

## **“Progetto benessere” nei call center...** *...e la montagna partorì il topolino...*

In data 25 settembre la ASL Roma E ha convocato i RLS e Telecom Italia per relazionarsi sul “Progetto Benessere”, un questionario in ambito call center, avente lo scopo di individuare le criticità nell’organizzazione del lavoro. **Il questionario, elaborato da un apposito comitato tecnico-scientifico e durato anni**, secondo l’Azienda avrebbe dovuto essere la risposta ai numerosi esposti presentati dai RLS anni fa per denunciare “ le condizioni ambientali” nelle varie sedi dei call center.

**In data 2 ottobre, l’ASL ha inviato le seguenti considerazioni in merito :**

- il questionario non illustra il criterio di scelta del campione nazionale, per cui il campione scelto dall’Azienda potrebbe non avere la rappresentatività del Settore;
- non vengono analizzate e descritte le risposte a diverse domande inerenti il rapporto tra organizzazione del lavoro e salute del dipendente;
- c’è una grossa difficoltà a capire il nesso tra domande e analisi delle risposte;
- i risultati indicati dall’Azienda non rispecchiano le risposte date dai Lavoratori;
- le conclusioni dell’indagine sono “troppo sintetiche e per concetti troppo generali”.
- “Nelle conclusioni non si citano aspetti riguardanti i carichi di lavoro, i ritmi, le pause, l’autonomia e il controllo del proprio lavoro, nonostante che nel questionario esistono domande in proposito” ;
- le azioni formative non sono rivolte a ridurre il livello di stress degli operatori.

Sin dal marzo 2007 i RLS della UGL Telecomunicazioni hanno contestato l’efficacia del Progetto stesso , in quanto le domande del questionario apparivano vaghe e soprattutto elaborate senza consultare preventivamente i Rappresentanti dei Lavoratori.

**La UGL Telecomunicazioni ritiene che senza una “ cultura della sicurezza” trasmessa dall’Azienda verso tutti i Lavoratori, preposti e Dirigenti compresi, questionari e “tavole rotonde” assumono importanze irrilevanti.**

Pertanto ribadiamo l’assoluta necessità di:

- mantenere gli ambienti di lavoro puliti e nelle idonee condizioni microclimatiche;
- una adeguata ripartizione tra le attività di back office e front end in tutti i call center (119-187-191..ecc);
- attuare iniziative orientate verso una migliore conciliazione tra vita e lavoro (ad esempio nella concessione del part time alle mamme);
- lavorare con tempi meno frenetici, (allungare l’intervallo dell’ acw)

Attendiamo quindi che Telecom Italia inizi a dimostrare con i fatti e non con i questionari (durati diversi anni...) che intende effettivamente migliorare la qualità della vita e promuovere il benessere dei Lavoratori impiegati nei call center.

Roma 6/10/2009

**La Segreteria Regionale Lazio  
RLS – UGL Telecomunicazioni**