



EXPERIÈNCIES SINDICALS D'INTERVENCIÓ EN RISCOS PSICOSOCIALS

**EXPERIÈNCIES
SINDICALS
D'INTERVENCIÓ
EN RISCOS
PSICOSOCIALS**

Edita: Comissió Obrera Nacional de Catalunya i Institut Sindical de Treball, Ambient i Salut.

Coordinadores: Núria García Aluja, Clara Llorens Serrano, Loly Fernández Carou, Neus Moreno Saenz i Salvador Moncada Lluís.

Redactors: Julia Martínez Ariño i Roser Cobos Guerrero

Col·laboració: Les experiències que es descriuen en aquesta publicació han estat possibles per l'acció sindical i l'aportació d'un gran nombre de persones de Comissions Obreres. En primer lloc, volem ressaltar la col·laboració i el gran treball realitzat dels diferents tècnics i tècniques sindicals en prevenció de riscos laborals del Departament de Salut Laboral de la CONC que han acompanyat en les actuacions: Pep Boadella Comas, Teresa Castellà Gardenyes, Mercedes Fernández Iniesta, Montserrat Haro Abril, Miquel Lázara Rivero i María Menéndez Fuster.

En segon lloc, i sobretot, volem agrair la col·laboració, la participació i l'esforç als delegats i delegades de prevenció de les empreses que aporten les seves experiències i a les persones responsables de salut laboral de CCOO que han participat en els processos: Maite Andreu Beltran, Albert Antón Rius, Francesc Banús Bonet, Xavier Batlle Jordà, Reme Beneitez Pacho, M. Lourdes Bernat Font, Francisco José Caballero Fresnedo, Pilar Cabau Albacete, Adela Castillo Vázquez, Silvia Cegarra Lascorz, Antonio Cruces Naranjo, Jordi de María Santamaría, Ana Domínguez Soldado, Elisabet Dumé i Romeu, Valentín Fernández Jiménez, Sara Fernández Roda, Alex Fernández Rodríguez, Cristina Figueras Jové, Lluís Figueras Soler, Lola Florensa Calvet, M. Àngels Gadea Quesada, Jose Luis Galindo Jiménez, Petronila García Asensio, Antonia García López, Quique Gómez, Pilar González Pérez, Juan José López Pacheco, Marisa López Pérez, Aurora Mañas España, Jose Luis Mesa Doménc, Francesc Montoro Brotons, Joan Antón Moreno Pena, Rafi Ortega Ruiz, Esperança Pallàs Foyo, Gregorio Pasamontes Luna, Agustín Pastor Zarralanga, Sergio Peiro Ibáñez, Montse Pérez Cregenzan, Francesc Xavier Pujol Font, Pau Restoy Jiménez, David Ricart Jordana, Manel Riera Pascual, Marian Rodríguez Requena, Xavier Ros de la Peña, Francisco Ruiz Cruces, Pilar Ruiz Herrada, Marina Saavedra Montes, Antonio Salguero Caballero, Carlos Salto Carmona, Blanca Sánchez Blanco, Nuria Sánchez Gallego, Secció Sindical de CCOO de l'Hospital Sant Jaume de Calella, Marc Taboada Arroyo, Maria Teixidó Valls, Antonio Uribe González, Pere Valls Puyalto i José Carlos Zarza González.

Notes: En el moment de redactar les experiències que recull aquesta publicació ens vam plantejar com reflectir, en la redacció, el tema del sexe en el llenguatge. Volíem recollir la diversitat d'un bon nombre d'homes i dones, i aconseguir l'agilitat en la lectura. Hem optat per aplicar el criteri que en les empreses que la plantilla és majoritàriament de dones estiguin redactades en femení i que les que siguin majoritàriament d'homes, en masculí.

El mètode d'avaluació i intervenció sobre els riscos psicosocials liderat per ISTAS rep diferents noms. En castellà el nom és Istars21 (CoPsoQ) i la versió catalana ha adoptat el nom de PSQCAT21. Per unificar la nomenclatura, ja que en definitiva estem parlant del mateix mètode per avaluar els riscos psicosocials, utilitzarem el nom **Istars21**.

ÍNDEX	Pàg.
Presentació.....	5
Introducció.....	7
Plantejar l'avaluació dels riscos psicosocials	10
Hewlett-Packard (HP)	11
Ramani.....	23
Aran Salut – Servei Aranés Dera Salut.....	35
Empresa del sector de neteja	47
Preparar l'avaluació: escollir el mètode.....	57
FCC Logística	59
Random House Mondadori	69
Departament de Governació de la Generalitat de Catalunya	79
Preparar l'avaluació: adaptació i informació.....	89
Cadena de Supermercats	91
Hospital de Santa Maria o Gestió de Serveis Sanitaris.....	99
Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.....	109
Ben Net.....	121
Asil Sant Jaume de Blanes.....	133
Interpretar resultats, proposar i implementar les mesures preventives.....	142
Fundació Joan XXIII	145
Hospital Sant Jaume de Calella	157
Eurest Colectividades, SA	171
Crown Embalajes España, SL	183
Codorniu.....	193
Italco	203
DHL Express Servicios SL.....	213
Creu Roja	225
Addendes.....	239
Addenda 1. Allò après en el V Fòrum ISTAS de salut laboral	241
Addenda 2. Més experiències sindicals	255
Addenda 3. Negociació col·lectiva	303

PRESENTACIÓ

A l'any 2001 la Confederació Estatal de CCOO, CCOO de Catalunya i ISTAS vam posar en marxa, a Barcelona, el Centre de Referència d'Organització del Treball i Salut d'ISTAS. Les tres organitzacions coincidíem en la centralitat de l'organització del treball en la relació entre les condicions de treball i la salut. Així mateix, coincidíem també en les oportunitats sindicals que ens obria –i ens obre– el marc normatiu de salut laboral per intervenir en l'organització del treball en les empreses. El nostre objectiu era que, a partir d'un treball conjunt, ISTAS, aportant el coneixement científic i el suport tècnic, i CCOO, l'experiència i el coneixement que es deriva del nostre treball quotidià en les empreses, poguéssim elaborar una proposta de mètode de treball que ens permetés identificar, avaluar i intervenir sobre els riscos psicosocials, tot això acompanyat d'una pràctica transversal i permanent de participació i implicació activa dels treballadors i de les treballadores. En definitiva, un mètode basat a fer real el que és legal, que la salut laboral es fa amb i per als treballadors i treballadores, mitjançant un procés d'intervenció activa i propositiva, de subjectes i no d'objectes, més enllà de la pràctica tradicionalment assignada de seguiment i de control sobre les obligacions de l'empresa.

No tenim cap dubte que va ser una decisió encertada. Aquests anys de treball conjunt d'ISTAS i de CCOO de Catalunya han estat un exercici pràctic de com el treball científic i social és quelcom més que una suma aritmètica, és la potenciació de l'acció i del coneixement, i això és possible veure-ho en els resultats. Exemples rellevants d'aquesta experiència van ser presentats en el V Fòrum ISTAS de Salut Laboral que vam realitzar a l'octubre de 2007 a Barcelona i avui, de nou, els oferim en la publicació que teniu a les vostres mans.

Presentem, aquí, una petita selecció de diferents experiències d'intervenció sindical sobre l'organització del treball –riscos psicosocials– i la salut. Totes elles d'una riquesa enorme. En cadascuna d'elles s'expliquen processos complexos d'actuació, de vegades amb acord i acompanyament de l'empresa i el servei de prevenció, i unes altres, pel contrari, amb l'oposició de l'empresa i l'enfrontament amb els tècnics i prevencionistes. Històries que es desenvolupen entre avanços, estancaments i reculades. Però com bé sabem, la història de la lluita per unes millors condicions de treball i salut és així: és un procés continu en permanent canvi. Al final el que compta és si aconseguim avanços en el resultat d'aquest procés, si es concreten i es consoliden millores en les condicions de treball i salut, i si s'avança en l'organització de la prevenció i la participació dels treballadors i treballadores en les empreses. És a dir, si aconseguim un treball més just, saludable i democràtic. I podem afirmar que en el conjunt d'experiències que presentem s'identifiquen avanços importants i ens demostren que transformar és possible.

En aquesta publicació visualitzem una petita mostra de la realitat del treball que hem realitzat. Com sempre succeeix, una part de les experiències s'han quedat al pap. Sobretot volem agrair a les persones de CCOO i d'ISTAS que amb el seu treball quotidià han aconseguit que avui dispo-

sem d'un mètode que conjumina allò científic i allò social i que ens permet intervenir amb força sobre l'organització del treball i els riscos psicosocials en totes les empreses, amb independència de la seva grandària i sector. Encara ens queda molt camí per recórrer. Ho sabem en general i es desprèn de cadascuna de les experiències. Però el caminat ja no té tornada. És un bon moment per socialitzar les experiències i per multiplicar les actuacions, i sabem que aquesta publicació ens hi ajudarà. Aquesta publicació vol ser una invitació perquè participis en aquest repte sindical que és la intervenció sobre l'organització del treball des d'una perspectiva de salut afrontant els riscos psicosocials.

Fernando Rodrigo

Director d'ISTAS

Llorenç Serrano

Secretari de Salut, Ambient i Treball

Comissió Obrera Nacional de Catalunya

Desembre de 2007

INTRODUCCIÓ

L'objectiu d'aquesta publicació és socialitzar algunes de les experiències en l'avaluació i la intervenció sobre els riscos psicosocials viscuts i explicats per delegats i delegades de prevenció de Comissions Obreres de Catalunya.

Aquesta publicació recull part de les experiències d'intervenció preventiva en empreses, plantejades des del treball conjunt d'ISTAS i CCOO, entorn de l'organització del treball i dels riscos psicosocials. En la primera part es recull el resum de vint experiències viscudes a Catalunya explicades en profunditat. En la segona part de la publicació, que hem denominat addenda, hem recollit les experiències d'altres comunitats autònomes que es van presentar en el V Fòrum ISTAS, així com les conclusions d'aquest. El conjunt del material presentat en aquest Fòrum està recollit en la publicació *Organització del treball, factors psicosocials i salut. Experiències de prevenció*. Madrid: ISTAS, 2007.¹

Cada una d'aquestes experiències conté una vivència sindical enorme i descriu què fem i com ho fem, i explica els avanços i els obstacles i com superar aquests últims. Tot això perquè aquesta publicació pretén que ens serveixi per socialitzar i aprendre de les experiències concretes a les empreses i afavorir que es multipliquin.

La metodologia que hem utilitzat per elaborar aquesta publicació ha estat qualitativa, a través d'entrevistes en profunditat. Els informants i les informants clau han estat un dels actors principals de cadascuna d'elles: els delegats i les delegades de prevenció, els responsables i les responsables de salut laboral de les federacions i els territoris, i els tècnics i les tècniques d'Higiene de CCOO de Catalunya que els han acompanyat. Hem escollit aquesta metodologia perquè ens permet donar veu a les persones protagonistes de cadascuna d'aquestes històries i visualitzar la riquesa de cadascuna d'elles, i que no existeix una única forma de fer front als objectius que ens plantejem, recuperant els sabers i les experiències que hem anat acumulant.

Del conjunt de les experiències que relatem volem ressaltar tres aspectes que ens semblen clau, en el sentit que serveixen per plantejar-nos elements estratègics de l'acció sindical a les empreses:

- Pràcticament totes les experiències s'inicien a partir de la percepció que els riscos psicosocials són uns dels riscos principals a les empreses i que expliquen una part important de la relació entre les condicions de treball i la salut. Es tracta, en definitiva, de donar valor a la percepció i l'experiència quotidiana dels treballadors i les treballadores a les empreses en relació amb què les característiques de l'organització del treball poden ésser un risc per a la seva

¹ Aquesta publicació està disponible a <http://www.istas.net.asp?idpagina=3238>.

salut. Una vivència que normalment és expressada tant per la representació sindical com pel conjunt de la plantilla. En definitiva, endinsar-nos en l'avaluació de riscos és posar en pràctica els elements centrals de l'estratègia sindical que hem definint al llarg dels anys: convertir la percepció i l'experiència individual en col·lectiva, i transformar la percepció en acció.

- La major part de les experiències recullen un element estratègic bàsic que és la discussió, els acords i els desacords de com observar, mesurar i actuar sobre els riscos psicosocials. En relació amb aquest tema, de la lectura de cadascuna de les experiències es poden extreure tres elements de reivindicació sindical centrals: que la metodologia d'avaluació ens permeti identificar els principals factors de risc psicosocial (que sigui fonamentada en l'evidència científica i no un nyap inventat per un servei de prevenció; que sigui fiable), que l'avaluació de riscos psicosocials ens permeti identificar les desigualtats socials i que es garanteixi un mètode que ens permeti la participació activa de la representació sindical i dels treballadors i de les treballadores. Aquests tres elements suposen, a la pràctica, un obstacle, ja que sovint provoquen un enfrontament amb la pràctica burocràtica habitual de les activitats de prevenció a les empreses. És l'exigència de l'actiu sindical de CCOO en salut laboral, "de fer el que cal fer i fer-ho bé", no ens val qualsevol intervenció preventiva, no ens val que s'empenin papers.
- Totes les experiències preveuen diferents estratègies i pràctiques sindicals per superar els obstacles quotidians que ens trobem a les empreses en relació amb la participació, tant de la representació sindical, com de la plantilla. Al llarg dels relats s'identifiquen amb claredat accions dirigides a la informació, la comunicació i la participació que afronten l'entendre de l'acció preventiva com una intervenció tecnocràtica. D'aquestes accions volem ressaltar-ne dues. Una d'elles és la creació de grups de treball formats per la representació empresarial i la representació sindical, recolzats pel Servei de Prevenció, que té com a objectiu liderar el conjunt del procés d'intervenció preventiva en riscos psicosocials a partir de la presa de decisions per consens. Amb el convenciment que la millor manera de superar el model sidecar de prevenció és la participació en grups de tots els agents de la prevenció a l'empresa. L'altra és la creació del que hem denominat cercles de prevenció, amb la participació dels treballadors i de les treballadores directament implicats i amb l'objectiu fonamental de concretar les mesures preventives que s'han d'implementar. En primer lloc, perquè qui realitza el treball té un coneixement d'aquest que és essencial, complementari al coneixement tècnic i insubstituïble si el que pretenem és millorar les condicions de treball. En segon lloc, perquè la implicació activa dels treballadors i les treballadores és bàsica si pretenem una prevenció eficaç, ja que són ells i elles qui protagonitzaran els canvis, que s'acceptaran i s'entendran millor si han estat copartícips del seu disseny.

Les experiències estan recollides segons els diferents moments de la intervenció sindical:

1. Exigir l'avaluació. En aquesta fase recollim les experiències en què la reivindicació que és necessari avaluar els riscos psicosocials ha estat un element central. L'objectiu sindical és intervenir des de l'exposició i donar resposta preventiva a les percepcions de treballadors i treballadores a l'empresa on s'identifica que les característiques de l'organització del treball poden suposar exposicions nocives per a la salut.
2. Escollir el mètode per a l'avaluació de riscos. En aquesta fase hem seleccionat experiències en les quals l'element central ha estat el debat i la discussió sobre quin mètode cal utilitzar i com es concreten els acords de les parts. L'objectiu sindical ha estat superar la burocratització de la prevenció i aconseguir la intervenció preventiva a partir d'un mètode que compleixi els requeriments científics, jurídics i operatius.
3. Preparar l'avaluació. En aquest apartat hem seleccionat empreses en les quals ha existit una participació sindical important en la concreció de com s'ha realitzat l'avaluació de riscos, en la preparació de canals d'informació i sensibilització, distribució de resposta i recollida del qüestionari, i en l'adaptació del qüestionari a l'empresa. L'objectiu sindical és fer visibles les desigualtats, fer particips tots els treballadors i les treballadores, preservar l'anonimat i la confidencialitat.
4. Interpretar els resultats i proposar i implementar mesures de prevenció. En aquest apartat recollim algunes experiències en les quals hem aconseguit definir l'origen dels riscos i identificar i implementar mesures de prevenció. L'objectiu sindical ha estat exigir una anàlisi de les dades de qualitat i discutir sobre les característiques de l'organització del treball origen de les exposicions i canviar-les, tot desenvolupant una prevenció en origen.

Solament ens queda per dir que si voleu conèixer i aprofundir més en la proposta del mètode d'intervenció sindical en què s'han inspirat aquestes experiències, ISTAS compta amb dues publicacions específiques sobre el tema: *Organització del treball, salut i riscos psicosocials. Guia del delegat i delegada de prevenció*, la pretensió de la qual és la sensibilització i trencar amb els tòpics sobre aquests riscos i la seva prevenció i *Organització del treball, salut i riscos psicosocials. Guia per a la intervenció sindical*, que té l'objectiu d'explicar pas a pas les propostes d'intervenció propositiva a l'empresa, posant a disposició estratègies, eines i instruments que recullen l'experiència de la nostra intervenció sobre l'organització del treball des de la salut laboral. Per aconseguir aquestes guies les pots demanar a la teva federació o territori i també les pots trobar en el web d'ISTAS www.istas.ccoo.es, a partir de l'apartat de documentació de la pàgina d'inici.

Plantejar l'avaluació dels riscos psicosocials

Encara que els riscos psicosocials són els més freqüentment assenyalats per la població treballadora, són els grans absents de l'activitat preventiva. En aquest apartat es presenten algunes experiències l'objectiu de les quals és aconseguir la realització de l'avaluació de riscos psicosocials a les empreses i passar d'una acció centrada en l'individu a una acció preventiva centrada en les condicions de treball, origen de l'exposició.

HP. En una empresa amb una plantilla poc organitzada s'aconsegueix el compromís de l'empresa d'intervenir sobre l'origen, després de diversos intents de la Direcció per dirigir el tema a mesures de prevenció terciàries, adreçades a donar suport psicològic als treballadors amb estrès. Aprofitant la publicació de la Generalitat de Catalunya del *Manual per a la identificació i avaluació de riscos laborals* aconseguen acordar amb l'empresa fer l'avaluació de riscos psicosocials amb el mètode CoPsoQ.

Ramani. En el sector del comerç tèxtil, on les condicions de treball són salaris baixos, jornades partides, treball en festius, diferències salarials sense criteri, etc., es dona un cas d'assetjament moral que visualitza l'exposició als riscos psicosocials de totes les treballadores de l'empresa. Després de denunciar el tema a la ITSS i al Jutjat, s'aconsegueix un acord per resoldre el tema individual i intervenir sobre l'origen, fent una avaluació de riscos psicosocials.

Aran Salut – Servei Aranès dera Salut. Una empresa, situada geogràficament a la Vall D'Aran, nega l'existència de possibles exposicions nocives a riscos psicosocials, i argumenta que la situació de les treballadores de l'empresa deriva de les característiques sociodemogràfiques pròpies per haver viscut en aquest entorn. Finalment s'aconsegueix iniciar la prevenció de riscos psicosocials en origen amb la versió mitjana del mètode Ista21 i amb una participació propositiva.

Empresa del sector de la neteja. En una empresa amb una plantilla petita i unes condicions laborals precàries s'aconsegueix col·lectivitzar i fer evident el problema de l'exposició a riscos psicosocials de les treballadores, mitjançant l'aplicació de la versió curta del mètode Ista21 com a eina sindical per demostrar la necessitat d'avaluar els riscos.

EMPRESA: Hewlett-Packard (HP)

HP és un exemple de com es poden superar les dificultats per exigir l'avaluació de riscos psicosocials. En aquest sentit, s'ha seleccionat aquesta experiència per diverses raons:

1. En primer lloc, per la dificultat de fer pressió sindical en una empresa en la qual les directrius són marcades a escala mundial i en la qual la Direcció del centre de treball té poc poder de decisió.
2. En segon lloc, per la importància de fer evident la necessitat de realitzar una avaluació dels riscos psicosocials per intervenir en l'origen, enfront de la política empresarial d'intervenir sobre l'efecte mitjançant assistència psicològica.
3. En tercer lloc, aquest cas és interessant perquè es tracta d'una plantilla molt poc sensibilitzada i sindicalitzada, a causa de les seves bones condicions laborals.

Els DP van aconseguir demostrar que el camí emprès per l'empresa a través de la individualització dels problemes dels treballadors i la utilització de tractaments psicològics per actuar sobre els efectes era l'equivocat. Es va constatar que el que realment feia falta era una avaluació i una intervenció en l'origen dels riscos esmentats, situat en l'organització del treball.

Per tant, ha estat la constància i la sensibilització més informal dels DP el que ha fet que totes les estratègies de l'empresa de desviar l'atenció cap a problemes extralaborals fracassessin i la plantilla prengués consciència de la ineficàcia de l'aplicació de mesures no centrades en la prevenció del risc.

Activitat de l'empresa/sector econòmic

Empresa del sector informàtic, metal·lúrgic, d'àmbit internacional. La seva política de gestió de personal i d'organització del treball es decideix a escala mundial. És una empresa que es dedica a solucions tecnològiques dirigides a particulars, empreses i institucions internacionals amb tres divisions de treball:

- Impressió i creació d'imatges.
- I+D impressores de gran format i màrqueting.
- Serveis globals d'informàtica, consultoria i suport a clients.

Conveni que s'aplica

S'aplica el Conveni del metall de Catalunya. Els DP eren conscients de la limitació que suposa en aquest cas el conveni, ja que a HP els treballadors treballen en condicions molt superiors a les establertes en aquest.

Característiques de la plantilla

Plantilla d'unes 1.132 persones, de les quals un 32% són dones i la resta, homes. Després d'un expedient de regulació i d'una reestructuració de l'empresa a la fi del 2000, una part dels operaris van passar a ser tècnics i 200 fixos i 400 temporals van ser acomiadats. En l'actualitat, els llocs de treball que hi ha són: administratius, enginyers de R+D, màrqueting, tècnics en general i atenció al client. Funcionen amb un sistema de qualificació professional establert a escala mundial. Dins de cada categoria del Conveni del metall de Catalunya tenen tres subcategories pròpies que es diferencien quant a sou, a autonomia (influir sobre el seu treball i el projecte que estan fent) i a objectius (cada treballador treballa per objectius individuals). El sistema de supervisió és estricte: tenen un cap immediatament superior que es troba en el mateix centre, un altre a escala europea i un altre a escala internacional, de cadascun dels quals cada treballador rep informació i supervisió.

Contractació

La majoria dels treballadors són fixos, però no tenen problemes de canviar de feina perquè són gent molt qualificada. Aproximadament un 10% són becaris en pràctiques en projectes de l'empresa. Una part de la plantilla hi utilitza l'experiència com a trampolí cap al mercat laboral del sector. El sistema de valoració del treball és molt subjectiu. Els sous són molt alts i poden ser incrementats per pujada salarial legal (augment pactat en el conveni) o per mèrits. La mitjana d'edat dels treballadors és de 35-36 anys. L'horari és flexible perquè treballen per objectius, encara que han de fer un mínim d'unes 5 o 6 hores diàries.

Context sindical de l'empresa

L'activitat sindical és escassa, poca afiliació i cohesió entre la gent amb un estatus més elevat, perquè les bones condicions laborals fan que la plantilla no sigui reivindicativa, sinó poc sensibilitzada, sindicalitzada i organitzada. Baix poder de mobilització de la plantilla per aquesta alienació. Els tècnics i els administratius sí que tenen una mica més de consciència social. CCOO és l'única força sindical del centre de treball de Sant Cugat.

El Comitè d'Empresa (CE) compta amb 17 delegats, dels quals 4 són delegats de prevenció (DP). L'empresa els reconeix com a delegats, els dóna informació (amb mancances), els garanteix les seves facultats, però tenen poques possibilitats de pressionar. Les relacions sindicals amb l'empresa es caracteritzen per una interlocució limitada, ja que Sant Cugat té limitat el poder de decisió i intervenció, que està sotmès a la resta de decisions del grup. L'acció sindical es caracteritza per la constància abans que per la capacitat contractual per canviar una directriu de l'empresa.

L'organització de la prevenció a l'empresa

L'empresa compta amb un servei de prevenció mancomunat (SPM), amb el qual hi ha bona relació, amb la mirada posada a Europa i en allò global; la persona que n'és responsable a escala estatal viu a Barcelona i, per tant, dedica més esforços al centre de Sant Cugat. Està constituït el Comitè Intercentres Estatal.

A Sant Cugat hi ha constituït el Comitè de Seguretat i Salut (CSS). Al centre tenen un metge, dos ATS i una tècnica que porta les especialitats d'ergonomia i psicociologia i el tema de seguretat. Amb aquesta última persona hi ha molt bona relació i predisposició, però està molt limitada pel que diu el metge (amb molt poder dintre de l'empresa) i la tècnica del SPM.

És una empresa autoasseguradora, no contracta una mútua d'accidents de treball, sinó que la part de la quota que hauria de pagar a la mútua la gestiona ella mateixa. La gestió de la incapacitat temporal per contingències comunes té excedents i aquests beneficis els reparteixen donant una pòlissa d'assegurança a la família de cada treballador, en funció de l'estatus. Aquesta decisió ha estat presa unilateralment per l'empresa, sense consultar els DP. En cada departament també tenen treballadors designats, que es dediquen a la seguretat estructural, perquè és un tema d'imatge de l'empresa. Treballen més qüestions de seguretat i no tant d'ergonomia o de psicociologia, que es consideren els riscos més greus que poden aparèixer en aquesta empresa.

Condicions que condueixen a plantejar el tema de l'avaluació a l'empresa

El centre de treball en el qual s'ha iniciat el procés d'intervenció sindical és a Sant Cugat (Barcelona). Abans de l'expedient de regulació i l'estructuració es dedicaven al muntatge, elaboració d'impressores, etc. Amb l'expedient es van produir molts acomiadaments i una reconversió del centre, que va deixar de tenir operaris i va passar a tenir només administratius, enginyers de R+D i tècnics en general. A més, ofereix tots els serveis necessaris perquè els treballadors puguin cobrir totes les seves necessitats: allà mateix quan necessiten invertir més hores en el seu treball, o fins i tot tenen accés al gimnàs, a la pista de tennis i al pàdel.

Els DP observen que hi ha algunes situacions que porten a plantejar la necessitat d'avaluar el següent:

- Es treballa per objectius individuals (encara que treballen per projectes de grup), i en funció del seu compliment i la categoria professional correspon un sou o un altre. Es tracta d'un sistema pervers perquè són categories competitives i s'assignen amb comparació al rendiment dels companys de projecte. A més, no es coneixen els criteris a partir dels quals s'avaluen els treballadors. Les exigències canvien i cada vegada són més dures, cosa que dóna lloc a una situació que genera molta indefensió, competitivitat i augment de problemes que danyen la salut.
- Des de 2002, el CSS responia a les situacions problemàtiques i de baixes laborals per sobrecàrrega de treball, per canvi de categoria, per rebre informacions contradictòries dels diferents caps, etc., mitjançant mesures no preventives, sinó d'intervenció sobre el dany (cursos antiestrès, etc.).
- La plantilla està molt alienada perquè treballar en aquesta empresa suposa, moltes vegades, una manera de viure diferent, guiada per la dinàmica global de l'empresa. Les seves condicions laborals són millors que les de la resta d'assalariats: salaris molt elevats (és necessària l'adaptació de les escales salarials en el qüestionari de l'Istas21) i llibertat d'horaris, que fan que la plantilla es consideri afortunada i no estigui conscienciada.

Els DP plantegen el tema a l'empresa

El Comitè d'Empresa (CE) va plantejar al CSS la necessitat de fer l'avaluació de riscos psicosocials, ja que portaven denunciant des de feia temps que no podia sostenir-se més una situació en la qual hi havia:

- una forta alienació de la plantilla;
- inseguretat en finalitzar un projecte;

- situacions de discriminació cap als treballadors quan un cap canviava arbitràriament de nivell professional un altre, ja que en cobrar per sobre del Conveni del metall no podien queixar-se;
- baixes laborals llargues de difícil recuperació associades a l'organització del treball: depressions, fòbies, estrès, etc.

De totes les situacions negatives va ser el sistema de classificació professional i el tema d'assignació de llocs de treball el principal element desencadenant que, vist des del vessant de salut laboral, va portar al CE a plantejar la necessitat d'avaluar els riscos psicosocials al CSS.

No obstant això, els arguments que van emprar els DP per exigir l'avaluació de riscos psicosocials amb l'Istas21 a l'empresa era que existien diversos problemes de salut derivats de l'organització del treball i que avaluar es tractava d'una obligació que l'empresa havia d'assumir. A més, va ser un gran suport el fet que el mètode d'avaluació de riscos psicosocials Istas21 estigués recomanat pel Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya. Realment, aquest va ser un element clau.

La primera resposta de l'empresa i els seus arguments

Davant la proposta dels DP de realitzar l'avaluació de riscos psicosocials l'empresa va contestar que no podien tenir una altra organització del treball menys nociva perquè hi havia una sèrie de raons de competitivitat del sector que marcaven la política de l'empresa i el sistema de gestió. L'empresa considerava necessària la competitivitat interna per ser capaçs de competir fora de l'empresa. Per tant, l'empresa argumentava que això no ho podien canviar, que era inherent a la feina, perquè el sector era pervers i estar dintre del sector volia dir assumir les regles del joc.

L'empresa realitza una enquesta sobre factors d'estrès

Davant aquesta situació, l'empresa va encarregar a l'SPM un estudi per avaluar el nivell de risc que produeix la *càrrega mental* o *estrès* a partir d'una enquesta anomenada Enquesta sobre factors d'estrès, que es va inventar el metge.

Entre el setembre de 2002 i el març de 2003, cada vegada que un empleat anava al metge, aquest decidia, de manera aleatòria, si li passava l'enquesta sobre factors d'estrès o no. Així, de forma aleatòria, emplenaven enquestes inventades pel metge, però que no eren posades en dubte per la Direcció de l'Empresa, a causa de l'autoritat que el metge tenia a l'empresa.

Al març de 2003, l'SPM va tractar totes les dades que havia recollit el metge i va concloure el següent:

- No hi ha problemes de salut associats als factors de risc psicosocial.
- L'origen de les baixes no és l'organització del treball.

No obstant això, l'empresa va assumir que era la seva obligació tractar el tema i que podien organitzar sessions de formació sobre prevenció de riscos psicosocials per a empleats (sobre tècniques de control i gestió d'estrès) i comandaments (gestió de situacions d'estrès des de l'òptica de la generació d'estrès en els seus equips) perquè no s'incrementés el nivell d'estrès. Així mateix, proposaven que es tornés a passar l'enquesta al cap d'un any per veure si s'havien produït millores amb aquesta formació.

La resposta dels DP davant les mesures de l'SPM

Els DP van mostrar el seu desacord amb què es realitzés aquesta formació i van dir que per tractar el tema de riscos psicosocials calia utilitzar una altra eina que treballés des de l'origen. Els DP van rebutjar l'enquesta que estava passant l'SPM perquè no estava validada científicament i perquè no abastava el conjunt de la plantilla. No obstant això, l'empresa va respondre que si aquestes eren les recomanacions de l'SPM, això era el que farien.

Es realitzen els cursos de formació i consultes psicològiques individuals

L'empresa va aprofitar la recomanació de l'SPM d'iniciar sessions de formació en prevenció de riscos psicosocials per a comandaments i empleats, per solucionar un problema que tenia, perquè havia de contractar un percentatge de discapacitats per llei, però pretenien cobrir-ho aprofitant la possibilitat de donar resposta a aquesta exigència legal subcontractant empreses que sí que complissin aquest requisit.

Al juny de 2003, l'SPM i RH d'HP van contractar una empresa de psicòlegs que cobria aquest contingent de discapacitats perquè fes la formació per a treballadors i comandaments. Aquesta empresa, dedicada a fer teràpies individuals, tractament d'estratègies d'enfrontament de l'estrès, sobretot des de l'àmbit extralaboral i familiar, etc., va fer la formació: per als treballadors, de control i gestió de l'estrès, i per als comandaments, de gestió de situacions d'estrès des de l'òptica de la generació d'estrès en els seus equips.

Al setembre de 2003 van passar l'enquesta, de nou, als treballadors que van assistir al metge, amb algunes preguntes modificades, però l'SPM no va presentar cap resultat a causa de la baixa participació registrada. Els DP van tornar a proposar, sense resposta, l'Istas21, una eina validada científicament per realitzar l'avaluació.

A més, a l'octubre de 2003 van començar a fer-se les sessions de formació i al gener de 2005 es van afegir cursos enfocats a la comunicació interpersonal i consultes psicològiques personalitzades

per als empleats. Aquestes últimes no eren obligatòries, però estaven planificades per departaments i els tres caps de cada treballador van enviar a cada empleat un correu electrònic preguntant quin dia tenia previst anar a la consulta. Per tant, la primera visita al psicòleg era pràcticament obligatòria, i els DP també van ser per vigilar en què consistia. Era una visita en la qual els feien preguntes a escala personal: com estava cada un d'ells, la seva família, la relació de parella..., i a partir d'això feien un diagnòstic de la situació de cada treballador per proposar un pla d'acció.

Les conclusions de l'SPM i del Gabinet d'Assessorament Psicològic i les mesures proposades

A partir d'aquestes visites i de les enquestes realitzades pel metge, a la fi del 2005 i a principi del 2006, l'SPM i el Gabinet d'Assessorament Psicològic van extreure unes conclusions i van continuar afirmant que no hi havia risc derivat de l'organització del treball.

Les primeres conclusions de l'empresa de psicologia eren que els treballadors tenien problemes familiars i de comunicació interpersonal i que ells els podien donar suport per solucionar la seva situació familiar. És a dir, situaven els problemes principals no en l'origen sinó en els efectes: estrès i depressió, l'educació dels fills, la desmotivació laboral, problemes de parella, etc. Per tant, la seva intervenció no incorporava canvis en l'organització del treball. Si bé en algun moment es va parlar de la necessitat d'incorporar alguna millora en aspectes d'origen laboral, no concretaven gens.

Les úniques mesures proposades en l'àmbit de l'empresa eren les següents:

- L'SPM va proposar fer un web intern en el qual els treballadors poguessin comunicar a l'empresa els conflictes de normes de conducta empresarial que tinguessin amb els seus caps.
- Es va oferir la possibilitat de fer un curs en línia de gestió de l'estrès per a tots els treballadors que ho desitgessin.
- Accés a suport individualitzat.

L'actuació dels DP davant aquesta situació

Durant el període en el qual es van realitzar les consultes psicològiques, els DP van fer una campanya no pública en contra i van fer evidents les seves limitacions. Entre les limitacions que es van destacar es trobaven:

- L'acció preventiva no anava enfocada a analitzar les condicions de treball.
- S'analitzaven els efectes (ansietat, estrès, depressió, tristesa, desmotivació laboral).
- S'analitzaven les causes d'àmbit extralaboral (problemes d'educació i fills, alimentació o parella).
- L'instrument no estava validat, ni tenia fiabilitat demostrada.

Van fer campanya en petit comitè, sense escrits, comentant amb la gent quines eren les deficiències d'aquestes consultes psicològiques i donant una visió més crítica. Per a això, van utilitzar els “coffee breaks” o moments de l'esmorzar per parlar amb la gent de manera informal.

Els treballadors pensaven i reforçaven la idea que les consultes no els estaven servint per a res, i que, a més, l'empresa ja no es preocupava per si la gent continuava assistint-hi, perquè amb la primera ronda ja creia que tenia proves per presentar, on fos necessari, que estava fent alguna cosa.

Aquesta acció sindical va tenir efectes positius, que van quedar reflectits en les dades sobre assistència a les visites psicològiques. A diferència d'altres centres de la resta de l'Estat espanyol, en el de Sant Cugat hi va haver menys assistència a les consultes següents, cosa que mostrava que els treballadors van prendre consciència de la seva poca o nul·la eficàcia.

El juliol de 2006, i des que al 2002 li exigissin l'avaluació de riscos psicosocials a l'empresa, els DP continuaven mostrant la ineficàcia de les mesures de l'empresa i que la gent continuava empitjorant. A més, van exigir a l'empresa una negativa motivada per no fer l'avaluació. L'empresa va contestar que estaven introduint canvis, però els DP els deien que això no era el que havien de fer per avaluar els riscos psicosocials.

Estant en aquesta situació de punt mort va aparèixer la publicació del *Manual per a la identificació i avaluació de riscos laborals* de la Generalitat de Catalunya, en el qual recomanava l'Istas21, i que va suposar un punt fort per a l'actuació sindical. Els DP van veure que la imatge pública li interessava a l'empresa i que aquest manual de la Generalitat era una oportunitat per exigir-li, de manera més sòlida, que realitzés l'avaluació dels riscos psicosocials amb la metodologia que s'hi recomanava.

Per a això, els DP van convèncer la responsable de l'SPM, triada com a interlocutora de l'empresa, de la necessitat d'aplicar l'Istas21 a HP. Els arguments que van emprar van ser que si la Inspecció de Treball (ITSS) anava a l'empresa i no estava realitzada l'avaluació els sancionaria i que ella era la responsable d'aquest àmbit. A més, també li van dir que si aconseguia realitzar-la seria un punt positiu per a la seva carrera professional a escala europea, ja que Espanya seria el territori pilot i ella la persona que l'hauria dut a terme.

La signatura de l'acord sobre l'aplicació de l'Istas21

Així doncs, en aquesta primera conversa, al juliol de 2006, van convèncer la responsable de Seguretat i Salut Laboral, la qual havia de plantejar el tema a la Direcció. Aquesta persona va trigar uns mesos a fer aquestes gestions, però es va encarregar d'incloure, per al 2007, en el Pla de prevenció, l'execució de l'avaluació de riscos psicosocials amb la metodologia recomanada pel Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya: el mètode PSQCAT21 CoPsoQ.

Malgrat aquest acord, ha estat necessària la vigilància contínua per part dels DP i l'assessora de CCOO perquè l'Istas21 fos aplicat tal com exigeix el manual, i no com la responsable de l'SPM pretenia aplicar-ho.

Es va formar el grup de treball (GT), compost per la directora del Departament d'EHS (medi ambient, salut i seguretat) en l'àmbit d'Espanya, un tècnic en prevenció a Barcelona i un altre a Madrid, el metge de l'SPM, i quatre DP de Barcelona i dos de Madrid.

Es va decidir que l'avaluació es faria a tots els treballadors del centre de Sant Cugat. Això va ser la proposta inicial, però com la responsable de l'SPM té una visió global, va afirmar que es faria a tot Espanya, i el que vol és que ara es planifiqui per a la resta de centres d'Espanya.

Davant aquesta situació d'empenta, els DP del CSS Intercentres i de l'altre centre petit de Barcelona es van reunir al juny de 2007 per organitzar-se, per aprofitar aquesta oportunitat i per augmentar la força sindical, tot i que això encara s'està gestionant. No obstant això, és cert que l'ímpetu posat per la responsable en benefici de la seva carrera professional és una oportunitat per als DP i, a més, ara és segur que l'avaluació es farà a tots els treballadors del centre de Sant Cugat.

Sobretot això s'ha informat a la plantilla d'una manera molt respectuosa i s'ha acordat que cal fer un esforç especial en el procés de sensibilització després de les vacances d'estiu del 2007 per aconseguir una taxa alta de resposta del qüestionari.

Tres petits impediments en la passada del qüestionari de l'Istas21

A l'hora de passar el qüestionari de l'Istas21 ens trobem amb tres petits impediments, que finalment es van solucionar:

- Anualment la Direcció de l'Empresa passa una enquesta no confidencial a cada treballador a escala mundial sobre clima laboral. Després d'obtenir els resultats, es realitza una reunió amb el cap del centre de treball per valorar-los, però sense dur a terme cap modificació en l'organització del treball, cosa que produeix una *forta desmotivació pel tema de les enquestes entre la plantilla*. En aquest context, es va abordar el tema en el CSS i es va explicar a l'SPM que el qüestionari que inclou el mètode Istas21 s'aplica amb el compliment d'uns compromisos, que forma part d'un procés, amb uns objectius, i del qual sorgeixen forçosament intervencions.
- Com que l'empresa va decidir fer abans de l'estiu de 2007 l'enquesta pròpia de clima laboral, que normalment feien al desembre, els DP van dir que *no es podia fer simultàniament la de riscos psicosocials*, com estava previst, perquè no havien de barrejar-se qüestions tan diferents. Aleshores, els DP van preparar un correu electrònic per enviar-li a l'SPM, però no

van arribar a enviar-ho perquè la tècnica de l'SPM va dir que com que l'empresa havia decidit passar la seva enquesta abans de l'estiu i era molt important que tota la gent participés, deixarien la de riscos psicosocials per a després de l'estiu.

- El tercer dels obstacles va ser que l'SPM fa anualment unes setmanes de salut laboral. La tècnica de l'SPM va dir que aprofitarien aquesta setmana del 2007 i la farien sobre l'estrès. Sobre això, els DP van respondre que havia de ser sobre els riscos psicosocials. Per tant, hi va haver un desacord i l'SPM va decidir fer les jornades sobre l'estrès en solitari, que no tenien gens a veure amb el risc psicosocial, ni amb la intervenció real necessària.

El procés d'informació i sensibilització de la plantilla

En aquest moment, els DP van acordar amb l'empresa i l'SPM que, a partir de setembre de 2007, iniciarien un procés de sensibilització conjunta, però que havien de donar més força a la informació sindical perquè la taxa de resposta al qüestionari fos alta. Per a això, els DP van emprar la revista interna, on van incloure un apartat específic per a salut laboral. També s'han utilitzat els tríptics de CCOO. Tenien clar que el col·lectiu al qual es dirigien era molt tècnic.

Fins al moment, s'ha signat l'acord i la llicència d'ús i s'han redactat unes clàusules específiques per a l'empresa, perquè els DP temen que, una vegada que tinguin els resultats, en el centre de Sant Cugat s'aturi el procés perquè tot depengui d'una decisió a escala mundial. Els DP ja fa sis mesos que estan consolidant l'acord perquè volen que tot quedi molt clar, i per evitar, d'aquesta forma, que quedin bretxes per les quals l'empresa pugui abandonar el procés i tenir una major consistència si al final han d'acudir a organismes externs a l'empresa per resoldre el cas si l'empresa no compleix el seu compromís. És per aquest motiu pel qual els DP, amb el suport de la Federació, han apostat per la sensibilització sindical.

Així mateix, al juliol de 2007 ja s'estava adaptant el qüestionari, però per això ha estat necessari el treball conjunt amb ISTAS per assimilar les escales salarials a les d'HP i utilitzar una versió en anglès. Tot això per bé d'adaptar-ho a les especificitats de la plantilla d'HP i no modificar, sense autorització, cap part substancial del qüestionari.

Situació actual i perspectives de futur

Malgrat el llarg del procés, cinc anys després del primer plantejament a l'empresa de l'obligació d'avaluar, es troben en una fase molt inicial del procés. Això respon al fet que el retard és la constant de totes les accions en aquesta empresa. El desequilibri de forces entre la Direcció i el Comitè d'Empresa és tal, que la constància i mantenir-se en els seus plantejaments és l'únic instrument que tenen els DP per combatre la situació.

Pel fet que tenen poc poder contractual amb l'empresa, els DP, a l'inici, han acceptat la mesura dels psicòlegs i del metge, però amb la seva feina i amb el temps han demostrat que aquestes intervencions tenen nuls resultats. Aquesta actuació els dóna coherència i elements per mantenir-se constants, perquè es va confirmant enfront de la plantilla allò que ells sostenien: la plantilla ha comprès que s'havia d'actuar sobre l'origen i no sobre els efectes.

Els DP tenen molt clar que l'únic instrument de treball que tenen és estar presents, i que el que fan és el que han de fer. Són persones molt treballadores i tenen un alt nivell d'automotivació per promoure el canvi i fan evident l'enfocament equivocacat de l'empresa: els DP van detectar ràpidament que calia treballar l'origen, i no sobre l'efecte.

Per als DP el que és important en aquests moments és que, una vegada s'hagi adaptat el qüestionari, s'hagin recollit les dades i s'hagin analitzat els resultats, les parts trobin la solució consensuada per a cada dimensió que provoqui danys a la salut. Saben que a l'hora de prendre decisions sobre l'organització del treball es trobaran amb la limitació que les decisions es prenen a escala mundial. No obstant això, poden introduir alguns canvis i millores en les condicions en aquest centre de treball, i aprofitar aquesta oportunitat per guanyar força sindical en el fet que la responsable de l'SPM vulgui aplicar-ho a tots els centres d'Espanya.

Canvis i millores aconseguits

Encara que uns anys després de plantejar el tema a l'empresa es troben en les primeres fases del procés, els DP han demostrat a l'empresa que estava equivocada, i que calia intervenir en l'origen per prevenir. Aquest argument ha donat força als DP per seguir endavant amb l'aplicació del mètode Istars21. Per tant, s'ha realitzat un salt molt important, ja que s'ha fet evident la postura inicial de l'empresa a favor dels DP:

- Les solucions "pegat" de l'empresa, dirigides a factors extralaborals no són la solució per prevenir els riscos psicosocials en el treball, l'origen dels quals és l'organització del treball.
- Els DP han aconseguit, amb el seu treball, i la fortalesa de la publicació del *Manual per a la identificació i avaluació de riscos laborals* de la Generalitat de Catalunya, que s'acordi l'avaluació de riscos psicosocials amb el mètode Istars21.

Dates de les entrevistes: 26 de juliol i 13 de setembre de 2007

EMPRESA: Ramani

Ramani és una experiència paradigmàtica en la consecució de l'objectiu sindical de convertir en col·lectiu allò individual. Aquesta és la principal raó per la qual s'ha inclòs en l'apartat de la fase de plantejar l'avaluació de riscos psicosocials.

Amb la intervenció sindical han aconseguit passar d'un cas individual d'assetjament moral, sobre un treballador, a realitzar una identificació col·lectiva del cas i situar el seu origen en els riscos psicosocials, i, a partir d'aquí, realitzar l'avaluació de riscos psicosocials.

Aquest cas és interessant perquè s'ha produït en un context on hi havia grans dificultats per superar:

- Es donava un cas que aparentment era **individual**, ja que, inicialment, només li passava a una persona.
- El sector es caracteritza per l'alta rotació de personal, un elevat nombre de contractes temporals, etc.
- És una empresa en la qual es produeix segregació per sexes: les feines amb responsabilitat les ocupen homes i les categories inferiors, dones.
- És una empresa multicentres, amb la qual cosa les treballadores no coincideixen en un espai comú i és difícil la interrelació.
- Es va plantejar una denúncia per fer visible el conflicte fora de l'empresa i així es va aconseguir fer-ho visible davant el conjunt de la plantilla i convertir-ho en col·lectiu.

Activitat de l'empresa/sector econòmic

L'experiència ha tingut lloc en una empresa del comerç tèxtil, de Barcelona, de venda al detall i a l'engròs, dedicada a la venda de roba per a persones d'ambdós sexes.

Actualment té 10 centres de treball: 1 de venda a l'engròs, 8 botigues de venda al detall i 1 magatzem. Tots ells són a Catalunya. No obstant això, en l'últim any s'han tancat 4 botigues de venda al detall, i sembla que el procés de tancaments no ha cessat encara ja que no és una qüestió de pèrdua de beneficis, sinó que es tracta d'una estratègia de l'empresa en relació amb la gestió dels seus immobles.

En el magatzem es duu a terme l'etiquetatge, el control i la gestió d'estocs i es planifica i es realitza la distribució per a les botigues. No és una empresa en la qual es realitzi confecció de peces, ja que mai fabriquen sinó que ho compren tot confeccionat.

Les botigues s'agrupen en dues divisions o línies de productes diferents:

- Línia de major qualitat.
- Línia que es compon de restes d'estocs de gamma baixa, comprats fonamentalment a la Xina.

Conveni aplicable

Ramani es regeix pel Conveni de comerç tèxtil, tant a l'engròs com al detall, de la província de Barcelona.

No obstant això, la capacitat contractual del Comitè d'Empresa (CE) ha permès que s'hagin aconseguit acords amb l'empresa que milloren el conveni general en temes com: comissions, complement de moneda per a les caixeres, preu de l'hora extra millor que el preu del conveni, etc.

Característiques de la plantilla

En l'actualitat, la plantilla compta amb 100 treballadores, de les quals 94 són fixes de la plantilla i la resta són treballadores temporals, contractades a través de l'Oficina de Treball de la Generalitat (OTG) o d'una empresa de treball temporal (ETT). En aquest punt, cal assenyalar que es recorre a les ETT en pics de producció, com ara les rebaixes, el Nadal, etc. Últimament s'està generant una nova tendència; així, de les 3 netejadores que hi havia a la plantilla de l'empresa, 2 han passat a ser cobertes de manera permanent per treballadores d'ETT.

És una plantilla fonamentalment de sexe femení. La majoria dels homes de l'empresa es concentren en els llocs amb major autonomia i responsabilitat: aparadoristes, comercials i encarregats. Les dones ocupen llocs de treball d'auxiliars administratives, caixeres, dependentes i netejadores, encara que des de fa 8 anys es va permetre a una dona que fos encarregada de botiga. Ara n'hi ha unes quantes.

La majoria de les treballadores fixes tenen molts anys d'antiguitat i això ha permès que, des de fa 12 anys, estiguin organitzades sindicalment.

Quant a la població immigrant en la plantilla, hi ha de diferents nacionalitats, encara que només representen menys del 10% de la plantilla. Així, en el magatzem, els immigrants són llatins, per a tasques pròpies del magatzem, i subsaharians, per a tasques de manteniment. En les botigues hi ha treballadores de diverses nacionalitats: russes, italianes, encara que la majoria són europees i llatinoamericanes.

La promoció professional sol ser bastant aleatòria; de fet han intentat crear un sistema de promoció amb acord global entre empresa i representants de les treballadores i han instaurat pautes per no discriminar, però encara no s'ha arribat a l'acord.

Com s'ha comentat, la majoria de la plantilla és fixa, però aconseguir que el contracte de treball passi d'eventual a fix és un altre dels grans problemes de l'empresa, ja que la decisió no depèn de Recursos Humans, ni d'un informe del Comitè d'Empresa, sinó que ve donada per l'opinió del comercial que cobreix la zona, que, a la pràctica, imposa el seu criteri a l'encarregat de botiga, que és qui té una opinió vinculant per a la Direcció de l'Empresa.

Salari

El salari de la majoria de la plantilla està entre 700-800 € de salari base, al qual se li afegixen comissions de venda al voltant de 100-200 €.

El sistema de comissions és molt desigual, ja que encara que les cobren en major quantia les venedores, els encarregats i les caixeres cobren una comissió de totes les venedores de la botiga (quan cada venedora només cobra de la seva pròpia venda). Així, depenent de la zona en la qual està situada la botiga, l'encarregat pot cobrar fins a uns 500 € de comissió per vendes de les venedores. En el cas de les caixeres, a més de la comissió, cobren un complement de moneda fix de 50 €, que no respon al volum de vendes.

Context sindical de l'empresa

L'estil de la Direcció de l'Empresa ha estat sempre personalitzat i centralitzat en el seu fundador. L'empresa ha anat creixent a força de comprar diferents societats i integrar-les en la seva empresa inicial. Va arribar a ser una gran xarxa de centres grans amb diferents línies, però la realitat del sector ha anat canviant. El comerç tèxtil és un sector difícil, en el qual l'entrada de grans cadenes ha perjudicat molt aquest tipus d'empreses. En relació amb la seva dimensió, i a causa d'aquesta inèrcia, l'empresa s'ha anat reduint.

CCOO és l'única representació sindical en l'empresa des de l'any 1978, abans fins i tot del creixement més important de l'empresa. CCOO ha existit des de l'inici com a única força sindical i ha dut a terme una lluita sindical molt forta. L'afiliació és del 30% de la plantilla, amb continus reajustaments de plantilla i una situació gairebé permanent de conflicte amb la Direcció de l'Empresa. No tenen Secció Sindical constituïda. En les últimes eleccions (octubre de 2007), CCOO torna a revalidar la seva majoria malgrat haver perdut plantilla (passem de 9 a 5), però sorgeix, per primera vegada, una candidatura d'UGT que treu 1 membre en aquest nou Comitè d'Empresa. Aquest fet no modifica la composició del Comitè de Seguretat i Salut (CSS).

Les delegades de CCOO gestionen tots els temes en el Comitè d'Empresa des de l'any 1997, perquè encara que van plantejar la creació del CSS, l'empresa sempre donava llargues, i es va arribar a negar a la creació d'aquest òrgan, previst en la llei, i va deixar el tema de costat, en plantejar conflictes majors: tancaments de centres, trasllats, etc. D'això, les DP n'eren conscients, però no li donaven gaire importància perquè els temes es tractaven en el Comitè d'Empresa.

L'organització de la prevenció a l'empresa

Quant a l'organització de l'activitat preventiva, l'empresa compta amb l'assessorament d'un servei de prevenció aliè (SPA). Però com que l'empresa s'havia negat a la constitució del CSS, l'SPA realitzava documents que justificaven el seu contracte però no hi havia cap tipus de participació de les treballadores ni de les seves representants.

La relació de les DP amb l'SPA es caracteritza pel recel i la desconfiança, ja que la tècnica de l'SPA creu i manté que ella és allà per assessorar l'empresa i no el conjunt del CSS, en contra del que diu la llei.

El brou de cultiu que genera la intervenció

Aquesta empresa, igual que la majoria d'empreses del sector, es caracteritza per: constants canvis de centre de treball sense previ avís, prolongació de la jornada, dificultat permanent per gaudir del descans setmanal, salaris baixos, jornades partides, treball en festius, retards en els pagaments, diferències salarials sense criteri conegut, discriminació de llocs de treball per raó de sexe, discrecionalitat dels encarregats de botiga, desigualtats, dificultats per conciliar la vida laboral i la familiar, impossibilitat de compaginar la maternitat amb la feina, ja que no es permetia treballar a temps parcial ni la reducció de jornada per cura d'un fill.

En els últims anys, la definició de les funcions, en relació amb el contingut de la funció del comercial, ha anat canviant. Aquest ha anat assumint més responsabilitats i, a la pràctica, ha anul·lat la figura de l'encarregada de botiga. Per aquest motiu, a l'any 2004, quan es genera el conflicte, era important per a tota la plantilla caure-li bé al comercial.

Tot això ha suposat el conjunt de discrecionalitats que ha fet possible que es produís un cas d'assetjament moral, que ha estat el detonant per a una acció sindical col·lectiva enfront del risc psicossocial.

Finalment es fa visible un cas individual

Estant així les coses, aflora una situació d'assetjament moral, difícil de visualitzar, molt subtil però no menys agressiu, contra un encarregat de botiga per part d'un dels comercials.

Aquest empleat treballava en una botiga, molt ben situada, al centre de Barcelona, i, a causa de la discriminació laboral a la qual va ser sotmès per un comercial i per altres treballadores, el van canviar diverses vegades de botiga, fins a veure's relegat a una botiga petita en un poble de la perifèria.

L'empresa va al·legar que aquest treballador havia estat canviat de botiga repetidament, perquè no aconseguia els objectius marcats per la Direcció. Aquest argument era absurd, ja que aquests canvis van suposar per al treballador deixar de cobrar una comissió per vendes de 500 € per passar a cobrar-ne una de 25 €; passar de ser l'encarregat amb major nombre de persones al seu càrrec i major quantitat de venda en tota l'empresa per ser l'encarregat de la botiga més petita i amb una sola persona al seu càrrec: la caixa.

El treballador afectat va acudir al Comitè d'Empresa per demanar ajuda sobre com solucionar la situació d'assetjament i de discriminació que estava vivint.

El Comitè d'Empresa va assumir el cas i va aconseguir construir una xarxa de suport i de compromisos entre una part de la plantilla per si era necessari que aquest cas acabés en els tribunals. En crear aquestes complicitats, sense saber-ho, van convertir el cas individual en col·lectiu, ja que van poder comprovar un conjunt d'actituds i de situacions, no tan sostingudes en el temps com les del cas en qüestió, que afectaven, sota diferents formes, multitud de companyes.

Van aconseguir visualitzar, per tant, que no era un cas individual, sinó que el problema tenia una dimensió col·lectiva i que havia arribat a un punt molt greu. Al 2004, la situació de persecució i de discriminació generalitzada va esclatar davant un cas individual.

El Comitè d'Empresa va plantejar el tema a la Direcció de l'Empresa, però aquesta va negar els fets. Davant aquesta negativa, les DP decideixen presentar una denúncia a la Inspecció de Treball i Seguretat Social (ITSS) per aquest tema.

La denúncia a la ITSS

La denúncia a la ITSS s'interposa des d'un doble punt de vista.

- Es planteja el per ventura individual: el treballador sofreix una reducció professional i econòmica una reducció del contingut de la seva feina. És a dir, que està exposat a riscos psicosocials i aquesta exposició li ha causat danys, ja que portava de baixa per malaltia 6 mesos i, per tant, es poden demanar responsabilitats a la Direcció de l'Empresa per la seva omissió a impedir-ho.
- Es planteja la dimensió col·lectiva, mitjançant la necessitat d'avaluar els riscos psicosocials, actuar sobre l'origen, encara que el primer que s'hauria de fer seria constituir el CSS.

A l'inici del procés, les DP van anar de botiga en botiga explicant el cas d'assetjament moral perquè el conjunt de la plantilla donés suport a la denúncia i sabessin que s'havia de dur a terme la intervenció psicosocial. Van ser visites que van realitzar les DP per despertar la consciència de la gent i per aconseguir la identificació de la plantilla amb el cas d'assetjament moral. El resultat va ser molt millor de l'esperat, ja que la gent es va sentir identificada amb el cas; d'alguna manera havien viscut situacions semblants o una part de l'assetjament.

Aquest va ser un procés molt ric de conscienciació social i una part molt rica del treball sindical, atès que quan les treballadores van ser informades de la interposició de la denúncia, li van donar suport amb força i això va donar major legitimitat a tot el procés. A més, el suport de les seves companyes va ser el fet determinant que va animar el treballador afectat a lluitar per quedar-se a l'empresa i aconseguir un lloc de treball saludable.

La resposta de la ITSS

La ITSS va requerir a l'empresa les avaluacions de risc, i la Direcció va lliurar unes avaluacions del 2003 realitzades sense participació sindical.

Davant aquesta situació, la resposta de la ITSS és clara en els seus requeriments:

1. S'ha de constituir el CSS, per garantir la consulta i participació.
2. S'ha de fer una avaluació de riscos correcta i ajustada a la llei.
3. Cal insistir que el sistema de jerarquia no pot basar la seva autoritat en la humiliació per part del superior, ja que constata que el sistema utilitzat era la pressió i la humiliació, i fins i tot amenaçar amb l'acomiadament.

Pas següent: de la ITSS al Jutjat

El cas és que, davant la situació d'assetjament moral, la ITSS no resol res concret; és per això que el treballador afectat i les DP decideixen interposar una demanda al Tribunal Social de Barcelona. El judici no arriba a portar-se a terme, atès que hi ha un acord, abans de la vista amb l'empresa, i es concreta que l'empresa:

- Ha d'indemnitzar aquest treballador pel dany causat.
- Ha de reconèixer la discriminació rebuda i per tant actuar fent una avaluació de riscos psicosocial i aplicant les mesures preventives que es desprenguin per evitar la repetició de casos similars.
- Es compromet a constituir el CSS.
- Es compromet a ubicar novament el treballador al seu centre d'origen o a un de similar, amb les seves condicions laborals anteriors i la categoria professional d'encarregat. L'empresa garanteix, igualment, que el primer any cobri en concepte de comissions la mitjana del que va perdre mentre va estar malalt.
- Reconeix la situació com a accident de treball i acorda pagar-li les diferències salarials de cobrament del subsidi d'incapacitat temporal, ja que hauria d'haver cobrat el 100% del salari.
- Abona, al treballador afectat, una quantitat econòmica a preu fet com a indemnització per danys i perjudicis.

Per fi: aplicant els acords

Es constitueix el CSS amb 6 membres, essent 3 DP i 3 representants de l'empresa: el cap de Recursos Humans, el responsable del magatzem i un comercial. No obstant això, les representants de l'empresa no tenen poder decisor; l'última paraula la té sempre el gerent.

Quant a la ubicació del treballador afectat a la seva situació inicial, es fa sense cap tipus de demora ni incidència, igual que el pagament de les quantitats acordades. Fins i tot el comercial que va causar, en gran mesura, la situació d'assetjament demana disculpes públicament al treballador afectat quan s'incorpora de nou al seu lloc de treball.

Iniciar l'activitat preventiva

Per a la realització de l'avaluació de riscos psicosocials es constitueix un GT específic i tripartit, on estan presents per part de la Direcció el cap de Recursos Humans i el responsable del magatzem, la tècnica de l'SPA, 2 DP i una assessora tècnica sindical.

Una vegada signat l'acord el primer pas és informar la plantilla. Aquest tema no suposa dificultats a les DP perquè, des de sempre, han estat realitzant activitats d'informació a la plantilla i han dut a terme moltes assemblees. És a dir, que és una plantilla implicada i organitzada, gràcies a la tasca de les DP en tots els anys del seu mandat.

En una acta del GT, s'acorden quins seran els canals de comunicació i els moments clau i la periodicitat d'aquesta.

Així s'acorda que:

- S'informarà la plantilla, de manera directa, mitjançant reunió informativa, des del GT en dos moments:
 - A l'inici del procés, moment que es farà coincidir amb el lliurament del qüestionari.
 - Quan estigui finalitzada l'anàlisi i per a la presentació de resultats i es redacti la primera proposta de mesures preventives.
- Abans de les reunions presencials, totes les treballadores hauran rebut informació escrita juntament amb la seva nòmina, amb l'antelació suficient per poder formular dubtes i preguntes al respecte el dia de la reunió informativa.
- S'elaboraran circulars informatives de manera periòdica i, com a mínim, cada 2 mesos, que es numeraran i que subscriurà el GT. Igualment, es farà una nota informativa encara que no hi hagi cap novetat per informar.
- Aquestes circulars informatives es faran arribar al conjunt de la plantilla mitjançant fax a les botigues i es penjaran en els taulons d'anuncis dels centres de treball.

Aquests canals de comunicació i la periodicitat de la informació han permès mantenir viu el procés, ja que la plantilla s'interessa molt i pregunta freqüentment com va el tema.

Lliurament i recollida del qüestionari

Es van realitzar sessions informatives i de lliurament del qüestionari en les botigues mitja hora abans de l'obertura de la botiga o mitja hora després del tancament. També es va fer per al magatzem i per a les oficines centrals.

A aquestes reunions acudia una comissió del GT, formada per un representant de l'empresa i una DP. En aquestes sessions informatives explicaven tot allò que havia estat enviat mitjançant comunicació escrita, se'ls explicava el qüestionari, i l'empenaven in situ per introduir-ho en un sobre tancat i, posteriorment, a l'urna que havien habilitat a l'efecte. Aquesta urna era custodiada per les DP fins al final de la recollida dels qüestionaris.

Es va obtenir una taxa de resposta del 90%, és a dir, només van ser 5 persones les que no van contestar, la qual cosa va ser tot un èxit i va compensar tots els esforços que s'havien realitzat en la fase d'informació i de sensibilització.

Després de la setmana d'informació, sensibilització, lliurament i recollida del qüestionari, es va obrir l'urna en un acte públic enfront de l'empresa i les DP, i van ser lliurades a la tècnica de l'SPA perquè les introduís a la base de dades. Aquest procés va causar alguna dificultat i finalment es va contractar una empresa externa.

Aquesta empresa externa va ser visitada pel conjunt del GT i es van aportar les urnes, se li va encarregar la introducció dels qüestionaris i la seva custòdia fins a finalitzar el procés d'anàlisi. Van introduir els qüestionaris a l'aplicació informàtica, i el GT va estar present en la recollida de la base de dades a aquesta empresa per ser lliurada a l'SPA, ja que eren els responsables de generar l'informe preliminar. A més, es va comprovar que els qüestionaris es quedaven a la caixa forta, fins a rebre la comunicació del GT que havia finalitzat l'anàlisi.

De tot aquest procés es va mantenir informada la plantilla per oferir confiança i confidencialitat al procés, ja que en ocasions anteriors havien tingut desconfiança de l'actuació de l'empresa i de l'SPA, i aquesta es va pensar que era una fórmula que donava força i compromís a aquest aspecte.

Els resultats del qüestionari: confirmació del que sabíem

Els resultats van demostrar que hi havia 10 dimensions en les quals més del 50% de la plantilla es trobava en la situació més desfavorable per a la salut. La primera d'elles era la inseguretat i les següents la falta d'estima, el reconeixement, l'escàs control sobre el temps de treball i el conflicte de rol. Així mateix, i atès que la plantilla majoritàriament la componen dones, la doble presència apareix entre els deu primers factors com a molt rellevant.

Aquesta avaluació, actualment en fase d'anàlisi, ens ha donat ja informació molt valuosa per guiar l'acció sindical en els pròxims mesos.

Actualment, el GT ha analitzat 6 dels 10 factors de risc i hi ha propostes difícils de portar a la pràctica per la resistència de l'empresa, com per exemple clarificar el paper dels comercials, atès que en l'actualitat tenen carta blanca per fer i desfer, fins i tot per decidir el treball dels encarregats. És a dir, si un comercial pretén fastiguejar un centre, pot no enviar gènere a aquesta botiga i provocar que s'enfonsi.

A la fi del 2007, tenim eleccions sindicals, per la qual cosa segurament aquest procés es veurà afectat i patirà un lleuger fre, però les DP segueixen tenint il·lusió pel procés, atès que veuen clara la possibilitat de modificar l'organització del treball en l'empresa per a la millora de les condicions de les treballadores, no només en l'àmbit econòmic sinó en el dia a dia, en el tracte que els ofereix l'empresa, en els horaris, en els torns, en l'assignació de responsabilitats, en l'autonomia, en definitiva, en l'organització del treball.

Perspectives de futur

Després de les eleccions sindicals les prioritats de les DP són:

- Dur a terme la informació bimensual, tal com es va acordar amb el GT i continuar fent, en paral·lel, assemblees informatives només de les DP.
- Acabar l'anàlisi dels 10 factors de risc més prevalents per determinar les causes i per tenir una radiografia real de l'empresa per ser capaces de promoure la transformació de les condicions de treball.

No obstant això, la situació és difícil, perquè l'empresa està en conflicte permanent. S'està donant la successió de la Direcció de l'Empresa del pare al fill i s'anuncia el tancament de més centres de treball; per això entre la plantilla hi ha una inseguretat completa en relació amb l'ocupació i amb el seu lloc de treball.

La feina que tenim en el futur és impressionant, però ara partim d'unes premisses abans inexistents: el reconeixement de la situació per l'empresa i la sensació entre la plantilla que ja no existeix "impunitat", a causa de la ferma actitud del Comitè d'Empresa i del compromís de les companyes que van donar el seu suport al treballador agredit.

El més important de la nostra experiència és haver aconseguit donar la volta a una situació individual d'assetjament moral per, actualment, poder treballar per millorar les condicions de salut i seguretat i, especialment, per incidir en els aspectes psicosocials del conjunt de la plantilla.

Hem aconseguit fer visible que l'assetjament moral no és un problema que afecta poques persones, ni és una qüestió de personalitat, sinó que té el seu origen en l'organització del treball i que, per tant, es pot i s'ha d'intervenir per prevenir-lo.

Data de les entrevistes: 25 i 26 de juliol de 2007

EMPRESA: Aran Salut – Servei Aranès dera Salut

L'experiència d'Aran Salut – Servei Aranès dera salut s'ha seleccionat com a exemple de la fase d'exigir l'avaluació de riscos psicosocials amb la metodologia Istas21 a la Direcció de l'Empresa per diferents motius:

- La versió curta del qüestionari Istas21 ens va permetre identificar una realitat que les delegades de prevenció (DP) ja havien presentat anteriorment a la Direcció de l'Empresa com a problemàtica.
- Encara que en l'inici la Direcció negava l'existència dels riscos esmentats, la participació activa de les DP i el paper professional del Servei de Prevenció Mancomunitat (SPM) propi, van permetre que aquesta canviés la seva postura i es plantegés realitzar l'avaluació.
- Gràcies al paper de les DP i a la professionalitat de l'SPM, que coneixia perfectament la metodologia d'avaluació de riscos psicosocials existent, es va acordar que fos l'Istas21 el mètode seleccionat per avaluar.

Així, amb la nostra participació i la de l'SPM passem d'una situació en la qual la Direcció de l'Empresa negava que hi hagués un malestar provocat per l'organització del treball (ho atribuïa a l'entorn geogràfic i cultural de la Vall d'Aran, a les dificultats o a les reticències de la plantilla als canvis) al fet que reconegués aquesta problemàtica i es decidís a posar els mitjans per avaluar-la i prevenir-la.

Per això el qüestionari curt es va presentar com una eina útil amb la qual expressar la nostra postura. Amb les dades i la postura professional de l'SPM vam fer veure a la Direcció que la realitat que intentava obviar existia, i que havia d'avaluar-se per prevenir-la.

Activitat de l'empresa/sector econòmic

Centre hospitalari d'àmbit local situat a la Vall d'Aran (Lleida), pertanyent a l'empresa pública Aran Salut, SL. Comparteix espai físic amb els serveis del centre d'atenció primària de l'empresa pública Servei Aranès de Salut, (SAS). Jurídicament són figures diferents, però s'encarreguen de gestionar conjuntament tots els serveis sanitaris de la comarca: assistència hospitalària, primària, serveis socials i sanitat pública.

Conveni que s'aplica

El conveni que s'aplica a la plantilla pròpia del centre és el de la Xarxa Hospitalària d'Utilització Pública de Catalunya (XHUP), encara que hi ha un petit percentatge de treballadores funcionàries de l'Administració pública.

Característiques de la plantilla

La plantilla total de Aran Salut, SL, compta amb 154 treballadores, amb un percentatge del 77% de dones, a més de les persones de les empreses subcontractades (algunes treballadores de transport sanitari, neteja i cuina). D'altra banda, la plantilla de SAS és de 18 treballadores, (13 dones, el 72%, i 5 homes). Són plantilles molt feminitzades i d'edats entre 30 i 50 anys. Els llocs de treball són d'administració (atenció telefònica, distribució d'arxius, etc.) i de l'àmbit sanitari (facultatius, especialistes, radiologia, infermeria, auxiliars d'infermeria, etc.). Existeix una alta proporció (76%) de contractes indefinits i a jornada completa, i el 24% són amb contracte d'interinitat de durada determinada. L'antiguitat mitjana és d'11 anys, i la més alta és de 15.

Context sindical de l'empresa

En el mandat anterior i en l'actual, CCOO ha obtingut representació, sent l'única força sindical present en l'actualitat. Partim d'una situació d'escassa activitat sindical i de falta d'hàbit de relacions laborals entre empresa i treballadores per la qual cosa era necessari crear un espai de diàleg i de negociació. Ara, les relacions amb la Direcció són cordials i obertes, i en matèria de salut laboral s'ha iniciat un procés compartit de bon enteniment. A més, en tractar-se d'una empresa pública, hi ha negociacions que estan condicionades pel lideratge polític de l'àmbit geogràfic comarcal.

El Comitè d'Empresa (CE) d'Aran Salut compta amb 9 representants, d'aquests un delegat i dues delegades de prevenció (DDPP), i en el SAS hi ha una delegada de personal i, al seu torn, delegada de prevenció (DP), que treballen conjuntament.

L'organització de la prevenció a l'empresa

Està configurat el Comitè de Seguretat i Salut (CSS), en el qual hi ha 3 DP, la DP del SAS i 3 representants de l'empresa. Els dos centres compten amb un Servei de Prevenció Mancomunat (SPM) propi de l'àmbit sanitari, que assumeix totes les especialitats de prevenció: Mancomunitat Sanitària de Prevenció del Consorci Hospitalari de Catalunya (MSP). Està mancomunat amb altres centres sanitaris de Catalunya que no tenen cap relació empresarial amb els centres de treball de Vielha. A més, hi ha un treballador designat per les dues empreses (Aran Salut i SAS) que va ser presentat al CSS com a coordinador de seguretat. Té formació tècnica en prevenció, però sense dedicació completa a l'acció preventiva.

L'inici del procés: elements que porten a les DP a proposar la necessitat d'avaluar els riscos psicosocials a la Direcció de l'Empresa

En el cas de l'experiència de l'Aran Salut – Servei Aranès dera salut, van ser dos factors principals els que van portar a les DP a exigir l'avaluació a la Direcció:

- D'una banda, la forma com les treballadores interpretaven com s'estaven fent les coses a escala empresarial i d'organització del treball. La laxitud en qualsevol tipus de sol·licitud a la Direcció, el fet de no sentir-se ben tractats pels comandaments intermedis, la presa de decisions poc democràtiques i equitatives en processos de promoció interna poc transparents, el model d'empresa que la Direcció estava imposant pel que fa a l'organització de serveis... Es tractava d'un model que intentava imposar una idea i una pràctica d'organització al marge del que s'estava fent fins llavors, del que opinava la gent que treballava allí des de feia temps, del que tenia per dir la representació de les treballadores, negant que hi hagués cap qüestió per replantejar o millorar. Encara que no sigui malintencionada aquesta forma de treball, produeix una situació de desgast laboral entre la plantilla.
- D'altra banda, la Direcció de l'Empresa es negava a reconèixer que hi havia problemes pel que fa a l'organització del treball i a les condicions de treball, i ho atribuïa a les característiques sociodemogràfiques de les treballadores que provocaven dificultats per adaptar-se als canvis.

Davant aquesta situació, les DP van informar el sindicat de la seva intenció de convèncer l'empresa sobre la necessitat d'intervenir sobre els riscos psicosocials, ja que els nivells d'insatisfacció i de descontentament derivats de qüestions de l'organització del treball eren cada vegada més comuns entre la plantilla.

Passem el qüestionari curt com a acció sindical

En aquest context, es valora la possibilitat de passar la versió curta del qüestionari de l'Istas21 com a acció sindical per recollir aquest malestar de la plantilla i la seva concreció en les condicions de treball. En veure que l'empresa no havia prestat atenció a les queixes reiterades de les DP, es defineix un pla de treball, amb l'assessorament del Gabinet Tècnic i Sindical de Salut Laboral de CCOO. Els punts bàsics d'aquest pla eren els següents:

1. Informar l'empresa.
2. Convocar una assemblea per explicar i lliurar el qüestionari curt.
3. Planificar els sistemes de recollida del qüestionari.
4. Convocar una segona assemblea informativa sobre els resultats.
5. Conclusions a l'empresa per escrit sol·licitant l'avaluació de riscos psicosocials.

Finalment, decidim, a la fi de 2006, passar el qüestionari curt a la plantilla tant d'Aran Salut, SL, com del SAS, perquè la gestió i la Direcció empresarial és la mateixa i, per tant, afecten de manera igual tot el col·lectiu. Per això realitzem una primera sessió informativa a les treballadores en la qual l'assessora del Gabinet Tècnic i Sindical de Salut Laboral de CCOO va presentar els aspectes teòrics o conceptuals referents als riscos psicosocials, i la possibilitat de prevenir-los. En ella, es va passar la versió curta del qüestionari Ista21 a les treballadores presents, i després les DP es van encarregar que totes les treballadores hi tinguessin accés, principalment les persones que no van poder assistir a la sessió informativa. Distribuïm 119 qüestionaris, de 148 treballadores que hi havia llavors, ja que per diverses situacions laborals, com permisos, vacances o baixes, no va arribar a totes. Durant una setmana es van deixar unes urnes al centre de treball, a la porta de l'aula de formació, perquè poguessin dipositar-ho, i després els sobres es van remetre a l'assessora del Gabinet Tècnic i Sindical de Salut Laboral de CCOO, que va sistematitzar les respostes individuals en un informe de descripció de resultats. La taxa de resposta va ser del 76,47%.

Amb la intenció de difondre els resultats entre les treballadores, convoquem una segona assemblea informativa al centre. Els resultats col·lectius es van mostrar a partir del percentatge de treballadores que es trobaven en la situació més desfavorable en cada dimensió de riscos i es va proporcionar el resultat per escrit a cada treballadora. Els resultats principals que es van obtenir van ser que pel que fa a les possibilitats d'influència, desenvolupament d'habilitats i control sobre el temps sortia bastant positiu (un 42,85% de la plantilla que va contestar en una situació favorable per a la salut), però una altra sèrie d'aspectes puntuaven de forma negativa i afectaven la salut de les treballadores. Les cinc dimensions psicosocials restants del qüestionari curt (exigències psicològiques, inseguretat, suport social i qualitat del lideratge, doble presència i estima) mostraven proporcions de treballadores en la situació d'exposició més desfavorable per a la salut, en tots els casos per sobre del 60% de la plantilla que va realitzar el qüestionari.

Aquestes dades del qüestionari curt van ser necessàries per donar objectivitat a les queixes prèvies i per provocar que l'empresa prengués una postura receptiva i activa davant el malestar del col·lectiu. A més, van possibilitar l'expressió lliure de les persones que van participar i es van recollir les valoracions a escala col·lectiva.

Aquests resultats casaven amb l'opinió de la plantilla, reflectien bé les seves inquietuds i la vivència de com s'estava organitzant el treball. Com a colofó de l'assemblea, vam proposar lliurar per escrit a la Direcció una còpia de l'informe i sol·licitar una reunió en la qual es respongués amb actuacions clares a aquestes problemàtiques.

El paper de les DP ha estat essencial en aquesta primera fase perquè s'han convertit en el motor del procés i han sabut obrir el camí pel qual canalitzar una situació de malestar que hi havia des de feia temps entre la plantilla. A més, el que és important de passar el qüestionari curt ha estat que ha mantingut viva la nostra intervenció sindical. Això, a més, afegeix un plus a les DP, i és que

encara que ja sabien quina era la situació a l'empresa, els resultats els donen suport objectiu i major legitimitat a l'hora de negociar amb l'empresa. A més, la seva postura es reforça al comptar amb el suport tècnic de l'SPM.

Així mateix, destaca que les DP han sabut escoltar la postura de l'empresa i prendre decisions en el procés. Encara que han necessitat l'assessorament per a la part més tècnica del procés, al ser DP que coneixen el centre de treball i que valoren la seva feina són conscients del que és viable i del que no. També, la distància pel que fa a Lleida capital (i l'assessora de CCOO) i l'experiència adquirida fa que les DP siguin molt autònomes en la seva feina com a representants de les treballadores. Per tant, el paper de l'assessora de CCOO i de la Federació s'ha limitat a assessorar, orientar, proporcionar eines i donar suport instrumental (preparar la documentació, l'informe per a les treballadores, etc.).

Un altre dels punts positius d'aquesta acció sindical és que treballem bastant ràpid perquè vam fer una planificació temporal del treball per passar el qüestionari curt de l'Istas21 i extreure unes primeres conclusions al seu voltant. En menys de dos mesos, a la fi de 2006, el nostre pla d'actuació sindical estava donant resultats. Aquest treball ràpid ens va permetre adoptar una actitud propositiva de cara a la Direcció.

Se li presenten els resultats del qüestionari curt a la Direcció

Els resultats es van informar per escrit a la Direcció amb l'objectiu d'instar la celebració d'una reunió amb les DP, en la qual estigués present el Servei de Prevenció. En aquest escrit vam exposar que eren uns resultats suficientment evidents i preocupants com perquè volguessin treballar amb la plantilla una millora de les condicions de treball. Plantegem que, respecte a alguns aspectes, el qüestionari curt proporcionava informació suficient per poder intervenir i començar a parlar de les mesures preventives,² i, d'uns altres, que faria falta un estudi més profund, que podria realitzar-se passant la versió mitjana del mètode d'avaluació de riscos psicosocials Istas21.

Després de la nostra proposta, vam mantenir una reunió en la qual per part de la Direcció van estar presents els membres del CSS, el responsable de personal i la màxima representació de l'empresa amb poder de decisió; per la part social, hi vam assistir la delegada de prevenció del SAS, el president del Comitè d'Empresa, una altra DP de l'hospital i l'assessora de CCOO; i van assistir també dos membres de l'SPM.

² Finalment, considerem més oportú no intervenir en la prevenció de cap de les dimensions abans de tenir els resultats de la versió mitjana de l'Istas21, ja que era millor treballar a partir d'un coneixement més profund de la realitat del que pot proporcionar la versió curta del qüestionari.

La importància del paper de l'SPM en aquesta experiència

El tècnic i la tècnica de l'SPM van ser molt professionals: van reconèixer que hi havia una situació problemàtica, i que l'avaluació amb la versió curta havia donat lloc a uns resultats que interessava avaluar en major profunditat. Així mateix, van presentar les metodologies que hi havia per a això, sempre des d'un punt de vista tècnic i aportant major neutralitat al procés, permetent-nos a les parts prendre la decisió sobre la nostra actuació, és a dir, no es van inclinar per cap de les dues parts.

En les primeres reunions del grup de treball (GT) van tenir un paper correcte pel que fa a les formes (deien que eren les parts les que havien d'arribar a un acord, es van dirigir per igual a la Direcció i a les DP i van informar de totes les opcions que hi havia sense decantar-se per cap en concret) i de continguts, ja que eren coneixedors de l'àmbit dels riscos psicosocials i del procediment d'intervenció amb l'Istas21.

Acordem amb la Direcció de l'Empresa avaluar amb el mètode Istas21

Davant l'evidència dels resultats, la postura de l'SPM i la percepció de la Direcció que es tractava d'una oportunitat per resoldre problemes amb la plantilla, la Direcció va reconèixer la possible existència d'algunes mancances en el tema de riscos psicosocials i va acceptar la necessitat de treballar-les. La proposta d'intervenció és una oportunitat per a l'empresa de resoldre un conflicte vigent amb la plantilla, que la Direcció havia intentat obviar fins llavors.

Així doncs, en el primer trimestre de 2007, les dues parts acordem, juntament amb el suport tècnic de l'SPM, fer l'avaluació de riscos psicosocials amb la versió mitjana del mètode Istas21. Pel que fa al calendari és on ens va costar una mica més arribar a un consens, ja que l'empresa va afirmar que tenien pensat avaluar els riscos psicosocials el 2008 (cosa que fins a aquest moment no havia estat comunicada a les DP), ja que per al 2007 ja tenien previstes totes les actuacions amb l'SPM. Celebrem aquest objectiu preventiu, però insistim a avançar-lo en el calendari, i que comptessin amb la participació de les DP. L'empresa va afirmar que com a molt es podien comprometre a passar el qüestionari després de l'estiu de 2007. Nosaltres considerem, igualment, que era més convenient esperar fins després de l'estiu per evitar que les vacances repercutissin sobre la taxa de resposta. Així doncs, vam pactar que es lliurés el qüestionari a l'octubre de 2007 i que l'informe preliminar estigués llest abans de les vacances de Nadal de 2007.

Per tant, signem un acord sobre l'avaluació dels riscos psicosocials amb l'Istas21 i el procés es va iniciar en la reunió de treball per adaptar el qüestionari al maig de 2007.

Pel que fa al tema de la metodologia, la Direcció de l'Empresa no es va pronunciar i va acceptar sense cap tipus d'inconvenients la metodologia que li vam proposar i que l'SPM considerava ade-

quada. Respecte a les qüestions tècniques del desenvolupament del procés, la Direcció de l'Empresa adopta una postura més passiva que la part social, i delega les seves responsabilitats a l'SPM. Encara que la Direcció està disposada a dialogar i a proporcionar les eines necessàries per avaluar, aquesta postura pot suposar un obstacle de cara a l'aplicació de les mesures preventives que es puguin consensuar més endavant.

Les reunions del grup de treball (GT) per preparar l'avaluació

En aquesta primera reunió del GT participem dos representants de la part empresarial nomenats per la Direcció, el treballador designat, l'SPM, les DP i l'assessora de CCOO. En un primer moment l'empresa es va oposar al fet que participessin totes les DP, però des de CCOO insistim que això garantia que les decisions tinguessin en compte la majoria de realitats d'un centre que és divers i complex. Finalment, la representació de la Direcció va acceptar aquesta participació més àmplia.

En tractar-se d'un centre de treball situat a una distància important per al desplaçament de l'SPM i de l'assessora de CCOO, planifiquem treballar diverses fases del procés d'avaluació en dos dies seguits. En aquestes reunions preparam l'avaluació: adaptem el qüestionari, decidim com dur a terme el procés de lliurament i recollida i les persones responsables de cada acció.

Durant l'adaptació del qüestionari, les aportacions de les DP van ser tingudes en compte, cosa que va permetre que fos una adaptació correcta i ajustada a la realitat de l'hospital. És a dir, en no estar present l'SPM a la realitat diària del centre, no pot conèixer bé l'organització del dia a dia i només té constància de l'organigrama formal, però no del real. Com a exemples concrets de l'aportació des de les DP a l'adaptació del qüestionari van ser la decisió de les unitats d'anàlisi (departaments i llocs de treball) que asseguressin que podien concretar-se les exposicions i, per tant, servir amb eficàcia a l'acció preventiva i que no s'oblidava cap lloc de treball. Un altre exemple d'aquesta participació activa essencial va ser l'aportació de les DP a la formulació (o denominació) de les opcions de resposta de les preguntes 9 i 10. Així mateix, amb la seva participació i contribució en les reunions del GT asseguraven les exigències de confidencialitat i anonimat perquè van considerar la perspectiva de totes i cadascuna de les persones que respondrien el qüestionari.

El treball del GT es va desenvolupar arribant a acords amb una certa facilitat, encara que evidentment hi havia punts de discrepància: per exemple, pel que fa al tema de l'abast, insistim que abastés també les treballadores de les empreses subcontractades, però finalment vam haver de cedir i que incloguéss només les persones de la plantilla pròpia. Amb això vam perdre l'opció de detectar possibles desigualtats entre la plantilla pròpia i la plantilla d'aquestes empreses externes.

Informem la plantilla de l'acord signat amb la Direcció de l'Empresa

Quan vam fer la primera reunió del GT, al maig de 2007, acordem una sèrie de mesures d'informació i sensibilització de la plantilla, encara que aquesta ja estava bastant sensibilitzada. Consensem donar publicitat a l'acord d'utilització de la metodologia Istars21 i per això s'està emprant el servei d'intranet i el tauló d'anuncis de l'hospital.

En aquesta reunió també pactem una carta de presentació del procés perquè acompanyés a l'acord a l'intranet. Va ser l'SPM que es va encarregar de passar-la a ordinador i d'enviar-la a les dues parts per consensuar, finalment, el contingut del document que acompanyaria l'acord.

A més, a l'interior del GT també acordem una circular informativa en la qual es temporalitzaven els passos del procés, entre ells la realització després de les vacances d'estiu de 2007 de dues o tres reunions informatives a càrrec dels tècnics de l'SPM. Aquestes reunions estaven previstes per cobrir tots els torns, en diferents dies de la setmana i en elles s'explicaria el qüestionari i es donaria la possibilitat d'aclarir dubtes.

Així mateix, en aquest centre funciona molt el tracte directe amb les treballadores, que permet a les DP explicar a tota la plantilla els temes tractats en les reunions amb la Direcció.

Millores i canvis assolits amb la intervenció sindical

Fins al moment, s'han produït una sèrie de millores gràcies a la intervenció de les DP de CCOO. D'una banda, juntament amb el suport de l'SPM, s'ha produït una millora respecte a la qualitat de l'activitat preventiva, tant en quantitat (s'ha vist la necessitat de fer més reunions de CSS, d'incrementar les actuacions de salut laboral en el centre), com en qualitat (major definició en l'assignació de les funcions del treballador designat, l'SPM, més integració de la gestió preventiva en la gestió del mateix centre millorant el model d'externalització de la prevenció, en aquest cas a l'SPM). Per tant, l'aplicació de l'Istars21 ha suposat un canvi i ha permès que la prevenció sigui una competència més de les relacions laborals i que ocupi un temps i un espai concrets en elles. És a dir, s'ha canalitzat el tema de la prevenció, que anteriorment tenia menys pes en l'agenda de la Direcció de l'Empresa, i s'ha fet una planificació de reunions sobre activitat preventiva.

Més concretament, pel que fa als riscos psicosocials, hi ha un abans i un després de la nostra intervenció sindical amb l'Istars21, en reconèixer la Direcció que s'han de tractar els temes de prevenció de riscos laborals amb la participació de les DP. L'espai de comunicació i de negociació s'ha guanyat, no només amb el tema de riscos psicosocials, sinó també a través d'altres qüestions de prevenció i de negociació de les condicions laborals.

En aquesta línia, ha estat un fet positiu que la Direcció de l'Empresa proposés les circulars informatives sobre l'acord signat i la passada del qüestionari, i que per preparar-les s'invertís temps en una reunió del GT. És a dir, hem aconseguit que la Direcció adopti una postura més democràtica que anteriorment, fent participis les treballadores i les DP.

En resum, actualment la prevenció de riscos psicosocials s'inicia en l'origen i en la millor de les condicions possibles:

- Acord i consens entre ambdues parts, amb assessorament tècnic i suport de l'SPM.
- Utilitzant el Psqcat21 – COPSQ – Istars21.
- Amb una participació propositiva per part de les DP, que permet ajustar el procés a la realitat específica i concreta de l'empresa.

A més, la negociació en el camp de la prevenció dels riscos psicosocials amb la Direcció de l'Empresa en bones condicions ha obert una nova via per tractar, amb vistes al futur, nous temes de relacions laborals i organització del treball amb la Direcció.

Data de l'entrevista: 5 de setembre de 2007

EMPRESA del sector de neteja

L'experiència d'intervenció sindical sobre riscos psicosocials en aquesta empresa se centra en la fase d'exigència de l'avaluació a l'empresa i s'inclou com a experiència per dos motius:

- S'ha utilitzat el qüestionari curt del mètode Ista21 com a eina sindical amb l'objectiu d'evidenciar l'existència de riscos psicosocials en el treball i demostrar la necessitat d'avaluar-los per prevenir-los en l'origen.
- Malgrat la negativa de l'empresa a reconèixer l'existència d'aquesta problemàtica i de negar la legitimitat de la delegada de prevenció (DP), el procés no s'ha donat per perdut i s'hi segueix treballant.

El procés ha estat difícil per tractar-se d'una plantilla petita i amb unes condicions laborals precàries, però el problema de l'exposició a riscos psicosocials s'ha aconseguit col·lectivitzar i identificar, mitjançant el qüestionari curt. D'altra banda, aquest treball sindical va donar fruits, ja que els resultats van ser lliurats a la Direcció de l'Empresa i se li ha exigida la intervenció preventiva. A partir d'aquesta intervenció, l'empresa ja no pot obviar l'existència del risc. La pilota està en la seva teulada i ha de ser qui doni una resposta a la situació.

Activitat de l'empresa/sector econòmic

Aquesta empresa del sector de la neteja ofereix serveis a un centre sanitari privat, que rep derivacions de la xarxa pública de salut, i forma part d'un grup empresarial, la Direcció del qual està a Barcelona. Aquest centre de treball va ser subrogat d'una altra empresa fa uns quatre anys. L'organització del treball d'aquesta empresa de neteja es troba subjecta a la demanda de flexibilitat per part de la clínica.

Conveni que s'aplica

Conveni col·lectiu de neteja de la província de Lleida.

Característiques de la plantilla

La plantilla del centre de treball té 16 treballadores, d'entre 35 i 50 anys, totes elles dones, i 1 treballador. Les funcions de les treballadores són pròpies del lloc de treball de netejadora: mantenir el terra net, fer llits, habitacions, lavabos..., i encarregar-se del tractament i trasllat de la roba (llençols, bates, etc.). El treballador ocupa el lloc de treball de vidrier i es dedica a recollir escombraries, abrillantar, netejar els vidres, traslladar carros d'escombraries, etc. Les treballadores es troben sota la supervisió d'una encarregada, que és la interlocutora amb la Direcció del grup empresarial de Barcelona. Hi ha una part de les treballadores amb una antiguitat d'entre 10 i 16 anys i gran estabilitat, que contrasta enfront de la creixent temporalitat dels contractes nous. Cada vegada hi ha més treballadores immigrants d'origen extracomunitari. El salari és fix i amb la subrogació es van mantenir el dret a escollir part de les vacances i l'antiguitat, però es va canviar el sistema de treball, horaris, festes i caps de setmana.

Context sindical de l'empresa

L'única representació sindical del centre de treball és de CCOO, i compten amb una delegada de prevenció.

L'organització de la prevenció en l'empresa

Tot el grup d'empreses presents en el centre sanitari té un Servei de Prevenció Mancomunat (SPM) propi, que es troba a Barcelona. A més, hi ha contractat un Servei de Prevenció Aliè (SPA) per a algunes disciplines, com higiene i ergonomia i psicociologia aplicada.

Què ens porta a abordar els riscos psicosocials?

Com en moltes de les experiències que apareixen en aquest llibre, el que porta a la DP a presentar la necessitat d'avaluar els riscos psicosocials a l'empresa és el resultat d'un cúmul de circumstàncies diverses, ja que les treballadores:

- No se senten a gust ni ben tractades, situació que en ocasions ha provocat que, fins i tot, surtin plorant del treball.
- No veuen compensats suficientment els seus esforços.
- No veuen compensat adequadament, ni amb temps, ni econòmicament, la feina en dates festives.
- No se'ls valora suficientment com a persones.
- Es veuen com l'últim estatus de tots els treballadors de l'hospital.
- Tenen la sensació de que treballen a preu fet.
- Manquen d'autonomia per organitzar-se el temps o les tasques.
- Amb el personal contractat no es cobreix l'excés de càrrega de treball.
- La relació laboral establerta és molt jeràrquica.
- Tenen la sensació que la supervisió és continuada, situació que provoca que sigui difícil desenvolupar el treball amb llibertat i tranquil·litat.
- No reben el suport de l'encarregada en la realització del seu treball.
- No poden triar els dies de festa (la Direcció assigna els dies que vol i estableix unilateralment el calendari).

Passem el qüestionari curt com a eina sindical

Enfront de les situacions descrites, havent-se-les manifestat en reiterades ocasions a la Direcció sense obtenir resposta alguna i ja que es tractava d'una plantilla petita, a la fi de 2006, la DP, amb el suport de la Federació i assessorada en el Gabinet de Salut Laboral del sindicat, va considerar que seria interessant recollir l'opinió de tot el col·lectiu sobre les condicions de treball passant la versió curta del qüestionari Istars21. D'aquesta forma podíem legitimar la nostra reivindicació, ja que es tractava de posar-li nom a les situacions problemàtiques viscudes per la plantilla i provocades per l'exposició a factors de risc psicosocial. El mètode Istars21 ens servia com a eina per plasmar una realitat objectiva, ja que aquesta realitat s'havia posat en dubte en totes les reunions anteriors per part de la Direcció.

El nombre reduït de la plantilla va facilitar fer-los arribar tota la informació a les treballadores. Es van organitzar tres reunions informatives, de manera que les treballadores dels tres torns hi poguessin anar. En aquestes explicàvem que la nostra aportació era necessària per valorar l'organització del treball, que teníem dret a exigir millores en el treball per protegir la nostra salut, que era possible treballar d'una altra forma i que teníem una eina a la nostra disposició per iden-

tificar i mesurar aquestes situacions de risc. Es va insistir que podien decidir lliurement i de manera anònima si contestaven o no el qüestionari.

En últim lloc, es va lliurar un qüestionari a cada treballadora i els demanàvem que contestessin amb sinceritat i tranquil·litat, perquè el que se'ls preguntava era relatiu a les seves condicions de treball i no a la seva situació personal. Havien de retornar el qüestionari en sobre tancat a la DP en un termini màxim d'una setmana. La participació va ser molt alta, ja que dels 16 qüestionaris que la DP va facilitar al centre de treball se'n van recollir 14 (un 87,5% de participació).

Tractem les dades, analitzem els resultats i els comuniquem a la plantilla

Seguidament vam fer un buidat de les dades per veure quina era la situació de la plantilla enfront de l'exposició a factors de risc psicosocial. En tractar-se de la versió curta del qüestionari, la interpretació dels resultats va ser bastant senzilla. Elaborem un breu informe amb els resultats, dels quals es va informar per escrit mitjançant circular informativa i en reunió amb la DP a les treballadores.

La circular informativa pretenia que cada treballadora conegués l'abast col·lectiu de les problemàtiques i el seu significat, denominant amb nom i cognoms als riscos derivats de l'organització del treball que afecten negativament la nostra salut. Visualitzant així que, malgrat el que digués l'empresa, que ho relacionava amb qüestions personals, sabíem que no tenien gens a veure amb com som nosaltres, sinó amb les condicions de treball que la Direcció ens marcava. La circular exposava també el plantejament sindical enfront d'aquests resultats, el qual passava per exigir una intervenció correctora a la Direcció de l'Empresa i, en el seu cas, a l'autoritat laboral.

També comuniquem a les treballadores la nostra intenció de traslladar els resultats col·lectius a la Direcció de l'Empresa per poder valorar conjuntament la manera més oportuna i adient d'actuar per prevenir-los. Juntament amb la sol·licitud per escrit de reunió formulada a la Direcció de l'Empresa, es va incloure un informe amb els resultats acompanyant la sol·licitud.

Els resultats mostraven que la majoria de la plantilla es trobava en situació desfavorable per a la salut en els 6 grans grups de riscos psicosocials que eren avaluats de la versió curta del qüestionari Ista21. És a dir, el qüestionari curt va donar lloc a uns resultats molt significatius, entre els quals destaquen l'exposició a:

- Altes exigències psicosocials.
- Poc control.
- Molt poc suport social i qualitat de lideratge.
- Baixa estima.
- Escasses possibilitats de desenvolupament.
- Inseguretat alta.

Presentem l'informe dels resultats a la Direcció de l'Empresa

Una vegada elaborat l'informe, i informada la plantilla, traslladem per escrit a la Direcció els resultats del qüestionari curt. El fet que la Direcció no es trobi a Lleida suposa un obstacle per al diàleg entre les parts i per reunir-se i tractar el tema de les relacions laborals. No obstant això, es va concretar una reunió a Barcelona per situar el tema. En aquesta reunió van participar-hi la cap de Recursos Humans i el gerent per part de la Direcció i la responsable de l'SPM, i per la part social, la DP, responsables de la federació sindical i l'assessora de CCOO.

En aquesta reunió, la Direcció de l'Empresa va presentar la seva postura enfront de les dades exposades en l'informe i va sostenir les consideracions següents:

- Eren uns resultats molt desfavorables.
- No estaven d'acord amb els resultats.
- Metodològicament el nostre treball deixava molt per desitjar.
- S'havia esbiaixat completament l'opinió de les treballadores, perquè s'havia permès que contestessin el qüestionari a casa.
- No es va informar, abans de fer el qüestionari, la Direcció.
- No es va incloure la participació de la persona encarregada.
- Per tant, amb tots aquests arguments, la Direcció va arribar a la conclusió que els resultats no tenien validesa.

Davant aquesta postura de l'empresa, intentem donar una resposta clara a cadascun dels seus arguments i crítiques:

- Compartíem que els resultats exposats eren crus, però que mostraven la realitat que ja s'havia intentat presentar amb altres paraules en altres reunions i que això feia més necessari encara actuar per canviar-la.
- Discrepem respecte a la crítica metodològica al nostre procediment de treball, ja que s'havia lliurat a les treballadores tota la informació prèvia necessària i la llibertat absoluta per contestar-ho. A més, en tot moment s'havien garantit l'anonimat i la confidencialitat.
- Argumentem que una de les virtuts del qüestionari curt Istat21 era que la informació deixava de referir-se a cadascuna de les treballadores en concret i passava a ser un tema col·lectiu i, per tant, derivat de l'organització del treball.
- Argumentem que la pràctica de les empreses demostrava que el procediment de resposta al qüestionari fos del centre de treball era legítim.
- Respecte a la participació de la persona encarregada, no considerem oportú que hi fos present.
- Discrepem del fet que una acció sindical hagués de ser informada prèviament a la Direcció.

No obstant això, afirmem que si a partir de llavors es tractava qualsevol tema sobre l'activitat preventiva a l'empresa, evidentment estàvem obertes al fet que anés amb la participació de la Direcció. És a dir, a pesar que sosteníem postures molt diferents, intentàvem buscar el diàleg amb la Direcció per poder treballar conjuntament en la millora de les condicions laborals i de salut de les treballadores.

Davant la nostra oferta de treballar junts, la Direcció va dir que havia d'estudiar en profunditat l'informe i que ens donaria una resposta. Per a això, vam proposar trobar-nos passat un mes perquè la Direcció donés la seva resposta respecte a la necessitat d'avaluar els riscos psicosocials.

Aquesta no considerava necessària una altra reunió, ja que no és la seva prioritat tractar aquests riscos en una plantilla de 15 treballadores. Sempre han estat la DP, la representació sindical de la Federació i l'assessora de CCOO les que han proposat els terminis per a les reunions. En aquest sentit, han permès que la situació fluís sense massa pressió, perquè són conscients que l'empresa evita establir terminis molt estrictes.

L'empresa proposa que l'SPA avaluï els riscos psicosocials

En la reunió següent que vam mantenir, portada a terme a Lleida, la Direcció va donar una resposta a la nostra reivindicació: l'avaluació dels riscos psicosocials. Assessorada per l'SPM, la Direcció de l'Empresa va proposar que l'SPA fes una avaluació de riscos psicosocials. L'argument que van emprar era, sense entrar a discutir la validesa dels resultats que els presentem, que volien tenir una altra avaluació que els permetés comparar-los. Consideraven que els resultats obtinguts eren molt greus i volien tenir la certesa que es tractava d'una "anàlisi correcta".

L'SPM va proposar que s'emprés la metodologia de Factors Psicosocials (FSICO) de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT). Davant aquesta proposta, l'assessora i la DP van insistir que si el que realment volien era comparar resultats, difícilment obtindrien resultats que fossin operatius, perquè no podrien comparar dos resultats mesurats de forma diferent. En tot cas, sol·licitem que en el procés d'avaluació comptessin, com a mínim, amb la participació de la representant de les treballadores. Aquesta proposta també es va discutir, ja que la Direcció volia que l'SPA treballés sol i de forma neutral per no esbiaixar els resultats.

En aquesta reunió, la Direcció va afegir que es demanaria la presència de l'SPA en una pròxima reunió perquè exposés la seva proposta d'intervenció i a partir de llavors començar l'avaluació de riscos psicosocials amb la plantilla del centre de treball en qüestió.

Decidim acceptar la proposta si es comptava amb la nostra participació i si es realitzava immediatament, ja que, a pesar que considerem que és allargar el procés, creiem que és millor realitzar l'avaluació en un escenari d'acord que de conflicte.

El silenci per resposta: hem de prendre una decisió sindical

Des que la Direcció de l'Empresa fes la proposta d'avaluació per part de l'SPA a la primavera-estiu de 2007, la DP no ha rebut cap informació ni documentació al respecte. El fet que la Direcció de l'Empresa i els SP es trobin a Barcelona és un impediment per avançar, ja que comporta que qualsevol canvi o millora, si és considerat necessari, requereixi temps.

Per tant, estem pendents de decidir quina serà l'actuació sindical que fem per continuar exigint l'avaluació de riscos psicosocials. Ens queden moltes opcions d'intervenció. Una de les opcions que estem valorant amb la DP és denunciar davant la Inspecció de Treball l'empresa perquè no està avaluant els riscos psicosocials, malgrat que es va informar que l'SPA la realitzaria. Encara que en el moment d'iniciar el procés no pensem que haguéssim d'arribar a aquesta situació, el context ho exigeix. Considerem que no existeixen motivacions externes a l'empresa que la facin operar així, i les úniques excuses que empra es refereixen a la situació general delicada del sector de la neteja, a les dificultats econòmiques i temporals, etc. A més, els canvis que proposa la DP no suposarien grans costos econòmics:

- Potenciar el treball en equip.
- Que la Direcció asseguri el respecte a les treballadores, principalment per part de la persona encarregada.
- Evitar la supervisió constant de les treballadores.
- Establir un calendari que eviti canviar amb freqüència l'organització diària de les seves tasques.
- Que la flexibilitat requerida per l'hospital sigui gestionada amb la participació de les treballadores, amb més confiança, suport i reconeixement del treball.

La intenció de la DP no és perjudicar l'empresa ni amenaçar-la, sinó exigir que es treballi amb garanties de protecció de la salut de qui desenvolupa la seva feina.

És cert que ja podríem haver sol·licitat l'actuació de la Inspecció de Treball i no donar un marge de temps tan ampli a l'empresa, però hem actuat i actuem amb cautela. No anem a quedar-nos de braços creuats, però cal estudiar bé l'opció d'anar a la Inspecció de Treball, argumentant bé la nostra postura perquè no es pugui despatxar el tema amb una simple recomanació de qualsevol metodologia. Per a això, si finalment optem per presentar una denúncia davant la Inspecció de Treball, l'informe elaborat a partir dels resultats del qüestionari curt serà un punt al nostre favor que mostri la duresa de les condicions laborals.

Situacions i condicions que influeixen en el procés

D'aquesta experiència no han d'obviar-se una sèrie de situacions i condicions que influeixen negativament en el desenvolupament del procés i que han marcat en bona mesura els passos que s'han de fer en cada moment:

- L'empresa no ha considerat com una oportunitat la nostra proposta.
- Les postures d'ambdues parts, empresarial i sindical, es troben distanciades.
- La Direcció considera que no ha d'acordar l'organització del treball amb la representació de les treballadores, perquè entén que és un espai propi i exclusiu de la Direcció.
- En ser una única persona la representant, es personalitza tot en ella i les seves característiques personals.
- Hi ha una relació de forces molt desigual.
- La distància geogràfica entre les treballadores (Lleida) i la Direcció i l'SPM (Barcelona) dificulta la celebració periòdica de reunions.
- Falta cultura, costum i voluntat empresarial de dialogar amb la representació de les treballadores, encara que des de la Federació d'Activitats Diverses s'intenta crear un espai permanent de diàleg.
- Dificultat de reunir totes les treballadores en hores de treball.
- La Direcció va fer una valoració negativa del fet que, per part de la DP, es volgués recollir l'opinió de les treballadores amb el qüestionari curt.
- La durada del procés crea un cert desencantament entre les treballadores, que es resol amb la informació constant de cada moment del procés.

Canvis i millores aconseguits fins ara

Si bé és cert que aquesta experiència es troba encara en la primera fase del procés, s'han aconseguit nombroses millores que, situant-les en el difícil context en el qual tenen lloc, adquireixen un gran valor:

- El primer canvi resultant de la intervenció sindical és que hi ha una reivindicació constant per part d'un col·lectiu amb condicions precàries i al que normalment se'l fa callar.
- S'ha assolit col·lectivitzar unes situacions problemàtiques, donar-los nom amb el qüestionari curt i passar-ho a la Direcció. És a dir, hem aconseguit que es creï una major consciència col·lectiva entre la plantilla sobre la seva situació, i a pesar que el procés és dur, han estat unes treballadores fortes i conscients que tenen la raó i que la seva participació és imprescindible.
- S'ha aconseguit canviar el punt de vista i passar de considerar que l'origen del risc era simplement afirmacions no fundades i valoracions personals, s'ha passat a objectivar els resultats i demostrar que els riscos psicosocials deriven de les condicions de treball, en

concret les condicions pròpies de l'organització del treball. Quan l'organització del treball danya la nostra salut, hem de ser les primeres a intentar canviar-la.

- Amb el treball sindical hem fet veure a la Direcció de l'Empresa la necessitat d'avaluar els riscos psicosocials, malgrat que en un primer moment la seva postura era negar l'existència d'aquesta realitat. I encara que a hores d'ara no han informat sobre l'avaluació amb el FSICO que hauria d'haver fet l'SPA, la Direcció ha hagut de plantejar-se un tema que no era una prioritat.
- En un moment del procés, quan la DP exposava algunes de les queixes a la Direcció, aquesta va contestar que es tractava d'una opinió personal de la DP, i que si realment aquesta era la situació, les treballadores anessin a dir-ho en persona. I, en efecte, en una reunió, les mateixes treballadores van traslladar les problemàtiques (d'organització, de falta de reconeixement, de poc suport, de tracte injust, etc.) a la Direcció. Per tant, van fer l'esforç i van donar el gran pas d'exposar personalment les queixes a Direcció.
- Malgrat que hi ha hagut un desgast molt important de la DP pel que fa a la força de representació, la seva capacitat col·lectiva es reforça al llarg del procés. La DP té raons objectives per fer el seu treball, cosa que, juntament amb el suport de l'assessora de CCOO, la Federació d'Activitats Diverses i la resta del sindicat, li dóna força per empènyer. Les treballadores tenen una representant a la qual no li falta ímpetu ni raons objectives, i que està disposada a continuar exigint millores en l'organització del treball.
- Aconseguiu acordar en una reunió que quan la tècnica de l'SPA fes la seva visita setmanal al centre de Lleida, reservés un temps d'informació i documentació per a la DP. La tècnica passaria a la DP la documentació necessària relativa a prevenció, i la DP podria tractar amb ella els aspectes que considerés oportuns.

I a més d'aquestes millores importants en un espai de difícil relació amb l'empresa, continuem treballant per sostenir el pont feble que uneix ambdues parts, amb l'objectiu que existeixi un espai continuat de diàleg en el qual tractar les relacions laborals i prevenir els riscos psicosocials.

Malgrat que encara no hem aconseguit que l'empresa faci el primer pas per prevenir els riscos psicosocials en origen, és a dir, que avaluï les condicions de treball, fins a aquest moment intocables al seu judici, hem demostrat que per a nosaltres eren inacceptables i perjudicaven la nostra salut. Ens queda molt camí per recórrer, i no serà fàcil fer-ho, però la raó i la protecció de la salut laboral ens faran avançar.

Dates de les entrevistes: 5 i 12 de setembre de 2007

PREPARAR L'AVALUACIÓ: ESCOLLIR EL MÈTODE

Una vegada superat l'obstacle de la falta de reconeixement dels riscos psicosocials, ens trobem amb la utilització de mètodes poc fiables i útils per avaluar-los. En aquest apartat incloem experiències que visualitzen la participació dels diversos agents de la prevenció en la consecució de l'ús de mètodes que compleixen amb els requeriments tècnics, jurídics i operatius com a primer pas per aconseguir una prevenció eficaç.

FCC Logística. L'empresa i el Servei de Prevenció Aliè (SPA) proposen un mètode d'avaluació que creiem que és totalment deficitari, ja que no identifica ni mesura correctament els riscos, ni preveu cap metodologia participativa. Han estat necessàries accions de negociació i pressió per contrarestar aquesta situació. Finalment, comptem amb una resolució de la Inspecció de Treball i de la Seguretat Social que assenjala que el mètode més adient és el recomanat per la Generalitat de Catalunya: CoPsoQ – PSQCat21.

Random House Mondadori. La discussió amb l'empresa se centra en l'elecció del mètode amb el qual es farà l'avaluació de riscos psicosocials. Nosaltres decidim ser executius: ens interessen els resultats, però no a qualsevol preu, sinó amb la intervenció participativa de la representació dels treballadors. S'aconsegueix avançar i s'acorda un plec de condicions sobre l'aplicació del mètode FSICO de l'INSHT. Encara així s'aconsegueix l'objectiu: disposar d'una sèrie de mesures preventives.

Departament de Governació de la Generalitat de Catalunya. Quan es planteja desenvolupar l'avaluació de riscos psicosocials, el Servei de Prevenció Propi (SPP) proposa (en lloc de contractar un altre servei extern o fer-ho amb mitjans propis) contractar un servei d'assessorament psicològic extern, que fa enquestes de personalitat. La Direcció, inicialment, accepta la proposta de l'SPP en contra de l'opinió dels DP, però finalment s'interposa una denúncia davant la ITSS, i abans que s'emeti la resolució l'empresa decideix fer veritablement l'avaluació i, a més, en bones condicions.

EMPRESA: FCC Logística

L'experiència a FCC-Logística ha estat seleccionada per mostrar la fase d'elecció del mètode. Es tracta d'una experiència en la qual hem dedicat molts esforços i molt de temps per intentar acordar la metodologia per a l'avaluació de riscos, i hem necessitat la intervenció de la Inspecció de Treball i la Seguretat Social (ITSS) per solucionar el tema. A partir d'aquesta experiència volem destacar els aspectes següents:

- La necessitat d'establir estratègies per aconseguir que les metodologies d'avaluació siguin tècnicament acceptables (és a dir, que mesurin bé el que han de mesurar) i prevegin la participació com a element transversal de l'actuació.
- Una altra raó és que, malgrat la posició de la Direcció de l'Empresa i del Servei de Prevenció Aliè (SPA) de negar-se rotundament a utilitzar una metodologia tècnicament validada, els DP, en cap moment, no han desistit i han assolit resolucions molt favorables per part de la ITSS.
- Perquè en aquest cas concret el paper de la ITSS ha estat essencial per exigir a l'empresa l'avaluació dels riscos psicosocials i utilitzar, per això, la metodologia Ista21. És a dir, la ITSS ens ha donat la raó i ha atorgat més fermesa a la nostra demanda.

Per tant, d'aquesta experiència destaca el reconeixement que ha fet la ITSS del mètode proposat per CCOO per fer l'avaluació davant la negativa de la direcció i dels serveis de prevenció de l'empresa. Així mateix, les seves resolucions han posat en evidència la consistència de les nostres demandes d'avaluació, concedint més legitimitat al treball dels DP.

A més, per poder fer tot aquest treball i aconseguir millores consistents, els DP, en tot moment, han comptat amb el suport tècnic i sindical i amb l'acompanyament de la secretària de Salut Laboral de la Federació de Comunicació i Transports i de Comissions Obreres de Catalunya. En tot moment s'han mantingut contactes fluides.

Activitat de l'empresa/sector econòmic

Empresa de mercaderies, del subsector de la logística, resultat de la compra de Sants Europea de Distribució per part d'Aitena i, finalment, de la seva compra per FCC Logística. La Direcció és a Madrid.

Conveni que s'aplica

El de transport de mercaderies per carretera de la província de Barcelona.

Característiques de la plantilla

La plantilla té uns 70 treballadors propis i en total uns 82 comptant amb els contractats per ETT. A partir de 2007 pràcticament el conjunt de conductors són autònoms. Aproximadament el 60% de la plantilla són homes. La majoria de les persones que treballen en administració són dones i els que treballen com a conductors i en la logística del magatzem, homes. L'edat mitjana és d'uns 35 anys i l'antiguitat, d'uns 6 anys.

Una part de la plantilla té contracte indefinit, encara que es comença amb contractes d'obra i servei a llarg termini. Treballen per torns fixos de matí, tarda i nit. L'única part variable del salari que hi ha són les hores extra. Pel que fa a la participació de plantilla, en aquest cas ha estat més aviat passiva, però de manera informal (assemblees durant l'esmorzar); se l'ha mantingut informada de totes les accions que s'han dut a terme i de la situació en la qual es trobava el procés en cada moment.

Context sindical de l'empresa

Encara que anteriorment l'empresa comptava amb representació d'UGT i de CCOO, actualment tota la representació sindical és de CCOO. Hi ha 2 DP. Les reunions amb la Direcció de l'Empresa són conflictives (encara que de perfil baix), cosa que ha fet necessària la presència de la ITSS. La plantilla percep una inquietud sobre els riscos psicosocials i donen suport als DP, ja que se senten representats per ells, però és difícil establir dinàmiques col·lectives.

L'organització de la prevenció en l'empresa

L'empresa compta amb un Servei de Prevenció Mancomunat (SPM) propi, que era de Sants Europea de Distribució i els seus tècnics segueixen ara a FCC-Logística. A més, té contractat un Servei de Prevenció Aliè (SPA) per a les especialitats d'ergonomia i psicociologia. Està constituït el Comitè de Seguretat i Salut (CSS), format per dues DP, el cap de magatzem i el d'administració i l'assessor de l'SPM de Madrid.

Inici del procés i actors que hi intervenen

El procés el vam iniciar quan l'empresa era Sants Europea de Distribució a Santa Perpètua de Mogoda. Vam fer el contacte amb la secretària de Salut Laboral de la Federació per les condicions deficientes de treball com, per exemple, la barreja de diferents tipus de productes químics i el deteriorament de les instal·lacions. Per tenir força per plantejar a l'empresa i als serveis de prevenció la correcció d'aquestes condicions, també vam veure la possibilitat de fer pressió perquè s'avaluessin els riscos psicosocials, ja que hi havia moltes baixes per alteracions psicològiques. Ja s'havien fet reunions i escrits informals en els quals sol·licitàvem aquesta avaluació a l'empresa. L'empresa va afirmar que faria l'avaluació per la seva banda. El 13/12/2004 vam sol·licitar per escrit una còpia de l'informe de l'avaluació de riscos psicosocials, tot i saber que no s'havia fet, i perquè consideràvem que era un incompliment d'una obligació empresarial. La Direcció de l'Empresa va ignorar aquest escrit, fet que ens va portar a presentar una denúncia a la ITSS el 22/12/2004 contra Sants Europea de Distribució.

El 15/11/2005 l'inspector va emetre una diligència en la qual requeria a l'empresa que fes una avaluació dels riscos psicosocials amb la participació dels treballadors i definint les mesures preventives pertinents. Per tant, vam aconseguir que un òrgan sancionador exigís a l'empresa alguna cosa que ja li havíem exigit la part social. Malgrat tot, no volem ignorar el fet que des que presentem la primera denúncia a la ITSS fins que aquesta denúncia s'esdevé passen gairebé 11 mesos. Des del nostre punt de vista aquests terminis tan llargs estan totalment injustificats.

L'elecció del mètode: la proposta unilateral de l'empresa i de l'SPA

Després de la diligència de la ITSS del 15/11/2005, la Direcció de l'Empresa (ja FCC-Logística), a través del Departament de Prevenció de Riscos Laborals, situat a Alcalá de Henares, va comunicar als DP en una nota informativa que se'ls informaria sobre l'avaluació de riscos psicosocials, que es faria amb el mètode propi de l'SPA.

L'empresa ens va oferir assistir a una reunió informativa: "aquest mateix dia, si ho creuen oportú, se'ls explicarà el mètode a utilitzar abans de fer l'avaluació". Per tant, se'ns va informar que l'SPA ens explicaria el mètode que utilitzaria aquell mateix dia, quan es dugués a terme l'avaluació. En tot moment, les decisions tècniques i les directrius es van prendre des de la Direcció de l'Empresa a Madrid, per tant, el paper de la Direcció del centre de treball quedava relegat a un segon pla.

Aquesta reunió es va fer el 25/01/2006, en la qual l'SPA va exposar, de forma molt genèrica, que utilitzaven un instrument propi basat en quatre grups de riscos: càrrega mental, contingut del treball, condicions de realització i condicions generals de treball, que es basa en (i es considera vàlid amb) un 20% d'entrevistes del total de la plantilla, de 30 minuts cadascuna. Aquí no es contem-

plava cap tipus de participació dels DP i se'ns negava la utilització d'altres mètodes d'avaluació que ens semblessin més adequats.

Els arguments que van utilitzar per defensar l'instrument de l'SPA van ser bàsicament de dos tipus: els de l'empresa i l'SPM, i els de l'SPA.

- La Direcció de l'Empresa del centre de la Roca del Vallès va delegar tot el seu poder de salut laboral en l'SPM, i en les reunions només van tenir un paper testimonial i com a oïdora. És a dir, no hi ha una gran distinció entre la Direcció de l'Empresa i l'SPM a l'hora de mostrar les seves posicions i de prendre decisions. L'SPM va ser el que va manifestar que l'empresa tenia diversos centres de treball i que era la Direcció central la que prenia les decisions del grup d'empreses i que, en aquest cas, era l'SPA el que prenia les decisions de prevenció. A més, argumentava que l'SPA estava aplicant a tots els centres de treball un únic instrument, que era el que tenien contractat amb FCC-Logística.
- La tècnica de prevenció de l'SPA argumentava que coneixia tots els mètodes en temes psicosocials, que els havia aplicat en diverses empreses i que considerava que el més adient era el seu propi i que funcionava. Afirmava que tenia com a avantatges la participació d'una tècnica especialitzada que podia dirigir i percebre més bé tots els aspectes de les entrevistes (triades per un sorteig a l'atzar).

Així doncs, els dos motius que argumentaven per utilitzar el mètode de l'SPA eren la decisió de grup (la Direcció i l'SPM) de contractar l'SPA i la seva elecció de la metodologia.

Rebutgem la proposta metodològica de l'SPA

Davant d'aquesta situació, argumentem que l'instrument de l'SPA no era la forma més correcta d'avaluar els riscos psicosocials i que se'ns estava negant el dret de participació i d'elaboració de propostes. Consideràvem que es tractava d'una imposició unilateral per part de la Direcció de l'Empresa i vam argumentar verbalment per què aquest instrument no ens semblava correcte i que havia de ser un mètode validat a l'Estat espanyol. A més, vam defensar que estàvem en contra d'utilitzar un mètode que només tenia en compte el 20% de la plantilla.

Vam proposar l'Istas21, encara que la Generalitat de Catalunya encara no havia reconegut com a mètode propi el CoPsoQ - PSQCat21 i, com a mal menor, el FSICO de l'INSHT amb una sèrie de correccions concretes. Així mateix, vam manifestar que no estàvem d'acord ni amb les formes ni amb el contingut de la proposta de la part empresarial. A més, expliquem que la nostra decisió inicial de rebutjar la metodologia de l'SPA en aquesta reunió seria sustentada posteriorment amb un escrit del que se'ls faria una còpia. Aquesta carta, que van rebre com a Aitena el 06/02/2006, contenia de manera més extensa els arguments que havíem exposat verbalment en la reunió del 25/01/2006.

Aquesta carta a la Direcció de l'Empresa contenia 8 arguments per rebutjar l'instrument de l'SPA i utilitzar el CoPsoQ - PSQCat21 i eren els següents:

- 1r Que hi havia un incompliment per part de l'empresa de diferents articles (33, 34, 36 i 39) de la Llei de prevenció de riscos laborals (falta de consulta, de participació activa, etc.) i que només es comunicava una decisió ja presa i inamovible, que era fer l'avaluació amb l'instrument de l'SPA.
- 2n Que a Catalunya estan validades i reconegudes les metodologies del FSICO de l'INSHT i del CoPsoQ adaptada per ISTAS i recomanada pel Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya en *el Manual per a la identificació i avaluació de riscos laborals*.
- 3r Que l'instrument desenvolupat per l'SPA no estava validat ni reconegut a l'Estat espanyol.
- 4t Que l'instrument proposat no identificava ni mesurava suficients factors de risc i no aportava el marc conceptual en el qual es fonamentava.
- 5è Que l'instrument de l'SPA no tenia reconeguda una sèrie de característiques tècniques (com la fiabilitat i la consistència interna) i només s'aplicava a un mínim del 20% (en el cas de FCC-Logística, llavors Aitena, només es va fer a 19 treballadors, sobre un total de 82).
- 6è Que l'estimació de la magnitud del risc era subjectiva ja que tenia en compte només dues variables (la quantitat de nombre de riscos psicosocials existents i la intensitat, que indica fins a quin punt el risc està present en el lloc de treball) a les quals se'ls assignaven 5 nivells o paràmetres igualment subjectius en la seva qualificació (gens o gairebé res, alguna cosa, mig, bastant i molt).
- 7è Que emprava el concepte desfasat i limitat de càrrega mental i no el d'exigències psicològiques (quantitatives, sensorials, cognitives i emocionals), com el coneixement científic actual assenyala que s'ha d'actuar.
- 8è Que no queda clar el mecanisme pel qual s'establien i podien aplicar-se les mesures preventives.

Posem una denúncia a la ITSS sobre l'instrument de l'SPA

Malgrat aquesta carta argumentada, la Direcció de l'Empresa a Madrid va seguir apostant per l'instrument de l'SPA. Com que no hi havia cap canvi en la seva posició, decidim, el dia següent, enviar aquesta carta per posar la denúncia a la ITSS. En la denúncia fèiem referència a la diligència de l'inspector del 15/11/2005, en la qual ja va requerir a l'empresa l'avaluació de riscos psicosocials, i exposàvem que no estàvem d'acord amb el mètode triat unilateralment per FCC-Logística i l'SPA. En aquesta nova denúncia presentada a la ITSS el 07/02/2007 també hi vam adjuntar la carta que hem explicat en l'apartat anterior.

La resposta informal de la ITSS a la nostra denúncia

L'inspector va afirmar de manera oral que qualsevol mètode era correcte. Des de CCOO li argumentem que això no era així. Estàvem ben informats i sabíem que l'SPA emprava un instrument que no estava registrat ni validat en l'àmbit estatal, i que científicament i socialment era inacceptable.

Aleshores, l'inspector ens va dir que havíem d'intentar arribar a un acord amb l'empresa sobre el mètode d'avaluació a utilitzar. L'assumpte va acabar amb el compromís que ell estudiaria amb deteniment la situació global i respondria. Des del nostre punt de vista i experiència considerem que en aquest cas el paper de l'inspector no va ser correcte.

Va canviar l'inspector de la ITSS i el procés va fer un gir important

Llavors va canviar l'inspector assignat, possiblement perquè l'empresa va passar a la Roca del Vallès. La denúncia va recaure en una segona inspectora. Mentrestant, l'instrument de l'SPA es va aplicar amb caràcter d'avaluació de riscos el febrer de 2006. Consistia a treure nombres a l'atzar i llavors fer entrevistes personals i individuals als treballadors que els havia tocat.

El resultat d'aquesta avaluació amb el mètode barroer de l'SPA van ser els que esperàvem: en cap de les seccions (magatzem, transport i administració) hi havia exposició a cap de les dimensions que la metodologia de l'SPA analitza (càrrega mental, contingut del treball, condicions de realització del treball i condicions generals de treball). En fi, segons l'SPA millor no podíem estar.

La nova inspectora va emetre una diligència el 18/12/2006 (després de dos anys d'actuacions), en la qual requeria a l'empresa que, en un termini de 3 mesos, desenvolupés una nova avaluació de riscos psicosocials d'acord amb la normativa preventiva, preferiblement amb el CoPsoQ, i que es garantís la consulta i la participació dels treballadors d'acord amb la LPRL. Els arguments per recomanar la utilització del CoPsoQ van ser 5:

- “tenen una base conceptual clara i explícita”
- “els indicadors de validesa i de fiabilitat del mètode són molt elevats”
- “l'ús de valors poblacionals de referència que aporta aquesta metodologia permet superar” l'elecció de les exposicions que han de ser modificades per protegir la salut dels treballadors
- “la metodologia danesa ha estat adaptada i validada al nostre entorn laboral”
- és un “mètode reconegut a escala internacional”

En aquest moment del procés la nova inspectora va posar en evidència que la ITSS pot intervenir en la qualitat de la prevenció, abordant i valorant totes les qüestions, cosa que ha suposat un

suport molt important per als DP de CCOO i, sobretot, perquè l'activitat preventiva pot tenir impacte en la millora de les condicions de treball i de salut.

L'empresa no respon a la diligència de la ITSS

En els 3 mesos concedits, l'empresa no va donar senyal de fer la nova avaluació de riscos, com li havia exigint la nova inspectora de treball. A més, el 26/01/2007 li demanem a la Direcció de l'Empresa una reunió del CSS per tractar el tema, però no rebem resposta.

El 20/02/2007, en una reunió del CSS, l'SPM va plantejar verbalment la possibilitat d'arribar a un consens per utilitzar el mètode de l'SPA introduint aspectes del mètode de FSICO i de l'Istas21, com la participació dels DP, un full d'observacions en blanc i consensuar un aspecte més sobre a qui calia fer l'avaluació. Vam respondre que analitzaríem la proposta i que els contestaríem (ho vam fer el 0837).

El 08/03/2007 ens vam dirigir per correu electrònic al Departament de Prevenció de Riscos Laborals, al responsable del centre de treball i al representant de FCC-Logística en el CSS. En aquest correu els vam presentar la resolució de la ITSS, que ells també tenien, i els vam manifestar:

- que l'única metodologia a aplicar era la que deia la diligència de la ITSS del CoPsoQ,
- que estàvem disposats a celebrar una reunió extraordinària del CSS per dur a terme els passos necessaris per fer l'avaluació amb el CoPsoQ.

Una nova denúncia a la ITSS per incompliment del requeriment

El 23/04/2007 presentem una nova denúncia a la ITSS en la qual denunciàvem l'incompliment del requeriment de la ITSS per part de l'empresa FCC-Logística, i en la qual vam presentar de nou tots els passos que havíem seguit des de l'any 2004. En aquesta denúncia, els DP, sempre amb l'assessor de CCOO i el suport de la federació, sol·licitem "que es requereixi a l'empresa a complir íntegrament la resolució" de la ITSS del 18/12/2006, "que en el cas d'apreciar la Inspecció de Treball l'incompliment de la normativa, aixequi les corresponents actes d'infracció" i "que es requereixi presència dels DP en la compareixença en la Inspecció de Treball".

Una vegada registrada la denúncia, vam parlar amb la inspectora, que es va comprometre a posar-se de nou en contacte amb la Direcció de l'Empresa i a visitar la planta de treball. Aquesta visita i contacte amb l'empresa es van produir, però no en va quedar constància en cap document. A aquesta trobada no va acudir l'SPA, però sí l'SPM, que posteriorment va sol·licitar a la inspectora un ajornament del termini per avaluar.

La resposta de la ITSS

El 02/06/2007 la inspectora va citar les parts afectades per poder donar una sortida a la situació de tràmit que podia passar tant per la sanció econòmica com per la realització de l'avaluació de riscos amb un mètode concret. En aquesta cita vam reiterar la voluntat d'utilitzar el nostre mètode, i l'empresa va argumentar que potser en el seu moment no va entendre bé la diligència i que llavors la tècnica de l'SPA podria argumentar les fortaleses del seu instrument. Per justificar la seva participació com a tècnica, va afirmar que amb l'instrument de l'SPA quedava garantida la participació dels treballadors i que era un mètode molt més obert, dinàmic i enriquidor per analitzar la realitat concreta de l'empresa que el CoPsoQ - PSQCat21.

Això ho vivim com una tàctica dilatòria de l'empresa o com un menyspreu al sindicat, encara que en certa manera considerem "normal" el fet que l'SPA defensés el seu contracte amb l'empresa i intentés aplicar el seu propi mètode. No obstant això, l'empresa es trobava en una situació sense sortida. Li vam mostrar el *Manual per a la identificació i avaluació de riscos laborals* de la Generalitat de Catalunya i l'organigrama dels passos a seguir, i ens reafirmem que el mètode a utilitzar era l'Istas21 perquè:

- era més participatiu ja que des del principi el grup de treball ho garantia.
- des de l'inici del procés fins a l'informe preliminar es recollia tot en un informe que es trasllada no només al GT, sinó també a la Direcció de l'Empresa, a la resta de representants dels treballadors i als treballadors, per garantir aportacions per elaborar l'informe final.
- queda avalat per la Generalitat de Catalunya.

Per tant, la part social en tot moment vam defensar l'Istas21 i vam argumentar la seva adequació per ser aplicat a FCC-Logística. No obstant això, si ens trobéssim en una situació de bloqueig total, abans d'acceptar l'instrument de l'SPA, acceptaríem el FSICO.

Finalment, la inspectora va aixecar la citació dient que tindria en compte tots els aspectes que s'havien presentat en aquesta trobada i que donaria a conèixer una solució final, una segona diligència definitiva per resoldre la situació.

La ITSS emet un nou requeriment per repetir l'avaluació de riscos psicosocials

Uns mesos després de la cita amb la inspectora, el 18/09/2007, es va emetre un nou requeriment que ens va fer arribar a les parts. En aquest informe, la inspectora va fer un repàs sobre les accions prèvies:

- el seguiment del cas de FCC-Logística,
- l'examen de l'instrument de l'SPA,

- la presentació de les dues metodologies validades en la nostra societat (FSICO i CoPSoQ21),
- la recomanació de la “**utilització del mètode CoPsoQ**” en la diligència del 18/12/2007,
- la descripció i l'explicació del mètode CoPsoQ21, del seu funcionament i dels avantatges que té, i el requeriment previ que, en un termini de 3 mesos, l'empresa “dugui a terme una nova avaluació de riscos psicosocials” i “garanteixi la consulta i la participació dels treballadors”.

A continuació, esmentava les noves actuacions dutes a terme a l'empresa, entre les quals:

- la visita per part de la inspectora a l'empresa,
- la citació que va lliurar perquè compareguessin les parts davant la ITSS,
- la compareixença de les parts i la presentació de la documentació sol·licitada,
- la revisió de la inspectora d'aquesta documentació,
- la comprovació que l'empresa no havia procedit a donar compliment al requeriment previ de la ITSS,
- una nova revisió del mètode de l'SPA, en la qual hi ha punts favorables i punts en contra: utilitza l'entrevista guiada i l'observació dels treballadors, cosa que dona més informació; no té tan bona base teòrica com el FSICO o l'Istas21; entrevista només el 20% del personal de l'empresa; no garanteix l'anonimat ni la confidencialitat; i no preveu un procés basat en la participació en totes les fases.
- considera que el resultat de l'avaluació realitzada amb el mètode de l'SPA no és un reflex fidel de la realitat psicosocial de l'empresa.

Finalment, la ITSS, per mitjà d'aquest últim informe de la inspectora del 18/09/2007, “**REQUE-REIX** a l'empresa perquè, en un termini de 3 mesos:

1. Dugui a terme una avaluació de riscos psicosocials, d'acord a la normativa citada prèviament, i d'acord al que s'acaba d'exposar, i complint la normativa preventiva d'aplicació.
2. Garanteixi la consulta i la participació dels treballadors, d'acord amb el disposat en el Capítol V de la Llei 31995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals”.

Canvis i millores aconseguits

Malgrat que la Direcció de l'Empresa actüi com si fos un *cortijo* tancat a qualsevol tipus de control i normes externs, hem aconseguit, gràcies al paper dels DP i de la resta del sindicat, i de la segona inspectora de treball, diversos canvis i millores en l'empresa:

- L'acceptació per part de l'empresa que s'havia de fer l'avaluació de riscos psicosocials.

- L'existència de nombrosos documents de la ITSS que avalen la nostra posició i les nostres exigències, i que requereixen a la Direcció de l'Empresa que en 3 mesos, a comptar des del setembre de 2007, faci l'avaluació de riscos psicosocials, amb la recomanació de la metodologia Istars21.
- Per tant, el rebuig de la metodologia de l'SPA, que no estava validada en la nostra societat i que tenia una sèrie de mancances que impedièren conèixer la realitat de l'empresa i desenvolupar accions preventives adequades.
- Que la ITSS exigeixi a l'empresa la garantia de participació dels DP al llarg de tot el procés d'avaluació de riscos psicosocials.
- Els DP han vist reforçada la seva posició i la legitimitat de les seves demandes gràcies a l'actuació de la segona inspectora de treball. Els DP s'han fet respectar molt per part de la Direcció de l'Empresa, ara se'ls escolta com a representació dels treballadors.
- Aquesta experiència pot servir com a precedent i com a exemple per a la intervenció d'altres empreses on s'estigui iniciant el tema de prevenció de riscos psicosocials.

Situació actual i perspectives de futur

Des del mes de setembre de 2007 esperem les actuacions que ha de dur a terme l'empresa, una vegada ha estat emès el nou requeriment de la inspectora de treball perquè es faci l'avaluació en el termini de 3 mesos i amb la garantia de la participació dels treballadors.

Per tant, ens trobem en un punt molt fort que ens dona avantatge en el procés, i és que la ITSS està reconeixent la nostra posició i està exigint a l'empresa el que hem exigit des del 2004. A més, a aquesta percepció optimista s'afegeix la consistència dels DP i el fet que tenen clars quins són els seus drets, que no han de ser retallats. A més, per la seva insistència, el suport de l'assessor de CCOO i el paper de la inspectora, en cap moment han pensat en aparcar el procés. Aquesta experiència, malgrat la seva conflictivitat, mostra com es pot avançar en el procés si es treballa bé i si es posa l'obstinació necessària.

Data de les entrevistes: 20 de juliol i 21 de setembre de 2007

EMPRESA: Random House Mondadori

L'experiència de l'empresa Random House Mondadori és un exemple de com les condicions d'e-lecció del mètode per avaluar els riscos psicosocials determinen l'actuació futura:

- Davant la impossibilitat d'aconseguir que s'apliqués l'Istas21 per avaluar els riscos psicosocials, vam aconseguir un acord amb la Direcció de l'Empresa per fer servir el FSICO, però amb les nostres condicions: amb la participació activa dels delegats de prevenció (DP), el compromís d'analitzar el perfil de valoració, comptant amb les unitats d'anàlisi per supervisor, torn i lloc de treball, confeccionant un informe preliminar per discutir-ho en el grup de treball (GT), acordant la creació de grups de discussió amb la plantilla per ampliar l'informe preliminar i la realització d'una avaluació de l'impacte de les accions empreses al cap d'un any.
- Vam saber prendre decisions difícils, però que permetien avançar en el procés: acceptar el FSICO, però amb les nostres condicions, i acceptar l'informe preliminar amb algunes deficiències, però mantenint l'exigència de ser millorat.

Activitat de l'empresa/sector econòmic

Aquesta empresa, situada al Baix Llobregat, pertany al grup Berstelman, i es dedica a la recepció i emmagatzematge de llibres i a la preparació i la distribució de comandes a llibreries. Compta amb un centre de treball, on estan ubicades les oficines centrals, i dos centres de treball més, un de magatzem i un altre de logística.

Conveni que s'aplica

S'aplica el conveni col·lectiu estatal d'arts gràfiques, manipulats de paper i cartró, editorials i indústries auxiliars.

Característiques de la plantilla

La plantilla, en el moment de triar el mètode d'avaluació, era de 107 treballadors. La proporció entre homes i dones era de 65% i 35% respectivament, i hi ha una clara divisió de les tasques. Les dones es dediquen més a la preparació de comandes, mentre que una bona part dels homes treballa al magatzem. Els contractes són indefinits i a jornada completa, excepte en èpoques de més treball de distribució a llibreries, que contracten a persones a través d'empreses de treball temporal i que no van entrar en l'avaluació de riscos psicosocials. L'antiguitat de la plantilla és àmplia i l'edat mitjana oscil·la entre 40 i 45 anys. Els llocs de treball són de recepció de comandes i de devolucions de les llibreries, reposició, preparació de les comandes, televenda i administració.

Context sindical de l'empresa

L'única força sindical és CCOO. Actualment, són 6 delegats del centre de logística i un de magatzem, d'aquests tres són DP.

L'organització de la prevenció a l'empresa

Un servei de prevenció aliè (SPA) s'encarrega de la prevenció a l'empresa. En el cas de la vigilància de la salut disposen de metge especialista assignat a aquesta empresa. Per al tema de l'avaluació de riscos psicosocials es va treballar amb una tècnica de l'SPA, especialista en psicologia aplicada.

L'avaluació: una necessitat

En una reunió del Comitè de Seguretat i Salut (CSS) del centre de treball de logística a final de 2005, vam plantejar a la Direcció de l'Empresa la necessitat d'avaluar els riscos psicosocials. Era una sol·licitud formal per la importància que té aquest tema per a nosaltres, ja que hi ha evidències científiques que mostren com aquests riscos perjudiquen la salut de la població treballadora. En el cas de Random House Mondadori, la manera d'organitzar el treball en aquesta empresa presentava deficiències que afectaven a la població treballadora, entre les quals hi havia la pressió i la sobrecàrrega de treball.

Aquesta petició va generar que el 2006 iniciéssim un procés de discussió i d'elecció del mètode amb l'empresa, un cop va consentir que s'avaluessin els riscos psicosocials en el centre de treball. L'acord va quedar recollit en un acta del CSS. Encara que no era un tema prioritari per a l'empresa, es va mostrar receptiva davant la nostra proposta, ja que la Direcció de l'Empresa té l'obligació d'avaluar i protegir la salut de la plantilla, i és positiu fer-la, ja que disminueix o elimina el risc i perquè condueix a una organització del treball més saludable per a tots.

Preparem l'avaluació: l'elecció del mètode

Una vegada havíem acordat avaluar els riscos psicosocials, consensuem amb l'empresa la realització d'una sèrie de reunions específiques del CSS per tractar temes referits a aquesta avaluació: el mètode d'avaluació, la participació dels treballadors, els terminis i els objectius. Una d'aquestes reunions la dediquem exclusivament a presentar-li a la Direcció de l'Empresa i a l'SPA la metodologia Istars21, que proposàvem des de CCOO.

Per la seva banda, l'empresa proposava el mètode Factors Psicosocials (FSICO) de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT), però va decidir que, abans de triar definitivament un mètode, l'SPA s'encarregués de fer un estudi comparatiu sobre els dos mètodes: Istars21 i FSICO. L'objectiu d'aquesta comparació era veure els avantatges i inconvenients de cadascun dels dos mètodes i quin d'ells era el més adequat per aplicar a l'empresa.

L'SPA elabora un informe comparatiu dels mètodes Istars21 i FSICO

La tècnica de l'SPA va fer l'informe comparatiu de les metodologies Istars21 i FSICO que, en certa mesura, afavoria aquest últim. Era un informe que tractava els diversos apartats necessaris per comparar ambdues metodologies, però sense entrar a aprofundir en cap d'ells. Els apartats de l'informe eren els següents:

- 1.- Descripció dels mètodes: es presentaven les dues metodologies d'avaluació exposant les seves característiques generals (objectiu, aplicabilitat, unitat d'anàlisi i justificació estadística) i el procediment d'avaluació que segueixen.

2.- Anàlisi comparativa de mètodes: a partir d'una taula amb dues columnes, es comparaven d'una forma esquemàtica les característiques generals i el procediment d'avaluació d'ambdós mètodes.

3.- Correspondència de factors: en una altra taula de dues columnes es comparaven els factors que cadascun dels mètodes té en compte a l'hora de fer l'avaluació.

4.- Conclusions: en les quals es presentava un breu resum de tot l'anterior i en les quals es recomanava la utilització d'un o un altre mètode en funció de les necessitats de l'avaluació que es pretengués fer.

Aquest informe va ser presentat en una reunió del CSS per donar-lo a conèixer tant a la part empresarial com a la social. Després de l'exposició dels diversos arguments escrits sobre cada metodologia, vam iniciar un debat perquè cada part presentés els seus arguments a favor d'una metodologia i en contra de l'altra.

Per la part de la Direcció de l'Empresa, la cap de Recursos Humans va manifestar que, per diverses raons, algunes queden sense especificar, considerava més adequat el mètode FSICO. En concret, algunes de les raons que es van esgrimir van ser les següents:

- el tema de la doble presència que analitzava l'Istas21 era un aspecte que no havia de veure amb les relacions laborals, sinó que pertanyia a l'esfera de la intimitat i, per tant, de l'àmbit familiar i no laboral.
- el qüestionari del FSICO requeria menys recursos econòmics i temporals.

Els arguments presentats per la Direcció demostraven desconeixement per part de la representació de l'empresa sobre les evidències científiques de l'existència de relació entre l'exposició a condicions de treball que deterioren la salut dels treballadors i l'organització del treball. De totes maneres, els DP es van fixar com a objectiu el fet d'assegurar que es realitzava l'avaluació de riscos psicosocials i s'aplicaven mesures preventives. Per això, van evitar que la decisió d'escollir un mètode o un altre fos una causa de conflicte extrem.

Per la nostra part, vam presentar de nou (ja ho havíem fet en la reunió monogràfica d'exposició del mètode Istas21) els arguments que consideràvem que donaven més força a l'Istas21 enfront del FSICO:

- Vam afirmar que en l'informe comparatiu quedava clar que el mètode Istas21, que aborda 21 dimensions agrupades en quatre grans factors de risc, era més complet que el mètode FSICO, que només analitza 7 dimensions.
- Vam exposar que es tractava d'una metodologia més participativa, cosa que enriqueix l'avaluació, ja que són els treballadors, i la seva representació, els que més bé coneixen el dia a dia del treball i els problemes de la seva organització.

- Vam indicar que era un mètode més integral, que podia abordar de diverses maneres la realitat de l'empresa, enriquir-ne el coneixement i, conseqüentment, millorar-ne l'actuació enfront de la prevenció dels riscos psicosocials.

En aquest punt del procés va ser molt important el paper dels DP, que van treballar conjuntament per preparar adequadament els arguments per defensar l'Istas21. A més, una persona del Gabinet Higiya Salut i Treball de CCOO, amb la qual vam tenir una relació permanent, ens va assessorar i va aportar materials per preparar la presentació de l'Istas21, que a final de 2005 vam fer al CSS.

L'empresa no canvia la seva posició i acceptem utilitzar el FSICO

Malgrat els arguments que vam plantejar en les diverses reunions del CSS per utilitzar l'Istas21, la Direcció de l'Empresa mantenia una posició d'immobilitat pel que fa al mètode FSICO. Davant aquesta posició, els DP van veure que no podien quedar-se parats, i van considerar que era més oportú acceptar el FSICO que tenir la possibilitat de no fer cap avaluació de riscos psicosocials. Vam aprovar la utilització del FSICO perquè està reconegut per l'INSHT i validat per a l'avaluació de riscos psicosocials. A més, vam valorar que si anàvem a organismes de resolució de conflictes, com el Tribunal Laboral de Catalunya (TLC), o a la Inspecció de Treball i Seguretat Social (ITSS) s'hagués complicat encara més la relació amb l'empresa.

Per tot això, vam decidir acceptar que s'apliqués el FSICO, però establint una sèrie de condicions per assolir que s'aproximés el màxim possible al mètode Istas21. Pensem que el FSICO amb les nostres correccions podia captar una bona part de les problemàtiques que hi havia en l'empresa en referència als riscos psicosocials. És a dir, enteníem que l'estratègia d'acceptar el FSICO introduint una sèrie de clàusules permetria començar a treballar els riscos psicosocials, sense crear conflicte amb la Direcció de l'Empresa. A al cap i a la fi, l'objectiu era actuar sobre els riscos psicosocials que afectaven a la salut dels treballadors i incidir en l'organització del treball: havíem posat fil a l'agulla.

Signem l'acord del FSICO amb les nostres condicions

Així doncs, vam acceptar la utilització del FSICO, però vam exigir a Recursos Humans que s'introduïssin una sèrie de condicions o modificacions en la seva aplicació. En la reunió específica del CSS en la qual signem l'acord amb l'empresa van quedar recollides en un acta les condicions següents:

- L'avaluació amb el mètode FSICO es feria garantint que hi hauria una participació activa dels DP, mitjançant la creació del GT. Justament el GT era el que lideraria el desenvolupament de l'avaluació de riscos psicosocials. L'empresa va proposar que el GT fos el mateix CSS i els assessors externs: la cap de Recursos Humans, que nomena a un tre-

ballador perquè el substitueixi, un dels directors de producció, i una tercera persona que era una treballadora de secretaria de Direcció, per part de l'empresa; els 3 DP i l'assessor de CCOO, per la part social; i de l'SPA l'assessora tècnica i el metge de vigilància de la salut.

- Establir el compromís d'analitzar detalladament els resultats obtinguts en el perfil valoratiu del FSICO. Concretament la mitjana aritmètica no seria ni l'única dada ni la més fiable, ha d'analitzar-se el conjunt dels valors i especialment la proporció de plantilla inclosa en cadascuna de les situacions d'exposició, comproment-se a actuar sempre que s'identifiquin situacions desfavorables per a la salut independentment de la mitjana. El compromís d'analitzar les dades del perfil descriptiu (percentatge de treballadors que han triat cada opció de resposta en el qüestionari), a fi de conèixer detalls concrets de les exposicions.
- L'acceptació de preguntar en el qüestionari per les unitats d'anàlisi de departament o secció, torn i lloc de treball, amb l'objectiu de disposar de resultats per diferents unitats d'anàlisi per localitzar les exposicions i possibilitar una acció preventiva més eficaç. Aquest va ser l'únic acord que no es va respectar i al final es va fer com deia l'empresa: per departaments. Una vegada valorat pels DP, preferien això a res, i disposar dels aspectes que eren millorables en una segona avaluació de riscos que l'empresa havia acceptat que es fes més endavant.
- Considerar l'informe elaborat per l'SPA com a preliminar i, per tant, que fos objecte d'anàlisi i discussió en el GT per determinar els riscos, els seus orígens i establir accions de millora que poguessin ser complementàries o noves pel que fa al que plantejava l'informe de l'SPA.
- Que segons els resultats i les mesures definides hi hagués la possibilitat de dur a terme grups de discussió amb la participació de la plantilla per afegir el coneixement de l'experiència i més visions i opinions sobre l'informe preliminar i que s'incorporessin a l'informe final. Aquesta altra forma de participació suposaria, juntament amb la dels DP, un enriquiment del contingut de l'informe preliminar per a la redacció de l'informe final.
- Que passat un any de la realització de l'avaluació dels riscos psicosocials amb el qüestionari del FSICO s'avalués l'impacte de les accions preventives empreses en el si del centre de treball.

Aquests sis punts de millora del FSICO van quedar recollits en una acta del CSS signada per totes les parts. L'empresa va reconèixer aquestes condicions que vam establir, encara que va introduir algun matís: que el GT fos el mateix CSS o que les mesures de prevenció acordades en el GT quedessin pendents d'aprovació per part de la Direcció de l'Empresa.

A més, encara que vam arribar a aquest acord i que el vam signar totes les parts, sabíem que hi havia diferències d'interpretació. En el GT, les parts no utilitzàvem el mateix llenguatge, cosa que donava lloc a interpretacions diferents, ni tampoc donàvem la mateixa importància als riscos ni

vèiem les mateixes solucions. Per això sempre hem estat conscients que cal estar permanentment amatent a que se segueixi l'acord signat.

En la reunió en la qual vam signar l'acord, també vam temporitzar tot el procés d'intervenció des de la discussió de les unitats d'anàlisi fins a quines variables es contemplarien, quan es passaria el qüestionari, quan es donaria la informació, quan es recolliria el qüestionari, etc. Aquests terminis, no obstant això, es van endarrerir, en part per la incorporació d'una nova màquina que comportava un canvi del procés de treball. És a dir, l'empresa continuava treballant i, a més, l'actitud de la Direcció era de dilatació del procés i de restar importància als riscos psicosocials.

Paral·lelament al desenvolupament de les reunions del GT i del CSS, els DP van desenvolupar en tot moment un procés per mantenir informada la plantilla que és eficaç: es van utilitzar els temps d'entrepà i el tracte directe amb la plantilla per informar-la, i es va redactar un full informatiu en el qual es recollia el procés inicial de l'acord.

Aquesta fase d'elecció del mètode va comportar grans esforços per aconseguir que l'empresa realitzés l'avaluació, i encara que no fos amb el mètode que proposàvem per ser el que més bé s'adequa a la realitat de l'empresa, vam assolir incloure clàusules primordials a l'acord sobre l'ocupació del mètode FSICO. Per exemple, assegurar-nos que nostra participació activa quedés garantida al llarg del procés. Per tant, la decisió estratègica d'acceptar el FSICO perquè el procés no quedés bloquejat, encara que no va ser l'òptim per avaluar, en aquest cas va ser una via alternativa de cara a millorar les condicions de treball a partir de la introducció de canvis en l'organització del treball, que era el nostre objectiu sindical principal.

L'informe de l'SPA no reuneix totes les condicions que se signen

Una vegada recollit el qüestionari, contestat per 55 dones i 24 homes, l'SPA va elaborar l'informe preliminar l'octubre de 2006.

L'informe preliminar presentava una sèrie de mancances que incomplia una part dels acords signats, entre les quals: faltaven per descriure dues unitats d'anàlisi acordades, no s'analitzava el perfil de valoració, només es treballava amb mitjanes o s'oblidava d'analitzar el lloc de treball amb les pitjors condicions.

Davant d'aquestes mancances, vam presentar per escrit el nostre malestar i vam sol·licitar que es millorés. Aleshores, vam mantenir una reunió específica del GT per debatre aquestes deficiències i presentar-les a la nova tècnica de l'SPA, que va lliurar l'informe complementari amb una sèrie de modificacions que milloraven el primer.

Malgrat aquestes deficiències, la correcció de les quals hem de continuar exigint, es tracta de la primera avaluació de riscos psicosocials a l'empresa i és més important finalitzar-la sabent que és incompleta i millorable, que estripar l'informe i tornar-lo a fer.

Encara així, els resultats de l'avaluació van puntuar negatiu en càrrega mental, contingut de treball, interès del treballador, autonomia temporal, supervisió, participació i definició de rol.

Considerem que és un punt de partida insuficient i inexacte, però que sempre és millor tenir aquest punt inicial que no tornar a començar des de zero i portar un cert desencantament a la plantilla. La plantilla és conscient que els DP són seriosos, es preocupen pels temes de salut laboral, i si hi ha algú que d'alguna manera entorpeix el procés, és la Direcció de l'Empresa.

Passem a la proposta de mesures preventives

Una vegada acordat el contingut de l'informe, vam passar a l'elaboració de mesures preventives. Per la seva banda, l'SPA va fer una sèrie de propostes massa genèriques que convidaven a que fossin la Direcció de l'Empresa i els DP els que les concretessin i les implementessin. A més, l'SPA va treballar-ne, per exemple, algunes referents a la promoció o la definició més clara de rol. En referència a la càrrega mental, va proposar establir un altre ritme de treball, lliure, i que sigui el mateix treballador qui el defineixi, mesura davant la qual podríem estar d'acord en un inici, però no en la forma d'aplicació.

Per la seva banda, els DP van constituir un grup pilot de treballadors per posar en marxa la participació activa del GT.

- En referència a la càrrega mental, aquest grup plantejava que hi havia un volum alt de treball i que la dinàmica normal de cada dia es veia interferida per les comandes urgents. Davant d'això vam proposar una distribució de les pauses més lliure per part dels treballadors, que es poguessin augmentar i que es revisessin els criteris excessius d'urgència, que l'empresa considerava correctes. El grup pilot va quantificar les comandes urgents diàries i va analitzar-ne el caràcter urgent.
- A més, vam plantejar que els aspectes de participació havien quedat al marge i que era necessari donar-los a conèixer a la plantilla perquè pogués utilitzar els recursos de participació al seu abast.
- També vam demanar que hi hagués més ordinadors al centre de treball perquè els treballadors poguessin entrar al sistema informàtic intern per rebre més informació. L'empresa va reconèixer que la intranet no funcionava bé, i una de les seves propostes de millora era instal·lar ordinadors més ràpids al centre de treball. No obstant això, en el moment de l'entrevista encara no s'hi havia aplicat cap mesura de manera sistemàtica.

- Així mateix, vam exigir que les formes de promoció fossin clares per als treballadors. En aquesta mateixa línia, vam plantejar la creació d'una comissió de seguiment per veure si la promoció es feia d'una forma pactada i no unilateral i subjectiva per part de l'empresa.
- També vam exigir que s'incorporés un pla adient de formació transparent i accessible.

La millora dels nostres drets: objectiu complert

Els DP van aconseguir una sèrie d'avenços per assegurar la participació en el procés d'avaluació de riscos psicosocials:

- D'una banda, la Direcció havia reconegut la necessitat d'avaluar els riscos psicosocials i havia acceptat procedir a fer l'avaluació.
- Encara que no vam aconseguir que s'utilitzés l'Istas21 per avaluar, vam ser capaços d'introduir una sèrie de condicions bàsiques en l'aplicació del FSICO que garantien la nostra participació, i que l'avaluació tingués alguns dels punts que destaquen de l'Istas21, com per exemple l'elaboració d'un informe preliminar i la seva discussió en el GT.
- A més, malgrat que l'informe preliminar continuava tenint algunes deficiències, vam saber tirar endavant perquè el procés avancés. Encara que sabem que cal continuar exigint la seva millora, també pensem que és suficientment correcte com per continuar treballant.

A aquestes alçades del procés continuem duent a terme accions perquè tot el que s'ha aconseguit fins ara no es perdi i puguem arribar a planificar l'activitat preventiva i a implementar de manera contundent les mesures que acordem en el GT.

Data de l'entrevista: 8 d'agost de 2007

EMPRESA: Departament de Governació de la Generalitat de Catalunya

Aquesta experiència s'emmarca en el moment de triar el mètode d'avaluació dels riscos psicosocials. Les situacions que permeten identificar aquesta experiència com a rellevant són les següents:

- Trobar arguments per desmuntar una proposta d'intervenció terciària del Servei de Prevenció Propi (SPP) davant l'empresa i la Inspecció de Treball i Seguretat Social (ITSS).
- Passar d'una intervenció reparadora i no preventiva, sobre l'efecte a un acord per fer l'avaluació de riscos, és a dir una acció encaminada a identificar i intervenir sobre l'origen de l'exposició: l'organització del treball.

En aquest cas, la perseverança i el treball constant del Delegat de Prevenció (DP) de CCOO fan possible la intervenció en risc psicosocial, amb una metodologia d'avaluació legalment competent.

Activitat de l'empresa

El Departament de Governació està integrat en l'administració autonòmica de Catalunya i la seva activitat és pròpiament l'actuació del govern; és a dir, la funció pública marca les directrius de cadascun dels Departaments de la Generalitat de Catalunya i fan funcions d'assessorament i gestió per a ells. Per exemple, els advocats que integren l'Assessoria Jurídica i el personal que integra pròpiament la funció pública soluciona els dubtes sobre si un Departament de la Generalitat pot o no desenvolupar una actuació concreta. A més, aquest Departament de Governació rep les consultes de tota la Generalitat, incloses les que fan referència a si s'ha de fer una contractació no prevista, i també és la seva competència donar o no el vist-i-plau a aquestes qüestions.

Com a conseqüència dels canvis de govern i de les modificacions de personal en els departaments, durant el decurs de l'experiència es va produir un reagrupament de la plantilla en Governació, de manera que es van integrar un total de 800 persones procedents de Benestar Social i Família i es va passar a tenir una plantilla al Departament que doblava l'anterior número de treballadores. Aquesta nova plantilla té com a funció la gestió i el manteniment, entre altres, dels casals d'avis, el registre i la gestió de subvencions i les ajudes a la família, etc.

Característiques de la plantilla

El setembre de 2004 es va iniciar aquesta experiència. En aquest moment, el Departament de Governació de la Generalitat de Catalunya comptava amb 518 treballadores, repartides en 25 centres de treball diferents. Aquest personal estava compost per 466 persones del Departament de Governació i 72 de Relacions Institucionals.

L'octubre de 2005 es va incorporar una part de personal del Departament de Benestar Social i Família (800 treballadores), entre les quals hi havia una bona part del personal laboral.

Actualment, el Departament de Governació compte amb una mica més de 1.300 treballadores. El 70% de la plantilla són funcionàries de carrera i només el 30% són personal laboral. És un departament on la majoria són dones, encara que els càrrecs amb responsabilitat estan ocupats per homes. Des de fa 2 anys, aquesta situació s'està corregint amb polítiques d'igualtat.

Context sindical de l'empresa

En el Comitè de Seguretat i Salut (CSS) estan presents tres sindicats: CCOO, UGT i CATAAC. CCOO té la majoria i lidera aquesta proposta, ja que la resta de forces sindicals no intervenen en la proposta de l'avaluació de riscos psicosocial.

En un primer moment, en el Comitè d'Empresa (CE) hi havia 5 DP, 3 dels quals eren de CCOO, 1 d'UGT i un altre de CATAAC (sindicat de l'Administració), i la relació entre tots els sindicats era cordial. Després del reagrupament de la plantilla i després de les eleccions de 2007, CCOO continua mantenint la majoria sindical; dels 13 delegats, 8 són de CCOO i la resta estan repartits entre UGT i CATAAC.

El CSS està compost per 7 delegades de prevenció (DP) i 4 són de CCOO. A més, està presidit pel responsable de Governació, i pràcticament assisteix a totes les reunions, la qual cosa comporta que els acords es compleixin.

Conveni col·lectiu aplicable

Com que es tracta d'una administració pública, no es regeixen per l'estipulat en conveni col·lectiu, sinó per la Llei de Funció Pública i la Llei del Funcionari. A més disposen d'una taula de negociació constituïda per diferents sindicats, on cada 4 anys, s'acorden i es desenvolupen millores sobre diversos aspectes com salari, categories, etc.

El personal laboral es regeix pel VI Conveni Únic, que es negocia cada 4 anys, i l'Estatut dels Treballadors.

L'organització de la prevenció en l'empresa

En el Departament de Governació hi ha un servei de prevenció propi (SPP), amb pocs Recursos Humans, en el que hi ha una única persona que aglutina les dues especialitats necessàries per constituir el servei propi. L'empresa assumeix com a pròpies les especialitats de Seguretat, Higiene i Ergonomia i psicociologia i es complementa amb un concert amb el servei de prevenció aliè (SPA) per a la vigilància de la salut.

L'any 2004 es va fer una auditoria del sistema de gestió de la prevenció, que va posar de manifest dos fets clau, per la falta de:

- Informació a les DP, fet que es va catalogar com a disconformitat greu, i
- Formació de la tècnica de l'SPP en les tres especialitats.

L'inici: la proposta d'avaluació de riscos psicosocials

En una reunió de CSS les DP proposen que es faci l'avaluació de riscos psicosocial. L'origen de la proposta es basa en que es compleixi la Llei de prevenció de riscos laborals, és a dir, no hi ha un fet concret ni cap conflicte que actuï com a detonant. No obstant això, la percepció de com s'organitza el treball és diferent per a l'empresa i per a les DP, i aquestes últimes són bastant escèptiques amb l'organització i sospiten que està causant danys a la salut de les treballadores.

Així, es planteja fer l'avaluació de riscos psicosocial, sense negativa per part de la Direcció; al contrari, tenen una actitud bastant positiva. El que plantegen és que aquest tema l'ha de gestionar l'SPP i li donen total autoritat perquè l'SPP faci una proposta de planificació d'aquesta activitat al CSS. De totes maneres, en el CSS es pren l'acord de fer l'avaluació de riscos psicosocial.

L'SPP fa les gestions necessàries i en la següent reunió de CSS ja estan preparats per respondre, però el DP de CCOO també. La resposta de l'SPP consisteix en dir que és la contractació a una empresa d'assessorament anomenada HIGIA PSISOC, que no és un servei de prevenció aliè (SPA) acreditat, perquè faci l'avaluació a través del "mètode" que ells han elaborat, ja que la falta de recursos propis podria fer que el tema es desenvolupi molt a poc a poc.

Per la seva banda, el DP de CCOO planteja la proposta de fer l'avaluació amb el mètode CoPsoQ, però immediatament l'SPP la desestima, perquè considera, a priori, que amb aquesta metodologia es perd molt temps.

Les DP estan en total desacord amb aquesta proposta i pregunten les raons d'aquesta decisió a l'SPP, els quals contesten que no es pot fer amb mitjans propis perquè no tenen recursos i que és important fer l'avaluació aviat i ràpid, i que coneixen una empresa que ho faria molt bé.

Així, les DP sol·liciten que abans d'acceptar la proposta es doni informació completa i veraç al CSS sobre ambdós mètodes i que, per tant, s'ha d'explicar en què consisteix el "mètode" i quins professionals l'aplicaran, perquè la decisió no és de l'SPP sinó del CSS i, en última instància, de l'empresari. En qualsevol cas, la negativa a la proposta de les DP d'aplicar el mètode CoPsoQ ha de ser una negativa motivada tal com estableix la llei.

Després de diferents intercanvis de papers, poc concrets, es produeix una reunió de CSS en la qual intervé un psicòleg d'aquesta empresa externa i explica que del mètode no en té informació escrita, que "ho té al cap", però que es basa en l'aplicació de diversos test o qüestionaris validats. Els instruments que utilitzen, efectivament, són tests de valoració o diagnòstics de personalitat que s'administren en les consultes de psicòlegs per identificar o diagnosticar alteracions de personalitat. Per si quedava algun dubte, explica que l'objectiu de la metodologia és elaborar

un sociograma de l'empresa en què s'identifiquin les dues persones més sociables, les dues més prestigioses i buscar les persones de risc de l'empresa.

Davant aquesta exposició, el DP planteja que justament aquest no és l'objectiu de la llei, i que això no és una avaluació de riscos, ja que no s'estan avaluant les condicions de treball a les quals s'exposen les persones, sinó a les persones i que, fins i tot, això és il·legal fer-ho sense consentiment de les treballadores, ja que estem més en l'àrea de la vigilància de la salut que de la prevenció. Es planteja que atempta contra la confidencialitat, però aquesta empresa externa diu que la garanteix totalment, ja que són entrevistes personals individuals i confidencials. Davant d'aquesta afirmació, el DP també discrepa ja que es pregunta "com pot ser confidencial una entrevista que es fa per identificar a persones crítiques?"

Quant a resultats de representativitat, l'empresa externa diu que garanteix més del 100% de resposta. Davant d'aquesta afirmació, el DP demana que s'expliqui què vol dir, i responen que fan l'entrevista a extreballadors ja jubilats o acomiadats, a gent que està d'excedència, de baixa mèdica, etc.

Després de totes aquestes informacions la representació dels treballadors, considera inacceptable la proposta, ja que s'està plantejant NO complir amb l'objectiu de la llei: **fer l'avaluació de riscos, és a dir, analitzar las condicions de treball**. Es parteix de la premissa que el problema són les persones, per això s'identifiquen a persones positives, sociables i prestigioses, i persones negatives, persones de risc.

La representació dels treballadors elabora un informe negatiu en el qual no accepten aquesta proposta; suggereix l'Istas21 CoPsoQ i sol·licita que en cas de negar-se a acceptar aquesta proposta, la negativa sigui motivada.

L'SPP presenta un escrit on valora ambdues metodologies. És un escrit de 3 fulls en el qual hi ha dues pàgines i mitja dedicades a parlar del CoPsoQ i planteja els punts forts i febles de cada metodologia. A continuació s'exposen les conclusions més rellevants:

El mètode CoPsoQ no és adequat perquè:

- El seu principal objectiu és la prevenció de riscos psicosocials en l'entorn laboral.
- No té en compte i no distingeix la població "sana" de la "malalta".
- Pressuposa causalitat directa del treball com a font de malestar.
- Genera falsos positius, és a dir, pot sortir desfavorable per algú que no està exposat al risc.
- No serveix per solucionar les situacions de crisi o conflicte i, per tant, si no pot utilitzar-se quan hi ha una crisi, cal pensar que tampoc pot utilitzar-se quan no hi hagi res negatiu que calgui detectar.

La indicació de l'ús del CoPsoQ és quan es disposi de diagnòstic de la zona i estigui clar que no hi ha una situació de crisi, però resultaria redundant avaluar dues vegades la mateixa zona.

El mètode HIGIA PSISOC sí és adequat perquè:

- És un mètode individualitzat i basat en una atenció personalitzada i en entrevistes personals semidirigides.
- La finalitat del mètode és tant preventiva com correctiva i està especialment indicat en situacions d'anàlisi específica de crisi i de conflicte.
- Permet reconèixer a la població "sana i malalta".
- Elimina els falsos positius.
- Com que és una metodologia forense, permet una actuació continuada amb els mateixos tècnics especialistes en cas de ser necessari.

Per tant, les conclusions són:

1. CoPsoQ no discrimina les situacions de crisi, no és una eina eficaç per determinar en quin moment està indicat o no, provoca efectes negatius i desconfiança tant a l'empresari com als tècnics i provoca angoixa al treballador.
2. HIGIA PSISOC és més apropiat per a l'organització, ja que a partir del treball individualitzat evita falsos positius i no és tendencios.

Per tant, per al Departament de Governació de la Generalitat, segons l'SPP, és més apropiat utilitzar la metodologia HIGIA PSISOC.

Després d'aquest informe, el responsable de relacions laborals informa que han estudiat les diferents metodologies i han escollit la metodologia presentada per HIGIA PSISOC.

Després d'aquesta decisió, el DP informa la plantilla d'aquesta decisió i dels seus inconvenients. Per la seva banda, l'empresa comunica la data d'inici de l'avaluació.

Davant d'aquesta situació sense sentit, la representació dels treballadors denuncia la ITSS i planteja aquesta situació. La resposta de la ITSS en relació amb el Departament de Governació és la següent:

- No pot fer l'avaluació de riscos a través d'aquesta empresa que pretenen contractar perquè l'especialitat la tenen assumida com a pròpia i han de fer-ho amb recursos propis, i només podrien contractar una part de l'activitat, però no la seva totalitat, emparant-se en l'establert en l'art. 15 del RD 39/1997.
- Ha d'utilitzar una metodologia vàlida, si a la vista dels resultats no ho fos, llavors la ITSS interviendria, però a priori no es pronuncien sobre el mètode.

- Ha de garantir-se el dret de consulta i participació de les DP en els temes recollits en l'art. 33 i següents de la LPRL.

La ITSS no es pronuncia sobre tots els temes que es plantegen, però té un efecte important sobre l'empresa. D'entrada es comunica un ajornament de l'inici de l'avaluació de riscos psicosocials per part del director de Serveis.

Durant un llarg període de temps no es parla del tema i la Direcció va donant allargues quan se'ls demana informació sobre el mètode que s'ha d'utilitzar, la seva resposta és que ho estan escrivint i que quan estigui enllestit ho passaran a consulta.

Per complir amb el requeriment de la ITSS, els convenis de col·laboració i els contractes i la constitució del SP es passen a l'assessoria jurídica i, després de la seva anàlisi, s'hi fan canvis que són comunicats a les DP i a la ITSS, i que consisteixen en:

- L'SPP deixa d'assumir l'especialitat d'ergonomia i psicociologia.
- Es contracta aquesta especialitat amb un SPA acreditat.
- Es planifica fer l'avaluació de riscos amb la metodologia CoPsoQ, que és la que recomana el Departament de Relacions Laborals de la Generalitat.

Situació actual

Així, després de dos anys de tensions, finalment la Direcció de l'Empresa i l'SPP abandonen la idea de contractar a una empresa externa i decideixen assumir-ho amb els mitjans propis i aplicar un mètode d'avaluació, el PsqCat21. A més, amb el canvi de govern, es produeixen reestructuracions en els departaments i aquest en concret passa de tenir 500 persones a tenir-ne 1.300. Ara estem treballant en el disseny de l'avaluació, ja que la plantilla ha augmentat i el col·lectiu és diferent.

Perspectives de futur

En aquest moment i després de tants anys de treball només tenim signat l'acord d'aplicació del mètode, però estem en la fase de disseny. Sabem que hem trigat una mica més a fer l'avaluació, però estem convençuts que el que farem ara sí que té valor per a la prevenció de riscos laborals i serà un instrument per modificar les condicions de treball i millorar-les.

En tot aquest camí, la informació als treballadors ha estat constant, des de CCOO hem fet informacions sobre cada reunió i cada pas i al final la plantilla estava convençuda de no assistir a les entrevistes personals.

L'actuació de la ITSS ha estat determinant, encara que no ha resolt tots els temes que plantejàvem, però ha estat un cop d'efecte important.

Hem sabut que en altres departaments de la Generalitat on s'havia aplicat HIGIA PSISOC, les actuacions havien estat acomiadar a persones per eliminar el risc. Estem convençuts que anem pel bon camí i que la intervenció centrada en la identificació i actuació sobre els problemes, és a dir, sobre l'organització del treball, és la millor manera de millorar les nostres condicions de treball.

Data de les entrevistes: 27 d'agost i 25 de setembre de 2007

PREPARAR L'AVALUACIÓ: ADAPTACIÓ I INFORMACIÓ

Els apartats de decidir l'abast de l'avaluació i l'adaptació de les tècniques de recollida d'informació són essencials en tot procés d'avaluació. L'objectiu d'aquests moments van dirigits a aconseguir l'aplicació d'un instrument d'avaluació útil, que ens permeti localitzar les exposicions per fer emergir possibles desigualtats d'exposició a fi de desenvolupar una prevenció més eficient i equitativa, a l'hora que preserva l'anonimat i permet una resposta sincera i lliure.

La participació dels treballadors és fonamental en la fase d'obtenció de dades, cosa que requereix organització i planificació. Per això, acordar en el grup de treball com es desenvoluparà la comunicació, la distribució i la recollida de la informació es considera indicatiu per assegurar el màxim de participació del col·lectiu de treballadors.

En aquest apartat presentem experiències de sensibilització i posada en pràctica del treball de camp que ho aconsegueixen, malgrat les dificultats que presenten les característiques estructurals de l'empresa, de les condicions de treball o les sociodemogràfiques.

Cadena de supermercats. Com a compliment d'un requeriment de la ITSS, es planteja la necessitat de disposar de l'avaluació de riscos psicosocial en un centre. Aprofitant aquesta situació, l'empresa pretén avaluar tan sols una botiga i deixar les altres sense avaluar, ja que al ser una empresa amb molts centres, consideren que fer l'avaluació a totes les botigues és un procés costós. La tasca de participació i proposta de la DP fan possible modificar l'abast de l'avaluació, passant a avaluar-se en aquesta primera fase 4 centres en lloc d'un, acordar un sistema d'informació i sensibilització eficaç i incrementar la taxa de resposta.

Hospital de Santa Maria. Des del primer moment es va decidir fer l'avaluació de riscos amb el mètode IStas21. L'adaptació de les preguntes relativa a les seccions de treball i categories professionals ha requerit un treball intens per arribar a un acord. Aquesta experiència posa en evidència la importància de la participació de la representació sindical, pel coneixement quotidià de l'empresa i la importància de preparar i tenir propostes concretes per a les reunions.

Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya. Una vegada acordat el mètode d'avaluació de riscos, el mètode IStas21, era necessari aglutinar tres centres de treball amb un sistema de categories professionals molt complex. El coneixement sobre els centres de treball, derivat de l'experiència quotidiana, ha estat imprescindible per aconseguir una bona adaptació del qüestionari IStas21, quant a la definició dels llocs de treball.

Ben Net. En una empresa del sector de la neteja, amb gran dispersió horària i geogràfica, dificultats de lectura i escriptura, molts contractes a temps parcial, alta rotació, treball aïllat, amb jornades molt curtes, contractes a temps parcial i un augment considerable de la immigració,

s'aconsegueix acordar amb l'empresa una campanya d'informació i sensibilització adequada per superar aquestes dificultats i aconseguir informar la plantilla i sensibilitzar-la de manera que els permeti aconseguir una taxa de resposta del 70%.

Asil Sant Jaume de Blanes. Es va acordar fer l'avaluació de riscos amb el mètode Ista21. Per preparar l'avaluació, el grup de treball va funcionar i va poder superar els obstacles, en algunes ocasions importants, i adoptar acords. Cal destacar el treball d'informació i sensibilització realitzat per les delegades de prevenció amb el conjunt de la plantilla i la seva elevada participació en les assemblees i en la resposta del qüestionari.

EMPRESA: Cadena de supermercats

Aquesta empresa d'una cadena de supermercats és un exemple de la fase de preparació de l'avaluació amb l'Istas21 pels motius següents:

- A partir de l'exigència constant de participació mitjançant la proposta per part de la delegada de prevenció (DP) de CCOO, hem aconseguit molt bons resultats: utilitzar l'Istas21, avaluar quatre centres enfront d'un exigít per Inspecció de Treball i Seguretat Social (ITSS) i incrementar la taxa de resposta fins a un 72% del total de la plantilla dels quatre centres avaluats.
- Els resultats s'han assolit amb CCOO en minoria en el Comitè d'Empresa (CE) i en el Comitè de Seguretat i Salut (CSS).

En conclusió, aquesta experiència destaca perquè hem demostrat la importància de la participació activa de la DP de CCOO perquè el procés funcioni bé i per resoldre les situacions de transició en les que la posició de les parts estava distanciada.

Activitat de l'empresa/sector econòmic

Aquesta és una empresa multicentres de supermercats, inclosa en el sector del comerç.

Conveni que s'aplica

Conveni col·lectiu de treball de supermercats i autoserveis d'alimentació de la província de Barcelona.

Característiques de la plantilla

La plantilla de les botigues de la província de Barcelona està formada per unes 850 treballadores, entorn de 750 en el moment d'iniciar l'avaluació. L'avaluació es va fer amb unes 68 persones, la majoria d'elles (80% aprox.) dones, d'edat mitjana entre 26 i 35 anys. Els llocs de treball són de caixeres i reposadores, responsables i adjuntes de botigues i caps de zona. La majoria dels contractes són indefinits, a mitja jornada o jornada completa, són jornades rotatives, de matí i de tarda. La mitjana d'antiguitat és d'entre 2 i 5 anys. Hi ha desigualtats salarials en funció de la botiga i de la persona responsable, per compensacions encobertes no basades en dades objectives.

Context sindical de l'empresa

En el Comitè d'Empresa, (CE) de 17 persones, CCOO està en minoria, igual que en el CSS: la DP de CCOO, que és qui lidera el procés, i tres delegades de prevenció (DP) d'UGT. Malgrat aquesta situació sindical, hem aconseguit aplicar l'Istas21 en 4 botigues de la província de Barcelona, ja que la DP de CCOO ha liderat els temes de prevenció de riscos laborals. La DP té una gran capacitat de mobilitzar a la plantilla, encara que es veu limitada per la seva alta rotació.

L'organització de la prevenció en l'empresa

L'empresa compta amb un servei de prevenció propi (SPP) i un servei de prevenció aliè (SPA) que s'encarrega de la vigilància de la salut.

L'inici del procés: a partir d'una denúncia a la ITSS

La nostra intervenció en prevenció de riscos psicosocials a l'empresa es deriva d'un fet molt concret. Davant una denúncia prèvia d'una treballadora per assetjament moral, la ITSS va exigir l'avaluació de riscos psicosocials. Llavors, la tècnica de prevenció de l'SPP va decidir, de manera unilateral i sense consultar, fer-la amb un mètode diferent al mètode Iistas21, el mètode Factors Psicosocials (FSICO) de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT). Es va saltar, per tant, un precepte legal que era la consulta prèvia, ja que va avisar a les DP només amb una setmana d'antelació, sense presentar el mètode ni comptar amb la seva participació. És a dir, es va limitar a informar-nos de la decisió, obviant els nostres drets de participació, actuació que considerem inadequada. Aquesta avaluació va arribar a fer-se en el centre de la denúncia a la ITSS.

En aquest moment, la DP de CCOO va reaccionar ràpidament i va consultar amb l'assessora de salut laboral del sindicat què es podia fer, perquè considerava que no podien permetre que la tècnica de prevenció actués sense consultar la representació de les treballadores. El juny de 2006 es va fer un escrit, que es va registrar a ITSS, i es va parlar personalment amb la inspectora assignada a l'expedient, a la qual se li va demanar que es prorrogués el temps establert per complir amb el requeriment i la repetició de l'avaluació de riscos psicosocials amb un mètode que garantis confiança sobre els seus resultats. Aquest va ser el **primer conflicte** del procés.

La ITSS es va pronunciar al respecte i va exposar que com el procés presentava irregularitats, es requeria que es repetís l'avaluació en el centre de treball objecte de denúncia. En aquest moment, juliol de 2006, hi va haver un canvi de tècnica de prevenció de l'SPP, i la DP va aprofitar per fer pressió, que es realitzés de nou l'avaluació i presentar la metodologia Iistas21.

Signem un acord d'avaluació amb el mètode Iistas21

Davant el requeriment de la ITSS, vam presentar l'Iistas21 com a metodologia vàlida i adequada per aplicar a l'empresa. La Direcció de l'Empresa no va posar grans inconvenients a la utilització d'aquest mètode i vam signar un acord al respecte.

Vam constituir el grup de treball (GT), compost de manera paritària per la part de l'empresa (un gerent de vendes i un cap de zona) i de la representació de les treballadores (2 DP: 1 de CCOO i 1 d'UGT) i la tècnica de prevenció de l'SPP. Durant la identificació dels orígens es va incorporar una segona persona de l'SPP. En realitat es tractava de reunions extraordinàries del CSS.

El moment de la signatura de l'acord amb l'empresa va resultar relativament fàcil i vam comptar amb el suport d'una de les tècniques de l'SPP, que estava suplint temporalment fins a l'arribada de la nova tècnica de l'SPP. El punt més controvertit va ser la decisió de l'abast de l'avaluació.

Una vegada vam tenir l'acord el vam presentar a la ITSS i vam començar a preparar l'avaluació, ja amb la incorporació de la nova responsable de l'SPP. Vam adaptar el qüestionari de l'Istas21 a la realitat de l'empresa i en vam garantir la confidencialitat. Des de la signatura de l'acord fins que vam lliurar el qüestionari van passar uns dos o tres mesos.

La decisió de l'abast

El requeriment de la ITSS era positiu per al nostre treball, però ho considerem insuficient perquè només exigia l'avaluació dels riscos psicosocials en un dels centres de l'empresa. En una reunió del CSS l'octubre de 2006, la DP de CCOO, amb el suport del sindicat, la federació i el gabinet Higia, va reivindicar que s'ampliés l'abast de l'avaluació a tots els centres de la província de Barcelona, més de 50 en total.

Davant la nostra exigència, la Direcció de l'Empresa es remetia al requeriment de la ITSS i afirmava que ja n'hi havia prou en avaluar un centre i, a més, complia amb el requeriment d'aquest organisme. Els nostres arguments perquè s'ampliés l'abast a més d'un centre de treball eren que no ens podíem conformar amb una botiga perquè la llei exigeix que es faci a tota l'empresa i perquè ja que es feia l'esforç de preparar l'avaluació, era millor aprofitar-ho per a més botigues. Així mateix, vam argumentar que per disposar de dades estadístiques significatives, i atenent a la confidencialitat, era necessari abastar més d'un centre de treball i no només una botiga.

Aquest **segon conflicte** amb l'empresa es va solucionar gràcies a l'exigència de participació constant de la DP en el procés, de manera que vam aconseguir que se n'ampliés l'abast. Finalment vam acordar amb la Direcció de l'Empresa l'avaluació de quatre botigues, totes sota la supervisió d'un mateix cap de zona, entre les quals hi havia el centre de la treballadora assetjada.

Assolim ampliar l'abast gràcies a la participació propositiva de la DP

Encara que ens hagués agradat que l'abast de l'avaluació hagués estat més ampli, vam aconseguir aquest objectiu sindical d'ampliació gràcies al treball, la insistència i la constància de la DP de CCOO. Valorem molt positivament aquesta ampliació de l'abast i, encara que no quedem del tot satisfetes, som conscients que és una de les primeres empreses d'aquestes característiques en les quals es fa l'avaluació amb el mètode Istas21.

En un primer moment, vam veure que podíem estirar de la corda i exigir que se n'ampliés l'abast, però també vam entendre que era millor no forçar massa la situació. Considerem que era millor entrar poc a poc a intervenir en l'empresa i, a partir d'aquí, anar exigint l'avaluació de la resta de centres. A més, quan vam acordar amb la Direcció de l'Empresa que es fes l'avaluació en els quatre centres, vam advertir que es tractava només de l'inici i que més endavant caldria fer-ho a la

resta de botigues de l'empresa. Això va quedar recollit en una de les actes del CSS. Per tot això considerem que vam aconseguir un avenç molt positiu.

La preparació de l'avaluació: el procés d'informació i de sensibilització

El **tercer conflicte** important del procés, que també es va solucionar amb la participació activa de la DP de CCOO, va ser el procés d'informació i de sensibilització de la plantilla, que es va iniciar el gener de 2007.

Si bé vam acordar amb la Direcció de l'Empresa i les DP d'UGT que es fes una circular per informar als treballadores, no vam coincidir ni en el contingut ni en la forma de distribuir-la entre la plantilla.

- Nosaltres teníem una proposta de circular més detallada i ampliada per explicar bé els riscos psicosocials, els seus efectes i la possibilitat d'avaluar-los. La part empresarial i les altres DP no consideraven necessària tanta informació, perquè entenien que la plantilla no es llegiria un document gaire extens. Al final vam haver de rebaixar el grau d'exigència del contingut per arribar a un acord.
- Sobre la forma de distribució de la circular a la plantilla també hi va haver discrepàncies. La nostra proposta era assegurar-nos que arribés a totes les treballadores adjuntant-la a la nòmina, però l'empresa va dir que no tenia temps en el mes en curs i que suposaria allargar el procés un mes. Finalment, totes les DP van acceptar que a través dels caps de zona i els responsables de botiga es fes arribar la circular juntament amb un full on cada treballadora havia de confirmar l'assistència a una sessió informativa. Les treballadores enviaven aquest full d'assistència per fax a la tècnica de l'SPP. D'aquesta manera s'informava les DP de quines eren les previsions de participació.

Vam acordar fer 6 sessions informatives en tres dies, i que en aquest mateix dia es contestés i es recollís el qüestionari d'avaluació de riscos psicosocials, el qual es dipositaria en sobre tancat i en urna, precintada a tal efecte, que custodiaria la tècnica de prevenció durant tot el procés.

Les xerrades eren exposades per la tècnica de l'SPP, preparades prèviament juntament amb l'assessora de CCOO. El primer dia van contestar al qüestionari Ista21, versió mitjana, els caps de botiga, i se'ls va donar la circular informativa i el full per apuntar-se a les sessions perquè ho repartissin entre les treballadores de les seves botigues.

Així mateix, es va acordar en el CSS informar mitjançant una circular informativa diferent a les treballadores de les botigues que representaven les DP en les quals no s'estava fent l'avaluació. En principi es va enviar en el mateix moment que la nota per als centres avaluats, però hi va haver irregularitats en el seu lliurament. Sobre el repartiment d'aquesta nota informativa per als centres

no avaluats, un membre del CSS, de la part empresarial, es va comprometre a lliurar-les internament i, en principi, cada responsable de botiga les havia de penjar després a la mateixa botiga perquè les treballadores les poguessin llegir.

Comencem el procés d'informació i sensibilització

Durant les primeres sessions informatives, la DP de CCOO va constatar una participació molt baixa i va decidir fer una ronda per les botigues per veure què havia passat. Es va adonar que el procediment pactat per distribuir la circular a través dels responsables de botiga no havia funcionat: les circulars no havien arribat a totes les treballadores i els responsables de botiga no havien fet especial èmfasi en la importància d'aquesta avaluació i de la participació, cosa que havia estat determinant per la baixa participació en les reunions informatives, que no arribava al 30% de les caixeres.

Quan només faltava una única sessió informativa, la DP de CCOO va comunicar a la tècnica de l'SPP la seva voluntat de passar per les quatre botigues per informar les treballadores que encara podien anar a una de les sessions. La tècnica de l'SPP va acceptar la proposta i la DP va recórrer els 4 centres i va veure que no s'hi havia fet gaire èmfasi en la necessitat de participar-hi.

En aquest moment, la DP de CCOO es va encarregar d'informar treballadora per treballadora de la importància de participar. La seva participació activa va tenir impacte, i l'assistència va augmentar en l'última sessió. Evidenciem així que sense la participació directa de les DP el procés no funcionava bé, i la tècnica de l'SPP va reconèixer que hi havia hagut un problema d'informació. No obstant això, encara la taxa de participació era molt baixa, inferior al 40% i considerem que no era representativa. A més, van participar més els adjunts i responsables de botiga perquè se sentien obligats per l'empresa, que les mateixes treballadores.

Vam fer una reunió del GT en la qual, suposadament, s'havia d'obrir l'urna perquè ja s'havien fet les sessions informatives i s'havien lliurat els qüestionaris. La DP de CCOO, amb el suport d'UGT, es va negar al fet que s'obris perquè hi havia hagut irregularitats, no s'havien fet bé les coses i no s'aconseguiria el 50% de resposta entre les caixeres. L'empresa, per la seva banda, volia obrir-la encara que no es donés per vàlid el contingut dels qüestionaris. El seu interès era saber quins eren els resultats, però sense que fossin vàlids. La DP es va negar al fet que s'obris si no s'havien d'utilitzar les dades per implementar mesures preventives. Finalment, la DP va proposar que perquè fos considerat vàlid el resultat calia aconseguir el 50% de participació. L'empresa va respondre que caldria aconseguir un 70-80% de taxa de resposta del qüestionari, i que si no s'acceptava la seva proposta, caldria assolir el 100%. L'acord final va ser que el resultat es consideraria vàlid a partir d'un 70% de resposta del qüestionari.

Vam demostrar que la participació de la DP en la fase de sensibilització és essencial

En la reunió següent del GT l'empresa va reconèixer les mancances en el repartiment de la circular i es va acordar:

- Fer una sessió informativa addicional.
- Esperar a obrir l'urna.
- Establir, com a condició, que s'arribés a un 70-80% de resposta del total de les 68 treballadores.

Llavors, el GT va acordar fer una altra circular dient que no s'havia arribat a tota la plantilla. Una persona de l'empresa es va comprometre a repartir amb la DP de CCOO i una DP d'UGT aquesta segona circular per les botigues, a explicar la importància de participar, i va acceptar fer un dia més de sessions informatives. Aquesta ronda de visites va augmentar considerablement la taxa de resposta del qüestionari, que va passar del 50% al 72%. Aquesta dada la coneixien les DP perquè anaven prenent nota de la devolució del qüestionari amb la intenció de fer un seguiment del nombre de lliuraments, sense identificar les treballadores. D'aquesta manera, amb el cens dels 4 centres implicats, proporcionat per l'empresa, podien tenir una noció orientativa de si s'estava aconseguint una taxa de resposta representativa o no.

Així, vam fer evident i vam demostrar la importància de la participació activa de la DP de CCOO perquè el procés funcionés bé. Si a la plantilla no se l'informa bé i no se li dóna importància a la sensibilització a través del contacte directe entre treballadores i DP, la participació és molt més baixa per la falta de coneixement del procés.

La recollida de les dades i l'elaboració de l'informe preliminar

Després de la sessió informativa addicional, va acabar la recollida del qüestionari i es va obrir l'urna, sempre custodiada per la tècnica de l'SPP. Es van codificar els qüestionaris per ordre de sortida per facilitar futures comprovacions en la introducció informàtica de les dades.

Una vegada oberta l'urna vam acordar que es fes una altra circular en la qual s'informés a la plantilla del següent:

1. L'inici de la fase de tractament i d'anàlisi de les dades.
2. La taxa de participació.
3. Agraïment de la seva participació.

Per part de CCOO també volíem fer una altra circular en la qual quedessin resumits els resultats estadístics sense interpretar, ja que considerem que calia continuar informant la plantilla perquè se sentís implicada i fes aportacions.

La proposta d'informe preliminar en el GT, presentat per la tècnica de l'SPP, assenyalava quines eren les dimensions més problemàtiques: inseguretat; exigències psicològiques emocionals, cognitives, sensorials i quantitatives; doble presència; conflicte de rol; control de temps; estima i amagar emocions.

Canvis i millores aconseguits

En aquesta experiència són nombrosos els canvis i millores assolits, que demostren la importància de l'exigència constant de participació propositiva per part de la DP de CCOO. En aquest cas aconseguim el següent:

- Fer de nou l'avaluació de riscos psicosocials, en aquest cas amb la versió mitja del mètode Ista21, per haver-se realitzat sense avisar prèviament a la representació de les treballadores ni garantir la seva participació.
- Abans de signar l'acord d'aplicació de l'Ista21, ampliar l'abast de l'avaluació d'una botiga, com exigia la ITSS, a quatre centres de treball.
- Es va fer constar en acta del CSS que aquests quatre centres només eren l'inici del procés i que més endavant caldria fer l'avaluació amb l'Ista21 en altres botigues.
- Demostrar, amb la participació activa de la DP de CCOO en el procés d'informació i de sensibilització, la importància de tenir en compte la presència i la participació de les treballadores i dels seus representants en el decurs de tot el procés.
- Que l'empresa reconegués que havia funcionat malament la fase d'informació de la plantilla, delegada en els responsables de botiga.

Sabem que la descripció que s'està fent en aquests moments és extrapolable a la resta de botigues, cosa que no vol dir que amb això ja n'hi hagi prou, sinó que caldrà avaluar les altres botigues.

Així, doncs, aquesta experiència reitera la importància d'exigir la participació dels i les DP en tot el procés, ja que són qui coneixen bé la realitat de la plantilla i qui poden fer aportacions molt riques. D'altra banda, també mostra la importància de mantenir sempre ben informada a la plantilla, perquè se senti implicada en el procés i hi participi activament.

Dates de les entrevistes: 2 d'agost i 17 de setembre de 2007

EMPRESA: Hospital de Santa Maria. Gestió de Serveis Sanitaris

L'experiència d'intervenció sindical sobre riscos psicosocials en aquesta empresa ha estat seleccionada per mostrar la fase de preparació de l'avaluació i, en concret, d'adaptació del qüestionari per diversos motius:

- S'ha aconseguit iniciar l'avaluació en molt bones condicions: aplicant l'Istas21, amb la participació de la representació de les treballadores i amb un funcionament del grup de treball molt àgil i productiu.
- La participació de les delegades de prevenció (DP) ha estat molt important durant l'adaptació del qüestionari perquè s'ajustés a la realitat concreta de l'empresa i no fos simplement una aproximació teòrica de manual. El seu coneixement derivat de l'experiència en aquest hospital ha ajudat a agilitzar les decisions sobre l'adaptació de les preguntes 9 i 10 del qüestionari Istas21, referides a la distribució de departaments o seccions i als llocs de treball, respectivament.
- En cap moment el procés ha estat conflictiu i les aportacions de les parts han estat sempre raonades.

Per tant, aquesta experiència és una mostra que si hi ha voluntat i s'hi posa l'obstinació i els mitjans necessaris, la metodologia Istas21 proporciona la suficient informació i les eines perquè la intervenció funcioni bé i introdueixi una metodologia de treball que permet avançar de forma ferma.

Activitat de l'empresa/sector econòmic

L'Hospital de Santa Maria és un centre hospitalari gestionat per l'empresa pública Gestió de Serveis Sanitaris (GSS). Pertany al sector sanitari. Es troba en un procés de fusió amb el principal hospital públic de Lleida, l'Arnau de Vilanova.

Conveni que s'aplica

S'aplica el conveni de la Xarxa Hospitalària d'Utilització Pública de Catalunya (XHUP), excepte per als funcionaris de la Generalitat de Catalunya (uns 120 treballadors i treballadores).

Característiques de la plantilla

En aquest centre treballen unes 800 persones, de les quals el 85% són dones. El nombre de treballadores aproximat que pot respondre a l'avaluació és de 700, ja que una part de les treballadores de cuina i neteja (40 aprox.) pertanyen a empreses subcontractades, i l'empresa no va acceptar incloure-les, i una altra part té contractes puntuals. La mitjana d'edat és de 40-45 anys. La taxa de temporalitat és d'un 20%. L'antiguitat mínima de la plantilla fixa supera els 10 anys, i una bona part de la plantilla arriba als 20. No és un col·lectiu homogeni respecte a condicions laborals, ja que una part són funcionàries i una altra personal laboral. Els llocs de treball són de personal d'infermeria, facultatius, auxiliars, zeladors, de tasques d'administració, neteja, bugaderia, cuina i manteniment.

Context sindical de l'empresa

Des de les últimes eleccions la presència majoritària és de CCOO. Hi ha un Comitè d'Empresa (CE) d'una banda, i una junta de personal. El CE està format per 17 persones: 7 de CCOO, 5 de SATSE, 4 d'UGT i 1 de SAE. En la junta de personal n'hi ha 1 de CCOO i 1 d'UGT. En el Comitè de Seguretat i Salut (CSS) hi ha 3 delegades de prevenció (DP) de CCOO, 1 d'UGT i 1 de SATSE. Les relacions entre els sindicats i la Direcció de l'Empresa són correctes i fluïdes, però es percep una baixa conscienciació en prevenció.

L'organització de la prevenció en l'empresa

Compta amb un servei de prevenció propi (SPP) que participa com a part tècnica en l'avaluació de riscos psicosocials. Un servei de prevenció aliè (SPA) s'encarrega de l'especialitat de seguretat. Està constituït el CSS i es tracta d'una empresa amb una experiència important de relacions entre la representació sindical i la Direcció. Per tant, hi ha un reconeixement mutu de les dues parts per treballar. El tema preventiu de riscos psicosocials s'incorpora a l'activitat preventiva amb força normalitat.

El qüestionari curt: un instrument per visualitzar riscos

L'inici de l'avaluació de riscos psicosocials amb l'Istas21 en aquesta empresa va sorgir com a resultat d'una confluència d'interessos de la part empresarial (perquè la llei ho exigeix) i la part social, per la importància que té per a nosaltres el manteniment de la salut de les treballadores i perquè consideràvem que no es podia esperar més temps per reduir o eliminar els riscos psicosocials. No obstant això, prèviament va tenir lloc un fet a l'empresa, que si bé no va ser la causa directa de l'avaluació a tot el centre, sí que pot considerar-se una oportunitat de l'entorn per dur-la a terme.

Des de feia molt temps hi havia nombroses queixes de la plantilla del servei de psiquiatria de l'hospital. Creien que no se'ls tenia prou en compte en la presa de decisions, que no se'ls escoltava i, a més, hi havia un problema de seguretat de la integritat física per les agressions sofertes per part d'alguns pacients. En resum, hi havia una sensació de cansament i inseguretat perquè aquesta situació s'estava allargant des de feia ja temps. La Direcció de l'Empresa i l'SPP van passar un qüestionari d'avaluació de riscos psicosocials a la plantilla d'aquest servei, però quan es van presentar els resultats, les treballadores van considerar que no s'ajustaven a la realitat. És a dir, era un mètode que no comptava amb un mínim rigor i no permetia captar la situació real dels treballadors.

Vam veure la necessitat de fer una anàlisi més exhaustiva i fidedigna dels problemes expressats per les treballadores i que encaixava bastant bé sota el paraigua dels riscos psicosocials. El 2006 vam decidir passar el qüestionari curt de l'Istas21 al servei de psiquiatria com a acció sindical per veure la realitat i comunicar-la a l'empresa. La reunió prèvia amb l'assessora de CCOO per explicar el qüestionari va registrar una àmplia participació de la plantilla del servei. A més, aquesta implicació activa de les treballadores es va reiterar amb una participació molt elevada, van contestar 21 de les 22 persones del servei.

Els resultats del qüestionari curt de l'Istas21 es van presentar en el CSS, i encara que no se li van lliurar a l'empresa per estratègia sindical i perquè no els van requerir, sí que se li va comunicar que havien estat molt diferents als obtinguts amb el qüestionari que havia passat l'SPP prèviament i van quedar reflectits en l'acta. Posteriorment, comuniquem a l'empresa que ens reservàvem l'opció de denúncia a Inspecció de Treball de la Seguretat Social (ITSS) si no es prenen mesures a la situació de risc que estaven vivint les treballadores d'aquest servei.

A més, vam presentar els resultats de la versió curta de l'Istas21 al conjunt de la plantilla de psiquiatria, la qual va trobar els resultats ajustats a diferència dels del qüestionari de l'SPP. Les treballadores, a la llum dels resultats, es van involucrar de manera molt activa en la definició de les causes de les exposicions nocives i en la realització de propostes de millora. Per tant, la versió curta del qüestionari Istas21 va treure a la llum una realitat que la població treballadora portava temps patint.

S'acorda fer l'avaluació de riscos psicosocials

A la fi de 2006 l'empresa va comunicar la seva intenció d'avaluar els riscos psicosocials a tot l'hospital.

L'acord sobre quin mètode havíem de treballar també va ser ràpid. Coincidim en la metodologia a utilitzar: Istas21. El conjunt de les parts la coneixíem. Les DP de CCOO havien fet un curs en el sindicat. Per la seva banda, l'SPP no ho coneixia en profunditat, però es va informar i va proporcionar a la Direcció de l'Empresa l'assessorament tècnic necessari. Encara que passar el qüestionari curt a psiquiatria no va ser el que va propiciar que s'avalués tot el centre, sí que es pot considerar com una oportunitat del context. Per tant, ens trobàvem en un marc bastant favorable per començar a preparar l'avaluació.

Signem l'acord i formem el grup de treball

La signatura de l'acord va ser senzilla i no va requerir massa temps gràcies al consens entre les parts. Malgrat aquesta facilitat, hi va haver un punt en el qual vam haver de cedir: la decisió de l'àmbit d'actuació. Mentre nosaltres proposàvem que l'avaluació es realitzés en el conjunt de les empreses que treballen a l'hospital, l'empresa argumentava que no s'havia de fer càrrec de l'avaluació de la plantilla de les empreses subcontractades, que era obligació de cada empresa.

Encara que l'òptim era que s'incloués al conjunt de les empreses, ja que en molts aspectes compartim l'organització del treball, acceptem la proposta de l'empresa i les DP van proposar que a canvi, una vegada s'obtinguessin els resultats i es proposessin les mesures preventives relatives a les persones de la neteja i cuina que sí que són de l'empresa, les mesures es fessin extensives a totes les treballadores. A més, acordem que la Direcció de l'hospital proposaria a les empreses subcontractades que fessin l'avaluació a les seves treballadores.

Després constituïm el GT, format per: 3 DP de CCOO, 2 DP d'UGT i 1 DP de SATSE, per la part social. Per part de l'empresa, la directora de serveis generals, el director de Recursos Humans, la cap d'infermeria i el director mèdic. I per part de l'SPP, la tècnica de prevenció i la metgessa del treball. Fins ara el treball en l'interior del GT ha estat àgil al llarg del camí que hem recorregut, perquè s'ha seguit la proposta de treball del mètode Istas21 i cap de les parts ha pretès sortir-se'n. A més, el fet que cada part anés a les reunions amb una preparació prèvia ha facilitat l'avenç del procés i ha permès aprofitar millor el temps.

Però no totes les parts hem aportat el mateix. Creiem que és important reconèixer que la representació de CCOO hem jugat un paper central i que som, pràcticament sempre, la que prenem la iniciativa. I això ha estat possible per diversos motius: creiem en el tema, coneixem bé l'empre-

sa, tenim bona comunicació amb les treballadores, estem formades i hem tingut el suport que hem necessitat, tant de la federació com de l'estructura tècnica i sindical de salut laboral.

Informem la plantilla de l'acord i de la importància d'avaluar

Una vegada teníem signat l'acord i constituït el GT, vam informar la plantilla, mitjançant una assemblea i el contacte directe informal, que s'iniciava un procés d'avaluació dels riscos psicosocials en el centre. Per justificar la intervenció argumentem que igual que es mesura la llum i el so en el lloc de treball, es mesuren els riscos psicosocials, ja que malmeten la salut. El bon enteniment entre les DP i la plantilla va facilitar la comunicació i el procés d'informació.

Preparem l'avaluació: l'adaptació del qüestionari

Una vegada signat l'acord vam començar a preparar l'avaluació. Per adaptar el qüestionari a la realitat de l'empresa ens van caler 6 reunions del GT en les quals les parts vam fer diferents propostes i, finalment, vam arribar al consens d'una proposta intermèdia. Per tant, totes vam adoptar una participació més o menys activa. Tant la Direcció, com l'SPP com les DP coneixien perfectament el funcionament del centre i són persones òptimes per treballar l'adaptació. Per això vam arribar a acords bastant ràpid. Tanmateix, el coneixement de les DP és especialment valuós perquè està basat en l'experiència del dia a dia de l'hospital i, per tant, permet concretar molt més l'adaptació.

L'adaptació de les preguntes 9 (departaments) i 10 (llocs de treball) del qüestionari

L'adaptació de les preguntes 9 i 10 va ser el tema més controvertit. L'adaptació de la pregunta relativa a llocs de treball va ser més fàcil d'acordar que la dels departaments, ja que es va utilitzar el conveni col·lectiu com a guia de les diferents categories i grups professionals. En l'adaptació de la pregunta 9 és on hi va haver més discrepància amb l'empresa, ja que la seva proposta inicial i la nostra diferien bastant. La seva era molt més bàsica i superficial, mentre que la nostra aprofundia molt més en cadascuna de les unitats d'anàlisi.

En un primer moment, l'empresa va plantejar les unitats d'anàlisi referides als departaments en funció dels 4 grans blocs que hi ha a l'hospital: hospitalització, consultes, administració i serveis. Davant d'aquesta proposta, vam plantejar que així no s'abastava tota la riquesa del centre, que no era una cosa tan senzilla com això, perquè sinó la gent no se sentiria reflectida en aquests departaments. També vam argumentar que aquesta classificació no era vàlida perquè no era el mateix ser infermera en psiquiatria que en cirurgia, per exemple.

Per millorar aquesta proposta, seguint els criteris que estableix la metodologia, vam fer un estudi per desglossar cadascun dels departaments de l'hospital, cada unitat de gestió, per analitzar si

compartien comandaments, quines tasques es desenvolupen a cada lloc, etc. A més, contínuament ens preguntàvem si en aquestes categories s'hi havia inclòs tot el personal de la plantilla o si hi podia haver algú que no se sentís identificat en cap d'elles. D'aquesta manera, elaborem unitats d'anàlisi molt més afinades que les proposades per l'empresa. La nostra reflexió és que vam poder fer aquesta proposta perquè coneixem bé l'empresa.

Davant la nostra proposta de més de 20 seccions, l'empresa va quedar sorpresa perquè pensava que era massa complicat i que no calia concretar tant. No obstant això, argumentem que, si es volia fer bé el procés, calia desglossar bé els departaments. A més, quan ens trobàvem amb un col·lectiu amb unes condicions de treball molt especials, intentàvem que fos una unitat d'anàlisi. En un primer moment la Direcció d'infermeria va mostrar una certa resistència al fet que s'afinessin tant els llocs de treball i departaments, perquè pensava que la intenció del qüestionari era implicar específicament el departament d'infermeria (deduïm que hi havia preocupació sobre el fet que els resultats poguessin qüestionar la seva direcció), però no obstant això es va superar aquest obstacle conversant informalment i argumentant que aquesta no era la finalitat de l'avaluació, sinó treure a la llum les qüestions d'organització de treball que estaven danyant la salut de les treballadores.

L'empresa tenia el dubte del nombre mínim de persones que havia d'haver-hi en cadascuna de les unitats d'anàlisi, perquè considerava que si hi havia tants departaments n'hi hauria moltes amb menys de 25 persones. Llavors vam consultar el sindicat i ens va dir que no hi havia cap problema. Així mateix, l'SPP va consultar al Centre de Seguretat i Condicions de Salut en el Treball (CSCST) de Lleida per corroborar el que argumentàvem. A més, l'SPP ens va oferir a la part social assistir conjuntament a fer la consulta per garantir la major transparència en el procés. El CSCST va confirmar que no hi havia cap problema si alguna unitat d'anàlisi tenia menys de 25 persones, sempre que fossin casos excepcionals.

Així mateix, al veure la quantitat d'unitats d'anàlisi que proposàvem, l'SPP va dir que hi havia un problema per introduir-les en el programa informàtic de l'Istas21. En el fons no era una negativa a la nostra proposta, sinó que era un problema de tipus instrumental. Encara que no teníem notícia que hi hagués un límit de categories per aquest programa, vam consultar-ho amb ISTAS, que ens va informar que, efectivament, no hi havia un nombre límit d'unitats d'anàlisi, i que si hi havia problemes a l'hora d'introduir-les en el programa, es tractava d'un impediment informàtic. Per corroborar aquesta informació, l'SPP va consultar de nou al CSCST de Lleida, que també va donar aquesta resposta.

Finalment vam aconseguir un acord sobre l'adaptació. Encara que no es van incloure totes les unitats d'anàlisi que proposàvem, vam ampliar considerablement la proposta de l'empresa. En la pregunta referida als departaments o seccions, vam concretar 17 unitats d'anàlisi, i en la pregunta sobre llocs de treball, vam establir 8 opcions de resposta. Sabem que sempre es pot millorar, però

l'adaptació final del qüestionari creiem que funcionarà bé i que permetrà captar, en bona mesura, les desigualtats entre els llocs de treball i els departaments.

La participació: un element central del procés

L'obstinació i l'esforç posat en l'adaptació del qüestionari i en la seva contínua revisió és bàsic, ja que una vegada es passa a la plantilla, ja no hi ha marxa enrere. Per tant, abans de passar-ho cal assegurar-se que garantim l'anonimat i la confidencialitat, que tothom se senti identificat en alguna de les unitats d'anàlisi, i que s'ajusti al màxim possible a la realitat concreta del centre.

Mentre que la part de l'empresa va voler avançar més ràpidament en aquesta fase i no centrar tants esforços en adaptar el qüestionari, les DP es van encarregar que els passos fossin segurs i que les presses no espatllessin l'adaptació del qüestionari. Per això, les DP de CCOO van ser les encarregades d'assegurar-se que es complien totes les condicions perquè el qüestionari fos vàlid i tot el treball invertit no hagués estat en va.

Així doncs, perquè les reunions del GT dedicades a l'adaptació del qüestionari fossin productives i el seu resultat positiu, vam detectar tres factors essencials:

- Que totes les parts haguessin treballat prèviament la seva posició i arribessin a les reunions amb una proposta clara. D'aquesta forma i amb la participació activa de les parts evitem que es treballés seguint una única línia de treball imposada i aconseguim enriquir el treball del GT.
- Que les DP coneguessin perfectament la realitat quotidiana del centre de treball per poder afinar al màxim possible les unitats d'anàlisi i la pràctica del procés d'intervenció del mètode Ista21.
- Que les DP frenessin les presses de l'empresa en l'adaptació del qüestionari i garantis sin que cadascun dels passos es feia en ferm.

Acordem un pla per informar i sensibilitzar a la plantilla

Una vegada teníem adaptat el qüestionari, abans de les vacances d'estiu de 2007, l'empresa va proposar que es passés llavors a la plantilla. Tot i així, de nou vam haver de frenar el ritme per evitar que la passada del qüestionari coincidís amb les vacances d'estiu. A més, considerem que perquè hi hagués una participació alta calia un procés previ d'informació i sensibilització a la plantilla. Per garantir que la major part de la plantilla estigués present en el moment de contestar-ho vam proposar i vam acordar que es realitzés el mes de novembre de 2007, ja que a l'octubre encara hi ha una part de la plantilla que és de vacances.

Considerem que és molt important informar bé el conjunt de treballadores perquè sàpiga com funciona el qüestionari Iistas21 i per assegurar que no se'ls identificarà personalment i que no tinguin por a respondre'l. Per tant, perquè tot el treball realitzat fins ara no es perdi, cal que la plantilla sàpiga què és el que s'està fent i que percebi la importància de participar.

En l'última reunió del GT abans de les vacances d'estiu de 2007 vam acordar com es faria la informació i la sensibilització de la plantilla. L'SPP, per la seva banda, va proposar una circular informativa que es va discutir en el GT i es van fer propostes per millorar-la i, finalment, es va acabar arribant a consens. A més, es va parlar de fer una xerrada informativa on hi hagués el CE com a representació de les treballadores, l'SPP i la Direcció de l'Empresa perquè quedés clar que són totes les parts les que tenen interès en la participació.

D'altra banda, considerem que amb aquestes accions conjuntes no n'hi ha prou, i que és necessari un pla sindical d'informació i sensibilització (escrita i oral) de la plantilla perquè la taxa de resposta sigui el més alta possible. Encara que la plantilla sap que s'està treballant el tema en el GT, perquè l'hem anat informant, és necessari mantenir-la expectant. El "boca a boca" és un dels instruments que més bé funciona entre les treballadores, ja que malgrat ser un centre gran, es coneixen molt bé i tenen molt bona comunicació.

Millores i canvis aconseguits

Després del treball que s'ha fet durant aquest temps, i conscients que encara ens queda un llarg camí per recórrer, ja hem assolit introduir una sèrie de millores i canvis en l'empresa a partir de la nostra intervenció sindical:

- Amb la participació activa de les DP de CCOO en l'àmbit de les relacions laborals amb l'empresa hem aconseguit concretar les bases per plantejar la necessitat d'avaluar els riscos psicosocials amb l'Iistas21 i perquè s'apliqui de forma correcta.
- Així mateix hem assolit passar d'una situació en la que la Direcció de l'Empresa no estava gaire receptiva a les nostres propostes a una altra en la que està més oberta i les té en compte.
- Hem demostrat que el coneixement de les DP derivat de l'experiència en el treball és essencial i imprescindible perquè l'adaptació del qüestionari a la realitat de l'empresa no sigui formalista i superficial, sinó que aprofundeixi en les seves especificitats.
- A més, hem assolit més conscienciació de la plantilla sobre l'existència de riscos psicosocials en el treball i de la possibilitat d'avaluar-los per prevenir-los en l'origen.

Encara que les vacances d'estiu han ralentitzat la intervenció, no ho han deixat aparcat. En el moment de les entrevistes ja estava concretat el procés d'informació i sensibilització de la plantilla i ja s'havia acordat que per recollir els qüestionaris es col·locaria una urna en la centralita

telefònica de l'hospital durant 20 dies, ja que és un espai obert 24 hores i que tothom coneix. Per tant, el procés continua actiu i amb activitats ja programades.

Dates de les entrevistes: 12 i 18 de setembre de 2007

EMPRESA: Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya³

La intervenció sindical per a la prevenció dels riscos psicosocials amb la metodologia Ista21 destaca en aquesta empresa en la fase de preparació de l'avaluació, i especialment en el moment d'adaptació del qüestionari, per diferents raons:

- Perquè en l'adaptació de les preguntes 9 i 10 del qüestionari (departaments i ocupacions) es va poder contemplar la realitat de l'empresa i superar els criteris legals i de gestió que marca l'administració pública.
- Perquè la participació dels delegats de prevenció (DP) ha estat essencial per poder fer aquesta adaptació amb èxit. L'ampli coneixement i l'experiència quotidiana d'acció sindical de les DP els ha permès establir els criteris per fer una classificació en la qual tot el personal se sentís identificat.
- Així mateix, l'experiència destaca per l'important paper de les DP en l'objectiu d'informar la plantilla i aconseguir la seva implicació. Una actuació que s'ha desenvolupat en el conjunt d'àrees i centres del Departament. En aquest treball també hi ha hagut una bona implicació del servei de prevenció propi.

³ Com s'explicarà més extensament en l'apartat "d'organització de la prevenció en l'empresa" en el Departament de Justícia hi ha 3 comitès de seguretat i salut. Al llarg de la descripció de l'experiència hem aprofundit principalment en l'experiència del Comitè de Centres Penitenciaris. Aquesta descripció s'explica per l'oportunitat de les entrevistes. Val la pena destacar la coordinació sindical de CCOO que hi ha hagut entre les persones que formen part dels tres comitès.

Activitat de l'empresa/sector econòmic

Empresa pública de la Generalitat de Catalunya constituïda per 4 àrees: Jutjats, Centres Penitenciaris, Serveis Centrals i Justícia Juvenil.

Conveni que s'aplica

Com en el conjunt de l'Administració pública, el col·lectiu de funcionàries es regula per la Llei de la Funció Pública de Catalunya. El personal laboral es regeix pel conveni col·lectiu per al personal laboral de la Generalitat de Catalunya. La major part de la plantilla són funcionàries. En el cas dels Centres Penitenciaris també hi ha acords específics (que s'apliquen a funcionàries i laborals) i que tracten sobre temes generals de condicions de treball.

Característiques de la plantilla

El conjunt del Departament compta amb unes 13.000 treballadores, de les quals, aproximadament 5.000 són de l'àmbit de Centres Penitenciaris, 1.200 de Serveis Centrals, 300 dels centres de Justícia Juvenil, i la resta de Jutjats. La distribució per sexes varia en funció de l'àrea; per exemple els Serveis Centrals predominen les dones; en els centres de Justícia Juvenil hi ha un equilibri entre dones i homes, excepte en la línia de comandament; i, en els centres penitenciaris predominen els homes.

Les categories professionals són les de l'Administració pública, basades en una classificació en funció de la titulació exigida per al seu ingrés, que va de la A, amb la titulació superior, a la I, amb la menor titulació requerida. Els llocs de treball són molt diversos: administració, professionals sanitaris, personal de manteniment (paletes, electricistes, etc.), personal de vigilància, psicòlogues, juristes, educadores, pedagogues, mestres, personal de neteja, personal dels serveis de menjador, etc.

Context sindical de l'empresa

En el conjunt del Departament hi ha representació de CCOO, UGT, CATA, CGT, STAJ i CSIF. Com a òrgans unitaris del personal funcionari hi ha una Junta de Personal. El personal laboral té dos comitès d'empresa (CE), un de l'àrea de Barcelona i un altre Intercentres, per als temes centrals i els temes que afecten els centres de treball de les àrees de Tarragona, Lleida i Girona.

L'organització de la prevenció en l'empresa

El Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya té constituïts tres comitès de seguretat i salut (CSS): Serveis Centrals i Justícia Juvenil; Centres Penitenciaris; i Jutjats, coordinats per una mateixa persona.

L'empresa compta amb un servei de prevenció propi (SPP). Per a la realització de l'avaluació de riscos psicosocials s'ha contractat a una psicòloga i un psicòleg, però només un d'ells continua en actiu en el procés, juntament amb un dels tècnics de l'SPP.

L'inici del procés: plantegem el tema a l'empresa abans que es publiqués Istas21

L'any 2000 comencem a exposar a la Direcció la importància i la prioritat dels riscos psicosocials, ja que detectàvem importants problemes relacionats amb l'organització del treball i un nombre elevat de baixes laborals de llarga durada per alteracions psicològiques. Això ho havíem observat principalment en l'àmbit de Centres Penitenciaris, però també dels centres de Justícia Juvenil.

La resposta del Departament va ser que estava mantenint converses amb una universitat catalana per fer un estudi amb una enquesta específica per analitzar la situació en la qual es trobava la plantilla i començar a treballar en la millora de les condicions de treball. Ens van assenyalar que entre els temes a tractar destacava el tema de les agressions, ja que era un dels motius que obligava a fer adaptacions dels llocs de treball i que comportaven un alt cost de reincorporació de la plantilla al lloc de treball.

L'empresa decideix avaluar els riscos psicosocials amb un qüestionari propi

El Departament va signar un conveni amb una universitat per determinar quins factors eren els que més afectaven la salut del col·lectiu de treballadors. La preparació d'aquest estudi i del qüestionari va durar entorn de 2 anys, durant els quals es van fer proves pilot en presons i centres de justícia juvenil. La inversió econòmica i temporal del Departament en aquest estudi va ser important, aspecte que valorem positivament perquè l'empresa estava posant obstinació a avaluar.

No obstant això, en el moment en què ja estava tot preparat per passar el qüestionari pels diversos centres seleccionats en la mostra, es va presentar públicament l'Istas21 com a mètode d'avaluació i intervenció sobre els riscos psicosocials.

Es publica l'Istas21 i plantegem un canvi de mètode a l'empresa

Les delegades de prevenció (DP) de CCOO, després de conèixer l'Istas21 a partir de les activitats del sindicat, vam plantejar la seva utilització, ja que aquesta metodologia aprofundia molt més que l'altra en el coneixement dels riscos psicosocials en el treball, i consideràvem que era més apropiada que la que estava preparant el Departament. Sense desestimar l'esforç de l'empresa invertit a fer la seva pròpia avaluació, vam sol·licitar a la Direcció un canvi en la metodologia per passar a utilitzar l'Istas21 i aconseguir fer l'avaluació més profundament.

En un primer moment, el Departament va respondre que aquest canvi no era possible perquè s'havien invertit molts diners i molt temps en l'altre estudi i perquè ja s'havien dut a terme les proves pilot del qüestionari. Només faltava que una empresa externa, contractada per això, passés pels centres de la mostra seleccionada pel Departament.

Davant aquests arguments de la Direcció, vam tornar a insistir en la utilització de l'Istas21 perquè, a diferència de l'altre, en ser gratuït, reduiria els costos del Departament. A més, vam argumentar que era molt més complet i que això permetria tenir un diagnòstic més acabat de la realitat de l'empresa, i, per tant, dissenyar mesures més eficaces. La Direcció va continuar negant-se a canviar de mètode, però vam continuar insistint en la importància d'utilitzar l'Istas21.

Finalment es va acordar la utilització d'Istas21

Malgrat la negativa inicial, més endavant la responsable dels tres CSS va comunicar que acceptaven canviar a Istas21 i que l'altre estudi quedava aparcat, però amb una condició: que s'incloués amb el qüestionari de l'Istas21 la part del primer qüestionari, que contemplava el tema de les agressions. Vam respondre que encara que era preferible no barrejar les dues coses, acceptàvem que s'incloués l'annex sobre les agressions. És a dir, passàvem d'un "no" al canvi de mètode a un "sí", però incloent el tema de les agressions. No obstant això, més endavant, la mateixa empresa va canviar de parer i va considerar que no seria necessari afegir el tema de les agressions al qüestionari de l'Istas21.

Així doncs, vam establir l'acord sobre l'aplicació de l'Istas21. La signatura es va fer en cadascun dels tres CSS. En la signatura va participar el director general del Departament de Justícia. Per dur a terme tot el procés d'avaluació amb Istas21 es va contractar a dos psicòlegs. Al principi desconeixien la metodologia, però a poc a poc van anar-hi entrant. Un d'ells no va continuar i es va fer càrrec del seu treball un dels tècnics de l'SPP.

Preparem l'avaluació: l'adaptació del qüestionari a una realitat complexa

Aquesta és potser la fase més destacada d'aquesta experiència en el que fa que dura el procés, ja que s'ha fet evident la importància del paper que juguen les DP en la preparació de l'avaluació i, en concret, en l'adaptació del qüestionari, en les preguntes 9 i 10, referents a les seccions o departaments i les categories professionals.

Quan ja teníem signat l'acord vam començar a preparar l'avaluació. En un primer moment, el Departament va proposar que es fes una mateixa adaptació, utilitzant un únic qüestionari per al conjunt de les àrees. Els arguments per procedir així van ser que, com en totes les àrees del Departament hi havia les mateixes categories de l'Administració pública, podria utilitzar-se un mateix qüestionari.

La participació de les DP va ser crucial per adaptar el qüestionari

En l'adaptació del qüestionari va ser crucial la participació de les DP, que van indicar que si feien un únic qüestionari, basat en el sistema de classificació per nivells dels treballadors de

l'Administració pública, no es recolliria la riquesa i l'heterogeneïtat de la plantilla i no seria possible visualitzar les desigualtats que hi havia. Vam argumentar aquesta posició explicant que no era el mateix una treballadora de nivell C, per exemple, que treballa en una presó, que una que ho fa en un jutjat. El què fa i com ho fa no té res a veure. És a dir, si es volia fer un qüestionari per a tot el conjunt de centres, no es podia treballar amb les categories fixades (A, B, C, etc.) perquè no suposa el mateix en els diversos centres (presó, jutjat, etc.).

Vam proposar que s'utilitzés un qüestionari diferent per a cadascuna de les àrees del Departament, a causa de la seva complexitat. Es tractava, per tant, que es preparés i s'adaptés un qüestionari específic a cadascun dels 3 CSS, per ajustar-los el màxim possible a la realitat.

Finalment es va acordar la nostra proposta i cada CSS va preparar l'avaluació per a la seva àrea d'actuació. Cada CSS va quedar encarregat d'adaptar el qüestionari a la realitat de la seva plantilla, agrupant els departaments i els llocs de treball en categories, per construir les unitats d'anàlisi. El resultat van ser quatre qüestionaris diferents: un per a Serveis Centrals, un altre per a Justícia Juvenil, un altre per a Centres Penitenciaris i una cambra per a Jutjats. Aquest ha estat un dels assoliments més importants de les DP perquè l'avaluació es faci correctament.

Necessitàvem treballar en cada CSS una conversió de les seccions i categories professionals genèriques establertes per l'Administració pública a una que tingués més rellevància i fos pertinent des del punt de vista de la salut psicosocial. Per això, les DP de CCOO explicaven quines activitats es feien en cadascun d'ells, i llavors, juntament amb el tècnic i el psicòleg, els agrupaven en alguna de les categories que s'havien definit en el qüestionari.

El nostre coneixement sobre els centres de treball, derivat de l'experiència quotidiana de treball, ha estat imprescindible per aconseguir una bona adaptació. Per això és essencial garantir la nostra participació en el procés, ja que som qui tenim un coneixement més precís dels procediments i organització del treball. Com a exemple d'això, trobem el fet tan simple que el psicòleg contractat no coneixia la majoria de les nomenclatures del Departament i va ser necessari que les DP les hi expliquéssim.

La part que més esforços va requerir va ser la d'enquadrar cadascun dels departaments i professions en una de les opcions de resposta de les preguntes 9 i 10, no a causa de les discrepàncies entre les parts, sinó per la dificultat real de diferenciar les tasques o de donar prioritat a un criteri de classificació davant d'un altre. No obstant això, en cap moment el procés va quedar estancat per aquest motiu, sinó que es van fer les reunions i consultes al Gabinet Higia de la CONC necessàries per continuar avançant.

L'adaptació de les preguntes 9 i 10

Alguns dels exemples pràctics d'aquesta adaptació són els següents.

En els Centres Penitenciaris treballàvem amb la idea d'identificar bé les categories professionals i la tasca que es realitzava, i el resultat va ser el següent:

- Per a la pregunta 9, van sorgir 7 departaments o seccions: *interior-vigilància directa a presoners-*, *prestacions -contacte puntual amb presoners-*, *tractaments –atenció necessitats dels presoners-*, *oficis*, *accessos -control accés centres penitenciaris-*, *cabines i sales de control -atenció presos, però sense contacte directe-*, *sanitari i oficines*.
- Per a la pregunta 10, 6 llocs de treball: *comandaments*, *personal amb tasques relacionades a interior*, *tècnics superiors*, *comandaments intermedis*, *personal amb tasques no relacionades amb interior i tècnics intermedis*.

Un altre exemple de com concretem el tema és el de l'àrea de Justícia Juvenil:

- Per a la pregunta 9, departaments o seccions, es van acordar dues categories: *personal de contacte directe* i *personal de contacte diferit*.
- Per a la pregunta 10, llocs de treball es van acordar quatre categories: *comandaments*, *personal educatiu*, *personal d'assistència* i *personal de serveis*.

A més, en tot moment s'ha tingut especial cura per garantir l'anonimat i la confidencialitat de l'avaluació.

La dinàmica dels GT va ser bona, però millorable

Aquest treball d'adequació de les preguntes 9 i 10 va comportar diversos dies de reunions dels grups de treball (GT) de cadascun dels tres CSS del Departament. En el cas de Serveis Centrals i Justícia Juvenil, es van fer reunions setmanals durant uns dos mesos perquè l'adaptació del qüestionari fos el més correcta possible.

Per poder canalitzar bé l'adaptació, quan sorgien dubtes sobre la divisió de tasques o responsabilitats per a la classificació es van fer consultes al Gabinet Higiene Salut i Treball de CCOO. És a dir, en cas de dubtes sobre les categories i en els casos en els que unes tasques podien entrar en més d'una d'elles, es consultava amb el sindicat per valorar i establir quin criteri de classificació era el més important.

L'assistència i la participació de la representació sindical en les reunions dels diferents GT era canviant, excepte en el cas de les DP de CCOO. En el GT de Centres Penitenciaris acordem que

podien assistir més persones d'un sindicat perquè hi hagués més aportacions. Per part de l'SPP, assistia el tècnic el treball del qual està sent positiu al llarg del procés. Per part dels representants de l'Administració, només va acudir en algunes ocasions la persona coordinadora dels tres CSS del Departament. Considerem que hagués estat important la presència regular de persones de la Direcció amb més poder de decisió perquè els acords que es prenguessin fossin executius.

Centres penitenciaris: elaborem un full-guia que acompanya el qüestionari

Una vegada teníem la classificació dels llocs de treball que consideràvem vàlida i correcta, vam elaborar un full-guia perquè ajudés les treballadores a decidir en quina de les categories construïdes es trobaven. Aquesta guia va ser presentada al costat del qüestionari quan les DP s'apropaven als centres de treball per distribuir-lo. D'aquesta manera, quan l'emplenaven, amb aquesta guia podien decidir quina opció de resposta de lloc de treball triar. En aquest full-guia hi havia desglossats tots els llocs de treball que havien estat inclosos en cadascuna de les opcions de resposta de les preguntes 9 i 10. Així es va facilitar molt el treball a l'hora de contestar aquestes dues preguntes.

Altres vies d'informació i sensibilització de la plantilla

A més d'aquest treball escrit, per poder explicar bé a les treballadores de presons la classificació, la part de la informació oral oferta per les DP i l'SPP també va ser essencial en tot el Departament. Vam fer rondes pels diferents centres de treball per presentar i explicar el qüestionari. Aquestes rondes van ser primordials perquè cada treballadora s'animés a contestar el qüestionari i pogués respondre'l correctament, i especialment les preguntes 9 i 10.

En el cas dels Serveis Centrals, les DP van repartir el qüestionari planta per planta i van explicar en petits grups la importància de participar en l'avaluació, insistint en el seu caràcter confidencial. No obstant això, en una primera ronda es van recollir pocs qüestionaris, i això va portar l'SPP a passar lloc per lloc per insistir en la importància de participar. Aquesta estratègia va tenir efectes molt positius, ja que va augmentar considerablement el nombre de persones que van emplenar i van lliurar el qüestionari.

A més, la sensibilització de la plantilla es va fer mitjançant una carta del secretari sectorial del Departament que es va adjuntar a la nòmina, en la que s'indicava la importància que tenia el tema de riscos psicosocials i la participació de tota la plantilla en la seva avaluació.

Passem el qüestionari a tots els centres de treball del Departament de Justícia

La principal via de difusió i lliurament del qüestionari va ser presencial, ja que la característica de l'empresa és una realitat multicentres i és difícil arribar al conjunt de la plantilla. Per exemple, en

l'àrea de Centres Penitenciaris les rondes informatives i de passada del qüestionari pels centres van ser dutes a terme per les DP, un tècnic de l'SPP i el psicòleg contractat. Les DP anàvem a cada centre de treball i fèiem una primera reunió amb el director en la qual se li preguntava quin dia de la setmana podríem passar per poder abastar totes les guàrdies en 3 dies i contactar amb tot el personal. Perquè la plantilla estigués ben informada, a més vam fer notes informatives sobre el qüestionari en les quals s'avisava dels dies que es passaria pel centre a lliurar-ho. Hi va haver treballadores que se'l van emportar per contestar-lo en un altre moment i altres persones que el contestaven *in situ*.

La fase de lliurament i recollida dels qüestionaris, per a l'àmbit dels Centres Penitenciaris, va durar entorn de 9 mesos, entre 2005 i 2006, ja que en alguns casos va ser necessari invertir gairebé una setmana per centre per poder cobrir tots els torns de treball. En alguns casos, el lliurament del qüestionari i l'explicació es feia individualment perquè es tractava de llocs de treball aïllats. Hi va haver presons a les quals fins i tot hi vam assistir dissabtes i diumenges. Es deixaven els qüestionaris en el centre a càrrec d'una persona de Direcció, i les treballadores el podien dipositar ja contestat en les urnes. Quan cada centre tenia uns quants qüestionaris recollits, avisava l'SPP perquè els anés a buscar.

Al principi, l'empresa va mostrar una certa reticència al fet que es deixessin exemplars de qüestionari en blanc en cada presó, pensant que la gent contestaria més d'una vegada, i això provocaria la distorsió dels resultats. A això vam argumentar que aquesta situació generalment no es donava en altres empreses, i que no havia de suposar un inconvenient. Finalment, la Direcció no va posar cap pega a deixar qüestionaris en blanc en els centres de treball. En presons també es va fer molta assistència pel lloc de treball de cada persona, ja que era la millor manera que la gent contestés el qüestionari, més laboriós potser per a nosaltres i el tècnic, però amb un bon resultat quant a més resposta del personal.

En els altres dos CSS, la difusió del qüestionari va ser més senzilla perquè resultava molt més fàcil reunir el personal de Serveis Centrals i els Jutjats que en el cas de Centres Penitenciaris, on les persones treballen molt més separades i amb torns molt diferents.

En un dels centres de Justícia Juvenil vam tenir un contratemps que cal intentar evitar en pròximes intervencions. Quan ja s'havia decidit el dia i l'hora per passar el qüestionari a la plantilla, el director del centre no va comunicar que abans de nosaltres, unes persones del Centre d'Estudis Jurídics farien un test sobre psicologia. Aquest fet va tenir efectes negatius perquè molta gent ja no es va quedar a contestar el qüestionari de l'avaluació de riscos psicosocials. Això va produir que només el respongués entorn del 30% de la plantilla d'aquest centre. Per tant, és imprescindible treballar intensament per evitar que l'empresa incompleixi acords aconseguits, ja que poden entorpir el procés.

Ens replantegem l'abast de l'avaluació davant l'obertura de nous centres

A l'hora de passar els qüestionaris entre els diferents centres de treball de l'àrea de Centres Penitenciaris va sorgir el dubte d'on posar el límit temporal a aquest repartiment, ja que s'estaven obrint centres nous i calia decidir si s'incorporaven també en l'avaluació.

Els dos principals inconvenients d'incloure els nous centres que s'obrissin eren:

1. Si s'inclouïen en l'avaluació hi havia la possibilitat que hi hagués persones que responguessin dues vegades el qüestionari, perquè moltes de les que s'incorporaven als nous centres provenien d'uns altres ja existents.
2. Perquè si es continuaven incloent els diferents centres que s'anaven obrint seria difícil tancar aquesta fase, perquè amb certa freqüència hi ha noves obertures. Això retardaria molt l'elaboració de l'informe preliminar.

Finalment vam acordar no incloure'ls perquè: o bé es podien fer extensives als nous centres les mesures preventives sorgides de l'avaluació, o bé es podia acordar fer una altra avaluació en un altre moment per als centres de treball nous. Aquesta decisió estratègica va ser presa per evitar que el procés, que estava comportant molta feina i esforç, es veiés interferit per incorporacions contínues.

Aconsegum una participació mitjana bastant alta

La taxa de resposta en l'àmbit de Centres Penitenciaris va ser alta, encara que amb variacions importants entre centres. En alguns d'ells es va registrar una participació del 40% de la plantilla, mentre que en uns altres es va aconseguir el 80%, i la mitjana va ser entorn del 60%. Per als casos en què la taxa va ser baixa es va plantejar la possibilitat de fer una segona ronda, però el tècnic de l'SPP va considerar que no era necessari.

En els centres de Justícia Juvenil, la mitjana de participació va ser d'un 76%, encara que hi va haver dos centres en els quals la taxa de resposta va superar el 85% del total de la plantilla del centre. Per la seva banda, en l'àrea de Serveis Centrals, la proporció de plantilla que va participar va ser bastant inferior, i de 1.214 persones van contestar el qüestionari 569.

Treballem els informes preliminars en els tres CSS

En el moment en què es van fer les entrevistes per aquesta experiència, ja s'havia passat el qüestionari a tota la població treballadora del Departament i l'SPP ja havia lliurat alguns dels informes preliminars i uns altres s'estaven acabant. Per exemple, en el GT de l'àrea de Jutjats ja s'havia rebut l'informe preliminar i estàvem començant a constituir els grups per analitzar i interpretar les dades amb la plantilla. De totes maneres és necessari assenyalar que el procés es va alentir enor-

mement en la fase d'introducció de les dades i l'elaboració dels informes preliminars. Aquest fre el vam relacionar amb dos fets: els recursos dedicats a aquesta fase van ser escassos, i es van produir canvis de responsabilitats en la Direcció del Departament i en l'SPP.

En el cas de Serveis Centrals i Justícia Juvenil, la sotsdirectora del Departament va proposar que davant les dades de l'informe preliminar, es treballessin només algunes de les dimensions estudiades, argumentant que portaria molta feina abordar-les totes. Davant d'aquesta posició vam insistir que s'havia signat un acord i que s'havien d'analitzar totes i cadascuna de les dimensions previstes en el qüestionari. Per reafirmar la nostra posició també vam comptar amb l'assessorament del Gabinet Higia Salut i Treball de CCOO.

A partir d'aquest moment, tots els esforços es van dirigir a treballar en profunditat els informes preliminars dels tres CSS per identificar els orígens, elaborar les propostes de mesures preventives i aconseguir introduir millores en l'organització del treball del Departament de Justícia.

Canvis i millores aconseguits

En aquest procés hi ha diverses millores que es van assolir amb la intervenció sindical:

- Que l'empresa posés els recursos necessaris per avaluar els riscos psicosocials. Això va suposar que el tema dels riscos psicosocials passés a tenir un lloc a l'agenda de prevenció de l'empresa.
- L'acord amb l'empresa de canviar el mètode d'avaluació decidit unilateralment i que s'utilitzés l'Istas21.
- També es va aconseguir, gràcies a la participació activa de les DP, adaptar de manera vàlida el qüestionari, sobretot en referència a la realització d'un qüestionari per a cada àrea del Departament i a l'elaboració de categories per a les preguntes 9 i 10.
- Arribar a tota la plantilla per lliurar-li i recollir el qüestionari, malgrat la dificultat que suposava el volum de la població treballadora i el fet que en nombrosos casos es tractés de llocs de treball aïllats entre ells.
- Es va establir una relació d'entesa amb el tècnic de l'SPP, que va facilitar la informació necessària per als GT.
- Així mateix, vam aconseguir avançar perquè l'empresa tingués en compte les nostres aportacions i ens escoltés quan fèiem propostes en el camp de la prevenció dels riscos laborals.

Per tant, aquest procés mostra la importància de la participació de les DP i que aquesta sigui tinguada en compte en el GT perquè el procés es pugui ajustar el més possible a la realitat concreta de l'empresa. Sense la nostra participació, l'adaptació del qüestionari hagués estat menys fructífera perquè no hagués recollit la diversitat d'una plantilla àmplia i heterogènia.

Dates de les entrevistes: 25 de juliol, 29 d'agost i 24 d'octubre de 2007

EMPRESA: Ben Net

Aquesta experiència demostra que per arribar a la conclusió que és necessari fer l'avaluació de riscos psicosocials hi ha diversos camins, però és prioritari que es tingui en compte la dimensió col·lectiva del procés, sobretot de la fase de preparació de l'avaluació per diferents motius:

- La situació individual de diverses netejadores, que patien persecució i discriminació per part de l'encarregat de l'edifici on treballaven, va propiciar l'anàlisi de l'organització del treball en l'empresa i la posterior actuació sobre les condicions de treball, a partir d'acordar amb l'empresa l'avaluació i intervenció sobre els riscos psicosocials. Aquesta experiència reflecteix com es va aconseguir convertir un problema que semblava individual en una situació que afectava el col·lectiu.
- El procés d'avaluació de riscos psicosocials es va desencadenar a partir d'un conflicte entre les netejadores i l'encarregat d'un centre de treball situat al Vallès Oriental. Les treballadores es trobaven en una situació de desigualtat a causa de la persecució i al tracte de favor que s'exercia de forma arbitrària sobre unes netejadores enfront d'unes altres, situació que provocava diferències de tracte.
- Com a conseqüència d'aquesta actuació, set treballadores van emmalaltir; van patir depressió. El metge de capçalera els va donar la baixa mèdica, però tenia clar que l'origen era professional i les enviava a la Unitat de Salut Laboral (USL). Com que totes van consultar la mateixa unitat, des de la USL es va fer una proposta d'intervenció col·lectiva a les mateixes treballadores que ja estaven en contacte amb el Comitè d'Empresa (CE).
- A partir de la materialització dels danys, es va plantejar el tema a l'empresa, però aquesta va fer cas omís i no va prendre cap mesura. Enfront de la gravetat de la situació, la representació de les treballadores va prendre la decisió de denunciar els fets a la Inspecció de Treball (ITSS).
- Fruit d'aquesta intervenció en ITSS, es va presentar l'oportunitat d'acordar amb l'empresa la intervenció sobre els riscos psicosocials, i abordar la situació en el centre en concret. L'acord va propiciar que la denúncia no prosperés i que les delegades de prevenció (DP) van paralitzar el procés, amb l'objectiu de disposar d'un espai per estudiar i intervenir en la problemàtica identificada en relació amb l'organització del treball i resoldre el conflicte concret que hi havia en el centre de treball en qüestió.

És a dir, es va abordar el cas concret i la dimensió més col·lectiva del problema: l'organització del treball.

Activitat de l'empresa/ sector econòmic

L'empresa Ben Net es dedica a la neteja d'edificis i locals. Està organitzada sindicalment a escala provincial i a causa del servei que presten als seus clients, disposen de multitud de centres (totes les instal·lacions dels clients); per tant, podem dir que és una empresa multicentres, de manera que hi ha una completa dispersió geogràfica. Els horaris són molt variats, ja que els contractes estableixen serveis de durades molt variades, periodicitat diària, setmanal, mensual i quinzenal, i això configura l'horari laboral de la treballadora que ho realitza.

El tipus de client determina la jornada: el nombre d'hores treballades, la dispersió geogràfica, el control de les supervisores sobre les treballadores i com es durà a terme la relació entre empresa i client. La classificació i la diferenciació dels clients de l'empresa ha estat clau per a la presentació del mètode Ista21, la creació dels grups de treball posteriors i la intervenció en l'organització de treball. Els tipus de clients que es poden trobar a Ben Net són els següents:

- **Oficines petites** de bancs, caixes d'estalvis o despatxos, amb una relació de tracte més familiar i proper, motivada per l'antiguitat de la relació laboral en el centre. En centres petits, les netejadores es desplacen per fer curts períodes de permanència en el centre de treball i poden treballar fora de la jornada del client, el que permet que s'organitzin de forma més autònoma el treball en els centres. En aquests casos, la relació de la supervisora amb el client es caracteritza per una presa de contacte cada 15 o 20 dies. Aquí, la supervisora pràcticament no té contacte amb la treballadora, ja que es limita a reposar els productes de neteja, fent-ho fins i tot en un horari en el qual la treballadora no és al centre.
- **Clients amb més entitat**, bancs i caixes amb personal de Ben Net però sense que hi hagi un responsable de l'edifici. Són clients preferents per a la Direcció de Ben Net i amb els quals la supervisora té més contacte amb el centre i amb les treballadores. Les treballadores, el nombre de les quals depèn de la mida de les instal·lacions del client, estan situades en el centre de treball i això en facilita el contacte entre elles.
- **Altres centres de treball** tipus comunitats de propietaris, complexos esportius, col·legis, etc. L'horari en aquests centres de treball és molt variat: tarda, nit, matinada, però per als que no hi ha supervisió estricta. Aquestes sessions de treball poden durar entre 1 hora i 1 hora i 20 minuts aproximadament.
- **Clients en indústries.** L'activitat en aquests centres es dirigeix a la neteja de vestidors, menjador, recepció i oficines, majoritàriament, encara que en algunes també la zona industrial. El treball a les fàbriques és més brut, i suposa el contacte de les treballadores amb personal de la indústria. A les fàbriques hi ha una figura responsable de les treballadores, l'encarregat que substitueix el paper de la supervisora tot i que de tant en tant passa a

reposar material, encara que el contacte el té fonamentalment amb el responsable de l'edifici, no amb les netejadores.

Ben Net forma part de les empreses d'alta sinistralitat del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya, des de fa 3 anys.

Conveni que s'aplica

Conveni col·lectiu autonòmic de neteja d'edificis i locals de Catalunya (2005-2009).

Característiques de la plantilla

La plantilla de Ben Net és àmplia, a escala de Catalunya compta amb 1.150 treballadores, i dispersa, ja que les treballadores duen a terme la seva jornada laboral en les instal·lacions del client. En la província de Barcelona són 760 treballadores aproximadament. En l'àmbit espanyol, l'empresa compta amb 1.300 treballadores.

Una característica representativa és la gran dispersió horària, ja que les treballadores es desplacen d'un centre a un altre, sobretot en el cas de clients fixos i clients petits, per un temps limitat (45 minuts, una hora, etc.), independentment que el treball es faci en horari de matí, tarda, nit o matinada.

En relació amb les categories professionals, es pot observar una clara segregació per sexe i categoria professional. Segons el conveni, les categories professionals en les quals s'acumula més personal són les següents:

- **Les netejadores** són un col·lectiu, en la seva majoria dones, que forma el 65% del total de la plantilla i amb una mitjana d'edat de 44 anys. Aquestes treballadores no es coneixen entre elles, a causa de la dispersió geogràfica i la falta d'un espai físic on coincidir, a més de les contínues rotacions per subrogació de personal per la pèrdua o nova contractació de clients. La seva jornada laboral és, com a màxim, de 30 hores setmanals, però de vegades aquesta jornada està repartida entre diverses empreses de neteja, o en la mateixa empresa, i visitant diversos clients per completar la jornada.
- **Els vidriers i extres** són dos col·lectius, el primer d'homes, que fan funcions de neteja de vidres i elements elevats de periodicitat com mínim mensual, i el segon, el formen un 70% de dones que treballen en grups de 5-8 persones, que posen a punt obres noves, inundacions en locals, buidats i neteja de naus, domicilis particulars, etc., però amb més salari i més categoria professional. Els vidriers i extres van rotant per tots els centres de treball, i quan van a una fàbrica es troben amb personal de Ben Net, motiu pel qual no tenen la mateixa sensació de treball en solitari que les netejadores.

- **Les supervisores** són una força important a l'empresa, ja que tenen assignades funcions i pes específic, molta capacitat de decisió, i funcionen sense criteris homogenis respecte a la presa de decisions. En general, les supervisores són persones de confiança de l'empresa. Entre les seves funcions, la supervisora decideix en quin centre han de fer les netejadores la seva activitat, atenent al seu criteri personal i afectiu, i no sempre per necessitats de cobertura.

Característiques sociodemogràfiques

En els dos últims anys hi ha hagut un augment de contractació de treballadores immigrants com a netejadores, que provenen de països iberoamericans i africans. Aquesta situació ha propiciat que hi hagi dificultats de lectura i escriptura, per falta de comprensió de l'idioma o a causa de l'analfabetisme.

Contractació

Els contractes són, en la seva gran majoria, indefinits. Una treballadora pot tenir diversos clients i/o centres de treball. La treballadora pot tenir contracte a jornada completa (40 hores setmanals) però amb dispersió geogràfica i temporal, és a dir, la seva jornada pot estar repartida en diversos clients i, fins i tot, per a diverses empreses de neteja simultànies. No obstant això, el 80% de les treballadores treballen a temps parcial i només un 20% a temps complet. Aquesta és una característica del sector, ja que la prestació del servei sol ser determinada en el temps i de forma periòdica. A més, el conveni col·lectiu estableix que les treballadores que ocupen un lloc en un client, si aquest passa a ser contractat per una altra empresa, les treballadores passen a ser subrogades a la nova empresa automàticament.

A les netejadores els interessa treballar més de 30 hores setmanals per contracte, però la supervisora, que coneix els problemes econòmics i familiars de les netejadores, reparteix el treball sense un criteri conegut i de forma arbitrària, situació que augmenta la inseguretat i la falta de control en el treball. Les persones amb contracte a temps parcial i que prefereixen la jornada completa, ho compensen amb hores extres, sempre dependent de la seva supervisora.

El salari està regulat per conveni. Encara així, poden haver-hi diferències salarials com a conseqüència de treballar per a diversos clients.

L'organització de la prevenció en l'empresa

El Servei de Prevenció Propi (SPP) abans depenia de Recursos Humans i ara depèn de la gestió directa de la Direcció de l'Empresa. L'SPP va funcionar durant uns 5 anys amb una persona tècnica en prevenció, però últimament els tècnics tenen una rotació contínua. Aquesta situació precària amb l'SPP, endarrereix i perjudica la presa de decisions.

Hi ha, a més, un concert amb un Servei de Prevenció Aliè (SPA) que fa acte de presència en totes les reunions del CSS i que és qui fa totes les tasques tècniques.

Quant a l'activitat preventiva, s'havia realitzat una avaluació de riscos inicial l'any 1999. Actualment, es disposa d'avaluacions específiques en alguns centres que compten amb clients més consolidats, però no en tots.

Context sindical de l'empresa

La representació dels treballadors compta amb un CE constituït, que es reuneix periòdicament cada 3 mesos. La representació sindical era majoritàriament hegemònica d'UGT, però amb el treball constant de les delegades de CCOO en els següents processos electorals, CCOO ha anat incrementant la seva representació, fins a aconseguir des de les eleccions de l'any 2007, la totalitat del CE amb 21 representants, fet que ha augmentat la motivació de les DP.

Així mateix, es va constituir un Comitè de Seguretat i Salut (CSS) amb quatre DP de CCOO, des del qual es treballa en prevenció de riscos laborals i es desenvolupa el gruix de la negociació col·lectiva.

En els temes de prevenció es facilita la participació dels treballadors, per això hi ha la dinàmica d'aprofundir en alguns temes mitjançant grups de treball (GT) (lesions musculoesquelètiques, psicossocial o d'investigació d'accidents), cosa que va facilitar l'aplicació de l'Istas21.

Tot un repte: passar del conflicte individual a l'acció col·lectiva

El procés s'inicia quan un grup de 7 treballadores de la comarca del Vallès Oriental que pertanyien a un mateix centre de treball, a causa de les constants represàlies, la discriminació laboral, el maltractament psicològic, les amenaces i l'abús d'autoritat que patien per part d'un encarregat, es van unir i van denunciar davant la ITSS.

En un primer moment, la representació sindical va intentar resoldre la situació a través de l'empresa, que va fer cas omís malgrat les aportacions de les DP. En aquest procés es va implicar també la unitat de salut laboral (USL) de Sabadell, es van lliurar a la mútua informes mèdics i baixes per contingència comuna de les treballadores, amb l'objecte de considerar que l'origen d'aquestes situacions era l'exposició a un risc laboral, que l'empresa assumís la seva responsabilitat i es resolgués la situació. Finalment, el conflicte va ser traslladat a ITSS, que va requerir a les parts els resultats de l'avaluació psicosocial i la intervenció en el centre de treball.

Com a conseqüència de l'actuació de la ITSS i fruit de l'acord pres entre les parts, l'empresa decideix posar una altra persona entre l'encarregat i les treballadores afectades per evitar el contacte entre aquestes persones.

També es va acordar intervenir a nivell general de l'empresa i sobre l'origen de l'organització del treball, ja que les DP de CCOO es van adonar que aquest tracte discriminatori a les treballadores anava més enllà de la comarca del Vallès Oriental; s'ampliava a tots els centres de l'empresa i, una de les causes principals, identificades a priori, era la falta de criteris objectius de les supervisores i encarregats d'edificis al fer canvis de jornada o repartiment dels clients o de les tasques entre les treballadores.

Des d'un principi, les DP van entendre la dificultat per arribar a totes les treballadores a causa del fet que la plantilla es trobava molt dispersa arreu de la comarca. L'empresa també veia impediments per abordar el projecte amb garanties i, finalment, es va signar una acta concretant un acord, davant la ITSS. L'acord estableix que s'iniciarà la primera part de l'avaluació psicosocial en la comarca del Vallès Oriental, que aglutina a 200 treballadores, i en una segona fase de l'avaluació s'inclourà la resta de treballadores de l'empresa.

Triar el mètode i el GT

L'interès de l'empresa per evitar una sanció de la ITSS, va afavorir arribar a un acord sobre l'elecció del mètode d'avaluació de riscos psicosocials: el mètode escollit va ser l'Istas21, en la seva versió mitjana, ja que la plantilla de l'empresa era extensa.

Es va conformar el GT format per les DP i la presidenta del CE, l'SPP, la responsable d'operacions, de sistemes i el responsable de Recursos Humans. En el grup també participava una assessora tècnica sindical en prevenció de riscos laborals del sindicat CCOO, a més del tècnic de l'SPP. El GT es va arribar a reunir amb una periodicitat setmanal, encara que posteriorment aquest ritme va frenar.

El següent pas: l'adaptació del qüestionari

El següent pas correspon a l'adaptació del qüestionari. Un dels moments crítics va ser l'adaptació de la pregunta número 9, que permet analitzar la unitat d'anàlisi de departament. Encara que l'empresa va col·laborar en aquest moment, es va trigar molt a concretar, ja que com aquesta era la primera fase del projecte (es faria l'avaluació al total de l'empresa) s'havien de prendre decisions pensant que el qüestionari havia de valer per a tota l'empresa i ser aplicable a la resta de comarques.

Respecte a l'adaptació de la pregunta número 10 del qüestionari, es van determinar un total de 6 llocs de treball: netejadores, vidriers i extres, comandaments intermedis, supervidores, administratius i personal de direcció.

En aquest moment arribava la part difícil d'aquest procés, com fer arribar el qüestionari a tota la població treballadora de la comarca i aconseguir les millors condicions de resposta? Això significava informar i sensibilitzar, i en aquest punt l'empresa havia insinuat la seva feble implicació, ja que la seva proposta era enviar el qüestionari per correu postal. Les DP, que entenien que, en aquest moment, els esforços invertits fins a ara s'havien de duplicar, a fi d'aconseguir una taxa de resposta el més representativa possible van aconseguir acordar que es lliuraria la informació a les treballadores juntament amb la nòmina i que es farien sessions informatives per explicar-ho.

Fer el treball de camp: afavorir la participació de les treballadores

Gràcies a que les DP estaven molt organitzades i gràcies a la informació facilitada per l'empresa, el GT va identificar els clients amb el mapa de la comarca i van aconseguir així el total de clients i les seves adreces, així com les treballadores que feien aquests serveis. A partir d'aquest moment, es va iniciar una tasca important de sensibilització de la plantilla per part de les DP de CCOO. En molts casos disposaven dels telèfons de les treballadores i van trucar-les una per una, anticipant-se així a la comunicació de la circular informativa, per nòmina. Aproximadament, van connectar amb un 80% de les treballadores de la comarca, convidant-les a les sessions informatives que s'havien programat.

On es farien les sessions informatives i el lliurament del qüestionari?

El GT va valorar diverses opcions: entre clients grans, centres cívics, sales d'ajuntaments o locals de CCOO. Finalment, el GT va acordar que, excepte la sessió dirigida a gerència i personal administratiu, que es va fer en els locals de l'empresa, i la sessió dirigida al personal que treballa en grup en centres grans, que es va fer en horari de treball en el mateix centre, la resta de les sessions per al personal dispers es van dur a terme en els locals de CCOO, amb l'objecte d'afectar el menys possible al client i facilitar el desplaçament de les treballadores a un punt conegut.

Les treballadores podien acudir a les sessions informatives acompanyades d'un familiar o, si ho desitjaven, podien ser ajudades per les DP a emplenar el qüestionari.

El lliurament, la resposta i la recollida del qüestionari: un procés participatiu

Vist això, un puntal del procés era la comunicació, la informació i la sensibilització de les treballadores. Un fet destacable va ser que l'SPP va participar en la preparació de la presentació del mètode Istars21 específica per aquesta empresa, aclarint el per què de cada pregunta del qüestionari, i que passaria després amb els resultats obtinguts. Això va afavorir la participació, la formació i la confiança de la plantilla en la confidencialitat del procés.

Les sessions informatives estaven integrades per la tècnica de prevenció de riscos laborals de l'SPP, una DP i el responsable de Recursos Humans. En les sessions de presentació i lliurament del qüestionari es va utilitzar per a totes les treballadores el mateix material amb informació general, que consistia en una presentació de diapositives.

En les sessions informatives, a tots els presents se'ls va lliurar un tríptic informatiu que va elaborar el mateix GT sobre el qüestionari, a més del seu corresponent sobre en blanc obert perquè dipositessin els resultats en una urna habilitada a l'efecte. Pràcticament totes les treballadores que van assistir a la sessió van emplenar i van lliurar, in situ, el qüestionari, i per això la participació va ser molt elevada.

El GT va acordar fer 7 sessions informatives com a assessorament sobre la intervenció en riscos psicosocials:

- La primera sessió va ser en les oficines centrals de l'empresa a Sabadell, en la que es va informar el col·lectiu de supervidores, vidriers i extres, personal d'oficines i gerència. A aquesta primera sessió informativa es va convidar al fundador de l'empresa, que va ser el primer en emplenar el qüestionari. Aquesta acció va ser un cop d'efecte al projecte, ja que així es desmuntaven els prejudicis de les supervidores, i es va fer palesa que l'empresa estava d'acord amb la intervenció psicosocial.

- Les següents reunions van ser amb 4 clients grans que aglutinaven un nombre important de netejadores (aproximadament 50 persones), que van cedir les seves instal·lacions per fer les reunions.
- Es va arribar a un acord amb l'empresa respecte de les treballadores que havien de desplaçar-se per assistir a la sessió informativa i al lliurament del qüestionari, perquè treballaven soles per a clients petits i el GT no podia desplaçar-se a tots aquests petits clients. Aquestes treballadores rebrien una compensació econòmica per això. Aquesta compensació econòmica consistia que, a les treballadores que havien de desplaçar-se en transport públic, se'ls va lliurar una compensació de 6 € amb motiu del desplaçament. Aquesta va ser una de les propostes acceptades i dutes a terme pel GT per afavorir la participació de la plantilla.

El resultat de tot aquest procés va demostrar el bon saber fer de les DP. La taxa de resposta del qüestionari va ser d'un 62%, percentatge molt positiu atès que només es van fer sessions informatives en el lloc o el centre de treball i en l'horari de treball per a un nombre petit de treballadores (només hi havia quatre clients grans que aglutinaven aproximadament 50 treballadores), la resta es fer fora dels centres de treball i de l'horari laboral.

L'experiència continua: l'anàlisi de les dades

Una vegada el SP va lliurar al GT l'informe preliminar, amb les dades recollides a partir dels qüestionaris, es va passar a la fase d'anàlisi de la informació pel GT.

Cal matisar que les dades resultants en l'informe preliminar van ser les esperades per les DP en relació amb les dimensions que puntuarien de forma negativa per a la salut de les treballadores: inseguretat, doble presència, exigències quantitatives i dificultats de relació social. Aleshores es va iniciar l'etapa d'identificació de l'origen i les exposicions.

El primer factor que es va analitzar va ser inseguretat, que per si sol va ocupar només 7 reunions del GT. L'empresa presentava dificultats amb el resultat d'aquesta dimensió, ja que Recursos Humans no admetia algunes de les condicions de treball que s'afirmaven per les DP que:

- Les supervidores canviessin la gent segons criteris arbitraris, i no motivadament com indicava l'empresa.
- Les netejadores no disposaven amb anterioritat de la informació sobre quin client havien de cobrir aquest dia, o a quin centre de treball havien de desplaçar-se, l'horari que tindrien, etc.

Per poder continuar amb la negociació i sortir de l'estancament, es va decidir per ambdues parts veure casos concrets amb expedients de treballadores que haguessin patit canvis de contracte

de forma aleatòria, i per això van ser seleccionats 10 expedients a l'atzar. El resultat va ser sorprenent per a l'empresa:

- La mitjana del nombre de canvis era elevat.
- Mancava un criteri objectiu que motivés els canvis.
- El client podia demanar el canvi, que s'havia d'informar a la treballadora, cosa que mai es feia.

Amb l'anàlisi merament de quatre casos l'empresa va donar la raó a les DP, i va acceptar fixar criteris perquè les supervidores comunicuessin prèviament i justificuessin els canvis i reduccions de jornada. La problemàtica que pateixen les netejadores és diversa, i es van identificar diverses situacions d'inseguretat:

- La supervisora convencia les netejadores per canviar a clients poc estables, de manera que anaven i venien d'una empresa de neteja a una altra. En aquest procés, una altra netejadora les substituïa. Les treballadores tenien coneixement que havien perdut el client estable i un fix mensual de 24 hores o més, quan creien que l'empresa les retornaria al client d'origen, i, després del canvi, s'adonaven que ja no mantenien al client. Aquesta situació provocava gran inseguretat.
- Al col·lectiu de netejadores se'ls exigia més i rebien més ordres: d'una banda rebien ordres del client (i les acataven per no perdre'l), i d'altra banda de la supervisora. Finalment, acabaven fent més tasques en menys temps.
- Les empreses del sector de neteja optaven a les ofertes que apareixen en el mercat. El client, en el moment de renovar el contracte amb l'empresa de neteja, també sol·licitava ofertes d'altres empreses del sector. Si s'establí un contracte amb una nova empresa de neteja, la netejadora es quedava en el centre de treball i passava a ser subrogada per la nova empresa de neteja. Aquesta situació provocava gran inseguretat.

Algunes propostes de mesures preventives per disminuir aquesta exposició eren les següents:

- Planificar i informar les netejadores de les tasques que havien de fer durant la seva jornada, el client i el centre de treball al qual havien de desplaçar-se. Disposar d'informació prèvia eliminaria o reduiria la gran inseguretat que patia el col·lectiu.
- Realització d'un pla de treball amb les tasques que havien de fer, així com la seva periodicitat. Si hi havia dubtes sobre el client calia resoldre'ls amb la supervisora.

- Creació d'un GT per establir els criteris que havien d'aplicar les supervidores, en relació amb els possibles canvis de contracte de les netejadores, i de com, i quan havien de comunicar-los.

Situació actual

L'arribada de les eleccions sindicals frena el procés, que unit al fet que l'empresa, que havia obtingut uns primers resultats de l'anàlisi de diverses dimensions, disposava d'informació per presentar en ITSS, provoca la lentitud que ara presenta el procés Iistas21.

Les DP són conscients de la necessitat de fer una informació de cara a l'empresa per reforçar la seva posició, i una altra a la plantilla per evitar la desmotivació. Es fa imprescindible que les treballadores puguin percebre que la intervenció en riscos psicosocials ha estat útil i que s'estan complint les expectatives creades. L'última comunicació oficial va ser rebuda per les treballadores mitjançant la nòmina, en relació amb el resultat del qüestionari i el que això significa. Per això, les DP van aprofitar les eleccions per informar i parlar de nou amb les treballadores.

Les DP de CCOO han passat d'un moment de crisi extrema, en els seus orígens, quan l'empresa va acomiadar 11 delegats de CCOO, a donar la volta a la situació i a treballar conjuntament amb l'empresa en el tema d'Iistas21, en un fòrum de debat i diàleg molt propici. Tot això ha estat fruit de molt treball i dedicació de les DP.

El sector de neteja és difícil, però les DP tenen una pràctica de treball molt organitzada i això els ha generat molts beneficis a favor de les treballadores i ha permès canvis favorables en les seves condicions de treball.

Data de l'entrevista: 6 d'agost de 2007

EMPRESA: Hospital Asil Sant Jaume de Blanes

Aquesta experiència representa de manera molt clara la importància de la participació activa tant de les delegades de prevenció (DP) com de la plantilla al llarg de tot el procés d'intervenció amb l'Istas21, però sobretot de la fase de preparació de l'avaluació per diferents motius:

- Es va aconseguir que es realitzés l'avaluació de riscos psicosocials amb la metodologia proposada per CCOO: Istas21.
- Es va assolir superar algunes situacions molt difícils quan l'empresa no va complir amb alguns dels acords signats en el grup de treball durant la preparació de l'avaluació.
- S'ha dut a terme un important procés d'informació, comunicació i sensibilització de la plantilla sobre cadascuna de les decisions preses i els passos que s'han fet.
- Es va aconseguir que la plantilla s'impliqués de manera molt activa en el procés amb la resposta del qüestionari, la participació en les diverses assemblees i l'aportació de propostes de mesures preventives en els grups de treball o cercles de prevenció.

Activitat de l'empresa/sector econòmic

Es tracta d'un hospital sociosanitari, situat a Blanes (Girona), pertanyent a la corporació privada Corporació de Salut del Maresme i la Selva. El centre té 104 llits, 23 dels quals són sociosanitaris.

Conveni que s'aplica

S'aplica el IV conveni marc estatal de serveis d'atenció a les persones dependents i de desenvolupament de promoció de l'autonomia personal.

Característiques de la plantilla

En el moment de passar el qüestionari, la plantilla pròpia estava formada per unes 75 persones, a les quals cal afegir el personal de cuina, neteja i part de recepció, que pertanyen a empreses subcontractades. La plantilla pròpia és altament feminitzada, l'edat mitjana és d'uns 45 anys i l'antiguitat mitjana és d'uns 8 anys, encara que hi ha gent que en fa 20 que hi treballa. Els llocs de treball de la plantilla pròpia del centre són de recepció, infermeres, auxiliars, metgesses, fisioterapeutes, animadora social, terapeuta social, assistenta social i psicòloga. La majoria de la plantilla té contracte indefinit. El personal de cap de setmana que és una part important de la plantilla mereix una referència específica. Treballen menys de la meitat de la jornada, fan una feina dura i el sou és baix. En aquest col·lectiu hi ha una alta rotació.

Context sindical de l'empresa

El Comitè d'Empresa (CE) està format per 5 persones: 3 de CCOO i 2 d'UGT. Les 2 DP són de CCOO, encara que en les reunions del Comitè de Seguretat i Salut (CSS) sempre hi assisteix una persona d'UGT, amb veu però sense vot. Les relacions amb UGT són formals i amb l'empresa bastant correctes.

L'organització de la prevenció a l'empresa

Tenen un servei de prevenció propi mancomanat (SPP-M) de la corporació de la qual formen part. Està compost per dos metges, una infermera i una tècnica de prevenció.

Plantegem a l'empresa la necessitat d'avaluar

La proposta d'avaluar els riscos psicosocials a l'Hospital Asil Sant Jaume va néixer de les DP de CCOO, ja que tenien la percepció que la plantilla estava bastant "cremada". En nombroses ocasions les treballadores havien manifestat que treballaven sense motivació, que hi havia discriminació salarial, desigualtats de tracte i favoritismes, falta de reconeixement com a persones i com a professionals, i un llarg etcètera.

En el moment de plantejar el tema a l'empresa vam comptar amb el suport de l'assessora de salut laboral del sindicat de Girona. El paper d'aquesta persona va ser molt important per guiar el principi del procés en el grup de treball (GT).

Signem l'acord sobre la realització de l'avaluació i formem el GT

El juny de 2005 es va formar el GT (una vegada acordada l'avaluació) amb les dues DP de CCOO. Per part de l'empresa hi havia una doctora i el cap de manteniment, i per part de l'SPP, un tècnic.

Algunes de les accions que s'han dut a terme en aquest GT han estat:

- signar l'acord d'avaluació entre les diverses parts.
- garantir l'anonimat i la confidencialitat de les treballadores.
- decidir i treballar les unitats d'anàlisi per al qüestionari.
- informar les treballadores del procés.
- distribuir i recollir els qüestionaris.
- redactar de manera consensuada un informe preliminar.
- discutir els resultats i proposar mesures preventives.

Signem l'acord per a l'aplicació de l'Istas21

El setembre de 2005 vam signar l'acord sobre l'aplicació de la metodologia Istas21 i el compliment de les condicions d'utilització. La Direcció de l'Empresa va posar com a condició per passar el qüestionari de l'Istas21 que se li afegís un petit qüestionari sobre clima social i condicions de vida en el treball de la Universitat de Barcelona. Encara que considerem que no era el més oportú, decidim acceptar la condició de l'empresa ja que el nostre objectiu era fer l'avaluació de riscos i intervenir sobre les condicions de treball. A més, aquest qüestionari havia estat incorporat en la resta de centres de la corporació en els que s'havia fet ja l'avaluació amb l'Istas21.

Malgrat aquesta signatura, en una primera fase l'empresa va adoptar una posició dilatòria i el procés no avançava. Qualsevol qüestió que es debatia sobre la preparació de l'avaluació i d'adaptació del qüestionari era impossible arribar a un acord. S'estava produint una situació de transició en el procés.

Informem la plantilla de l'acord

Un dels aspectes més característics d'aquesta experiència ha estat l'obstinació de les DP per mantenir sempre ben informada la plantilla. Un d'aquests moments informatius va ser després d'haver signat l'acord d'avaluació amb l'empresa. Vam fer un full informatiu que es va penjar a tots els taulers d'anuncis en el qual exposàvem la situació viscuda en el centre i presentàvem la possibilitat d'avaluar-la mitjançant la utilització del mètode Istars21. En aquest mateix full explicàvem per què havíem defensat aquest mètode.

D'altra banda, també es van fer algunes assemblees informatives en les quals les DP van presentar a la plantilla l'acord signat i van fer una explicació del que eren els riscos psicosocials i la importància de mesurar-los per prevenir-los. A més d'aquestes vies més formals de comunicació de l'acord a la plantilla, el contacte informal directe amb la plantilla i els grupets a la feina també van servir per donar-li publicitat.

La comunicació a les treballadores no es va limitar al moment de la signatura de l'acord, sinó que ha format part del conjunt del procés i de les decisions preses. En tot aquest procés de comunicació amb les treballadores ha estat molt important fer-los veure que la seva situació no era individual ni única, sinó que es tractava de problemes que estava patint el conjunt de la plantilla i que era conseqüència de l'organització del treball i no a la seva situació personal i familiar.

El GT també informa sobre l'avaluació de riscos

En el GT vam acordar fer una sèrie d'accions per mantenir ben informada la plantilla sobre el procés d'avaluació que s'estava duent a terme a l'empresa.

Entre elles hi havia l'elaboració d'un document en el qual informàvem que l'avaluació de riscos psicosocials era una de les iniciatives del CSS i explicàvem què eren aquests riscos. Així mateix, anunciàvem l'acord d'utilització del procediment d'Istars21 i les raons que ens havien portat a optar per aquesta metodologia. De la mateixa manera, vam insistir que el mètode i el compromís garantien la total confidencialitat i anonimat i vam demanar la participació de totes les treballadores. També vam informar que paral·lelament es faria un estudi sobre clima social i condicions de vida en el treball.

La decisió de l'abast

Aquesta fase del procés va ser la que més esforços va requerir i en la que les possibilitats d'arribar a acords amb l'empresa eren més escasses. La decisió de l'abast no va ser la més satisfactòria per a nosaltres, ja que no s'hi van incloure les treballadores de les empreses subcontractades (neteja, cuina i part de recepció). Malgrat això, acceptem que no s'incloguessin perquè consideràvem que era millor avançar en el procés, caracteritzat per l'actitud dilatòria de l'empresa.

El GT adapta el qüestionari

Pel que fa a l'adaptació del qüestionari, una qüestió que va allargar el procés va ser la posició de l'empresa davant el criteri de l'Istas21 per unir grups quan són molt petits. L'empresa volia que els comandaments intermedis, persones que tenen al seu càrrec l'organització de l'Hospital en les diverses àrees, però que depenen del director de l'àrea sociosanitària de la corporació, del qual depenen altres centres, estiguessin barrejats en les unitats d'anàlisi. Les DP vam proposar que ja que s'estava fent la avaluació en tota la corporació i ells intentaven mantenir els mateixos grups per poder fer alguna comparació, que els 4 càrrecs de confiança s'unissin a altres càrrecs de la corporació. L'empresa no ho va fer; la seva proposta va ser que els càrrecs directius quedessin exclosos de l'avaluació.

La resta de l'adaptació i la decisió de les unitats va ser més senzilla, ja que vam acordar amb una certa facilitat l'agrupació dels llocs de treball i dels departaments. En aquesta fase de treball, va ser de gran ajuda l'esquema de classificació dels llocs de treball i departaments que havien fet prèviament a l'Hospital Sociosanitari de Lloret de Mar, pertanyent a la mateixa corporació, encara que vam assolir que s'adequessin al nostre centre. Al tractar-se de centres de treball amb llocs similars, vam poder aprofitar en bona mesura la seva classificació, el que va agilitar el treball i va accelerar l'avenç del procés en aquesta fase.

Pel que fa als departaments o seccions, la classificació va quedar dividida en *treball assistencial* i *treball no assistencial*. Els llocs de treball es van classificar en les següents unitats d'anàlisi: *auxiliars (auxiliars d'infermeria i animadora social), administració i serveis (auxiliars administratives, administració, neteja, bugaderia i manteniment), infermeria i tècnics (metge, psicòloga, treballadora social, fisioterapeuta i terapeuta ocupacional)*.

Els primers acords del GT sobre la distribució, resposta i recollida del qüestionari

Un altre dels punts que havia d'organitzar el GT era la manera de distribuir i recollir el qüestionari i d'organitzar el temps perquè les treballadores poguessin respondre'l.

D'una banda, es va acordar que s'administraria el qüestionari en horari laboral, encara que podria haver-hi excepcions. També es van pactar els dies i horaris per contestar el qüestionari en els tres torns de treball. Dilluns, dimecres i divendres, de 10 a 12 hores per al torn de matí, de 15 a 17 h per al de tarda i de 22 a 24 h per al de nit.

Vam aconseguir que s'acceptés cobrir els llocs de treball durant dues hores perquè, per grups, la gent pogués contestar el qüestionari. En els casos de fer-ho fora de l'horari laboral, es va arribar al consens que les dues hores fossin compensades econòmicament com a hores ordinàries.

L'empresa incompleix alguns dels acords signats i nosaltres responem

Malgrat tenir una sèrie de documents signats en el CSS i en el GT, la Direcció de l'Empresa va incomplir alguns dels acords signats.

- En primer lloc, va canviar de forma unilateral i sense prèvia consulta el logotip de la representació sindical (CCOO) per les DP per als fulls informatius.
- D'altra banda, va publicar una nota elaborada únicament per la part empresarial en la qual s'explicava l'organització de la participació en l'avaluació de riscos amb l'Istas21, incomplint així el que s'havia pactat en la reunió del GT. Havia modificat tant la proposta d'horaris acordada (del torn de nit), com la forma en què es respondria el qüestionari. Mentre que l'acord al qual vam arribar era que el qüestionari s'administraria en horari laboral a excepció de certs casos, l'empresa va recomanar d'escollir dia i hora de resposta fora de l'horari laboral i que aquestes 2 hores fossin abonades.
- En aquesta mateixa nota informativa, l'empresa va exposar que hi havia unes plantilles a les quals apuntar-se per fer el qüestionari en un determinat dia, fet que no s'havia plantejat en cap moment en cap reunió amb la part social.

Davant d'aquesta situació, CCOO elaborem un full informatiu en què denunciem les mesures preses unilateralment per l'empresa i sense consulta a la part social. Comuniquem que ens en "desentenem completament i anunciem la nostra no participació en aquest procés" a espera de la reunió del GT convocada d'urgència per tractar aquest tema. Així mateix, informem les treballadores que a partir d'aquest moment només participava l'empresa en l'avaluació i que tinguessin prudència a l'hora de participar en el procés, que ja només era responsabilitat de l'empresa.

El motiu d'aquest escrit va ser que consideràvem molt important mantenir la plantilla ben informada i que fos conscient de la situació en què es trobava el procés davant la posició que havia adoptat l'empresa una vegada tenia signats uns acords amb la part social. A més, era una acció més per aconseguir les millors condicions possibles d'aplicació del qüestionari.

Tanmateix, aquesta situació de desacord amb l'empresa, pel compliment per la seva banda dels acords, no va arribar a més. La part de l'empresa del GT va enviar una carta de disculpa a les DP. Llavors vam decidir no donar més importància a aquesta complicació perquè vam considerar que havia costat molt animar a la gent, i que era més convenient continuar avançant, això sí, sense deixar que l'empresa tornés a actuar pel seu compte i sense consulta prèvia.

Vam mantenir una sèrie de reunions del GT en què vam aconseguir donar una sortida adient a aquesta situació poc favorable, encara que la qüestió del logo de CCOO no es va resoldre, i vam haver d'acceptar que posés només "Delegats de Prevenció".

Resolem la situació de canvi i la comuniquem a la plantilla

En aquestes reunions del GT finalment vam arribar a un acord sobre la forma de passar, recollir i respondre el qüestionari. Havíem aconseguit millorar les condicions de la seva aplicació, després que l'empresa les hagués canviat de manera unilateral i sense consultar la representació de les treballadores. Amb les millores vam garantir que el procés s'ajustés el màxim possible a les pautes de l'Istas21.

Perquè la plantilla estigués al corrent de la resolució de la situació de canvi i contestés el qüestionari, en una nota informativa de novembre de 2005, les DP van informar de diversos aspectes acordats en el GT:

- Finalment el qüestionari es contestaria el dimarts, dimecres i dijous.
- Els horaris s'havien modificat per adaptar-los a les necessitats de la majoria de les treballadores: de 9 a 11 hores i d'11 a 13 per al torn de matí; de 18 a 20 h i de 20 a 22 h per al de tarda; i de 22 a 24 h per al de nit. Aquests horaris serien coberts amb substitucions.
- La forma de pagament de les hores de les substitutes i de les persones que responguessin el qüestionari fora del seu horari laboral.
- En cas de no haver pogut contestar el qüestionari i estar interessades, les treballadores podien informar el seu superior per organitzar unes altres jornades per fer-ho.
- Era recomanable que en el torn de matí es distribuïssin entre els tres dies per contestar el qüestionari perquè no hi hagués acumulacions de treball en un sol dia.

El GT convoca dues assemblees i passem el qüestionari

A més de l'anterior i altres notes aclaridores penjades en els taulers d'anuncis del centre, també van tenir lloc dues assemblees a les quals va acudir el GT complet, per informar la plantilla sobre la passada del qüestionari i sensibilitzar-la de la importància de respondre'l. L'assistència a aquestes assemblees va ser massiva i molt més gran que altres convocatòries que havíem fet per altres temes, el que va ser la primera mostra d'implicació activa de les treballadores en el procés. A més, es van mostrar molt interessades en el tema.

La importància de mantenir ben informada a la plantilla va tenir els seus efectes en una segona mostra de participació de les treballadores: l'alt índex de resposta al qüestionari. Un 79,16% de les treballadores van retornar el qüestionari contestat.

Treballem l'informe preliminar i comuniquem els resultats a la plantilla

Una vegada recollits els qüestionaris, una empresa externa es va encarregar de tractar-los i va presentar els resultats en l'informe preliminar. L'informe se'ns va lliurar molt tard, de manera que quan vam presentar una denúncia a la ITSS per no lliurar l'avaluació de riscos i no actuar sobre

algunes condicions de treball com l'altura dels llits, i la no realització del pla d'emergència, es va afegir l'incompliment en aquest procés i la inspectora va fer esment exprés en la seva resolució al fet que es fes en un termini immediat. A partir d'aquest moment, l'empresa va presentar en una reunió del CSS una representant d'UGT que hi participaria amb veu però sense vot, i que també formaria part del GT que estava portant l'Istas21.

L'informe contenia diversos gràfics en què quedava clarament visible la situació de la plantilla davant dels riscos psicosocials. Les exposicions que van ser més problemàtiques van ser la doble presència, la baixa estima, les altes exigències psicològiques emocionals, la necessitat d'amagar emocions, el poc control sobre els temps de treball, l'alta inseguretat i les altes exigències psicològiques sensorials i quantitatives.

L'informe també incloïa una taula amb diverses columnes en les quals es van ordenar els diversos factors de risc i la dada d'exposició, perquè, després, el GT, i posteriorment les treballadores, poguessin emplenar les columnes d'origen del risc i les propostes de mesures preventives.

Una vegada havíem treballat l'informe preliminar en el GT, vam comunicar els resultats a la plantilla. Vam elaborar un document de consens en el marc del GT que es va lliurar a cada treballadora en mà, per assegurar-nos que els arribava a totes. En aquesta carta l'empresa tampoc va acceptar que es posés el logo de CCOO. En aquest document es va incorporar, a petició de les DP, un full en blanc perquè les treballadores poguessin fer suggeriments o propostes de millora respecte als riscos psicosocials, però per aquest mitjà no es va fer cap aportació.

A més, aquest document de resultats també es va penjar en els taulers d'anuncis del centre de treball, ja que vam considerar que la informació de les treballadores havia de ser un dels elements principals del procés d'intervenció. No obstant això, no ens vam conformar amb aquestes dues estratègies informatives (lliurar i penjar el document) i vam acordar fer una assemblea per presentar els resultats i poder respondre a possibles dubtes o comentaris. Aquesta assemblea la presentació que va fer el tècnic de l'empresa no va ser gaire clara, i en no haver-hi gaire temps, no hi va haver aportacions del personal.

Formem grups de treball o cercles de prevenció per proposar mesures

En el GT vam confeccionar força propostes de mesures preventives i vam oferir a les treballadores la possibilitat de participar voluntàriament en les reunions, encara que ningú ho va fer. Vam acordar que es fessin entrevistes en grup o en cercles de prevenció, voluntàries, perquè la plantilla pogués proposar mesures preventives. I en aquesta ocasió sí que hi va haver una important participació. Es van fer dos grups de matí i un de tarda, amb 6 i 8 treballadores cadascun, i es va intentar que hi hagués una representació variada del personal perquè tothom s'hi sentís representat.

La plantilla va fer una tercera mostra de participació activa en el procés i va elaborar força propostes de millora. Les seves aportacions es van incorporar a les mesures que ja s'havien proposat en el GT, i l'empresa les va acceptar sense més complicacions. Les mesures que van plantejar eren molt concretes, com per exemple, per a la dimensió d'inseguretat, per concretar aspectes de remuneració i futur professional, la proposta preventiva era *estudiar la implantació d'un conveni únic per a tots els centres de la corporació*. Una altra mesura proposada va ser la *millora de les condicions econòmiques i laborals per sobre del conveni vigent*.

En aquests grups amb les treballadores hi va haver una crítica bastant generalitzada al tema del lapse de temps transcorregut entre la passada del qüestionari i el moment en el qual es van presentar els resultats i se'ls demanava la seva opinió. No obstant això, els efectes de la durada del procés van minvar per la contínua informació que s'oferia a la plantilla.

Millores i canvis aconseguits

Des que vam iniciar el procés d'intervenció per a la prevenció de riscos psicosocials a l'Hospital Asil Sant Jaume l'any 2005, hem aconseguit introduir una sèrie de millores i canvis, alguns en sentit de riscos psicosocials i altres referents a les relacions laborals i a la conscienciació de la plantilla:

- S'han posat reforços en les diverses plantes, i per als festius i caps de setmana, amb l'objectiu d'alleujar la càrrega de treball de la plantilla.
- Encara que no tant com demanàvem la part social, s'ha augmentat el sou.
- La plantilla s'ha conscienciat que alguns dels problemes que té cada treballadora en el lloc de treball estan vinculats amb els riscos psicosocials i que no són aspectes individuals, sinó que també els pateixen la resta de treballadores, perquè deriven de l'organització del treball.
- Les DP també hem après de tot el procés i de la importància de la informació i comunicació amb les treballadores. Si es manté la plantilla ben informada s'aconsegueix mobilitzar-la en moments claus del procés. D'una banda, amb l'assistència a les diverses assemblees informatives. De l'altra, amb la resposta del qüestionari. Finalment, amb la participació activa de les treballadores en els grups de treball creats per elaborar propostes de mesures preventives per aconseguir una organització del treball més saludable.

El procés segueix obert i sense concloure, ja que durant aquest temps passen dues coses importants. A l'abril, el director del centre va abandonar el seu càrrec per presentar-se com a candidat al seu Ajuntament. Actualment és l'alcalde, i el seu substitut encara no se'ns ha presentat. I l'altre és que el mes de novembre hi ha eleccions sindicals al centre. Així doncs serà el nou comitè el que haurà de continuar la feina.

Data de l'entrevista: 26 de setembre de 2007

INTERPRETAR RESULTATS, PROPOSAR I IMPLEMENTAR LES MESURES PREVENTIVES

L'anàlisi de dades i la proposta de mesures preventives no és un procés tècnic, sinó que és un procés sociotècnic i ha de ser eminentment participatiu, que s'ha d'explicar amb les aportacions de totes les parts implicades (tècnics en prevenció, direcció i treballadors).

Presentem experiències amb diversos plantejaments de canvi en l'organització del treball per reduir i eliminar l'exposició nociva a riscos psicosocials. Les experiències seleccionades desenvolupen tres mesures preventives: enriquir el treball, implantar jornades compatibles, ritmes i plantilles raonables, i treballar de forma cooperativa, garantir el respecte i el treball just.

Fundació Joan XXIII. S'ha fet l'avaluació de riscos amb el mètode Ista21. Destaca la important participació i compromís de les delegades de prevenció en el conjunt del procés i com s'ha abordat i concretat la informació i la participació de la plantilla. Ha estat rellevant la creació i la gran riquesa d'aportacions en els cercles de prevenció, amb la participació directa de la plantilla, per aprofundir sobre l'origen dels riscos i les propostes de mesures de prevenció. S'han posat en marxa algunes de les mesures acordades.

Hospital Sant Jaume de Calella. Després de molts anys percebent com l'organització del treball es deteriorava, amb conseqüències entre el personal, finalment s'aconsegueix aplicar el mètode Ista21 per fer l'avaluació de riscos psicosocials de forma participada per les delegades de prevenció. Aquesta actuació té una repercussió tan important entre les treballadores que el Comitè d'Empresa en ple, format per quatre sindicats, decideix incorporar-se a les reunions de treball preparatòries per identificar l'origen i fer propostes de mesures preventives.

Eurest Colectividades. Els problemes apareixen en el moment d'implementar les mesures preventives. Per sorpresa, la Direcció de l'Empresa fa un canvi de 180 graus i deixa de banda les mesures preventives pactades en origen per desenvolupar una actuació poc professional centrada en l'individu. Després d'una mediació infructuosa, els representants dels treballadors ens hem vist en l'obligació d'interposar denúncia davant la ITSS i passar al control de la legalitat en relació amb tots els aspectes de prevenció, enfront de la via de diàleg i de negociació utilitzada fins a ara.

Crown Embalaje España, SLU. Enfront la baixa qualitat de lideratge s'ha arribat a l'acord d'implantar procediments per millorar la comunicació entre superiors i treballadors.

Codorniu. D'una banda, enfront de la baixa influència i les baixes possibilitats de desenvolupament, s'ha establert un espai permanent de participació consultiva i delegada dels treballadors relatiu a l'organització del treball per seccions. D'altra banda, enfront de la baixa estima i in segu-

retat salarial, s'ha aconseguit, a través del TLC, reafirmar una garantia de retribució que ja estava reconeguda en el conveni, però no implementada.

Italco. Davant la proposta empresarial d'implantació de cercles de qualitat, hem redissenyat formes i continguts per convertir-los en una mesura preventiva enfront dels riscos psicosocials. Davant la baixa qualitat de lideratge i baixa estima, hem aconseguit establir nous procediments per millorar el tracte dels superiors a les treballadores, com a persones i professionals.

DHL Express Serveis SL. Enfront de les altes exigències quantitatives les delegades de prevenció plantegen augmentar la jornada de les treballadores a temps parcial interessades, contractar més personal i incrementar el temps entre trucades sortints i entrants, a més de l'increment del temps mínim de conversa segons el tipus de trucada. També plantegen millorar els recursos materials per a la realització de les diverses tasques.

Creu Roja. Per millorar l'exposició a la baixa estima s'ha doblat el valor de l'hora treballada en festius, de manera que es compensa en temps, i s'ha establert un nou protocol per cobrir places vacants i de nova creació que prioritza la promoció interna. Finalment s'està treballant en una nova valoració de llocs de treball amb l'objectiu de procedir a una revisió salarial.

EMPRESA: Fundació Joan XXIII

Aquesta experiència ha estat seleccionada per la gran riquesa en la participació de la representació sindical i de la plantilla en el conjunt del procés, i destaquen els següents aspectes:

- La creació d'un grup de treball (GT) específic per liderar el procés, que ha estat format per la representació empresarial i la representació sindical. Aquest GT ha funcionat de manera constant i enriquidora durant l'anàlisi dels resultats, la identificació dels orígens dels riscos i la proposta de mesures preventives.
- La forta implicació dels treballadors i treballadores en el procés. El qüestionari d'identificació de riscos va ser contestat pel 84,29% de la plantilla. La participació en les diverses xerrades informatives va ser elevada. En la fase de discussió de l'origen dels riscos i la definició de propostes de millora de les condicions de treball es van crear cercles de prevenció (CP), una oportunitat més per facilitar la participació de les treballadores.
- En aquesta experiència també destaca l'obstinació de les delegades de prevenció (DP) de CCOO que en diversos moments ha permès desbloquejar el procés.

Per tant, enfront de la posició de l'empresa que, en ocasions, s'ha presentat com un obstacle per al desenvolupament del procés, hi ha la constància i la coherència del GT. S'ha de subratllar la importància del paper de les DP per a l'avenç del procés quan estava bloquejat, com en el moment del debat sobre la formació dels CP, en què les possibilitats d'avançar eren escasses. Després, les estratègies i les accions tant formals (reunions, circulars, etc.) com informals (converses en passadissos, correus electrònics, etc.) han estat imprescindibles. A més, aquest paper el desenvolupen sempre com a representants dels treballadors, contínuament treballen per i per a ells, i això es reflecteix en les llistes sindicals. Aquest treball sindical va tenir un efecte clar sobre la posició de l'empresa pel que fa als CP: va acceptar que finalment es duguessin a terme.

A més, segons les DP, s'ha creat una xarxa social molt forta que no hauria de trencar-se perquè pot ser molt útil per al funcionament del centre en altres aspectes futurs diferents a la prevenció de riscos laborals.

Activitat de l'empresa/sector econòmic

Centre d'ensenyament privat, pertanyent a la Fundació Jesuïtes Educació. La seva activitat fonamental és impartir formació reglada.

Conveni que s'aplica

Conveni col·lectiu de treball del sector de l'ensenyament privat de Catalunya.

Característiques de la plantilla

La plantilla estava formada, en el moment d'aplicar el qüestionari, per 140 treballadors, 78 dones i 62 homes. L'edat mitjana és de 43 anys i l'antiguitat mitjana ho és de 15. La majoria de la plantilla està contractada a jornada completa i la part més important ho està amb contracte indefinit. Del total de la plantilla, 106 persones són docents i 34 personal d'administració i serveis.

Context sindical de l'empresa

CCOO comptava, en el moment de l'avaluació, amb la majoria de la representació sindical: 4 representants del personal docent i un delegat del PAS. A més, a l'empresa hi ha dos delegats d'UGT i un d'USOC.

L'organització de la prevenció a l'empresa

En el moment de plantejar la intervenció sindical sobre els riscos psicosocials ja estava constituït el Comitè de Seguretat i Salut (CSS), format per tres membres en representació de la Direcció (dos membres del Consell de Direcció i un membre de professorat vinculat amb la Direcció) i per tres representants dels treballadors (dos que pertanyen al CE i un tercer de CCOO, però fora del Comitè que va ser acordat amb l'empresa).

L'empresa comptava amb un Servei de Prevenció Mancomunat (SPM) que no ha jugat el paper tècnic i rellevant que seria desitjable, de manera que en algunes fases del procés la representació sindical i empresarial ha assumit part de les tasques que haurien d'haver desenvolupat el servei de prevenció, sempre amb la intenció d'avançar en aquest procés.

L'inici del procés: els actors que intervenen

El procés d'intervenció sindical per a la prevenció de riscos psicosocials en la Fundació Joan XIII s'inicia a través d'una sol·licitud d'assessorament, l'any 2003, per part de les DP de CCOO al sindicat per diverses raons:

- La percepció de la necessitat de fer una intervenció en relació amb aquests riscos perquè entre les treballadores s'estaven donant situacions de *burn out* o de treballadores cansades, la inquietud generada davant possibles rescissions de contracte i la necessitat de reubicar a les treballadores en els diversos cicles educatius a causa del tancament d'unitats, l'exigència d'adaptar-se a la demanda de l'entorn i a la nova LLOE, de la sensació de falta de reconeixement pel treball realitzat, etc.
- En el centre es disposava d'una avaluació de riscos inicial feta per un servei de prevenció aliè en la qual els riscos psicosocials no havien estat contemplats.
- Perquè les DP de CCOO van conèixer el mètode Iistas21 en unes jornades sobre salut i treball docent i el van considerar adequat i necessari per a l'empresa.

Abans d'iniciar el procés, era imprescindible que les DP tinguessin informació no només de l'avaluació de riscos psicosocials, sinó de com avaluar els riscos laborals en general, com recollir informació, de l'organització de la prevenció en l'empresa, etc. Així doncs, l'assessorament inicial de CCOO va ser dirigit a la formació del CSS i a la fixació d'unes normes de funcionament. Un any després de la primera consulta ja s'explicava amb l'estructura i el funcionament necessaris. Es van plantar els fonaments per disposar d'un àmbit de participació i consulta a través del CSS.

L'elecció del mètode i la posada en marxa de l'avaluació

Aconseguir un acord sobre el mètode per avaluar i actuar sobre els riscos psicosocials va ser una tasca de gairebé 10 mesos. El curs 2004-05 vam iniciar el procés amb la presentació i proposta del Gabinet Higiya Salut i Treball de CCOO de la utilització de l'Iistas21. La Direcció de l'Empresa, en un primer moment, es va mostrar receptiva a la seva aplicació. Malgrat això, abans de la signatura de l'acord, va canviar la seva posició davant la proposta per part de l'SPM d'un mètode alternatiu d'avaluació. Les DP van mostrar el seu desacord, perquè les parts estaven molt properes a l'aplicació de l'Iistas21. Feia falta moure's amb rapidesa per argumentar la seva posició contrària al nou instrument. Per això, les DP van fer una taula comparativa entre l'Iistas21 i el mètode que plantejava l'SPM. Entre els arguments de les DP per rebutjar-ho, destacava que només era aplicable a centres docents, que no era un mètode validat, que no garantia la confidencialitat, que no contemplava la participació de la plantilla en l'elaboració de les propostes de mesures preventives, que no es tenia en compte el personal no docent, etc. Com que la Direcció va deixar en mans del CSS l'elecció del mètode, va participar en una reunió seva en la qual es van presentar i van estudiar els pros i els contres d'ambdós mètodes utilitzant el material prepa-

rat per les DP per aquesta finalitat. Es va rebutjar per unanimitat la proposta de l'SPM, que va quedar deslligat i parcialment distanciat del procés, i es va allunyar del paper d'assessorament tècnic que li correspon a qualsevol servei de prevenció.

La discussió del mètode abans de les vacances de Nadal de 2004 va ser un punt d'inflexió en el procés d'intervenció sindical, en què el paper de les DP va ser decisiu en la defensa d'Istas21. Es van exposar tots els punts que consideraven que un mètode havia de contenir. D'aquesta forma vam demostrar que l'Istas21 era un mètode molt més consistent i adequat que el que presentava l'SPM, que tenia moltes mancances respecte a participació, confidencialitat, validació, representativitat de la mostra, etc. Per la seva banda, l'empresa entenia que l'Istas21 era un mètode nou, que suposava un instrument de participació i que, a més, comportava ser pioners en la seva aplicació en centres educatius privats. Finalment, l'empresa va acceptar l'Istas21 perquè assumia el que havia decidit el CSS després de llegir les conclusions que els seus membres havien extret de l'anàlisi dels dos mètodes. Així mateix, l'empresa va considerar que, com l'altra proposta no garantia l'anonimat, no hagués estat ben acollida per les treballadores, que ja havien estat informades sobre l'Istas21 directament per les DP i en petites reunions.

En la signatura de l'acord sobre l'aplicació del mètode Istas21, l'SPM va quedar-ne al marge per haver estat rebutjat el seu mètode alternatiu, i la participació de la tècnica de l'SPM s'ha limitat a l'assistència a les reunions del GT però sense fer gaire aportacions al procés ni dinamitzar-lo. És a dir, es va desentendre del paper de servei de prevenció en el procés de l'Istas21. Finalment, fins i tot l'empresa va deixar de comptar amb l'SPM per a la part tècnica del procés. Aquesta absència ha estat una important debilitat en el conjunt del procés, i no ha quedat altra solució que part de les funcions que haurien d'haver estat assumides per l'SPM s'hagin atès gràcies al treball de les DP i la representació de l'empresa.

Signat l'acord de l'Istas21, es va formar el GT (3 DP, 1 delegat del Comitè d'Empresa i 2 representants de l'empresa, la tècnica superior de l'SPM i l'assessora d'Higia). Vam preparar l'avaluació acordant les unitats d'anàlisi, vam informar les treballadores de la seva aplicació i després de Setmana Santa es va passar el qüestionari, amb una alta participació (84,29%). Recollits els qüestionaris, van ser informatitzats per part dels membres del GT del centre en les seves hores de permanència no lectives, fet que va tenir un inconvenient: com que es disposava de poc temps, cada vegada que s'introduïen dades quedaven qüestionaris a mig introduir.

Per assegurar-nos que la introducció de les dades havia estat la correcta, va ser molt important que hi hagués un primer moment de validació. S'hi van trobar nombrosos errors que es van solucionar deixant el treball a una persona d'administració perquè es dedicés de manera exclusiva a la informatització dels qüestionaris, preservant en tot moment l'anonimat i garantint-ne la confidencialitat. Es va fer de nou una validació i, en aquest cas, no es va detectar cap error. S'hagués estalviat molt temps i esforços si s'hagués adoptat aquesta decisió des d'un inici. Seguidament,

les DP de CCOO van elaborar dos documents amb diferents taules i gràfics en què es recollia el resultat de les exposicions a les diverses dimensions dels riscos psicosocials que mesura Ista21, sempre atenant a la confidencialitat de les dades.

S'identifiquen els orígens i es proposen mesures preventives en el GT

Per a l'anàlisi de les dades i la determinació dels orígens de les exposicions problemàtiques, el GT va convocar, durant el curs 2005-06, inicialment tres reunions, que després es van ampliar fins a dotze a causa de la gran quantitat d'aportacions que feien els seus membres.

Amb les dades que es van obtenir dels qüestionaris vam començar a analitzar en el GT quines eren les dimensions que més afectaven la salut de les treballadores i vam elaborar un quadre amb la prevalència, la descripció de les condicions de treball per a cada dimensió (lloc, antiguitat, etc.), vam buscar orígens i vam començar a proposar mesures preventives. El GT va fer un treball molt intens i compromès per detectar els orígens de les exposicions a nivells molt afinats, de manera que van ser necessàries poques matisacions per part de les treballadores dels CP pel que fa als esmentats orígens.

El GT va elaborar un document definitiu que va ser el producte de tot el seu treball i que consta d'una taula amb 4 columnes: la primera és la de les dimensions dels riscos psicosocials; la segona columna situa les preguntes del qüestionari que fan referència a la dimensió en qüestió; la tercera conté els orígens identificats; i la quarta adjunta algunes de les propostes de mesures preventives discutides en el GT. Va ser especialment interessant el mètode de treball: en les reunions del GT recollíem les aportacions *in situ*, es feia amb un ordinador i un canó i conforme s'anava escrivint, tots els membres podíem veure com s'anaven organitzant les nostres aportacions a la taula. En el moment de fer les aportacions ja diferenciàvem, inconscientment, els orígens segons el nivell educatiu al que es referien. El paper de l'assessora va ser facilitar la separació dels orígens per nivells educatius, ordenar-los en la taula segons la dimensió a la qual es referien i posar de manifest alguns que es relacionaven entre si.

Tant l'empresa com la representació sindical van considerar aquesta fase molt interessant i enriquidora, ja que eren els que consensuaven els orígens que es feien visibles en aquestes reunions. A més, durant el seu desenvolupament, es van acceptar les propostes preparades prèviament amb les assessores i DP. Ha d'indicar-se que, si bé és cert que hi va haver alguns moments de tensió, no van ser grans confrontacions perquè el clima del GT va ser positiu i es produïen avenços.

El paper del GT i de l'assessorament del sindicat en l'anàlisi dels resultats

La importància del rol exercit pel GT en aquesta experiència va ser essencial en tots els moments del procés.

- Va ser l'encarregat de dinamitzar tot el procés gràcies a la seva cohesió interna i al seu caràcter treballador i obert a l'hora de discutir les diverses qüestions.
- A més, va ser important el fet que només es fessin els passos que havien consensuat les representants de l'empresa i les treballadores.
- Va saber-se guanyar la confiança de l'empresa i li va fer veure la necessitat de la participació de les treballadores.
- Va facilitar la participació molt activa de l'empresa i de la representació sindical en la discussió de l'origen i en la proposta de mesures preventives. L'alta participació dels membres del GT va ser a causa, fonamentalment, del fet que podien veure com les seves aportacions prenen sentit i ordre. Tot això va donar potència a l'Istas21 en aquesta empresa, i va permetre arribar a aquesta fase del procés sense enfrontaments tan crus que hagués estat necessària la intervenció d'organismes externs. És a dir, que la capacitat de negociació va ser essencial i molt positiva en tot moment, ja que si bé hi va haver contínuament un estira-i-arronsa, la participació activa i el seguiment constant dels diversos agents va salvar el procés.

A més, destaca també el paper orientador de l'assessora sindical de CCOO, i el seu rol a l'hora de dinamitzar i moderar les reunions del GT. La mateixa Direcció s'hi va dirigir respecte a les qüestions tècniques del procés abans que no pas a l'SPM, no obstant això l'assessora no va poder-ne fer l'avaluació perquè no és la tècnica del servei de prevenció. Això es va resoldre mitjançant la responsable de seguretat i higiene de la Fundació, formada convenientment, que va assumir l'avaluació de riscos psicosocials.

S'elabora l'informe preliminar

A partir de l'experiència del GT, la responsable de seguretat i la DP van elaborar l'informe preliminar que vam presentar en la sessió de final de curs de 2005 a totes les treballadores, amb l'objectiu que poguessin fer les seves aportacions a través de la pàgina web. Aquest informe contenia dades sobre la plantilla, una descripció de la mostra que va participar en l'avaluació, les condicions d'ocupació i treball, les exposicions a factors de risc (puntuacions crues i prevalència de l'exposició), la identificació de les exposicions problemàtiques a partir de la taula de prevalència (principals exposicions problemàtiques, altres exposicions problemàtiques i exposicions favorables), informació sobre les dimensions de salut, estrès i satisfacció, la interpretació dels resultats de l'avaluació i la identificació dels orígens i un resum de les mesures preventives proposades pel GT.

Hi ha la necessitat dels cercles de prevenció

En aquest punt del procés, la participació directa de la plantilla va frenar. El GT va estudiar la situació i va detectar el motiu immediatament: les professores es trobaven amb una gran càrrega de treball associada al moment del calendari escolar (juny, juliol i setembre els dediquen a tancar un curs i preparar el següent) i no podien dedicar el seu temps a fer aportacions a l'informe. Per tant, un punt que podia debilitar el procés era la falta d'hores disponibles per part de les treballadores i l'excés de càrrega de treball que els impedia dedicar més temps a participar en l'aplicació de l'Istas21. És a dir, en el cas d'intervencions en l'àmbit educatiu hem de tenir present el calendari escolar, ja que marca de manera molt significativa la disponibilitat de les treballadores i, si no s'explica amb això des d'un principi, pot suposar una debilitat o fre del procés.

Després de l'elaboració de l'informe preliminar, i davant la falta d'aportacions després de les vacances, vam acordar la creació de cercles de prevenció (CP) amb la participació directa de les treballadores, tal com proposa el mètode Istas21. En primer lloc, per una raó metodològica, ja que qui realitza el treball en té un coneixement que és essencial, complementari al coneixement tècnic i insubstituïble si el que pretenem és millorar les condicions de treball. En segon lloc, per una raó d'operativitat, ja que la implicació activa de les treballadores és bàsica si pretenem fer una prevenció eficaç, perquè són elles les que han de protagonitzar els canvis, que s'acceptaran i entendran més bé si han coparticipat en el seu disseny.

L'objectiu dels CP era doble: acabar de definir l'origen dels riscos i, sobretot, definir les mesures preventives i de millora de les condicions de treball que s'havien de posar en marxa per eliminar o disminuir els riscos detectats.

Es va arribar a un principi d'acord sobre quins serien els CP que haurien de formar-se i quin seria el seu funcionament. Per resoldre el problema de falta de temps de les professores durant els tres mesos que hem esmentat vam proposar des del GT que els CP es reunissin durant la jornada laboral, i que les professores fossin substituïdes per treballadores contractades per a això. Al plantejar la necessitat de crear aquests CP hi va haver reunions amb l'empresa força conflictives perquè l'empresa no estava disposada a deixar que les treballadores dediquessin hores a participar en els CP. Aquesta situació implicaria uns costos econòmics de contractació de personal de substitució que l'empresa no cobriria, cosa que ja havia fet per substituir a les persones que participaven en el GT. En aquestes trobades vam plantejar propostes alternatives per desbloquejar el tema, evitant les que prenién el temps lliure de les treballadores i sense que l'empresa fes cap esforç. Davant la situació que es va plantejar en aquesta reunió, continuem pensant alternatives.

La proposta inicial va consistir en la realització de 7 cercles de prevenció que es corresponien amb llocs de treball identificats com més exposats a la situació nociva en determinats factors de risc; estarien integrats per 2 membres del grup de treball i 6 treballadores com a mínim (amb

paritat de sexes i representatives de les diverses maneres de pensar que hi ha a la Fundació) que es reuniria en dues sessions de dues hores de temps efectiu de treball. Les representants de les treballadores del GT es van negar a desestimar els cercles.

Mentre es produïen aquestes discussions amb l'empresa, les DP i l'assessora, juntament amb altres membres de CCOO, van continuar establint les condicions mínimes que havia de reunir un CP i preparant materials específics per a cada CP en els quals es deixaven espais per concretar les mesures, per fer una prioritització i en els quals calia indicar quins agents havien d'implementar-les i en quins nivells. Tot aquest treball el vam fer abans de saber la resposta definitiva de l'empresa, però confiant que l'acceptaria. Aquesta confiança es basava en el fet que l'empresa havia signat l'acord d'aplicació de l'Istas21, i això l'obligava a seguir totes i cadascuna de les fases que s'hi establien. El fet de recordar a l'empresa a què s'havien compromès des del moment de la signatura de l'acord va ser important perquè finalment l'empresa accedís a la creació dels CP. És per això que tot l'esforç que vam fer al principi del procés, de deixar clars els compromisos de cada part quan es va signar l'acord inicial d'aplicació de l'Istas21, té la seva recompensa posterior.

Finalment es formen els cercles de prevenció

Finalment es va desbloquejar el tema dels CP i vam arribar a un acord amb l'empresa per fer-los. Per això, tant l'empresa com la plantilla van haver de cedir una mica, i vam acordar que la durada de cada CP fos de dues hores per a cadascun, però amb possibilitat d'allargar-ho. Aquest acord va ser un èxit, ja que suposava la creació d'espais de participació per a les treballadores a l'hora d'identificar més orígens i de fer propostes de mesures d'intervenció. La difusió de l'acord es va fer per correu electrònic per part de la Direcció, però davant l'escassa resposta, cada membre del GT ho va difondre a les seves companyes. Per al cas del PAS es va adaptar i es va traduir al castellà.

Els 7 CP es van organitzar en funció dels cicles educatius (professors d'infantil i primària sense càrrecs, professors de secundària sense càrrecs, professors de batxillerat i cicles formatius sense càrrecs, personal del PAS-CETEI sense càrrecs, tutors, comandaments intermedis i el del Consell de Direcció ampliat) i vam preparar un document per a cadascun d'ells amb una part genèrica sobre el funcionament i els objectius dels CP, amb els orígens detectats (a matisar en el CP) i els grans grups de mesures preventives (a ampliar i treballar més concretament en els CP). Perquè hi hagués més diversitat interna dels CP que enriqueís el procés, vam intentar que estiguessin constituïts per persones molt diferents, mirant de garantir que no coincidissin treballadores i Direcció per facilitar la participació lliure i sincera. Els CP van ser moderats per un membre del GT i en alguns casos es va nomenar un secretari, també membre del GT.

Finalment es va acordar fer una reunió de cada CP de dues hores de durada (una hora en temps de treball i una altra a càrrec del temps personal de la treballadora) de participació voluntària. Tots

els CP es van repartir en dos dies programats per a reunions de professores amb el mateix horari per a totes. Es van poder completar 6 CP, excepte el CP de professors de batxillerat i cicles formatius sense càrrecs, que no es va fer per falta d'assistents. Els CP que van tenir de 3 a 9 participants cadascun, als quals es va sumar un representant del GT.

El funcionament d'aquests CP va ser, en general, positiu i productiu:

- Es van matisar alguns dels orígens identificats en el GT
- Es van presentar nombroses mesures preventives per a cada dimensió
- Es va establir un ordre de prioritats per a la seva implementació

Totes aquestes aportacions van quedar recollides en un informe per a cada CP. A més, qui no va poder assistir als CP va tenir l'oportunitat de fer les seves aportacions a través del correu electrònic. Com a incident destacable, i punt feble del procés, cal dir que un dels set CP programats no va arribar a fer-se per l'absència de participants, no atribuïble a la falta d'informació.

Partint del document proporcionat i després d'un torn de paraules, es va discutir sobre els orígens i es van proposar les mesures preventives que podrien millorar la situació en la que es trobaven, valorant la possibilitat d'execució en el seu lloc de treball i indicant també les persones implicades. La riquesa de cada CP va quedar registrada en una cinta magnetofònica, però el seu contingut era confidencial i només es va utilitzar per elaborar els informes; després van ser destruïdes.

En general, i respecte a les treballadores, pot destacar-se que, si bé la taxa d'afiliació sindical és baixa, és un col·lectiu molt actiu i que s'ha implicat de manera decisiva en el procés, al veure que la seva participació era essencial i que les seves aportacions quedaven reflectides en els diversos documents elaborats.

Així doncs, la formació dels CP ha introduït una millora en l'empresa, ja que ha creat uns espais de participació de les treballadores molt importants perquè les seves contribucions no cauen en sac foradat, sinó que són recollides i treballades.

Intervenir en la millora de les condicions de treball

A partir de les conclusions dels diversos CP, hem elaborat una proposta d'objectius per a la planificació de l'activitat preventiva i combatre així les exposicions a factors de risc psicosocial en l'origen. Per exemple, les treballadores pateixen exposicions problemàtiques, entre d'altres, als factors de risc següents: la doble presència, perquè en molts casos són treballadores que es fan càrrec de les tasques de la llar; les exigències psicològiques emocionals per problemes de disciplina i d'enfrontament amb els alumnes i la falta del suport familiar; i les exigències psicològiques

quantitatives perquè el caràcter innovador del centre i la voluntat de participar en nombrosos projectes educatius, etc. augmenten la càrrega de treball a les professores.

Davant aquests orígens detectats, el GT va proposar algunes mesures preventives:

- Per al cas de la doble presència es va proposar crear una comissió que s'encarregués d'organitzar els horaris en casos puntuals de substitucions.
- En referència a les exigències psicològiques emocionals, es va proposar, entre altres mesures, explicar amb persones expertes que ajudessin a afrontar els diversos problemes, tenir una sala de professores en condicions on poder-se relaxar, llegir la premsa i parlar amb les companyes de treball de temes aliens a la feina.
- Sobre les exigències psicològiques quantitatives, es va proposar, entre altres coses, planificar més bé les activitats i les tasques a fer, i afavorir els mecanismes que permetin el reciclatge de les professores.

Una vegada elaborades les conclusions del conjunt del treball va sorgir un nou conflicte amb la Direcció, que va creure que no era necessària la planificació perquè ja en tenia suficient amb els objectius generals i el pla d'acció de l'empresa. Aquesta posició va suposar una ruptura amb la dinàmica i el ritme aconseguits en fases anteriors.

Part de les mesures proposades pel GT, que tenien el suport de la plantilla, es van aplicar en la programació del curs 2007-2008. Aquestes mesures feien referència a calendaris, reunions i possibilitats d'augmentar la capacitat de decisió i autonomia, creant dinàmiques de grup. En aquests moments, s'han implementat algunes d'aquestes mesures, per tant, hem aconseguit millorar les condicions laborals de les treballadores.

De moment, ens trobem amb els resultats dels CP recollits en uns informes i davant la necessitat d'arribar a un acord amb l'empresa sobre la realització d'una planificació per implementar les mesures preventives de cara a cursos futurs.

No obstant això, les representants de les treballadores no poden permetre que el treball que es va fer es perdi i, per tant, volen que es refermi un acord amb l'empresa conforme s'aplicaran les mesures preventives per combatre els orígens detectats. Actualment, i després de la reunió que es va tenir amb la Direcció i amb la representant del CE el juliol de 2007 per presentar els resultats dels CP, s'acorda que la part de la planificació de l'activitat preventiva es faci des del CSS a partir del setembre de 2007, i que sigui el CSS qui faci una proposta de planificació.

En aquest punt del procés es fa visible una realitat positiva a la qual s'ha arribat a través del treball dels últims anys: hi ha una confiança important entre els representants de les treballadores i l'empresa que permet adoptar una actitud optimista pel que fa a actuacions i passos futurs.

Així mateix, la relació entre les treballadores i les seves representants ha sortit reforçada d'aquest procés, ja que, en el moment que les DP sol·licitaven el suport de la plantilla, l'han rebut i han aconseguit mobilitzar-la en els moments oportuns gràcies a la seva capacitat d'informació.

Dates de les entrevistes: 24 i 26 de juliol de 2007

EMPRESA: Hospital Sant Jaume de Calella

Aquesta experiència ha estat seleccionada pel canvi aconseguit quant a la qualitat i les possibilitats de participació de la representació sindical i de la plantilla en el conjunt del procés d'avaluació de riscos psicosocials, en el moment d'interpretar els resultats i fer la proposta de mesures preventives. Sobretot, en aquesta experiència destaquen els aspectes següents:

- S'ha creat un marc de diàleg conjunt amb l'empresa, concretat en el grup de treball (GT), en el qual s'identifica l'origen del risc i s'acorden les propostes de mesures preventives per a la millora de l'organització del treball.
- Les relacions entre les diferents representacions sindicals que conviuen en el Consorci Sanitari de Maresme – la Selva han millorat ostensiblement, i han afavorit la posada en comú dels diferents punts de vista en relació amb la salut laboral i facilitant el treball conjunt.
- Col·lateralment, gràcies a la tenacitat amb què han treballat els temes de riscos psicosocials, hi ha hagut una millora dels resultats de CCOO en les eleccions sindicals.

Tot això ha portat al consens d'una sèrie de mesures preventives que són fruit de l'acord; primer, en el marc de la representació de les treballadores que hi ha en el Comitè d'Empresa (CE) i, posteriorment, en el marc del GT, en el qual es continua elaborant un llistat important de mesures preventives.

El procés no ha finalitzat, ja que s'està identificant l'origen, donant prioritat a mesures preventives, etc. però, justament per aquesta raó, cal recordar l'objectiu final: incidir i convertir la millora de l'organització del treball en més saludable.

Activitat de l'empresa/sector econòmic

La Corporació de Salut de Maresme i la Selva integra les empreses següents: Asil de Lloret, Asil de Blanes, Hospital Sant Jaume de Calella, Hospital de Blanes i centres d'assistència primària (CAP) de Tossa, Lloret, Malgrat i Calella.

En concret, aquesta experiència se centra en la Corporació de Salut de Maresme i la Selva, zona Maresme (CSMS-ZM), que inclou els centres de treball del magatzem de Malgrat i els CAP de Malgrat i Calella, i l'Hospital Sant Jaume de Calella.

Conveni que s'aplica

El conveni de la xarxa d'hospitals d'ús públic (XHUP) es va aprovar i va signar l'any 2006.

Característiques de la plantilla

La majoria de la població treballadora del CSMS-ZM són dones (72%) enfront del 28% d'homes, aproximadament. Les dones ocupen llocs de treball d'auxiliars d'infermeria, infermeres, tècniques sanitàries, metgesses i llocs de Direcció o gestió, etc. Mentre que els llocs de treball d'homes estan més lligats a llocs de treball de portalliteres, metges i llocs de Direcció o gestió, etc.

La plantilla és fluctuant i es mou sobre les 900 treballadores, cosa que dificulta conèixer el cens real de treballadores. La contractació és majoritàriament de personal fix (un 90%), encara que els contractes temporals van en augment, sobretot per l'ocupació de llocs de treball on hi ha una alta rotació: cangurs, *corretorns*, metges temporals, etc.

El salari que s'aplica és el que marca el conveni, segons la categoria professional.

Context sindical de l'empresa

En el moment de contestar al qüestionari, el Comitè d'Empresa (CE) estava constituït per 17 membres: 7 de CCOO, i la resta de SAE i AMIC. CCOO estava en minoria i la resta de sindicats funcionaven conjuntament amb multitud d'acords.

El 2007 es van fer eleccions sindicals amb l'augment del nombre de delegades de CCOO, passant de ser 10 d'un total de 21; AMIC se separa i passa a constituir-se dues seccions sindicals noves: SATSE i Metges de Catalunya (MC).

Queda constituïda la secció sindical de CCOO, igual que la resta de representacions sindicals de les treballadores.

L'organització de la prevenció a l'empresa

A l'empresa hi ha un Comitè de Seguretat i Salut (CSS) constituït, encara que sempre ha estat un òrgan més formal que funcional en el qual s'han tramitat molt pocs temes, atès que en el CE es decidia gairebé tot.

En un inici, el CSS estava compost per 4 membres: una delegada de prevenció de SAE, 1 de SATSE, i 2 de CCOO, i 4 representants de l'empresa com a òrgan paritari.

En l'inici del procés l'empresa tenia contractat el Servei de Prevenció Aliè (SPA) d'Asepeyo, amb les especialitats d'higiene i seguretat. El CSS va participar en l'avaluació de riscos inicial, realitzada pel Servei de Prevenció Aliè (SPA) de Mútua Asepeyo.

Posteriorment es crea un servei de prevenció propi, en la modalitat de mancomunat (SPM). L'especialitat d'ergonomia i psicociologia aplicada està inclosa en aquests SPM, encara que en diverses ocasions les DP han posat de manifest que el temps a la disposició d'aquest recurs és excessivament limitat. En concret es cobreix amb una persona que dedica 8 hores al mes a aquesta especialitat per a tota la CSMS.

Proposta de les DP de CCOO: la intervenció en riscos psicosocials

La gestió de l'hospital va començar a patir alguns canvis, ja que la CSMS va passar d'estar formada per l'Hospital Sant Jaume de Calella, i els seus CAP a annexar l'Hospital Comarcal de la Selva, de Blanes. Es va iniciar un procés de trasllat i externalització d'activitats:

- Externalització del servei de manteniment de l'hospital, malgrat l'oposició del CE.
- El laboratori es va traslladar a l'Hospital Sant Jaume, de Calella.
- L'activitat quirúrgica d'otorrinolaringologia va ser traslladada, amb oftalmologia, a Hospital Comarcal de la Selva, de Blanes.
- Supressió de la figura de la supervisora, que controlava i organitzava el treball en la planta.
- Supressió dels caps de servei d'anestèsia, urgències i emergències, socio-sanitari, etc.; que se substitueixen per les figures de caps d'àrea d'aquests serveis, compartint el seu temps de treball entre els dos centres: Hospital Sant Jaume, de Calella, i Hospital Comarcal de la Selva, de Blanes.

Com a resultat de l'estratègia de l'empresa d'externalitzar els serveis propis de l'hospital, la qualitat del treball en el consorci hospitalari es va anar deteriorant, situació que repercutia en l'ambient de treball.

Amb el pas del temps, les DP van anar constatant, en l'empresa, l'augment de les baixes, per contingència comuna, relacionades amb situacions d'estrès, depressió, assetjament moral, etc. La situació perdurava en el temps i, finalment, les DP van plantejar a l'empresa la necessitat de fer l'avaluació de riscos psicosocials, ja que identificaven que l'origen d'aquestes situacions era l'organització del treball.

Paral·lelament, el 2003 s'estava adaptant el qüestionari d'avaluació de riscos psicosocials, CoPsoQ, a la realitat espanyola, procés liderat per ISTAS. Les DP es van entrevistar amb el responsable de salut laboral de la Federació de Sanitat de CCOO i el responsable del Centre de Referència d'Organització del Treball d'ISTAS. En aquesta reunió, les DP es van informar de tot el que significava Ista21, identificant les oportunitats i els beneficis que aquest mètode reportaria a la CSMS.

Després de diversos mesos, en els quals l'empresa no prenia la decisió definitiva, les DP van decidir que l'avaluació psicosocial s'havia de fer sense demora, i van donar un ultimàtum a l'empresa: o es realitza ja o del contrari denunciarien la situació davant la Inspecció de Treball i Seguretat Social (ITSS). A aquesta pressió, se li van afegir els resultats desastrosos, en relació amb la gestió de la prevenció, que es van obtenir a partir de l'auditoria de prevenció de riscos laborals.

Les DP van prendre la decisió d'intervenir en l'empresa en el tema de riscos psicosocials i, a l'abril de 2004, proposen a l'empresa fer l'avaluació de riscos psicosocials amb el mètode Istars21, que estava disponible de forma gratuïta, en la pàgina web d'ISTAS.

El primer pas de les DP va ser posar-se en contacte amb el responsable de salut laboral de la Federació de Sanitat de CCOO. Al mes següent, amb la participació del Gabinet Higia Salut i Treball, es presenta el mètode Istars21 als membres del CE i a la representació de l'empresa, les direccions de Recursos Humans, Infermeria, Mèdica, Administració, etc., en el saló d'actes de l'hospital. Paral·lelament, aquest mateix dia el tècnic de l'SPM presenta una enquesta de clima i de qualitat de vida laboral, en relació amb el seu projecte de final de tesi acadèmica, que havia estat redactada per ell mateix.

Després de molt esperar: s'acorda amb l'empresa

Les DP van arribar a un acord amb la resta de sindicats i es van plantejar les condicions mínimes per negociar amb l'empresa. Acordar Istars21 va ser costós, no pel mètode en si, sinó perquè calia convèncer la resta de sindicats, l'empresa i el SPM, que el mètode Istars21 era el millor mètode actualment en el mercat, d'accés gratuït, vàlid i fiable, per fer l'avaluació de riscos psicosocials.

CCOO presenta per segona vegada al CE el mètode Istars21, al juny de 2005, amb la participació del Gabinet Higia, centrant-se en el procés d'aplicació del mètode. Els objectius fonamentals eren els següents:

- assegurar el consens del CE per a l'aplicació conjunta del mètode Istars21;
- identificar les actuacions que hauria de desenvolupar la representació de les treballadores; i
- aclarir possibles dubtes sobre el mètode d'avaluació.

Després d'un any de discussió, i sense necessitat de recórrer a organismes externs a l'empresa, es va acordar fer l'avaluació de riscos psicosocials amb la versió mitjana del mètode Istars21 i, a més, l'aplicació d'una enquesta de clima i qualitat de vida laboral, com a instrument d'estudi en la tesi del tècnic de prevenció de l'SPM, per la qual el CE havia donat el seu consentiment.

Es va explicar a la plantilla que hi hauria dues enquestes, però aclarint que la corresponent a l'avaluació de riscos psicosocials era el mètode Istars21 i es van diferenciar clarament els objectius de cadascun dels qüestionaris.

L'inici de la intervenció en riscos psicosocials: el GT

Al juliol del 2005 se signa l'acord d'aplicació de la versió mitjana del mètode Istars21 i es redacta un calendari de reunions. En la primera reunió, al novembre del 2005, assisteixen els membres

del CE amb la representació de tots els sindicats, l'SPM en ple, i diversos representants de l'empresa, moment en el qual es constitueix el GT. Finalment, el GT queda format per 9 representants de les treballadores, 9 representants de l'empresa, i els 4 representants de l'SPM, una persona assessora del sindicat CCOO.

El mètode Istas21 recomana que el grup sigui paritari: empresa, treballadores, i SPM, el qual assessoria amb veu però sense vot, i afegint en aquest cas la figura de l'assessora del Gabinet Higia per CCOO, com a figura coneixedora i especialista en l'aplicació del mètode Istas21.

Eren reunions difícils de conduir, ja que se sumaven més de 20 persones. L'assessora del Gabinet Higia va assumir el paper de facilitar el consens i l'acord entre les representants de les treballadores en la forma i en el fons, organitzant prèviament reunions amb els membres del CE, treballant cada part del procés. Aquest treball era la base de la discussió posterior en el GT, per ser acordat amb l'empresa.

Un moment difícil: l'adaptació del qüestionari

La plantilla es componia d'un col·lectiu d'aproximadament 900 treballadores, i l'objectiu de l'adaptació del qüestionari era assegurar la confidencialitat i l'anonimat de les treballadores que responien.

Calia posar-se d'acord en molts temes, i l'SPM semblava interessat a aplicar la seva metodologia, per la qual cosa es posicionava permanentment contra el mètode Istas21. Les DP havien, d'una banda, de convèncer l'SPM i per una altra, l'empresa que el GT havia de ser més àgil.

La dinàmica d'agressió constant amb l'empresa impedia veure els aspectes positius que s'anaven produint durant el procés Istas21, i dificultava que el GT avancés. En ocasions, aquesta dinàmica no permetia percebre allò que les parts aportaven al procés.

L'empresa va facilitar llistes de treballadores molt extenses, sense classificar, ni diferenciar; per la qual cosa va costar agrupar les unitats d'anàlisi de departament i lloc de treball. Les DP van considerar que la llista era insuficient i parcial. Malgrat això, es va intentar veure la part positiva per part de les DP de CCOO, atès que l'essencial era que l'empresa havia realitzat la llista i l'havia lliurada a sol·licitud de la representació de les treballadores. Es va tornar a sol·licitar a l'empresa una llista correcta, a partir que les DP identifiquessin aquells aspectes que s'havien de corregir, per treballar-ho conjuntament en el GT.

Quan va acabar la reunió amb l'empresa, es va considerar per CCOO que la següent reunió s'iniciés donant les gràcies a l'empresa per fer l'esforç de fer una llista nova, amb els canvis demanats per CCOO. Aquesta posició més tranquil·la es va traduir en una resposta de conciliació i bona

entesa per part de l'empresa. Amb això les DP es van adonar que aquesta segona reunió amb l'empresa va ser molt més fructífera, i estaven ambdues parts més obertes al diàleg i al consens.

Aquest treball paral·lel va representar un punt d'inflexió, i les DP van veure la importància de canviar la dinàmica d'atac constant per la del diàleg, negociació, acord i consens. Tots durant aquest procés, i especialment les DP, han après a enfocar les reunions, i determinats temes puntuals, per avançar.

Aquesta posició no impedeix ser contundent quan fa falta, però gràcies a aquesta inflexió s'obre l'alternativa negociadora.

Paral·lelament es va dur a terme una doble tasca de conscienciació i canvi de tracte en la relació de les DP de CCOO i la Direcció de l'empresa; atès que existia una dinàmica d'enfrontament molt directe amb la Direcció de l'empresa.

Aquest enfrontament feia oblidar a les DP els objectius que portaven preparats per a la reunió. El resultat era que les DP sortien de les reunions enfadades per l'enfrontament i sense haver tractat aquells temes que consideraven importants.

Es feia necessari canviar la dinàmica, ser més ordenades i treballar prèviament el que es pretenia aconseguir en cada reunió. Ha estat de gran ajuda portar el tema per escrit, i prèviament estudiat gràcies a la reunió prèvia del CE, fer el seguiment i verificar si s'havien aconseguit o no algun dels objectius previstos, puntualitzar i reprendre els objectius que van quedar pendents en les reunions següents.

Des de l'inici les DP van treballar en el seu aprenentatge:

1. El posicionament de les DP en el procés Ista21 havia d'intentar per tots els mitjans deixar de banda la situació d'enfrontament continu existent respecte del Comitè d'Empresa,
2. Aconseguir que el treball de l'Ista21 no fos una baralla contínua entre els sindicats i també amb l'empresa.
3. Aconseguir els objectius marcats.

Finalment, es va superar aquesta fase i es va adaptar el qüestionari, en un procés transparent i aconseguint la participació per part de tots els sindicats, en condicions de confiança.

Lliurament i recollida dels qüestionaris: un altre moment clau

El lliurament del qüestionari i com recollir les dades va ser una part del procés també molt discutida. L'empresa va proposar que cada treballadora que lliurés el qüestionari ensenyés el seu DNI, les DP consideraven que, d'aquesta forma, l'anonimat quedava vulnerat.

Al final, la recollida del qüestionari va ser menys rígida, i la participació va ser correcta, encara que no es va facilitar l'assistència a les sessions informatives de la forma esperada per les DP. Hi va haver treballadores que no van ser substituïdes, i per tant no van poder deixar el seu lloc de treball per acudir a les sessions informatives.

La informació facilitada a la plantilla durant el procés Istas21, abans de la passada del qüestionari, es va materialitzar en les actuacions següents:

1. Les sessions informatives per presentar Istas21 a la plantilla van ser a prop de 20 reunions després d'arribar a l'acord amb l'empresa, en diferents torns, i durant uns 3 dies. Primer sessions informatives a la plantilla, i més tard sessions informatives al CE. Les sessions informatives es feien en horari de treball en la sala d'actes, però amb el consegüent problema que si les treballadores hi assistien no havien estat substituïdes, i el servei quedava buit. Les sessions informatives van coincidir amb la vaga dels metges (2006) i per això molts no hi van assistir.
2. Es van fer cartells informatius a través de la Intranet de la CSMS.
3. Les DP de CCOO van proposar que es visités cada lloc de treball i informar a la plantilla, i així les DP de CCOO van anar en persona a veure les treballadores en els seus llocs.
4. Els cartells que es van utilitzar van ser descafeïnats i es van aprovar per les representants de les treballadores amb el vistiplau de l'empresa, per no trencar l'acord Istas21, al qual s'havia arribat amb tanta dificultat. El cert és que l'equilibri de l'acord al qual s'havia arribat amb l'empresa era precari, i si les DP estiraven molt es podia trencar.

A l'abril de 2006, es va fer el lliurament dels qüestionaris. Per això, el CE es va col·locar en determinats llocs de l'empresa, juntament amb els tècnics de l'SPM i els representants de l'empresa, per informar les treballadores i fer-los arribar el qüestionari. Les treballadores agafaven el qüestionari i tenien de termini una setmana per contestar-lo i retornar-lo a les urnes, encara que la majoria l'agafaven i l'omplien in situ. Hi havia un horari ampli de lliurament, i les DP es trobaven constantment a l'hospital, durant la setmana que va durar la recollida del qüestionari.

Els resultats preliminars: satisfacció continguda

Els primers resultats d'Istas21 obtinguts de la plantilla es van lliurar, per l'empresa al CSS, en un Informe preliminar, en format informàtic i més tard en paper, després de superar certes desconfiances per part de l'empresa.

El primer pas era assegurar el contingut de l'informe, en el qual hi havia importants buits. L'informe preliminar va haver de ser ampliat per l'SPM, segons el que aconsellava el mètode IStas21. Les DP van demanar a l'SPM que ho refés i que inclogués dades com la taxa de resposta, dades del total de treballadores, comparació del total de treballadores per unitat d'anàlisi i el total de treballadores que van contestar el qüestionari, els resultats de totes aquelles dimensions que puntuaven en positiu, i que s'havien obviat.

Va emplenar el qüestionari aproximadament un 58% de la plantilla. Aquesta taxa de resposta es va considerar correcta per a l'àmbit sanitari. Es van recollir les dades i l'SPM va fer un primer informe preliminar. La resposta al qüestionari en dones (66%) va ser molt superior a la d'homes (26%).

De les treballadores fixes, van contestar el qüestionari unes 510 treballadores, enfront d'un 9% de personal temporal. Del col·lectiu mèdic facultatiu llicenciat sense guàrdies van contestar el qüestionari un total del 36%, i el col·lectiu de facultatius que sí que tenien guàrdies van contestar un 80%. En infermeria es va disparar el tema per sobre del 80% de resposta.

A urgències, amb un nivell d'absentisme laboral elevat, van participar un 71% de les treballadores. Respecte de la resta de facultatives, la participació va ser menor. Part del col·lectiu mèdic no va voler contestar el qüestionari per falta d'informació sobre el procés, cosa que va provocar la desconfiança en les condicions que asseguraven l'anonimat. Aquesta situació va donar com a resultat un percentatge de participació menor a l'esperat.

Els diplomats i cangurs van contestar en gran mesura, però la part de l'equip directiu i metges sense guàrdies van tenir un percentatge de resposta poc representatiu del seu col·lectiu.

Pas següent: la identificació de l'origen

Amb la finalitat que les reunions del GT s'agilitin, s'acorda amb l'empresa que els components del GT es redueixin a tres representants de les treballadores i tres representants de l'empresa, juntament amb dos membres de l'SPM, més la tècnica del Gabinet Higia. L'actitud de l'empresa va ser incorporar al GT persones amb capacitat de decisió limitada, com el director de Recursos Humans.

L'empresa va estar-hi d'acord i, finalment, el GT d'IStas21 va quedar constituït per: una delegada per a cada sindicat, el director de Recursos Humans i un metge adjunt a la Direcció, per part de la representació de l'empresa, i dos membres de l'SPM. Les reunions d'IStas21 es van reduir a un total de 8 persones després de l'acord, aconseguint així un nivell de treball més àgil.

A causa del desgast per la dilatació en el temps d'aquest procés, per evitar que les DP es comencessin a desvincular del procés d'intervenció d'IStas21, s'explica la importància actual del

moment en el qual es troba el procés i es demana a totes les delegades que s'impliquin, per a una bona identificació en origen i proposta de mesures preventives. Aquesta actuació va ser un bon revulsiu i les DP de CCOO i de la resta de sindicats es posen les piles.

Els membres del CE acorden que es faran reunions prèvies amb les delegades de tots els sindicats abans de reunir-se amb l'empresa, per acordar l'origen i les mesures preventives, que seran després objecte de proposta amb el GT.

La dinàmica de treball dels membres dels grups de treball d'Istas21 era la de mantenir reunions prèvies dintre del CE per marcar uns objectius en les reunions prèvies, i aquestes mateixes DP eren les que assistien a les reunions d'Istas21 amb l'empresa. D'aquesta forma, les delegades que representaven les treballadores en el GT, anaven amb el treball fet i amb les propostes prèviament acordades per totes i incorporades a un document unitari de treball.

Algunes de les reunions del CE s'han realitzat en el sindicat de CCOO a Barcelona, a causa de la falta de sala de reunions en el centre de treball de l'Hospital Sant Jaume, de Calella, i així es podia disposar de les eines informàtiques necessàries. Aquests desplaçaments comporten grans esforços per als membres del CE de la CSMS de la zona Maresme, però es valora que el treball val la pena, i per tant, també val la pena fer l'esforç. Per tot això, les parts decideixen fer les reunions de preparació, prèvies a la reunió amb l'empresa, a la seu de CCOO a Barcelona.

Al setembre del 2005, comencen les reunions amb l'empresa a nivell d'identificar riscos, atès que l'SPM ja havia lliurat l'informe preliminar corregit.

El treball s'inicia amb les dimensions que puntuen de forma més desfavorable per a la salut. Llavors s'acorda utilitzar un document de treball per facilitar el treball operatiu, realitzant un quadre resum dels resultats de l'avaluació, per a cadascuna de les 21 dimensions, amb quatre columnes amb els apartats següents:

- El factor de risc i les característiques particulars que pren en l'empresa: percentatge de treballadors en situació desfavorable, etc.
- La localització del factor de risc, en quines unitats d'anàlisi l'exposició és problemàtica: departaments, llocs, edat, contracte, etc.
- L'origen i la identificació de les característiques concretes de l'organització del treball que són origen de l'exposició.
- Les propostes de mesures preventives acordades en el marc del GT.

En el marc del CE es crea un document paral·lel a l'anterior, a partir de com les delegades analitzen l'origen i acorden tot allò que després es portarà al GT. En aquest document, que es treballa en format electrònic, només s'inclouen els punts que s'acorden definitivament per les delegades.

des, que lliurement aporten la descripció de l'origen dels riscos. Posteriorment a cada reunió, el document és distribuït a tots els membres del CE, per a la seva revisió, hagin o no assistit a la reunió.

L'empresa, davant aquesta estratègia en les primeres reunions, es troba fora de lloc perquè percep que s'ha desenvolupat un treball previ per part del CE. L'empresa es va adaptant i accepta l'origen proposat per les DP del GT sense fer una proposta pròpia, però sense presentar massa objeccions a l'origen descrit per les DP, amb el qual, en la majoria de les situacions, estan d'acord.

Actualment es treballa en aquesta línia i s'arriba a acords amb l'empresa, i de moment ja s'han acordat les dues primeres dimensions: inseguretat i doble presència.

En el cas de la doble presència, s'ha sol·licitat la incorporació de la responsable de la secretària de la Dona de la Federació de Sanitat de CCOO. La intervenció d'aquesta responsable va consistir en una reunió prèvia, primer amb el responsable de salut laboral de la federació de Sanitat de CCOO, i l'assessora del Gabinet Higia de CCOO. Posteriorment, es va mantenir una reunió amb el CE en ple per veure les mesures preventives en qüestions de doble presència; es van estudiar matisos i propostes que poguessin millorar les propostes del GT.

Actualment s'ha iniciat el treball amb una nova dimensió: exigències sensorials, que és la tercera dimensió que puntua més desfavorable per a la salut de les treballadores.

El procés d'anàlisi de resultats de l'informe preliminar d'Istas21 fa un any que està en procés, amb diverses sessions del GT, amb algun que un altre recés, com el provocat per la convocatòria de les eleccions sindicals.

L'impacte d'Istas21 entre la plantilla

Les treballadores volien saber més sobre l'evolució d'Istas21: les DP estaven convençudes dels beneficis d'Istas21.

Després de la resposta al qüestionari, una de les informacions per escrit que es van fer es va enviar per Intranet a la plantilla, en relació amb el primer informe de resultats sobre l'enquesta d'Istas21, i des de llavors el GT no ha transmès més informacions oficialment per escrit. En aquest comunicat no es va facilitar a la plantilla informació del significat dels resultats, únicament se'n van donar xifres genèriques. Paral·lelament, les DP visiten els llocs de treball i informen dels avenços d'Istas21.

Les DP de CCOO sempre han mantingut informada la plantilla durant el procés Iistas21, mitjançant la informació en el mateix lloc de treball, directament a les treballadores.

Mirant enrere, les DP de CCOO entenen que la informació és insuficient i que és necessari presentar a la plantilla una explicació o interpretació de les dades.

Després de les eleccions, ara que el GT d'Iistas21 ha iniciat l'activitat de nou, el tema de la informació escrita a les treballadores és un aspecte que les DP volen resoldre: mitjançant informacions periòdiques sobre els avenços del procés Iistas21.

Les DP han trobat un gran suport organitzatiu en les assessores del Gabinet Higia de CCOO. Al principi del procés hi ha hagut moments en els quals les DP de CCOO estaven desactivades. Havien de fer-ho elles mateixes i les DP dels altres sindicats, que pressionaven a les DP de CCOO, atès que la proposta d'aplicar el mètode va sorgir de CCOO. A causa d'aquest cúmul de circumstàncies, les DP tenien etapes de desencantament.

De totes formes, a mesura que avançava el procés d'avaluació de riscos, el CE en ple s'ha llançat al treball col·lectiu, i estan col·laborant durament per disposar d'òrgans i mesures preventives que permetin millorar l'organització del treball.

Conseqüències de la intervenció en riscos psicosocials

Cap sindicat vol perdre aquest espai de diàleg d'Iistas21. L'empresa s'ha adonat que hi ha temes que hauran de decidir-se entre tots.

- El qüestionari es va passar a principi del 2006 i les eleccions es van fer el maig del 2007. A causa de la proximitat d'aquestes dues situacions, les DP de CCOO van considerar que aquesta situació va repercutir en els resultats en les eleccions. A partir de les eleccions de maig de 2007, passen a ser 21 membres del CE: 10 de CCOO, 4 SATSE, 3 USAE, i 4 de MC. El gran esforç realitzat per les DP de CCOO amb l'Iistas21, creuen que ha estat el detonant, que els ha donat avantatge en les eleccions sindicals i també protagonisme respecte a la resta de sindicats. En informar les treballadores, les DP i del CE van passar per tots els llocs de treball que van poder, els van distribuir el treball per informar el màxim de gent possible, els van resoldre els dubtes i els van donar confiança sobre el procés Iistas21. La informació personalitzada va fer visibles les DP de CCOO i les va relacionar directament amb el procés d'Iistas21, la qual cosa va resultar decisiva en les eleccions sindicals del 2007.

- Les mesures comentades en els grups de treball en alguns casos s'han anat implantant. En altres casos encara han de ser prioritzades o se n'ha d'aprofundir més en alguns aspectes. Però hi ha un compromís per part de la Direcció d'aplicar les mesures acordades.

Alguns exemples d'aquestes mesures són les següents:

- La plantilla de metges de família s'ha ampliat i s'han repartit més les quotes de pacients per a cada metge de família.

Per a la dimensió d'inseguretat:

- Minimitzar la rotació i implementar una política de substitucions racional per incrementar el nivell d'eficàcia i el de qualitat de l'atenció.
- Aplicar el nou conveni que obliga al fet que quedin fixades totes les hores en un calendari conegut per les treballadores.

Per a la dimensió de doble presència:

- En situacions d'emergència, flexibilitzar el temps que es pugui necessitar de manera que es pugui recuperar el temps invertit en les urgències domèstiques o familiars, sempre que s'hagi cobert el lloc de treball per una altra treballadora.
- Crear un protocol que permeti la gestió d'aquestes situacions fàcilment. Proposar, elaborar, validar i difondre un procediment d'atenció en situacions familiars domèstiques d'urgència. Aquest procediment hauria de ser adequat als diversos col·lectius i serveis.
- L'empresa ha proposat salvar el fet de no disposar de plena capacitat de decisió, elevant els acords aconseguits a les direccions, de manera que els acords presos es confirmen per gerència.
L'SPM s'ha anat reubicant durant el procés Ista21. Des de l'inici ha estat més proper a l'empresa. L'SPM intenta implicar a la Direcció de l'Empresa i per això espera que sigui l'empresa la que assumeixi les decisions i li doni el vist-i-plau de cada pas que proposa.

Sigui com sigui, és necessari desbloquejar aquest moment i avançar, sempre que es treballi sobre les propostes del GT i de l'acordat amb la representació de les treballadores.

Queda molt per fer, però confiem que junts s'aplicaran mesures preventives que aconseguixin que l'organització del treball sigui saludable per a les treballadores.

Dates de les entrevistes: 25 de juliol i 30 d'agost de 2007

EMPRESA: Eurest Colectividades SA (Sant Just Desvern)

L'elecció de l'empresa Eurest Colectividades SA en la fase de proposta i implementació de mesures preventives sorgeix del conflicte plantejat a l'hora d'establir les mesures preventives aprovades i signades en el Comitè de Seguretat i Salut (CSS) derivades de l'avaluació de riscos psicosocials.

- És a dir, es tracta d'una experiència en la que si bé tot el procés ha estat bastant positiu durant l'avaluació de riscos, en el moment de canviar les condicions de treball és quan han emergit les diferències entre l'empresa i les representants de les treballadores.
- El major conflicte resulta de l'incompliment per part de l'empresa de la majoria d'acords del CSS en relació amb les mesures preventives derivades de l'aplicació del mètode Ista21 en Eurest Colectividades SA, especialment aquells sobre la concreció, la planificació i la implementació de les mesures preventives.
- D'aquest procés destaca la tenacitat per part de les delegades de prevenció (DP) davant la situació, que intenta impedir que quedi estancat, es paralizzi i que es perdi el treball de 4 anys.

Activitat de l'empresa/sector econòmic

L'empresa Eurest Colectividades SA, del sector de l'hostaleria i la restauració, és una empresa de col·lectivitats que fa el servei de menjars a altres empreses i institucions (indústria, centres educatius i hospitalaris, bancs, caixes, etc.). L'empresa té centres de treball a tota Espanya, la Direcció és a Madrid, i forma part d'un grup multinacional (Compass Group), motiu pel qual la Direcció queda molt difuminada i és difícil saber amb qui negociar en cada moment.

Conveni que s'aplica

El conveni que s'aplica és el conveni d'hostaleria de Catalunya 2004-2007.

Característiques de la plantilla

El 2004 la plantilla era d'unes 1400 treballadores a la província de Barcelona, però van ser una part d'aquesta plantilla (entorn a 244) les participants en l'avaluació de riscos psicosocials, el 2004. La proporció d'homes i dones oscil·la entre un 20% i un 30% i un 70% i un 80% respectivament. Els llocs de treball que ocupen a la major part de la plantilla estan relacionats amb l'elaboració i servei de menjar (ajudants de servei de neteja, cuiner, cambrer, etc.), de manera que el personal que s'ocupa de les tasques administratives i comercials és una minoria.

Encara que hi ha una part important de personal amb contractes indefinits, la proporció de contractes temporals ha anat augmentant. Hi ha una gran varietat de jornades laborals entre les treballadores: des de jornada completa fins a jornades de 3 o 4 hores diàries. La mitjana d'edat de la plantilla el 2004 era entorn de 40-45 anys i l'antiguitat, tant en l'empresa com en el sector, és àmplia, excepte en el personal amb contracte temporal. Encara que el 2004 ja hi havia alguna treballadora extracomunitària, ha estat a partir de llavors quan aquesta presència ha augmentat considerablement (actualment oscil·la entre el 15% i el 20% de la plantilla). En tots els casos el salari es considera baix. Aquesta empresa es caracteritza per un alt índex de rotació del personal, treballadores que abandonen l'empresa, a més d'un molt elevat índex d'absentisme laboral.

Una característica representativa d'aquesta empresa és la dispersió territorial dels diversos centres de treball i de les treballadores. Aquesta és una empresa que ofereix els seus serveis a altres empreses, que imposen unes determinades condicions de treball. Per tant, la prevenció no només depèn de la mateixa empresa, sinó també d'aquelles a les que presta els seus serveis. Amb tot, l'organització del treball depèn pràcticament en la seva totalitat d'Eurest.

Context sindical de l'empresa

En el moment de fer l'avaluació, CCOO era la força majoritària en el Comitè d'Empresa (CE), amb un total de 16 delegades enfront de 7 d'UGT. Les DP són 5: 1 d'UGT i 4 de CCOO. Aquestes últimes són qui han organitzat i gestionat tot el procés d'intervenció sindical en prevenció de riscos laborals amb el suport del Gabinet Higia de CCOO i ISTAS.

L'organització de la prevenció a l'empresa

L'empresa compta amb un servei de prevenció mancomunat (SPM) que presta serveis a tot el grup d'empreses al qual pertany Eurest Colectividades SA. Encara que a efectes formals, a la zona de Catalunya, Comunitat Valenciana i les Illes Balears, i d'acord amb totes les empreses del Grup Compass, hi ha assignat per l'SPM un tècnic superior i un tècnic intermedi, a efectes reals només és un tècnic intermedi, ja que el tècnic superior és la coordinadora del Servei de Prevenció Mancomunat a escala estatal, i pràcticament no desenvolupa tasques preventives de camp.

Les DP han treballat aquest tema amb l'objectiu que s'adeqüen els recursos destinats a la prevenció en l'empresa. Un primer pas ha estat interposar denúncia, ja que l'empresa no els volia facilitar documentació del total d'empreses del grup Compass, centres de treball i treballadores que cobria l'SPM, davant Inspecció de Treball i Seguretat Social (ITSS), la resolució del qual els ha donat la raó als DP, en el sentit que l'empresa els havia de facilitar aquesta informació. A partir d'aquí, comença un segon pas de negociació, i en cas de no acord, de denúncia, sobre els recursos destinats a prevenció per a l'empresa.

L'acord de l'aplicació del mètode Istras21

L'aplicació del mètode Istras21 es va iniciar com una prova pilot liderada per ISTAS, que en aquell moment va intervenir en algunes empreses per adaptar, a través de l'experiència, el procés d'intervenció preventiva enfront dels riscos psicosocials a la realitat de les empreses en el país. Eurest Colectividades SA es va escollir per ser una empresa de serveis multicentres.

La filosofia de l'empresa era reduir al màxim els costos del servei i oferir les màximes prestacions possibles, el que implica salaris bastant baixos, moltes hores de treball, amb una intensitat molt elevada que es concentra en unes franges horàries molt definides: esmorzar, dinar i, en alguns casos, sopar; amb una plantilla molt ajustada, i en força ocasions el client requeria més hores de treball o més serveis dels contractats que li eren concedits: s'ampliava notablement el treball i no es redimensionava la plantilla (que s'estableix en funció del preu cobrat al client –o sigui el contractat–), ja que no es modificava el contracte. Aquesta organització del treball es considera un dels problemes sindicals i de prevenció més importants, raó per la qual les DP, juntament amb l'assessor sindical, decideixen proposar la realització de l'avaluació de riscos psicosocials. A més, un altre raonament contundent: fer l'avaluació és una obligació legal, no negociable, per tant, el que cal acordar amb l'empresa és el mètode d'avaluació de riscos psicosocials.

Després de diverses converses en el marc del CSS, el març de 2003 es va acordar amb l'empresa l'avaluació amb el mètode Istras21, i es va formar el grup de treball (GT) amb tots els membres del CSS (les DP formalment amb el suport per l'assessorament extern, i diversos responsables de la Direcció de Barcelona) i el servei de prevenció i ISTAS en tot el procés.

Es posa en marxa l'avaluació de riscos psicosocials

L'avaluació es va fer en 23 centres, d'un total aproximat de 200 centres de la província de Barcelona, a causa de la impossibilitat material d'abastar-los tots en un primer moment. Es va plantejar com l'inici d'un procés en el qual cada any inclourien més centres de totes les províncies de Catalunya. La selecció d'aquests 23 centres en concret va ser feta amb la prevalença del criteri de diversitat, tant en relació amb l'activitat principal del centre (realització de menjars per altres centres, realització i servei de menjars en el mateix centre, administració, etc.) com a la grandària de la plantilla d'Eurest en el centre. Això tindria l'avantatge que les mesures preventives podrien aplicar-se a llocs de treball homogenis i la continuació de l'aplicació del mètode Istras21 als centres restants, implicaria l'avaluació dels riscos psicosocials, i també el seguiment de l'aplicació de les mesures, perquè ja s'haurien aplicat mesures derivades dels primers centres avaluats.

L'avaluació va requerir una important logística, a pesar que fossin “només” 23 centres, donada la seva dispersió per tota la província de Barcelona, ja que implicava un treball molt intens d'infor-

mar, sensibilitzar i conscienciar a les treballadores de la importància de la seva participació. El paper de les DP va ser imprescindible, ja que juntament amb l'SP i l'ISTAS van fer un treball molt important de visita als centres per sensibilitzar les treballadores i aclarir el procés en el qual s'endinsaven (informar-les del que s'estava fent, per què servia, lliurar i recollir els qüestionaris, resoldre els dubtes que podien sorgir a l'hora d'emplenar-los, etc.). Així, doncs, malgrat les dificultats, la participació va ser elevada (70% de devolució del qüestionari) gràcies a l'esforç d'informació i de sensibilització i a la seva capacitat de mobilitzar la plantilla dels membres del GT.

Resultats i proposta de les mesures preventives en el GT

Entre els riscos als quals està exposada la plantilla destaquen les altes exigències d'amagar emocions, la doble presència, les altes exigències psicològiques quantitatives, el poc control sobre els temps, la inseguretat i el conflicte de rol.

Quan ja disposàvem dels resultats de les exposicions, el GT va identificar, exposició a exposició, els orígens i va fer la proposta de mesures preventives, tenint en compte les aportacions de les treballadores que les DP recollien de manera informal. Atès que una mateixa mesura preventiva podia servir per reduir més d'una exposició o podia ser mesurada d'acompanyament d'una altra, seguidament, es van analitzar les mesures i es van agrupar per objectius preventius, 10 en total, i es va elaborar un document per treballar-ne la concreció en el qual per cada objectiu preventiu apareixien les exposicions a solucionar, el seu origen i les mesures preventives i d'acompanyament proposades per eliminar-les o reduir-les, el termini de concreció i l'equip responsable. Aquests objectius preventius van ser:

- A. Enriquir el treball.
- B. Millorar la relació amb el client.
- C. Alliberar temps.
- D. Establir torns en les oficines.
- E. Capacitar els monitors.
- F. Redissenyar la política d'informació.
- G. Millorar l'estabilitat.
- H. Afavorir el reconeixement del treball.
- I. Millorar el procediment de gestió de personal.
- J. Augmentar la integració.

Tot aquest procés, i el seu resultat, van quedar recollits en l'informe final de l'avaluació de riscos psicosocials aprovat el 17 de maig de 2005.

La concreció de les mesures preventives

El treball que implicava la concreció de les mesures preventives va ser realitzat per un subgrup de treball per a cadascun dels objectius. Es va decidir començar per 4 i deixar la resta per a una segona tanda:

- Objectiu B. Client.- Millorar la relació amb el client: treballar els límits del conflicte servei de treball, sensibilitzar els comercials i fer formació per als comandaments en tècniques d'assertivitat i resolució de conflictes.
- Objectiu C. Alliberar temps.- Millorar equipaments útils, generalitzar plats més senzills de preparar, establir criteris i funcionament d'una plantilla volant, i prioritzar matèria primera de quarta i cinquena gamma.
- Objectiu D. Torns oficines.- Establir torns en les oficines per introduir horari continuat que respongui a les necessitats de les treballadores.
- Objectiu F. Informació.- Redissenyar la política d'informació: continguts, terminis i procediments.

Aquests subgrups estaven formats per l'SPM, els DP, i les persones de la Direcció responsables de cadascun dels aspectes de les condicions de treball que calia modificar o hi estaven implicats. Sempre s'inclouïa algun membre del GT; sempre hi havia com a mínim una delegada de prevenció en cada subgrup, i l'ISTAS va passar a segon terme, amb un paper avaluador.

Després de mig any de treball, aquests 4 subgrups van arribar a un acord de concreció de mesures preventives que estava molt per sota les propostes que inicialment van sorgir en el GT de l'avaluació dels riscos psicosocials.

Per què els DP acceptem aquesta concreció? Perquè a partir d'aquestes mesures es tocaven 3 o 4 eixos de prevenció fonamentals per corregir les condicions de treball. Així, ja que l'empresa es mostrava poc activa a aprofundir en moltes de les mesures proposades en un inici i després va entrar en aquests 3 o 4 vectors importants, des de CCOO considerem una sèrie d'aspectes:

- Era la primera avaluació de riscos psicosocials, així que el millor era treballar perquè s'implementessin mesures.
- Es va valorar en positiu que la plantilla veiés que l'avaluació havia permès la modificació de les condicions de treball.
- A més, d'aquesta manera l'empresa perdia la por inicial a implementar mesures relacionades amb l'organització del treball, que era la seva potestat de tota la vida.

Malgrat que aquest procés de concreció fos complicat i la negociació dura, es va arribar a un compromís i es va signar un acord en el CSS.

El primer conflicte en la concreció i la implementació de les mesures preventives

El juliol de 2006 es va arribar a un acord i es va aprovar aquesta part de la planificació de l'activitat preventiva. Sobre això, el responsable de prevenció a escala estatal, sota les ordres del que està l'SPM, va lliurar l'acord a la Direcció Central de Madrid perquè fos aprovat i, llavors, a partir d'aquest moment, establir les mesures.

Però llavors van sorgir problemes. Va passar molt temps, set mesos, fins que la Direcció de l'Empresa i l'SPM van presentar una planificació de l'activitat preventiva en relació amb els riscos psicosocials. Per sorpresa dels membres de CCOO, una bona part de les mesures que ja s'havien acordat en el CSS, en el GT i en els subgrups de concreció, havien estat eliminades. A més, entre les mesures que va retallar la Direcció Central de Madrid, de la qual havíem tingut en tot moment el vist-i-plau, hi havia precisament les 3 o 4 més interessants de l'inici, que eren les que modificaven l'organització del treball. Algunes de les mesures eliminades van ser:

- Treballar amb matèria primera de quarta i cinquena gamma, és a dir, amb aliments que estiguessin preparats per reduir treball i alliberar temps (no van donar arguments, però vam suposar que es tractava de la qualitat d'aquests aliments en relació amb uns altres).
- Incorporar una brigada volant, formada per treballadores que acudissin als llocs en els quals fos necessari substituir de forma ràpida alguna treballadora, ja que es tracta d'una empresa amb molt absentisme i que és difícil aconseguir personal de substitució. Aquesta brigada es plantejava perquè es fes formació per a les treballadores i que, al final, com moltes d'elles eren temporals, passessin a tenir un contracte fix.

Per tant, van eliminar les mesures per alliberar temps o perquè les treballadores no haguessin de fer esforços afegits. L'empresa les va eliminar de forma unilateral i sense consultar-ho i, a més, va implementar mesures que no es desprenien de l'avaluació de riscos i que no es dirigien a la prevenció en origen, exigència legal i element central en el procediment de la metodologia Ista21, com per exemple:

- Es va crear la línia telefònica *Speak up*, que és un contacte directe amb un psicòleg per a les treballadores, resultat d'una decisió de la Direcció del Grup Compass. Les treballadores pràcticament no l'han utilitzat. Les DP també s'oposen a aquesta mesura perquè no consideren que sigui la forma correcta per prevenir els riscos psicosocials: no intervé en l'origen i, a més, no es tracta d'una mesura aprovada en el GT, i no només no està contemplada en l'avaluació de riscos psicosocials, sinó que és contradictòria.
- Es va introduir un canvi d'horaris en les oficines que no era el que s'havia pactat. Les respostes al respecte per part de la plantilla van ser diverses: hi havia qui ho va veure bé, però moltes treballadores no estaven contentes perquè només beneficiava unes quantes persones i no pas a totes. Les DP també van mostrar el seu rebuig respecte a aquesta mesura.

Per tant, la Direcció de l'Empresa va retornar un document del qual es va eliminar gran part de l'acordat, i es van incorporar mesures preventives ja existents abans de l'avaluació de riscos. És cert que hi quedaven algunes mesures preventives, però es tractava de mesures que l'empresa ja hi havia implementat o tenia previst establir mentre es feia l'avaluació de riscos: la més important era la formació. Malgrat tot, d'aquestes mesures no se n'ha implementat gairebé cap.

El procés en general fins a aquest punt no havia estat conflictiu. Les causes que desencadenen aquesta situació són diverses:

- D'una banda, l'empresa havia realitzat una actuació preventiva poc professionalitzada, on només havien participat els responsables de prevenció i certs directius de la província de Barcelona, però on no s'havia comptat, o bé no s'havia explicat bé a la direcció de Madrid quin era aquest procés.
- En realitat, la incapacitat dels responsables del servei de prevenció, la seva falta d'interès i els recursos escassos de què disposen han dificultat el procés.
- Una altra de les dificultats que han portat al conflicte ha estat la falta de voluntat per part de l'empresa d'introduir canvis en l'organització del treball, sobretot quan les mesures preventives concretes van arribar a la Direcció a Madrid (suposem que no accepta de cap manera modificacions en l'organització del treball no decidides per ella, i molt menys quan són proposades per la representació de les treballadores).

Estratègies i accions per resoldre el conflicte

a) Per la via de la negociació

A partir d'aquí, la primera actuació per part de les DP va ser parlar amb l'empresa, en el si del CSS, amb el responsable de prevenció de l'empresa i amb la coordinadora de l'SPM per veure què havia passat, per què, i què es podia fer a partir de llavors. En aquest punt, va ser impossible posar-se en contacte amb algú que sabés donar-los una resposta, ni tan sols responien les trucades telefòniques de les DP.

Llavors les DP van presentar un ultimàtum a l'empresa, que va ser un informe molt complet realitzat per l'assessor del Gabinet Higia de CCOO (basat en un informe d'avaluació de concreció de les mesures elaborat per ISTAS i discutit amb les parts en el si del CSS) en el que apareixia la planificació preventiva de riscos psicosocials feta per l'SPM (en la línia de l'empresa) comparada amb allò que s'havia acordat i signat en el CSS, i ressaltant els aspectes que aquesta nova proposta incomplia pel que feia als acords signats. A més, es demanava la rectificació i que s'apliquessin les mesures aprovades, pactades i signades en el CSS.

No es va rebre cap resposta per part de l'empresa a aquest informe i, per tant, la via de negociació es va considerar esgotada.

b) Externalitzar el conflicte al Tribunal Laboral de Catalunya (TLC)

A partir d'aquest moment, l'estratègia pretenia apurar les possibilitats de la negociació, però fora de l'empresa, mitjançant la conciliació en el TLC. És a dir, la conciliació és un procés en el que si les parts arriben a un acord, es tanca el conflicte, i si no hi ha acord, cada part pren les decisions que considera oportunes.

Llavors, les DP i l'assessor van plantejar la seva situació al TLC, a qui van demanar 6 coses molt concretes, les tres primeres de procediment; una d'aquestes era molt important, com la sol·licitud d'un informe tècnic de la Comissió Tècnica de Seguretat i Salut Laboral (CTSSL) del TLC referent a aquest conflicte, i les tres últimes de contingut. Es va sol·licitar que es determinés per la CTSSL del TLC si:

1. En la planificació preventiva presentada per la Direcció i l'SPM s'incomplien les mesures preventives de l'avaluació de riscos psicosocials, en el seu conjunt i desglossada mesura per mesura.
2. Si s'incomplien els acords entre els representants de les treballadores i la Direcció en la concreció de les mesures preventives derivades de l'avaluació de riscos psicosocials.
3. Si l'establiment de les mesures preventives que apareixen en l'avaluació de riscos, així com la seva concreció, és d'obligat compliment per part de la Direcció de l'Empresa.

La primera vegada que ens trobem en el TLC, per part de l'empresa es va presentar l'advocada, que va demanar una suspensió de diversos mesos, aduint que no podien ser-hi presents ni el responsable de prevenció de l'empresa ni la coordinadora de l'SPM, ja que eren les persones amb coneixement en aquest tema. CCOO va rebutjar aquesta proposta i va acceptar 15 dies de pròrroga com a màxim.

El procés es va suspendre 15 dies, i a la segona reunió va acudir l'advocada amb la coordinadora de l'SPM. No hi era present el responsable de prevenció de l'empresa, i l'ús de la paraula va ser exclusivament per a l'advocada, ja que la coordinadora de l'SPM no va dir absolutament res. Es tractava d'una estratègia per part de l'empresa per allargar el procés. En aquesta reunió, la part de l'empresa va reconèixer part de les qüestions que sol·licitàvem al TLC, però va introduir matisos i eliminar aspectes:

- Pel que fa al primer dels punts a dalt esmentats, va afirmar que ho acceptava des d'un punt legal, però no tècnic.
- Sobre el segon punt va proposar la seva eliminació argumentant que l'únic acord va ser sobre la realització de l'avaluació amb l'Istas21 i que la resta no eren acords, encara que en realitat estaven signats.
- Sobre el tercer, referit a si les mesures són d'obligat compliment per part de l'empresa, va sostenir que ho eren només des del punt de vista legal, no des del punt de vista d'acords.

Per tant, la reunió va concloure amb la signatura de l'acta de desacord. En aquesta acta es va formalitzar el "no" rotund que l'empresa havia estat evitant en referència a les peticions de CCOO i als acords pactats i signats.

És a dir, davant aquest últim intent per part de les DP de resoldre el conflicte, l'empresa no va reconèixer els acords, el que va fer que les DP perdessin tota la confiança en l'empresa, ja que incomplia els acords signats.

c) Externalitzar el conflicte a Inspecció de Treball i Seguretat Social (ITSS)

A part de la via jurídica, també es van establir una sèrie de mesures de cara a la plantilla, i la primera va ser informar sempre sobre què havia passat, el que passava i el que pensaven fer. S'informava a través d'assemblees, les DP anaven centre per centre, i aprofitaven per això la campanya electoral. La idea era simultaniejar la via jurídica i la via de mobilització de la plantilla. En aquest sentit, es va interposar denúncia davant l'ITSS, i en aquest moment estem a l'espera de la seva resolució.

Què hem aconseguit? La lectura en positiu

S'ha creat conflicte amb la Direcció no només en referència al tema preventiu, sinó en relació amb les relacions laborals dintre de l'empresa. Això ha donat lloc a una sensació d'incertesa davant la Direcció, el que ens prevé per, en un futur, no caure en el parany de l'empresa que signa acords però després no els compleix.

Un dels punts que valoren les DP del procés és que s'ha fet tot a poc a poc i assegurant els passos, sense córrer. Això els permet ara reclamar, perquè ho tenen tot ben lligat, documentat i signat.

A més, amb aquesta actuació s'ha mostrat que treballant de manera intensa es pot treure endavant un procés que, arribat al moment de la planificació de l'activitat preventiva i d'establiment de les mesures, semblava estancar-se.

Malgrat la posició intransigent de l'empresa a no implementar mesures de prevenció, el procés no ha quedat estancat, perquè des del CE, i més concretament les DP de CCOO, s'ha continuat insistint en l'obligació d'actuar. Encara que l'empresa ha intentat paraitzar el procés, ja que no ha aplicat ni les mesures preventives que havia proposat, les DP no cessen el seu treball perquè estan convençudes que duri el que duri, sigui d'una forma o una altra, les mesures s'arribaran a aplicar.

Data de l'entrevista: 6 d'agost de 2007

EMPRESA: Crown Embalajes España SLU

L'experiència de Crown Embalajes España SLU presenta la intervenció sindical en la prevenció de riscos psicosocials amb la metodologia Iistas21, principalment en la fase de proposta i establiment de mesures preventives perquè:

- S'han aplicat mesures preventives per fer enfront a l'exposició nociva a baixa qualitat de lideratge i alta inseguretat.
- Tant per al cas de l'exposició a situacions d'inseguretat com per a l'exposició a deficiències en la qualitat del lideratge, s'han creat nous espais de comunicació que permeten l'existència de més flux d'informació de l'empresa a la plantilla i viceversa. D'aquesta forma, hem introduït elements de participació directa de la plantilla, que anteriorment no existien, amb l'objectiu de reduir les exposicions nocives.
- L'obstinació del delegat de prevenció (DP) de CCOO i la participació de la plantilla han estat crucials perquè el procés funcionés i s'apliquessin les mesures preventives acordades en el marc del grup de treball.

Activitat de l'empresa/sector econòmic

L'empresa Crown Embalajes España SLU, del sector metal·lúrgic, està situada a Montmeló (Barcelona). L'empresa es dedica a la producció d'envasos metàl·lics, com són industrials, productes químics, així com envasos per a ús alimentari (dietètic, greixos i olis vegetals), pintures, vernissos i promocions que pertany a un grup multinacional. L'empresa fa alguns anys va passar per diversos expedients de regulació d'ocupació en tot l'estat.

Quant a la Direcció de Recursos Humans, el director de la planta de Montmeló depèn de la persona responsable de Recursos Humans dels centres de Montmeló i Miravalles, i aquesta depèn directament de la Direcció de Recursos Humans a escala de l'Estat espanyol i Portugal.

Conveni que s'aplica

S'aplica el conveni de metal·lúrgiques de Catalunya, millorat a través d'un pacte intern.

Característiques de la plantilla

La plantilla del centre de treball situat a Montmeló està formada per 45 treballadors, dels quals el 88% són homes i la resta dones. En administració, 6 dels 10 treballadors són dones entre administratives, responsables de logística i la tècnica de salut laboral. Els llocs de treball de producció directa són conducció de maquinària i de conducció i suport a les línies de producció, tots ocupats per homes.

El 10% compta amb salari fix i el 90% ho té fix amb una part variable, en funció de la consecució d'objectius pactats. El 88% de la plantilla té un salari mensual superior a 903 euros. El 76% de la plantilla té entre 36 i 55 anys i un 70% té més de 10 anys d'antiguitat en l'empresa. El 91% de la plantilla té contracte indefinit i tots treballen a jornada completa, amb torns de matí (de 6 a 14h) i de tarda (de 14 a 22h). Al voltant d'un terç de la plantilla té jornada partida i els dos terços restants tenen torns rotatoris. La jornada s'ordena de forma anual; treballen 1752 hores, amb distribució irregular segons calendari, en els mesos d'octubre a març es redueix el nombre d'hores, que es recuperen en els mesos d'abril a setembre.

Context sindical de l'empresa

Actualment, CCOO és l'única força sindical en el centre de treball de Montmeló, i compta amb 3 delegats de personal, entre els quals el DP actua de forma més activa com a interlocutor amb l'empresa i ha estat el motor del procés d'aplicació del mètode Istat21. L'afiliació sindical en l'empresa és del 20% aproximadament.

L'organització de la prevenció a l'empresa

L'empresa compta amb un servei de prevenció mancomunat (SPM), amb les especialitats de seguretat i ergonomia i psicociologia aplicada, i en la planta de Montmeló hi ha una tècnica de prevenció de riscos laborals a jornada completa, temps en el qual també realitza tasques de qualitat. A més, compta amb un servei de prevenció aliè per cobrir la resta d'especialitats (SPA). L'activitat preventiva la treballen el DP, la tècnica de salut laboral i el cap de Recursos Humans.

Proposta: avaluar els riscos psicosocials amb el mètode Iistas21

L'aplicació de l'Iistas21 es deu principalment al paper inicial del DP, que ja estava treballant l'aplicació de mesures de seguretat en l'empresa i que va aprofitar la forta estirada, derivada dels temes de seguretat amb la maquinària i la prevenció dels accidents, com a context favorable per promoure l'aplicació del mètode Iistas21.

En el centre de treball de Montmeló s'estava tractant els temes de prevenció de riscos laborals, referits sobretot a la seguretat. D'altra banda, s'havia iniciat l'avaluació de riscos d'ergonomia i s'estaven adaptant els llocs de treball. En vista de les millores que s'estaven aplicant en l'empresa, el DP va proposar la publicació d'un article en la revista *Por Experiencia* de ISTAS, explicant els avenços en l'empresa.

La situació sindical, la formació rebuda pel DP, l'interès de la Direcció per integrar la prevenció en l'empresa i la necessitat de disposar d'empreses pilot per a l'aplicació del mètode Iistas21 van ser raons suficients per proposar l'avaluació de riscos psicosocials, amb el mètode Iistas21, a la Direcció de l'Empresa, l'any 2002. L'aplicació del mètode Iistas21 a Crown Embalajes España SLU es va plantejar com una prova pilot per a pimes, ja que el procés es va iniciar el 2003.

En un primer moment, la Direcció del centre de treball va mostrar reticències a iniciar aquest procés, ja que no coneixia en profunditat els temes de riscos psicosocials i perquè, en general, els empresaris són reticents als canvis en l'organització i en les condicions del treball.

Fins que es va arribar a un acord hi va haver diversos mesos de transició, però finalment, malgrat les discrepàncies inicials, el director de Recursos Humans a escala estatal i de Portugal va donar el vist i plau per iniciar l'avaluació de riscos psicosocials amb el mètode Iistas21 en aquell centre de treball. Cal dir que les decisions sobre l'aplicació del mètode Iistas21 han estat preses, principalment, en l'àmbit estatal. La idea inicial expressada per l'empresa era aplicar el mètode Iistas21 en totes les seves plantes.

En aquest moment, el DP comptava amb l'assessorament de la federació del metall de CCOO, ISTAS i el gabinet Higia, juntament amb els quals va arribar a un acord amb l'empresa.

Mitjançant la signatura de l'acord d'aplicació del mètode Iistas21, les parts implicades es comprometien a seguir la metodologia de manera estricta, així com els passos marcats. En aquesta línia, el paper del GT format va dirigir el procés, i va assegurar el seu compliment íntegre.

Preparem l'avaluació, passem el qüestionari i analitzem els resultats

Després de la signatura de l'acord el 2004, es va constituir el grup de treball (GT). Per part de l'empresa hi havia la tècnica de prevenció de riscos laborals de la planta de Montmeló, la responsable de l'SPM, la responsable de Recursos Humans, i en alguna ocasió el director de la planta. Per part de CCOO hi havia el DP i un altre delegat de personal, el responsable de salut laboral i una tècnica de la federació del metall de CCOO, l'assessora del Gabinet Higia i una persona assessora d'ISTAS, que participava per tractar-se d'una prova pilot.

A partir d'aquest moment, es va adaptar el qüestionari a l'empresa. Abans de passar el qüestionari, es va informar oficialment els treballadors que s'aplicaria l'Istas21 en l'empresa. Se'ls va explicar que era una prova pilot i que el procés podria ser llarg. La informació a tots els treballadors es va fer a partir de quatre sessions informatives d'uns 20 minuts de durada, en la qual es va incloure tot el personal.

La taxa de resposta al qüestionari va ser del 97%. Per tant, la plantilla es va implicar molt i la seva participació va ser positiva i clau per treure a la llum l'exposició a riscos psicosocials. Una vegada es van tenir els qüestionaris tabulats per una empresa de tractament de dades externa, l'SPM va redactar l'informe preliminar d'avaluació de riscos. En el GT, analitzem les dimensions començant per les més desfavorables per a la salut. Durant l'anàlisi d'aquestes dimensions, la presència del DP va ser imprescindible, ja que era, dels membres del GT, el que millor coneixia la situació de la plantilla. El DP va fer reunions amb els treballadors perquè fessin les seves aportacions sobre l'origen. Una vegada recollides, vam començar a consensuar a les reunions del GT els orígens que provocaven les exposicions més problemàtiques, que van ser les següents:

- La plantilla estava exposada a **alta inseguretat** derivada de la seva edat avançada i de la seva escassa formació, per l'existència de diversos expedients anteriors de regulació d'ocupació en l'empresa i per una reducció de la demanda de l'activitat.
- També es va detectar **baixa qualitat del lideratge** dels comandaments intermedis i la forma i les maneres en com es comunicaven amb els treballadors: en la interacció amb els treballadors, emetien ordres en ocasions contradictòries.

Quan en el GT vam tenir identificats els orígens, es va redactar l'informe preliminar definitiu. La comunicació dels resultats als treballadors es va fer a través del DP, ja que és una persona molt accessible per a ells, i fa servir espais i temps comuns (com el de l'esmorzar) per comentar el desenvolupament del procés i mantenir-los informats del que s'està fent en cada moment.

Es proposen mesures preventives

En la fase de proposta de mesures preventives, es va alentir una mica el procés perquè era complex arribar a un acord sobre mesures concretes amb l'empresa.

Inicialment, les mesures preventives proposades van ser elaborades pel DP a partir d'aportacions que els treballadors li transmetien o anotaven en fulls per recollir suggeriments. Per tant, se li va donar la participació a la plantilla perquè comentessin els seus suggeriments, els seus dubtes, etc., el que gràcies a la reduïda dimensió de la plantilla va resultar fàcil de recollir. Al tractar-se d'una empresa petita, la comunicació informal durant les estones de descans o de l'entrepà entre el DP i els treballadors, o mitjançant notes informatives en el tauló, és molt fluïda, el que permet mantenir-los informats sempre.

En aquest cas no es van constituir cercles de prevenció, sinó que els suggeriments dels treballadors van ser recollits de manera informal a l'hora de l'esmorzar o de l'entrepà pel DP, que va assegurar que s'incloguessin entre les mesures preventives acordades en el GT. Igualment, la part empresarial va treballar amb un full de propostes per consensuar-les amb les de la part social en el GT.

Les mesures que finalment acordem en el GT per a les dues dimensions que presentaven una situació més desfavorable per a la salut són les següents:

- La realització de reunions setmanals de 15 minuts entre treballadors i encarregats per parlar sobre la marxa de l'empresa, perquè els treballadors exposin les seves queixes i suggeriments, o puguin influir en com organitzar els processos productius, la maquinària, etc.
- La celebració de reunions mensuals entre el DP, la Direcció de l'Empresa i els encarregats per avaluar el funcionament de les reunions setmanals i parlar dels temes que s'hi han tractat.
- L'empresa va proposar en el GT la realització de formació per als comandaments intermedis per capacitar-los per informar i motivar el personal, reconèixer-li la feina, etc. Sobre això vam presentar certs dubtes sobre el tipus, l'orientació i la finalitat d'aquesta formació, ja que no vèiem les millores que podia aportar a les condicions de treball i a la prevenció de riscos psicosocials. No obstant això, en el GT vam arribar a un acord perquè es dugués a terme aquesta formació.
- Que anualment s'informés els treballadors de la situació econòmica i els resultats de producció de l'empresa, el volum de comandes i clients per a l'any següent, etc., amb la intenció de reduir la sensació d'inseguretat dels treballadors.

Prioritzem les mesures i planifiquem l'activitat preventiva

Una vegada teníem totes les mesures preventives acordades, es van prioritzar les relatives als dos temes principals (alta inseguretat i baixa qualitat del lideratge), que van poder-se treballar de manera paral·lela. La resta de dimensions, que puntuaven millor que el referent poblacional, es trobaven la majoria en el color verd o en el groc, i si bé es van acordar algunes mesures al respecte, van prioritzar les de color vermell. Aquestes mesures es desenvoluparan més endavant, moment per al qual actualment no hi ha data proposada.

D'altra banda, vam fer una planificació per a la implantació de les mesures prioritzades, amb l'elaboració d'un calendari de reunions i de la seva aplicació. Les activitats acordades i prioritzades es divideixen en quatre grups:

- *informar* sobre la situació de l'empresa.
- *establir canals de comunicació*, com per exemple el tauler d'anuncis.
- *millorar la qualitat de la comunicació* formant els comandaments intermedis i definint la política de comunicació.
- *augmentar la capacitat* dels treballadors amb formació mecànica i amb rotació.

La posada en marxa de les mesures preventives concretes

Una vegada teníem sobre la taula les diferents mesures acordades per implantar i establert un pla d'acció, es van començar a aplicar a la planta de Montmeló a començament de 2007.

Respecte a la qüestió de l'alta **inseguretat** dels treballadors, s'estan establint implementant mesures que milloren la informació donada a la plantilla.

- L'empresa, periòdicament, millorant l'acord que era de periodicitat anual, a través de reunions amb els delegats de personal, informa als treballadors sobre la situació de l'empresa, els volums de producció, els nous clients, etc. Així, doncs, amb l'aplicació de l'Istas21 s'ha obert un nou espai de comunicació entre empresa i treballadors que ha reduït l'exposició a una alta inseguretat, ja que es respira més bon ambient de treball.

En referència a l'exposició a la **baixa qualitat del lideratge** per part dels comandaments intermedis s'han implantat tres tipus de mesures:

- *Formació* per aquests càrrecs sobre comunicació, tracte als treballadors, reconeixement de la seva feina, etc. Aquesta mesura s'ha estès als encarregats dels diversos centres d'Espanya i seguiment i continuació d'aquesta formació.
- *Reunions setmanals* de 15 minuts entre treballadors i encarregats de cada torn per planificar i abordar els diversos problemes de lideratge percebuts i fer propostes de millora.

Avui per avui, els temes a tractar en la següent reunió es plantegen per la Direcció de l'Empresa, a causa de la inexperiència en aquests temes per part dels treballadors. Per part dels encarregats, en general, s'ha millorat la forma de comunicació amb els treballadors: es donen més explicacions i són més receptius als suggeriments dels treballadors. En les primeres reunions setmanals hi havia els encarregats i el cap de producció, fet que les encaminava a temes de producció, qualitat, queixes dels clients, etc. Llavors, el DP va parlar amb la tècnica de prevenció per suggerir-li que en aquestes reunions derivades de l'aplicació del mètode Istars21 es tractessin temes de salut, seguretat i aspectes de l'organització del treball que es poguessin millorar, i no exclusivament temes de producció. Això es va corregir, el que va incrementar notablement la participació dels treballadors a través de les seves propostes de millora, verbals i per escrit.

En aquests moments hi ha fulls perquè els treballadors puguin fer suggeriments de qual-sevol tipus: de producció, de millora de maquinària, de descansos, d'horaris, d'aclimatació de la planta, etc. Si el tema és competència de la Direcció de la planta, aquesta intenta donar una resposta immediata (per exemple augmentant els ventiladors en la planta, com va suggerir un treballador) o dóna una resposta en la reunió següent o argumenta perquè no pot aplicar-la.

En l'establiment d'aquestes mesures el paper del DP ha estat essencial, ja que ha estat el motor del procés. Això s'afegeix a l'actitud cordial de la Direcció de l'Empresa i de la tècnica de prevenció, i el suport de la federació i del responsable de salut laboral en el decurs del procés i, sobretot, a la participació i l'aportació dels treballadors.

- *Reunions mensuals* entre els encarregats, el DP, la tècnica de prevenció i el director de la planta per al seguiment de les reunions setmanals i per estudiar els suggeriments de la plantilla. El DP comunica als treballadors que els seus suggeriments són revisats mensualment i, en cas que no s'apliquin, els explica el motiu. La inaplicabilitat de les mesures preventives deriva de la dependència de la Direcció de Recursos Humans o que la Direcció considera que són mesures inviables.

Seguiment, control i avaluació de l'aplicació de les mesures

En el moment de l'entrevista, el treball davant el qual es trobava el DP, juntament amb el suport de l'assessora de CCOO, és comprovar que continuen celebrant-se les reunions setmanals i mensuals i que periòdicament els treballadors són informats de la situació de l'empresa.

Així mateix, mentre continuen implementant-se les mesures, el següent pas és valorar els efectes que estan tenint sobre la salut dels treballadors. Es tracta, per tant, de valorar el seu funcionament i eficàcia en les reunions del GT i en les reunions mensuals creades. A primera vista s'ha reduït la inseguretat dels treballadors, ha millorat una mica la comunicació amb els comandaments intermedis i els treballadors veuen reconegut el seu treball, per part dels encarregats, cap de producció i la mateixa direcció de planta. Per exemple, en una reunió de comunicació setma-

nal, el cap de producció i la tècnica de prevenció van felicitar a tots els treballadors per la feina feta, tant en temes de seguretat, com de qualitat i medi ambient.

Les millores aconseguides

El treball realitzat al llarg del procés d'intervenció sindical per a la prevenció de riscos psicosocials en la planta de Montmeló de l'empresa Crown Embalajes España, SLU amb el mètode Iistas21 ha donat els seus fruits.

- D'una banda, les comunicacions periòdiques per part de l'empresa als treballadors sobre temes de producció, clients i perspectives de futur han reduït la sensació d'incertesa i inseguretat davant el futur. Hem assolit crear una nova via de comunicació entre l'empresa i els treballadors en temes referits a la producció.
- Amb les reunions setmanals, hem creat nous espais de comunicació entre treballadors i empresa per abordar temes de seguretat i salut en el treball, especialment els relacionats amb riscos psicosocials, com és la qualitat del lideratge. S'ha experimentat un canvi en la manera dels encarregats de dirigir-se als treballadors com a treballadors i com a persones.
- Amb aquestes reunions també garantim el dret a participació dels treballadors mitjançant la possibilitat de fer propostes de mesures preventives. Hem aconseguit que els nous espais de participació dels treballadors en l'organització i el funcionament de l'empresa no s'utilitzin només per tractar temes de productivitat i qualitat, sinó també aspectes de salut laboral.
- A més, al tractar-se d'una plantilla petita, ha estat fàcil organitzar les reunions, i la paralització de la producció durant 15 minuts no ha estat un problema. Aquestes reunions estan millorant la comunicació amb els comandaments intermedis i, alhora, redueixen la inseguretat i augmenten la confiança dels treballadors, perquè milloren la informació.
- Hem assolit que la plantilla concebi la salut laboral com un aspecte important del treball i que participi activament en la proposta de mesures de millora, davant una situació inicial de falta de cultura de salut laboral en les empreses.

Tanmateix, això no significa que el procés s'hagi acabat, ja que ha de garantir-se el manteniment dels canvis introduïts i de les millores aconseguides, i que s'apliquin les mesures acordades per a les dimensions que van sortir amb el color groc. Més endavant s'haurà de fer una nova avaluació amb la qual caldrà valorar de manera ordenada i sistemàtica els canvis i les millores assolides, i els punts en els quals continua sent necessària la intervenció. Per constatar si s'han reduït les exposicions als riscos psicosocials, ja tenim emparaulada amb la Direcció de l'Empresa una nova avaluació, prevista per al començament de 2008, amb el mètode Iistas21.

Dates de les entrevistes: 30 de juliol i 21 de setembre de 2007

EMPRESA: Codorniu (Sant Sadurní d'Anoia)

S'ha seleccionat aquesta empresa per exemplificar la fase de proposta i implementació de mesures preventives en què, entre altres millores, s'ha aconseguit:

- Un espai de participació quotidiana dels treballadors en l'organització del treball com a mesura per reduir les exposicions nocives a la baixa influència i les escasses possibilitats de desenvolupament.
- Reduir la inseguretat salarial i augmentar l'estima a partir de reafirmar una garantia retributiva reconeguda en el conveni però inaplicada.
- Portar al conveni col·lectiu els acords del CSS relatius als riscos psicosocials i a la participació dels treballadors i treballadores en la prevenció de riscos.

Activitat de l'empresa/sector econòmic

Codorniu és un grup d'empreses dedicades a la producció de vins i caves, amb 11 centres en tot l'Estat espanyol. L'experiència que socialitzem és la desenvolupada en el centre de Sant Sadurní d'Anoia.

Conveni que s'aplica

El centre de Codorniu a Sant Sadurní té conveni col·lectiu propi.

Característiques de la plantilla

Fins a 2006, la plantilla la conformaven al voltant de 170 treballadors, moment en el qual es van traslladar uns 80 treballadors del centre de Cervelló. La majoria són homes, de mitjana edat i amb una llarga antiguitat en l'empresa, que ocupen llocs d'operari de producció directa, treballant en dos torns (de matí i tarda), amb jornada continuada i contracte indefinit.

Context sindical de l'empresa

CCOO té la majoria en el Comitè d'Empresa (CE) amb 7 delegats, 2 dels quals són delegats de prevenció (DP) i 6 d'UGT. La Secció Sindical de CCOO es va constituir a la fi de l'any 2001, convertint-se en una prioritat donar un nou impuls al Comitè de Seguretat i Salut (CSS) en el centre de Sant Sadurní, que ha estat el referent a l'hora de traslladar una nova forma de treballar a la resta de centres del grup.

L'organització de la prevenció a l'empresa

El centre de Sant Sadurní compta amb un servei de prevenció mancomunat (SPM) amb escassos recursos, però amb ganes de treballar.

Un inici fàcil amb la col·laboració de l'SPP

El 2002, proposem a la Direcció de l'empresa, en una reunió del CSS, realitzar l'avaluació de riscos psicosocials, i s'accepta la proposta. En aquest moment, s'obria un procés pilot per definir l'estratègia sindical de CCOO enfront d'aquests riscos, amb la participació d'algunes federacions, CCOO de Catalunya i ISTAS, al qual hem contribuït des del primer moment.

No va ser difícil embarcar la Direcció en la prevenció dels riscos psicosocials, tant perquè es reconeixia com una obligació legal de l'empresa com pel tarannà obert i emprenedor de la responsable de l'SPM i el seu interès a contribuir a obrir un camp de la prevenció molt consolidat en els països del nord, però desapercebut en aquest país.

El repte d'augmentar la influència i les possibilitats de desenvolupament

Les exposicions nocives a la baixa influència i a les reduïdes possibilitats de desenvolupament d'habilitats en el treball afectaven especialment els llocs d'operari de producció directa. En el grup de treball (GT) hi va haver consens absolut a determinar com a origen l'organització taylorista del treball: divisió del treball entre els que dissenyen com treballem (tècnics de qualitat, cap de producció i encarregat) i els que executen (nosaltres) i parcel·lació del procés productiu. I també en la proposta de mesures preventives:

1. Establir mecanismes de participació del grup en la presa de decisions relatives a la pròpia tasca i la de la secció.
2. Rotar entre tasques amb major complexitat de la mateixa o de distinta secció i lloc.

Aquestes mesures van ser considerades pel grup de treball com a centrals per reduir l'exposició a l'alt conflicte de rol i a les altes exigències sensorials que també afectaven majoritàriament els llocs d'operari de producció directa. Aquestes mesures van ser aprovades pel CSS i per la Direcció de l'empresa.

Concretar les mesures preventives a través dels cercles de prevenció (CP)

A causa que la proposta de mesures era molt genèrica, el GT va plantejar que la concreció d'aquestes, per a la seva posterior implementació, havia de realitzar-se pels mateixos treballadors protagonistes. Vam atendre aquest criteri, tant per raons metodològiques, ja que el seu coneixement de la realitat de l'organització del treball és complementari al tècnic, com operatives, perquè les mesures s'aplicaran de forma efectiva si els protagonistes han estat participants del seu disseny. Per a això es van utilitzar els CP. La Direcció va estar-hi d'acord, malgrat la inversió en temps que això comportava, però va posar com a condició realitzar una prova en una secció per després estendre-ho a les altres.

Per decisió del GT, es va començar pel departament que denominem Estocs. Aquest és un grup consolidat, d'unes 17 persones, amb llarga experiència en el treball i antiguitat en l'empresa, i del qual formen part dos membres del CE, un d'ells DP també. Això últim ens garantia que els espais anaven a dedicar-se per al que estaven destinats: millorar les condicions de treball i exposicions als riscos detectats.

Els passos que es van donar per respondre als objectius del CP van ser els següents:

1. Es va convidar a participar-hi tot el personal de la secció a través del tauler d'anuncis i amb convocatòries individuals per escrit i explicació del procés per part dels DP i l'SPM. Amb aquestes mesures vam aconseguir una participació del 95%.
2. Es van realitzar dues sessions de dues hores cadascuna. La primera es va realitzar amb l'objectiu d'analitzar les tasques que es realitzen en la secció i totes les tasques que es fan en altres seccions i departaments de l'empresa perquè la secció funcioni, ja que s'entenia que si es volia canviar l'actual forma de treballar calia conèixer-la. La segona sessió es va celebrar per fer propostes concretes d'alternatives a aquesta forma d'organitzar el treball per:
 - a. Aconseguir una major influència en les decisions relacionades amb la pròpia tasca i la de la secció.
 - b. Incrementar la complexitat de les tasques i ampliar el contingut del treball de tal forma que es poguessin aplicar habilitats i coneixements.

Els treballadors de la secció van arribar a un consens sobre tres alternatives:

- Reunions setmanals, els divendres després de la reunió dels encarregats amb el cap de producció, per a la discussió i l'acord de la forma de realització de la producció setmanal: assignació i ordre de tasques i mètodes utilitzats.
 - Realització pels treballadors de tasques de manteniment i petites reparacions, amb formació prèvia.
 - Participació puntual en l'estudi de l'adquisició de maquinària i materials (compres).
3. El GT va analitzar les propostes i va acordar amb la Direcció de l'empresa la seva implementació. La Direcció va considerar la primera mesura d'aplicació immediata i va plantejar l'aplicació de la resta de mesures una vegada realitzats els CP en la resta de seccions.
 4. Les reunions, com a espai de participació, van començar a funcionar de forma setmanal al juliol de 2005, i han anat evolucionant i transformant-se fins al dia d'avui. Hi va haver els problemes lògics i normals de l'inici: incredulitat i reticències per part de treballadors

i encarregat, que es van superar amb el treball de tots. Es tractava d'aprendre fent, d'apostar decididament per això, encara que l'encarregat fes cas omís de les propostes inicials o els treballadors inicialment utilitzéssim els espais per als retrets. Avui podem assegurar que els treballadors de la secció d'Estocs poden influir en relació a com treballar, tenen més autonomia en la realització del treball i, en conseqüència, treballen en unes condicions més saludables.

Resultats de l'espai de participació quotidiana en l'organització del treball de la secció de Estocs

1. Se situa i col·loca la producció tal com van decidir els treballadors en el seu dia, millorant així els espais i la maniobrabilitat. Per a això s'han realitzat modificacions en la maquinària i en els utensilis utilitzats i s'ha obtingut maquinària nova.
2. S'ha millorat el manteniment de les instal·lacions i la il·luminació, la senyalització i la neteja arran de les comunicacions transmeses en les reunions de les deficiències observades pels treballadors.
3. En el tema del reciclatge, s'ha dotat la secció dels espais i recursos necessaris perquè no suposés una càrrega més de treball.

La implantació d'aquest espai de decisió i discussió ha implicat que:

- Es millorin en molts punts les relacions entre els treballadors de la secció, encarregat inclòs, la comunicació i el diàleg entre tots, aconseguint així un millor ambient de treball quotidià.
- S'ha aconseguit que els treballadors, no sol realitzin una tasca individual i específica, sinó que tots coneguin els objectius generals de la secció i s'hi involucrin, i aprenguin així moltes coses que fins a la data desconeixien i no preocupaven els altres.

Haver assolit obtenir els espais de participació ha estat sense dubte la mesura que ha portat els treballadors a aportar tots els seus coneixements i habilitats ocultes fins a la data, en la millora diària del treball i de les seves condicions de treball, tal com acabem d'exposar. Aquesta evolució ha portat al fet que la Direcció de l'empresa reconegui i consolidi aquests espais de participació, observant, sense dubte, que anteposar la millora de les condicions de treball per millorar la salut dels treballadors en aquests espais comporta una millora de la productivitat i de la qualitat.

És important ressaltar quina és la prioritat d'aquests espais de participació: la millora de les condicions de treball i la salut dels treballadors, ja que algú podria confondre'ls amb altres fórmules organitzatives (cercles de qualitat, equips de millora, etc.), que sense participació dels representants dels treballadors anteposen la productivitat i la qualitat a les persones i condicions de tre-

ball, i s'obté com a resultat la intensificació de la feina, major competitivitat entre treballadors, tracte injust, desmotivació i augment de les exposicions als riscos psicosocials.

En resum, s'ha evitat que la Direcció de l'empresa organitzi el treball, en la secció d'Estocs, de forma unilateral, i s'ha aconseguit que siguin els treballadors qui dia a dia van organitzant i introduint els canvis organitzatius que milloren les condicions de treball, la salut dels treballadors i en conseqüència la productivitat i la qualitat.

Reduir la inseguretat

Els resultats de l'avaluació de riscos psicosocials mostraven entre un 70 i un 80% de treballadors ocupant llocs de producció directa, en la situació més desfavorable per a la salut en inseguretat. Aquell resultat va estranyar tots els membres del grup de treball, excepte els representants dels treballadors. A Codorniu, la plantilla de producció directa no només té contracte indefinit sinó que la seva antiguitat en l'empresa no baixa dels vint anys. Veient la distribució de freqüències de les respostes a les preguntes que conformen la identificació d'aquest risc, els components del GT vam tenir clar que el problema eren els canvis salarials, el que va crear major sorpresa ja que no es cobren primes.

Aquest va ser un dels punts en els quals es va posar de manifest la importància que té la participació dels representants dels treballadors en tot el procés, ja que va ser de vital importància l'aportació i el coneixement del sistema retributiu aplicable en l'empresa, difícil d'entendre per als que no estan directament afectats. En la planta de Sant Sadurn es produeixen rotacions enteses com a canvis de tasques en la mateixa o distinta secció. Aquestes rotacions signifiquen variacions salarials, increments o decreixements. Els llocs de treball tenen assignada una valoració diferent, que és independent de la categoria professional del treballador que realitza la tasca. La inseguretat deriva de les rotacions, que poden implicar pèrdues salarials. Al seu torn, això és utilitzat pels encarregats en la línia de premi i càstig, pel que es considera un origen de la baixa estima.

Una vegada detectat l'origen, el GT va proposar com a mesura preventiva, definir i valorar llocs de treball de forma distinta, amb l'objectiu que les rotacions no comportessin una pèrdua de salari. Així mateix es va plantejar establir un procediment per regular les rotacions (quan, com, qui i per què), de manera que els canvis de lloc, tasques o seccions es fessin de forma justa.

Intervenció del TLC per concretar les mesures preventives enfront de la inseguretat

Amb el risc detectat i la mesura preventiva proposada i aprovada, es va considerar que la concreció d'aquesta mesura per a la seva implementació havia de fer-se entre els representants de l'empresa i els representants dels treballadors. Per la seva banda, el CE es va posar mans a l'obra, convocant la Comissió paritària del conveni col·lectiu de l'empresa, per tractar de posar solució al risc detectat.

La comissió es va reunir en 5 ocasions, per tractar de realitzar una nova valoració de llocs de treball. Hem de dir que finalment no es va poder arribar a cap acord, ja que la Direcció de l'empresa, encara que estava disposada a tornar a valorar els llocs, no estava disposada a canviar el sistema de valoració. A partir d'aquí es trenquen les negociacions i el CE comença a buscar altres vies de solució.

Després d'exercir diverses pressions a tots els nivells, es decideix sol·licitar mediació en el TLC, per a la interpretació de l'annex 3 del conveni col·lectiu. Allí consideràvem que hi havia la clau de la modificació de les condicions de treball que havia de realitzar-se per reduir les exposicions nocives. És un quadre en el qual s'assimilen els graus de qualificació de les tasques amb els grups salarials, és a dir, les categories que ostenten els treballadors, i en el qual es plasma la nostra garantia retributiva:

Grup salarial (de menor a major)	Grau de qualificació
Auxiliars	I
A-1	I
A	II
B	III
C	IV
D	V, VI i VII

Fins a la data, el grau de qualificació aplicat es relacionava amb el treball que realment es realitzava, encara que aquest estigués per sota de la categoria salarial que ostentava el treballador i de l'assimilació de la taula més amunt exposada. Després de tres sessions en el TLC, es va arribar a l'acord següent, que, si bé no implica tornar a valorar els llocs de treball (mesura preventiva proposada en l'avaluació), sí que garanteix clarament l'objectiu final de la mesura: les rotacions no comportarien pèrdua de salari, encara que es realitzessin feines assimilades a una categoria inferior a aquella que ostenta el treballador. Aquest punt va quedar redactat de la forma següent:

Extracte de l'acord que garanteix el salari independentment del grau de qualificació de les tasques realitzades:

1. *Els treballadors que ostentin la categoria B i siguin assignats a llocs de treball corresponents a la categoria A, percebran el punt de qualificació corresponent a la categoria que ostenten, és a dir III.*

2. *Els treballadors que pertanyen a la categoria C que siguin assignats a llocs de treball corresponents a les categories B o A, conservaran el punt de qualificació de la seva categoria d'origen, és a dir, IV.*
3. *Els treballadors que tenen assignada la categoria D, quan ocupin llocs de treball de les categories A, B o C percebran el punt de qualificació corresponent a la seva categoria d'origen, que es fixa de comú acord en el punt de qualificació V, invariable en qualsevol cas.*

Refermar una garantia retributiva com a mesura preventiva

Hem de dir que, des de feia molts anys, els treballadors de Codorniu ens anàvem queixant d'aquesta situació, que considerem del tot injusta, ja que, per cobrir les necessitats de l'empresa, ens vèiem obligats a ser polivalents. El resultat era que es feien les tasques de major i menor qualificació, i la Direcció, lluny de premiar aquesta polivalència, el que feia era castigar-la.

Abans de realitzar l'avaluació de riscos psicosocials, amb el mètode Istars21 versió mitjana, es van fer intents de tot tipus per modificar la situació. Finalment, ha estat des de la base de la legitimitat de la mirada de la salut i la prevenció de riscos laborals, des d'on hem pogut desbloquejar finalment el problema i millorar les nostres condicions de treball.

Un pas de gegant: traslladar els acords del CSS al conveni col·lectiu

Amb la premissa d'anar més allà del seguiment i el control, sent propositius, hem estat capaços d'avançar en els temes de prevenció i salut de forma satisfactòria, i per tant, des de la Secció Sindical, decidim traslladar els acords del CSS al conveni col·lectiu.

Es va intentar per primera vegada en la negociació del conveni 2004/2005, i vam tenir finalment un resultat negatiu. Apresos els errors d'aquesta negociació, i amb una nova estratègia, es presenta en la negociació 2005/2006, amb resultats positius.

Per arribar a aquests resultats, vam haver de convèncer-nos primer a nosaltres mateixos, i posteriorment els nostres companys: les reivindicacions en temes de salut i prevenció no eren moneda de canvi en la negociació, sinó una ratificació del treball realitzat ja en el CSS, així com imprescindibles per a la millora de les condicions de treball.

El document presentat en la negociació amb l'empresa constava de 10 pàgines, que recollien el treball realitzat en els últims 4 anys en el CSS (pot veure's en el web: www.ccoo.cat/salutlaboral/). Una vegada argumentats els conceptes en la primera reunió, no va ser fins a la penúltima quan l'empresa va portar una contraproposta que reduïa el document inicial a 4 pàgines, en les quals quedaven reflectits els objectius inicials. D'aquesta forma en la setena reunió vam arribar a l'acord final.

La participació dels treballadors com element essencial en el conveni d'empresa

En el conveni col·lectiu d'empresa es reconeix que la participació dels treballadors és imprescindible per aconseguir una prevenció eficaç. Per això, el conveni aclareix que a Codorniu, SA, es prioritzaran les metodologies vàlides i fiables, i actuacions que plantegin mecanismes de participació de la plantilla, en totes les fases de la intervenció preventiva: en l'obtenció de dades, en la determinació de l'origen de les exposicions, així com en la proposta i la prioritització de les mesures preventives. Al mateix temps, atorga al CSS la potestat de decidir i coordinar aquesta participació.

Introduir la prevenció de riscos psicosocials

En relació als riscos psicosocials, el conveni col·lectiu reconeix i estableix el següent:

1. Els riscos psicosocials són considerats objecte d'intervenció preventiva, i per tant: "han de ser evitats, avaluats i combatuts en l'origen".
2. El mètode a utilitzar per a la seva avaluació i consegüents actualitzacions és el CoPsoQ (Istas21, psqcat21), que és el mètode proposat per CCOO i recomanat per la Generalitat de Catalunya.
3. La prevenció primària és una prioritat, en unes condicions immillorables: "S'han de prioritzar les mesures preventives que eliminin el risc en origen, eliminin i, si no és possible, redueixin l'exposició a més d'un risc, eliminin i, si no és possible, redueixin les desigualtats, l'impacte de les quals mesures per a l'ocupació sigui positiu o indiferent. S'evitaran propostes que millorin la situació d'exposició a un risc, tot generant o agreujant l'exposició a un altre".

Lliçons apreses durant la negociació

En el conveni col·lectiu d'empresa de Codorniu, SA, 2004/2005, els temes de salut laboral incorporats en la negociació van ser considerats pels representants dels treballadors com a moneda de canvi d'altres temes com, per exemple: retribució, reducció d'hores o permisos. Posteriorment, vam observar que, per als representants de l'empresa, els temes de prevenció i salut tenen poc valor: no donen ni lleven res per aquests assumptes.

Amb la lliçó apresada, en el conveni 2006/2007, vam presentar la nostra plataforma en relació a la prevenció i la salut. Durant tota la negociació no es va retirar ni una coma del document, visualitzant així que no anàvem a intercanviar gens i obligant l'empresa a presentar contraproposta. Cal dir que comencem a negociar els temes de prevenció de riscos després de l'acord en la resta d'assumptes.

Així, creiem que és molt més fàcil incorporar als convenis d'empresa tot allò que ja es va fent des del CSS, que intentar introduir els temes de prevenció directament des de la negociació del conveni. D'aquesta manera resta com a reflex, reconeixement i legitimació d'allò que ja s'ha realitzat.

És complicat per norma fer que les empreses signin res que els obligui o les comprometi a fer alguna cosa. Per això si no hi ha un treball previ en les negociacions en aquesta àrea serà molt més complicat arribar a acords.

Data de l'entrevista: 18 de juliol de 2007.

EMPRESA: Italgo

Aquesta experiència ha estat seleccionada per la intervenció realitzada en la fase de proposta i implementació de mesures preventives i es destaquen els aspectes següents:

- Malgrat les dificultats i la debilitat del sector tèxtil, donades les possibilitats de deslocalització, la plantilla d'aquesta empresa manté un fort poder col·lectiu, derivat d'una elevada consciència sindical i una participació molt activa en totes les lluites per millorar les condicions de treball, i per això també en tot el procés d'intervenció preventiva enfront dels riscos psicosocials.
- S'ha aconseguit aprovar una sèrie de mesures correctores, enfront de la baixa influència i les escasses possibilitats de desenvolupament, que repercuteixen en un enriquiment de les tasques: augmenta la seva complexitat i varietat, permet aplicar i millorar habilitats i coneixements de les treballadores i incidir de forma consultiva en el seu dia a dia.
- S'hi comencen a aplicar mesures preventives en relació a la millora de la baixa estima i qualitat de lideratge, aplicant procediments de suport dels superiors a les treballadores, que redunda en una millora del tracte de les encarregades a les treballadores com a persones i, en menor mesura, com a professionals.

Activitat de l'empresa/sector econòmic

Empresa del sector tèxtil, dedicada a la confecció d'americanes i pantalons d'alta costura. Forma part del grup tèxtil italià Ermenegildo Zegna, situada al Vallès Occidental.

Conveni que s'aplica

Conveni col·lectiu estatal de la indústria tèxtil i de la confecció.

Característiques de la plantilla

En l'actualitat, la plantilla és de 544 treballadores, després d'un procés d'absorcions entre empreses del grup. Aproximadament un 90% són dones, que ocupen els llocs d'operària de producció directa, i el 10% restant, homes que fan algunes tasques molt especialitzades de producció i també d'administració i càrrecs de poder (directius, encarregats, tècnics de qualitat, etc.) i en llocs reconeguts d'ofici, com manteniment. L'edat mitjana de la plantilla és de 40-45 anys, i la seva antiguitat en l'empresa és molt alta. La part variable de l'estructura salarial representa un 30% del sou, aproximadament.

Context sindical de l'empresa

El Comitè d'Empresa (CE) d'Italco està format per 17 delegades, totes elles de CCOO, i 3 són delegades de prevenció (DP). És una empresa amb una plantilla molt sindicalitzada, encara que l'afiliació és baixa.

L'organització de la prevenció a l'empresa

Existeix un servei de prevenció propi (SPP), que assumeix totes les especialitats, però amb escassos recursos. Tant en la interpretació de les dades i la proposta de mesures preventives, com en la implementació d'aquestes en relació als riscos psicosocials, s'ha treballat molt parcialment amb l'SPP.

Un procés gens fàcil però que no s'atura

El 2002, les DP d'Italco vam proposar a la Direcció de l'empresa realitzar l'avaluació de riscos psicosocials, després d'assistir a una trobada de delegades i delegats, organitzada pel Departament de Salut Laboral de la CONC, en el qual es tractava el tema. Allí, prenem consciència que les condicions de treball, sobre les quals es queixaven les treballadores i per a les quals havíem exigint millores, podien derivar en exposicions nocives. En aquest moment, considerem que aquestes millores podien abordar-se des de la perspectiva de la prevenció de riscos laborals. En aquest mateix període, començava un procés pilot per definir l'estratègia sindical de CCOO enfront dels riscos psicosocials, amb la participació de CCOO de Catalunya i ISTAS. Hem contribuït a aquest procés, des del primer moment, liderant una de les experiències de les que més hem après.

Va ser complex embarcar la Direcció de l'empresa en la prevenció dels riscos psicosocials: primer negava la seva existència, després no acceptava el mètode d'avaluació que proposàvem i després plantejava que l'organització del treball taylorista, que és l'origen de les exposicions nocives, és immodificable. S'ha tractat d'un procés molt conflictiu, i sempre s'ha hagut de superar la negativa primera de l'empresa. Amb tot, hem actuat amb una important basa d'avantatge: assistir a totes les reunions amb una actitud propositiva, amb arguments elaborats amb un fort treball sindical, tant per part de les assessores com de les responsables sindicals, dintre i fora de l'empresa. Aquesta situació ha comportat que les propostes sindicals sempre han estat molt més consistents que les de la representació de l'empresa, situada en la negació absoluta, però sense arguments, més enllà del qui té el poder de deslocalitzar la producció i juga a desgastar, alentint el procés de forma descarada o soterrada.

En les reunions, la postura inicial de l'empresa era de predisposició al consens, però sempre els acords s'allargaven més del previst, ja que el procés ha estat, i segueix sent, un continu estira-i-afluixa. Davant d'aquesta postura, és essencial la força de la plantilla, ja que tot el que fem és molt participat i compartit. Malgrat les relacions tibants amb la Direcció, en tot moment s'ha buscat l'acord per aconseguir millores. Treballem des del conflicte, però intentant l'acord.

Pel camí, hi ha hagut una reestructuració de plantilla i una fusió amb una altra empresa del grup, i s'ha superat la pretensió de l'empresa de paralytizar el procés d'implantació de mesures preventives, tornant a avaluar els riscos psicosocials, amb l'excusa del canvi de centre i fusió. Nosaltres vam respondre amb una negativa, donant proves que l'organització del treball seguia sent la mateixa.

Després de la discussió de resultats es van acordar 4 grans blocs de mesures preventives (en aquest text es desenvolupa només la implementació de dues):

- Adequar la jornada enfront dels problemes de doble presència.

- Canviar la política de personal: introduir nous procediments de suport dels superiors a les treballadores i millora de tracte, davant els problemes de qualitat de lideratge, estima i amagar emocions.
- Enriquir el contingut del treball enfront de la baixa influència i les baixes possibilitats de desenvolupament.
- Modificar l'estructura salarial: augmentant la part fixa, davant les altes exigències quantitatives i l'alta inseguretat, per motius salarials.

La proposta empresarial de cercles de qualitat

Les exposicions a baixa influència i possibilitat de desenvolupament concentraven el 90% de la plantilla en llocs d'operària de producció directa, en la situació més desfavorable per a la salut. La Direcció de l'empresa no podia negar l'evidència: aquestes exposicions tenien el seu origen en l'organització taylorista del treball, és a dir:

- La divisió del treball entre els que dissenyen (tècnics de qualitat i directores de producció) i les que executem (operàries),
- La parcel·lació extrema del procés productiu de l'americana, en tasques que són moviments que duren microsegons, que realitzem cadascuna de nosaltres i
- L'estandardització de les tasques, normativització a la centèsima de segon de com cal fer la feina.

Amb tot, la Direcció considerava immodificable aquesta organització en els processos tèxtils, la seva postura era que el taylorisme és l'única forma organitzativa, l'única manera possible de produir americanes de qualitat de forma competitiva. Per als directius de l'empresa era el sistema natural.

Davant aquest posicionament tancat, podíem plantejar l'ideal, una recomposició del procés (que cada treballadora fes més parts de l'americana i amb més autonomia) però vam proposar dues línies d'actuació que vèiem factibles per reduir les exposicions:

- Establir mecanismes de participació directa del grup (consultiva o delegativa) de les treballadores en la presa de decisions en la seva quotidianitat.
- Dissenyar una mobilitat funcional o rotació amb enriquiment, que suposés fer tasques i operacions diferents, en diferents seccions. L'objectiu era augmentar la varietat, i també la complexitat de la tasca.

Encara que es va treballar en la línia d'enriquir el treball a través de la mobilitat funcional, la seva implantació abasta una part petita de treballadores (5%) pel que exigim implantar els mecanismes de participació directa. En aquest camí, coincidim amb la casa mare de la multinacional que

havia imposat, a les diverses empreses del grup, la implantació de cercles de qualitat, situació que tractem com una oportunitat, encara que amb paranys en els quals calia no caure. Ens expliquem.

La Direcció de l'empresa ens va proposar la implantació dels cercles de qualitat amb un objectiu clarament productivista: millorar l'eficiència de processos, però oberts, per primera vegada, al fet que això pogués convertir-se en una mesura preventiva enfront de les exposicions psicosocials. Breument: proposaven que grups de treballadores, escollides per la Direcció, es reunissin per tractar alguns problemes que l'empresa considerava importants, a fi que poguessin realitzar propostes de millora.

- Els aspectes positius d'aquesta proposta de la Direcció de l'empresa eren:
 - Realització dintre de l'horari de treball i la jornada laboral.
 - Participació voluntària.
 - Podria implicar enriquiment del treball i reconeixement de professionalitat.

La implantació d'aquesta fórmula organitzativa suposa que una hora a la setmana les treballadores podien sortir de la cadena i participar, a través de consulta en grup, en la presa de decisions relatives a la pròpia tasca i secció.

- Els aspectes negatius que trobàvem en aquesta proposta eren:
 - La millora de les condicions de treball, salut i benestar de les treballadores no apareix entre els objectius de l'esmentada proposta, centrada a augmentar la qualitat i el rendiment empresarial, el que podria acabar empitjorant les condicions de treball: nous estàndards de treball més intensificat, individualització dels problemes, noves obligacions sense remunerar, desenvolupament de desigualtats.
 - Aquesta forma organitzativa permet aflorar els coneixements fins ara clandestins de les treballadores, derivats de la seva experiència laboral, per incorporar-los als procediments organitzatius a fi de millorar la seva eficàcia, a canvi de res, o encara pitjor, d'un possible empitjorament de les condicions de treball.
 - Disseny molt jeràrquic i estandarditzat.
 - La representació de les treballadores no té cap paper.

La fórmula organitzativa en si, cercles de qualitat, no consideràvem que fos el problema, el problema eren els principis que són subjacents al seu desenvolupament i implementació. Tant els principis com els procediments proposats per l'empresa havien de canviar-se perquè la implementació dels cercles de qualitat fos acceptable per a nosaltres.

La nostra proposta de redisseny dels cercles de qualitat com a mesura preventiva

Encara que en un principi teníem les nostres reticències davant la proposta de cercles de qualitat de l'empresa, després d'analitzar-la tècnicament i sindicalment, decidim que podíem donar-li la volta. Es tractava d'aconseguir els objectius següents:

- Evitar que la implantació d'aquesta fórmula organitzativa impliqués:
 - d'una banda, un empitjorament de les condicions de treball en el qual les treballadores siguin les protagonistes;
 - de l'altra, que l'empresa creés un espai propi al marge de la representació de les treballadores, com ja ha anat intentant en altres ocasions, coffee meeting, etc.;
 - que l'empresa aprofités-explotés els coneixements i l'experiència de les treballadores en el procés productiu a canvi de res.
- Convertir l'espai dels cercles de qualitat en un espai de participació de les treballadores en la presa de decisions relatives a la pròpia tasca, per apropar tant com sigui possible l'execució del treball al seu disseny. L'objectiu és que les treballadores puguin aplicar els seus coneixements i habilitats i n'adquireixin de nous, incrementin la seva influència en el treball i, en definitiva, es reconegui la seva professionalitat.

La millora de les condicions de treball ha de ser un fi, al costat dels problemes d'una altra índole, les resolucions de la qual mai no han d'empitjorar les condicions de treball. La millora també ha de ser un mitjà: la implantació dels cercles de qualitat en si mateixa pot implicar una millora de les condicions de treball, i alhora ser una fórmula per enriquir el treball.

Així, doncs, tenint els objectius clars, vam posar fil a l'agulla i redissenyem la proposta de l'empresa, exigint canvis en les condicions d'aplicació:

- Que mai una proposta o canvi que sorgís d'aquests cercles de qualitat no pogués empitjorar les condicions de treball. Per tant, sempre que hi hagués una proposta de millora, caldria avaluar-la tenint en compte que sota cap circumstància no pogués:
 - Implicar un augment de la intensificació del treball: més quantitat o complexitat en el mateix temps.
 - Suposar una major estandardització o parcel·lació de tasques.
 - Suposar una reducció de les relacions, ni del suport entre companys, ni un augment de la competitivitat.
 - Generar un tracte injust que impliqui desigualtats o les augmenti.
 - Augmentar la inseguretat en relació a les condicions de treball, canvis contra la voluntat de les treballadores.
 - Implicar acomiadar treballadores, és a dir, que l'impacte sobre l'ocupació havia de ser nul.

Si tingués algun d'aquests possibles efectes, la proposta de millora hauria de desestimar-se.

- Que es garantís el seu funcionament democràtic a partir de la participació autogestionada de les treballadores: que siguin les treballadores les que, una vegada decidit el tema, escullin quines d'elles participaven en cada cercle de qualitat, de forma rotativa.
- Que els temes a tractar permetessin a tota la plantilla participar en algun moment en els cercles de qualitat.
- Que les propostes fossin compensades de forma justa entre tota la plantilla, en relació al benefici obtingut si la seva implantació és eficaç.
- Que les representants de les treballadores participessin en el comitè central d'avaluació, implantació i seguiment de les propostes dels cercles.

Aquestes noves condicions van ser raonades i discutides tècnicament i sindicalment, dintre i fora de l'empresa, amb la plantilla. La nostra força col·lectiva jugava aquesta vegada amb un avantatge afegit: podíem realitzar una certa pressió a la Direcció des d'un altre vessant, i és que es veia embolicada en aquest procés per la multinacional davant la qual no podia presentar un fracàs.

Després de pràcticament un any de dilacions i molts escrits, l'empresa va acceptar els canvis que acabem d'assenyalar i signàrem un acord que assumia les nostres reivindicacions. La Direcció sabia que, amb una plantilla tan mobilitzada, legalment podia introduir els cercles sense el nostre acord, però els resultats serien escassos.

Implantació dels cercles de qualitat com a mesura preventiva

Els cercles de qualitat s'han començat per quatre àrees de millora, dues de relatives a la millora de la peça i dues de relatives a manteniment i llocs, tal com es va acordar. Els temes a tractar han estat els proposats per les representants de les treballadores en el Comitè central.

Atenent els temes escollits, se seleccionen les operacions i seccions implicades i les treballadores que ocupen aquests llocs. Es realitza una reunió informativa amb totes les treballadores vinculades per explicar el procés i decidir voluntàriament la seva participació. Totes les treballadores que es presentin participen en els cercles, que com a màxim són de vuit treballadores. Les sessions dels cercles són de dues hores i encara que es proposen dues per tema, es realitzen tanques sessions com siguin necessàries per analitzar tot el procés i realitzar la proposta de millora.

De moment en els quatre temes proposats, han participat 80 treballadores (80% del total de treballadores implicades) en un total d'11 cercles, de dues sessions cadascun de dues hores, amb formació prèvia de vuit hores sobre habilitats de treball en grup i cercles de qualitat per a totes les participants.

El nostre objectiu per al futur en aquest terreny és seguir amb la mateixa obstinació, continuar amb la realització dels cercles de qualitat com exigim, que segueixi participant-hi la plantilla, influint en el dia a dia i aplicant les seves habilitats i coneixements i que les representants romanquem en els espais on es discuteix la implantació de les propostes.

La Direcció de l'empresa considera que el disseny de la política de personal és la seva potestat però nosaltres volem incidir-hi

L'avaluació de riscos psicosocials va mostrar que, en els llocs d'operària de producció directa, al voltant del 75% de treballadores estaven en la situació més desfavorable per a la salut, en les exposicions als factors de risc següents:

- baixa estima: falta de reconeixement en el treball i tracte injust;
- baixa qualitat de lideratge: problemes en la planificació del treball, en la resolució dels conflictes, en la comunicació amb les treballadores, en el desenvolupament professional i el benestar de les treballadores;
- i altes exigències d'amagar emocions: el treball requereix callar l'opinió i no mostrar sentiments, en la relació de les treballadores amb els superiors.

Davant aquestes exposicions, en un primer moment, vam proposar a la Direcció de l'empresa les mesures preventives següents:

- Canviar la política de personal: els principis, que fos més justa i democràtica, però, sobretot, canviar els procediments de gestió de personal en la quotidianitat.
- Com a mesura complementària: formar tota aquella persona que tingués treballadores al seu càrrec en la planta de producció (comandaments), en la implementació dels nous procediments de gestió de personal, una vegada definits de forma participada.

La gestió de personal en l'empresa ha estat històricament molt autoritària, sense dosi de paternalisme. Ja hem dit que la forma de treballar està estandarditzada a la centèsima de segon, la treballadora és vista com una peça més d'una màquina que controla la Direcció, i en paraules literals de les treballadores “estàs per fer els moviments, no se't permet pensar” o “nosaltres portem vint-i-tants anys i encara no podem ni opinar”. El reconeixement de la professionalitat és inexistent en el moment de realitzar la feina i el tracte com a persona era pèssim, utilitzant els crits i les humiliacions com a tècnica de relació. En aquests cinc anys hem conegut tres responsables de personal amb estils diferents i sempre en la seva relació amb nosaltres amb el paper de *poli dolent*. L'autoritari clàssic: ordeno i mano en línia jeràrquica i l'autoritari pintat de rosa: el mateix però amb múltiples coneixements sobre la situació individual extralaboral, com a ganxo per individualitzar les relacions laborals, sense fortuna; el tercer va estar amb nosaltres massa poc temps per qualificar-lo; en l'actualitat ningú no ocupa aquest càrrec.

Pel que fa als canvis en els principis de la política de personal, després de donar-nos llargues durant temps, la Direcció de l'empresa es va negar a entrar en una discussió sobre el seu disseny. Com sempre, comença amb una postura de consens de paraula: deia que assumia les nostres exigències i arguments, però que era un tema del qual s'encarregaria la mateixa Direcció, igual que la formació dels encarregats, i es va comprometre a informar-nos dels resultats quan estigués finalitzat.

Nosaltres seguim insistint, sobretot en el fet que, per a la definició de nous procediments de gestió de personal en la quotidianitat, vèiem imprescindible que les treballadores participessin directament, perquè eren elles les que tenien un major coneixement de com necessitaven que els superiors els donessin suport en la realització de la feina.

La Direcció accepta realitzar cercles de prevenció per dissenyar procediments per millorar en el dia a dia el tracte de les encarregades

Durant un any vam ser obligades a ser espectadores del desenvolupament de cursos de formació per a comandaments intermedis sense gaire impacte en el dia a dia i assistim a reunions molt poc productives amb representants de l'empresa, sense poder de decisió i sense informació respecte als avenços en relació a canvis en la política de personal.

Sense poder tapar més aquesta falta de canvis, la Direcció accepta la nostra reivindicació i permet la realització de cercles de prevenció (CP) en temps de treball.

L'objectiu d'aquests CP era concretar mesures i procediments per millorar el tracte i el suport de les encarregades en la realització quotidiana de la feina. En el GT, vam tenir discussions sobre qui podia participar i qui havia de moderar-los. Finalment, arribem a l'acord que participaria una treballadora per cada secció, triada per les seves companyes, i una delegada de prevenció, i la moderadora seria una tècnica de prevenció d'una empresa externa, sotmesa a secret professional, que es limitaria a donar paraules i a resumir el que s'havia parlat. La tècnica de prevenció no era una persona de la nostra confiança, però ens sabem amb força col·lectiva suficient com perquè les treballadores parlessin lliurement. Les propostes concretes que es van fer en els CP van ser les següents:

- En relació a millorar el suport per part de les encarregades, que:
 - Entre les seves tasques estigués la de distribuir el material i accessoris entre els llocs, perquè les treballadores no s'haguessin d'aixecar per agafar-ho.
 - Vigilessin el bon estat de les eines i que les reposessin quan fos necessari i agilitessin el manteniment de la maquinària.
 - En casos d'acumulació de feina o problemes amb el *mix*, ajudessin les treballadores en la realització de les tasques: movent els carros, classificant el material per colors, dificultat, etc. Així agilitarien el treball per mantenir el ritme exigít.

- En relació a la millora del tracte per part dels superiors i encarregades a les treballadores, que:
 - Informessin dels canvis i consultes en el dia a dia per evitar fallades, i respondre millor als imprevistos; que abans de canviar un mètode consultin a les treballadores i com mínim justifiquin les seves decisions.
 - Que tractessin les treballadores amb respecte, és a dir, que evitin els crits, les humiliacions i les comparacions amb altres treballadores.

Totes aquestes propostes de les treballadores van ser acceptades per la Direcció de l'empresa i recollides en la planificació de la prevenció, excepte la proposta de reposició de les eines. La Direcció de l'empresa considerava que havia de fer un estudi previ de la situació dels utensilis per decidir sobre la compra d'aquests.

No obstant això, encara avui, dos anys després, queden aspectes sense implementar. Aquesta valoració s'ha realitzat a través d'una nova edició dels cercles de prevenció per fer el seguiment de la implementació de les mesures. En aquests cercles, les treballadores van posar de manifest que el tracte com a persones ha millorat, per les instruccions de la Direcció i els cursets, però encara queda una secció en la qual se segueixen produint aquests problemes inadmissibles. No ha passat el mateix amb el tracte com a professionals, perquè la majoria d'encarregades i els superiors segueixen sense informar ni consultar amb les treballadores les decisions que prenen sobre els processos de treball.

Amb tot, s'han produït avenços. Per una part, en algunes seccions les encarregades escolten les treballadores, en el dia a dia, però no sempre reben resposta. Això té el perill de generar major frustració; per una altra part, la Direcció està implementant els cercles de qualitat, cosa que suposa donar valor i tenir en compte la professionalitat de les treballadores (vegeu més amunt). En el suport de les encarregades en la realització de la feina, encara que s'ha millorat, queda molt per fer.

Aquests èxits aconseguits són un al·licient per continuar treballant sindicalment, amb la mateixa dinàmica de participació, per exigir a l'empresa que avanci en la implantació d'una organització del treball més justa i democràtica, és a dir, més saludable.

Data de l'entrevista: 20 de juliol de 2007

EMPRESA: DHL Express Serveis, SL

L'empresa DHL Express Serveis, SL és una experiència emmarcada en la fase de proposta i implementació de mesures preventives per diversos motius:

- D'una banda, perquè, encara que no va ser possible aplicar la metodologia Istras21, sinó el FSICO, els delegats de prevenció (DP) van aconseguir que s'introduïssin dues modificacions correctores: que es comptés amb la seva participació i que s'afegís un full de comentaris al final del qüestionari.
- D'altra banda, perquè, malgrat els impediments posats per l'empresa al llarg de tot el procés, s'han implementat algunes mesures preventives i hi ha moltes altres propostes pendents de ser revisades.
- Perquè ja s'han implementat algunes mesures que poden comportar un canvi considerable per a la salut psicosocial de les treballadores, com, per exemple, l'ampliació de contracte de 4-5 hores a 6 hores al personal interessat.

El funcionament del procés fins a la fase d'implementació de mesures s'ha aconseguit gràcies a l'ímpetu i a la constància dels delegats de prevenció (DP), que no es donen per vençuts, a pesar de la postura inamovible de la Direcció de l'empresa.

Activitat de l'empresa / sector econòmic

És un call-center de l'empresa de transport DHL. Centre de treball situat a Barcelona. Es divideix en tres departaments:

- “Front”, que és el d'entrada de trucades dels clients.
- “Back”, que és la postvenda i la concreció de les qüestions no resoltes en “front”.
- “Televentas”, que és per contactar amb el client per fer una venda.

Conveni que s'aplica

S'aplica el Conveni del sector de mercaderies de la província de Barcelona, i millorat a partir d'un acord general a nivell d'empresa.

Característiques de la plantilla

Varia entre 120 i 140 treballadores, en el moment de l'avaluació unes 143, en la seva majoria dones (70%), d'edat mitjana entorn dels 30 anys. El contracte majoritari de la plantilla de DHL és indefinit i a temps parcial (5-6 hores), encara que també hi ha alguns contractes de 8 hores. Es contracta personal a través d'empreses de treball temporal, però en principi només per atendre la demanda en temporada alta. Els llocs de treball són la majoria agents d'atenció al client, comercial i una part d'administració. L'antiguitat és molt curta perquè hi ha molta rotació. La major part del salari és fix, i la part dels incentius és mínima, excepte en el departament de tele-ventes, on la part variable del salari és major. No obstant això, hi ha diferències de condicions entre les treballadores, depenent de la procedència: de l'empresa la Guipuscoana, els que venien de DHL Internacional i les noves incorporacions.

Context sindical de l'empresa

El Comitè d'Empresa (CE) està format per 9 membres, 5 de CCOO i 4 d'UGT. Les 3 DP són de CCOO. Escassa afiliació sindical (10%) com a conseqüència de l'alta rotació. Les relacions de les DP amb la Direcció de l'empresa intenten ser com més dialogant millor, a pesar de les dificultats que troben per poder incidir i ser tinguts en compte. L'acció sindical de CCOO es caracteritza per la constància.

L'organització de la prevenció a l'empresa

L'empresa té un servei de prevenció propi (SPP), centralitzat a Madrid. La postura de l'SPM és equiparable a la de la Direcció. I pel tema d'ergonomia i psicociologia tenen contractats els serveis d'un servei de prevenció aliè (SPA). El grup de treball (GT) el componen el Comitè de

Seguretat i Salut (CSS), l'assessor de CCOO i el tècnic de l'SPP. Per la seva banda, la tècnica de l'SPA va assistir a les primeres reunions preparatòries i a la presentació de l'informe preliminar amb els resultats de l'avaluació, però a partir de llavors ha quedat al marge del procés.

Els motius per plantejar a l'empresa la necessitat d'avaluar

L'inici de l'avaluació de riscos psicosocials en aquest centre de treball no va ser producte d'un fet concret o especial, sinó de la contínua percepció de les DP de l'excés d'exigències quantitatives o l'excés de feina en relació amb el temps disponible per donar resposta a aquesta càrrega i que l'organització del treball era insaludable. Això feia que les treballadores, quan podien, deixessin el seu lloc de treball. Per tant, va ser la percepció i l'experiència pròpies de les treballadores i de les DP el que va portar-les a proposar la necessitat d'avaluar els riscos psicosocials. Les DP de CCOO van ser qui principalment van identificar els orígens de les exposicions, ja que en formar part de la plantilla, coneixen bé els riscos als quals estan exposades, i per tant només faltava plasmar-los en el paper.

El 2004, en un moment d'integració de dues empreses, la política de personal de les quals era molt diferent, CCOO va obtenir la majoria simple i creem el CE. En l'empresa hi ha poca estabilitat, cosa que facilita l'exposició a riscos psicosocials, amb una organització del treball molt perjudicial per a les treballadores i que és terreny abonat per permetre situacions d'assetjament laboral.

Les DP de CCOO van acudir al sindicat, on van ser assessorades per plantejar l'avaluació de riscos psicosocials, amb l'objecte d'identificar-los i intervenir per prevenir-los en l'origen, amb un mètode validat: Iistas21. El paper de l'assessor, aquí i en tot el procés, ha estat molt important per a les DP, ja que ha facilitat eines de treball i ha assistit al CSS quan es tractava el tema per donar-los tot el suport necessari.

Com li plantegem el tema a l'empresa i quina és la seva resposta

Les DP sempre han estat partidàries del diàleg i llavors li van fer veure a l'empresa que tenien una sèrie de riscos psicosocials en el centre de treball i que seria interessant avaluar-los per poder millorar la situació.

Assolim que al novembre de 2006 l'empresa passés una avaluació de riscos psicosocials, encara que no amb la metodologia que ens hauria agradat, que es va acceptar per evitar el conflicte. Mentre les DP, amb el suport del sindicat, proposaven el mètode Iistas21, l'empresa només donava dues opcions: el FSICO o cap. La Direcció de l'empresa, per no utilitzar l'Iistas21, argumentava que, com que tenia centres a nivell estatal, utilitzarien un mètode vàlid per a tot l'Estat, i consideraven que l'Iistas21 ho era només per a Catalunya. La nostra resposta va ser que l'Iistas21 era precisament la metodologia que els permetria fer l'avaluació a major escala per a tota l'empresa, ja que es tractava d'un mètode emprat a escala internacional.

No obstant això, davant aquesta situació, i per evitar l'estancament del procés, es va acordar utilitzar el FSICO, intentant introduir algunes millores, que es van redactar en acta del CSS: la parti-

cipació de les DP i l'afegit d'un full de comentaris al final del qüestionari. Malgrat que amb el que s'ha aconseguit no quedem del tot satisfetes, entenim que el procés era un continu diàleg amb l'empresa i que era important la bona relació per avançar en el tema.

Passem el qüestionari i analitzem els resultats

Finalment acceptem el FSICO, ja que estàvem segures que apareixerien els riscos que hi havia a l'empresa, i així va ser, encara que principalment van sortir en el full d'observacions afegit al qüestionari, segons ens va comunicar de manera verbal la tècnica de l'SPA. Per sort les treballadores es van abocar molt amb el tema (entorn del 73% de taxa de resposta i molts comentaris en el full en blanc), que van permetre a la tècnica de l'SPA comprovar el grau d'exposició de la plantilla a factors de risc psicosocial. Per tant, la participació de la població treballadora en aquest moment va ser molt important per continuar amb el procés.

Una vegada recollits els qüestionaris, la tècnica de l'SPA ens va lliurar els resultats al març de 2007. Les DP sabien que els riscos hi eren, però necessitaven un argument objectiu i indiscutible perquè l'empresa no els pogués rebatre la realitat, i aquest era l'avaluació.

Els riscos psicosocials que produeixen majors percentatges d'exposició negativa per a la salut de les treballadores són tres, sobretot en el departament de *Front Line*:

- Càrrega mental: hi ha departaments en els quals com a mínim un 70% de la plantilla està exposat a una situació nociva, i uns altres en els quals arriba al 90%.
- Falta d'autonomia temporal: els valors són molt elevats, i per exemple en *el front aire i integral* el 100% de les treballadores que van contestar (19 i 12 respectivament) es trobaven en una situació vermella (nociva).
- Supervisió i participació: les dades mostraven una situació negativa per a la salut de les treballadores, ja que no se les té en compte en la presa de decisions, i a més manquen de vies de participació activa. D'altra banda, la qüestió de la supervisió es concreta en control dels caps sobre les treballadores.

Aquest és un escenari molt diferent del que l'SPA va presentar en un inici.

L'informe té mancances i vam sol·licitar que sigui millorat

En l'informe que ens va lliurar la tècnica de l'SPA faltaven alguns aspectes que consideràvem necessaris per poder conèixer la situació. Per això sol·licitem per escrit al SPP el següent:

- El nombre total de treballadores per departament.
- Emprar totes les dades recollides i no únicament la mitjana del perfil valoratiu.

- Lliurar les dades del perfil valoratiu del conjunt de treballadores del centre de treball, perquè només ens ho havien donat per departaments.
- Lliurar l'apartat final de les observacions i comentaris de les treballadores i l'informe amb l'anàlisi que l'SPA hagués fet d'ells.
- Presentar les propostes de millora inicials de l'empresa arran de l'avaluació de riscos per debatre-les en el CSS, perquè no fos només CCOO qui fes propostes, sinó que l'empresa també s'impliqués.
- Concedir en temps de treball la col·laboració de treballadores de forma voluntària per participar en les propostes de millora de departament. En aquest cas la resposta de l'empresa va ser negativa, perquè no té en compte les possibles aportacions que les treballadores puguin realitzar, i no hi ha treball en equip.

I finalment, en aquest escrit també adjuntàvem un quadre de les mesures preventives en *el front* sobre càrrega mental elaborades per les DP i l'assessor.

En l'actualitat, algunes d'aquestes demandes no han estat respostes per part de l'empresa/SPP, com per exemple l'informe sobre el full en blanc per a les observacions.

La nostra proposta de mesures preventives

A pesar dels obstacles que l'empresa ha anat afegint al procés d'intervenció, les DP i l'assessor han aconseguit arribar a proposar nombroses mesures preventives. Per poder complementar-les, les DP van sol·licitar per correu electrònic a les treballadores de manera informal que enviessin les seves propostes, és a dir, una forma sindical d'actuació diferent a la basada en assemblees i pamflets. Referent a això no vam obtenir resposta perquè:

- En el temps de treball, les treballadores no podien contestar.
- Fora del temps de treball, les treballadores no dediquen hores a l'empresa.
- Les treballadores tenen la percepció que les seves propostes cauen en sac foradat.

Les propostes de les DP, que lliurem al CSS, es divideixen en dos tipus:

- D'una banda, unes *mesures derivades de l'avaluació i dels coneixements previs de les DP i que són per al front line terrestre*. Responen només a la situació de càrrega mental, i algunes d'elles han estat acceptades i estan pendents d'aplicació, i unes altres encara estan sent estudiades. Algunes d'aquestes proposicions són:
 - Incrementar el temps mitjà de conversa per a cada tipus de trucada.
 - Realitzar un estudi de temps.
 - Incrementar els recursos materials i humans per poder atendre correctament les comunicacions via fax, correu electrònic i telèfon.

- Fixar o augmentar el temps administratiu, cosa a la qual l'empresa va contestar que ho inclouria en un estudi de temps de treball.
 - Contractar a jornada completa el personal interessat, mesura que s'ha començat a aplicar.
 - Reduir el nombre de pantalles i simplificar els programes informàtics, mesura que ja s'està aplicant.
 - Crear grups de treball i discussió, que sí que s'ha aconseguit en el departament d'integral, però no en la resta.
 - Millorar les interferències en les trucades, mesura que també s'està aplicant en el centre de treball.
 - Establir un sistema que localitzi el primer coordinador lliure en cas de necessitar la seva ajuda.
 - Establir la figura d'un comodí per departament i torn (crear ocupació), que alliberi uns altres que necessitin abandonar el seu lloc momentàniament, etc.
- Per l'altre costat, *mides de xoc o impacte per a tot el front line*, presentades al CSS, que vam exigir que fossin aplicades en un termini màxim de 15 dies a causa de la gravetat de la situació, i que són:
 - Fomentar la contractació a 8 hores a les treballadores interessades.
 - Fomentar la formació presencial i en temps de treball. Aquesta mesura ja s'ha començat a implementar.
 - Crear dintre del CSS una Comissió d'Avaluació (paritària entre empresa i representants de les treballadores) que realitzi un informe vinculant sobre les noves propostes d'incentius.
 - Aplicar el RD 488/1997 sobre pauses en PVD (pantalles de visualització de dades).
 - Que les sol·licituds de les treballadores dels dies festius en compensació per dia festiu treballat obtinguin resposta definitiva de l'empresa en un termini màxim de 15 dies hàbils des de la presentació de la sol·licitud. En alguns departaments i per a algunes festes, sí que hi ha un quadre en el qual ja estan distribuïts els festius i després les treballadores els poden intercanviar, però no per a tots els departaments ni per a tots els dies festius.
 - Fixar el temps administratiu (interval de temps transcorregut entre una trucada sortint i altra entrant) en 20 segons, i si no és possible per motius tècnics, que cada treballadora ho apliqui quan ho consideri oportú. Referent a això l'empresa va dir que ho inclouria en el seu estudi de temps.
 - Que la treballadora pugui triar de forma individual i voluntària estar inclosa en la llista d'idiomes i que això pugui ser retribuït amb un plus d'idioma (diferent al català/castellà). Referent a això, l'empresa estableix que l'àmbit per discutir aquest tema no és el CSS, però és una mesura que s'està aplicant fins a cert punt.

- Que quan una treballadora sol·liciti un canvi d'horari de treball, es valori la seva antiguitat respecte a les destinacions de les noves incorporacions (reajustament intern). En referència a aquest tema, s'han començat a introduir millores.
- Crear dintre del CSS una Comissió d'Avaluació (també paritària) que reguli els processos de promoció interna;
- Crear dintre del CSS una Comissió d'Avaluació (també paritària) que realitzi un informe vinculant sobre la implantació de noves propostes de procediments de treball.
- Que fins que no existeixi un únic sistema informàtic que aglutini el servei aeri i el terrestre, sigui la treballadora qui de forma individual i voluntària triï si prefereix estar en el servei *aeri* o el *terrestre*, o *integral*. Aquesta mesura ja ha començat a aplicar-se.

Així mateix, en aquest document vam informar que pròximament lliuràrem les propostes de millora inicials per a la resta de llocs de treball.

La proposta de mesures preventives de la Direcció de l'empresa

D'una altra banda, en una reunió del GT al juliol de 2007, parlem de les propostes de l'empresa. Les mesures que va presentar la part empresarial referents a temes d'eines de treball per als "agents" eren:

- Reduir les trucades als "agents": millorant la pàgina web perquè el client pogués fer més gestions des d'ella, com per exemple realitzar un seguiment de la situació en la qual es trobaven els enviaments.
- Millorar els sistemes informàtics, encara que no van especificar com, perquè encara havien de concretar-ho.
- Realitzar una integració dels sistemes informàtics, mitjançant el qual des d'un mateix accés es pugui treballar tant en el sistema de terra com en el sistema d'aeri.
- Reduir el nombre de pantalles per treballar, cosa que podria agilitar el treball.
- Crear una nova àrea de clients en la xarxa, sense especificar amb quina finalitat.

Algunes de les mesures referides a aspectes organitzatius eren:

- Que els coordinadors impartissin menys formació a les noves incorporacions per dedicar-se a donar suport als agents al seu càrrec.
- Que els coordinadors fessin d'"agent" receptor o emissor de trucades, per així reduir la càrrega de treball a la resta de les treballadores.
- Crear un sistema de recollida d'idees amb incentius per a la millora de la qualitat.
- Millorar la revista de DHL i crear un apartat sobre els agents.
- Realitzar un estudi de temps (englobaven com a pausa el temps d'esmorzar i no les vacances ni els dies festius, cosa que des de CCOO es va considerar ofensiu i l'empresa va modificar en alguns aspectes).

Des de l'òptica de les DP i l'assessor, amb aquestes mesures l'empresa segueix una línia de dilatació, perquè estan orientades a millorar la producció i satisfer el client, encara que intentava presentar-les com a millores en el tema de riscos psicosocials.

L'empresa es mostra tancada a la concreció i la implementació de mesures

En aquests moments, i malgrat la quantitat de propostes de millora amb les quals comptem, ens trobem frenats amb el tema de la seva concreció i implementació, perquè l'empresa no està per la labor d'introduir canvis en l'organització del treball. Encara que està oberta al diàleg, és contundent amb els seus principis. A més, un altre inconvenient és que està burocratitzada i certs protocols dificulten el treball.

A més, no sembla que l'empresa vagi a planificar l'activitat preventiva, sinó que a poc a poc s'aniran introduint petits canvis, perquè és una decisió d'àmbit de grup i la Direcció ha de ser cauta, perquè temen que les mesures preventives implantades a Barcelona s'estenguin a altres centres de l'Estat, perquè hi ha contacte entre DP.

No obstant això, hem aconseguit que s'arribi a un acord sobre algunes mesures, i que es comencin a implementar. Algunes de les mesures preventives, que es formalitzaran en l'acta definitiva del CSS, són les següents:

- Incrementar l'estabilitat de la plantilla, mitjançant la contractació a 6 hores d'aquelles persones interessades.
- Simplificar el treball als "agents" i agilitar l'atenció al client, mitjançant la reducció del nombre de pantalles de visualització de dades.
- Agilitar el procés mitjançant la incorporació d'un filtre per a les trucades.

Situació actual i perspectives de futur

Les DP se senten amb l'obligació de fer alguna cosa, i no poden veure's de braços plegats veient com passen els dies i allí no es fa res.

En l'actualitat, segons l'acord d'empresa, cada 3 hores de treball tenen dret a 10 minuts de pausa. Per aquest motiu, teníem previst fer una contraproposta de pauses, assessorats per un tècnic de mètodes i temps de CCOO. L'objectiu era que totes les treballadores tinguessin les mateixes pauses i evitar que l'empresa ho decideixi de manera arbitrària. Les DP volen que cada 2 hores tinguin 10 minuts de descans. En realitat, el nostre objectiu final és el compliment del RD 488/1997, que realitza una sèrie de recomanacions generals entorn de les pauses. Com a orientació, recomana pauses de 10 o 15 minuts per cada 90 minuts de treball amb la pantalla, i en els casos en els quals el treball requereixi el manteniment d'una gran atenció recomana que es realitzi

almenys una pausa de 10 minuts cada 60 minuts de treball. En el cas de no necessitar gran atenció, estableix que es pot reduir la freqüència de les pauses, però no a menys d'una pausa cada dues hores de treball. No obstant això, estem obertes i disposades a arribar a acords amb l'empresa sobre les pauses, però encara així aquesta es remet a l'acord d'empresa.

Així mateix, els resultats per als departaments de *televentas* i *back* no han estat treballats ni analitzats i per això se sol·licita que hi hagi reunions entre les treballadores i el CSS perquè aquestes puguin identificar l'origen dels resultats de l'avaluació i puguin fer les seves propostes.

Canvis i millores arribats

Encara que l'empresa es mostra tancada a realitzar canvis que modifiquin l'organització del treball, hem aconseguit introduir algunes millores, que poden tenir un impacte molt positiu:

- Que aconseguim que l'empresa realitzi l'avaluació de riscos psicosocials i introduir millores, perquè la riquesa d'informació recollida pel FSICO fos major.
- Que la Direcció de l'empresa faci una sèrie de propostes de millora que suposen que aquesta s'impliqui de manera activa en el procés.
- Que l'empresa contracti a 6 hores aquelles persones que ho desitgin.
- Que les treballadores del departament front line *integral* puguin fer unes reunions d'equip, on tractar temes com la millora dels protocols, mesura que vam sol·licitar que s'apliqués a tots els departaments.
- Que les treballadores dels departaments de *front terra* i *aire* siguin voluntàriament del departament *d'integral*.
- Que l'empresa accepti que la formació sigui presencial i les treballadores no hagin de fer-la en el seu temps lliure, cosa que valoren molt positivament.

De moment, ens trobem a l'expectativa de veure quines qüestions pretén aplicar l'empresa i quines no, encara que en cap moment no hem pensat que davant la negativa de l'empresa a implementar mesures, el procés s'anés a aturar. Totes les mesures, tant les de CCOO com les de l'empresa, s'estan discutint encara i fan falta més reunions i documentació per acabar de concretar-les. L'objectiu de les DP és treballar sense perdre la salut, són insistents i volen que al final del seu mandat aquest treball sigui el més saludable possible. És cert que les DP consideren que és un procés que produeix desgast, però malgrat tot, la seva constància i perseverança han estat molt importants per continuar endavant amb ell.

Data de les entrevistes: 1 i 30 d'agost de 2007

EMPRESA: Creu Roja Lleida

En l'empresa de Creu Roja Lleida s'ha treballat principalment la fase de proposta i aplicació de mesures preventives per diversos motius:

- S'ha aconseguit realitzar l'avaluació en les millors condicions possibles: amb l'Istas21, amb la participació propositiva de totes les parts involucrades, especialment la delegada de CCOO.
- S'han aplicat algunes de les mesures preventives acordades en el grup de treball (GT). Entre elles destaquen les propostes per corregir l'exposició a baixa estima.
- S'ha fet visible l'exposició negativa de les treballadores a la baixa estima i s'han identificat com a orígens dues qüestions concretes: la confusió entre l'estatus professional i de voluntariat, d'una banda, i la inadequació del salari a l'esforç exigint per l'empresa.
- Tot això s'ha aconseguit d'una manera àgil i treballant molt bé en el GT, sense arribar en cap moment a grans confrontacions entre els seus membres. Això ha estat possible gràcies al paper positiu de totes les parts, però sobretot a la implicació de la delegada de CCOO.

El cas en aquesta empresa destaca també perquè el treball continua i encara que se segueix desenvolupant la fase d'implementació de mesures, es té present la necessitat de fer el seguiment de la seva aplicació i eficàcia.

Activitat de l'empresa/sector econòmic

Creu Roja (CR) és una organització no governamental (ONG) internacional, la seu de la qual és a Lleida i dedicada principalment a dinamitzar i treballar per a col·lectius socialment vulnerables. Realitza projectes i actuacions a favor de la infància, la vellesa, la immigració, els joves, els malalts mentals, per buscar ocupació per a col·lectius amb dificultat i facilitar l'accés al mercat de treball o transport adaptat. També treballa en l'àmbit educatiu (primers auxilis) i de conscienciació (campanyes de sensibilització i educació per a la salut, etc.), i en l'àrea de preventius (ambulàncies per a actes culturals, etc.).

Conveni que s'aplica

S'aplica el Conveni d'oficines i despatxos d'àmbit autonòmic.

Característiques de la plantilla

Fins a 2004 hi havia 49 treballadores (42 dones i 7 homes) en la província de Lleida, al voltant de 35 treballadores se situen en la seu de CR a Lleida i la resta en les diferents capitals de comarca de la província. Des de llavors la plantilla ha crescut fortament i oscil·la entre 60 i 70 persones, de les quals entorn del 90% són dones, pel tipus de professions: treballadores i educadores socials, psicòlogues, mestres, administratives, etc. Els pocs homes que hi ha es troben principalment en socors i emergències o són conductors de vehicles de l'entitat.

Abans hi havia molts contractes temporals d'obra i servei, pendents de renovació cada any, dels quals la majoria ha passat a ser indefinit a partir d'un acord general signat entre la representació sindical de CCOO i la Direcció de l'empresa, en el qual s'inclouia el compromís de reduir la temporalitat. Aquesta situació de temporalitat reverteix en el fet que tan sols 6 treballadores tenen una antiguitat de més de 10 anys en l'empresa, ja que es produeixen molts canvis de plantilla. Una de les raons és els salaris baixos, fet que motiva que les treballadores busquin oportunitats laborals en altres àmbits on puguin exercir les seves professions amb salaris més dignes i sota la protecció de convenis amb moltes més millores (sobretot en l'administració local o autonòmica).

El personal es divideix en 3 apartats:

- Càrrecs de la Direcció, que són els caps d'àrea o els coordinadors de les oficines locals i provincials.
- Tècniques d'àmbit social i o formatiu, que porten la responsabilitat de programes i projectes (psicòlogues, treballadores o educadores socials, tècnic de comptabilitat, etc.).

- Àrea de mobilitat formada per persones de la centraleta, conductors del transport adaptat, instal·ladors de la teleassistència i administratives que donen suport a les tècniques dels projectes.

Context sindical de l'empresa

En el moment de realització de l'avaluació de riscos psicosocials no estava constituït el Comitè d'Empresa (CE), per la grandària de la plantilla, i només hi havia una delegada de personal de CCOO, que actuava com a delegada de prevenció (DP). Actualment hi ha un CE de 5 persones, 4 de CCOO i 1 d'UGT.

L'organització de la prevenció a l'empresa

La prevenció dels riscos laborals estava contractada a un servei de prevenció aliè (SPA), que està treballant molt correctament en el centre de treball de Lleida.

El descontent fa mobilitzar la plantilla

Amb anterioritat a l'any 2003, la plantilla de Creu Roja Lleida sofria una situació de malestar pel lideratge d'un càrrec directiu amb responsabilitat de la gestió dels recursos humans. La plantilla considerava que aquesta figura exercia una forta pressió en el treball, que tenia molta capacitat de comandament i que el tracte cap a les treballadores no era el correcte en molts casos. A aquest malestar es va sumar un descontent general en temes contractuals perquè a la fi de cada any una part dels contractes temporals no es renovaven. Les treballadores es trobaven en una situació d'ofec i de pressió desmesurada per part de la Direcció de Creu Roja. A més, tenien molta feina i consideraven que estava poc compensada i valorada.

La plantilla es va mobilitzar per expressar que no consentiria continuar en la mateixa situació. Li va demanar a la representació sindical que s'encarregués de canalitzar-ho a la Federació de Serveis Financers i Administratius (COMFIA) de CCOO per buscar una solució a la seva situació.

Es va elaborar un pla de treball en el qual es van dur a terme diverses actuacions: es van enviar unes cartes a la Direcció de Creu Roja a escala autonòmica i estatal, sempre amb el suport de CCOO, queixant-se de la situació en la qual es trobaven. A més es van aprofitar aquestes per plantejar-li a l'empresa altres demandes de la part social, entre les quals es trobava l'exigència de dur a terme l'avaluació de riscos psicosocials amb la metodologia Ista21.

L'acord general amb l'empresa inclou l'avaluació amb el mètode Ista21

Finalment es va signar un acord amb la Direcció de l'empresa en el qual s'inclouien els punts següents:

- Revisar les avaluacions de riscos laborals dintre del marc de la prevenció, inclosa la realització de l'avaluació de riscos psicosocials amb la metodologia Ista21, amb la finalitat d'identificar i mesurar les condicions de treball que poguessin representar risc per a la salut de les treballadores.
- Revisar l'organització funcional, que comportava, entre altres canvis, el desglossament de les funcions de la cap provincial en dos càrrecs distints, de secretària provincial i coordinadora, exercits per dues persones diferents.
- Repassar aspectes laborals: entre ells la transformació de set contractes de treball d'obra i servei a indefinits aplicant com a data d'ingrés la del primer contracte en la institució, l'estudi dels complements salarials, la revisió de la política de formació i promoció interna per definir el criteri d'actuació, etc.
- Crear una comissió de seguiment del desenvolupament d'aquests acords.

Aquest pacte va ser signat al desembre de 2003 per la presidenta provincial de Creu Roja de Lleida, el director de RH de Catalunya de Creu Roja, per la part de l'empresa, i per la part social

per la delegada sindical de Creu Roja Lleida i el secretari general de COMFIA. Aquest acord de treball es va adjuntar al pacte del conveni laboral i va ser valorat molt positivament per tota la plantilla afectada.

La part social va proposar la metodologia de l'avaluació de riscos psicosocials Istras21 i l'empresa la va acceptar sense inconvenients, informant que era el primer cas d'aplicació a Creu Roja.

Constituïm el grup de treball

Una vegada signat l'acord concret sobre la utilització de la metodologia Istras21, en el qual quedaven molt més concretats tots els aspectes d'aplicació, vam crear la comissió o grup de treball (GT). Aquest estava format per la delegada, l'assessora, i una persona de la federació de CCOO, per la part social, i pel director de RH de Catalunya de Creu Roja, per part de l'empresa. A més, van participar dues tècniques de l'SPA de Lleida i una de Madrid, que tenia més experiència en l'aplicació de la metodologia. D'aquesta forma, la participació de les tres parts implicades en el procés quedava garantida.

El paper d'aquests tres actors en el GT va ser molt bo per poder avançar en el procés i anar tots a una. Per la seva banda, l'SPA es va mostrar molt predisposat a treballar i a posar els mitjans perquè s'arribés a un acord. A més, es van informar bé de la metodologia per aplicar-la correctament, adoptant una postura professional. La Direcció també va tenir un paper positiu i sincer. Encara que, en un principi, l'empresa ho veia com un procés important pels canvis que comportava, es va mostrar predisposada a participar, treballar amb transparència, i abordar correctament els diferents temes.

Es vol destacar la participació de la delegada de CCOO, ja que va ser la més activa, sobretot a l'hora de preparar les reunions, perquè coneix bé l'empresa i té molt contacte amb les treballadores. La seva capacitat de dinamitzar les reunions, derivada de la seva obstinació i del tipus de treball que desenvolupa en l'empresa, va facilitar el procés. Així mateix, amb la seva participació activa s'encarregava de fomentar la de la resta d'actors del GT i de portar el ritme dels continguts de les reunions. A més, des del primer moment va entendre bé la metodologia per aplicar-la a la realitat de Creu Roja Lleida, sempre amb el suport de la federació i del sindicat. D'aquesta forma quedava garantida la representació i la participació de la part social.

Preparem l'avaluació, informem a la plantilla i passem el qüestionari

En l'interior del GT preparem l'avaluació i adaptem el qüestionari. Aquest tema va requerir bastant feina i temps en les reunions del GT perquè, en tractar-se d'una plantilla petita, calia treballar curosament per, en tot moment, assegurar la confidencialitat i l'anonimat.

Des de l'inici del procés, la delegada sindical es va encarregar d'informar la plantilla que s'havia arribat a un acord de treball amb l'empresa en el qual s'inclouia l'avaluació dels riscos psicosocials amb l'Istas21. Per a això, va convocar diverses reunions sindicals, en les quals a la plantilla li va quedar clar que el seu malestar i reivindicacions s'havien materialitzat en acords amb l'empresa, com la utilització de l'Istas21. Així mateix, la delegada sindical també va comunicar que s'havia creat un GT i va explicar la seva manera de funcionar i treballar.

També es va dur a terme una altra reunió informativa el 2005, amb assistència de la majoria del col·lectiu, en aquest cas dirigida per les tècniques de l'SPA, prèvia a la passada del qüestionari. En ella, van explicar el mètode, com s'havia adaptat a l'empresa i van lliurar el qüestionari a la plantilla. Només en alguns casos de treballadores situades en comarques més llunyanes de la capital, aquests qüestionaris van ser enviats per correu. A més d'aquesta reunió amb les tècniques de l'SPA, es va passar tota aquesta informació via correu electrònic perquè les treballadores accedissin a ella per escrit.

Per a la recollida dels qüestionaris es va aprofitar que periòdicament es reuneix tot el col·lectiu de treballadores a Lleida capital. No obstant això, hi va haver persones que no van poder acudir a aquestes trobades, cosa que vam solucionar de manera senzilla: bé s'encarregaven els treballadors de transport o xofers de recollir-los, bé ho feia la tècnica de l'SPA de Lleida quan feia visites a les diferents oficines comarcals. Així es va garantir el dret de tota la plantilla a participar en l'avaluació i vam aconseguir una informació més rica sobre l'exposició a riscos psicosocials a l'empresa. La taxa de resposta va ser de més del 90% de la plantilla.

Treballem l'informe preliminar: identifiquem orígens

Una vegada recollits tots els qüestionaris, va ser l'SPA qui es va encarregar de processar-los i d'elaborar l'informe preliminar amb els resultats col·lectius de l'avaluació. Una vegada redactat, ens ho va fer arribar a les parts empresarial i social perquè poguéssim treballar-ho individualment, abans de consensuar-ho en el GT.

Els resultats recollits en l'informe preliminar eren els següents:

- *Principals exposicions problemàtiques:* exigències psicològiques quantitatives, emocionals, baixa estima, conflicte de rol, doble presència, inseguretat, exigències d'amagar emocions i falta de claredat de rol.
- *Altres exposicions problemàtiques:* exigències psicològiques sensorials, cognitives, integració en l'empresa i permissibilitat.
- *Exposicions favorables:* influència, control sobre els temps de treball, possibilitat de desenvolupament, sentit del treball, suport social, reforç, possibilitat de relacions socials, sentiment de grup i qualitat de lideratge.

La part social vam treballar els resultats i els vam analitzar en funció de les unitats d'anàlisi, amb l'objectiu d'afinar al màxim la identificació dels orígens. Va ser relativament senzill definir causes molt concretes de les exposicions negatives a causa del caràcter reduït de l'àmbit de treball i l'ampli coneixement per part de la delegada. En aquestes reunions també pensàvem quines millores podíem demanar i quines no, o com podíem millorar la situació de la plantilla.

Quan cadascuna de les parts teníem ben treballat l'informe preliminar, el GT es reuneix per consensuar les causes de les exposicions negatives i poder proposar mesures preventives. Per a això acordem prioritzar, i aprofundir-hi, aquelles dimensions que major problemàtica presentaven. Es va fer una primera reunió del GT en la qual confeccionem una taula amb diverses columnes per facilitar el treball: una primera columna amb el factor de risc, una segona amb la localització (departament i llocs de treball) on aquest factor de risc era predominant, una tercera amb les causes o orígens i, finalment, una quarta columna destinada a les propostes de mesures preventives.

El treball va ser relativament fàcil i molt productiu, ja que tant la Direcció com la part social coneixíem bé el funcionament intern. En els casos en els quals no teníem clar l'origen d'alguna exposició o ens costava distingir si es referia a una dimensió o una altra, l'assessora de CCOO ajudava a fer la lectura a les parts. Quan encara així no quedàvem satisfetes amb la causa o no hi havia acord entre les parts en el GT, la delegada analitzava amb les treballadores les dades col·lectives.

Per això, de manera informal o en reunions, la representant de les treballadores plantejava els dubtes que sorgien en el GT a les treballadores i els preguntava: "Com és que ens passa això? Expliqueu-me què feu, com treballeu, quins problemes teniu, parleu-me del dia a dia." Amb tota la informació que recollia, assistia a la següent reunió del GT i intentava aclarir els dubtes i consensuar finalment amb l'empresa els orígens. Per tant, les propostes de la plantilla quedaven reflectides de manera molt directa en les aportacions que es feien en el GT. Això reforçava molt la part social i el diàleg amb l'empresa, enriquint el treball d'anàlisi dels resultats.

Hi va haver dues dificultats en el moment d'identificació dels orígens que van ser resoltes:

- D'una banda, ens trobem que, a diferència de les anteriors fases del procés, en aquesta era més costós arribar a acords amb l'empresa perquè no sempre coincidíem en els orígens. Aquí el coneixement de la plantilla derivat de la seva experiència com a treballadores va ser essencial.
- D'altra banda, tant la plantilla com la Direcció valoren molt l'empresa i són conscients del seu nom i del significat que té en la nostra societat. Aquesta circumstància feia que no resultés fàcil per a cap de les dues parts mirar amb ulls crítics l'empresa i el seu funcionament. Això va requerir un major esforç de distanciament de la postura personal pel que

fa a l'empresa, amb l'objectiu d'identificar els orígens. No obstant això, treballem professionalment amb l'objectiu d'aportar la major informació, sense que això suposi desacreditar en cap moment l'empresa. Això va facilitar després la proposta de mesures preventives.

Resoltes aquestes qüestions, quan ja teníem acordada la taula amb les quatre columnes, la presentem en una reunió juntament amb l'empresa a les treballadores. L'objectiu era que, abans de concretar i acordar les mesures preventives a implementar, les treballadores poguessin fer més aportacions sobre les mesures i com enfocar-les. Si bé la seva participació va enriquir encara més els resultats, en el treball del GT ja s'havien encaminat bastant bé.

Identifiquem els orígens de l'exposició a baixa estima

Una de les dimensions amb una situació pitjor va ser la de la baixa estima, és a dir, les treballadores no se sentien reconegudes pels seus superiors. Més d'un 60% de les treballadores que van contestar el qüestionari es trobava en una situació molt desfavorable per a la salut. Les causes o orígens que identifiquem i consensuem sobre això eren:

- La confusió entre el treball professional de les tècniques i del voluntariat, a causa de la dificultat de desvincular ambdues figures en una ONG. Les professionals reben el reconeixement per part del personal voluntari i dels usuaris dels programes, però no tant dels superiors. En nombrosos casos, aquests confonien ambdues tasques i estatus, cosa que suposava una falta de reconeixement del treball de les professionals. A aquesta confusió s'afegeix que els càrrecs directius són voluntaris.
- Per a un 77,27% de les treballadores, els salaris no es trobaven ajustats a les exigències de treball i a l'esforç requerit per la Direcció de l'empresa. És a dir, s'acusava una inadequació dels salaris a la professionalitat real dels llocs de treball. La plantilla considera que Creu Roja no valora suficientment les tasques, l'esforç i el compromís de les treballadores. Això podia estar associat en bona mesura a la confusió anterior entre voluntàries i treballadores.

Proposem mesures preventives

Perquè el treball en el GT fos més eficaç, la tècnica de l'SPA va suggerir que cadascuna de les parts fes una pluja d'idees sobre propostes de mesures preventives. Per a això, la delegada va recollir les aportacions de la població treballadora en la reunió en la qual se'ls van presentar els resultats. A més, va conversar amb les treballadores amb major afectació per poder exposar mesures que s'ajustessin al màxim possible a la realitat dels llocs de treball.

A partir del que va aportar la delegada, d'una banda, i el cap de RH autonòmic per l'altra, va sorgir en una reunió un document amb una llista de propostes de mesures consensuades, que es

van afegir a la quarta columna de la taula inicial. A més, també vam acordar un calendari aproximatiu per al seu desenvolupament i una manera de posar-les en pràctica. Per tant, vam fer una planificació de l'activitat preventiva. Aquesta fase de proposta i planificació de la prevenció ha estat una de les més llargues del procés.

Destaquen les dimensions d'exigències psicològiques quantitatives i l'estima, perquè van ser aquelles les que van donar lloc a un major nombre de propostes de millora en l'interior del GT. Algunes de les mesures que es van aprovar per disminuir o eliminar el risc d'exposició a la dimensió d'exigències psicològiques quantitatives van ser:

- Cobrir adequadament les baixes laborals i les vacances al 100%.
- En el cas de baixes de maternitat, que es cobreixin per endavant, perquè hi hagi un temps de traspàs de la informació.
- Realització d'un document en què es descriguin els llocs de treball de tota la plantilla i a partir d'ell l'empresa es compromet a reorganitzar la plantilla, redistribuint funcions i tasques, i en el cas que fos necessari, assumint la seva ampliació.
- Dotar de més autonomia els comandaments per planificar les tasques que no estaven previstes, i decidir en quins projectes involucrar-se en funció dels recursos disponibles.
- Garantir una major participació de les treballadores en la presa de decisions.

Una dimensió: mesures preventives per augmentar l'estima

Les mesures acordades per prevenir en l'origen l'exposició a baixa estima són molt interessants. Estan destinades a incrementar el reconeixement de l'esforç de les treballadores, a valorar el seu treball com a professionals, diferenciant-lo del que realitza el voluntariat i a compensar la implicació i el compromís amb l'empresa i el treball. Les principals mesures consensuades per introduir a Creu Roja la idea empresarial positiva de reconèixer els professionals són les següents:

- *Les hores treballades en dies festius, caps de setmana o fora de l'horari establert per a cada treballadora s'han de compensar amb el doble de temps. A més, es va acordar augmentar el període de recuperació de les hores extres fins a 4 mesos des de la seva realització.* Aquestes mesures s'han implementat de manera immediata a la seva signatura en el GT. D'aquesta forma es valoren i reconeixen l'esforç i el treball realitzats en moments especials i horaris atípics.
- *Establir un protocol d'aplicació a l'hora de cobrir les places vacants o noves que doni preferència a la plantilla abans que al personal extern.* Acordem que havia d'haver-hi un període de 7 dies en els quals l'oferta de plaça es convoqués a nivell intern, no extern, perquè la gent interna pogués optar a aquestes places. D'aquesta forma, l'empresa es comprometia a potenciar la promoció interna, abans d'incorporar personal nou en la plantilla. Aquesta mesura, que ja està implementada en la seva totalitat, suposa una altra forma més de reconeixement del treball realitzat i de valoració de les treballadores.

- *Organitzar un procediment transparent en el qual es detalli el circuit i els criteris a implantar en la selecció de personal i el funcionament de la borsa de treball.* D'aquesta forma, es garanteix que en entrar gent amb la preparació adient es revaloritzin els llocs de treball.
- *Compromís per part de l'empresa de procedir a la revisió salarial i adequar-la a la professionalitat de les treballadores.* El voluntarisme no pot ser un element que serveixi per valorar un lloc de treball o que sigui part de la retribució, i, per tant, aquesta ha de ser justa per a l'esforç que l'empresa demanda. Perquè aquesta revisió sigui possible, és necessari realitzar prèviament un estudi en el qual s'obtingui una descripció afinada dels llocs de treball, absent fins a ara. Aquest document, per a l'elaboració del qual es va demanar la participació activa de la representació de les treballadores, recolliria les tasques, funcions i responsabilitats de cada lloc de treball, cosa que permetria que la revisió salarial fos la correcta i s'ajustés a la realitat. És a dir, es tracta d'un referent a partir del qual es revisin els salaris. A més, es va acordar que aquest document fos revisat i actualitzat periòdicament. En aquests moments s'està realitzant aquest document, però el seu avenç és lent, ja que suposa una tasca més que s'afegeix a les del dia a dia de cada treballadora. Per això ha de treballar-se a poc a poc perquè no suposi un increment de les exigències psicològiques quantitatives. No obstant això, s'és conscient que a partir d'aquest document es podran introduir moltes millores, ja que la seva absència és l'origen de més d'una de les exposicions negatives detectades.

Comencem a implementar mesures preventives sobre baixa estima

L'aplicació de les diferents mesures de prevenció de riscos laborals a Creu Roja Lleida porta un ritme diferent, en funció de si es tracta de mesures de seguretat i ergonomia o, al contrari, de mesures per prevenir els riscos psicosocials. Mentre que les primeres s'estan aplicant a un ritme més intens (s'han condicionat espais per a l'augment de la plantilla i s'han millorat les vies d'evacuació de l'edifici central, s'ha instal·lat l'aire condicionat en tota la seu de CR Lleida, progressivament fins a realitzar el 100% de les obres) les derivades de l'Istas21 segueixen un ritme lent. No obstant això, és cert que ja s'han començat a aplicar algunes d'elles, i unes altres ja funcionen plenament:

- En primer lloc, la mesura referida a la compensació de les hores treballades en festius, caps de setmana i fora de l'horari laboral amb el doble de temps lliure, així com l'increment del període per recuperar hores extres fins a 4 mesos, ja s'ha implementat.
- D'altra banda, des que es va acordar en el GT, sempre que queden places vacants o en sorgeixen de noves, la convocatòria roman durant una setmana oberta a nivell intern abans d'oferir-la públicament fora de l'empresa. Aquesta mesura ha permès que hi hagi una major promoció interna i la possibilitat que les persones que volen variar l'àmbit o temàtica de treball puguin fer-ho sempre que sorgeixi una vacant. Per exemple, una per-

sona que portava treballant molt temps amb el col·lectiu gitano va passar a treballar a l'àrea de vellesa perquè volia intervenir en temàtiques noves. Aquesta és la mesura que més valora la plantilla, ja que ha aconseguit que la Direcció consideri el seu treball, experiència i antiguitat en l'empresa, i li doni peu a avançar professionalment.

- L'elaboració del document dels llocs de treball està en marxa. En un primer moment es va considerar l'opció que ho realitzés una empresa aliena, però finalment es va descartar aquesta possibilitat. L'empresa va acceptar crear grups de treball amb totes les caps d'àrea, la representació de les treballadores i les mateixes treballadores. Es van realitzar diverses reunions, però una de les persones encarregades de dinamitzar el treball va estar de baixa i es va frenar el treball. A més, en voler fer-ho molt participatiu i que les treballadores poguessin involucrar-se en la seva confecció mitjançant grups de treball, el procés s'allargà en el temps. Per això, es va valorar i es va aprovar la possibilitat que la participació fos indirecta, és a dir, a través de la representació de les treballadores, però sempre garantint el dret de qualsevol d'elles a participar voluntàriament en les reunions de treball. Finalment, s'hi van incorporar 4 treballadores. Després de la tornada de la persona de baixa es van realitzar dues reunions, però el document avançava lentament, malgrat que som conscients que d'ell depèn la millora de diferents aspectes de l'organització del treball (disseny de l'organigrama, increment salarial, reducció del volum de treball, evitar el conflicte de rol, etc.).

Valoració del procés: molt satisfactori

En aquest procés són nombrosos els canvis i millores que hem aconseguit mitjançant la intervenció sindical en la prevenció de riscos psicosocials amb l'Istas21. Es tracta de millores referides tant a l'exposició a aquests riscos, com en referència a la nostra participació en la presa de decisions en l'empresa i en l'organització del treball.

- A través de la canalització del malestar de la plantilla per part de la delegada sindical a la Direcció de l'empresa, vam aconseguir signar un acord amb aquesta que inclogués l'avaluació dels riscos psicosocials a Creu Roja Lleida amb la metodologia Istas21. A més, tot el procés s'ha fet amb assessorament tècnic, seguint els passos que estableix l'Istas21, treballant amb bona dinàmica en el GT i garantint en tot moment la participació directa de la plantilla i de la seva representació.
- Hem aconseguit que es compti en major mesura (prèviament tampoc hi havia una forta divisió entre decisió i execució) amb l'opinió de les treballadores en la presa de decisions. Aquesta millora es concreta en la capacitat de decidir quins projectes arrancar i quins no, en funció dels recursos disponibles.
- La participació de la representació de les treballadores també ha estat reconeguda en dotar el Comitè d'Empresa de plena participació activa en la redacció del document sobre els llocs de treball. Això significa que la Direcció de l'empresa arriba a acords en un

aspecte molt important de l'organització del treball, com és el disseny de l'organigrama. Per tant, malgrat la importància que totes les parts atorguen a l'empresa i el sentiment de grup, també hi ha un ampli reconeixement de la veu de la representació.

- Així mateix, hem aconseguit introduir un canvi cultural per revaloritzar llocs de treball que fins ara eren vistos com a voluntariat encara que no ho fossin. Sobre això, trobem les mesures ja aplicades en l'àmbit de l'estima, i queda pendent la revisió salarial.
- S'ha fet una comissió per al seguiment de l'aplicació de les mesures preventives. Encara que en aquests moments no es troba gaire activa per la gran quantitat de feina de la plantilla, s'ha sol·licitat a la Direcció de l'empresa que pugui tornar a funcionar per planificar l'execució i l'eficàcia d'aquestes mesures.

Data de les entrevistes: 12 i 18 de setembre de 2007

ADDENDES

ADDENDA 1

**El que hem après en el V Fòrum ISTAS de Salut Laboral.
Organització del treball, factors psicosocials i salut.**

Barcelona 24-26 d'octubre de 2007

EL QUE HEM APRÈS EN EL V FÒRUM ISTAS DE SALUT LABORAL ORGANITZACIÓ DEL TREBALL, FACTORS PSICOSOCIALS I SALUT BARCELONA, 24-26 D'OCTUBRE DE 2007

El Fòrum ISTAS de Salut Laboral és un lloc de trobada, entre persones procedents tant de l'àmbit professional com del món sindical, per discutir activament de prevenció de riscos laborals.

El V Fòrum ISTAS tenia com a objectiu mostrar que prevenir els riscos psicosocials és possible i com ha de fer-se: des de l'exposició, canviant l'organització del treball, perquè aquesta sigui més saludable, més justa i democràtica, i amb la participació de tots els agents implicats. Per a això, va abordar la prevenció de riscos psicosocials des d'una doble perspectiva del coneixement: el derivat de la investigació científica, amb aportacions d'experts internacionals sobre l'estat de la qüestió i dades de la realitat espanyola i el que es desprèn de les experiències pràctiques en les empreses, amb aportacions de delegats i delegades de prevenció, negociadors i responsables sindicals, tècnics i professionals de la prevenció i directius.

En aquesta addenda recollim les conclusions i les experiències sindicals aportades per companys i companyes d'altres punts del país.

Els materials íntegres, el llibre lliurat on es recullen totes les aportacions, vídeos de les ponències i taules, etc., els trobaràs a la teva disposició en la pàgina web d'ISTAS: www.istas.ccoo.es.

CONCLUSIONS DEL V FÒRUM ISTAS DE SALUT LABORAL

Durant els dos dies i mig del FÒRUM es van debatre 6 ponències, 52 experiències d'avaluació de riscos psicosocials i d'intervencions preventives en empreses, 8 aportacions sobre investigació en desigualtats de salut i aspectes metodològics, i es van revisar les pràctiques de prevenció en les empreses i les orientacions de les polítiques públiques de prevenció i de la negociació col·lectiva.

Fruit de tot això, podem establir tres línies de conclusions fonamentals:

- a) Els riscos psicosocials existeixen, afecten la salut física i mental, tenen el seu origen en l'organització del treball, són identificables, mesurables i controlables.
- b) Encara que el panorama de la prevenció psicosocial a Espanya pugui ser desolador, les intervencions preventives són possibles i eficaces, i existeixen indicis que l'activitat preventiva a Espanya està augmentant.
- c) Hem de seguir apostant per *fer el que cal fer* (avaluació de riscos psicosocials i prevenció en origen) i *fer-ho bé* (amb metodologies científiques i participatives i amb negociació entre els agents socials).

1. Els riscos psicosocials existeixen, afecten la salut física i mental, tenen el seu origen en l'organització del treball, són identificables, mesurables i controlables.

1.1. Disposem d'evidència científica suficient i d'un marc conceptual i teòric clar que relaciona les exposicions a riscos psicosocials en el treball amb malalties i trastorns de la salut en les seves vessants tant física com mental, alhora que disposem també de mètodes d'avaluació de riscos basats en aquests models científics.

1.1.1. Existeixen dos models teòrics suficientment contrastats: el *demanda – control – suport social* de Karsek-Theorell-Johnson i el *desequilibri esforç – recompensa* (ERI) de Siegrist, les aportacions del qual constitueixen el nucli central del coneixement disponible. No obstant això, aquestes dues concepcions no són úniques ni exclusives, i existeixen altres línies d'investigació, no previstes per ambdós models, que han aportat evidències de com els factors psicosocials afecten la salut, especialment en relació a les exigències emocionals, la doble presència, la injustícia en el treball i la fatiga.

1.1.2. Les malalties i els trastorns de salut que aquestes exposicions poden provocar inclouen, entre altres, les malalties cardiovasculars i trastorns de salut mental.

1.1.3. L'avaluació de riscos necessàriament ha de basar-se en l'ús de mètodes científics de forma participativa i contrastada. Es tracta de combinar l'ús d'instruments de mesura d'exposicions vàlids i fiables (com els qüestionaris estandarditzats), el mètode d'anàlisi epidemiològic (anàlisi poblacional, comparació amb referents), amb procediments fiables de contrast i interpretació de les dades obtingudes (interpretació i *triangulació* de resultats pels agents socials implicats).

1.2. L'exposició a riscos psicosocials en el treball a Espanya és important, guarden una estreta relació amb les pràctiques de gestió de la mà d'obra en les empreses i descriuen un clar panorama de desigualtat en funció dels distints eixos de segregació (classe social, gènere, edat, i país d'origen) de les pràctiques de gestió.

1.2.1. L'exposició a riscos psicosocials entre la població assalariada a Espanya és comparable, o superior en molts casos, a les exposicions en altres països de la Unió Europea. Destaquen els baixos nivells d'influència i desenvolupament d'habilitats, i els alts nivells d'inseguretat sobre el futur característics de l'ambient psicosocial de treball a Espanya.

1.2.2. L'exposició a altes exigències quantitatives es relaciona amb la mercantilització de la relació laboral, l'allargament de la jornada de treball i el torn de nit.

1.2.3. Les baixes possibilitats de desenvolupament es relacionen amb la nul·la participació directa i la inexistència de mobilitat funcional ascendent.

1.2.4. La baixa estima es relaciona amb la nul·la participació directa, la retribució inferior al treball realitzat, l'assignació de tasques per sota del nivell educatiu i la variabilitat salarial.

- 1.2.5. Les exposicions psicosocials descriuen un marcat patró de desigualtat que té a veure amb les pràctiques de gestió de la mà d'obra segregades per ocupació, gènere, edat i país d'origen en les empreses espanyoles, originant condicions de treball desiguals que fomenten exposicions també desiguals.
- 1.2.5.1. En les ocupacions manuals o d'execució (qualificades, semiqualficades i no qualificades) existeix major exposició a doble presència, baixa influència, poques possibilitats de desenvolupament d'habilitats, baix control en els temps, baix suport social, baixa qualitat de lideratge, alta inseguretat sobre el futur i baixa estima. Les exigències psicològiques del treball, en conjunt, són majors en les ocupacions de comandament i direcció, i tècnics superiors i mitjans, mentre que el conflicte de rol és més important entre els comandaments i directius i els supervisors de treballadors d'execució.
- 1.2.5.2. Les dones assalariades espanyoles estan en pitjors condicions d'exposició psicosocial que els homes. Destaquen les desigualtats en les exposicions a l'alta doble presència i al baix control sobre els temps de treball, diferències majors com menor és la qualificació de l'ocupació, reflectint la interacció entre el gènere i la classe social.
- 1.2.5.3. Els més joves, en comparació amb els treballadors de major edat, presenten majors prevalences d'exposició amb manca d'influència, poc control sobre els temps de treball, poques possibilitats de desenvolupament, baix sentit del treball i baixa estima.
- 1.2.5.4. Les exposicions dels treballadors immigrants es corresponen amb les de les ocupacions en les quals són empleats, independentment del seu nivell de formació i experiència professional, reflectint així l'efecte de la segregació ocupacional a la qual són sotmesos i que comporta desigualtats en exposicions psicosocials, especialment visibles per a les dones ocupades en els llocs de menor qualificació.

2. Encara que el panorama de la prevenció psicosocial a Espanya pugui ser desolador, les intervencions preventives són possibles i eficaces, i existeixen indicis que l'activitat preventiva a Espanya està augmentant.

2.1. El nivell de prevenció psicosocial en les empreses espanyoles és molt baix, tant des d'un punt de vista quantitatiu com qualitatiu, encara que podem apreciar certs canvis favorables.

2.1.1. El dèficit més important té a veure amb la visió burocràtica de l'avaluació i la prevenció de riscos laborals, la baixa professionalitat de molts serveis de prevenció que utilitzen metodologies pròpies o alienes, sense fonament científic sòlid ni validesa coneguda, i el comportament empresarial negatiu cap a la prevenció de riscos psicosocials.

2.1.2. Entre els comportaments empresarials negatius, són freqüents l'oportunisme, o recolzar-se en la indefinició o la inespecificitat dels efectes dels riscos psicosocials per externalitzar a la societat els costos derivats de la seva no prevenció, i la *miopia*, la tendència a subestimar-los a partir de les deficiències d'informació de la majoria de directius.

2.1.3. Tot i així, s'aprecia un augment de les experiències d'avaluació de riscos i intervencions preventives de qualitat, molt probablement relacionat amb la participació propositiva de multitud de delegats i delegades de prevenció, la disponibilitat de la metodologia COPSQ (Istas21, PSQCAT21, COPSQGAL21), la posició activa de d'alguns governs de comunitats autònomes, com el català, i l'acció professional d'alguns serveis de prevenció.

2.2. És fonamental entendre l'avaluació de riscos com un procés d'activitats contínues i cícliques, fonamentades en l'avaluació de riscos amb base científica i socialment participativa.

2.2.1. El sol fet de començar l'avaluació de riscos amb aquesta visió ja implica un primer canvi en l'empresa que, encara que insuficient, permet identificar les exposicions nocives, visualitzar les desigualtats i centrar la identificació dels orígens de les exposicions en les condicions de treball i no en les característiques dels individus.

2.2.2. La metodologia emprada en l'avaluació de riscos, en el seu doble vessant científic-tècnic i social, té una gran transcendència per a la validesa dels resultats, la proposta i l'aplicació de mesures preventives.

2.2.2.1. L'ocupació de mètodes de baixa o nul·la qualitat científica implica la no-identificació de les exposicions nocives.

2.2.2.2. Sense participació, el millor mètode és incomplet i les propostes de mesures preventives solen ser inadequades (atès que no assumeixen el coneixement derivat de l'experiència dels i les protagonistes de les

condicions de treball nocives) o inaplicables (són els treballadors i treballadores els que han de protagonitzar uns canvis organitzatius que no s'acceptaran ni s'aplicaran si no han estat negociats entre els agents socials).

- 2.2.3. Es tracta d'un procés continu i dinàmic i, per tant llarg, que com a tal ha de concretar-se en termes operatius de forma successiva, però sense demorar la posada en pràctica de mesures per a les quals existeix suficient informació i grau d'acord.
- 2.3. La prevenció pot abordar-se, i ha de fer-se, a diversos nivells, però ha d'anar dirigida a modificar les causes de les exposicions, basar-se en coneixement científic i en experiència, i en la participació dels agents socials.
 - 2.3.1. Moltes intervencions fracassen perquè són mal plantejades des del seu inici, amb avaluacions de riscos de baixa qualitat, o perquè les mesures preventives no han estat negociades entre els agents.
 - 2.3.2. Les intervencions preventives més eficaces són les que es dirigeixen a la millora de les condicions de treball i les pràctiques de gestió, que són la causa de les exposicions psicosocials.
 - 2.3.3. Les intervencions basades en accions sobre els individus no produeixen canvis en les exposicions nocives, i els seus efectes positius sobre la salut són insignificants i no perduren en el temps.
 - 2.3.4. Les intervencions més eficaces combinen accions per reduir les exposicions en origen (condicions de treball i pràctiques de gestió de la mà d'obra) amb estratègies de protecció de les poblacions en pitjors condicions.

3. Hem de seguir apostant per *fer el que cal fer* (avaluació de riscos psicosocials i prevenció en origen) i *fer-ho bé* (amb metodologies científiques i participatives i amb negociació entre els agents socials).

- 3.1. Insistir en la prevenció en origen, transformant les orientacions individuals en col·lectives, entenent les avaluacions de riscos psicosocials en les empreses com a processos amb base científica i integrats, que no tenen un altre sentit que propiciar intervencions preventives dirigides a humanitzar l'organització del treball, i indefectiblement centrats en la participació activa dels agents socials en les empreses.
- 3.2. Formular propostes concretes dirigides als nuclis centrals de la nocivitat de les condicions de treball i les pràctiques de gestió, de les quals en el V FÒRUM hem vist diversos exemples possibles de canvi cap a una organització del treball més saludable, més justa i democràtica:
 - 3.2.1. Jornades de treball compatibles amb la vida familiar i social (combatre les exigències de disponibilitat, augmentar el control sobre els temps de treball, per exemple mitjançant borses d'hores a la disposició del treballador, configurades amb participació sindical i utilitzades a decisió personal amb control sindical...).
 - 3.2.2. Ritmes de treball i plantilles raonables (reduir les exigències quantitatives a través d'augmentar la plantilla, compra de nous equips de treball, millorar procediments de treball, eliminar tasques, canviar primeres matèries ...).
 - 3.2.3. Plantejar el treball com a forma cooperativa i no competitiva entre treballadors i treballadores (treball democràtic en equip, procediments de suport en la realització del treball de superiors i companys, reduir la part variable de la retribució basada en criteris individuals...).
 - 3.2.4. Garantir l'equitat, el tracte just i el respecte com a persones i professionals, establint els procediments concrets per a la seva posada en pràctica (en la selecció, l'assignació de tasques, la promoció, la retribució, el pas a fix...) i els mecanismes de control del seu compliment, transformant els principis dels codis ètics i de responsabilitat social corporativa en alguna cosa més que paper.
 - 3.2.5. Enriquir el treball menys qualificat i passiu (augmentar la complexitat de les tasques i la seva varietat i la influència en la realització d'aquestes).
 - 3.2.6. Fomentar la participació directa dels treballadors (grups de treball, cercles de prevenció, espais de codecisió en els afers quotidians...) garantint la visió col·lectiva (no individualitzant les relacions laborals, reforçant el paper dels representants dels treballadors i la negociació col·lectiva en l'establiment de les fórmules participatives i el seu seguiment), sense empitjorar unes condicions de treball per millorar-ne d'altres (intensificació, tracte injust, inseguretat...).
 - 3.2.7. Reduir la inseguretat sobre el futur (mantenint la relació laboral estable enfront de la precarització i la mercantilització, codecisió i compensacions sobre canvis no desitjats relatius a tasques, jornada, salari...).

3.3. Consolidar les millores de condicions de treball aconseguides mitjançant la prevenció psicossocial en l'àmbit de la negociació col·lectiva, traslladant a aquesta la visió transversal de la salut laboral, incorporant la mirada i les propostes de prevenció psicossocial a les qüestions clau dels convenis col·lectius.

ADDENDA 2

Més experiències sindicals

MÉS EXPERIÈNCIES SINDICALS

En el V Fòrum ISTAS es van aportar un ampli ventall d'experiències d'intervenció en empreses, sobre tots els moments del procés preventiu dels riscos psicosocials.

En aquest llibre hem desenvolupat les experiències que aportem des de Catalunya i algunes més. Amb tot considerem que les aportades per sindicalistes d'altres punts del país són de gran riquesa i complementen el que fins ara hem mostrat.

PLANTEJAR L'AVAUACIÓ DELS RISCOS PSICOSOCIALS

PRESSIÓ AMB TOTES LES EINES AL NOSTRE ABAST PER ACONSEGUIR PREVENIR ELS RISCOS PSICOSOCIALS

Digitex Informàtica, SL, és una empresa dedicada a l'activitat de telemàrqueting, amb 5 centres de treball en territori espanyol, dels quals un d'ells està situat a La Carolina (Jaén) des de febrer de 2004. Compta amb una plantilla que ha oscil·lat en els dos últims anys entre els 500 i els 600 treballadors, dels quals un 70%, aproximadament, són dones i un 40% tenen contracte indefinit, si bé la seva antiguitat en pocs casos arriba als tres anys. Treballen en jornada completa i parcial (de 4 i 6 hores i de cap de setmana) i els torns sempre continuats i variats des de les 9 del matí a les 24 hores.

Al juny de 2005 se celebraren eleccions sindicals, i CCOO va obtenir majoria absoluta, amb 10 membres per al Comitè d'Empresa, enfront de 7 de la UGT. Posteriorment es trien 4 delegats de prevenció (3 de CCOO i 1 d'UGT, que no exerceix) i al començament de 2006 es constitueix el Comitè de Seguretat i Salut.

En prevenció hi ha moltes coses a fer i les DP, amb la tutela del sindicat provincial de Transports i Comunicacions de CCOO de Jaén i el Servei Assessor en Salut laboral de l'OP de CCOO de Jaén, estableixen una estratègia sindical, en la qual s'integra aconseguir millorar les condicions de treball relatives a la seva organització. La inestabilitat en l'ocupació i els horaris, el ritme elevat i les escasses pauses, l'obligació de callar davant el client i les contínues baixes per depressió, entre altres, confereixen prioritat a aconseguir que l'empresa abordi els riscos psicosocials.

És per això que en totes les reunions que el CSS comença a celebrar des de la seva constitució es planteja, entre altres demandes, avaluar els riscos psicosocials. A aquesta petició sempre es contesta amb ambigüitat per part de l'empresa (ho estudiarem, ja es veurà...).

Cansats de rebre sempre la mateixa resposta, al novembre de 2006 es decideix plantejar denúncia a la Inspecció de Treball sobre distintes deficiències preventives, entre les quals es troba la no-avaluació dels riscos psicosocials. La ITSS triga 4 mesos a respondre (la inspectora de la zona es troba de baixa, i la substitueix un inspector poc fiable) i, encara que sobre altres assumptes denunciats la seva resposta és decebedora, en estar demostrada la no-existència d'un sol document referit als riscos psicosocials i els continus retards en la celebració de les reunions del CSS, al febrer de 2007 la Inspecció fa dos requeriments a l'empresari en línia amb les nostres exigències: 1, realitzar l'avaluació dels riscos psicosocials, i 2, facilitar la participació dels treballadors.

Tal com pensàvem, al requeriment abans esmentat de la ITSS, l'empresa va respondre, dos mesos després, amb un document titulat "avaluacions de riscos psicosocials". Considerem aquesta actuació preventiva inadmissible, no solament per la inadequació del mètode utilitzat (LEST) sinó,

també, per la seva realització unilateral. En reunió de CSS, en data 09/06/07, pretenem exposar la nostra postura a l'empresa, però aquesta s'exaspera i, no havent-se complert una hora des del seu inici, l'empresa abandona la reunió.

Tement-nos per la nostra part que l'empresa anava a respondre, com en la resta d'activitats preventives, d'una manera burocràtica, formalista i poc eficaç, els membres del Comitè d'Empresa pertanyents a CCOO decideixen passar el qüestionari de riscos psicosocials Iistas21 (versió curta) a un nombre determinat de treballadors amb el suport del Servei Assessor en salut laboral en la mecanització i l'anàlisi de les dades. Aquesta acció paral·lela en el temps permet als representants legals dels treballadors complir amb diversos objectius sindicals: per una part, tenir un major coneixement i mostrar amb dades els problemes derivats de l'organització del treball, legitimant tècnicament les nostres reivindicacions de cara a intervenir davant qui procedís (empresa, Inspecció de Treball, mitjans de comunicació, etc.); per una altra part, hem posat nom als problemes que tenim (exposició nociva als riscos psicosocials) i els treballadors els veuen com a problemes derivats de les condicions de treball que són l'origen dels problemes d'estrès que s'estan produint. Els resultats, encara que d'una part minoritària de la plantilla (12%) són més que preocupants. Les condicions de treball a Digitex exposen a situació nociva la immensa majoria dels enquestats. La inseguretat i les altes exigències són els factors de risc més negatius, i es troba un 97% en condicions més perjudicials per a la salut. S'observa, també, que els col·lectius menys qualificats presenten pitjors resultats.

Amb aquest panorama i la negativa de l'empresa a tractar el tema ens vam veure obligats a recórrer de nou a la Inspecció amb denúncia i sol·licitant una reunió per aclarir la situació (en aquesta ocasió, ja porta el cas la inspectora competent). En aquesta reunió s'informa la inspectora de les raons per rebutjar l'esmentat document i del treball que autònomament s'estava realitzant (Iistas21 versió curta), el qual mostrava uns resultats més que preocupants i que res tenien a veure amb les conclusions a les quals l'empresa arribava amb l'aplicació del LEST.

Aquesta intervenció realitzada motiva que la ITSS convoqui al CSS (junts i per separat) i determini, complint amb les nostres exigències, el següent:

1. Independentment del mètode que s'utilitzi, ha de triar-se amb consens del CSS i aplicar-se amb participació, i deixant clar amb anterioritat que la Inspecció no pot dir quin mètode concret ha de triar-se.
2. Recomanar la utilització de l'Iistas21 (COPSOQ), perquè porta implícites les característiques abans exposades.

Considerem important assenyalar que els resultats de l'ús de l'Iistas21 (COPSOQ) no es van lliurar ni a la Inspecció ni a la Direcció. La seva utilitat ha estat induir a l'acció perquè disposàvem d'una font d'informació que vam exposar, així com que podíem fer-ne ús en qualsevol moment

mediàticament. Seguirà en la “recambra” per si es produïssin irregularitats en el procés d'intervenció davant els riscos psicosocials, fonamentalment en les conclusions que es derivin de l'informe preliminar que el SPM ha d'elaborar.

D'aquesta manera, després de més d'un any d'acció sindical entorn d'aquesta reivindicació, el 7 de juny de 2007 es decideix en el CSS realitzar l'avaluació de riscos psicosocials amb el mètode COPSQ (Istas21, PSQCAT21) en la seva versió mitjana. Amb no pocs inconvenients, obstacles a la participació i interpretacions errònies de la Direcció de l'empresa i el seu Servei de Prevenció davant el procés d'intervenció per a l'avaluació, entre el 17 de setembre i el 17 d'octubre del present any, s'emplenaran els qüestionaris d'avaluació, dirigits a tot el personal del centre de treball de La Carolina.

El que ens queda per recórrer serà una altra història.

Dolores Berastregui Laza (delegada de prevenció de Digitex-Informàtica – La Carolina) i Francisco G. Montiel Jiménez (assessor tècnic-sindical en salut laboral de l'OP de CCOO de Jaén).

TRIAR EL MÈTODE

INERMAP: UN MÈTODE QUE COMPLEIX ELS REQUERIMENTS?

ALCOA-EUROPA és una empresa que es dedica a la fabricació d'alumini primari per electròlisi (tots, lingots i plaques d'alumini) per a la seva exportació. En l'any 1997 deixa de ser una empresa estatal i és comprada per la multinacional americana ALCOA. La plantilla pròpia és de 475 treballadors i treballadores i a més presten serveis en les seves instal·lacions aproximadament 120 treballadors de contractes.

Existeix un Comitè d'Empresa de 17 delegats, dels quals quatre són delegats de prevenció (2 de CCOO, afiliats a la Federació Minerometal·lúrgica; 1 d'UGT i un altre de LLIGA —sindicat independent—), que, al costat de quatre representants de l'empresa formen el CSS (a aquest hi assisteixen, amb veu però sense vot, els caps de departament). L'empresa disposa de servei de prevenció propi, amb les disciplines preventives de Seguretat, Higiene Industrial i Medicina del Treball. Aquest servei es complementa amb un servei de prevenció aliè amb la Societat Preventiva de FREMAP, en les disciplines d'ergonomia i psicociologia.

Origen de l'experiència

L'assistència al Curs de riscos psicosocials organitzat pel Departament de Salut Laboral de CCOO d'Astúries, i posteriorment al curs monogràfic sobre la metodologia COPSQ (Istas21), em va sensibilitzar en aquest tema.

Acabat el curs, i davant les condicions laborals que existeixen en l'empresa, sol·licito a la Direcció realitzar l'avaluació de riscos psicosocials. El meu error és que en aquest moment no proposo la metodologia COPSQ (Istas21). Transcorreguts dos mesos sense notícies per part de l'empresa, em reuneixo amb el director, per conèixer com segueix el tema, i m'informa que l'avaluació de riscos psicosocials ja s'havia iniciat, en els centres de treball d'Alcoa de la Corunya i Lugo, que s'estava realitzant per part del Servei de Prevenció Aliè (societat preventiva de FREMAP) i que la metodologia que s'aplicava era INERMAP.

L'empresa m'informa que pròximament es realitzarà l'avaluació de riscos psicosocials en el nostre centre, aplicant la mateixa metodologia que la utilitzada en els centres de treball de la Corunya i Lugo. En aquest moment em reuneixo amb el cap de planta i manifesto el meu desacord respecte a la utilització de la metodologia INERMAP, i proposo verbalment que s'apliqui el mètode Istas21. Davant la negativa de l'empresa d'utilitzar la nostra metodologia, acudeixo al Departament de Salut Laboral de CCOO d'Astúries, i li remeto la documentació lliurada per l'empresa a fi de valorar el mètode INERMAP, i aquest, al seu torn, es posa en contacte amb ISTAS per realitzar la valoració sindical.

La discussió sobre el mètode: INERMAP o COPSQQ (Istas21)

Decidim elaborar un escrit en el qual sol·licitem conèixer:

- Les metodologies que s'han valorat per l'empresa ALCOA-INESPAL per realitzar l'avaluació de riscos psicosocials, i si entre elles s'ha tingut en compte el mètode COPSQQ (Istas21).
- Les raons per les quals s'opta per la metodologia INERMAP i no per unes altres.
- Còpia del manual del mètode proposat, per conèixer la seva base científica, si està validat i és fiable, etc.
- Clarificar com serà el paper del delegat de prevenció i com es garantirà la seva participació.
- Proposar l'aplicació del mètode COPSQQ (Istas21, PSQCAT 21), aquesta vegada per escrit.

L'empresa ens respon per escrit, informant-nos que es van valorar diferents metodologies (INSHT, INSL, INERMAP i el mètode Istas21) i, una vegada analitzades pels tècnics d'ergonomia i psicociologia d'ALCOA, es va seleccionar el mètode INERMAP, perquè realitza una anàlisi per lloc de treball, i és sensible només a qüestions relacionades amb els aspectes organitzacionals del treball i permet objectivar el nivell de riscos detectat. També ens informa que aquest mètode ha estat aprovat pels experts en l'àrea de salut d'Alcoa Corporate, per ser utilitzat en totes les fàbriques de primari a Espanya, i finalment ens adjunten documentació per a més informació.

Elaborem un segon escrit en contestació a l'empresa, en què posem de manifest:

- Que malgrat el seu escrit encara no sabem les raons per les quals s'ha desestimat la metodologia COPSQQ (Istas21), ja que compleix amb els requeriments que l'empresa diu haver estimat per escollir el mètode INERMAP i desestimar l'Istas21, per la qual cosa considerem que no s'ha fet efectiu el dret que té qualsevol delegat de prevenció a la negativa motivada per part de l'empresa (art. 36.4.4 LPRL).
- Exposem les raons per les quals el mètode INERMAP no ens ofereix confiança:

El mètode INERMAP no ofereix confiança ja que:

1. La documentació proporcionada solament ens enuncia els factors o subfactors, però no proporciona les definicions ni la informació sobre la seva base conceptual, dades imprescindibles per saber què identifica i mesura el mètode i concloure sobre l'existència o no d'evidència científica sobre la relació d'aquests suposats factors de risc amb la salut laboral.

2. No existeixen proves públiques que els mesuraments es basin en l'ús de tècniques la validesa i fiabilitat de les quals hagin estat provades, ni en relació a la tècnica de les taules ni en relació a la tècnica dels qüestionaris que s'utilitzen en aquesta metodologia.
 - A. En aquest sentit, en relació a les taules, cal dir que en l'àmbit de la psicologia diverses institucions tècnico-científiques s'han plantejat la construcció de matrius d'exposició ocupacional a partir de dades obtingudes per enquesta, però no existeix actualment ni un sol exemple en el món de l'aplicabilitat a la pràctica de la prevenció en les empreses d'aquesta metodologia. Això és així perquè no existeix evidència científica suficient perquè aquestes matrius puguin ser usades en les empreses. Ni tan sols en els països amb les institucions científico-tècniques que més han treballat en aquesta línia (Suècia, Dinamarca, Finlàndia, EUA) existeix exemple d'això, més enllà de projectes d'investigació (12 originals de projectes d'investigacions trobats en el Medline —la millor i més potent base de dades de bibliografia científica en l'àrea de ciències de la salut en el món). La pretensió que una entitat preventiva espanyola ha desenvolupat tal matriu, al marge de les investigacions internacionals en la matèria, i que aquesta metodologia està disponible (amb un altre nom, en forma de taules per sectors en les quals el tècnic es basa per decidir si pot existir o no una exposició nociva) per a les empreses espanyoles és, per increïble, francament sorprenent (novament ens referim a Medline: no hi ha cap cita a INERMAP a Medline). Davant tal situació, és moralment i deontològicament exigible la presentació dels resultats d'aquest treball en els termes habituals en investigació científica: publicació en revistes indexades subjectes a revisió per parells. Tal publicació ha d'incloure tota la informació metodològica, detallada suficientment, necessària per valorar com es va obtenir i es va tractar la informació per arribar als resultats que es presenten i la discussió d'aquests. Aquestes són part important de les "regles del joc" acceptades internacionalment des de l'ètica de la investigació necessària per a la prevenció. En conseqüència, podem concloure que la metodologia INERMAP no presenta la més mínima evidència ni base científica com per poder confiar que amb ella pot efectivament fer-se el que promet oferir amb suficient validesa i objectivitat.
 - B. En relació als qüestionaris del mètode INERMAP (aplicables en cas que així ho consideri el tècnic) tampoc tenim constància que siguin qüestionaris estandarditzats vàlids i fiables. Ja hem dit que no tenim constància de la bibliografia científica en la qual es basen ni els factors i subfactors que diuen identificar i mesurar ni en relació als indicadors utilitzats per a això. Tampoc tenim constància dels resultats del pretest de l'esmentat qüestionari, del comportament de les preguntes que utilitza després de passar-ho a una mostra representativa de la població en la qual pretén utilitzar-se com a tècnica d'un mètode de prevenció (tradicionalment Anàlisi Factorial, Anàlisi de Fiabilitat Alpha de Cronbach i Anàlisi de Validesa Kappa). En definitiva no tenim cap informació sobre el procés d'elaboració i validació d'aquests qüestionaris que solen durar anys i requereixen un esforç

molt important, tant en diners (una enquesta representativa de la població ocupada és molt costosa i sol necessitar-se finançament públic) com en persones (es requereix un equip molt preparat tant en les diferents fases d'investigació com en prevenció).

- C. Els dubtes sobre la seva validesa i fiabilitat s'incrementen quan en la documentació proporcionada es fan asseveracions com: *“Cal indicar que l'existència de validesa implica que existeix fiabilitat”*; *“Un altre aclariment és que si existeix validesa, necessàriament ha d'existir fiabilitat, és a dir, per mesurar el que vol mesurar (probabilitat de riscos psicosocials) l'ha de mesurar bé. D'aquesta manera sol·licitar la validació i la fiabilitat és redundar en la petició”*.

En relació a això, és necessari aclarir que els conceptes “validesa” i “fiabilitat” no són equivalents. La validesa es refereix a la capacitat d'una tècnica de mesurament qualsevol de mesurar un fenomen. La fiabilitat es refereix a la capacitat d'una tècnica de mesurament qualsevol de mesurar un fenomen conegut. És a dir, no són conceptes equivalents, ja que és possible mesurar un fenomen sense saber el que s'està mesurant o mesurant-ho de forma no totalment exacta. Un exemple: es pot mesurar la intensitat d'un soroll però usant un aparell mal calibrat. En aquest cas es mesura alguna cosa; és a dir, s'està produint una mesura vàlida de soroll; però la mesura no és fiable.

Després, s'assenyala que no és necessària la validació de l'instrument d'identificació i mesura (les taules) *“en no donar opcions a la subjectivitat”*, ja que és el tècnic el que avalua. Per continuar amb el símil del soroll, ningú en el món de la prevenció acceptaria l'ús d'un sonòmetre sense calibrar per molt que fos un tècnic de prevenció qui l'utilitzés. La validesa de les taules està per demostrar.

(Extracte de l'informe sobre el mètode)

- Manifestem que la participació dels treballadors i els seus representants no pot limitar-se a l'obtenció de dades sinó que ha de ser també un puntal en la fase d'interpretació de les dades i en la de proposta de mesures preventives.
- Per últim, amb l'objectiu d'apropar postures sol·licitem una reunió a l'empresa ja que entenem que hem de trobar un mètode que ofereixi confiança a ambdues parts.

En el moment de registrar-se aquest escrit, l'empresa ja havia iniciat l'avaluació de riscos psicosocials aplicant la metodologia INERMAP. Acudim a Inspecció de Treball, que valora que és una metodologia més de les que existeixen en el mercat, que va inclosa en la guia d'inspecció de treball, que s'ajusta a la legalitat i manté que l'empresa, amb prèvia consulta als treballadors o als seus representants, pot triar la metodologia que vulgui.

Ens trobem amb un posicionament d'Inspecció de Treball que obstaculitza els nostres fins d'una banda, en valorar que l'empresa pot triar la metodologia que vulgui, amb prèvia consulta als treballadors o als seus representants, una consulta que considera no vinculant, lesionant els nostres drets de participació, i per una altra, en no entrar, en cap moment, a valorar el mètode i l'exigència legal que ha de proporcionar confiança a les parts. Considerem que aquest posicionament d'Inspecció encoratja la burocratització i la baixa qualitat de la prevenció, en acceptar qualsevol metodologia sense haver analitzat el seu contingut ni permetre's la participació més enllà de la consulta.

Blas Portero Calderón (responsable de Salut Laboral i Medi Ambient de la Unió Comarcal d'Avilés i exdelegat de prevenció de l'empresa ALCOA), i Cristina Flórez Fernández (assessora tècnica-sindical del Gabinet de Salut Laboral de CCOO d'Astúries).

**DECIDIR L'ABAST DE L'AVAUACIÓ I ADAPTAR LES
TÈCNQUES DE RECOLLIDA D'INFORMACIÓ**

INCLOURE EN L'AVALUACIÓ ELS LLOCS OCUPATS PER PERSONAL DE SUBCONTRACTES

Es tracta d'un centre de treball de l'Administració general de l'Estat —dependent del Ministeri d'Educació i Ciència—, amb seu a la Corunya, Galícia. És un organisme de caràcter científic, dedicat a la investigació, els treballs del qual es desenvolupen en els laboratoris existents a la Corunya i en vaixells —treball de camp. Realitzen les seves funcions un total de 73 treballadors i treballadores, entre becaris, funcionaris i personal de serveis desenvolupats per altres empreses. Són 32 dones i 41 homes, que superen en la seva majoria els 36 anys; els horaris són de torn fix, l'antiguitat de la plantilla en l'empresa supera els 5 anys i una part important els 10 anys. Els delegats de CCOO estan afiliats a la Federació de Serveis i Administració Pública (FSAP). El CSS és provincial, conjuntament amb la Delegació i la Subdelegació del Govern i dels altres serveis perifèrics que no tenen CSS propi. La part social està composta per: 2 membres de CCOO —funcionaris i laborals—, 1 d'UGT, 2 de CIG i 1 de CSIF. El servei de prevenció és aliè, les funcions les exerceix la Mútua FRATERNITAT.

Els delegats proposen, en diverses reunions del Comitè Provincial, realitzar l'avaluació de riscos psicosocials davant la situació en un departament del centre, que presenta mancances organitzatives i estructurals, que estan ocasionant conflictes a una part de les persones treballadores. S'acorda en el Comitè Provincial la realització de l'avaluació de riscos psicosocials i la utilització el mètode COPSQ (Istas21). La Direcció del centre i el Servei de Prevenció accepten la proposta de mètode Istas21, signant l'acord i constituint el GT integrat per un delegat de cada sindicat CCOO, UGT, CSI-CSIF i CIG, un tècnic de prevenció, el director del centre i la cap de gestió d'aquest.

La discussió sobre l'abast de l'avaluació

El primer problema a solucionar pel grup de treball va ser l'abast de l'avaluació. Els delegats de CCOO, assessorats pel Gabinet de Salut Laboral del sindicat, van proposar avaluar tots els llocs incloent els que realitzen els serveis que surten a concurs públic, que suposen una implicació diària amb el centre. Es tracta d'avaluar les condicions de treball de tots els llocs necessaris per al funcionament del centre, amb independència de la vinculació contractual dels treballadors que els ocupen. En aquest cas coincideix que el personal pertanyent a altres empreses (17 persones treballadores) realitza la seva activitat en el centre, de forma constant i durant tota la seva jornada, i ocupen llocs d'administració, gravadores de dades, neteja, recepcionista i vigilància. El nostre argument central era que les tasques realitzades són imprescindibles per al desenvolupament normal de l'activitat i que una part molt important de l'organització del treball d'aquests llocs depèn de les decisions que es prenen en el centre (mètode de treball utilitzat, distribució i priorització de les tasques, horari...), decisions que al seu torn estan en la base dels riscos que presenten avaluar-se, els psicosocials.

Aquesta postura era sostinguda per la resta de membres del grup de treball, i des d'un primer moment per la tècnica de prevenció, que compartia amb la part social la rellevància de la incorporació de totes les persones treballadores que realitzen la seva activitat en el mateix centre de treball. En canvi, la representació de la Direcció de l'empresa s'hi oposava, per considerar que no estan vinculats contractualment de forma directa amb el centre, i afectava els aspectes de l'organització del treball que no depenen de la Direcció del centre a avaluar, cosa que li impedeix realitzar modificacions en l'organització del seu treball.

Vistes les posicions enfrontades, el grup de treball va analitzar detalladament cada aspecte de l'organització del treball d'aquests llocs, i es va arribar a la conclusió que prevalien (eren més nombroses) les qüestions que depenien de les pràctiques d'organització del treball del centre, per la qual cosa la representació de l'empresa no va tenir més remei que cedir. Es va plantejar la idea que totes les funcions realitzades, amb independència de qui realitza el pagament o emet l'ordre, influeixen i estan interferint en el desenvolupament de l'activitat final. Es va posar l'exemple de falta de neteja en zones de treball per no adaptar horaris, i de forma similar per a gravador de dades i treball d'administració, d'una forma o una altra sí que se li donen ordres i es distribueix el treball de les persones alienes, perquè de com s'executi el seu treball depèn el desenvolupament del treball del personal directe del centre. Finalment el Grup de Treball acorda incloure tots els treballadors.

En aquest moment el GT ens trobem en les reunions de preparació del treball de camp —adaptant el qüestionari i dissenyant la forma de distribució, la resposta i la recollida.

José Luis Burón Eiras (delegat de prevenció de CCOO) i Susana Martínez Sande (assessora tècnico-sindical del Gabinet de Salut Laboral de CCOO de Galícia).

PER ON COMENCEM I COM HO FEM?

L'Ajuntament de Cartagena (Múrcia) té una plantilla aproximada de 1.200 treballadors, distribuïts en 40 centres de treball distints. El 71,85% de la plantilla són homes i respecte a l'edat el 38,32% estan compresos en el segment de 36 a 45 anys, i el 29,59% entre els 46 i els 55 anys. Els empleats fixos constitueixen el 90,62% de la plantilla. Aproximadament la meitat dels treballadors i treballadores exerceix tasques de naturalesa administrativa, a continuació el col·lectiu de treballadors més nombrós és el de policies, amb una plantilla d'uns 300 agents; el personal d'oficis (jardiners, electricistes, etc.) que compta amb una plantilla d'uns 200 treballadors i, finalment, els bombers, amb una plantilla de 100 persones.

L'organització sindical consta de Junta de Personal, en què la majoria és d'UGT, i Comitè d'Empresa, en què la majoria és de CCOO, amb les seves corresponents seccions sindicals. Hi ha quatre delegats de prevenció, dos de CCOO i dos d'UGT.

L'organització preventiva de l'Ajuntament és un servei de prevenció propi, amb les especialitats de seguretat i ergonomia i psicologia aplicada. Les especialitats d'higiene i vigilància de la salut estan concertades amb una societat de prevenció.

Aconseguir avaluar els riscos psicosocials

En aquest cas, la "idea" inicial d'avaluar riscos psicosocials, i fer-ho amb el mètode Iltas21 (COP-SOQ), parteix del servei de prevenció propi de l'Ajuntament. Evidentment, la difusió o propagació d'aquesta "idea" és bastant senzilla entre els delegats de Comissions Obreres, i obtingué el seu suport immediat per plantejar-ho davant el regidor delegat d'Interior i president del Comitè de Seguretat i Salut i la resta de representants sindicals en l'Ajuntament. En una reunió del Comitè de Seguretat i Salut, celebrada en 30 de maig de 2006, s'arribà a l'acord unànime de procedir a l'avaluació de riscos psicosocials amb el mètode Iltas21 (COPSOQ), bé que encara sense el compromís exprés de la Direcció d'utilitzar els resultats amb una finalitat preventiva. Els arguments utilitzats en aquesta reunió a favor de la necessitat d'avaluar els riscos psicosocials es van basar fonamentalment en l'obligació legal de dur a terme aquest tipus d'avaluació, obligació que afecta tot tipus d'empreses o organismes. Així mateix, es va argumentar que en els anys anteriors els esforços s'havien dirigit a la realització de l'avaluació inicial de riscos, i uns altres de tipus específic, a l'organització i la planificació de la formació i de la vigilància de la salut i, una vegada realitzat aquest treball, era el moment d'abordar l'avaluació dels riscos psicosocials. Per una altra part, existint acord previ entre les forces sindicals majoritàries sobre la utilització del mètode Iltas21 (COPSOQ), aquest va ser el principal argument utilitzat per convèncer la Direcció, explicant també que és un mètode que compleix amb tots els requisits exigits per la nostra legislació a un mètode d'avaluació. En aquesta reunió també es va procedir a constituir el grup de treball, format per 4 delegats de prevenció, un membre del CSS en representació de l'empresa i un tèc-

nic del Servei de Prevenció de l'Ajuntament. D'aquesta manera es pretenia que, en el seu funcionament, el coneixement derivat de l'experiència del dia a dia en l'Ajuntament es complementés amb el coneixement tècnic. El grup de treball va mantenir diverses reunions, amb l'assistència d'una assessora del gabinet de salut laboral de CCOO per explicar més detalladament el mètode i la forma d'iniciar la seva aplicació.

Decisions sobre l'abast de l'avaluació i per on començar

A l'hora de determinar l'abast de l'avaluació de riscos, es va decidir que s'avaluarien tots els llocs de l'Ajuntament, però això plantejava un problema d'operativitat, atenent els recursos preventius a disposició: es tractava d'escollir entre realitzar l'avaluació en tot l'Ajuntament d'una vegada o abordar-la per departaments. Es va pensar que era millor fer-ho per departaments, davant el gran nombre de departaments (aproximadament 40) i treballadors existents (1.200 treballadors), ja que d'aquesta forma es podrien retornar als treballadors els resultats més ràpid i, fonamentalment, es podria passar a les fases de recerca i aplicació de mesures preventives amb més celeritat (en la pràctica s'ha comprovat que el treball de camp porta el seu temps i és pràcticament impossible anar ràpid). D'aquesta manera es volia evitar la impressió que molts treballadors manifesten que se'ls passen moltes enquestes però mai canvia gens.

Les conclusions del grup de treball van ser:

- Dividir l'Ajuntament en 12 àrees de treball o departaments, que, al seu torn, se subdividien en seccions, les quals corresponen a serveis o grans departaments dintre d'una àrea. La determinació d'aquests 12 departaments va ser difícil perquè, en un principi, sortien bastants més departaments (17 o més). L'assessora de CCOO va exposar als integrants del grup de treball la conveniència, per raons operatives, de reduir al màxim possible el nombre de departaments, basant-nos sempre en els criteris tècnics exposats en el manual del mètode d'agrupar departaments dependents del mateix superior jeràrquic.

El grup de treball va decidir finalment que els departaments es determinessin tenint en compte l'organigrama polític de l'Ajuntament; és a dir, l'alcalde —alcaldessa en aquest cas— seria el màxim superior jeràrquic de l'organització i els regidors, els superiors jeràrquics de cadascun dels 12 departaments tinguts en consideració per adaptar la pregunta del qüestionari relativa a aquest punt. Entenent, a més, que, encara que el nombre de departaments resultant era elevat, això no implicava majors dificultats, ja que l'avaluació de riscos s'aniria realitzant per departaments en lloc de fer-la en tot l'Ajuntament d'una vegada, cosa que també facilitaria tant la labor del Servei de Prevenció com la relativa immediatesa dels resultats i de l'adopció de mesures preventives, en poder desglossar més i tenir un coneixement més detallat del que està ocorrent en cada departament.

El criteri seguit per a la subdivisió dels departaments en seccions va ser el de la seva correspondència amb els serveis o seccions realment existents dintre de cada departament o àrea de treball, considerant necessària aquesta subdivisió pels integrants del grup de treball a causa de les importants diferències existents entre les activitats realitzades pels treballadors i treballadores de cada servei.

- Començaria l'avaluació per l'àrea de "Cultura, Joventut i Turisme", amb un total de 95 treballadors. Aquesta decisió es va adoptar per majoria, recolzada en distintes raons:
 - Un nombre adient de treballadors per començar l'avaluació.
 - Aglutina distints serveis, alguns no gaire grans, amb funcions semblants.
 - Existeixen diferents horaris i distintes condicions laborals.
 - A l'hora d'adoptar mesures correctores, existeix la possibilitat de començar per unitats més petites, i comprovar la seva eficàcia serà més fàcil.

Decisions sobre l'adaptació del qüestionari

- El grup de treball va acordar subdividir l'àrea de "Cultura, Joventut i Turisme" en 5 seccions, corresponents als diversos serveis existents, seguint també el criteri dels distints superiors jeràrquics.
- L'adaptació del qüestionari en la pregunta relativa als llocs de treball ens va generar un altre problema. Havíem d'elaborar una classificació per llocs de treball distinta per a cadascun dels 12 departaments o manteníem una mateixa classificació de llocs per a tots ells? Consultat el Centre de Referència d'Organització del Treball i Salut d'ISTAS, ens van aconsellar que mantinguéssim la mateixa classificació per llocs de treball per a tots els qüestionaris i departaments per evitar posteriors complicacions en el tractament informàtic de les dades derivades de la necessitat, entre altres, de garantir que les distintes classificacions per llocs fossin comparables a l'hora del seu tractament conjunt, element fonamental per prioritzar les intervencions.

D'aquesta forma, finalment, el grup de treball va decidir agrupar els diferents llocs de treball en 8 categories generals, que seran les mateixes per a les 12 àrees de subdivisió de l'Ajuntament.

Es va adoptar la nomenclatura que apareix en la RPT de l'Ajuntament, per considerar que així es garantia que tots els treballadors i treballadores es poden identificar fàcilment en elles en correspondre's amb els llocs de treball que apareixen. Els criteris de classificació van estar basats a agrupar en cada categoria tots aquells llocs les funcions dels quals més importants i bàsiques presenten característiques similars. La categoria de *lloc d'atenció al públic* va generar major discussió, ja que alguns membres del grup de treball pensaven que calia quantificar el% de temps real de treball amb públic i especificar-ho en la categoria encara que finalment es va pensar que aquesta situació podria representar una complicació sobre la interpretació personal de cada treballador, i es va optar al

final unànimement per descriure-ho com “*llocs que desenvolupen la major part de la seva activitat amb atenció directa a ciutadans com ara oficines d'informació. Amb aquesta adaptació, malgrat tenir unitats d'anàlisi en alguns casos inferiors a les 25 persones, es garantia plenament l'anonimat dels treballadors. En les preguntes de departaments i llocs es va eliminar de l'enunciat la part relativa a les rotacions ja que no existeixen rotacions entre llocs en l'Ajuntament.*

- Unànimement, el grup de treball va decidir mantenir les preguntes sobre el sexe, ja que la presència de dones és important en l'Ajuntament, i l'edat, a fi de comprovar l'existència de possibles diferències d'exposició a causa de l'alt percentatge de treballadors majors de 50 anys en aquest departament. Respecte a les preguntes relatives a relació laboral, es va eliminar l'opció de resposta relativa a treballar sense contracte, ja que és un supòsit que no existeix en l'Ajuntament, però es van mantenir les restants, perquè encara que la major part de personal té relació laboral estable, també hi ha treballadors amb contracte temporal, autònoms i becaris, i volien incloure'ls en l'avaluació de riscos.

Aquestes conclusions del grup de treball es van presentar en una nova reunió del CSS amb data d'octubre de 2006, i s'hi va obtenir el compromís exprés de la representació política en els termes establerts en la llicència d'ús.

Després d'aquest procés es va generar el qüestionari, i es va decidir la forma d'informar, repartir-lo i recollir-lo. Es va decidir començar per un escrit dirigit des del president del CSS, a cada cap de servei per sensibilitzar-los i sol·licitar-los dia i hora perquè el tècnic de prevenció i components del grup de treball anessin a donar explicacions oralment sobre l'avaluació i passar el qüestionari. Una vegada fixada aquesta data, la comissió del grup de treball repartia prèviament a tots els treballadors una circular informativa sobre els riscos psicosocials. Es lliuraven els qüestionaris en un sobre en blanc, perquè fossin emplenats en el lloc de treball amb temps suficient per a la seva contestació, i una vegada omplerts s'introduïen en el sobre, el qual es tancava i era recollit al moment pels membres del grup de treball. Vam aconseguir una alta participació, es van recollir 89 qüestionaris de 95 possibles (93,68% de resposta). En l'actualitat s'està treballant completant l'informe preliminar en el grup de treball, analitzant les causes i estudiant possibles mesures correctores per a la seva posterior implantació.

Antonio García Segado (delegat de prevenció), Calmen Marín (assessora tècnica-sindical de salut laboral de Múrcia-CCOO) i José Antonio Martín (Servei de Prevenció Propi de l'Ajuntament de Cartagena).

INTERPRETAR RESULTATS I PROPOSAR MESURES PREVENTIVES

DONAR PRIORITAT A LA DISCUSSIÓ DE MESURES PREVENTIVES

Les condicions laborals de les cambreres de pis han estat omeses en gran part de les avaluacions de riscos perquè es basen, principalment, en riscos de seguretat i higiene. Això ha estat un gran problema, a causa de la no-identificació dels riscos de tipus ergonòmic i psicosocial que impedeix que aquests es puguin eliminar o controlar: el que no es veu, no es pot eliminar. L'impuls de les avaluacions ergonòmiques i psicosocials ha estat una constant (vegeu el treball realitzat en el Conveni Provincial d'Hostaleria de Tenerife i l'experiència del Costa Adeje Gran Hotel en aquest mateix llibre) per fer visibles i eliminar les condicions de treball desfavorables per a la salut de les cambreres de pis, que són un objectiu prioritari d'intervenció per a la Federació d'Hostaleria i Comerç de CCOO de Canàries. L'experiència que es presenta a continuació és un exemple d'aquesta actuació.

L'hotel Fañabé Costa Sud és un hotel de 4 estrelles. Va ser construït l'any 1994 i renovat el 2004, disposa de 396 habitacions dobles repartides en quatre plantes, pertany al grup Fedola, SL. Hi treballen 151 persones aproximadament. La presència de CCOO a l'hotel és majoritària en tots els seus òrgans col·legiats, el Comitè d'Empresa està compost per 9 delegats de CCOO tots afiliats a la Federació de Comerç i Hostaleria. El Comitè de Seguretat i Salut està conformat per 6 membres. La modalitat preventiva que presenta l'empresa és la de servei de prevenció aliè, denominat MGO, amb el qual té contractades totes les especialitats.

Les cambreres de pis a l'hotel

En el departament de cambreres de pis de l'hotel hi treballen 39 cambreres de pis, 1 governanta (cap de departament), 2 subgovernants (comandaments intermedis) i 1 mosso de planta (mosso de neteja del departament de pisos que realitza tasques de suport a les cambreres de pis). Es treballen 5 dies a la setmana i es descansen dos dies consecutius i correlatius, raó per la qual solen descansar un cap de setmana al mes. L'horari és de 7.30 h del matí a 15.30 h de la tarda i es distribueix de la següent manera:

- 7.30 a 8.30: neteja de zones comunes (aquests zones són llocs com la recepció, banys, restaurants, bars, etc.), lliurament del control diari de tasques (les cambreres denominen a aquesta part de treball diari "control"), neteja de passadissos assignats. (Abans de la realització de l'avaluació de riscos, la neteja de zones comunes s'estenia fins a les 9.00h.).
- 8.30 a 15.30: neteja d'habitacions assignades en "el seu control", tenen un descans de mitja hora, a les 13.00 h, per esmorzar.

Majoritàriament treballen a temps complet. El 52,5% de treballadores són fixes i el salari se situa al voltant dels 1.050 € bruts, negociats en el pacte salarial de l'hotel Fañabé Costa Sud. El nom-

bre d'habitacions que s'assigna a cada cambrera es calcula amb el quadre d'habitacions que subministra al matí la governanta, encara que el nombre mitjà d'habitacions és de 24.

El ritme de treball de les cambres en l'hotel és molt alt, pràcticament sense descans, aquest fet es veu agreujat per l'alt índex de baixes que pateixen i que no són substituïdes o cobertes a temps per altres companyes, amb la qual cosa la càrrega de treball va en augment. Un exemple de les conseqüències de l'alt ritme de treball és alguns casos d'anèmia que s'estan produint a causa de la mala alimentació en el centre de treball, ja que les cambres no tenen temps d'acabar totes les tasques i no van a menjar o mengen molt poc. Durant tota la jornada pateixen riscos per postures forçades, moviments repetitius i manipulació excessiva de càrregues. A aquestes exigències, s'hi suma l'escassa autonomia i influència que posseeixen. Mals d'esquena, coll i canells, lumbàlgies, varius, anèmia, estrès són els danys a la salut més freqüents derivats del treball. Problemes que no són detectats per l'empresa perquè se solen tractar com a malalties no relacionades amb el treball. Aquestes condicions transmises als delegats per part de les cambres va fer que prioritzéssim l'actuació sobre aquest departament.

Se li va proposar, a l'empresa, la necessitat que l'avaluació d'aquest lloc havia de ser integral; i les avaluacions de riscos havien de tenir en compte tot el ventall de riscos que aquest lloc presenta. La lluita per aconseguir aquest objectiu també s'estava produint en l'àmbit del conveni. Després de l'aprovació, en la Comissió Paritària de Seguretat i Salut del Conveni Provincial d'Hostaleria de Santa Cruz de Tenerife, dels mínims exigibles en les avaluacions ergonòmiques i psicosocials de les cambres de pis, les reticències van ser molt menors i els avanços van ser considerables. Després de reticències inicials de la direcció perquè s'avaluessin els riscos psicosocials a través del mètode Ista21 (COPSOQ) l'empresa finalment hi va accedir.

Un informe preliminar deficient que no paralitza la prevenció

Després de tot el treball realitzat, l'informe preliminar que va lliurar el servei de prevenció presentava importants deficiències, la més important és que hi mancaven els resultats creuats: no incloïa les taules i gràfics de prevalença d'exposició per unitats d'anàlisi (tipus de contracte, antiguitat, edat, etc.). Tampoc hi havia la descripció de condicions sociodemogràfiques i d'ocupació i els percentatges de resposta a totes les preguntes apareixien en un apèndix final incompreensible, entre moltes altres qüestions.

Després de veure pros i contres, els delegats i delegades de prevenció juntament amb l'equip assessor de salut laboral de CCOO (gabinet tècnic) decidim actuar de forma paral·lela en dos sentits. Per una part, es va elaborar un informe de deficiències i es va exigir d'emplenar-lo al servei de prevenció. No obstant això, no paralitzem les reunions del grup de treball, ja que de la informació deficient que l'informe presentava se'n podien extreure algunes conclusions.

Vam escollir aquelles exposicions que concentraven major nombre de treballadors i treballadores en la situació més desfavorable per a la salut (quan hi ha entre el 70 i el 90% de treballadors o treballadores en la situació més desfavorable no és tan important localitzar l'exposició per això no són tan importants les dades creuades) i usem el coneixement derivat de l'experiència dels que treballen a l'hotel (els treballadors i les treballadores) per suplir la concreció de l'exposició que havien de donar-nos amb la distribució de freqüències de resposta (vegeu el quadre amb algunes de les exposicions i mesures en discussió) i la seva localització que ens donarien les dades creuades. Amb aquest treball comencem a discutir l'origen i les mesures preventives. D'aquesta manera no paràvem el procés i avançàvem la discussió cap al terreny que nosaltres volíem: el de la implementació de les mesures preventives sense més dilacions que les de la discussió. A CCOO tenim clar que identifiquem i mesurem les exposicions per actuar, per canviar aquelles condicions de treball que perjudiquen la salut dels treballadors i treballadores.

RISCOS PSICOSOCIALS	ORIGEN	MESURES PREVENTIVES PROPOSADES	ACCIONS
<p>CONTROL SOBRE EL TEMPS DE TREBALL:</p> <p>95,45% EN SITUACIÓ DESFAVORABLE</p>	<p>Els temps de servei estan molt ajustats.</p> <p>Inexistència de marge d'autonomia per fer descansos o pauses.</p>	<p>Reorganització del treball perquè puguin establir pauses i descansos.</p> <p>Tenir en compte les situacions excepcionals (baixes perllongades). Tenir en compte les baixes i absències.</p>	<p>Eliminació de tasques (baixar les escombraries, alleujar els carros, vidrieres de les terrasses, reduir la neteja de zones comunes).</p> <p>Contractació 3 mossos de planta exclusius per al departament de pisos.</p> <p>Preavisar de l'absència perquè el "control" s'adeqüi a la baixa inesperada.</p> <p>Suplir les baixes l'abans possible amb cambreres d'ETT.</p>
<p>EXIGÈNCIES PSIC. QUANTITATIVES:</p> <p>71,43% EN SITUACIÓ DESFAVORABLE.</p>	<p>Plantilla ajustada.</p> <p>Massa tasques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reducció de tasques. - Millorar els equips de treball. - Ampliació de la plantilla. 	<p>Eliminació de tasques (baixar les escombraries, alleujar els carros, vidrieres de les terrasses, netejar fanals).</p> <p>Contractació 3 mossos de planta exclusius per al departament de pisos.</p> <p>Col·laboració dels mossos de planta a l'hora de girar els matalassos dels llits de matrimoni.</p> <p>Descarregar en altres categories algunes tasques (en la supervisió que els comandaments realitzen sobre el treball de les cambreres que solucionin les deficiències que detectin: falta d'algun material, falta de neteja en miralls, finestres, etc.).</p> <p>Compra dels equips detectats en l'avaluació ergonòmica, ja que faciliten el treball.</p>

Pedro Almenara Medel, delegat de Prevenció de l'hotel Fañabé Costa Sud, i Iván Borges Hernández, assessor tecnicosindical del Departament de Salut Laboral de CCOO Canàries.

EVITAR LA PARALITZACIÓ DE LA PREVENCIÓ

L'empresa que ens ocupa, Crown Bevcan Espanya, Centre d'Agoncillo (La Rioja) forma part d'una multinacional i es dedica a la fabricació d'envasos metàl·lics. Compta amb uns 180 treballadors i treballadores, la major part són homes, d'edat mitjana, que ocupen llocs d'operari de producció directa. Treballen en torns rotatoris, incloent el nocturn, tenen contractes indefinits i salari fix. CCOO és majoritari en el comitè d'empresa del centre i els seus membres pertanyen a la Federació Minerometal·lúrgica. L'empresa compta amb un servei de prevenció propi (mancomunat) que abasta totes les especialitats preventives excepte la medicina del treball, que tenen contractada amb la mútua MAZ.

Malgrat que els delegats de prevenció hi han insistit llargament, ja a principis de l'any 2005 proposen l'avaluació dels riscos psicosocials utilitzant la metodologia Istars21 (COPSOQ), que els treballadors s'han queixat en relació a la poca autonomia en el seu treball i en els torns, és l'exigència, per part de la multinacional, del compliment urgent de la Norma OHSAS 18.001 (Gestió d'Higiene i Seguretat en el Treball) el que porta a la direcció d'aquest centre a iniciar la prevenció d'aquests riscos.

La direcció del centre es nega a utilitzar el COPSOQ (Istars21, PSQCAT 21) i proposa els mètodes de l'INSHT. Després de diverses discussions i analitzada la situació, els delegats de prevenció accepten, com a mal menor, que s'utilitzin els *check-lists* del *Manual per a l'Avaluació de Riscos Ergonòmics i Psicosocials en les PIMES*, editat per l'INSHT, sense oblidar el seu objectiu d'aplicar la metodologia Istars21 a mig termini. La tècnica de prevenció realitza molt bé el seu treball i identifica dos llocs de treball, operador de l'envernissadora i paletitzador de final de línia, com els de major risc, llavors decideix avaluar les condicions de treball utilitzant el FSICO i passa el qüestionari a cada operador dels llocs esmentats. Aquesta avaluació mostra tres factors de risc: supervisió (molt poca participació en les decisions i absència de reforç per part dels comandaments), treball a torns i nocturn (no es té en compte l'edat dels treballadors, la càrrega de treball és la mateixa a la nit que durant el dia, i la nit exigeix un major nivell d'atenció) i contingut del treball (no hi ha espai per a la iniciativa i les tasques són monòtones).

Gràcies a l'excel·lent treball tècnic i que els resultats mostren el que els treballadors i els seus representants estàvem intentant fer visible en les nostres queixes i reivindicacions, decidim que no val la pena discutir més sobre el mètode i que el treball sindical haurà de centrar-se a discutir l'origen i les mesures preventives. Per a això es constitueix un grup de treball per a cada lloc compost per un delegat de prevenció, la persona encarregada de l'ergonomia del grup, un treballador del lloc i un directiu amb capacitat de decisió. Sindicalment, considerem molt important aquesta composició del grup, ja que, d'una banda, permet fer complementaris el coneixement tècnic i el coneixement derivat de l'experiència de qui viu quotidianament les condicions de treball i, per un altre, és summament operatiu, ja que permet la implicació activa dels que tenen

poder de decisió i acció, característica fonamental si pretenem una prevenció eficaç: els canvis en les condicions de treball s'acceptaran i s'entendran millor si aquests han estat partícips del seu disseny. Per a la nostra sorpresa, a aquesta composició del grup de treball, s'hi ha arribat amb relativa facilitat per la disposició de l'empresa, encara que es va haver d'insistir en la participació imprescindible, a cada reunió, dels directius de més alt rang en el camp organitzatiu que es tracti.

Si bé el procés d'avaluació i discussió de mesures preventives ja està en marxa i el nostre objectiu és implantar canvis en l'organització del treball perquè les condicions de treball siguin més saludables, els delegats de prevenció segueixen exercint pressió, a través del comitè intercentres (en el qual tenim majoria), per aconseguir el compromís, a mig termini, d'implantar l'avaluació dels riscos psicosocials mitjançant el mètode Istars21 (COPSOQ) en tots els centres del grup multinacional i per a tots els llocs de treball, això sí, sense deixar que serveixi com a excusa per deixar d'implementar les mesures preventives que estem negociant, ja que n'existeixen serioses possibilitats.

Els grups de treball per discutir mesures preventives es reuneixen els dies següents. Es decideix començar pel factor de risc dels torns i nocturnitat, i des de CCOO proposem les següents mesures:

- I Discutir l'elecció de torns entre tots els interessats. Donar participació en l'establiment de l'organització de torns (nombre, pauses, procediment de rotacions just, hores de començament i, finalment, possibilitar permutes entre treballadors del mateix grup professional), en el seu seguiment i en avaluació periòdica.
- II Possibilitar que els torns de nit i tarda siguin, preferentment, més curts que els de matí. Reduir temps de jornada efectiva sense reducció de sou (augmentar descansos).
- III Reduir la càrrega de treball en el torn de nit deixant-hi només les tasques imprescindibles i que no requereixin una atenció elevada.
- IV Donar a conèixer amb antelació el calendari de torns per afavorir la planificació de la vida privada i de possibles canvis de torn.
- V Establir els torns respectant al màxim el cicle del son: evitar que el torn de matí comenci a una hora massa primerenca.
- VI Donar facilitats (menjadors, cuina, etc.) perquè els treballadors puguin menjar de manera equilibrada, ingerir aliments calents i disposar de temps suficient.
- VII Disminuir l'edat del treball nocturn obligatori (l'OIT recomana que sigui voluntari a partir dels 40).
- VIII Establir un sistema de vigilància mèdica que detecti la falta d'adaptació dels treballadors al treball a torns i/o nocturn i així poder aplicar l'article 36 de l'ET (dret a treball diürn).

El Gabinet de Salut Laboral i Medi ambient de la Unió Regional de CCOO de la Rioja hem acompanyat i assessorat els delegats de prevenció en tot el procés, aportant informació sobre els riscos psicosocials en general i la metodologia Ista21 (COPSOQ) en particular, assistint a reunions del CSS i, finalment, aportant idees a la negociació actual de mesures preventives.

Lina Sierra Palacios, secretària de Salut Laboral i Medi Ambient de la Unió Regional de CCOO de la Rioja.

Jorge Tejada Gil i Sandra Sánchez Molina, assessor i assessora del Gabinet de Salut Laboral i Medi Ambient de la Unió Regional de CCOO de la Rioja.

IMPLEMENTAR LES MESURES PREVENTIVES

AUGMENTAR EL TEMPS DISPONIBLE PER REDUIR LES EXIGÈNCIES QUANTITATIVES

Des de l'any 2002 la Federació d'Hostaleria i Comerç ha posat de relleu les males condicions de treball de les cambreres de pis. Durant l'any 2004 i 2005 el Gabinet de Salut Laboral de CCOO de Canàries i la Federació d'Hostaleria i Comerç realitzem un diagnòstic de la situació del sector hotelier a Canàries. Aquest estudi va deixar paleses les males condicions laborals en el subsector hotelier i, particularment, en el lloc de treball de les cambreres de pis.

Les condicions laborals de les cambreres de pis han estat omeses en gran part de les avaluacions de riscos perquè es basen, principalment, en riscos de seguretat i higiene. Això ha estat un gran problema, a causa de la no-identificació dels riscos de tipus ergonòmic i psicosocial que impedeix que aquests es puguin eliminar o controlar: el que no es veu, no es pot eliminar. Les lliteres es van convertir per a CCOO en un objectiu prioritari d'intervenció.

L'impuls de les avaluacions ergonòmiques i psicosocials ha estat una constant (vegeu el treball realitzat en el Conveni Provincial d'Hostaleria de Tenerife en aquest mateix llibre o de l'hotel Fañabé Costa Sud) per fer visibles les condicions de treball nocives per a la salut. L'experiència que es presenta a continuació és un exemple d'aquesta actuació de modificació de les condicions de treball per prevenir aquests riscos psicosocials.

El Costa Adeje Gran Hotel és un hotel de luxe, de 5 estrelles, va ser construït el 2001; té cinc plantes i un total de 438 habitacions. La presència de CCOO a l'hotel és majoritària en tot els seus òrgans col·legiats. El Comitè d'Empresa està compost per 13 delegats i delegades de CCOO, amb una gran activitat sindical. El Comitè de Seguretat i Salut està conformat per 6 membres, dels 3 delegats i delegades de prevenció una és una cambrera de pis. És un comitè bastant actiu en el qual constantment estan sorgint iniciatives. La modalitat preventiva que presenta l'empresa és la de servei de prevenció aliè, denominat MGO, amb el qual té contractades totes les especialitats.

Hi treballen 251 treballadors i treballadores aproximadament, d'aquests, 52 ocupen el lloc de cambreres de pis i en el departament hi ha 1 governanta (cap de departament), 4 subgovernantes (comandaments intermedis) i 4 mossos de planta (mossos de neteja del departament de pisos, realitzen tasques de suport a les cambreres de pis). El 55% dels treballadors del departament tenen contracte indefinit. El salari del lloc de cambrera de pis se situa al voltant dels 1.050 € bruts, negociats en el pacte salarial del Costa Adeje Gran Hotel. El nombre d'habitacions que s'assigna a cada cambrera es calcula amb la planificació que subministra al matí la governanta, el nombre mitjà d'habitacions per cambrera és de 23. Es treballen 5 dies a la setmana i es descansen dos dies consecutius i correlatius, raó per la qual solen descansar un cap de setmana al mes. L'horari de les cambreres de pis és de les 8 h del matí a 16 h de la tarda i es distribueix de la següent manera:

- 8.00 a 8.25: lliurament del control diari de tasques, neteja dels passadissos assignats. (Abans de la realització de l'avaluació de riscos, el control de tasques es lliurava a les 8.45).
- 8.30 a 16.00: neteja de les habitacions assignades en el control, tenen un descans a les 11.30 per esmorzar.

L'avaluació de riscos psicosocials a través del mètode Istars21 (COPSOQ) va deixar paleses diferents dimensions psicosocials amb un percentatge molt alt (més del 70%) de treballadores en una situació desfavorable per a la salut (control sobre el temps de treball, inseguretat, estima i doble presència) i decidim començar per combatre aquestes exposicions en el lloc de cambrera de pis.

Propostes i implementació de mesures

Aquí farem esment de les mesures que van a permetre reduir les exigències quantitatives i que van consistir, de forma resumida, en l'exposició, les mesures preventives i la seva concreció:

RISCOS PSICOSOCIALS	ORIGEN	MESURES PREVENTIVES PROPOSADES	ACCIONS
EXIGÈNCIES PSIC. QUANTITATIVES: 80% EN SITUACIÓ DESFAVORABLE.	- Plantilla ajustada.	- Reducció de tasques. - Gestió millor del temps de treball.	Mesures en procés de negociació: Eliminació d'algunes tasques Contractació d'un mosso de planta (mosso de la neteja que serveix de suport a la cambrera) o una cambrera de pisos
	- Massa tasques.	- Millorar equips de treball. - Contractació de personal.	Mesures implementades: Lliurament del control diari de tasques a les 8.20 del matí en lloc de les 8.45. Suplir les baixes amb cambreres amb contracte de substitució. Compra d'equips detectats en l'avaluació ergonòmica. Preavisar de l'absència perquè el control s'adeqüi a la baixa inesperada.

Les mesures implantades han implicat augmentar el temps disponible per a realitzar les tasques que tenien encomanades les cambreres de pis al llarg de la jornada. Totes les propostes han sorgit gràcies a la formació de petits grups de treball, compostos per les treballadores que ocupen el lloc de cambreres de pis i comandaments. La necessitat de crear aquests grups deriva del fet que l'empresa, els delegats i delegades de prevenció i el servei de prevenció no érem capaços de donar respostes a moltes qüestions i ens vam veure obligats a recórrer a informació addicional. El disseny de la composició d'aquests grups es va realitzar en el si del grup de treball. Es van crear dos grups: un format per 6 cambreres, tenint en compte l'edat i antiguitat; i un altre format per comandaments, governantes i subgovernantes. Es va elaborar una sèrie de preguntes per moderar els grups. La informació va permetre conèixer millor com es distribuïen les tasques i com es podria millorar la gestió del temps. També van ser de molta ajuda diferents avaluacions de tipus ergonòmic: postures forçades, manipulació manual de càrregues, moviments repetitius per instar l'empresa a prendre mesures relacionades amb la càrrega de treball.

L'objectiu era augmentar el temps disponible per realitzar el treball i això només es podia aconseguir de dues formes: primera, millorant la gestió del temps, i, segona, reduint la quantitat de treball que realitzen les cambreres.

1a. Millorar la gestió del temps

Les mesures relacionades amb la gestió del temps s'han implantat gairebé sense resistència.

La primera mesura va ser avançar el lliurament del comunicat diari de tasques (elles ho denominen "control"). Les cambreres ens comentaven que aquest control se'ls lliurava massa tard per començar la neteja d'habitacions, a les 8.45, i perdien un temps preciós que no necessitaven per netejar passadissos, una tasca que es podia realitzar en tan sols 20 minuts, fins i tot en menys. Es va decidir que aquest control es lliurés a les 8.20 del matí. Això ha augmentat en 20 minuts el temps que poden dedicar a realitzar la neteja de les habitacions.

Una altra informació que es va aportar en els grups de treball és que, en moltes ocasions, es produïen baixes inesperades d'un dia, això comportava que els controls de treball diaris es modificaven a la meitat de la jornada amb la qual cosa la planificació del temps que tenia cada cambrera es modificava enmig de la seva jornada laboral i els implicava importants perjudicis. La proposta va ser que, en la mesura del possible, les cambreres haurien de preavisar l'empresa de l'absència perquè es pogués reorganitzar el treball i lliurar el control diari de les tasques abans i d'aquesta manera la treballadora podria planificar millor la seva tasca. Per una altra part, les baixes trigaven a cobrir-se de 8 a 10 dies, ara s'ha aconseguit que al cinquè dia ja estiguin cobertes a través de contractes de substitució.

Una altra mesura ha estat la incorporació d'equips de treball que faciliten les tasques i redueixen el temps de treball necessari, tots aquests equips (comandaments extensibles, canvi de carros, introducció de rodes en mobiliari, etc.), s'havien recollit en una avaluació ergonòmica del lloc de treball de cambreres l'any 2006, però que no s'havien implantat en la seva totalitat.

2n. Contractar personal

El nostre segon objectiu era reduir la quantitat de treball que realitzaven les cambreres. Aquestes mesures tenen més problemes per implementar-se i estan en procés de negociació. Per això s'han elaborat una sèrie de propostes a partir de la informació subministrada en els grups de treball i de l'avaluació de riscos ergonòmica. Aquesta avaluació recomanava "la introducció de pauses per a evitar l'aparició de la fatiga postural". Li hem fet arribar a l'empresa que per a la introducció de pauses és necessària l'eliminació de tasques, ja que si no s'eliminen tasques aquesta mesura resulta ineficaç perquè obligaria les cambreres a realitzar les mateixes tasques en menys temps. Per exemple: si haguéssim de realitzar 100 tasques en 60 minuts, la relació resultant

suposaria 1,66 tasques per minut, si introduïssim dues pauses de 15 minuts en total, s'haurien de realitzar 100 tasques en 45 minuts, amb una relació resultant de 2,22 tasques per minut. Això suposaria realitzar el treball amb més pressa encara. La proposta dels delegats consisteix en una disminució de les tasques que realitzen les cambreres, cosa que comportaria augmentar la unitat de temps per realitzar les tasques i reduir les situacions de manca del lloc de treball de cambreres. La reducció de tasques comporta, inexcusablement, la contractació de personal, els delegats i delegades elaborem dues propostes:

*** 1a. Contractació d'un mosso de planta amb una jornada de 8 hores (480 minuts).

- A) Aquest s'encarregaria de la neteja de la terrassa de les habitacions de sortida (aquelles habitacions que necessiten una neteja més profunda), es netejarien les vidrieres de la terrassa, aquesta neteja comporta importants riscos musculoesquelètics. Per netejar una terrassa s'està al voltant de 8 minuts, com que hi ha una mitjana de 50 habitacions de sortida diària, això suposaria 460 minuts.
- B) Neteja dels passadissos més la neteja de les vidrieres de les terrasses. Això suposaria 10 minuts per passadís i 3,54 minuts per vidriera de sortida. Si diàriament treballen 25 cambreres i cadascuna d'elles neteja un passadís, tenim 250 minuts; si a més hi ha 50 habitacions de mitjana diària de sortida les tasques de neteja de vidres suposen 170 minuts. L'eliminació d'aquestes dues tasques comportaria 420 minuts.

*** 2a. Contractació d'una cambrera de pisos

S'encarregaria de la neteja de tots els vidres una habitació de sortida

Tasca	Temps estimat (minuts)
Portes terrassa	3,54
Mirall capçalera llit	1,22
Mirall front llit	1,10
Mirall armari	1,05
Mirall entrada bany	0,53
Mirall bany	1,41
Total	9,25

El nombre mitjà d'habitacions de sortida diària és de 50. Aquestes tasques suposarien uns 462 minuts diaris. La jornada laboral està conformada per 480 minuts per la qual cosa una cambrera podria realitzar en una jornada les tasques eliminades a les altres cambreres.

Nre. mitjà d'habitacions de sortida	Temps de les tasques a eliminar	Minuts totals
50	9,25	462

José M. Oliva Cruz, delegat de prevenció de l'Hotel Costa Adeje, Mario Pérez Gómez, responsable de Salut Laboral de FECOHT Canàries, i Iván Borges Hernández, assessor tècnic-sindical del Departament de Salut Laboral de Canàries.

CAL MILLORAR ELS CANALS DE COMUNICACIÓ O UNA NOVA POLÍTICA I PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DE PERSONAL PER AUGMENTAR LA QUALITAT DE LIDERATGE I L'ESTIMA?

L'empresa pertany al sector de servei d'àpats i la seva activitat consisteix en la preparació de menjar per servir en els vols. Compta amb uns 150 treballadors i en el sindicat es troben dintre de la Federació d'Hostaleria i Comerç de la USMR. La representació sindical dels treballadors està formada per dos sindicats, CCOO i UGT, CCOO hi té la majoria. Aquesta empresa està participada per un grup d'empreses amb la mateixa activitat.

El lloc de treball que constitueix el nucli de l'activitat és el de cuina, si bé hi ha altres llocs com conductors o fregadores que també tenen un pes específic molt important en l'organització. Cal assenyalar que els principals problemes que s'han manifestat a l'empresa en general es reproduïen sistemàticament en els diferents llocs de treball, a causa de la baixa qualitat del lideratge –no existeixen líders definits i competents– i a l'assumpció de tots els poders directius en la persona del director general. Entenem que aquesta circumstància no es dona per desconeixement o falta de planificació, sinó que, ben al contrari, es tracta d'una estratègia d'aparent descontrol que garanteix que el poder s'unifiqui en una sola persona i que res s'escapi a aquest poder.

A la cuina la jornada es caracteritza per tenir dos torns, un de matí i un altre de tarda. És bastant habitual que en el torn de matí s'avanci l'entrada i en el de tarda s'endarrereixi la sortida de tal manera que amb aquests dos torns es cobreixen 19 o 20 hores de treball. En el lloc de fregadores no s'avança l'entrada del torn de matí, però sí que s'allarga la sortida en el torn de tarda.

Evidentment, en aquesta situació és impossible respectar el màxim legal d'hores extres. Davant la impossibilitat de pagar les hores extraordinàries, l'empresa les camufla en forma de gratificacions especials, plusos i, fins i tot, en espècie. L'estructura del salari és la següent: salari base + antiguitat + plus de transport i manutenció + "liberalitats empresarials discrecionals".

Existeix un acord intern sobre contractació i estabilitat en l'ocupació que s'incompleix sistemàticament i que, fins i tot, ha arribat als tribunals. Tot i així el nombre de treballadors indefinits és del 75%, la resta són temporals. Dels temporals, aproximadament, un 7% ho són a temps parcial.

Quant a la composició de la plantilla per sexes, cal assenyalar que al voltant d'un 60% són dones i un 40%, homes. Per edats hi ha un 10% de menors de 25 anys, un 70% d'entre 25 i 50 i un 20% de més de 50 anys.

En aquesta empresa la prevenció s'ha organitzat amb un servei de prevenció aliè amb el qual han contractat totes les especialitats.

Resultats de l'avaluació

Davant de l'alt índex de queixes rebut contínuament pels representants dels treballadors i treballadores, sobretot en qüestions de tracte i falta de respecte, juntament als alts índexs d'absentisme en l'empresa, els representants dels treballadors i treballadores plantegen, a la direcció, la necessitat d'avaluar els riscos psicosocials a través de l'Istas21 (COPSOQ) a la qual cosa l'empresa accedeix després de realitzar les consultes pertinents al seu servei de prevenció.

Després de seguir tots els passos en l'aplicació del mètode, es va obtenir l'informe preliminar, en el qual l'estima i la qualitat de lideratge, entre altres dimensions, van aparèixer en la zona més desfavorable per a salut, mentre que el suport social es trobava en la zona menys desfavorable, sense dubte com conseqüència del nivell de suport, ajuda i solidaritat que existeix entre els treballadors i treballadores.

Si prenem com a referència l'estima, per a la totalitat de la plantilla que ha realitzat el qüestionari, podem observar que el 80% de la plantilla es troba en la zona més desfavorable per a la salut, en la situació intermèdia n'hi ha un 16%, mentre que en la més favorable n'hi ha únicament un 6%.

El problema de falta d'estima està present en tots les unitats d'anàlisi, i es troba entre el 55,5% dels treballadors en el millor dels casos i el 100% en el pitjor. En el cas de la qualitat de lideratge succeeix una cosa similar, si bé per a aquest factor els percentatges oscil·len entre el 20% (caps de partida, supervidores, administració, finances i qualitat) i el 100%. Cal assenyalar que el percentatge més baix s'obté precisament entre aquells que ostenten algun poder en l'empresa. En aquest cas el còmput global d'aquesta dimensió en tota l'empresa és del 54% de treballadors en la situació més desfavorable per a la salut.

Al nostre judici en l'origen del problema hi ha la inexistència de qualsevol tipus de política de personal. Això, entre moltes altres qüestions, afecta el sistema de promoció professional. Històricament en aquesta empresa no ha existit un procediment coherent de promoció professional i això ha degenerat en una situació en la qual els comandaments intermedis no compten amb la capacitació més elemental per dirigir grups, –ni humanament ni professional. Per suplir aquestes deficiències, en ocasions, acudeixen a la falta de respecte i a la discriminació.

Implementació de mesures

L'empresa proposa per solucionar el problema de l'estima, impartir formació als comandaments intermedis sobre tècniques de comunicació i l'obertura de canals de comunicació des dels superiors cap als treballadors en els quals es reconeixin les millores obtingudes, tant en l'àmbit individual com en el general. Aquestes millores es concreten en una sèrie de mesures específiques,

com per exemple incloure'n la informació en les reunions periòdiques en cada departament i el reconeixement o felicitació individual, mitjançant cartes, i anotacions en l'expedient. També s'ha col·locat una bústia de suggeriments, de manera que s'obren canals de comunicació ascendents des dels treballadors fins a la direcció, com a reconeixement de la seva professionalitat. El grau d'implantació d'aquestes mesures és bastant alt. Així mateix l'empresa considera que aquestes actuacions repercutiran en l'augment de la qualitat de lideratge.

Des del nostre punt de vista aquestes mesures són insuficients. Les nostres propostes intentaven aprofundir una mica més en l'organització, partint del que, al nostre criteri, és l'origen del problema: la inexistència d'un departament de recursos humans a l'empresa i, evidentment, d'una política eficaç en aquest sentit. En general, es tracta de definir una nova política de gestió de personal i formar els treballadors i superiors per a la implementació d'aquest canvi.

En relació a l'estima, entenem que cal implantar una política d'empresa, per escrit i a tots els nivells, en la qual la direcció es compromet a no consentir la falta de respecte cap a cap treballador, transmetre la necessitat que els comandaments reconeguin, amb l'objectiu de motivar a la plantilla, el treball ben fet, sobretot en situacions especialment complicades, i combatre activament qualsevol tipus de discriminació. En aquest sentit l'empresa s'ha compromès a proporcionar un codi de conducta que ja existia, però que ningú coneix, perquè l'estudiï la part social i es publiqui posteriorment.

Quant a la qualitat de lideratge, en primer lloc plantejem la necessitat que l'empresa respecti els acords sobre promoció professional amb els representants dels treballadors i que en garanteixen la participació, alhora que es planteja la necessitat de renegociar els esmentats acords. Això suposaria racionalitzar els ascensos en funció dels mèrits i la capacitat dels aspirants, cosa que tindria repercussions directes sobre la qualitat de lideratge. D'altra banda cal esmentar que en aquesta empresa la qualitat de lideratge està estretament relacionada amb la falta de claredat de rol. En aquest sentit, una vegada analitzats els procediments de treball que l'empresa ens proporciona, és fonamental formar els distints responsables sobre la planificació del treball que al costat dels temes de comunicació i tracte és un dels aspectes sobre els quals s'ha valorat més negativament els superiors i aprofitar també per intervenir en totes aquelles qüestions que estiguin mal definides. Considerem que aquesta mala planificació no és deguda només a la falta de formació, sinó també a una clara falta de capacitat de decisió o, dit d'una altra manera, un excés de dependència de la direcció. La gerència assumeix tots els poders i ho controla absolutament tot en l'empresa. Això suposa que, davant de qualsevol problema les distintes jerarquies argumentin que no estan legitimades per solucionar-lo. Per resoldre això cal dotar d'un "poder relatiu" els comandaments en funció de la seva jerarquia, perquè tinguin autonomia i plena capacitat de resolució de problemes *in situ* –com a mínim dels més habituals.

Finalment estem d'acord en la necessitat d'una formació específica sobre tècniques i habilitats de comunicació, però entenem que aquesta formació si no té en compte l'anterior no servirà de gaire. La formació ha estat acceptada i en breu es posarà en marxa.

Entenem que, independentment de les mesures acordades i del seu grau d'implementació, el fet d'haver-hi sistematitzat els problemes psicosocials a través de l'Istas21 (COPSOQ) ha estat un revulsiu, tant per als treballadors com per a l'empresa, ja que per primera vegada hem quantificat, sistematitzat i posat nom a uns problemes endèmics que si bé estaven en la ment de tots, ningú no era capaç de definir de forma precisa. No tenim cap dubte que en l'àmbit de la negociació hi haurà un abans i un després de l'avaluació de riscos psicosocials.

Miguel Marcos Adán, secretari de la Secció Sindical de CCOO) i Manuel Luna Lozano, assessor tècnic-sindical de la Secretaria de Salut Laboral de la Unió Sindical de Madrid Regió de CCOO.

ADDENDA 3

Negociació col·lectiva

És un compte pendent projectar la riquesa dels acords en prevenció de riscos en els convenis col·lectius, i més si ens referim a riscos psicosocials. En aquest apartat presentem experiències de negociació col·lectiva estatutària entorn de la prevenció de riscos psicosocials, tant en la regulació del capítol de salut laboral com, de forma transversal, en la regulació de diversos aspectes relacionats amb l'organització del treball.

CONVENI DE SALES DE BINGO D'ALACANT

El Conveni Col·lectiu de Sales de Bingo de la Província d'Alacant, en el seu article 38 Seguretat i Salut, punt 4, diu: "Segons el Projecte IS-058/2004, finançat per la Fundació Nacional per a la Prevenció de Riscos Laborals, realitzat per la Confederació Espanyola de Joc i els sindicats UGT i Comissions Obreres, l'avaluació dels riscos laborals es realitzarà segons els criteris que consten en aquest informe"; el resum de l'esmentat projecte és a l'annex II del conveni com a informació.

L'annex en una de les seves parts ressenya que: "Els diversos factors de riscos a avaluar serien els següents...", assenyala, entre d'altres, els de caràcter psicosocial, i indica com a factors que cal considerar: el ritme de treball és molt elevat, no hi ha autonomia, la tasca és monòtona, és repetitiva, no aporta nous coneixements ni requereix afany de superació, no se'ls consulta ni se'ls dóna participació, tracte directe amb clients difícils, i el treball és nocturn. L'estudi conclou recomanant aquells aspectes sobre els quals caldria actuar i en ressenya, específicament, l'increment de personal en moments clau, la millor organització de recursos amb actuació en els torns i els horaris, el control dels ritmes i de la pressió sobre el treballador o la treballadora. L'estudi és molt extens i ho és encara més quan descriu els factors de risc i recomana les pràctiques per evitar-los com el canvi en l'organització del treball al qual dedica gairebé sis pàgines del total de l'annex.

Us haureu adonat que l'annex s'inclou a efectes informatius i que els verbs *tindran*, *seran* o *l'hi haurà*, es reemplacen per *podran*, *seria* o *l'hi hauria*, a més de ressenyar que l'estudi és reflex de la situació nacional i que no respon a la situació del sector a la província d'Alacant cosa que és una situació sense sentit. La problemàtica, en matèria de prevenció, amb la qual s'enfronten els treballadors i treballadores del sector de bingo no és semblant, sinó la mateixa en tot el territori nacional.

Cal assenyalar que l'exigència d'avaluar i prevenir atenent als criteris assenyalats en l'informe s'inclou com una matèria reivindicativa menor, enfront d'altres reivindicacions de major importància econòmica posades sobre la taula per la part social.

L'empresariat, després de tres o quatre reunions de negociació, en l'ànim i convençuts que no estaven obligats a complir l'annexat al conveni provincial, van decidir que, en realitat, seguirien amb les practiques preventives tal com feien i tal com entenien la prevenció, i no van dubtar a incloure-ho a canvi que la reivindicació salarial disminuís. La renúncia a aquest increment salarial, per a un col·lectiu de treballadors i treballadores els salaris dels quals no destaquen precisament per la seva quantitat, demostra la seva sensibilitat i la importància que donen a la prevenció, en contra de la insensibilitat i reticències de l'empresariat a l'hora d'aplicar les mesures necessàries per a una prevenció eficaç. La inclusió dels aspectes preventius en el conveni va ser un pas important per al desbloqueig de la negociació. A més, finalment, es va aconseguir incrementar també el salari basi d'aquelles categories que tenien els salaris més baixos.

Per desgràcia hem de reconèixer que l'estipulat en el conveni no es compleix. Fins a on arriba la nostra informació, no s'estan avaluant els riscos de caràcter psicosocial i, com que no s'ha realitzat el que és necessari per a la constatació que existeix la possibilitat d'emmalaltir en el lloc de treball, no s'ha previst cap mesura preventiva, que els elimini, els redueixi o els controli. Si s'implementa algun canvi en l'organització del treball, aquest es realitza més per demanda del client que per millorar les condicions de treball i salut del treballador.

La dificultat principal per a un compliment efectiu de tot el relacionat amb la prevenció és que l'empresariat no reconeix la sinistralitat laboral. Malgrat això, els nostres delegats i delegades, davant de la postura tancada de la patronal que no vol reconèixer els riscos de caràcter psicosocial i la seva negativa a complir l'estipulat en el conveni, segueixen reivindicant l'avaluació del risc psicosocial.

A la Federació estem immersos en contínues campanyes de sensibilització i conscienciació dirigides als treballadors i treballadores i als nostres delegats i delegades. En el futur, si l'empresariat persisteix en la seva postura, recomanarem la denúncia pertinent davant de l'autoritat laboral competent d'una forma massiva i sense perjudici de les que estan ja interposades.

Alberto Sánchez Hernández , secretari federal de Salut Laboral, FECOHT CCOO.

CONVENI COL·LECTIU PROVINCIAL D'HOSTALERIA DE TENERIFE (2005-2008)

L'actual Conveni Col·lectiu Provincial d'Hostaleria de Tenerife és el tercer signat per CCOO, i afecta a tots els treballadors del sector de les illes Tenerife, La Gomera, La Palma i El Hierro. Té una vigència de quatre anys (2005- 2008). Les parts signants som, per la representació dels treballadors i treballadores: la Federació Canària de Comerç Hostaleria i Turisme de Comissions Obreres (FECOHT-CCOO Canàries) i la Federació Provincial de Comerç, Hostaleria i Joc d'UGT; i per la part empresarial: la Federació Empresarial de Turisme de Santa Cruz de Tenerife, de la qual són socis l'Associació Hotelera o Extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera i el Hierro (ASHOTEL), l'Associació Empresarial Provincial de Restaurants, Cafeteries, Bars i Similars de Santa Cruz de Tenerife (AEPRECA) i l'Associació d'Empresaris d'Hostaleria de Tenerife (AEHT); l'Associació Canària d'Empreses d'Oci i Restauració (ACEOR); la Federació Empresarial d'Hostaleria, Oci i Serveis (FECAO); la Federació Empresarial d'Hostaleria Turisme de Canàries (FEHTUR) i l'Associació d'Empresaris Hotelers i Comerciants afins de Tenerife (AEHCATE).

Processos de negociació i resultats

La Federació Canària de Comerç Hostaleria i Turisme de Comissions Obreres ha insistit durant els diferents períodes de negociació, som majoria a la Comissió Negociadora, a incloure en el Conveni tot allò relatiu a l'aplicació de la Llei de prevenció de riscos i fomentar la participació de la RLT. Així constituïm la primera Comissió Paritària de Salut Laboral l'any 2004, a la qual s'atorgaven les competències definides a l'article 35.4 de la LPRL (delegats provincials sectorials de Salut Laboral), sempre amb els impediments de la patronal perquè funcionés de forma efectiva, però donant forma a les nostres futures reivindicacions de començar a tractar, en el seu si, temes com els ritmes de treball i l'ergonomia.

En la negociació del Conveni (2005-2008) vigent, CCOO reprèn el tema, ja que en el conveni anterior no es va avançar gaire, malgrat ser tots conscients de la problemàtica. En aquesta nova negociació i dintre de les nostres propostes, hi havia la d'incloure en totes les avaluacions de riscos l'obligatorietat de realitzar les avaluacions ergonòmiques, així com dels factors psicosocials, especialment en tot allò relatiu als ritmes de treball. Aquests aspectes van centrar les nostres principals reivindicacions en el nou Conveni. Després d'unes dures negociacions aconseguim, gràcies a la nostra majoria i força en el sector (1.870 delegats i delegades a l'hostaleria i 14.415 afiliats i afiliades a Canàries), introduir de manera clara i concisa (article 37 del Conveni) l'ampliació de les funcions de la Comissió Sectorial de Salut Laboral i que, en el si d'aquesta Comissió, les parts negociïn els criteris i les metodologies que haurien d'aplicar-se per realitzar les avaluacions. Les patronals van pretendre la redacció d'un article el més asèptic possible, perquè els seus associats no els desautoritzessin, a causa de la transcendència i de les pors que els gene-

rava la seva aplicació i el seu desenvolupament posterior. La patronal és conscient que l'actual organització del treball perjudica la salut i que per esmenar-ho ha de contractar més plantilla.

Després de la signatura del Conveni, vam posar en marxa en les empreses del sector allò establert en matèria de seguretat i salut laboral i vam insistir en la posada en marxa de les avaluacions d'ergonomia, ritmes de treball i factors psicosocials, per al qual necessitàvem establir una metodologia vàlida i fiable i promoure una prevenció eficaç, en uns camps, el de l'ergonomia i la psicologia, en els quals la invenció poc professional de mètodes és l'habitual. Aquest va ser el nostre principal cavall de batalla.

Després de múltiples intents en les empreses i de reiterades negatives i dilacions per part dels serveis de prevenció i l'empresariat, vam decidir actuar en l'àmbit provincial, en lloc de treballar empresa per empresa. Realitzem una petició des de Comissions Obreres a la patronal, en la ressenyada Comissió Paritària, perquè es designin tècnics per ambdues parts i que siguin aquests els que estableixin la metodologia i eines per a la posada en marxa d'aquests estudis en totes les empreses. No hi va haver problemes de designació i aquests tècnics es van reunir amb els objectius ben clars però van tenir múltiples desencontres, atès que les patronals van donar instruccions als seus tècnics de dinamitar la possibilitat d'un acord. Vam haver d'escoltar que era impossible fer les esmentades avaluacions, ja que no existien metodologies i s'havien d'inventar, i tots els esforços per la part empresarial van anar encaminats a proposar la invenció d'una nova metodologia i de pas dilatar en el temps la posada en marxa de l'acordat.

Després de comprovar que en aquesta taula de tècnics no es donaven les condicions per a avançar, CCOO es veu obligada a reunir als seus delegats i delegades per aprovar la convocatòria d'una vaga en el sector d'hostaleria en la província de Tenerife. La vaga és aprovada per unanimitat pels nostres delegats i delegades, les treballadores de pis ens traslladen la intenció d'unir-se també a la vaga per fer-nos costat. La vaga es convoca el desembre de 2005, per a tot Canàries, però en un acte de responsabilitat, la patronal de la província de Tenerife accepta les reivindicacions plantejades pel sindicat. A la província de Las Palmas, la Federació d'Empresaris d'Hostaleria i Turisme, patronal majoritària, es nega a arribar a un acord i CCOO sol·licita que el Govern Autònom designi un mediador. Es nomena a José Carlos Mauricio, conseller d'Economia i Hisenda del Govern de Canàries, que insta la patronal a arribar a un acord, a causa de la repercussió que tindria el conflicte a Europa i en temporada alta. La patronal fa cas omís i manté la seva desraó malgrat l'existència d'informes sol·licitats per CCOO a la Inspecció de Treball que ens donen la raó en tots els aspectes plantejats. Davant d'aquesta situació, el 31 de desembre vam fer una vaga que va tenir un seguiment del 70%.

Després de l'anunci de vaga, la patronal de la província de Tenerife i en la Comissió Paritària de 16 de desembre de 2005, es pacta per fi i es deixa clar d'una vegada per sempre, l'obligació de mesurar els ritmes de treball i de realitzar l'avaluació ergonòmica i psicosocial per al lloc de tre-

ball de cambrera de pis. Així mateix, es concreta que les avaluacions es realitzaran amb mètodes avalats per l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball i s'acorda que la càrrega de treball s'analitzarà periòdicament en el si del Comitè de Seguretat i Salut i es lliuraran els comunicats de treball als delegats i delegades de prevenció per al seu seguiment, a fi de comprovar que, efectivament, es dona compliment quotidià al pla de prevenció. Les actes d'aquests acords es registren, sempre, com una part del conveni col·lectiu a la Direcció Territorial de Treball perquè es publiquin al Butlletí Oficial de la Província de Santa Cruz de Tenerife. Es poden veure a: www.fcchtccoocanarias.org.html.

Els resultats assolits són molt positius ja que s'aconsegueix per fi supeditar la producció a la salut tant en el paper com en la pràctica. Segons les nostres informacions a les empreses s'estan aplicant els acords.

Amb tot, ens segueix preocupant especialment la manipulació de resultats de les avaluacions realitzada pels serveis de prevenció, que en la majoria de casos, per no dir sempre, són les mútues d'accidents de treball i que són els que més obstacles i traves han posat, seguint clarament les instruccions de les empreses, maquillant de forma flagrant els resultats i la seva interpretació. Hem hagut de discutir en molts casos qüestions que estaven definides clarament en la Llei de prevenció de riscos laborals i en els reglaments que l'acompanyen. Cal esmentar també que es van realitzar, des de CCOO, les consultes oportunes sobre el tema a la Inspecció de Treball de les dues Províncies que ens ha donat la raó en ambdós casos i malgrat que el Gabinet Canari de Seguretat i Salut també va ser consultat, no es "va mullar" gaire.

Cal fer esment especial a la sensibilitat d'alguns dels integrants de la part empresarial a la Taula Negociadora, que quan traslladaven aquestes qüestions als seus associats no eren rebudes de bon grau i els creaven algun contratemps a causa de com n'eren, d'especials, algunes de les persones empresàries i representats, fins i tot els van arribar a amenaçar amb sortir de la unitat empresarial per dificultar, en el futur, les negociacions de futurs convenis amb els sindicats.

Finalment, volem plantejar que aquesta mateixa lluita s'ha dut a terme i gairebé en els mateixos termes per al conveni provincial de Las Palmas i s'han obtingut els mateixos resultats positius.

Francisco Javier Fernández Martín, secretari de Formació i Ocupació de la FECOHT- CCOO Canàries, membre de la Comissió Negociadora del Conveni i assessor de la Comissió Paritària del mateix Conveni.

XV CONVENI GENERAL DE LA INDÚSTRIA QUÍMICA

El XV Conveni de la Indústria Química constitueix un conveni amb un àmbit d'aplicació geogràfic sectorial estatal i un àmbit d'aplicació funcional corresponent als diversos subsectors de la indústria química. Ha estat subscrit d'una part per la Federació Empresarial de la Indústria Química Espanyola (Feique) en representació de les empreses del sector i d'una altra pels sindicats FITEQA-CCOO i FIA-UGT en representació del col·lectiu laboral afectat. La seva vigència és del 14 de juliol de 2007 al 31 de desembre de 2009, amb independència de la retroactivitat dels seus efectes econòmics a l'1 de gener de 2007. Es pot consultar a:

<http://www.fiteqa.ccoo.es/Inds.Quimicas.pdf>

Els resultats aconseguits en el XV CGIQ quant a la regulació de fórmules d'intervenció enfront dels riscos psicosocials suposen un pas més en la participació activa en el desenvolupament de l'estratègia sindical d'Istas i la CS CCOO per a situar-nos en unes millors condicions per abordar la històrica reivindicació del moviment obrer d'intervenir sobre l'organització del treball. En el marc d'aquest objectiu, el XV CGIQ ha incorporat tres propostes bàsiques convertides en eixos de treball de la federació en nom de la consecució d'una organització del treball més saludable, justa i democràtica i que consisteixen en:

- a) El desenvolupament d'un tractament transversal dels riscos psicosocials al llarg dels diversos capítols del XV CGIQ.
- b) La incorporació de previsions específiques relatives als riscos psicosocials en el capítol IX de Seguretat i Salut Laboral.
- c) La consecució d'una ordenació del temps de treball més saludable a partir de les propostes recollides en el capítol VI sobre Temps de Treball i part del capítol VII sobre Llicències i Excedències.

Procés sindical

L'inici d'un treball conjunt entre acció sindical i salut laboral per a la consecució d'aquest objectiu va ser a finals de l'any 2003, quan vam situar en les nostres iniciatives i propostes sindicals la necessitat d'abordar la prevenció de riscos psicosocials, vam participar, primer, en els distints espais de difusió que s'organitzaven des d'Istas i d'HIGIA (Departament de Salut Laboral de la CONC) i, després, vam realitzar accions a la pròpia federació i vam incorporar centres de treball a les experiències l'objectiu de les quals era definir l'estratègia sindical enfront dels riscos psicosocials.

Aquests primers treballs ens van permetre col·locar en la negociació col·lectiva del CGIQ de l'any 2004 les primeres propostes per situar l'obligatorietat d'avaluar els riscos psicosocials en el capítol de salut laboral. Malgrat que els resultats d'aquella negociació van ser ínfims, es va introduir

una frase per la qual s'establia que: "1.6. Es prendran en consideració amb finalitat preventiva els factors de risc derivats de l'organització i ordenació del treball".

En els anys següents les accions es van traduir en l'elaboració d'una circular annexa als criteris de negociació col·lectiva de l'any 2005, que situava les propostes sindicals en relació amb els riscos psicosocials i la seva estreta vinculació amb l'organització del treball i la salut, i en la incorporació, en els criteris de negociació col·lectiva de FITEQA-CCOO del 2006, d'un conjunt de propostes relatives a criteris sindicals desenvolupats per les estratègies orientades per l'istas i els primers resultats de les experiències de les empreses pilot.

Finalment, els resultats aconseguits en el XV CGIQ quant a la regulació de fórmules d'intervenció enfront dels riscos psicosocials responen a l'aposta de situar l'organització del treball, salut i riscos laborals psicosocials en la negociació col·lectiva recollida en els criteris de negociació col·lectiva de l'any 2007 fruit d'un treball més profund sobre el CGIQ entre la part negociadora, l'istas i el CERES-CONC.

Resultats aconseguits en la negociació

Els resultats aconseguits en les tres propostes fruit de la recent negociació del XV CGIQ poden resumir-se en els següents continguts:

A) El tractament transversal dels riscos psicosocials al llarg dels diversos capítols del XV CGIQ.

Amb la finalitat d'evitar un model *sidecar* quant al tractament dels riscos psicosocials, el XV CGIQ ha fet transversals les mesures d'intervenció sobre l'organització del treball des d'una perspectiva de salut laboral al llarg de tots els seus capítols –més enllà de les previsions contingudes en el capítol de Seguretat i Salut Laboral (veure punt B)– amb l'objectiu de reduir o eliminar, en origen, els riscos que se'n deriven. Fruit d'aquesta exigència, a més dels continguts esmentats en l'apartat c sobre el temps de treball i la seva ordenació, poden remarcar-se les següents aportacions:

Capítol II. Organització del Treball

- Partint del reconeixement que les característiques relatives a l'organització i ordenació del treball poden influir en la magnitud dels riscos als quals està exposat el treballador o treballadora, s'ha recollit en el marc de la definició de l'organització del treball l'obligació empresarial de garantir la seguretat i la salut de les persones treballadores en tots els aspectes relacionats amb les condicions de treball. Tot això sota el principi de la prevenció integrada, instrumentalitzada a través del pla de prevenció de riscos laborals i els instruments per a la seva gestió i aplicació (avaluació de riscos, planificació de l'activitat preventiva). Amb això s'esta-

bleixen les bases normatives necessàries obligacionalment per fer transversal el tractament dels riscos derivats de l'organització del treball al llarg de tot el conveni col·lectiu.

- L'exigència d'avaluació de riscos prèvia a la modificació de condicions de treball causada per canvis en la seva organització, la introducció de noves tecnologies o els canvis en els sistemes de rendiment. L'actualització de l'avaluació de riscos davant de la implantació d'un nou sistema de rendiments.
- L'establiment de dret de consulta dels representants dels treballadors respecte a les conseqüències de la introducció de noves tecnologies en l'organització del treball.
- Pel que fa al teletreball: la incorporació de drets d'informació de cara al teletreballador o teletreballadora, la introducció de l'acord individual de teletreball i la necessitat de prevenir l'aïllament del treballador.

Capítol III. Política d'ocupació

- Exigència de criteris de selecció neutres i objectius en les condicions de contractació en funció del gènere i establiment d'accions positives.
- Implementació de les regles de limitació respecte a l'encadenació de contractes temporals en pro de l'estabilitat en l'ocupació.
- Previ anàlisi entre empresa i representants dels treballadors i treballadores, possibilitat de convertir en ocupació fixa determinades hores extraordinàries.
- Limitacions i controls respecte a les mesures de flexibilitat addicionals en l'organització del treball en pro de l'estabilitat en l'ocupació: a) Limitació de la posada en pràctica de mesures de flexibilitat relatives al temps de treball en funció de l'assoliment d'un elevat índex de fixesa en la plantilla. b) Limitacions quant a la fórmula de càlcul dels índexs d'estabilitat. c) Control col·lectiu respecte a la posada en pràctica de mesures de flexibilitat addicionals basat en la inclusió de drets de participació. d) Introducció de drets individuals enfront de la introducció de mesures de flexibilitat.
- Limitacions quant a la subcontractació d'activitats amb la finalitat d'evitar irregularitats i desigualtats.

Capítol IV. Classificació professional, mobilitat funcional i geogràfica, modificació substancial de les condicions de treball

- Inclusió de limitacions per al cas de la mobilitat funcional ordinària i extraordinària (temporals, causals i en funció de drets constitucionals).
- Inclusió de la mobilitat funcional per decisió de la treballadora víctima de la violència de gènere.

Capítol V. Política salarial

- Regles per evitar situacions de frau quant als salaris de nou ingrés.

Capítol VII. Llicències i excedències

- Al marge de la regulació de llicències i reduccions de jornada –que es fan a l'apartat c)– s'hi inclouen els següents continguts:

Actualitzar les possibilitats de conciliació de la vida personal, laboral i familiar respecte a diverses suspensions contractuals i situacions d'excedència. Recollir la clàusula final de garantia respecte a la intangibilitat dels drets laborals del treballador o treballadora en cas d'exercici de les anteriors situacions suspensives.

Capítol VIII. Règim disciplinari

- Exigència de procediment sumari, i participat pels representants dels treballadors, com a garantia addicional en cas de sanció al treballador perquè hagi comès una infracció molt greu.

Capítol XII. Drets sindicals

- Actualització dels drets de participació dels representants dels treballadors i treballadores en matèria d'igualtat de tracte i oportunitats i subcontractació.
- Desenvolupament de la garantia formal de l'expedient contradictori, com a successió lògica, coherent, sumària i ordenada de les actuacions participades pels representants dels treballadors, amb l'objectiu de racionalitzar i reconduir a paràmetres objectius l'exercici de les facultats disciplinàries de l'empresari amb la finalitat d'evitar tot tipus de discrecionalitat o arbitrietat en el seu exercici.

Capítol XIII. Formació

- Incorporació d'accions positives respecte a l'accés a la formació de determinats col·lectius. Garantia d'igualtat de tracte i d'oportunitats en la incorporació a la formació de treballadors i treballadores amb major dificultat d'accedir-hi.

Capítol XVI. Igualtat d'oportunitats

- Implementació i millora del deure de negociar mesures dirigides a promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'àmbit laboral o, en el seu cas, plans d'igualtat,
- Incorporació de nous objectius sectorials per a la consecució de la igualtat de tracte i oportunitats.

B) L'existència de previsions específiques relatives als riscos psicosocials en el capítol IX de Seguretat i Salut Laboral.

La intervenció sobre l'organització del treball des d'una perspectiva de salut laboral afrontant els riscos psicosocials també compta amb noves previsions en el capítol IX de Seguretat i Salut Laboral del XV CGIQ que complementen els continguts recollits al respecte del XIV CGIQ.

- Destaca especialment el reforç del principi preventiu relatiu la consideració dels riscos laborals relacionats amb l'organització del treball, a través de l'esment a la referència legal en la LPRL en la qual aquests queden compresos com a objecte d'intervenció per part de l'empresari.
- Amb base al mandat contingut en la legislació (LPRL) com a argument de reforç, el XV CGIQ desenvolupa l'esquema d'intervenció sobre els riscos derivats de l'organització del treball, recordant els principis i obligacions específiques empresarials que han de complir-se davant d'aquests riscos: "Han de ser evitats, tenint en compte l'obligació de combatre'ls en origen, i els que no puguin evitar-se han d'avaluar-se i, en el seu cas, ser objecte d'intervenció preventiva". Amb aquestes previsions el XV XGIQ recull i sistematitza l'esquema d'intervenció establert per la LPRL en els seus articles 4.7.d), 14.2, 15.1.a), 1.b) i 1.c).
- La necessitat d'intervenir sobre l'organització del treball també està acompanyada del reforç del dret a la protecció dels treballadors en matèria de seguretat i salut. Aquest reforç s'ha produït: 1) exigint que la protecció sigui eficaç en sintonia amb l'establert a l'article 14.1 de la LPRL; 2) incloent de forma expressa l'obligació de seguretat de l'empresari en els mateixos termes que l'article 14.2 LPRL, que implica atendre "tots els aspectes relacionats amb el tre-

ball", esment aquest que recalca l'amplitud de l'obligació, que comprèn d'altres, aspectes relacionats amb l'organització del treball.

- Finalment, també ha de destacar-se la inclusió d'una referència expressa als riscos psicosocials en un context que els relaciona amb els riscos laborals derivats de l'organització del treball, i estableix l'obligació d'avaluar-los i, en el seu cas, intervenció preventiva, perquè s'evitin i es combatin en el seu origen.

Les altres noves contribucions del recent XV CGIQ que incideixen en l'organització del treball des d'una perspectiva de salut laboral poden resumir-se en les següents:

- a) Desenvolupament del pla de prevenció, l'avaluació inicial de riscos laborals i la planificació de l'activitat preventiva.
 - b) Millora de la redacció del concepte i dinàmica de l'avaluació inicial de riscos laborals, així com del model d'intervenció a seguir després de l'avaluació de riscos laborals: principis preventius a seguir, estructuració i contingut de la planificació de l'activitat preventiva.
 - c) Millora quant a la redacció del dret del Comitè de Seguretat i Salut a ser informat respecte de totes aquelles decisions relatives a la tecnologia i l'organització del treball que tinguin repercussió sobre la salut física i mental del treballador i treballadora.
 - d) Millora de les condicions d'operativitat del Comitè Mixt de Seguretat i Salut Interempreses.
- C) La consecució d'una ordenació del temps de treball més saludable a partir de les propostes incorporades als capítol VI sobre Temps de Treball i al VII de Llicències i excedències.
- S'han introduït mecanismes de control i compensació per evitar o reduir els riscos laborals associats a les fórmules existents en el CGIQ d'ordenació, distribució i modificació del temps de treball, incorporant mesures de correcció enfront de les altes exigències quantitatives (temps i quantitat de treball), baix control sobre els temps de treball (influència sobre l'horari, pauses, vacances, permisos), alta inseguretat relativa al temps de treball (canvi de condicions de treball contra la voluntat del treballador o treballadora), alta doble presència (exigències sincròniques del treball assalariat i domèstic i familiar), baixa estima (tracte just, reconeixement), entre unes altres. Aquests mecanismes i mesures es resumeixen en els següents:
 - a) Consideració dels drets de conciliació de la vida personal, familiar i laboral en el moment d'acordar amb els representants dels treballadors i treballadores la flexibilitat individual sobre horaris de sortida i entrada.

- b) Establir la participació dels representants dels treballadors en la distribució irregular del calendari.
- c) En relació a l'horari flexible de 100 hores ordinàries anuals de jornada o horari flexible regulat en el CGIQ, s'estableix la compensació exclusiva per descans i que aquest augmenti 1 hora per als casos de major utilització de la capacitat productiva i treball en caps de setmana i festius.
- d) Establiment d'una borsa individual de temps disponible amb fonament a les següents bases conceptuals:

De la mateixa manera que el CGIQ possibilita a l'empresari la posada en pràctica de mesures de flexibilitat empresarial de la mà d'obra relacionades amb l'ordenació del temps de treball, la introducció de la borsa individual de temps disponible pretén situar en mans del treballador la mateixa capacitat de decisió, amb algunes cauteles i limitacions, respecte a la gestió flexible de les seves hores de compensació individuals resultants de la gestió flexible del temps de treball per part de l'empresari.

Aquesta doble consideració de la flexibilitat quant a la gestió del temps de treball, prevista des del punt de vista dels dos subjectes implicats en el contracte de treball, reequilibra jurídicament les posicions en aquest marc i posa en primer lloc el valor social del temps de treball, garantint que es redueixin les exposicions nocives per a la salut derivades de l'ús flexible del temps de treball, quan redueix les situacions de baix control sobre els temps de treball, l'alta inseguretats o la doble presència i la baixa estima. La inclusió de l'actual regulació de la borsa individual de temps disponible en el CGIQ suposa una manifestació concreta de la necessitat d'intervenir d'acord a la LPRL enfront dels riscos laborals relacionats amb l'organització del treball, que indirectament porta aparellat un major esforç de planificació i racionalització de les mesures de flexibilitat relacionades amb l'ordenació del temps de treball que vulgui posar en pràctica l'empresa.

Partint d'aquestes bases s'estableix un dret del treballador a gaudir individualment d'aquestes hores a partir de la regulació col·lectiva dels criteris que es transformen en el següent règim jurídic:

- 1) Definició clara i explícita del tipus d'hores que formen la borsa individual (totes les hores de descans obligatori que regula el CGIQ: derivades de recuperació, de compensacions per hores flexibles, hores extraordinàries i prolongacions de jornada).
- 2) Condicions generals d'exercici del dret:
 - a) Causes: necessitats de caràcter personal i familiar.
 - b) Forma de gaudir el període descans compensatori: per dies complets.

- c) Fixació del període de gaudi: preferentment per acord entre treballadors i treballadores i empresa. En cas de desacord, en les dates assenyalades pel treballador o treballadora avisant prèviament amb 7 dies d'antelació.
 - d) Condicions d'exercici del dret en el temps d'acord al moment de generació d'aquestes hores.
- 3) Garanties i limitacions específiques respecte a les condicions d'exercici del dret:
- a) Garanties: respecte del principi d'igualtat i no discriminació. Inclusió expressa dels treballadors amb contracte de durada determinada amb la finalitat de garantir el principi d'igualtat i no-discriminació (article 14).
 - b) Limitacions: impossibilitat d'acumular els dies o hores de gaudi del descans compensatori amb els ponts i les vacances en cas de desacord amb l'empresari quant a la fixació d'aquest període.
- 4) Establiment d'una gestió de la borsa, participada pels representants dels treballadors:

Drets d'informació: notificació de l'empresa als representants dels treballadors i treballadores sobre les borses individuals de temps disponible i la seva utilització amb caràcter anual. En el cas que en l'empresa es tinguin pactats dies de lliure disposició o en sorgeixin de l'elaboració del calendari laboral anual, aquests passaran a formar part de la borsa, per ser gaudits individualment, tret que per acord es pacti el gaudi col·lectiu de tots o d'una part dels dies.

- a) Regulació del plus per torns en els processos de torns distints del procés continu.
- b) Incorporació de nous supòsits de llicències que afavoreixen la conciliació de la vida personal, familiar i laboral.
- c) Fórmula alternativa al gaudi del dret a reducció de jornada en cas de lactància mitjançant la possibilitat d'acumular-la.

Les diferències entre les propostes contingudes en la plataforma reivindicativa inicial i els resultats efectivament aconseguits en les tres propostes bàsiques anteriorment esmentades, en pro d'una prevenció en origen feta des de l'estructuració d'una organització del treball més saludable, justa i democràtica, s'han de contextualitzar en el marc de la dinàmica de tot procés negociador. L'altre aspecte, la necessitat d'aconseguir un equilibri entre les tres propostes anteriorment comentades i les altres incloses en la plataforma (com ara l'actualització del text del conveni col·lectiu a les últimes i importants reformes en matèria d'igualtat de tracte i oportunitats, prevenció de riscos laborals, subcontractació, contractació temporal, etc.), o les profundes diferències existents respecte als diversos interessos prioritars posats sobre la taula per la patronal del sector (com ara la vigència del conveni, les fórmules de flexibilitat, els índexs d'estabili-

tat, l'absentisme, l'ampliació de jornada, la compensació per la rotació en els torns, etc.) i la pròpia oposició patronal als objectius de la plataforma sindical, són factors que han incidit de forma directa en els resultats aconseguits respecte a la consecució del nostre objectiu.

Cal destacar, finalment, que la designació en els moments finals del procés negociador de diverses comissions tècniques (en matèria de seguretat i salut, medi ambient i pla sectorial d'igualtat) va incidir de forma fonamental en l'equilibri final d'interessos aconseguit en el XV CGIQ.

Jorge Moraleda Daza, membre de la Comissió Negociadora del XV CGIQ, i Ignasi Areal Calama, assessor tècnic-sindical de Salut Laboral de FITEQA Catalunya.

Amb el finançament de:



Generalitat de Catalunya
Departament de Treball