



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



Via M. Cristina, 50 – 10125 TO  
tel. 0116520011  
fax 0116520567



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

---

Torino, 09 maggio 2014

## **STRESS LAVORO CORRELATO** **Valutazione Approfondita**

In occasione della riunione periodica *ex art.* 35 dello scorso 17 aprile, sono state illustrati finalità, modalità e avanzamenti della **valutazione del rischio stress lavoro correlato**, conclusasi negli ultimi mesi.

Questa fase della valutazione che concerne l'indagine di quei **Gruppi Omogenei** che avevano fatto registrare un **rischio medio** di stress lavoro correlato nella prima fase della valutazione e che lo avevano poi riconfermato nella seconda, nonostante le azioni di miglioramento adottate.

Quegli stessi gruppi Customer Care Consumer Mobile (CC 119) e Tecnici on field (OA), Customer Care Consumer Fisso (CC 187, risultato a rischio non rilevante ma border line con il rischio medio) sono stati quindi oggetto di **valutazione approfondita**.

In questa fase, l'Azienda si è avvalsa della consulenza di un **Team di Ricerca** (Università di Tor Vergata e società BSD) che, sulla base della documentazione relativa alle prime fasi della valutazione (e quindi agli esiti), integrata con i dati e le informazioni (in formato anonimo) dei contatti pervenuti al **Centro d'Ascolto**, con i dati e le informazioni su **Visite Straordinarie** al Medico Competente e **Infortunati**, ha individuato i punti di attenzione o di criticità da approfondire nelle fasi successive.

Alla consulenza esterna si è affiancato il **Team Bambù**, un gruppo di 12 colleghi, selezionati e formati appositamente sugli obiettivi del progetto e sulle metodologie di analisi utilizzate, con il compito di monitorare l'implementazione e l'efficacia delle azioni di miglioramento, di supportare le Funzioni competenti nel garantirne la necessaria divulgazione a tutto il personale, collaborare con HSE nelle future attività di analisi e valutazione.

All'interno di **Focus Group** specifici, si sono approfondite le criticità emerse nella prima fase della valutazione e analizzati i cambiamenti in atto (dal punto di vista dei processi riorganizzativi). Contemporaneamente, si sono svolte le **osservazioni in campo** (affiancamento operatori Customer e tecnici on field).

Non solo. Se la prima fase (dicembre 2010) aveva visto il coinvolgimento nei gruppi di lavoro di un solo Rls per ogni Gruppo Omogeneo e di nessun lavoratore; se la seconda fase (ottobre 2012) vedeva coinvolti tutti gli rls appartenenti ai Gruppi Omogenei di riferimento ma, ancora una volta, non prevedeva il coinvolgimento diretto dei lavoratori, la valutazione approfondita ha interessato **direttamente** circa **2100 lavoratori** fra operatori 119 (circa 550), operatori 187 (circa 550), tecnici on field (circa 1000) e 200 tra SPV, AOT e AOU, tutti destinatari di **questionario**.



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



Via M. Cristina, 50 – 10125 TO  
tel. 0116520011  
fax 0116520567



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

---

Il questionario, composto da 12 domande (e con garanzie di anonimato), è la versione italiana del GHQ (General Health Questionnaire) e ha la finalità di analizzare e misurare lo **stato di salute psicologica** auto percepita dai soggetti. Lo stesso **campione statisticamente rappresentativo** di lavoratori è stato successivamente destinatario di altri due questionari specifici, relativi allo stato di stress legato all'**organizzazione del lavoro** in generale e a quella in Telecom Italia in particolare.

Proprio sugli esiti dei questionari e sull'andamento dei Focus Group, le Funzioni competenti, con il supporto di HSE e la collaborazione del Team Bambù, elaboreranno specifiche **azioni di miglioramento**.

Ed è proprio sulle azioni di miglioramento - riteniamo - che si giocano la **bontà** e la **credibilità** dell'intero processo.

Se davvero l'Azienda ha l'ambizione - e siamo certi che ce l'abbia - di ridurre il rischio di stress lavoro correlato in quei reparti che per due volte hanno confermato un **rischio medio**, riteniamo necessario adottare **azioni** di miglioramento **concrete**, che *concretamente* migliorino la vivibilità dei reparti interessati.

I questionari e gli stessi Focus Group hanno fatto emergere **uno stato di sofferenza** diffuso, relativo comprensibilmente all'incertezza del momento, alla scarsa valorizzazione delle persone, alla scarsa chiarezza nella comunicazione, alla mancanza di trasparenza nella gestione dei cambiamenti. Ma anche alla difficoltà di rispondere a tutti gli obiettivi, pressati dalla ristrettezza dei tempi, (mal)supportati da sistemi lenti e talvolta inefficaci e da un'attività formativa spesso carente.

E certamente alza il livello di rischio l'estrema difficoltà nel conciliare vita e lavoro. Riteniamo fondamentale, in questo senso, intervenire sulla **fruibilità di permessi e ferie**, che non possono soggiacere (né soccombere) ai volumi; assicurare l'approvazione del piano ferie **entro il 15 maggio**, nel rispetto dell'accordo turni (ambito 119); prevedere un bacino di **cambi turno d'ufficio**; avviare una vera **job rotation**, così da combattere la sensazione - emersa anche dai questionari - di trovarsi in un reparto blindato, da cui non è possibile uscire.

**Siamo convinti che solo uno sforzo realizzativo con queste premesse e con questi obiettivi, possa davvero incidere sul livello di rischio stress lavoro correlato, affinché l'intero processo risulti credibile e non si traduca invece in un adempimento puramente formale.**

L'azienda, infine, ha indicato che nel secondo semestre del 2014 sarà condotto l'aggiornamento della valutazione preliminare per i gruppi omogenei che erano risultati a rischio stress "non rilevante": un focus particolare sarà dedicato al **Document & Advanced Center (DAC)**.



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



Via M. Cristina, 50 – 10125 TO  
tel. 0116520011  
fax 0116520567



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

---

Le RLS Staff, in merito a tale ripetizione di valutazione, auspicano che le modalità di tale ripetizione tengano conto delle criticità riscontrate in occasione della prima valutazione, riguardo al metodo e rispetto al coinvolgimento delle RLS. In particolare è stata richiesta una maggiore attenzione alla valutazione stress relativa alle **Aree di Staff**.

### **RLS e componenti sindacali CPSST Telecom Italia Piemonte**