



Bruxelles, le 19 juillet 2005

M 371 FR

SECOND MANDAT DE PROGRAMMATION ADRESSE AU CEN

DANS LE DOMAINE DES SERVICES

1. CONTEXTE

Cadre politique

Comme l'énonce la récente communication de la Commission sur le rôle de la normalisation européenne dans le cadre des politiques et de la législation européennes¹:

« Les secteurs de services (par ex. les services aux entreprises, les transports, les télécommunications, le tourisme et les loisirs) représentent un pourcentage considérable de l'emploi total (70% de l'emploi total dans les services marchands)² dans l'économie de marché de l'Union européenne ».

Dans ce pourcentage, les services liés aux entreprises (définis comme « le large éventail de services marchands affectant directement la compétitivité des entreprises, qu'il s'agisse de fabricants ou d'autres prestataires de services) constituent la majorité, ainsi qu'on peut le voir dans la communication de la Commission 2003³.

En permettant à toutes les parties intéressées d'élaborer de manière ouverte et transparente des normes s'appuyant sur un consensus et faisant l'objet d'une application volontaire, le système de normalisation européen pourrait contribuer au développement du marché unique des services. Cette contribution consisterait à **supprimer les barrières commerciales** et à **favoriser ainsi la compétitivité**. Toutefois, l'application des normes par le secteur des services est aujourd'hui sans rapport avec son importance dans l'économie. Les conclusions du Conseil sur la normalisation européenne des 21 et 22 décembre 2004⁴ soulignent la nécessité de progresser encore dans l'application de la normalisation à d'autres domaines tels que celui des services et engagent les entreprises européennes de services à recourir davantage aux normes volontaires.

¹ COM (2004) 674 final

² Les services marchands comprennent tous les services à l'exception des services des administrations publiques.

³ « La compétitivité des services liés aux entreprises et leur contribution à la performance des entreprises européennes » COM (2003) 747 Final

⁴ Document 14790/2/04 REV 2

Mandat M340

Le mandat de programmation M340 de la Commission européenne adressé au CEN, CENELEC et à l'ETSI et transmis en octobre 2003, identifie les possibilités de normalisation européenne dans le secteur des services. Il demande l'élaboration d'un programme de normalisation pour soutenir le marché intérieur des services, en accordant la priorité aux domaines où les échanges intra-communautaires existent ou sont souhaitables. Le mandat prévoit également la publication de mandats de normalisation ultérieurs.

Réponse du CEN au mandat M340

La DG Entreprises et industrie a reçu le rapport final du CEN en réponse au mandat de programmation de février 2005. En raison du transfert de responsabilité concernant les services liés aux entreprises à la DG Marché intérieur et services, cette DG suivra également de près l'évolution future des normes dans ce secteur.

Le rapport met en évidence l'approche stratégique adoptée par le CEN concernant la normalisation des services, par laquelle il se propose d'utiliser toutes les ressources disponibles pour développer la normalisation des services. Cela inclut une approche « du bas vers le haut » selon laquelle les organismes nationaux de normalisation proposent des projets de normalisation au niveau européen en fonction des besoins du marché – et une approche davantage imposée d'en haut. Celle-ci implique que le CEN étudie divers secteurs et activités de services en profondeur en vue de déterminer les besoins en matière de normalisation.

Résultats et nouvelles actions

La Commission se propose de délivrer des mandats de normalisation au CEN pour des domaines où le premier mandat de programmation a déterminé qu'il existe un besoin évident et actuel de normalisation par l'approche du bas vers le haut, par exemple dans le cas des centres d'appels.

Il existe également de nombreux domaines du secteur des services où la normalisation offre des possibilités de supprimer les barrières commerciales et d'encourager la compétitivité. Ces possibilités ne sont toutefois pas utilisées en raison notamment de la compréhension insuffisante de la nature et des modalités de la normalisation et des avantages qu'elle peut apporter.

Le développement de normes volontaires concernant ou incorporant la sécurité des services aux consommateurs pourrait aider à élever le niveau de protection du consommateur.

En l'occurrence, **d'autres actions sont jugées nécessaires** en termes de projets sectoriels ou horizontaux **de programmation de la normalisation.**

Le mandat est attribué afin de s'appuyer sur les priorités identifiées par la première phase de programmation et de tenir compte des activités en cours, telles que mentionnées dans le rapport final du CEN. L'identification de domaines de services particuliers devrait faciliter la sélection de projets pour la seconde phase de programmation.

2. DESCRIPTION DES TRAVAUX MANDATES

Le CEN est invité à élaborer un programme de travail de normalisation dans le cadre de sa stratégie de normalisation des services afin de contribuer à la réalisation du marché intérieur des services.

Les travaux faisant l'objet du mandat devraient prendre la forme de projets, **sectoriels ou horizontaux**, qui examinent en profondeur un domaine, une industrie ou un processus de service particulier. Les projets doivent être choisis en fonction d'un besoin et selon leur incidence évidente sur les échanges au niveau européen ou sur les utilisateurs de service à l'échelle européenne.

Les projets nécessiteront d'identifier et d'établir un contact direct avec toutes les parties intéressées dans le domaine sélectionné. Les parties prenantes à contacter devront inclure les représentants de prestataires de services et des usagers, les représentants des consommateurs et, le cas échéant, d'autres parties prenantes dans la société en général.

Il convient de procéder à une analyse en appliquant les priorités déterminées après des contacts avec les parties prenantes et avec leur pleine participation afin de démontrer les besoins et les possibilités d'utilisation des normes. Cette tâche peut inclure l'organisation de manifestations au niveau européen en vue d'expliquer la nature et les avantages potentiels de la normalisation européenne dans ce secteur ainsi que de lever tous malentendus.

Les projets doivent répondre aux principales exigences suivantes:

- précision du champ d'application;
- déroulement du projet au niveau européen;
- ampleur du travail prévu pour la définition des enjeux réels et les possibilités de normalisation;
- analyse détaillée des normes/lignes directrices, etc. existantes dans le secteur de services choisi;
- identification des obstacles potentiels aux échanges intra-communautaires et rôle des normes dans la suppression de ces obstacles;
- identification des aspects liés à une compréhension insuffisante de la nature de la normalisation;
- participation de toutes les parties intéressées (si possible identifiées de manière détaillée au stade de la planification);
- possibilité de générer un travail de normalisation au niveau européen;
- évaluation de l'incidence économique de la ou des norme(s) résultante(s), en particulier pour les PME.

Lorsque les projets de normalisation prennent en considération les exigences en matière de sécurité du consommateur, le projet doit identifier les questions liées à la sécurité du consommateur et examiner comment les normes futures permettraient des les aborder.

Les projets doivent tenir compte aux activités de normalisation en cours aux niveaux national, européen et international et les mentionner spécifiquement. Dans sa réponse au mandat M340, l'annexe 3 du rapport final du CEN dresse la liste de ces activités menées au niveau national.

Les projets ne doivent pas dépasser 18 mois mais il ne leur est pas fixé de durée minimale. Les projets les plus courts – dans lesquels le secteur ou l'activité de service est proche de la maturité en termes de normalisation mais nécessite un apport supplémentaire permettant la programmation de normes – peuvent avoir une valeur égale à celle de projets plus longs ou plus ambitieux.

Le résultat de chaque projet doit contribuer au programme global de travail de normalisation lorsque ce travail s'avère pertinent pour le marché. L'accent doit être mis sur l'identification de nouveaux secteurs et de nouvelles activités de services où la normalisation européenne est nécessaire, peut être engagée à la suite du projet et offre le potentiel nécessaire à une pleine participation des parties prenantes.

Le travail faisant l'objet du mandat sera le pendant du travail en cours sur la normalisation des services, conformément à l'approche « du bas vers le haut » du CEN qui s'appuie sur **l'élaboration continue et progressive de normes dans le secteur des services**. Ce mandat ne doit en aucune façon empêcher le transfert de projets de normes du niveau national au niveau européen lorsque cela est possible **sans** nécessiter de travail exploratoire ni de stimulus supplémentaires.

Le programme peut inclure tout résultat accessible aux organisations de normalisation européennes et couvrir tout domaine du secteur des services mais ne doit pas inclure de normes supportant les politiques de l'Europe en ligne.

3. ORGANISATIONS DEVANT ETRE ASSOCIEES

Il peut paraître avantageux aux **usagers de services** (c'est-à-dire les acheteurs de services ou les clients de services) de pouvoir utiliser les normes pour comparer les prestations de différents fournisseurs et évaluer le niveau de service reçu. En conséquence, l'élaboration d'un programme de normes pour les services doit inclure les usagers des services ainsi que les prestataires, en particulier les entreprises et les administrations publiques.

Les organes représentatifs dans la normalisation au niveau européen – ANEC, ECOS, NORMAPME et ETUI-REHS – doivent être également associés au travail faisant l'objet du mandat.

4. MISE EN ŒUVRE DU MANDAT

Le CEN soumettra le programme de travail de normalisation à la Commission le plus rapidement possible et au plus tard dans les **24 mois** suivant l'acceptation du mandat. Un **rapport d'état** doit être également fourni **12 mois** après l'acceptation.

Suivi

L'évolution du travail faisant l'objet du mandat sera suivie de près par les unités C/2 de la DG Entreprises et industrie et E/3 de la DG Marché intérieur et services.