



COMMISSION
EUROPÉENNE

Bruxelles, le 3.12.2013
COM(2013) 855 final

RAPPORT DE LA COMMISSION

Treizième rapport sur les préparatifs pratiques en vue du futur élargissement de la zone euro

{SWD(2013) 491 final}

RAPPORT DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN, AU CONSEIL, À LA BANQUE CENTRALE EUROPÉENNE, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN ET AU COMITÉ DES RÉGIONS

Treizième rapport sur les préparatifs pratiques en vue du futur élargissement de la zone euro

1. INTRODUCTION

Le Conseil a décidé le 9 juillet 2013 que la Lettonie remplissait les conditions nécessaires à l'adoption de l'euro¹. La Lettonie adoptera donc l'euro le 1^{er} janvier 2014 et deviendra ainsi le dix-huitième État membre de la zone euro. Le taux de conversion entre le lats letton et l'euro a été fixé irrévocablement à 0,702804 lats letton pour un euro².

Les préparatifs pratiques en vue de l'adoption de l'euro sont entrés dans leur dernière phase. Les billets et les pièces en euros auront cours légal le jour de l'adoption de l'euro (scénario du «big bang»). À la suite du premier rapport de la Commission consacré aux préparatifs pratiques de la Lettonie en vue de l'introduction de l'euro³, le présent rapport évalue les progrès accomplis jusqu'à la fin d'octobre 2013. Il couvre notamment les préparatifs en vue de l'introduction de l'euro fiduciaire, les mesures mises en place pour la protection des consommateurs durant la période de transition, telles que la campagne sur la tarification équitable, et la campagne de communication.

Le document de travail des services de la Commission qui accompagne le présent rapport fait le point sur les préparatifs effectués en vue de l'introduction de l'euro dans les États membres de l'UE qui ne l'ont pas encore adopté et qui ne font pas l'objet d'une clause de non-participation.

2. ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRÉPARATIFS POUR LA MISE EN CIRCULATION DE L'EURO EN LETTONIE

Depuis le dernier rapport de la Commission, les autorités lettones et les autres parties concernées ont accompli dans l'ensemble des progrès significatifs en vue d'une transition fluide et réussie.

2.1. Organisation du passage à l'euro, adaptation du système juridique et préparatifs du secteur public

Le plan national de passage à l'euro de la Lettonie du 19 septembre 2012 a été mis à jour pour la dernière fois le 4 avril 2013. De nouveaux progrès ont été accomplis dans l'adaptation du

¹ Décision 2013/387/UE du Conseil du 9 juillet 2013 portant adoption par la Lettonie de l'euro au 1^{er} janvier 2014 (JO L 195 du 18.7.2013, p. 24).

² Règlement (UE) n° 870/2013 du Conseil du 9 juillet 2013 modifiant le règlement (CE) n° 2866/98 en ce qui concerne le taux de conversion de l'euro pour la Lettonie (JO L 243 du 12.9.2013, p. 1).

³ Rapport de la Commission au Parlement européen, au Conseil, à la Banque centrale européenne, au Comité économique et social européen et au Comité des régions — douzième rapport sur les préparatifs pratiques en vue du futur élargissement de la zone euro, du 23 juillet 2013 — COM(2013) 540 final.

système juridique à l'euro avec l'adoption de 113 amendements par la Saeima le 19 septembre 2013. Les modifications des réglementations ministérielles et municipales sont toujours en cours. La conversion des systèmes informatiques progresse conformément à ce qui était prévu. Un registre des risques informatiques reprenant l'essentiel des systèmes informatiques de l'administration publique a été établi.

2.2. Préparatifs en vue de l'introduction de l'euro fiduciaire

400 millions de pièces en euros présentant des faces nationales lettones et **110 millions de billets en euros** de différentes valeurs sont nécessaires au passage à l'euro. La fabrication des pièces aux Staatliche Münzen Baden-Württemberg (Stuttgart, Allemagne) a débuté en juillet 2013. Les billets en euros ont été empruntés à la Deutsche Bundesbank.

La **préalimentation des établissements de crédit** devrait commencer le 1^{er} novembre 2013. La **sous-préalimentation régulière** des principaux clients des banques commerciales débutera le 10 décembre 2013, tandis que les petites entreprises qui utilisent la **sous-préalimentation simplifiée** seront approvisionnées en espèces à partir du 27 décembre 2013. Les bureaux de poste feront l'objet d'une sous-préalimentation et recevront des euros en espèces par l'intermédiaire de la Citadele Bank. Les montants exacts nécessaires à la préalimentation et à la sous-préalimentation ne sont pas encore disponibles, étant donné que les banques peuvent présenter des demandes jusqu'au 1^{er} novembre 2013. Selon les estimations, la préalimentation et la sous-préalimentation représenteront environ 25 millions de billets en euros et 192 millions de pièces de différentes valeurs.

Pour le grand public, 800 000 **kits «premiers euros»** seront disponibles à partir du 10 décembre 2013 dans 339 agences de banques commerciales et 302 bureaux de poste, ainsi que dans les agences de la Latvijas Banka (Banque de Lettonie). Il s'agit de sachets qui contiendront chacun plusieurs exemplaires des pièces lettones en euros (valeur: 14,23 EUR). La demande de kits «premiers euros» est déjà forte (environ 720 000 kits ont été commandés). Afin d'assurer une diffusion suffisante dans les ménages et d'empêcher la thésaurisation, chaque personne pourra acheter cinq kits au maximum. De plus, 70 000 **kits spécifiques pour les commerçants** (contenant chacun 200 EUR) seront disponibles à partir du 10 décembre 2013. Toutefois, étant donné que le montant de 200 EUR est un montant relativement élevé pour les petites entreprises lettones, il est possible que les petits commerçants préfèrent se procurer le volume d'euros nécessaire pour le jour du basculement en achetant plusieurs kits "standard". Par conséquent, la demande de kits «premiers euros» doit être suivie de près par la Banque de Lettonie. Les collectionneurs étrangers et les sociétés spécialisées dans la vente de pièces de monnaie ne pourront acheter les kits restants et des pièces en euros qu'après le 1^{er} janvier 2014. Des ensembles de pièces spécialement destinés aux collectionneurs seront également fabriqués: – 30 000 ensembles de pièces de qualité «brillant universel» et 5 000 ensembles de qualité «épreuve», c'est-à-dire des pièces frappées au moyen d'un processus de fabrication particulier. La date d'émission sera le 1^{er} janvier 2013 pour les deux séries.

Un plan d'action a été élaboré pour faire face au risque accru en matière de sécurité, et prévoit des mesures de renforcement de la sécurité des transports de fonds durant la période de transition. Un plan d'action spécifique a été mis en place pour remédier aux éventuelles mauvaises conditions météorologiques.

Le volume de **lats en circulation** a diminué depuis le début de l'année, mais il reste élevé. Le 30 septembre 2013, la valeur des billets et pièces en lats à retirer de la circulation était de 971 millions de lats. La démonétisation des pièces en lats a débuté le 5 septembre 2013. En vue de

réduire le volume de lats en circulation avant le jour du passage à l'euro, plusieurs banques ont proposé à leurs clients de déposer les pièces en lats sur des comptes d'épargne sans frais à partir d'octobre 2013. En outre, la Banque de Lettonie propose d'échanger les pièces en lats contre des billets en lats sans restriction et sans frais. Les banques commerciales ont intensifié la promotion des moyens de paiement autres que les espèces auprès de leurs clients. De grandes chaînes de distribution alimentaire ont adhéré à cette initiative. Afin de réduire le nombre de billets de banque de valeur élevée en circulation à l'approche de la date du passage à l'euro, les entreprises de transport de fonds et les autres entreprises ont été encouragées à ne pas commander de grandes coupures. Compte tenu de l'importance des espèces en tant que moyen de paiement et valeur de réserve en Lettonie, il est particulièrement important que ces mesures soient maintenues et, si possible, intensifiées durant les semaines qui précèdent le basculement.

Lors du passage à l'euro, les banques commerciales et les bureaux de poste devront gérer des quantités d'espèces particulièrement importantes. Pour faciliter la logistique du retrait des pièces en lats, les entreprises de transport de fonds et les banques commerciales sont équipées de conteneurs mobiles standard pour la collecte, le stockage et le transport des pièces.

À partir du jour du passage à l'euro, la Banque de Lettonie échangera des volumes illimités de lats en euros pendant une période illimitée et sans frais. Ses agences seront ouvertes le 1^{er} janvier 2014 afin de permettre au public d'effectuer des opérations d'échange d'espèces.

Le **secteur bancaire letton** comprend 25 banques et 371 agences bancaires, dont 19 banques avec 321 agences qui assurent des opérations en espèces. Les banques commerciales offriront gratuitement des services d'échange de liquidités illimités pendant une période de six mois après la date du passage à l'euro. Afin de faciliter le processus, certaines banques aménageront leurs horaires d'ouverture durant les dernières semaines de l'année. Les quatre plus grandes banques (149 agences) seront ouvertes le 30 décembre 2013, qui est un jour férié en Lettonie. Les 96 agences des deux plus grandes banques seront ouvertes pour une courte période le 31 décembre 2013. Le 1^{er} janvier 2014, 22 agences des trois plus grandes banques seront ouvertes l'après-midi. Plusieurs banques mobiliseront du personnel supplémentaire dans leurs agences (un à deux employés par agence) pour les opérations de trésorerie pendant la période de double circulation (première quinzaine du mois de janvier 2014). Des services de collecte d'espèces seront offerts aux détaillants et autres entreprises. Les dispositifs de comptage et de stockage sont en cours d'adaptation dans les agences.

Les **distributeurs automatiques de billets (DAB)** seront approvisionnés en euros principalement dans les derniers jours du mois de décembre 2013. 99,8 % des 1 061 distributeurs automatiques de billets lettons fourniront des billets en euros dans les 30 premières minutes du 1^{er} janvier 2014. Les DAB qui ne pourront pas être adaptés en temps utile devraient être mis hors service. Les distributeurs seront principalement alimentés en billets de 10, 20 et 50 EUR. Les billets de 5 EUR seront disponibles dans 242 distributeurs à partir du 1^{er} janvier 2014 et dans 460 autres distributeurs à compter du 15 janvier 2014. L'alimentation des DAB principalement en petites coupures constitue une bonne pratique en vue de réduire le risque que les commerçants soient rapidement à court d'euros. Il a également été conseillé aux banques de ne pas distribuer de grosses coupures aux guichets dans les semaines qui suivront le passage à l'euro. Les terminaux en point de vente (TPV) passeront instantanément à l'euro le 1^{er} janvier 2014. Les clients des banques ont été encouragés à effectuer des paiements électroniques plus souvent, en particulier dans les premiers jours suivant le basculement. 99,3 % des TPV sont déjà compatibles avec l'espace unique de

paiements en euros (SEPA). L'adaptation des systèmes informatiques des banques est en cours, et les derniers essais sont prévus pour fin novembre/début décembre 2013.

Depuis fin septembre 2013, la Banque de Lettonie et la Fédération des employeurs de Lettonie proposent des **formations** destinées aux comptables et aux personnes appelées à manipuler des liquidités, sur l'euro fiduciaire en général et les caractéristiques de sécurité en particulier. Ces formations, qui devraient concerner 26 villes dans toutes les régions à la fin du mois de novembre 2013, sont suivies principalement par des commerçants et des employés de la poste («formation des formateurs»). Les employés de banque ont reçu une formation spécifique de leurs employeurs sur les principes généraux de l'introduction de l'euro et ses implications en matière de services bancaires, ainsi que sur la disponibilité de services bancaires aux alentours de la date du passage à l'euro.

Afin d'améliorer l'accès aux services de change d'espèces, notamment dans les zones rurales, Latvijas Pasts (la **poste lettone**) jouera un rôle actif dans ce domaine. Des services de change seront proposés au grand public dans 302 bureaux de poste pendant une période de trois mois commençant le jour du passage à l'euro (avec une possibilité de prolongation jusqu'à trois mois supplémentaires). Les bureaux de poste ne seront pas ouverts le 1^{er} janvier 2014, mais le seront exceptionnellement le samedi suivant (4 janvier 2014).

Les préparatifs en vue de l'introduction de l'euro fiduciaire sont bien avancés. La demande de kits «premiers euros» est déjà forte et doit être suivie de près par la Banque de Lettonie.

Compte tenu de l'importance des espèces en tant que moyen de paiement et valeur de réserve en Lettonie, il est très important de poursuivre les mesures visant à réduire la quantité de lats en circulation et de les intensifier au maximum à l'approche du passage à l'euro. Les banques devraient envisager de proposer à leurs clients d'échanger gratuitement les pièces en lats en billets de banque en lats.

Il est très positif que 99,8 % des distributeurs automatiques de billets lettons fourniront des billets de banque en euros dans les 30 premières minutes du 1^{er} janvier 2014. Les DAB qui ne pourront pas être adaptés en temps utile devraient être mis hors service. L'alimentation des DAB principalement en petites coupures constitue une bonne pratique compte tenu de l'obligation pour les commerçants de rendre la monnaie exclusivement en euros dès le premier jour. Les banques et bureaux de poste doivent également s'abstenir de distribuer des billets de valeur élevée aux guichets dans les semaines qui précèdent et suivent le passage à l'euro.

Les banques et la poste devraient se préparer soigneusement à une augmentation considérable de la charge de travail et du nombre de clients durant les premiers jours de janvier 2014.

2.3. Empêcher les pratiques abusives et éviter que les citoyens n'aient une perception faussée de l'évolution des prix

L'opinion publique lettone s'inquiète des incidences possibles du passage à l'euro sur les prix (voir la partie 3 ci-dessous). Il est donc particulièrement important que les autorités lettones prennent toutes les mesures nécessaires pour empêcher les pratiques abusives et éviter les perceptions faussées de l'évolution des prix.

Depuis janvier 2013, l'entreprise Aptaļu centrs **surveille les prix de 120 produits et services achetés régulièrement** dans les points de vente les plus fréquentés des sept plus grandes villes lettones. Parmi les services surveillés figurent ceux qui, sur la base de l'expérience acquise avec les basculements déjà opérés dans d'autres pays, présentent le plus de risques d'être touchés par une augmentation des prix liée à l'introduction de l'euro, notamment les salons de coiffure, les cafés et les restaurants et la réparation automobile. Les résultats de ce suivi ont été publiés régulièrement sur le site du ministère de l'économie et sur le site consacré à l'introduction de l'euro. D'une manière générale, les prix sont restés stables. De mars à fin septembre 2013, en moyenne, les prix n'ont pas changé pour 86,53 % des produits/services, tandis que les prix de 7,16 % des produits/services ont chuté et que des augmentations de prix ont été détectées pour 6,51 % des prix surveillés.

La période de **double affichage** obligatoire des prix en lats lettons et en euros a débuté le 1^{er} octobre 2013 et durera jusqu'au 30 juin 2014. Il est recommandé de faire en sorte, au moyen de dispositions administratives, de mettre fin au double affichage des prix au plus tard le 1^{er} janvier 2015 et de communiquer clairement cette date au public, afin que les citoyens mettent cette période de double affichage à profit pour se familiariser avec la nouvelle échelle des valeurs. Il leur sera ainsi plus facile de s'habituer à la nouvelle monnaie.

La **campagne pour la tarification équitable**, qui invite les entreprises (commerçants, organismes financiers, sites de vente sur internet) à s'engager à ne pas tirer indûment profit du passage à l'euro, à respecter les règles de conversion et à apporter à leurs clients toute l'aide nécessaire, a été lancée le 12 juillet 2013. Elle est dirigée par le ministère letton de l'économie et soutenue notamment par huit organisations professionnelles, dont la Chambre de commerce lettone et la Confédération des employeurs de Lettonie. Les entreprises qui ont souscrit à la campagne ont le droit d'afficher un autocollant portant le logo «tarification équitable» démontrant leur participation et sont inscrites sur une «liste blanche» publiée sur le site web du projet euro.

Fin octobre 2013, quelque 1 100 entreprises (plus de 9 500 points de vente) qui vendent des biens ou des services aux consommateurs participaient à la campagne pour la tarification équitable. Parmi celles-ci figurent les cinq plus grandes chaînes de magasins de vente au détail. Ce taux de participation n'est pas satisfaisant et est encore loin de l'objectif relativement faible fixé par les autorités lettones (taux de participation d'au moins 70 % des commerçants, des grossistes et des prestataires de services d'ici au 1^{er} janvier 2014, soit environ 10 000 sociétés ou 30 000 points de vente). Les autorités lettones ont l'intention de renforcer de manière significative la campagne et les activités d'information dans les médias (radio, presse écrite, publicité sur internet, médias sociaux et spots télévisés) pendant les semaines qui précèdent la date du passage à l'euro. Il est positif que la Chambre de commerce lettone participe activement à la promotion de la campagne pour la tarification équitable auprès de ses membres. Il est nécessaire que toutes les parties concernées s'engagent pleinement pour parvenir à un nombre de participants aussi élevé que possible avant le 1^{er} janvier 2014. Il devrait être envisagé de faire appel à des volontaires spécialement formés pour promouvoir la participation à la campagne grâce à des visites systématiques dans les magasins.

Le **respect** des exigences en matière d'affichage des prix et de conversion (règles d'arrondi, par exemple) au cours de la période de double affichage et de la mise en œuvre du mémorandum sur la tarification équitable est **surveillé** par le Centre de protection des droits des consommateurs (CPDC), par des organisations non gouvernementales (ONG) dans le domaine de la protection des droits des consommateurs, par le service vétérinaire et

alimentaire de l'État et par le service national des impôts. Des contrôles intensifs sont organisés depuis le 1^{er} octobre 2013. À la suite du premier rapport de la Commission européenne consacré aux préparatifs pratiques en vue de l'introduction de l'euro en Lettonie, le nombre total d'inspecteurs a sensiblement augmenté (346 inspecteurs désormais). La plupart des inspecteurs sont basés à Riga. Toutefois, les inspecteurs des ONG de consommateurs sont basés dans 20 villes de toutes les régions de Lettonie.

En octobre 2013, 5 570 contrôles ont été effectués (sur les 36 000 prévus). Le CPDC et l'association pour la protection des intérêts des consommateurs ont effectué 3 746 contrôles et détecté des infractions dans 1 681 points de vente, ces infractions consistant dans la plupart des cas (1 082 points de vente) en une conversion erronée des prix en euros. Dans 411 cas, les prix n'étaient pas du tout indiqués en euros. À la fin du mois d'octobre, les infractions étaient déjà corrigées dans 1 306 points de vente, et pour 803 d'entre eux, la correction a été opérée sur-le-champ, en présence de l'inspecteur du CPDC. En cas d'infraction grave ou de récidive, une amende allant jusqu'à 500 lats (711,44 euros) peut être infligée. Jusqu'à présent, le Centre de protection des droits des consommateurs a engagé une procédure administrative dans cinq cas. Le service alimentaire et vétérinaire de l'État a effectué 1 745 contrôles sur les prix (infractions décelées dans 129 points de vente) et le service des impôts 79 contrôles (infractions constatées dans sept points de vente).

En ce qui concerne la mise en œuvre du memorandum sur la tarification équitable, les entreprises qui ne mettent pas fin aux infractions constatées par les inspecteurs, qui contreviennent de manière répétée aux exigences du mémorandum et/ou appliquent des pratiques commerciales non équitables en ce qui concerne l'indication des prix sont inscrites sur une «liste noire». Une entreprise figurant sur la «liste noire» ne pourra plus être inscrite sur la «liste blanche» et perdra le droit d'utiliser le logo de la campagne sur la tarification équitable. Il est recommandé de suivre de près l'évolution du nombre et des types d'infractions dans les mois à venir, afin de faciliter une réaction appropriée, y compris si nécessaire une information accrue sur le double affichage ou la conversion des prix. En outre, compte tenu de l'état d'esprit de l'opinion publique (voir le point 3 ci-dessous), une réaction rapide des autorités sera un facteur essentiel pour rassurer les citoyens.

Depuis le 1^{er} octobre 2013, les consommateurs peuvent déposer une plainte auprès du CPDC concernant les infractions aux règles d'indication des prix au moyen d'une ligne téléphonique réservée à cet effet, de la hotline sur les informations générales relatives à l'euro, ainsi que par courriel ou par lettre. En octobre, le CPDC a reçu 180 **plaintes de consommateurs**, dont 103 portaient sur des augmentations de prix, 31 sur des conversions de prix erronées et 37 sur l'absence d'indication du prix en euros. Les plaintes font l'objet d'un suivi de la part du CPDC ou d'une ONG qui collabore avec le CPDC dans un délai maximal de 48 heures suivant le dépôt de la plainte. Les plaintes concernant d'éventuelles augmentations de prix en rapport avec l'euro sont évaluées par le Conseil letton de la concurrence.

Il est positif de constater que le nombre d'inspecteurs impliqués dans le contrôle du double affichage et de la mise en œuvre du mémorandum sur la tarification équitable a augmenté de manière significative. La rapidité de réaction est cruciale dans le cas où les entreprises ne se conforment pas aux exigences en matière d'affichage de prix et de conversion (règles d'arrondi, par exemple) ou ne mettent pas en œuvre le mémorandum sur la tarification équitable. Il convient de veiller à intensifier les contrôles à partir du 1^{er} janvier 2014.

La participation à la campagne pour la tarification équitable doit augmenter de manière

significative. Il est nécessaire que toutes les parties concernées s'engagent pleinement pour parvenir à un nombre de participants aussi élevé que possible avant le 1^{er} janvier 2014. On pourrait recourir à des bénévoles spécialement formés pour encourager la participation à la campagne. Cette tâche pourrait aussi être confiée aux ONG de consommateurs qui s'occupent déjà du contrôle de l'application du double affichage, et qui pourraient promouvoir en même temps la campagne pour la tarification équitable. Les 119 municipalités devraient elles aussi adhérer à la campagne.

Il est recommandé de faire en sorte, au moyen de dispositions administratives, de mettre fin au double affichage des prix au plus tard le 1^{er} janvier 2015 et de communiquer clairement cette date au public, afin que les citoyens mettent cette période de double affichage à profit pour se familiariser avec la nouvelle échelle des valeurs. Il leur sera ainsi plus facile de s'habituer à la nouvelle monnaie.

2.4. Préparatifs dans les zones rurales et dans les entreprises

Compte tenu de la propension des Lettons à effectuer leurs paiements en espèces, il sera indispensable, pour assurer une transition fluide, de planifier et de préparer minutieusement les procédures de basculement dans les zones rurales. La couverture des zones isolées avec des dispositifs d'approvisionnement en liquidités (bureaux de poste, agences bancaires et DAB) a été planifiée afin de veiller à ce que les moyens nécessaires à l'échange des lats en euros et au retrait de l'ancienne monnaie soient disponibles partout. De plus, une liste de vérification des mesures liées à l'introduction de l'euro a été dressée afin de faciliter le suivi des progrès au niveau municipal. En novembre 2013, des actions de communication ciblées seront organisées pour les citoyens et les entreprises dans les zones rurales, y compris les groupes vulnérables, les minorités et la communauté russophone. Les autorités lettones ont organisé plus de 160 formations sur l'introduction de l'euro en 2013, y compris des forums et des séminaires professionnels au niveau régional (voir la partie 3 ci-dessous).

Ces mesures devraient s'avérer utiles lors du passage à l'euro, étant donné qu'en dehors des médias et d'internet, les autorités locales sont le plus souvent les seules sources d'information dans les régions isolées. Au cours de la dernière phase de la transition, la mise en œuvre intégrale des actions figurant sur la liste de vérification doit faire l'objet d'un suivi constant.

La participation de la poste lettone au basculement à l'euro (voir le point 2.2 ci-dessus) améliorera considérablement la fourniture de services d'échange de liquidités dans les zones rurales. Les formations destinées aux employés des postes et aux personnes transportant des fonds (pratiquement tous en contact direct avec les clients) et portant notamment sur l'utilisation des espèces et les caractéristiques de sécurité, ont débuté le 1^{er} octobre 2013 et se poursuivent. 50 personnes supplémentaires viendront en renfort du personnel de la poste dans les premières semaines après le passage à l'euro. Les mesures de sécurité et les dispositifs de stockage et de comptage ont été renforcés en vue de l'introduction de l'euro. Enfin, la poste lettone a préparé des actions de communication sur le passage à l'euro.

Les commerçants ont un rôle important à jouer dans le passage à l'euro, étant donné que les clients ont tendance à les utiliser comme «mini-banques» pour échanger la monnaie nationale contre des euros (surtout s'il n'y a pas d'agence bancaire à proximité). La plupart des commerçants lettons, y compris des chaînes de supermarchés, n'ont commencé à se préparer au passage à l'euro qu'après l'adoption de la décision du Conseil du 9 juillet 2013. En dehors

de l'augmentation des besoins de liquidités (voir le point 2.2 ci-dessus), les aspects cruciaux pour les commerçants sont notamment le respect des exigences en matière de double affichage des prix et leur participation à la campagne de tarification équitable (voir le point 2.3 ci-dessus), la formation des salariés, l'adaptation des installations de stockage des liquidités, les mesures de sécurité et des questions informatiques.

Les préparatifs de la grande distribution alimentaire semblent avoir bien avancé. À la fin du mois d'octobre 2013, la plupart des acteurs de ce secteur avaient évalué leurs besoins en espèces pour la sous-préalimentation et conclu des accords avec les banques à ce sujet. Les chefs de caisse de chaque magasin assisteront à des formations dispensées par la Banque de Lettonie (voir le point 2.2. ci-dessus) en novembre 2013 et formeront ensuite leurs collègues en interne. La formation comportera des exercices pratiques consacrés à la manipulation d'espèces dans les deux monnaies. Les systèmes informatiques ont été vérifiés et sont en mesure de traiter des paiements aussi bien en euros qu'en lats, y compris des paiements mixtes. Des détecteurs de faux billets seront installés là où cela apparaît nécessaire. Des appels d'offres ont été lancés concernant l'amélioration des mesures de sécurité et des négociations avec les sociétés de transport de fonds ont débuté à la fin du mois d'octobre 2013. En vue de réduire la pression sur les caissiers et de réduire le temps d'attente aux caisses, il est recommandé de prendre des mesures supplémentaires, comme l'utilisation de caisses distinctes pour les espèces en lats, pour directement et facilement «les sortir de la circulation», l'ouverture de bureaux d'information dans les grandes surfaces afin de répondre aux questions des clients, et le recrutement de personnel temporaire pour l'emballage des produits.

Malgré le niveau satisfaisant d'informations disponibles sur les aspects pratiques du passage à l'euro également dans les zones rurales, les petites épiceries (qui représentent une part de marché de 30 % en Lettonie) semblent être moins bien préparées à l'introduction de l'euro et craindre les problèmes et les coûts liés, en particulier au cours de la période de double circulation. Étant donné l'importance particulière des petits commerçants dans les zones rurales, il est recommandé de réagir face à ces craintes au niveau local et de renforcer les mesures de sensibilisation vers la fin de l'année.

Les préparatifs des entreprises, en particulier dans les zones rurales, devraient faire l'objet d'un suivi régulier et la sensibilisation aux aspects pratiques du passage à l'euro devrait être intensifiée.

Il convient tout particulièrement de veiller à ce que les personnes âgées éprouvant des difficultés à quitter leur domicile reçoivent des informations sur le passage à l'euro. Par ailleurs, ces personnes pourraient avoir besoin d'aide pour changer leurs lats. Les travailleurs sociaux devraient être formés pour pouvoir répondre à des questions simples sur le passage à l'euro.

3. ACTIVITES DE COMMUNICATION ET OPINION PUBLIQUE

Après l'adoption de la décision du Conseil du 9 juillet 2013, les autorités lettones ont intensifié les activités de communication consacrées au passage à l'euro.

La campagne de communication, coordonnée par le ministère des finances, prévoit de combiner les supports et instruments de communication (publipostage aux ménages, séminaires et formations, médias sociaux, télévision et presse écrite), et vise différents groupes (par exemple, le grand public, les écoliers, les groupes vulnérables et les entreprises).

Des activités complémentaires de communication sont menées par la Chancellerie d'État, le ministère de l'économie, la Banque de Lettonie, le ministère de l'éducation et des sciences, le ministère de l'enseignement, l'Association lettone des banques commerciales et d'autres institutions publiques ou privées.

Le ministère de l'économie, en étroite coopération avec le ministère des finances, met en œuvre la campagne pour la tarification équitable visant à apaiser les craintes de voir l'introduction de l'euro donner lieu à des augmentations de prix.

La campagne dans les médias a débuté en septembre 2013 avec différents messages télévisés destinés à sensibiliser le public et à expliquer les aspects pratiques du passage à l'euro. La campagne est complétée par des publicités dans la presse écrite, à la radio, sur internet et sur des supports extérieurs. Dans la procédure de sélection des médias, une attention particulière est accordée à l'accès aux groupes vulnérables dans les régions reculées et à la population russophone.

La campagne pour une tarification équitable est organisée en deux phases: la première a débuté en septembre avec des messages télévisés et des publicités visant à informer les entreprises et à les inviter à adhérer au mémorandum, et la seconde, entre octobre et décembre, destinée à informer les consommateurs des objectifs de la campagne et à les encourager à effectuer leurs achats dans les points de vente qui ont signé le mémorandum et se sont donc engagés à ne pas utiliser la période de transition pour modifier abusivement les prix.

En outre, des «forums régionaux» pour les entreprises et les citoyens ont eu lieu dans cinq villes en septembre et octobre. La Confédération des employeurs lettons, la Chambre de commerce lettone et l'association des commerçants lettons ont organisé des ateliers pour les entreprises afin de les informer au sujet de la campagne pour la tarification équitable, notamment au moyen de réunions avec des représentants des pouvoirs publics et des économistes. À l'occasion de ces manifestations, les entreprises ont eu la possibilité d'adhérer à cette initiative. Les chiffres récents montrent que la participation des entreprises peut encore s'améliorer.

Des séminaires et des manifestations sont organisés régulièrement dans les régions pour les entreprises, les professionnels appelés à manipuler des espèces et les groupes vulnérables. Afin d'informer les enseignants et les écoliers, le ministère de l'enseignement a distribué à toutes les écoles une brochure d'information à l'intention des enseignants et produit des petits films d'animation à introduire dans les programmes scolaires.

Plusieurs activités ont été menées spécifiquement pour les personnes souffrant d'un handicap visuel ou auditif. Des personnes ont été formées à l'échelle locale pour pouvoir fournir aux aveugles et aux malvoyants des orientations supplémentaires sur la conception des pièces et des billets, sur les éléments de sécurité et sur les modalités de conversion. Des essais ont été effectués avec des pièces et billets, et des documents d'information en braille et des cartes audio ont été largement diffusés au cours de ces séminaires.

L'envoi de prospectus aux ménages lettons est prévu pour novembre 2013. Six versions régionales adaptées sont en cours de préparation, une pour chaque région de la Lettonie (à savoir Kurzeme, Latgale, Zemgale, Vidzeme, Riga), y compris une version en langue russe.

Dans le cadre de l'accord de partenariat signé entre le ministère letton des finances et la Commission le 10 juillet 2012, un certain nombre d'activités de communication ont été réalisées conjointement : une conférence sur le passage à l'euro en septembre 2013, un séminaire pour les journalistes lettons et l'exposition itinérante sur l'euro. L'exposition itinérante sur l'euro a débuté à Riga en septembre et sera transférée à Daugavpils et Liepaja avant la fin de l'année. La Commission a également fourni diverses publications aux autorités lettones.

La Banque centrale européenne coopère avec la Banque de Lettonie en vue de renforcer les synergies et de maximiser l'impact des campagnes d'information. Une campagne d'information a ainsi été lancée à la fin du mois d'octobre, en utilisant un large éventail d'outils (télévision, presse écrite, supports en ligne et extérieurs, ainsi que d'autres documents d'information) et se concentre sur l'aspect visuel des billets et pièces en euros, les dispositifs de sécurité et les éléments et dates clés du passage à l'euro. L'exposition sur l'euro de la Banque centrale européenne a été inaugurée à Riga le 25 octobre 2013.

La Commission suit de près les sondages d'opinion commandés par le ministère des finances. Selon les derniers résultats disponibles (octobre 2013), le nombre de personnes favorables à l'introduction de l'euro est stable mais modeste (39 %, soit - 1pp par rapport à septembre 2013).

Le niveau de sensibilisation du public aux questions liées au passage à l'euro continue de croître, 72 % des personnes interrogées s'estimant bien informées (+ 2 pp par rapport aux résultats de septembre et +10 pp par rapport à avril). De plus, 94 % des Lettons savent que la date de l'adoption de l'euro est le 1^{er} janvier 2014 (+3,3 pp depuis avril-mai).

Toutefois, les augmentations de prix injustifiées restent un sujet de grande préoccupation pour une partie importante de la population lettone (83 %).

La Commission organisera des sondages Eurobaromètre en Lettonie avant, pendant et après la période de double circulation, à partir de décembre 2013.

La dernière phase de la campagne d'information en Lettonie devrait répondre aux préoccupations qui subsistent concernant l'introduction de l'euro et renforcer la confiance des consommateurs. Pour pouvoir apaiser les craintes de voir les prix augmenter durant la période de transition, il convient d'informer constamment les citoyens des résultats de la surveillance des prix et des autres activités de contrôle.