## Informations de base

| | |
|---|---|
| **2017/2200(BUD)**<br><br>BUD - Procédure budgétaire | Procédure terminée |
| Mobilisation du Fonds européen d'ajustement à la mondialisation: licenciements dans le secteur des centres d'appel en Italie<br><br>**Subject**<br><br>3.40.18 Secteur des services<br>4.15.05 Restructurations industrielles, délocalisations et licenciements, Fonds européen d'ajustement à la mondialisation (FEM)<br>8.70.57 Budget 2017<br><br>**Zone géographique**<br><br>Italie | |

## Acteurs principaux

**Parlement européen**

| Commission au fond | Rapporteur(e) | Date de nomination |
|---|---|---|
| BUDG Budgets | VIOTTI Daniele (S&D) | 28/09/2017 |

| Commission pour avis | Rapporteur(e) pour avis | Date de nomination |
|---|---|---|
| EMPL Emploi et affaires sociales | La commission a décidé de ne pas donner d'avis. | |
| REGI Développement régional | La commission a décidé de ne pas donner d'avis. | |

**Conseil de l'Union européenne**

**Commission européenne**

| DG de la Commission | Commissaire |
|---|---|
| Budget | OETTINGER Günther |

## Evénements clés

| Date | Evénement | Référence | Résumé |
|---|---|---|---|
| 26/09/2017 | Publication du document de base non-législatif | COM(2017)0496 | Résumé |
| 05/10/2017 | Annonce en plénière de la saisine de la commission | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 09/11/2017 | Vote en commission | | |
| 09/11/2017 | Dépôt du rapport budgétaire | A8-0346/2017 | Résumé |
| 14/11/2017 | Décision du Parlement | T8-0422/2017 | Résumé |
| 14/11/2017 | Résultat du vote au parlement | | |
| 15/11/2017 | Adoption du projet du budget par le Conseil | | |
| 25/11/2017 | Publication de l'acte final au Journal officiel | | |

## Informations techniques

| | |
|---|---|
| **Référence de la procédure** | 2017/2200(BUD) |
| **Type de procédure** | BUD - Procédure budgétaire |
| **Sous-type de procédure** | Mobilisation des fonds |
| **Autre base juridique** | Règlement du Parlement EP 165 |
| **État de la procédure** | Procédure terminée |
| **Dossier de la commission** | BUDG/8/11126 |

## Portail de documentation

**Parlement Européen**

| Type de document | Commission | Référence | Date | Résumé |
|---|---|---|---|---|
| Projet de rapport de la commission | | PE610.898 | 02/10/2017 | |
| Amendements déposés en commission | | PE612.211 | 20/10/2017 | |
| Rapport budgétaire déposé, 1ère lecture | | A8-0346/2017 | 09/11/2017 | Résumé |
| Texte budgétaire adopté du Parlement | | T8-0422/2017 | 14/11/2017 | Résumé |

**Commission Européenne**

| Type de document | Référence | Date | Résumé |
|---|---|---|---|
| Document de base non législatif | COM(2017)0496 | 26/09/2017 | Résumé |

## Informations complémentaires

| Source | Document | Date |
|---|---|---|
| Commission européenne | EUR-Lex | |

## Acte final

Décision 2017/2192
JO L 310 25.11.2017, p. 0047 

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

2017/2200(BUD) - 09/11/2017 - Rapport budgétaire déposé, 1ère lecture

La commission des budgets a adopté le rapport de Daniele VIOTTI (S&D, IT) sur la proposition de décision du Parlement européen et du Conseil relative à la mobilisation du Fonds européen d'ajustement à la mondialisation, à hauteur de 3.347.370 EUR en crédits d'engagement et de paiement, pour venir en aide à l'Italie confrontée à des licenciements dans le secteur des centres d'appel.

Le **Fonds européen d'ajustement à la mondialisation** (FEM) aide les personnes ayant perdu leur emploi à la suite de changements structurels majeurs survenus dans le commerce international en raison de la mondialisation ou du fait de la crise économique et financière mondiale. Il dispose d'un budget annuel maximum de 150 millions EUR pour la période 2014-2020.

**Demande italienne**: l'Italie a présenté une demande en vue d'obtenir un concours financier du Fonds au titre du critère d'intervention énoncé à l'article 4, paragraphe 1, point a), du règlement relatif au Fonds, 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.

Les députés sont convenus que les conditions énoncées au règlement FEM étaient remplies et que **l'Italie avait droit à une contribution financière d'un montant de 3.347.370 EUR**, ce qui représente 60% du coût total de 5.578.950 EUR.

**Motifs 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 une solution viable à cette baisse a abouti à la fermeture du siège de Rome à la fin de l'année 2016. Les députés ont déploré qu'entre 2009 et le premier trimestre 2014, un tiers des entreprises italiennes du secteur aient cessé leurs activités.

**Ensemble de services personnalisés**: les huit types de mesures qui sont proposées aux travailleurs licenciés et pour lesquelles le cofinancement du FEM est demandé s'articulent autour des axes suivants:

- orientation individuelle, comprenant l'évaluation des compétences et la conception d'un parcours adapté de retour à l'emploi;
- recherche d'emploi, y compris dans les offres d'emploi locales et régionales et auprès des services de placement;
- formation, reconversion et formation professionnelle;
- titres de réemploi accordant un montant à dépenser dans des services de recherche d'emploi intensive;
- aide à l'entrepreneuriat;
- contribution à la création d'entreprise;
- remboursement des frais pour les aidants s'occupant de personnes dépendantes;
- et remboursement des frais de mobilité.

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

Les députés se sont félicités de 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 celui qui fait l'objet de la demande. Ils ont réaffirmé que l'assistance du FEM ne devait pas remplacer les actions relevant de la responsabilité des entreprises en vertu de la législation nationale ou des conventions collectives, ni les mesures visant à restructurer des entreprises ou des secteurs.

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.

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

2017/2200(BUD) - 15/11/2017 - Acte final

OBJECTIF: mobiliser le Fonds européen d'ajustement à la mondialisation (FEM) pour assister l'Italie dans le secteur des centres d'appel.

ACTE NON LEGISLATIF: Décision (UE) 2017/2192 du Parlement européen et du Conseil relative à la mobilisation du Fonds européen d'ajustement à la mondialisation à la suite d'une demande présentée par l'Italie –EGF/2017/004IT/Almaviva.

CONTENU : avec cette décision, le Parlement européen et le Conseil ont mobilisé **3.347.370 EUR** en crédits d'engagement et de paiement au titre du Fonds européen d'ajustement à la mondialisation dans le cadre du budget général de l'Union établi pour l'exercice 2017.

Cette somme est octroyée en réponse à la demande de mobilisation du FEM **par l'Italie** le 9 mai 2017, suite à 1.646 licenciements au sein d'Almaviva Contact SpA, dont les activités relèvent de la division «Activités administratives et autres activités de soutien aux entreprises» dans la région du Lazio.

Vu que la demande remplit les conditions pour déterminer une contribution financière telle que définie par le FEM dans le Règlement (UE) n°1309/2013 , le Parlement européen et le Conseil ont répondu par l'octroi de la somme mentionnée ci-dessus.

Pour rappel, le FEM fournit un soutien pour les salariés licenciés et aux indépendants en cessation d'activité en raison de modifications majeures de la structure du commerce mondial résultant de la mondialisation ou du fait de la crise financière et économique mondiale. Le FEM dispose d'un budget annuel de 150 millions EUR pour la période 2014-2020.

ENTREE EN VIGUEUR : 25.11.2017. La décision s'appliquera à partir du 15.11.2017.

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

2017/2200(BUD) - 26/09/2017 - Document de base non législatif

OBJECTIF : mobiliser le Fonds européen d'ajustement à la mondialisation (FEM) pour venir en aide à l'Italie confrontée à des licenciements dans le secteur des centres d'appel.

ACTE PROPOSÉ : Décision du Parlement européen et du Conseil.

CONTENU: les règles régissant les contributions financières du Fonds européen d'ajustement à la mondialisation (FEM) sont définies dans le règlement (UE) n° 1309/2013 du Parlement européen et du Conseil relatif au Fonds européen d'ajustement à la mondialisation pour la période 2014-2020 et abrogeant le règlement (CE) n° 1927/2006.

**Italie: demande EGF/2017/004 IT/Almaviva**: le 9 mai 2017, l'Italie a introduit la demande en vue d'obtenir une contribution financière du FEM à la suite de **licenciements survenus chez Almaviva Contact SpA en Italie**. Les événements ayant donné lieu à des licenciements sont la baisse des recettes, qui ont diminué de plus de 45% au siège d'Almaviva de Rome en 2015 par rapport à 2011.

L'Italie a introduit la demande dans le délai de 12 semaines à compter de la date à laquelle les critères d'intervention devaient être satisfaits. Le délai de 12 semaines suivant la réception de la demande complète dont dispose la Commission pour finaliser son évaluation de la conformité de la demande a expiré le 26 septembre 2017.

Afin d'établir le **lien entre les licenciements et la crise économique et financière mondiale**, l'Italie affirme que les effets de la crise ont sensiblement affecté la rémunération offerte pour les services de marketing et d'assistance aux acheteurs de biens et services (pression sur les prix), avec des incidences négatives évidentes sur les marges de rentabilité des prestataires de services.

L'attribution de contrats sur la base de réductions de prix maximales a entraîné une **baisse du chiffre d'affaires des prestataires de services**, qui a décliné au cours de la période 2011-2016. Le secteur des centres d'appel a vu sa marge brute opérationnelle baisser (de 5,7% en 2013 à 3,8% en 2014). Au cours de la même période, son rendement sur fonds propres s'est également détérioré, passant de 9,4% à -6,3%.

Dans un contexte de **conditions défavorables** (soumissionnement en tirant les prix vers le bas, déclin des ventes et de la rentabilité, effondrement du prix des services et nécessité de réduire le poids des coûts salariaux dans les coûts de production), les solutions fréquemment adoptées par les entreprises opérant dans le secteur des centres d'appel ont été la **délocalisation** vers des pays où la main-d'œuvre est moins chère.

Au cours de la période 2009-2014, **un tiers des entreprises du secteur ont cessé leurs activités**, dont une grande majorité par faillite.

**Fondement de la demande**: l'Italie a présenté sa demande au titre du critère d'intervention énoncé à l'article 4, paragraphe 1, point a), du règlement FEM, selon lequel au moins 500 salariés doivent être licenciés sur une période de référence de quatre mois, dans une entreprise d'un État membre, y compris les salariés et les travailleurs indépendants licenciés ou en cessation d'activité chez les fournisseurs et chez les producteurs en aval de ladite entreprise.

Au cours de la période de référence de quatre mois qui s'étend du 30 décembre 2016 au 30 avril 2017, **1.610 travailleurs ont été licenciés chez Almaviva**. Le nombre total de bénéficiaires admissibles s'élève à **1.646 personnes**.

INCIDENCE FINANCIÈRE: **le coût total estimé s'élève à 5.578.950 EUR**; il correspond i) aux dépenses pour les services personnalisés à concurrence de 5.355.950 EUR et ii) aux dépenses pour financer les activités de préparation, de gestion, d'information et de publicité, ainsi que celles de contrôle et de rapport, à concurrence de 223.000 EUR.

Compte tenu du nombre de bénéficiaires visés, des actions proposées et des coûts estimés, la Commission propose de **faire intervenir le FEM à hauteur de 3.347.370 EUR** dans le cadre du budget général de l'Union établi pour l'exercice 2017, soit 60% du total des coûts des actions proposées, pour répondre à la demande de contribution financière.

La décision proposée de mobiliser le FEM doit être prise conjointement par le Parlement européen et le Conseil conformément à l'accord interinstitutionnel du 2 décembre 2013 entre le Parlement européen, le Conseil et la Commission sur la discipline budgétaire, la coopération en matière budgétaire et la bonne gestion financière.

Parallèlement à sa proposition de décision de mobilisation du FEM, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil une proposition de virement sur la ligne budgétaire correspondante à concurrence du montant visé.

# 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.