

“Quali sono i posti di lavoro nel settore del turismo?”

Seconda fase di studio

da Christian Juyaux

**nel ambito del
Comitato di collegamento sindacale europeo del turismo
(European Trade Union Liaison Committee on Tourism - ETLC)**

Luglio 2001

con il finanziamento della Commissione europea

L'OCCUPAZIONE NEL TURISMO IN EUROPA:

Maggiore precarietà in uno sviluppo differenziato

Da marzo a giugno 2001, appoggiandoci ad uno schema di colloqui convalidato e sperimentato, siamo riusciti ad intervistare 14 sindacalisti del settore alberghiero e turistico in undici paesi europei, affrontando le tematiche dell'occupazione, delle condizioni di lavoro, del dialogo sociale, della qualificazione e della formazione professionale, del turismo in Europa, oltre a problemi relativi al futuro dei lavoratori del settore alberghiero e turistico nell'Unione europea.

I. Occupazione

1) Settore alberghiero e ristorazione, organismi di viaggio

Considerando l'Europa nel suo complesso, constatiamo due tipi di occupazione direttamente implicati nell'attività turistica : **il settore alberghiero e ristorazione e quello delle agenzie di viaggio e dei tour operator**. In certi paesi sono compresi anche i parchi di divertimenti, gli ostelli della gioventù ed i villaggi vacanze, i casinò ed i giochi, gli uffici del turismo e le guide turistiche.

2) 5 milioni di dipendenti, la maggioranza dei quali negli alberghi e ristoranti

<u>Paesi interessati:</u>	<u>Alberghi Ristoranti</u>	<u>Viaggi</u>	<u>Altro</u>	<u>Totale</u>
Danimarca	56.700	5.570	Divertimenti: 6.010	68.280
Norvegia	80.000		Turismo: 70.000	150.000
Croazia	42.000			42.000
Cipro	34.000			34.000
Germania	950.000	50.000		1.000.000
Svezia	95.000		Turismo: 25.000	120.000
Francia	400.000		Turismo: 200.000	600.000
Belgio	107.807	6.751		114.558
Finlandia	21.000	23.000	Servizi: 30.700	74.700
Spagna	875.000	42.000	Trasporti: 500.000	1.414.815
Regno Unito			Turismo: 1.200.000	1.200.000
	<u>2.661.507</u>	<u>127.321</u>	<u>2.031.710</u>	<u>4.818.353</u>

I posti di lavoro nel settore alberghiero e ristorazione rappresentano poco più della metà (il 55%) di tutti quelli direttamente generati dall'attività turistica negli undici paesi intervistati.

3) Stagionalità importante sulle Alpi e sulle rive del Mediterraneo

Tra le aree turistiche dell'Europa meridionale, come la Spagna (variazione stagionale pari o superiore al 50%) o la Francia(dove il personale stagionale è pari ai $\frac{3}{4}$) ed i paesi nordici, in cui i lavoratori stagionali oscillano tra il 5% ed il 15% - fatta salva la Finlandia, in cui la variazione stagionale può raggiungere il 30 à 40% in certe zone, ci si trova di fronte a realtà diverse.

4) **Lavori tradizionali nel settore alberghiero, ma nuovi nel resto del turismo**

I lavori tradizionali nel settore alberghiero e ristorazione sono più polivalenti nelle piccole imprese della Francia, precari in Spagna, mentre in Belgio vi è un'elevata rotazione del personale. Nelle agenzie di viaggio e tour operator, l'attività dà origine a nuove mansioni nei centri di chiamata, come animatori turistici, nelle palestre e nella talassoterapia.

5) **Un settore che ha creato occupazione negli ultimi anni**

Il Turismo è il settore trainante per la creazione di posti di lavoro in Danimarca e Norvegia e nel settore turistico della natura in Finlandia. E' il settore principale per l'inserimento dei giovani nel mercato del lavoro in Francia e si sviluppa in Spagna grazie allo scaglionamento delle vacanze. Se, negli ultimi due anni, la ripresa economica ha permesso in Germania di migliorare il rapporto letti/numero di dipendenti, negli alberghi e ristoranti del Belgio si creano posti part time.

Nelle agenzie di viaggi e tour operator l'occupazione è in forte crescita, dato che gli europei dispongono di più tempo e denaro.

II. **Condizioni di lavoro**

1) **Un orario lavorativo legale di 40 ore, accordi su contratti di 35 - 38 ore, spesso una realtà che supera le 50 ore settimanali**

Nel turismo, il settore alberghiero e ristorazione della maggior parte dei paesi prevede un orario lavorativo legale di 40 ore circa, in presenza di contratti che prevedono un orario lavorativo settimanale compreso tra 38 e 35 ore, con un'organizzazione dell'orario di lavoro su una durata massima che può raggiungere 60 ore settimanali e 10 ore quotidiane.

La durata reale è spesso più vicina a 42 - 43 ore, e persino a 50 ore settimanali.

Nelle agenzie di viaggio l'orario lavorativo è più breve, da 36 a 38 ore settimanali.

2) **Contratti di lavoro stagionali e part time**

Certi contratti negoziati prevedono lavori stagionali e contratti di lavoro part time.

Se, nelle agenzie di viaggio, si tratta essenzialmente di part time scelto dai dipendenti, nel settore alberghiero e ristorazione questo viene per lo più subito, con orari variabili flessibili.

I contratti stagionali o part time hanno una durata compresa tra 3 e 6 mesi, ma si stanno affermando contratti occasionali, su semplice chiamata telefonica, la cui durata non supera qualche settimana.

3) **Variazioni da 1 a 4 delle retribuzioni contrattate in Europa**

Le retribuzioni sono fissate sulla base di accordi e contratti collettivi, in funzione delle qualificazioni; nel settore alberghiero-ristorazione della maggior parte dei paesi europei si aggiunge a queste il servizio pagato dal cliente (dal 10 al 12,5%).

Per il personale qualificato degli alberghi, bar e ristoranti le retribuzioni mensili minime variano da 350 euro in Croazia a 1930 euro nei paesi scandinavi, e da 1176 a 1328 euro in Germania, a seconda dei Land. Anche in Spagna vi sono notevoli differenze fra le aree geografiche.

Nelle agenzie di viaggi e tour operator le retribuzioni minime sono più alte, da 1500 a 2800 euro in Germania e da 1373 a 1744 euro in Finlandia.

4) Poche norme igieniche e di sicurezza particolari per il turismo

In certi paesi esiste una normativa speciale sull'igiene alimentare in cucina e per i locali aperti al pubblico, oltre alla normativa sull'igiene e la sicurezza che si applica a tutte le imprese, qualunque sia il loro settore di attività.

In quasi tutti i paesi, poi, il personale elegge delegati per l'igiene e la sicurezza, o questi sono nominati dal sindacato.

5) Parametri di classificazione negoziati nel settore

I contratti collettivi locali e nazionali prevedono parametri di classificazione che tengono conto del livello d'istruzione e formazione, oltre che dell'esperienza.

Per lo più questi prevedono da 7 a 10 livelli nel settore alberghiero e ristorazione e 4 livelli nelle agenzie di viaggio.

Nella maggior parte dei casi, servono a fissare le retribuzioni minime applicabili in funzione dei profili professionali ed a creare dei «certificati di professionalità» in Spagna.

III. Dialogo sociale

1) Un tasso di affiliazione variabile tra il 5% ed il 75% tra i dipendenti del turismo

<u>Paesi interessati:</u>	<u>Alberghi Ristoranti</u>	<u>Viaggi</u>	<u>Altro</u>	<u>Totale</u>
Danimarca:	48%		75%	Parchi di divertimenti: 50%
Norvegia:	25 a 30%			
Cipro:	93% (alberghi) 40% (ristoranti)			
Germania:	8,5%		15%	
Svezia:	65%			
Francia:	5%		5%	5%
Belgio:	45%		10%	
Finlandia:	tra il 60 e l'80 % dei lavoratori del settore turistico			
Spagna:	10%			

In Croazia il sindacato ha 26 000 affiliati, 10 000 dei quali disoccupati, e nel Regno Unito gli affiliati delle agenzie di viaggio e tour operator costituiscono il 10%.

2) Un dialogo sociale strutturato su tre livelli nel settore

Fatto salvo il Regno Unito, in cui il dialogo sociale esiste soltanto nelle imprese, negli altri paesi esso si articola su tre livelli:

- Sul piano nazionale, con i ministeri interessati dal turismo
- Con gli imprenditori del settore in contratti ed accordi paritetici nazionali, regionali e locali.
- Nelle imprese, con i delegati ed i rappresentanti del personale.

In molti paesi, però, questa struttura ufficiale del dialogo sociale è integrata da riunioni informali con i datori di lavoro ed i pubblici poteri, nell'ambito di iniziative pragmatiche, in funzione delle questioni e problematiche da affrontare.

3) Accordi specifici sul piano locale, regionale e nazionale

Nella maggioranza dei casi esistono contratti collettivi di categoria che fissano le condizioni sociali nel settore alberghiero e ristorazione e nelle agenzie di viaggi.

Spesso sono migliorati con accordi regionali sugli aspetti retributivi, poi negoziati nelle imprese, al fine di attuare e migliorare le garanzie collettive.

4) Datori organizzati in seno all'HOTREC

In quasi tutti i paesi le imprese del settore turistico sono rappresentate da diverse organizzazioni imprenditoriali dei settori alberghiero, della ristorazione, delle agenzie di viaggi e del tempo libero.

Per lo più esse aderiscono alle federazioni imprenditoriali di ciascun paese e, per il settore alberghiero e ristorazione, all'HOTREC a livello europeo.

5) Il dialogo sociale settoriale permette ai delegati di esprimersi sui problemi economici e sociali

La discussione pressoché permanente con gli imprenditori, organizzata sui problemi economici e sociali del settore, permette l'integrazione dell'espressione dei delegati e degli obiettivi sindacali nei contratti collettivi e negli accordi paritetici.

A volte si assiste ad iniziative paritetiche: in Spagna sulla formazione continua e le classificazioni professionali, in Belgio per limitare o sopprimere il lavoro in nero, spesso anche in caso di conflitti sociali.

IV. Qualificazione e formazione professionali

1. Le qualificazioni tradizionali e delle nuove competenze

Le qualificazioni professionali del settore alberghiero sono: cuoco, cameriere, maître, impiegato alla reception, oltre alle mansioni specializzate di cameriera ai piani o manutentore.

In Svezia si stanno affermando nuove tendenze per i lavoratori dei servizi e, in Finlandia, la qualificazione ottenuta vale tre anni.

Negli altri settori del turismo e, segnatamente, nelle agenzie di viaggi, la manodopera è più qualificata ed ha frequentato almeno un biennio di studi superiori o universitari.

2) Riconoscimento tripartitico delle qualificazioni

Nella maggior parte dei casi, si tratta di decisioni prese dallo Stato, dalle parti sociali imprenditoriali e dai sindacati del settore.

I rappresentanti sindacali hanno una parte importante nella valutazione e nel rilascio dei diplomi.

A Cipro la qualificazione è riconosciuta da tessere professionali, in Spagna e Belgio le formazioni qualificanti sono convalidate da certificati professionali.

In diversi paesi l'istruzione professionale si conclude con un diploma riconosciuto nei parametri di classificazione dei contratti collettivi.

3) Organismi pubblici e privati erogano la formazione iniziale ai mestieri del turismo

Certe scuole ed istituti professionali, oltre ad alcune università dipendenti dal Ministero della Pubblica Istruzione, enti privati finanziati dai datori di lavoro ed istituti di formazione paritetici o dipendenti dai sindacati, come in Spagna, possono permettere alle persone in cerca di lavoro di inserirsi nel mercato occupazionale.

4) Possibilità ridotte di formazione professionale continua

In Europa le possibilità di formazione professionale continua sono estremamente diverse: alcuni paesi, come la Francia, la Svezia, il Belgio, godono di una legislazione o di pratiche sviluppate nel settore, ma, spesso, acquisire professionalità risulta difficile, perché:

- Le squadre di lavoro sono troppo ridotte per consentire ai dipendenti un'assenza per formazione.
- Le formazioni acquisite hanno poco effetto sulle retribuzioni.
- E' difficile combinare gli impegni familiari (soprattutto per le donne, che nel settore costituiscono la maggioranza) con nuove formazioni.
- I datori di lavoro investono poco nei dipendenti precari, nei lavoratori part time e negli stagionali.
- L'impossibilità di far carriera nella miriade di piccole imprese che formano il settore non incentiva i dipendenti ad acquisire professionalità.

In Danimarca sono stati recentemente attuati alcuni progetti sperimentali d'istruzione nelle piccole aziende; certe catene alberghiere europee, poi, assumono giovani non qualificati a provvedono a formarli.

5) La formazione per tutto l'arco della vita deve permettere di mantenere la fedeltà e di promuovere i dipendenti del settore

In molti paesi l'istruzione e la formazione permettono di sviluppare la carriera del personale e di migliorare la qualità del servizio.

Pur essendo necessaria per la qualificazione dei dipendenti e l'inserimento dei giovani nelle agenzie di viaggio, nel gran numero di piccole imprese del settore alberghiero e ristorazione molti datori di lavoro non intendono pagare per la formazione dei loro dipendenti, spesso precari, come gli stagionali ed i part time.

Un riconoscimento retributivo reale, incluso un vero diritto alla formazione continua, permetterebbe di mantenere la fedeltà e di promuovere una parte dei dipendenti.

V. Il turismo in Europa

1) Un settore passibile di creare posti di lavoro in futuro?

Per rispondere alle necessità di animazione, di cultura e di scoperte generate dal tempo libero.

L'aumento del potere d'acquisto in Europa, la liberalizzazione e lo sviluppo dei trasporti creeranno molti posti di lavoro nel turismo.

Nell'Europa meridionale (Francia, Italia, Spagna) si svilupperanno i viaggi organizzati e le aree turistiche dovrebbero creare occupazione, ma di che genere? in quali condizioni sociali ?

2) Retribuzioni migliori, sicurezza occupazionale e condizioni sociali negoziate

Retribuzioni migliori e sicurezza occupazionale sono le condizioni sociali negoziate che i dipendenti possono accettare.

Data la situazione attuale, occorre pertanto ammodernare realmente il settore per proporre condizioni di lavoro e prospettive occupazionali attraenti.

L'implicazione dei sindacati in tutte le decisioni riguardanti la politica sociale e la loro consultazione sui programmi di sviluppo, di formazione e d'azione nel turismo dell'Unione europea è una garanzia di tale sviluppo.

3) Creazione di passaporti europei di qualificazione

Come proposto dai responsabili sindacali intervistati, sembra indispensabile, per il turismo, l'attuazione di un sistema di riconoscimento delle qualificazioni in Europa, che istituisca «**passaporti europei di qualificazione**».

Per questo occorre determinare nei diversi paesi dei contenuti di formazione per una medesima qualificazione ed organizzare la mobilità professionale nelle professioni alberghiere e del turismo, finalizzata all'apprendimento delle lingue e delle culture europee.

4) Negoziare un accordo quadro sociale europeo nel settore alberghiero e turistico

Secondo i sindacalisti intervistati, il dialogo sociale settoriale europeo ha la funzione di:

- Coordinare e raccogliere informazioni sulle realtà sociali del settore.
- Discutere le condizioni di lavoro, le retribuzioni e le garanzie che esistono in ciascun paese.
- Definire standard europei al fine di armonizzare le condizioni sociali ed economiche del settore.
- Determinare corrispondenze di qualificazione sul piano europeo.

Deve consentire l'adozione di misure sociali comuni, tramite la negoziazione di un accordo quadro europeo, da attuarsi nelle aree turistiche a cura delle parti sociali dei diversi paesi.

5) Coordinare le forze sindacali, rappresentare i lavoratori del turismo

Il Comitato di collegamento sindacale europeo del turismo (European Trade Union Liaison Committee on Tourism, ETLC) deve coordinare le forze sindacali del turismo in Europa per:

- Meglio conoscere le realtà e pratiche dei vari sindacati del settore in Europa.
- Capire meglio la dinamica economica e sociale del turismo ed i legami tra le varie professioni implicate nel settore.
- Permettere lo sviluppo di contatti tra gli affiliati dei diversi paesi attraverso riunioni, una rete di responsabili sindacali e relazioni personali.

L'ETLC rappresenta i lavoratori del settore presso la Commissione e l'Unione europea e mira ad intervenire sulle politiche che riguardano il turismo, ed ovunque si decida il futuro del settore.

VI. Per il futuro

1) Le buone prassi, spesso innovatrici

Si tratta di:

- Passi estremamente pragmatici nei paesi scandinavi, grazie al dialogo sociale, ed ottimi rapporti con il Ministero del Turismo in Croazia.
- Un diritto sindacale per ciascun lavoratore in Svezia ed un'informazione scritta a tutti gli affiliati in Belgio.
- Dispositivi di formazione specifici per i lavoratori precari in Francia, rilascio di una tessera professionale a Cipro.
- Sviluppo del diritto alle vacanze per gli anziani in Spagna e partecipazione ad una rete finalizzata allo sviluppo di un turismo durevole in Finlandia.
- Nel Regno Unito, trattativa con le imprese, con possibilità di estendere le garanzie collettive alle altre imprese del settore.

2) Maggiore competenza e flessibilità

L'arrivo delle nuove tecnologie esige per il lavoro maggiori competenze e flessibilità.

Assisteremo al rafforzamento dell'aspetto relazionale - a scapito del know-how tecnico - che avrà per conseguenza uno sviluppo differenziato dell'occupazione nel turismo, tra un personale molto qualificato nelle agenzie di viaggi ed i tour operator, ma anche lavori più specializzati nel settore alberghiero e ristorazione

L'evoluzione della domanda della clientela verso una maggiore sicurezza e qualità dei servizi, la concorrenza di nuove destinazioni, come l'Asia, esige un maggior numero di dipendenti qualificati, ma presenta rischi di precarietà del lavoro.

3) La subfornitura rende il lavoro più precario e diminuisce la qualità dei servizi

Nei paesi dell'Europa settentrionale la subfornitura sembra poco sviluppata, fatta salva la sostituzione delle cameriere ai piani con società di pulizia ed il lavoro interinale nella ristorazione. Nell'Europa meridionale, invece, è un problema grave che sta crescendo nella maggior parte dei paesi.

Nelle agenzie di viaggi e turistiche esistono rischi reali di delocalizzazione verso i paesi del terzo mondo, con lo sviluppo di centri di chiamata telefonici.

Con la trasformazione dei costi fissi di retribuzione in oneri variabili la subfornitura causa la dispersione della comunità di lavoro, con un'insicurezza occupazionale, retribuzioni inferiori e meno qualificazioni. Ne consegue una diminuzione dei servizi offerti ai turisti.

4) L'assunzione di lavoratori extracomunitari per lavori poco qualificati

Per i lavori poco qualificati del settore si tende a ricorrere a lavoratori provenienti dall'Europa orientale o dall'Africa.

E' un dumping sociale che ha per effetto una diminuzione delle garanzie collettive per tutti i lavoratori e la dequalificazione delle professioni.

I sindacati potrebbero riferirsi all'esempio della Svezia in materia di accoglienza e formazione di tali lavoratori. Un periodo transitorio esteso oltre il 2005 favorirebbe l'integrazione delle popolazioni dei paesi candidati.

5) Sviluppo del dialogo sociale, della formazione e dell'adesione ai sindacati al fine di negoziare garanzie sociali migliori ed un turismo durevole

Le proposte prioritarie considerate dai responsabili sindacali che si sono espressi a favore del miglioramento dell'occupazione nel settore turistico sono:

- Sviluppare il dialogo sociale sul posto di lavoro ed a livello europeo, con impegni paritetici finalizzati a migliorare la qualità del servizio ai turisti.
- Ottenere retribuzioni migliori, migliori condizioni di lavoro, sicurezza occupazionale e possibilità di carriera nei mestieri considerati.
- Permettere a tutti di accedere all'istruzione ed alla formazione professionali, che fanno parte delle chiavi per il futuro.
- Negoziare contratti quadro per il settore turistico in Europa che stabiliscano regole in materia di durata del lavoro, condizioni sociali, flessibilità, formazione continua e corrispondenza delle qualificazioni.
- Creare più attività durevoli nel settore, con profili di lavoro nuovi e più permanenti che costituiscono le possibilità del turismo a lungo termine.
- Agire al fine di sviluppare l'affiliazione sindacale nel turismo d'Europa, in modo da ottenere migliori condizioni di lavoro per permettere la fedeltà dei lavoratori del settore.

PROPOSTE PER IL FUTURO:

RENDERE PIU' PROFESSIONALI I LAVORATORI DEL SETTORE ALBERGHIERO E TURISTICO IN EUROPA

In un mondo in cui le mete turistiche si trovano in concorrenza, soprattutto a causa della diminuzione dei costi di trasporto aereo e delle nuove tecnologie di comunicazione, **il futuro del turismo europeo può svilupparsi soltanto se si offrono prestazioni di qualità.**

Questo obiettivo esige una **maggiore professionalità** di coloro che, con il loro lavoro, offrono servizi ai turisti, ma anche **condizioni di lavoro interessanti**, per garantire la fedeltà del personale.

In questo settore, costituito da una miriade di piccole imprese, **il dialogo sociale settoriale** deve permettere lo sviluppo della professionalità,

- Negoziando condizioni sociali accettabili per tutti.
- riducendo la precarietà del lavoro grazie ad innovazioni economiche e sociali.
- Sviluppando la formazione per tutto l'arco della vita professionale.

Nel quadro della relazione «Turismo ed Occupazione», diverse proposte nostre dovrebbero ottenere il sostegno della Commissione europea per concretizzare questa **maggiore professionalità dei dipendenti del settore turistico:**

- L'istituzione di *passaporti europei di qualificazione* nei mestieri del settore alberghiero e turistico in modo da convalidare le capacità professionali acquisite e riconoscere le competenze del personale sul piano comunitario, nell'intento di facilitare il mercato del lavoro di questo settore, il più importante per quanto riguarda la mobilità dei lavoratori in Europa.
- L'istituzione di *spazi locali di sviluppo professionale* dei lavoratori del turismo permetterebbe la creazione d'itinerari di lavoro e formazione, grazie a formazioni qualificanti in bassa stagione o nelle stagioni intermedie, e lo sviluppo della mobilità finalizzato all'apprendimento delle lingue e delle differenti culture in Europa.
- La creazione *di un osservatorio europeo della formazione e del lavoro nel turismo* permetterebbe ai pubblici poteri ed alle parti sociali di definire meglio gli sviluppi dell'occupazione turistica e di anticipare i bisogni di formazioni qualificanti. In tal modo, le risorse umane potrebbero essere più facilmente adattate alla qualità del servizio da offrire alla clientela.

L'implicazione delle forze sindacali nell'attuazione di tali proposte, sia sul piano locale, sia nazionale ed europeo, rappresenta una garanzia di un reale miglioramento della formazione per la qualificazione, principale posta in gioco *dell'aumento della professionalità delle risorse umane del turismo in Europa*.

Inoltre, i responsabili sindacali del turismo europeo, insieme ad altri attori economici e sociali, potrebbero prendere l'iniziativa di:

- Sviluppare formazioni accoglienza sociale per i lavoratori extracomunitari e dei paesi candidati all'adesione all'Unione europea.
- Creare una casa europea dell'attività stagionale volta ad informare e consigliare i lavoratori stagionali delle varie aree turistiche d'Europa.

Il turismo è uno dei settori principali d'inserimento e socializzazione grazie al lavoro, ma, di fronte agli impegni economici, l'aumento della professionalità dei lavoratori resta l'obiettivo principale che devono raggiungere le parti sociali e la Commissione europea perché il turismo in Europa possa offrire un futuro in questo inizio del XXI secolo.

Lione, 20 luglio 2001

Christian JUYAUX