

Mobilisation du Fonds européen d'ajustement à la mondialisation: licenciements dans le secteur des centres d'appel en Italie

2017/2200(BUD) - 14/11/2017 - Texte budgétaire adopté du Parlement

Le Parlement européen a adopté par 579 voix pour, 79 contre et 15 abstentions, une résolution sur la proposition de décision du Parlement européen et du Conseil relative à la mobilisation du Fonds européen d'ajustement à la mondialisation (FEM) à la suite d'une demande présentée par l'Italie - Demande EGF /2017/004 IT/Almaviva.

Le Parlement a **approuvé la proposition de décision visant à mobiliser le FEM en vue d'octroyer une contribution financière d'un montant de 3.347.370 EUR** pour venir en aide à l'Italie confrontée à des licenciements dans le secteur des centres d'appel. Ce montant représente 60% du coût total de 5.578.950 EUR des mesures envisagées.

Pour rappel, la demande d'obtention d'un concours financier du FEM a été présentée le 9 mai 2017 par l'Italie à la suite de **1.646 licenciements intervenus chez Almaviva Contact SpA**, dont les activités ont lieu dans le secteur économique relevant des «activités administratives et autres activités de soutien aux entreprises» dans la région de Lazio.

Le Parlement a relevé les points suivants:

Motif des licenciements: la raison principale des licenciements tient au fait que **la crise économique a accentué la pression sur les prix dans le secteur des centres d'appel**, ce qui a exacerbé la concurrence entre les prestataires de services et a entraîné une baisse de rentabilité globale.

Les licenciements en question sont **directement liés à la baisse des recettes au siège d'Almaviva à Rome entre 2011 et 2016, qui a atteint 45%**. L'impossibilité de trouver un accord avec la représentation syndicale unitaire (RSU) sur un plan visant à aligner le coût de la main-d'œuvre à Almaviva-Rome sur celui des autres sièges d'Almaviva en Italie - qui se serait traduit concrètement par une baisse des salaires - a abouti à la fermeture du siège de Rome. Les députés ont déploré qu'entre 2009 et le premier trimestre 2014, **un tiers des entreprises italiennes du secteur** aient cessé leurs activités.

Mesures envisagées: les huit types de mesures envisagées par l'Italie sont les suivantes: i) orientation individuelle, ii) recherche d'emploi, iii) formation, reconversion et formation professionnelle, iv) titres de réemploi, v) aide à l'entrepreneuriat, vi) contribution à la création d'entreprise, vii) remboursement des frais pour les aidants s'occupant de personnes dépendantes et viii) remboursement des frais de mobilité.

Les mesures d'aide au revenu représenteront **17,4%** de l'ensemble des services personnalisés, en deçà du plafond de 35% fixé dans le règlement relatif au FEM.

Les députés ont salué la création, par le ministère du développement économique, la Regione Lazio et les syndicats, d'un **comité** chargé de définir la stratégie et les interventions de soutien en faveur des anciens employés d'Almaviva et d'élaborer l'ensemble coordonné de services personnalisés. Ils ont insisté sur l'importance d'évaluer l'efficacité de mesures telles que les **titres de réemploi** une fois que suffisamment de données seront disponibles.

Bénéficiaires: le Parlement a relevé que sur les 1.646 travailleurs licenciés susceptibles de bénéficier d'une contribution du Fonds, **1.610 travailleurs licenciés** devraient participer aux mesures. Il a également noté que **79% des bénéficiaires visés étaient des femmes** et que la grande majorité d'entre eux avaient entre 30 et 55 ans. Dans ce contexte, il s'est félicité de l'inclusion d'un montant estimé à **680.000 EUR** pour le remboursement des frais pour les aidants s'occupant de personnes dépendantes.

Sur un plan général, les députés ont estimé que **les travailleurs du secteur des centres d'appel devraient être mieux protégés**, en particulier face à la stratégie consistant à transférer le personnel d'un centre à un autre, utilisée pour obtenir des licenciements de masse. Ils ont salué l'engagement du gouvernement italien à **définir un nouveau cadre juridique** pour les travailleurs du secteur des télécommunications afin d'éviter que d'autres cas similaires à l'avenir.

Enfin, ils ont invité la Commission à demander aux autorités nationales de **fournir plus de détails, dans les futures propositions, sur les secteurs qui sont susceptibles d'embaucher**, et de recueillir des données étayées sur l'incidence des financements versés au titre du FEM.