

QUESTION ÉCRITE P-2744/09
posée par Vittorio Agnoletto (GUE/NGL)
à la Commission

Objet: Gestion du centre d'appel de l'établissement hospitalier de Legnano via des contrats avec des agences intérimaires, sa dislocation et le licenciement qui s'ensuit de onze travailleuses spécialisées

En toute autonomie, les établissements de santé locaux ont choisi, au cours des années passées, d'externaliser certains services, dont la gestion des réservations pour les visites de spécialistes et la répartition entre divers services des demandes des patients, en fournissant aux préposés en charge la formation nécessaire.

Du 24 juin 2002 au 31 août 2008, l'établissement hospitalier de Legnano, faisant appel à trois agences intérimaires différentes, à savoir Adecco, E.Work et Lavoro, a centralisé auprès du centre d'appel de Lombardie qui gère l'ensemble du réseau de répartition téléphonique administrative de la région de Lombardie, ces réservations pour les visites de spécialistes, en tirant parti des compétences professionnelles de onze travailleuses qui, engagées par les agences intérimaires et grâce à des formations ad hoc sur un logiciel de l'hôpital ont, pendant six ans, assuré l'efficacité nécessaire des services à la satisfaction des utilisateurs.

Le 31 août 2008, à l'échéance du contrat conclu avec la firme Lavoro, les travailleuses du centre d'appel ont été licenciées et le contrat, sur la base de l'interdiction prévue par le décret-loi 112/2008 concernant la réorganisation des frais financiers, n'a pas été renouvelé par l'établissement hospitalier qui a confié le seul service de réservation pour les visites de spécialistes à des employés internes sur la base d'un projet échu le 28 février 2009, alors que tous les autres appels des utilisateurs étaient déviés vers le nouveau siège du centre d'appel de Lombardie à Paternó, dans la province de Catane en Sicile.

Le 2 mars 2009, la représentation syndicale unitaire de l'hôpital de Legnano, reconnaissant la compétence professionnelle acquise par les onze travailleuses du centre d'appel et leur utilité pour gérer un réservoir d'utilisateurs de plus en plus important, a demandé à la direction de l'hôpital de lancer un appel d'offres pour une sélection directe permettant d'assurer sans passer par des agences les prestations de standardistes capables de garantir au service de santé local la continuité et l'efficacité nécessaires.

La directive 2008/104¹ du 19 novembre 2008, en vigueur depuis le 6 décembre 2008, indique, à l'article 2, qu'elle "a pour objet d'assurer la protection des travailleurs intérimaires..." et exige, à l'article 6, que les États membres "prennent les mesures nécessaires pour que les clauses interdisant ou ayant pour effet d'empêcher la conclusion d'un contrat de travail ou d'une relation de travail entre l'entreprise utilisatrice et le travailleur intérimaire après l'expiration de sa mission soient nulles ou puissent être déclarées nulles" et, partant, pour favoriser et promouvoir la continuité de l'emploi.

Dans ces circonstances, que pense la Commission des agissements de l'établissement hospitalier de Legnano et de la région de Lombardie, responsable des services de santé, et comment compte-t-elle contrôler l'application de la directive 2008/104, afin que des contrats puissent être conclus avec ce personnel intérimaire qui a assuré pendant six ans la continuité et l'efficacité nécessaires des services de réservation?

¹ JO L 327, 10 5.12.2008