



Via Pedrotti, 5 – 10152 TO  
tel. 0112442500  
fax 0112442297



Via Alessandria, 21 – 10152 TO  
tel. 011232188  
fax 011233554

---

Torino, 3 settembre 2014

## **STRESS LAVORO CORRELATO** **Quali azioni di miglioramento?**

Nel mese di luglio u.s. l'Azienda ha presentato il piano delle **azioni di miglioramento**, predisposto per dare seguito ai risultati della valutazione approfondita su quei Gruppi Omogenei che avevano confermato un **livello medio** di rischio stress lavoro correlato (**Open Access e 119; 187**, risultato *border line* con il rischio medio, e pertanto coinvolto in questa fase della valutazione).

Gli Rls hanno ribadito un sostanziale apprezzamento per la **metodologia** utilizzata nell'indagine, specie in riferimento al coinvolgimento diretto di circa 2300 lavoratori, interessati da sessioni di *Focus Group*, somministrazioni di questionari *on line*, osservazione diretta: attività svolte con il preciso obiettivo di rilevare le criticità organizzative e operative negli ambiti interessati e quindi individuare le possibili azioni di miglioramento.

A tal proposito, ricordiamo che le azioni messe in campo nella fase preliminare della valutazione sono state del tutto inefficaci, come dimostrano il confermarsi del livello medio di rischio stress nei Gruppi Omogenei coinvolti e la valutazione approfondita che ne è seguita.

L'attenzione e l'accuratezza poste in questa fase dell'indagine lasciavano ben sperare ed è stato tuttavia nostro preciso impegno ricordare all'Azienda che l'intera bontà del processo, la sua stessa credibilità, si sarebbero misurate sulle azioni di miglioramento che sarebbero scaturite.

Purtroppo, tocca constatare che quanto messo in campo è insufficiente. Innanzitutto, dobbiamo sottolineare ancora una volta il **mancato coinvolgimento degli Rls** nell'individuazione e nell'elaborazione delle azioni correttive.

Nel merito, riteniamo che, se molto si è fatto per migliorare la comunicazione a tutti i livelli di responsabilità (Capi Area/Responsabili di Linea/SPV/operatori e tecnici *on field*), poco o nulla si è fatto per intervenire concretamente sull'**organizzazione del lavoro**.

Risulta difficile percepire quali azioni di miglioramento i *job posting* verso i negozi sociali, scaturiti da un accordo sindacale volto alla messa in sicurezza dei negozi stessi (ambito *Caring*, azione 4), l'estensione al 119 della *bacheca elettronica*, già contenuta nell'accordo turni 119 del 27 giugno 2013, e mai applicata (ambito *Caring*, azione 10); i progetti già avviati in passato, quali *Archimede* e *Eco* (ambito *Caring*, azione 10- 19); la



Via Pedrotti, 5 – 10152 TO  
tel. 0112442500  
fax 0112442297



Via Alessandria, 21 – 10152 TO  
tel. 011232188  
fax 011233554

---

pulizia delle centrali, progetto *Keep Clean* (ambito *Open Access*, azione 11), l'ottimizzazione delle procedure di rifornimento e sostituzione dei materiali, dei pezzi di ricambio e della strumentazione tecnica in caso di guasto (ambito *Open Access*, azione 12), che rispondono a dettami di legge.

Le azioni, così definite, rischiano di esaurirsi nel mero accompagnamento al cambiamento (che dà il nome al progetto), in quanto funzionali alla presente organizzazione del lavoro.

Riteniamo invece che le azioni potessero e dovessero modificare l'organizzazione del lavoro, rivolgendosi non soltanto al contesto (comunicazione), ma anche e soprattutto al contenuto (modalità di svolgimento della mansione). Esplicitandosi in un allentamento dei tempi di lavorazione, in un'alternanza apprezzabile di attività *front-end* e *back-office*, nella previsione di tempi di lavoro da dedicare alla lettura delle *mail* e a quelle attività diverse dalla risposta, nella piena e tempestiva visibilità dei *budget* per le assenze, nel celere accoglimento delle richieste di ferie e permessi, nella previsione di una vera *job rotation*.

**Di più doveva e poteva essere fatto, perché la bontà dell'organizzazione del lavoro non può non misurarsi *anche* sul livello di stress che genera.**

Infine, pur comprendendo la delicata fase aziendale di cui, per quel che ci compete, ci facciamo carico, viene da domandarsi quale compatibilità ci sia fra la valutazione approfondita e il tentativo di ridurre il rischio stress lavoro correlato e quanto si sta invece preparando, su altri tavoli, per il *Caring*, in termini di irrigidimento della fruizione di ferie e permessi, introduzione di nuove flessibilità, superamento delle norme attualmente previste sul controllo individuale. Probabilmente, nessuna.

Richiamiamo l'Azienda a un'assunzione di responsabilità, affinché la valutazione del rischio stress lavoro correlato non si riduca a un mero adempimento formale, tale da svilire il senso stesso di quanto fatto finora.

**Rls e componenti sindacali CPSST Slc-Cgil e Uilcom-Uil  
Telecom Italia Piemonte**