

EUROPEAN TRADE UNION LIAISON COMMITTEE ON TOURISM (ETLC)  
c/o EFFAT Rue Fossé aux Loups 38 B - 1000 Bruxelles

**“Europe for All – a Stakeholder Conference on  
Accessible Tourism”**

**Thursday 18th – Friday 19th January 2007 - Brussels –**

**Gabriele Guglielmi - ETLC**

[gabriele.guglielmi@filcams.cgil.it](mailto:gabriele.guglielmi@filcams.cgil.it)

## ETLC : Who we are

- The European Trade Union Liaison Committee on Tourism (ETLC) was set up as a coordination platform in Brussels in 1995 by the European Industry Federations and the Global Union Federations representing workers in the tourism sector.
- The European federations EFFAT, UNI-Europa and ETF represent more than 9 million trade union members in Europe. They are the recognised representatives for their sectors with the European institutions and in the European Social Dialogue with employers' organisations.
- The European Trade Union Liaison Committee on Tourism represents workers in the various businesses providing services to tourism, such as hotels and restaurants, catering, transport, travel agencies, tour operators, leisure parks, tourist offices, tourist guides...

## EUROPEAN TRADE UNION LIAISON COMMITTEE ON TOURISM (ETLC)

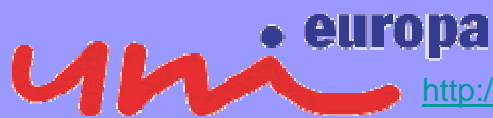
c/o EFFAT Rue Fossé aux Loups 38 B - 1000 Bruxelles



<http://www.effat.org/public/index.php>



<http://www.iuf.org/>



<http://www.uni-europa.org/>



<http://www.union-network.org>



EUROPEAN TRANSPORT WORKERS' FEDERATION



<http://www.itfglobal.org/etf/>



<http://www.itfglobal.org/>

**La massima sensazione di normalità la provo quando uso la carta di credito. Allora vedo negli occhi del cassiere (in albergo, al ristorante, nei negozi) una sorpresa malcelata, e passo subito dalla parte giusta ... non sono poi così "diverso" , anche se la macchinetta nella quale la carta viene inserita comincia obbediente a ticchettare autorizzando il pagamento. A volte sono proprio quegli attimi di attesa a rappresentarmi in modo evidente il dubbio amletico di chi mi sta di fronte, ancora incredulo che io, l'omino con le ruote del simbolo all'angolo della strada , sia invece così normalmente inserito nel mercato globale ... Attimi di silenzio, un sorriso stretto , una battuta sul clima che non è più quello di una volta, e poi improvvisamente la tensione si scioglie perché la macchinetta canta e grida la mia normalità di consumatore occidentale, un vero Eurodisabile, lanciato nel nuovo millennio ... Compero dunque sono**

**Io sono così - Franco Bompreszi - Ed. Il Prato**

# Turismo accessibile: cosa può fare il Sindacato

- **favorire percorsi formativi** destinati a:
  - corretta progettazione per l'accessibilità delle strutture e dei servizi turistici
  - organizzazione del lavoro per la corretta accoglienza di chi ha bisogni speciali
- **negoziare Contratti Collettivi** attenti anche allo Sviluppo Sostenibile e alla Responsabilità Sociale



***“ITALIA PAESE PER TUTTI”  
“LA QUALITÀ DEL SERVIZIO  
TURISTICO PER CLIENTI CON  
BISOGNI SPECIALI”***

***Indagine E.B.I.T. 2004***

## PREMESSA

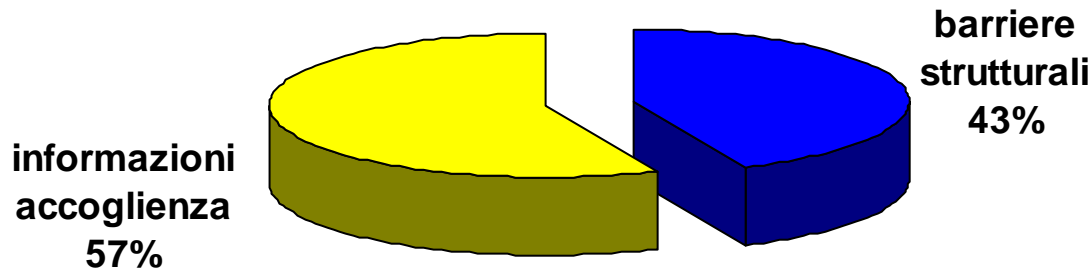
Il “**Laboratorio Nazionale SiPuò**” si occupa di comunicazione e formazione sui temi del turismo e della disabilità; l’**E.B.I.T.**, è composto dai sindacati del settore turistico (**Filcams, Fisascat, Uiltucs**) e dalle Associazioni datoriali (AICA, ASSOTRAVEL, ASTOI ed UNAI) aderenti a **Federturismo**, ed ha diffuso presso le imprese un questionario che è servito a focalizzare il livello di conoscenza e di attenzione che il settore dimostra nei confronti dei turisti con bisogni speciali.

# Le **Tre tappe** del percorso EBIT - SiPuò

- 1 **indagine** sulla conoscenza dei temi della disabilità e sui bisogni formativi
- 2 Impostazione dei **moduli formativi** (con l'obiettivo della formazione permanente)
- 3 **LOGO** e riconoscibilità dell'impresa "accogliente"

Le difficoltà incontrate dagli operatori sono più di tipo “soft”, legate alla formazione del personale, al miglioramento servizi, che non alle strutture.

Quali difficoltà ha incontrato nella soddisfazione delle esigenze dei turisti con bisogni speciali

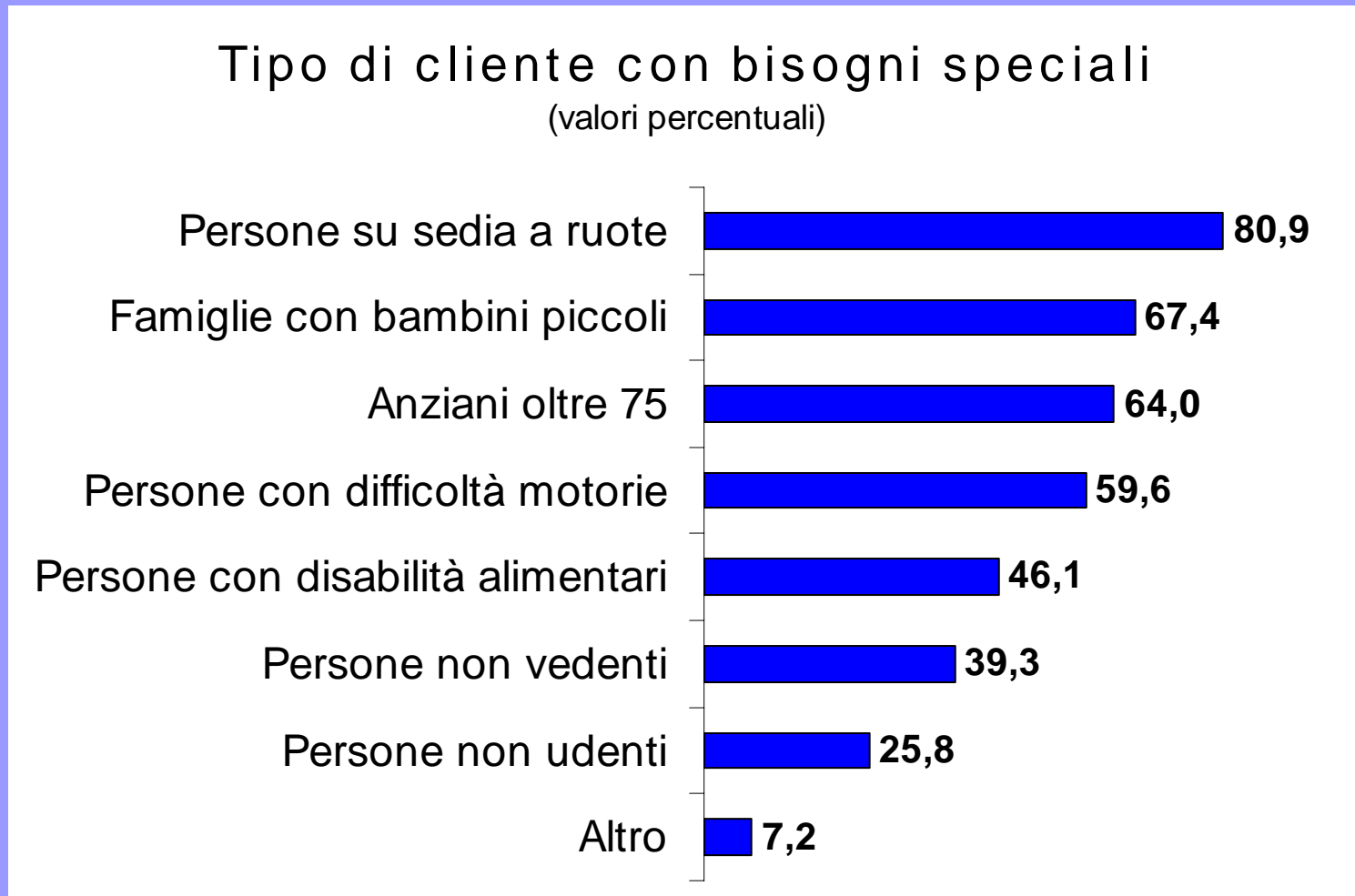


# L'identikit del turista con bisogni speciali

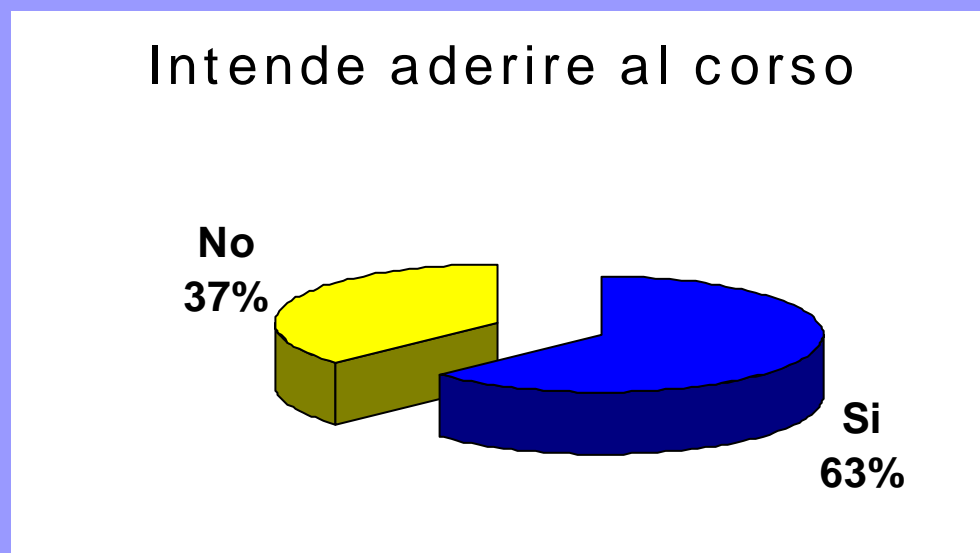
## 1) E' un turista che viaggia...

Il 97% degli operatori intervistati, praticamente tutti, hanno avuto clienti con qualche tipo di disabilità.

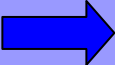
## 2) E' un turista che esprime diversi tipi di bisogni ...

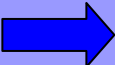


Il Progetto di formazione organizzato da EBIT/Si Può, mirato alla soddisfazione delle esigenze dei turisti con bisogni speciali e dedicato ai lavoratori del mondo del turismo.



Il livello di aspettative è decisamente elevato ed i benefici per i lavoratori e per le imprese di cui fanno parte, sono concreti

 Il 95% degli intervistati utilizzerà le competenze acquisite per accogliere nuovi clienti e “coccolare di più” i clienti fedeli

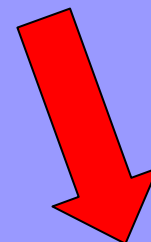
 La maggior parte delle imprese intervistate inoltre ritiene che essere preparati a soddisfare i clienti con esigenze più difficili, migliori l'immagine e le performance anche verso tutti gli altri.

Le principali motivazioni che spingono gli operatori a partecipare al corso sono due



**Diversificare il parco clienti:**

Il 55% degli operatori ha pensato di inserire offerte di prodotti “accessibili” nella sua programmazione



**Un'opportunità perduta**

Il 33% degli operatori ha dovuto rinunciare a richieste di erogazione servizi per questo tipo di clientela

# Il Progetto formativo

**“Italia Paese per tutti – La qualità del servizio turistico per clienti con bisogni speciali” è il progetto formativo promosso da E.B.I.T. in partnership con l’Associazione “Si Può.**

**Il corso di formazione è rivolto a tutti coloro che operano nei vari settori del turismo e mira a specializzare chi possiede già competenze turistiche al fine di formare “personale qualificato per la realizzazione di “turismi” che siano attenti alla persona e non solo al cliente”.**

# L'importanza di nuove competenze professionali

Per un rapido salto di qualità nell'accoglienza turistica per tutti.

**Il punto di osservazione di clienti con esigenze speciali**, che siano tali per problemi di mobilità, per una disabilità motoria o sensoriale, oppure perché soggetti ad intolleranze alimentari o anziani o con esigenze speciali temporanee (donne in attesa di un bambino, mamme con passeggini, persone infortunate, etc), è un **banco di prova decisivo** per testare la capacità di fornire servizi turistici,

di un agente di viaggio, di un tour operator, di essere davvero “accogliente”, di avere cioè **la capacità di rispondere alle esigenze di tutti.**

Un traguardo che non si improvvisa e che neppure può essere dato per scontato, non fondandosi esclusivamente sul rispetto delle norme in materia di barriere architettoniche o sulla generica “buona volontà”.

Emerge, dunque, l'importanza decisiva dell'acquisizione di nuove competenze professionali, veicolata da una formazione specifica fornita da esperti di collaudata esperienza.

“ Conosco i problemi.....finalmente so come si possono fornire tutti i servizi a tutti i.....clienti”



Qui  
i tuoi bisogni  
non sono così "speciali"



Here  
your needs  
are not so "special"

**EBIT**  
ENTE BILATERALE INDUSTRIA-TURISTICA



# ***ITALIA PAESE PER TUTTI***

## ***Il logo e la carta dei valori***

Cosa ti puoi aspettare quando vedi questo logo?

- **servizi specializzati e su misura, per una garanzia di qualità**
- **professionalità nell'accoglienza, per soddisfare le tue esigenze**
- **attenzione e comprensione dei bisogni speciali, per offrire una gamma di soluzioni diverse**
- **efficienza e correttezza delle informazioni, per una completa trasparenza**
- **impegno a sensibilizzare gli altri servizi del sistema ospitale, per facilitare ogni momento della tua vacanza**



# Autogrill SpA: chi è ?

## Il leader mondiale della ristorazione in movimento

<b>AUTOGRILL 2005</b>	<b>LOCATION</b>	<b>DIPENDENTI TOTALI</b>	<b>DIP. DONNE</b>	<b>FATTURATO(m€)</b>	<b>€FP x DIP.</b>
ITALIA	440	10.849	7.269	1.040,40	303
EUROPA	697	22.569	15.208	1.554,00	228
MONDO	979	51.618	32.934	3.529,20	123
	<b>DI CUI</b>				
SU AUTOSTRADE	645				
IN AEROPORTI	138				
IN STAZIONI FERROVIARIE	33				
IN CENTRI COMMERCIALI E FIERE	163				

- In data 18 e 19 luglio 2006, si sono incontrati in Roma la Società **Autogrill**, assistita dall'Associazione Sindacale FIPE
- e
- la **Filcams-CGIL** nazionale e territoriali
- la **Fisascat-CISL** nazionale e territoriali
- la **Uiltucs-UIL** nazionale e territoriali
- con la partecipazione di una folta rappresentanza delle RSA/RSU
- hanno provveduto al rinnovo del **Contratto Integrativo Aziendale** definendo quanto segue :

## *LA DISABILITA' IN AUTOGRILL*

- Per quanto rileva **l'accoglienza di clientela** disabile, Autogrill concorda con l'esigenza che il proprio personale si relazioni con attenzione, rispetto e sensibilità, modalità comportamentali queste peraltro normalmente utilizzate.
- Autogrill provvederà, nei modi e con gli strumenti opportuni, ad individuare corrette modalità di sensibilizzazione sul tema per i propri collaboratori, anche attraverso **specifici interventi formativi**.

## *RESPONSABILITA' SOCIALE*

- Avvio di una fase “pilota” che interesserà entro il 2006 circa 30 locali sparsi in tutta Italia, presenti sia in siti autostradali che aeroportuali, di uno specifico progetto teso ad **inserire nell’offerta ristorativa Autogrill piatti e prodotti per celiaci.**
- Il progetto, promosso dall’Associazione Italiana Celiachia (AIC) e realizzato da Autogrill, offrirà la possibilità di un **menù completo alle persone con intolleranza al glutine, anche quando sono in viaggio.**
- Obiettivo dell’iniziativa è di attrezzare **entro il 2007 oltre 100 locali Autogrill con offerte ristorative specifiche per celiaci.**

EUROPEAN TRADE UNION LIAISON COMMITTEE ON TOURISM (ETLC)  
c/o EFFAT Rue Fossé aux Loups 38 B - 1000 Bruxelles

**“Europe for All – a Stakeholder Conference on  
Accessible Tourism”**

**Thursday 18th – Friday 19th January 2007 - Brussels –**

**Gabriele Guglielmi - ETLC**

[gabriele.guglielmi@filcams.cgil.it](mailto:gabriele.guglielmi@filcams.cgil.it)