

Avizul Comitetului Economic și Social European privind evoluția sectorului serviciilor destinate întreprinderilor în Europa

(2009/C 27/06)

La 6 decembrie 2007, dna Margot Wallström, vicepreședinte al Comisiei Europene și comisar pentru relații instituționale și strategia de comunicare, și dl Günter Verheugen, vicepreședinte al Comisiei Europene și comisar pentru întreprinderi și industrie, au solicitat Comitetului Economic și Social European să elaboreze un aviz exploratoriu cu privire la

Evoluția sectorului serviciilor destinate întreprinderilor în Europa.

Secțiunea pentru piața unică, producție și consum, însărcinată cu pregătirea lucrărilor Comitetului pe această temă, și-a adoptat avizul la 11 iunie 2008. Raportor: dl CALLEJA.

În cea de-a 446-a sesiune plenară, care a avut loc la 9 și 10 iulie 2008 (ședința din 9 iulie), Comitetul Economic și Social European a adoptat prezentul aviz cu 135 voturi pentru, 2 voturi împotriva și 12 abțineri.

1. Introducere

1.1 Dna Margot Wallström, vicepreședinte al Comisiei Europene pentru relații instituționale și strategia de comunicare, și dl Günter Verheugen, vicepreședinte pentru întreprinderi și industrie, au solicitat CESE să elaboreze un aviz exploratoriu privind serviciile destinate întreprinderilor, bazat pe monitorizarea și continuarea analizei dintr-un aviz anterior⁽¹⁾, care aborda serviciile destinate întreprinderilor și industriei.

1.1.1 Acest studiu ar trebui să aibă în vedere importanța pe care Comisia Europeană o acordă Agendei de la Lisabona în ceea ce privește menținerea și creșterea competitivității industriei europene prin gestionarea procesului de schimbare conform strategiei europene de dezvoltare durabilă și, la nivel social, prin încurajarea apariției unor parteneri sociali reprezentativi, care să poată negocia la nivelul corespunzător.

1.1.2 Realizarea unor astfel de obiective trebuie să aibă loc în paralel cu simplificarea cadrului de reglementare al industriei, prioritate care constituie una dintre axele politicii industriale a Comisiei.

1.1.3 În plus, această politică industrială se caracterizează printr-o abordare integrată, care ține seama de nevoile diferitelor sectoare.

2. Rezumatul concluziilor și recomandărilor

2.1 Recunoașterea importanței sectorului serviciilor în dezvoltarea economică și socială

CESE consideră că sunt urgent necesare o schimbare reală și o viziune extinsă în privința serviciilor, care nu ar mai trebui considerate o simplă anexă a industriei prelucrătoare. Societatea suferă mari transformări, iar serviciile se află în centrul acestora. Prin urmare, Comisia Europeană trebuie să recunoască aceste evoluții și să le acorde mai multă importanță.

2.2 Prioritatea acțiunilor

Data fiind gama largă de acțiuni posibile în domeniul politicilor legate de serviciile destinate întreprinderilor, stabilirea ordinii de prioritate a acestor acțiuni este de cea mai mare importanță. Trebuie realizate progrese urgente cu privire la cele 10 obiective-cheie stabilite în programul comunitar de la Lisabona 2008-2010. Acestea afectează evoluția viitoare a serviciilor, direct sau indirect. Potrivit opiniei CESE, ordinea priorităților ar trebui să fie următoarea:

- *acțiunile privind politicile în domeniul serviciilor destinate întreprinderilor și instituirea unui grup la nivel înalt.* Se recomandă înființarea unui Grup la nivel înalt pentru servicii destinate întreprinderilor, care să întreprindă o analiză de profunzime a acestui sector, trecând în revistă politicile existente, pentru a le identifica și a le evalua pe cele mai eficiente și mai reușite dintre cele destinate unor astfel de servicii, și care să conceapă acțiuni politice concrete de abordare a deficiențelor și necesităților majore. Ar trebui acordată o atenție specială diversității subsectoarelor serviciilor destinate întreprinderilor, pentru a le identifica pe cele care necesită o atenție maximă, precum și nivelul (regional, național, UE) la care se justifică intervenția politică;
- *politicile din domeniul pieței forței de muncă în sectorul serviciilor destinate întreprinderilor.* Din perspectivă socială, este necesară o examinare în profunzime, la nivel sectorial, a provocărilor legate de noile tipuri de locuri de muncă generate de interacțiunile dintre industria prelucrătoare și serviciile destinate întreprinderilor. Această analiză trebuie să cuprindă educația, formarea și învățarea pe tot parcursul vieții, precum și condițiile de angajare a lucrătorilor, inclusiv a celor implicați în procese de externalizare a activităților. Pentru realizarea acestui obiectiv, ar trebui încurajat dialogul social la nivel sectorial. În acest context, ar trebui elaborată o agendă, în cadrul căreia să se discute schimbările specifice ale condițiilor de muncă și ale posibilităților în materie de locuri de muncă rezultate din modificările structurale care afectează sectorul serviciilor destinate întreprinderilor;
- *serviciile destinate întreprinderilor în cadrul politicilor din domeniul inovării.* Ar trebui promovate puternic programe de cercetare-dezvoltare și inovare, precum și acțiuni de inovare în domeniul serviciilor. Domenii precum inovarea organizațională, serviciile destinate întreprinderilor bazate pe utilizarea intensivă a cunoașterii (Knowledge Intensive Business Services, KIBS) și managementul inovării merită mai multă atenție;

⁽¹⁾ JO C 318, 23.12.2006, p. 4 (CCMI/035).

- *elaborarea unor standarde pentru serviciile destinate întreprinderilor.* Întreprinderile trebuie încurajate să contribuie la instituirea de standarde prin autoreglementare, după consultări detaliate cu utilizatorii acestui tip de servicii. Sprijinul CEN și al asociațiilor săi (platformă deschisă) este important pentru difuzarea rezultatelor inovării, în special prin realizarea rapidă și informală a consensului;
- *promovarea științei serviciilor*, ca o nouă disciplină în programele de învățământ și formare;
- *piața internă și reglementările care afectează serviciile destinate întreprinderilor.* CESE a identificat o listă de domenii care trebuie abordate pentru a realiza simplificarea, clarificarea și reducerea sarcinilor administrative, bineînțeles fără a reduce obligațiile curente în ceea ce privește igiena și siguranța la locul de muncă și reprezentarea lucrătorilor. Printre altele, se atrage atenția asupra faptului că nu s-a realizat un studiu referitor la impactul Directivei privind serviciile asupra serviciilor destinate întreprinderilor și că studiul merită efortul, în special după ce directiva a fost transpusă în legislațiile naționale. Studiul ar trebui să cuprindă și identificarea acțiunilor posibile pe viitor, în vederea deschiderii în continuare a comerțului și a concurenței pe piața internă a Uniunii Europene extinse;
- *îmbunătățirea în continuare a statisticilor privind serviciile destinate întreprinderilor.* Statelor membre li se recomandă o mai strânsă colaborare, pentru a îmbunătăți calitatea statisticilor în domeniu și, în special, pentru a dispune de mai multe informații privind funcționarea și efectele serviciilor în economia acestor state — un instrument necesar guvernelor dacă doresc să ajute sectorul să-și dezvolte potențialul. Modificările recente aduse capitolului 74 din NACE nu sunt încă suficiente pentru a furniza detaliile necesare obținerii unor date semnificative privind serviciile destinate întreprinderilor.

3. Observații generale

3.1 *Contextul.* Avizul din proprie inițiativă al CESE adoptat în septembrie 2006 — CCMI/035 — propunea să se acorde mai multă atenție serviciilor destinate întreprinderilor, dată fiind contribuția acestora la funcționarea industriilor prelucrătoare europene. Avizul explica interacțiunile dintre servicii și producție și efectele asupra rezultatelor economice și sociale din perspectiva ocupării forței de muncă, a productivității și a competitivității. Acesta a fost punctul de plecare pentru prezenta analiză și monitorizare a serviciilor destinate întreprinderilor. Este recomandabil ca prezentul aviz să înceapă prin a defini acest tip de servicii ca pe un set de activități care — prin utilizarea lor drept intrări intermediare în procese — afectează calitatea și eficiența activităților de producție, completând sau substituind funcțiile unor servicii din cadrul întreprinderilor respective (*in-house*) (Rubalcaba și Kox, 2007). Această definiție este echivalentă într-o anumită măsură cu NACE rev. 1 (codurile 72-74) și cu noua versiune a NACE (codurile 69-74, 77-78, 80-82 și cu agregarea diferitelor categorii de servicii. Există două mari categorii de servicii destinate întreprinderilor:

- serviciile destinate întreprinderilor bazate pe utilizarea intensă a cunoașterii (cum ar fi serviciile informatice, consultanța de management, contabilitatea, consultanța fiscală și juridică, serviciile de marketing și de sondare a opiniei

publice, serviciile tehnice și de inginerie, serviciile de personal și formarea și recrutarea personalului);

- serviciile operaționale destinate întreprinderilor (cum ar fi serviciile de pază și securitate, serviciile de curățenie, administrație și evidențe contabile, recrutarea forței de muncă temporare, centre de apel telefonic, traducere și interpretare).

Scopul avizului este de a ajuta sectorul să primească mai multă recunoaștere și să se dezvolte liber, precum și de a ajuta economiile europene în eforturile lor de a deveni mai competitive pe piața globală.

3.2 *Importanța serviciilor și a serviciilor destinate întreprinderilor.* Serviciile au o importanță tot mai mare în mentalitatea cetățenilor, specialiștilor, întreprinderilor, regiunilor și țărilor. Serviciile domină în mare măsură noile cereri și noile oferte din sistemele economice și sociale. Deși serviciile sunt prezente în cele mai multe aspecte ale vieții economice și sociale, o mare parte din această activitate nu este cuprinsă în statistici. Defalcarea tradițională în sectoare productive, chiar dacă este incompletă și ascunde interdependențele puternice dintre sectoarele economice, ne permite să estimăm importanța activităților economice. Serviciile ca sector economic au o importanță în creștere în Europa, ponderea în totalul forței de muncă ocupate (70 %) fiind mai mică decât în Statele Unite (80 %) și mai mare decât în Japonia (67 %). În toate aceste trei zone, subsectorul specific al serviciilor destinate întreprinderilor a crescut într-un ritm foarte dinamic, conducând la creșteri similare ale ponderii în totalul forței de muncă ocupate. Întreprinderile care au ca obiect principal de activitate furnizarea de servicii întreprinderilor reprezintă 10-12 % din totalul forței de muncă ocupate și din valoarea adăugată. Dacă la aceasta s-ar adăuga serviciile destinate întreprinderilor care constituie o activitate secundară a prestatorilor respectivi, procentul forței de muncă ocupate ar fi mult mai mare. În Europa, în 2004, țările cu cea mai puternică economie a serviciilor destinate întreprinderilor au fost cele din zona Benelux, Regatul Unit, Franța și Germania. În perioada 1995-2004, unele țări — Ungaria, Polonia, Austria, Letonia și Malta, printre altele — și-au sporit mult sectorul serviciilor destinate întreprinderilor. Aceasta sugerează un anumit proces de convergență între unele țări din UE. Cifrele pentru aceste țări reprezintă numai forța de muncă ocupată în întreprinderile în care serviciile destinate întreprinderilor reprezintă activitatea principală. Cele mai multe dintre acestea sunt IMM-uri.

3.3 *Evaluarea progreselor înregistrate.* CESE a reevaluat acum situația în lumina progreselor înregistrate de la avizul precedent, din septembrie 2006 (CCMI/035), și a luat notă cu satisfacție de creșterea ponderii care se acordă acestor servicii în deciziile Comisiei:

- Comunicarea „Evaluarea intermediară a politicii industriale. O contribuție la strategia UE pentru creștere și locuri de muncă”⁽²⁾, publicată după elaborarea de către CESE a avizului menționat, promovează acțiuni de examinare și analizare a competitivității sectoarelor de servicii și a impactului lor asupra competitivității industriale. Ar trebui realizate și alte monitorizări sectoriale, dacă este necesar. Rezultatele vor permite identificarea tuturor obstacolelor din calea creșterii competitivității și eliminarea posibilelor disfuncții

⁽²⁾ COM(2007) 374 final, 4.7.2007.

ale pieței care ar putea justifica măsuri de soluționare a problemelor specifice din industrie și/sau din sectorul serviciilor. Această analiză aprofundată a Comisiei Europene are loc în acest an și ar trebui să dea rezultate până la sfârșitul anului.

- Publicarea, în iulie 2007, a unui document de lucru al serviciilor Comisiei intitulat „Către o strategie europeană de sprijinire a inovării în servicii: provocări și probleme-cheie pentru viitoarele acțiuni”⁽³⁾, lansarea platformei europene pentru serviciile destinate întreprinderilor în februarie 2008 și următoarea comunicare privind inovarea serviciilor (așteptată spre sfârșitul anului 2008) pot constitui un important pas spre o integrare reală a serviciilor în politicile de inovare ale UE.
- Adoptarea Directivei privind serviciile în cadrul pieței interne⁽⁴⁾, care va trebui pusă în aplicare până la 28 decembrie 2009, va constitui un important punct de cotitură în realizarea unei adevărate piețe interne pentru servicii, cu condiția ca dispozițiile să fie transpuse în legislația națională a statelor membre și să se asigure aplicabilitatea dreptului muncii și a convențiilor colective din țara în care se prestează serviciul. Atât întreprinderile, cât și consumatorii vor putea beneficia pe deplin de posibilitățile pe care le deschide această directivă. De asemenea, directiva ar trebui să încurajeze funcționarea pieței serviciilor destinate întreprinderilor, prin înlesnirea comerțului și a investițiilor între țările UE, și să deschidă noi posibilități întreprinderilor din industria prelucrătoare de a alege servicii mai numeroase, mai bune sau mai ieftine. Apariția unor noi avantaje competitive în utilizarea serviciilor destinate întreprinderilor ar trebui să conducă la o mai bună ocupare a forței de muncă, la o productivitate sporită și la performanțe economice mai bune.

3.4 *Acțiuni de sprijinire a serviciilor destinate întreprinderilor.* Pe lângă acțiunile principale ale UE aflate în curs în scopul promovării serviciilor destinate întreprinderilor în cadrul politicilor industriale și în domeniul inovării și pe lângă posibilele efecte secundare ale Directivei privind piața internă, există și alte acțiuni ale Comisiei care sprijină indirect rolul acestor servicii în industriile prelucrătoare:

- Eurostat a pus în aplicare o revizuire a clasificării NACE pentru a asimila mai multe date referitoare la servicii;
- a fost lansată Rețeaua europeană de sprijinire a întreprinderilor, pentru a promova spiritul antreprenorial și dezvoltarea întreprinderilor din UE prin integrarea rețelei centrelor de informare europeană (Euro Info Centre) și a rețelei de centre-releu pentru inovare (Innovation Relay Centre), punând astfel la dispoziția antreprenorilor peste 500 de puncte de contact⁽⁵⁾. Acest lucru ar trebui să vină în ajutorul IMM-urilor și deci a mării majorități a furnizorilor de servicii destinate întreprinderilor;
- începând din 2005, Comisia Europeană a inițiat propuneri de simplificare și de reducere a sarcinilor administrative. Cea

mai recentă propunere, emisă în 2008, se referă la reducerea rapidă a acestor sarcini⁽⁶⁾. Aceasta este o știre bună pentru IMM-uri, care suferă din cauza dimensiunii lor mici în raport cu sarcinile administrative considerabile;

- în dialogul cu partenerii sociali, a fost discutat documentul Comisiei „Către principii comune ale flexibilității: locuri de muncă mai multe și mai bune prin flexibilitate și securitate”⁽⁷⁾ și s-au realizat progrese. Aceasta ar trebui să faciliteze punerea în aplicare la nivel european a conceptului, cu adaptări în funcție de situațiile specifice din fiecare stat membru. Atunci când sectorul serviciilor destinate întreprinderilor este dinamic, flexibilitatea negociată de partenerii sociali se poate dovedi utilă, dacă se realizează promovarea simultană a numărului și calității locurilor de muncă. Este oportună implicarea partenerilor sociali, pentru ca UE să poată face față presiunilor pe care le generează globalizarea;
- lansarea unui document al Comisiei „Către o contribuție sporită a standardizării la inovare în Europa”⁽⁸⁾ care, printre alte inițiative, promovează accelerarea cooperării dintre industrie și a alte părți interesate în dezvoltarea, punerea în aplicare și utilizarea standardelor care sprijină inovarea legată de o politică industrială durabilă.

3.5 *Nevoile principale ale sectorului serviciilor destinate întreprinderilor.* În ciuda progresului actual al acțiunilor legate de servicii, trebuie să fie luate în considerare deficiențele și nevoile majore existente. Cadrul actual al politicilor europene favorizează masiv sectorul industriilor prelucrătoare, deși serviciile constituie de departe cel mai vast segment al economiei și contribuie la creșterea în toate domeniile vieții economice și sociale.

3.5.1 Cele mai multe dintre inițiativele orizontale și sectoriale din politica industrială a UE, atât la nivel european, cât și la nivel național, se concentrează asupra sectorului industriilor prelucrătoare, indiferent de rolul de sprijin intrinsec pe care îl joacă serviciile destinate întreprinderilor. Prin urmare, există o nevoie urgentă de instituire a unei politici UE echilibrate, care să nu subestimeze importanța acestor servicii pentru competitivitatea generală a sectorului în sine și pentru economie în ansamblul ei. Politicile orizontale care se adresează unui sector economic trebuie să fie cu adevărat orizontale și să corespundă necesităților întreprinderilor și lucrătorilor din noua economie a serviciilor, în care sectoarele industriale și al serviciilor sunt strâns legate, creând astfel noi posibilități pentru economia europeană pe piața globală, ca rezultat direct al sinergiilor dintre ele. Multe dintre inițiativele politice europene care constituie elemente ale politicii industriale trebuie adaptate și aplicate serviciilor; printre acestea sunt: o piață internă a serviciilor pe deplin eficientă, comerțul internațional, normele privind ajutoarele de stat, piața forței de muncă, măsurile sociale, formarea și politica regională, cercetarea și dezvoltarea, inovarea, standardizarea și spiritul antreprenorial, statistici și informații mai bune etc., luând în

⁽³⁾ SEC(2007) 1059, 27.7.2007.

⁽⁴⁾ Directiva 2006/123/CE a Parlamentului European și a Consiliului, 12.12.2006.

⁽⁵⁾ Comunicat de presă IP/08/192, 7.2.2008.

⁽⁶⁾ Memo/08/125, 10.3.2008.

⁽⁷⁾ COM(2007) 359 final.

⁽⁸⁾ COM(2008) 133 final, 11.3.2008.

considerare, după caz, nevoile specifice ale serviciilor. Aceasta nu înseamnă că toate politicile trebuie să fie verticale, adică axate specific pe servicii. Mai degrabă înseamnă că ar trebui analizate implicațiile tuturor acestor politici în domeniul serviciilor, luându-se măsuri specifice, după caz.

3.5.2 În următoarele domenii, se pot identifica câteva nevoi majore:

- *serviciile destinate întreprinderilor în cadrul politicilor industriale.* După includerea recentă a serviciilor destinate întreprinderilor și în urma actualului exercițiu de examinare, ar trebui acordată mai multă atenție condițiilor specifice în care utilizarea serviciilor favorizează performanțele industriale, de exemplu rolului serviciilor în competitivitatea și productivitatea industrială din perspectivă economică. Pentru a face față concurenței globale, Europa trebuie să investească în inovare, cunoaștere, proiectare, logistică, marketing și alte servicii destinate întreprinderilor sau, cu alte cuvinte, în întregul lanț al creării de valoare economică;
- *serviciile destinate întreprinderilor în cadrul politicilor din domeniul formării și ocupării forței de muncă.* Cele mai multe locuri de muncă se găsesc în sectorul serviciilor, iar această situație se va menține. (Factorii politici nu trebuie să uite că 20 % din intrările intermediare în procesele industriei prelucrătoare provin din servicii). Prin urmare, impactul potențial al externalizării/delocalizării globale în sectorul serviciilor (până la 30 %, conform studiului OCDE din 2006) obligă statele membre să consolideze aptitudinile și calificările care să permită industriei proprii să facă față concurenței globale;
- *serviciile destinate întreprinderilor în cadrul politicilor din domeniul inovării și productivității.* Promovarea inovării în servicii este esențială pentru întărirea competitivității industriale prin factori calitativi. Inovarea în servicii are un impact major și pozitiv asupra calității, ocupării forței de muncă și interacțiunilor cu clienții. În același timp, serviciile destinate întreprinderilor pot crea locuri de muncă de calitate, în condiții de muncă mai bune și într-un mediu de muncă cu utilizare intensivă a cunoașterii; în aceste cazuri, lucrătorii contribuie la introducerea inovării în servicii și la reușita acesteia. Inovarea poate permite întreprinderilor să concureze dintr-o poziție mai bună, iar lucrătorilor să-și creeze noi șanse la angajare. Beneficiile inovării în servicii ar trebui să urmărească să compenseze stagnarea ratelor de creștere a productivității din serviciile destinate întreprinderilor. Ratele reduse de creștere a productivității predomină încă în cele mai multe țări, chiar dacă problemele legate de măsurătorile statistice conduc la subestimarea contribuției pe care serviciile destinate întreprinderilor o aduc la creșterea totală a productivității;
- *serviciile destinate întreprinderilor și piața internă.* Obiectivul constă în crearea unei piețe europene a serviciilor, care să permită UE să joace un rol decisiv în procesul de globalizare, prin luarea în considerare a tuturor condițiilor care influențează piețele și competitivitatea. Este nevoie de o monitorizare specială a transpunerii Directivei privind serviciile în statele membre și a impactului acesteia asupra serviciilor destinate întreprinderilor;
- *serviciile destinate întreprinderilor și regiunile.* Multe regiuni înregistrează o prezență slabă a serviciilor destinate întreprin-

rilor, deoarece acestea tind să se concentreze în zonele metropolitane mari și în cele cu venituri ridicate. La nivel regional, este important să se promoveze și să se stimuleze atât cererea, cât și oferta și să se valorifice la maximum rețelele existente capabile să sporească sinergiile între diferiți actori locali;

- *serviciile destinate întreprinderilor și alte politici conexe.* Există două tipuri de politici legate de serviciile destinate întreprinderilor: politici care au ca scop principal reglementarea (piață internă, concurență, o mai bună reglementare, achiziții publice) și politici care nu au ca obiectiv principal reglementarea (inovare, aptitudini, calitatea și ocuparea forței de muncă, standarde, întreprinderi și IMM-uri, politici regionale, cunoaștere și statistică). Ar trebui acordată o atenție specială rolului standardelor, statisticii și noii discipline a științei serviciilor.

3.6 *Interacțiuni între activitățile din cadrul serviciilor destinate întreprinderilor și politicile focalizate.* Experiența a arătat cum acțiunile empirice cuprinzătoare pot interacționa și cataliza dezvoltarea puternică a serviciilor destinate întreprinderilor în vederea confruntării cu provocările viitoare. Ar trebui luate în considerare sinergiile și interacțiunile dintre diferite tipuri de politici.

3.7 *Argumentația economică* este necesară la conceperea unor politici europene specifice pentru promovarea activității serviciilor destinate întreprinderilor. Kox și Rubalcaba au demonstrat recent acest lucru [Serviciile destinate întreprinderilor în cadrul creșterii economice europene (*Business Services in European Economic Growth*), Palgrave-MacMillan, 2007]. În sprijinul argumentelor lor, au subliniat în principal disfuncțiile pieței și disfuncțiile sistemice, cum sunt asimetriile informaționale și externalitățile.

3.8 *Agenda de la Lisabona 2008-2010.* Politicile legate de serviciile destinate întreprinderilor ar putea fi utile în contextul propunerii privind programul comunitar Lisabona 2008-2010 [COM(2007) 804]. Cele mai multe dintre cele zece obiective-cheie care trebuie realizate până în 2010 afectează serviciile, în mod direct sau indirect.

3.8.1 Comisia va propune până la jumătatea anului 2008 o **Agendă socială** reînnoită și va contribui la abordarea problemei calificărilor insuficiente. Pot fi identificate deficite și nevoi importante în cele mai multe dintre serviciile destinate întreprinderilor bazate pe utilizarea intensivă a forței de muncă. În Avizul său privind „Ocuparea forței de muncă pentru categoriile prioritare (Strategia Lisabona)”⁽⁹⁾, CESE a observat că obiectivele ambițioase de ocupare a forței de muncă ale Strategiei de la Lisabona au fost doar parțial îndeplinite și a menționat că o mare parte dintre noile locuri de muncă create în ultimii ani, în special în cazul femeilor, este reprezentată de munca cu fracțiuni de normă. Salariații mai în vârstă continuă să se confrunte cu o lipsă acută de locuri de muncă adecvate și, în special în rândul tinerilor, se constată o creștere puternică a formelor atipice (nestandardizate) de ocupare a forței de muncă, dintre care unele nu oferă suficiente garanții juridice și sociale. Avizul CESE a subliniat că, în contextul flexicurității, ar trebui să existe un nivel înalt de securitate socială, cu politici active pentru piața forței de muncă, cu promovarea educației, formării continue și formării profesionale.

⁽⁹⁾ JO C 256, 27.10.2007, p. 93 (SOC/251).

3.8.2 La începutul anului în curs, Comisia a înaintat **propuneri privind o politică comună în materie de imigrare**. Aceasta poate afecta imigrarea lucrătorilor cu înaltă calificare în domenii precum serviciile destinate întreprinderilor bazate pe utilizarea intensivă a cunoașterii, precum și imigrarea lucrătorilor mai puțin calificați, în activități precum serviciile de curățenie sau securitate.

3.8.3 Comunitatea va adopta un **act legislativ privind întreprinderile mici**, pentru a valorifica potențialul de creștere al IMM-urile pe toată durata ciclului de viață al acestora. Serviciile destinate întreprinderilor reprezintă sectorul cu cel mai ridicat număr de înființări și închideri, astfel încât se consideră adecvat să se acorde o atenție specială IMM-urilor noi. În Avizul „Potențialul întreprinderilor, în special al IMM-urilor”⁽¹⁰⁾, CESE a susținut orientări integrate mai bine raționalizate și focalizate privind IMM-urile, în vederea creșterii economice și a ocupării forței de muncă pentru anii 2008-2010. IMM-urile vor beneficia și de reducerea prevăzută cu 25 % a sarcinilor administrative comunitare până în 2012.

3.8.4 Comunitatea va **consolida piața unică și va crește concurența în domeniul serviciilor**. Același aviz CESE (INT/324, menționat anterior) deplânge piața unică incompletă, în special lenta punere în aplicare a directivelor de către statele membre, sarcinile administrative și lipsa mobilității forței de muncă. Pentru IMM-uri, acestea sunt bariere uriașe, greu de depășit.

3.8.5 Comunitatea va transforma în realitate cea **de-a cincea libertate** (libera circulație a cunoștințelor) și va crea un adevărat spațiu european de cercetare. Serviciile bazate pe utilizarea intensivă a cunoașterii au propriul rol în această direcție prioritară a Strategiei de la Lisabona.

3.8.6 Comunitatea va îmbunătăți **condițiile-cadru pentru inovare**. CESE a elaborat și un aviz privind „Investițiile în cunoaștere și inovație”⁽¹¹⁾. Principala idee a acestuia este că Europa trebuie să-și mențină avansul în domeniul cercetării, dezvoltării tehnologice și inovării și că sunt necesare finanțarea suplimentară de la bugetul UE, îmbunătățirea infrastructurii educaționale și creșterea generală a standardelor, după caz. Mai sunt necesare: inducerea unui climat social deschis progresului și inovației; crearea condițiilor necesare și luarea unor decizii care să ofere suficientă încredere și optimism investitorilor, pentru ca aceștia să aloce capital noilor întreprinderi din Europa; creșterea gradului de conștientizare a semnificației esențiale a cercetării fundamentale și insuflarea unui spirit antreprenorial celor care sunt dispuși să inoveze și să-și asume riscuri; asumarea unui anumit nivel de eșec și pierderi, inevitabil asociat riscului. De asemenea, CESE a analizat mediul juridic și social necesar spiritului antreprenorial inovator și unei piețe favorabile inovării.

3.8.7 Comunitatea va promova o **politică industrială** axată pe modele mai durabile de producție și consum. Rolul pe care îl au în politica industrială serviciile de mediu destinate întreprinderilor poate fi inclus în această prioritate.

3.8.8 Pe cale bilaterală, Comunitatea va negocia cu principalii săi parteneri comerciali deschiderea **de noi perspective pentru**

comerțul și investițiile internaționale și va crea un spațiu comun al reglementărilor și standardelor legislative.

4. Stabilirea ordinii de prioritate a acțiunilor în favoarea serviciilor destinate întreprinderilor

Este necesară stabilirea unei ordini a priorităților, deoarece sfera serviciilor destinate întreprinderilor implică un domeniu larg al politicilor. În opinia CESE, prioritățile ar fi următoarele:

4.1 **Prioritatea 1:** Comisia Europeană ar trebui să înființeze un Grup la nivel înalt pentru serviciile destinate întreprinderilor, în contextul politicii privind întreprinderile și industria, în vederea asigurării faptului că măsurile politice iau în considerare serviciile în interacțiunea acestora cu industria și activitatea economică în ansamblul ei. Principalele obiective ale unui astfel de Grup la nivel înalt ar putea fi următoarele:

- aprofundarea analizei privind nevoile serviciilor destinate întreprinderilor, inclusiv nevoile diverselor și variatelor subsectoare ale serviciilor destinate întreprinderilor;
- examinarea politicilor existente care afectează serviciile destinate întreprinderilor și conceperea unor acțiuni politice concrete la nivelul corespunzător (regional, național sau UE);
- recomandarea atingerii unor obiective strategice în negocierile din cadrul OMC privind Acordul general privind comerțul cu servicii (GATS), punându-se accentul pe măsurile necesare pentru a da posibilitatea IMM-urilor din domeniul serviciilor să exporte;
- identificarea și gruparea părților interesate în unele domenii ale politicilor, în care reprezentarea este foarte limitată și fragmentată;
- înființarea unui Observator european pentru serviciile destinate întreprinderilor, care să monitorizeze rezultatele măsurilor puse în aplicare prin acțiunile UE și să facă publice cele mai bune practici. Printre membrii observatorului, ar trebui să se numere reprezentanți ai CESE, ai sindicatelor, ai asociațiilor profesionale, precum și experți în servicii destinate întreprinderilor.

4.2 **Prioritatea 2:** ar trebui încurajat un dialog social dedicat anume sectorului serviciilor destinate întreprinderilor, pentru a discuta și formula recomandări despre:

- noi posibilități de angajare;
- învățarea pe tot parcursul vieții;
- provocările externalizării și delocalizării;
- identificarea deficitelor de calificări;
- munca cu fracțiune de normă și munca la distanță;
- argumente pentru flexibilitate în serviciile destinate întreprinderilor (acest subiect a fost deja tratat în termeni generali de către CESE într-un aviz recent — SOC/283);
- lipsa de personal în serviciile bazate pe utilizarea intensivă a cunoașterii (KIBS) și rolul imigrației;
- mobilitate.

⁽¹⁰⁾ JO C 256, 27.10.2007, p. 8 (INT/324).

⁽¹¹⁾ JO C 256, 27.10.2007, p. 17 (INT/325).

În practică, viabilitatea și eficiența unui astfel de dialog social sectorial (respectiv recunoașterea acordurilor, sprijinul organizațional etc.) vor depinde de identificarea și recunoașterea unor organizații ale angajatorilor și ale lucrătorilor reprezentative la nivel european.

4.3 **Prioritatea 3:** cercetarea-dezvoltarea și inovarea în servicii:

- analiza modalităților de inovare în serviciile destinate întreprinderilor și impactul acestora asupra productivității și creșterii sociale și economice;
- rolul serviciilor destinate întreprinderilor bazate pe utilizarea intensivă a cunoașterii în dezvoltarea inovării în domeniul serviciilor;
- relația dintre progresele TIC și inovarea în domeniul serviciilor;
- analiza programelor de cercetare-dezvoltare și inovare pentru evaluarea poziției serviciilor destinate întreprinderilor;
- aplicarea tehnicilor de producție suplă în domeniul serviciilor;
- rolul inovării în domeniul serviciilor și al altor acțiuni din sfera politicilor pentru serviciile bazate pe utilizarea intensivă a cunoașterii la nivel regional; utilizarea politicilor de inovare pentru promovarea cererii și ofertei de servicii destinate întreprinderilor.

4.4 **Prioritatea 4:** elaborarea unor standarde. Standardele au evoluat lent în domeniul serviciilor. În general, acestea sunt determinate de cerere. Există probleme structurale din partea prestatorilor de astfel de servicii. În marea lor majoritate, aceștia sunt întreprinderi mici, care nu fac parte din organizații reprezentative în țara lor, situație care se reflectă și la nivel european, unde categoria nu este bine reprezentată în nici o organizație europeană. Astfel, singura modalitate de îmbunătățire a situației este ca utilizatorii să se mobilizeze pentru exprimarea cerințelor lor. Piața pentru servicii destinate întreprinderilor poate câștiga enorm în urma unor standarde clare în acest domeniu. Elaborarea standardelor poate fi utilă pentru:

- completarea sau chiar înlocuirea reglementării;
- îmbunătățirea calității și stimularea concurenței;
- contribuirea la reducerea asimetriei informațiilor, în beneficiul atât al prestatorului, cât și al utilizatorului, pe o piață lipsită de transparență;
- asigurarea comparabilității atunci când unui utilizator i se fac mai multe oferte și trebuie să decidă între ele;
- diseminarea pe scară mai largă a rezultatelor programelor de cercetare-dezvoltare și inovare, încurajând astfel inovarea pentru îmbunătățirea calității serviciilor;
- reducerea numărului de dispute, prin clarificarea drepturilor și obligațiilor prestatorilor și utilizatorilor de servicii;
- evitarea conflictelor, prin respectarea de către furnizorii de servicii și utilizatori a dreptului muncii și a convențiilor colective aplicabile și prin negocierea colectivă, acolo unde este cazul, la nivelul adecvat;

— facilitarea anumitor economii de scară ale întreprinderilor mici prin oferirea de servicii similare în diferite state membre ale UE, deschizând calea către reducerea obstacolelor din calea integrării pieței;

— dezvoltarea unui sector de export consistent și asistarea licitațiilor de servicii publice și a subcontractării de servicii.

4.5 **Prioritatea 5:** îmbunătățirea în continuare a statisticilor privind serviciile destinate întreprinderilor. Acțiunile din cadrul politicilor depind de analiza tendințelor curente, care pot fi înțelese numai în baza unor statistici clare și coerente. Lipsa aparentă de creșteri satisfăcătoare ale productivității în comparație cu SUA s-ar putea datora în parte unor statistici prea puțin fiabile, bazate pe o metodologie utilizată la măsurarea performanțelor industriei prelucrătoare. Rafinarea statisticilor privind serviciile destinate întreprinderilor necesită nu doar o decizie a Eurostat, ci și colaborarea guvernelor naționale pentru schimbarea metodelor acestora de colectare a datelor statistice. Ar trebui acordată o atenție specială măsurării rolului serviciilor destinate întreprinderilor în cadrul altor sectoare industriale și de servicii.

4.6 **Prioritatea 6:** știința serviciilor

Știința serviciilor (sau știința serviciilor, managementului și ingineriei, SSMI) este o disciplină nou-apărută, care acoperă abordări diverse și fragmentate privitoare la servicii: economia serviciilor, managementul serviciilor, marketingul serviciilor și ingineria serviciilor, printre altele. Cercetătorii și întreprinderile din domeniul serviciilor recunosc necesitatea promovării și integrării mai bune a acestor domenii. Ingineria serviciilor oferă un bun exemplu de știință a serviciilor. Aceasta a fost o disciplină tehnică specifică, referitoare la dezvoltarea sistematică și proiectarea produselor din categoria serviciilor, utilizând modele, metode și instrumente adecvate. Deși ingineria serviciilor se referă și la aspectele administrative ale operațiunilor din sectorul serviciilor, obiectivul esențial îl reprezintă crearea de servicii noi. În același timp, ingineria serviciilor se referă și la proiectarea sistemelor de dezvoltare, cu alte cuvinte la acele chestiuni legate de servicii care țin de managementul general al cercetării-dezvoltării și inovării. Abordările integrate care urmăresc proiectarea comună a bunurilor fizice, produselor software și serviciilor vor deveni un element consacrat.

Cercetarea fundamentală privind noi modele de afaceri, metode și instrumente va da un impuls valoros științei serviciilor. În sfârșit, creșterea armonizării standardelor din domeniul serviciilor va încuraja specializarea și dezvoltarea eficientă a unor noi servicii ⁽¹²⁾.

Ingineria serviciilor este unul dintre puținele domenii din sectorul serviciilor care au fost modelate în mod semnificativ de cercetarea europeană. Integrarea mai strânsă în rețelele internaționale și dezvoltarea sistematică a unei comunități independente a ingineriei serviciilor sunt esențiale pentru susținerea în viitor a unui rol de frunte în acest domeniu ⁽¹³⁾.

⁽¹²⁾ Service engineering — methodical development of new service products (Ingineria serviciilor — crearea metodică de produse noi în sectorul serviciilor), de Hans-Jorg Bullinger, Klaus-Peter Fahrlich, Thomas Meiren.

⁽¹³⁾ Thomas Meiren, Fraunhofer Institute for Industrial Engineering, Stuttgart, Germania.

4.7 Prioritatea 7: piața internă și reglementarea serviciilor destinate întreprinderilor

Reducerea și simplificarea sarcinilor de reglementare. Există mai mulți factori restrictivi care defavorizează firmele din domeniul serviciilor destinate întreprinderilor și le neutralizează eforturilor de sporire a productivității și de extindere în alte state membre. Aici sunt incluse probleme de mobilitate a forței de muncă și de recunoaștere a calificărilor din învățământ. Volumul și complexitatea reglementărilor au crescut în ultimii ani și astfel au crescut sarcinile micilor prestatori de servicii. Cele mai relevante aspecte care necesită atenție sunt următoarele:

- *înființarea și transferarea întreprinderilor:* timpul și banii necesari pentru înființarea unei întreprinderi noi sau pentru transferarea proprietății asupra unei întreprinderi existente se ridică la un nivel prohibitiv pentru IMM-uri;
- *barierele în calea exporturilor de servicii:* resursele necesare pentru urmărirea reglementărilor relevante și costurile consultanței sunt costisitoare pentru IMM-urile care doresc să exporte servicii. Este necesară monitorizarea negocierilor comerciale internaționale în vederea eliminării obstacolelor inutile existente pe piețele externe pentru furnizorii europeni de servicii destinate întreprinderilor. Baza de date privind accesul la piețe elaborată de Comisia Europeană ar trebui să contribuie la identificarea unor astfel de obstacole;
- *restricțiile privitoare la colaborarea pluridisciplinară:* intrarea în vigoare a Directivei privind serviciile ar putea duce la eliminarea unor bariere din calea intrării pe piață a prestatorilor profesionali de servicii;
- *transpunerea deficitară a legislației europene,* precum și legi diferite în statele membre; chiar dacă reglementările nu contravin direct pieței interne, existența unor diferențe mari între țările UE împiedică integrarea pieței;
- *achizițiile publice și reglementările privind concurența* dintre întreprinderile publice și de stat pentru contracte de achiziții publice;
- *barierele care împiedică schimburile de servicii între statele membre:* atitudinile defensive adoptate de asociațiile profesionale în statutele lor împotriva permisului de liberă practică acordat practicienilor din alte state membre;
- *detașarea lucrătorilor cu înaltă calificare:* dificultăți întâmpinate în detașarea lucrătorilor în alte state membre, chiar în cazul posturilor de înaltă calificare; Avizul CESE privind detașarea lucrătorilor ar putea orienta posibilele acțiuni în acest domeniu ⁽¹⁴⁾;
- *recunoașterea calificărilor:* perioada de transpunere a Directivei 2005/36/CE din 7 septembrie 2005 privind recunoașterea calificărilor profesionale s-a încheiat la 20 octombrie 2007. Aceasta a presupus înlocuirea a 15 directive anterioare din domeniul recunoașterii calificărilor profesionale. S-a realizat astfel o modernizare reală și cuprinzătoare a sistemului comunitar, care promovează piața europeană pentru servicii destinate întreprinderilor, printr-o recunoaștere mai flexibilă și automată a calificărilor. În același timp, o inițiativă a Comisiei Europene, denumită IMI, este considerată o abordare practică, pe care autoritățile și angajatorii din statele membre o pot adopta pentru a verifica într-o singură bază de date centrală care este autoritatea competentă desemnată (la nivel regional sau național în fiecare stat membru) să emită certificate de competență și calificare și să verifice autenticitatea acestor certificate;
- *transpunerea Directivei privind serviciile:* o analiză sectorială ar ajuta serviciile destinate întreprinderilor în sensul valorificării maxime a noului mediu de reglementare, în special pentru identificarea obstacolelor rămase în cursul și după transpunerea Directivei privind serviciile. Acest lucru va fi analizat începând din 2010, astfel încât să poată fi evaluate progresele înregistrate în transpunere, iar modul în care aceasta este realizată să fie monitorizat îndeaproape. Ar trebui acordată o atenție specială impactului asupra economiei serviciilor destinate întreprinderilor. Sistemele de informații privind piața internă pot furniza informații utile pentru monitorizarea și simplificarea viitoare a diferențelor de la nivel național.

Bruxelles, 9 iulie 2008

Președintele
Comitetului Economic și Social European
Dimitris DIMITRIADIS

⁽¹⁴⁾ A se vedea CESE 995/2008, 29.5.2008 (SOC/282). JO C 224, 30.8.2008, p. 95.

ANEXĂ

la avizul Comitetului Economic și Social European

Următorul paragraf al avizului secțiunii a fost modificat în favoarea unui amendament adoptat de către adunare, dar a obținut cel puțin un sfert din voturile exprimate:

Punctul 2.2, a doua liniuță:

„— *Politicile din domeniul pieței forței de muncă în sectorul serviciilor destinate întreprinderilor. Din perspectivă socială, este necesară o examinare în profunzime la nivel sectorial a provocărilor lansate de noile tipuri de locuri de muncă și generate de interacțiunile dintre industria prelucrătoare și serviciile destinate întreprinderilor. Această analiză trebuie să cuprindă educația, formarea și învățarea pe tot parcursul vieții, precum și condițiile de angajare a lucrătorilor, inclusiv a celor implicați în procese de externalizare a activităților. Pentru realizarea acestui obiectiv, agenda de dialog social ar trebui extinsă, pentru a evalua schimbările specifice ale condițiilor de muncă și posibilităților în materie de locuri de muncă rezultate din modificările structurale care afectează serviciile destinate întreprinderilor;*”

Rezultat

87 voturi pentru amendament, 35 împotriva și 13 abțineri.
