondamentaux et la Convention n° 94 de l'OIT et comportent des clauses garantissant aux travailleurs concernés des conditions de travail qui ne sont pas moins favorables que celles établies pour un travail de même nature dans la zone dans laquelle les travaux sont exécutés.
4. Lorsqu'une autorité publique cède, par contrat ou par un autre moyen, une mission de fourniture de services assortie d'obligations de service public à une entité juridique qu'elle détient ou contrôle et qui répond aux conditions énoncées ci-après, cette cession ne peut être considérée comme constituant une offre de marché ou une transaction aux fins de la législation relative aux marchés publics. L'autorité n'est de ce fait pas tenue d'annoncer le service ni de lancer un appel d'offres préalablement à cette cession.
5. Une autorité publique est réputée détenir une entité juridique lorsqu'elle est titulaire, directement ou par le biais d'une autre entité qu'elle détient, de 67 % des droits sociaux.
6. Lorsque l'entité juridique n'est pas détenue à 100 % par une autorité publique, cette autorité est réputée contrôler l'entité juridique si, au titre de ses propres droits sociaux et compte tenu des droits de tout copropriétaire qu'elle détient ou contrôle, elle dispose en

droit et en fait du pouvoir ultime de contrôler effectivement cette entité et, dès lors, de déterminer toutes les décisions stratégiques et pratiques nécessaires.

7. Les conditions visées au paragraphe 4 ci-dessus sont les suivantes:

Alternative 1:

- a) que l'entité juridique cessionnaire de la mission exerce la majeure partie de ses activités avec l'autorité ou les autorités qui la détiennent ou la contrôlent et, le cas échéant, avec d'autres autorités ayant passé un accord de coopération intercommunale ou similaire avec l'autorité ou les autorités qui la détiennent ou la contrôlent;
- b) que la cession en question soit prévue pour une durée déterminée qui soit raisonnable en toutes circonstances, au regard de la nature de la mission, des intérêts des usagers, ainsi que de la nature et de l'étendue de tout investissement et de son délai d'amortissement;
- c) dans le cas d'une autorité qui contrôle l'entité juridique sans la détenir, qu'un éventuel copropriétaire privé ait été sélectionné selon un processus transparent;
- d) les dispositions du présent article s'appliquent mutatis mutandis à la cession de toute mission, dans le cadre d'arrangements intercommunaux formalisés ou d'autres arrangements équivalents entre autorités, par un groupe d'autorités compétentes (dont toute entité juridique établie et détenue par elles aux fins des arrangements) à une entité juridique qu'elles détiennent ou contrôlent ensemble.

Alternative 2:

- a) Le fournisseur du service d'intérêt économique général doit garantir des standards généraux et spécifiques de qualité et de quantité du service, prédéterminés par les autorités publiques. Les standards généraux représentent des objectifs de qualité qui ont trait au service fourni d'une manière générale. Les standards spécifiques ont trait à la qualité de chaque service rendu à l'utilisateur qui peut en vérifier la conformité. Le respect des standards généraux et spécifiques ne peut être soumis à conditions. Il ne peut être dérogé aux standards généraux et spécifiques que si la qualité du service est jugée être meilleure par l'utilisateur du service. Le fournisseur du service doit adopter un plan énonçant les mesures à mettre en œuvre afin d'améliorer progressivement les standards de fourniture;
- b) le fournisseur du service d'intérêt économique général doit respecter le principe de l'égalité des droits des usagers. Les règles régissant les relations entre l'utilisateur et le fournisseur du service doivent être égales pour tous les usagers. Des conditions de fourniture du service différentes ne peuvent être basées sur le sexe, la race, la langue, la religion ou les opinions politiques de l'utilisateur;
- c) le fournisseur du service d'intérêt économique général doit garantir l'égalité de traitement des usagers du service, aussi bien dans des zones géographiques différentes du marché en cause, y compris dans le cas des zones difficiles d'accès pour le fournisseur, qu'entre différentes catégories et groupes d'utilisateurs;
- d) le fournisseur du service d'intérêt économique général est tenu de garantir la

fourniture du service sans interruption. La fourniture du service ne peut être interrompue pour quelque raison que ce soit, pas même si l'utilisateur est en retard dans ses paiements. L'obligation de continuité de la fourniture du service doit être compatible avec le droit de grève des travailleurs et les autres dispositions des États membres qui protègent les droits des travailleurs. Des conditions particulières de fourniture du service peuvent être prévues dans le cas où l'ordre public ou la sécurité des citoyens sont susceptibles d'être menacés. Le fournisseur du service d'intérêt économique général doit instaurer des mesures spécifiques pour garantir les fournitures nécessaires de facteurs de production de sorte à fournir le service sans interruption.

8. Chaque autorité nationale, locale ou régionale compétente peut décider d'effectuer elle-même des prestations de services d'intérêt économique général ou de donner directement les marchés de prestation de services publics de ce secteur à un fournisseur interne, pour autant que le fournisseur interne et chaque autre fournisseur, sur lequel le fournisseur interne exerce ne fût qu'une toute petite influence, exécutent ces services essentiellement dans le domaine de compétence de l'autorité et ne participent à aucune procédure d'appel d'offres en dehors du domaine de compétence de l'autorité.
9. Chaque autorité nationale, locale ou régionale compétente peut donner l'autorisation pour la fourniture de services d'intérêt économique général par un transfert de droits exclusifs, pour autant que le fournisseur porte le risque économique de la fourniture de la tâche.
10. Sur la base des obligations de service public et des autres conditions de fourniture prédéterminées par les autorités publiques, le fournisseur du service d'intérêt économique général élaborera un plan de gestion économique-financière qu'il soumettra aux autorités publiques. Le plan de gestion économique-financière indiquera de manière claire et analytique les coûts global et unitaire de la fourniture du service ainsi que les recettes globales et unitaires, sur la base d'un barème de tarifs et de prix que doit préparer le fournisseur du service d'intérêt économique général en tenant compte d'un rendement raisonnable du capital investi.
11. Le fournisseur du service d'intérêt économique général doit soumettre un rapport expliquant comment il entend satisfaire aux standards généraux et spécifiques de qualité. Ce rapport doit préciser les indices à utiliser pour mesurer et évaluer les résultats obtenus et pour les comparer aux objectifs prévus.
12. Si l'autorité publique exige que le service d'intérêt économique général soit offert à un prix raisonnable afin d'en assurer un accès universel, elle peut demander un examen du barème de tarifs et de prix proposé par le fournisseur du service, identifiant clairement les sources de financement des frais de gestion globaux ainsi que les subventions à octroyer par l'autorité publique.
13. Le prix du service d'intérêt économique général doit être uniforme pour chaque catégorie d'utilisateurs identifiée par l'autorité publique. Des prix différenciés peuvent néanmoins être fixés afin de rendre le service accessible à des groupes d'utilisateurs défavorisés ou à des utilisateurs dans le besoin. Le plan de gestion économique-financière élaboré par le fournisseur du service d'intérêt économique général doit identifier clairement les

conditions de fourniture particulières applicables aux usagers défavorisés ou aux usagers dans le besoin.

14. Si l'activité de gestion des réseaux ou des actifs consacrés à la fourniture d'un service d'intérêt économique général est séparée de la fourniture du service, l'autorité publique doit prévoir des mesures aptes à assurer l'accès de l'ensemble des fournisseurs du service d'intérêt économique général à ces réseaux et actifs.

CHAPITRE III – RÉPARTITION DES COMPÉTENCES

Article 9 – Attribution des compétences et niveau de régulation

1. L'Union européenne et les États membres veillent, dans leurs domaines de compétence respectifs, à ce que les services d'intérêt économique général opèrent sur la base des principes et conditions, économiques et financières notamment, qui leur permettent de remplir leurs missions.
2. L'Union européenne et les États membres s'assurent dans le cadre de chaque responsabilité :
 - que les autorités publiques compétentes tiennent dûment compte de la présente directive lorsqu'elles définissent et organisent leurs services d'intérêt économique général;
 - que les services d'intérêt économique général font l'objet d'un financement et d'un contrôle suffisants,
 - que la qualité et le bon fonctionnement des services d'intérêt économique général sont évalués en consultation avec les représentants nationaux du fournisseur, des usagers et des partenaires sociaux;
 - que les pouvoirs de contrôle et de supervision prévus par la législation nationale à l'égard du fournisseur et des activités concernées s'exercent également lorsqu'un service est fourni dans un autre État membre;
 - que les fournisseurs transmettent à leurs autorités compétentes toutes les informations nécessaires au contrôle de leurs activités;
 - que les rapports d'évaluation sont transmis sur demande à la Commission européenne et à l'Observatoire européen mentionné à l'article 12.
3. La Commission européenne veille à l'application de la présente directive conformément au traité et adopte, le cas échéant, des orientations européennes et les mesures d'exécution nécessaires.

Article 10 – Politique relative à la qualité des services

1. Les États membres prennent, en coopération avec la Commission, des mesures d'accompagnement destinées à encourager les fournisseurs à prendre des mesures sur une base volontaire afin d'assurer la qualité des services, notamment au moyen de l'une des méthodes suivantes:
 - a) en faisant certifier ou évaluer leurs activités par des organismes indépendants;

- b) en élaborant leur propre charte de qualité ou en participant à des chartes de qualité ou à des labels établis par des organismes professionnels au niveau communautaire.
2. Les États membres veillent à ce que les bénéficiaires et les fournisseurs puissent avoir facilement accès aux informations relatives à la signification de certains labels et aux critères d'application des labels et autres marques de qualité concernant les services.
3. Les États membres prennent, en coopération avec la Commission, des mesures d'accompagnement destinées à encourager les organismes professionnels, ainsi que les chambres de commerce et les chambres des métiers et de l'artisanat des États membres, à coopérer au niveau communautaire afin de promouvoir la qualité des services, notamment en facilitant l'évaluation des compétences d'un fournisseur.
4. Les États membres prennent, en coopération avec la Commission, des mesures d'accompagnement destinées à encourager le développement des évaluations indépendantes concernant la qualité et les défauts des prestations de service et, en particulier, le développement au niveau communautaire d'essais ou de tests comparatifs et la communication des résultats.
5. Les États membres et la Commission encouragent le développement de standards européens volontaires dans le but de favoriser la compatibilité entre les services fournis par les fournisseurs dans différents États membres, l'information du bénéficiaire et la qualité des prestations de service.

Article 11 – Évaluation

1. Le [date de transposition] au plus tard, les États membres présentent à la Commission un rapport comportant les informations précisées dans les dispositions suivantes:
 - a) article 3, concernant les notions de services d'intérêt général et de services d'intérêt économique général;
 - b) article 8, concernant la gestion.
2. La Commission transmet les rapports aux États membres, qui soumettent leurs observations sur chacun des rapports. Sur cette même période, la Commission consulte les parties intéressées au sujet de ces rapports.
3. La Commission présente les rapports et les observations des États membres à l'Observatoire européen visé à l'article 12, paragraphe 1, qui peut formuler des observations.
4. À la lumière des observations, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil, le ... au plus tard, un rapport sommaire accompagné, le cas échéant, de propositions d'initiatives complémentaires.

Article 12 – Observatoire européen

1. La Commission est assistée par un Observatoire européen des services d'intérêt économique général.
2. L'Observatoire européen est indépendant et dirigé par un comité composé d'un nombre suffisant de représentants désignés par la Commission européenne, les États membres, le Comité des régions, le Comité économique et social européen, les partenaires sociaux au niveau européen et la société civile. L'Observatoire est responsable devant la Commission européenne et le Parlement européen.
3. L'Observatoire européen élabore des critères et des méthodes de contrôle et d'évaluation des services d'intérêt économique général sur la base des contributions des parties prenantes au niveau national et européen, dont les États membres, le Comité des régions, le Comité économique et social européen, les partenaires sociaux et la société civile.
4. L'Observatoire européen contrôle la qualité et l'exécution des services d'intérêt économique général et évalue l'impact réel de la libéralisation sur la base d'une analyse comparative tenant compte de toute la contribution économique et sociale des services d'intérêt économique général par l'emploi de la méthode ouverte de coordination.
5. L'Observatoire publie à intervalles réguliers des évaluations européennes de services d'intérêt économique général particuliers référant les meilleures pratiques à l'aide d'indicateurs pertinents et d'un examen par les pairs, ainsi que des évaluations de la politique relative à la qualité des services.

CHAPITRE IV – DISPOSITIONS RELATIVES À LA CONSULTATION/PARTICIPATION

Article 13 – Protection des usagers

1. La participation des citoyens à la fourniture d'un service d'intérêt économique général doit toujours être garantie afin de protéger le droit à la fourniture légitime du service et de favoriser certaines formes de coopération avec les fournisseurs.
2. Les fournisseurs des services d'intérêt économique général veillent à ce que les usagers soient tenus informés des différentes dispositions régissant la fourniture des services. L'utilisateur dispose d'un droit d'accès aux informations détenues par le fournisseur concernant sa situation personnelle et doit être en mesure de formuler des observations concernant la fourniture du service, auxquelles le fournisseur du service doit ensuite répondre dans un délai raisonnable.
3. Les usagers doivent être tenus immédiatement et individuellement informés des décisions les concernant, des raisons motivant ces décisions, ainsi que de la possibilité de former un recours contre ces décisions et des instruments de défense juridique contre ces décisions.
4. Les fournisseurs des services d'intérêt économique général doivent instaurer des procédures spécifiques accessibles aux usagers pour leur permettre effectivement de déposer une réclamation en cas de non-respect des conditions de fourniture du service.

Ces procédures doivent être accessibles, faciles à comprendre et à utiliser et être expédiées dans un délai prédéterminé par le fournisseur.

5. Afin de rationaliser et de rendre publique leur conduite, les fournisseurs des services prennent les mesures nécessaires en vue de la rationalisation, de la simplification et de la réduction de leurs procédures internes. Les fournisseurs doivent notamment réduire autant que possible les obligations et exigences à remplir par les usagers et doivent simplifier et informatiser les systèmes de réservation et de paiement liés à la fourniture du service.
6. Les fournisseurs des services d'intérêt économique général mettent en place des bureaux appropriés, organisés à un niveau territorial, qui sont chargés des relations extérieures avec le public d'usagers et tiennent à disposition toutes les informations utiles à l'usager. Les procédures internes de ces bureaux ne peuvent limiter ni rendre plus difficiles les conditions dans lesquelles les usagers peuvent exercer leurs droits.
7. Afin d'évaluer la qualité du service fourni, les fournisseurs des services d'intérêt économique général procèdent à des évaluations périodiques appropriées de la qualité du service, tout en acquérant des évaluations directement auprès des usagers. Pour mener à bien ces évaluations, les fournisseurs se dotent de structures internes appropriées.
8. Dans un certain délai annuel, les fournisseurs des services doivent élaborer un rapport sur la réalisation des standards de qualité prévus et rendre public le contenu de ce rapport. Le rapport doit notamment comparer les résultats obtenus aux standards généraux et spécifiques, expliquer les raisons de tout non-respect éventuel des standards et les mesures correctives proposées. Le rapport doit comporter une section consacrée à la présentation des résultats globaux des évaluations et des entretiens directs avec les usagers.

Article 14 – Participation de la population active

Les partenaires sociaux au niveau européen doivent être consultés lorsque la Commission européenne prépare des initiatives susceptibles d'avoir un impact non négligeable sur les services d'intérêt économique général. Le dialogue social sectoriel européen doit être consulté lorsque la Commission européenne prépare des propositions sectorielles susceptibles d'avoir un impact sur les droits des salariés ou les emplois. Les entreprises qui sont soumises à des obligations de service public doivent informer et consulter leurs salariés dans tous les cas pertinents.

Article 15 – Rapport

La Commission présente tous les trois ans au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la présente directive accompagné, le cas échéant, de propositions de modifications.

CHAPITRE V – DISPOSITIONS FINALES

Article 16 – Transposition en droit national

1. Les États membres mettent en vigueur les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive au plus tard [2 ans après son entrée en vigueur]. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces dispositions et une table de corrélation entre ces dispositions et la présente directive.

Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.

2. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive.

Article 17 – Entrée en vigueur

La présente directive entre en vigueur le jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Les États membres sont destinataires de la présente directive.