



## Firenze. Sciopero degli operatori turistici in gestione esternalizzata

**Giovedì 1 Novembre 2012 dalle 10,00 alle 11,00 e dalle 13,00 alle 14,00**

**Venerdì 2 Novembre 2012 dalle 10,00 alle 11,00 dalle 12,30 alle 13,30 e dalle 17,00 alle 18,00**

**Sabato 3 Novembre 2012 dalle 10,00 alle 11,00 dalle 12,30 alle 13,30 e dalle 17,00 alle 18,00**

**Domenica 4 Novembre 2012 dalle 10,00 alle 11,00 e dalle 13,00 alle 14,00**



Firenze, 30/10/2012

### SCIOPERO

CI SCUSIAMO CON TUTTI VOI, SE OGGI NON POTRETE AVERE UN SERVIZIO DI QUALITA'. SIAMO CONSAPEVOLI DI ESSERE IL BIGLIETTO DA VISITA DI FIRENZE NEL MONDO, MA NON VOGLIAMO CHE GLI AMMINISTRATORI DI QUESTA CITTA' CI TRATTINO DA ZERBINO. IMMAGINATE SE QUESTO TIPO DI "SERVIZIO" LO RICEVESTE TUTTI I GIORNI DELL'ANNO...E' QUELLO CHE POTREBBE ACCADERE SE, CON IL NUOVO APPALTO, ALL'INIZIO DEL 2013, CI VENISSE RICONOSCIUTO UN MONTE ORE LAVORATIVO MOLTO PIU' BASSO RISPETTO ALL'ATTUALE CON CONSEGUENTE RIDUZIONE DEGLI STIPENDI: MENO SPORTELLI APERTI, TEMPI DI

ATTESA IN CODA PIU' LUNGHI. ANCHE PER AVERE SOLO UNA MAPPA. AD OGGI I LAVORATORI NON HANNO RICEVUTO ALCUNA GARANZIA IN MERITO.

## STRIKE

WE WOULD LIKE TO APOLOGISE TO EACH AND EVERY ONE OF YOU, IF YOU DON'T RECEIVE A QUALITY SERVICE TODAY. WE KNOW THAT WE ARE OFTEN YOUR FIRST POINT OF CONTACT AND WE DON'T WANT TO TARNISH YOUR OPINION OF FLORENCE, BUT WE DON'T WANT THE CITY OFFICIALS TO USE US AS A DOORMAT. IMAGINE IF YOU RECEIVED THIS SORT OF "SERVICE" EVERY DAY OF THE YEAR... IT'S WHAT COULD HAPPEN IF, WITH THE NEW CONTRACT STARTING IN 2013, WE ARE GIVEN LESS WORKING HOURS AND THEREFORE A LOWER SALARY THAN NOW, THIS WOULD MEAN: LESS OPEN DESKS AND MORE TIME SPENT WAITING IN QUEUES EVEN JUST TO GET A MAP. THE EMPLOYEES STILL HAVEN'T RECEIVED ANY TYPE OF ASSURANCE.

## GRÈVE

NOUS NOUS EXCUSONS AVEC VOUS TOUS, SI AUJOURD'HUI VOUS NE POURREZ PAS RECEVOIR UN SERVICE DE QUALITÉ. NOUS SOMMES CONSCIENTS DU FAIT QUE NOUS SOMMES LA SOI-DISANTE « CARTE DE VISITE » DE FLORENCE DANS LE MONDE; CEPENDANT NOUS NE VOULONS PAS QUE LES AUTORITÉS DE NOTRE ADMINISTRATION NOUS TRAITENT COMME DES PAILLASSONS. IMAGINEZ SI VOUS RECEVIEZ CE TYPE DE « SERVICE »-CI TOUS LES JOURS DE L'ANNÉE... C'EST CE QUI POURRAIT ARRIVER SI, AVEC LA NOUVELLE ADJUDICATION, AU DÉBUT DE 2013, UN MONTANT DES HEURES BEAUCOUP PLUS BAS QUE L'ACTUEL - CE QUI AURAIT COMME CONSÉQUENCE UNE RÉDUCTION DES SALAIRES - NOUS ÉTAIT ATTRIBUÉ : MOINS DE COMPTOIRS OUVERTS, DES QUEUES ET DES TEMPS D'ATTENTE PLUS LONGS, MÊME JUSTE POUR RECEVOIR UN PLAN. JUSQU'À AUJOURD'HUI, AUCUNE GARANTIE N'A ÉTÉ OFFERTE AUX EMPLOYÉS.

Vogliamo rendere nota la nostra realtà. Siamo 15 operatori turistici in gestione esternalizzata dal 2002 e, da quella data ad oggi, abbiamo attraversato periodi di proroghe ed un rinnovo. Oggi siamo fortemente preoccupati, poiché le premesse del nuovo bando risultano carenti di ogni forma di tutela e riconoscimento delle professionalità. L'Amministrazione Comunale non ha voluto inserire la clausola sociale e, verbalmente, ha proposto, in seguito a diversi colloqui, l'inserimento di un meccanismo premiale a punti che non tutela, se non minimamente, la nostra posizione. Nonostante i numerosi tentativi di incontro degli ultimi mesi, non abbiamo risposte certe riguardo al monte ore che il Comune intende erogare. L'unico numero espresso è paurosamente sottodimensionato: parliamo di un monte orario più basso di quello presente nella Convenzione del 2002. Delle 15 unità 12 operatori hanno un contratto di 40 ore settimanali, 2 operatori di 30 ore ed 1 di 21. Con le ore

proposte tutti gli operatori si vedrebbero riconoscere un monte ore lavorativo di meno di 30 ore, e ciò significherebbe, per la maggior parte di noi, un taglio dello stipendio (di per sé minimo, circa € 1.170,00 mensili) di ben ¼. Crediamo sia giusto specificare che ogni operatore conosce un minimo di 3-4 lingue straniere, ha una esperienza acquisita nei presenti uffici di minimo 10 anni (alcuni di noi prestavano già servizio a tempo determinato quando gli uffici erano ancora gestiti dal Comune), e molti di noi sono laureati o laureandi: si rischia di distruggere una professionalità umana che dovrebbe, al contrario, essere tutelata e arricchita. I numeri parlano chiaro: dal 2002 ad oggi i turisti di passaggio nei nostri uffici sono aumentati da 414.721 a 844.120, quindi sono raddoppiati, e sono aumentati i servizi erogati e la professionalità richiesta. Nel nuovo bando, inoltre, si parlerà di servizi aggiuntivi: più sportelli, prolungamento dell'orario di apertura al pubblico, ecc. I nostri uffici sono aperti 362 gg l'anno, siamo il primo contatto con la città, il collettore verso le diverse attività e offerte commerciali di Firenze e Provincia; diamo informazioni, suggerimenti, supporto sulle problematiche proposte dall'utenza, e non sono solo i turisti che si rivolgono a noi, ma anche cittadini, molti dei quali clienti ormai noti che apprezzano, evidentemente, il nostro operato. Chiediamo certezze per il nostro futuro: stabilità lavorativa per tutti i lavoratori attualmente inseriti a tempo indeterminato e mantenimento del contratto e delle 40 ore settimanali così come sono attualmente distribuite (h. 6, 40 giornaliere). Il Comune ha speso e sta spendendo nel turismo per lavori sulla cui utilità esprimiamo seri dubbi, pertanto non possiamo accettare la scusante che mancano i fondi ed è necessario tagliare sul personale. Se pensiamo che, in caso di malattia, alcuni di noi hanno fatto doppio turno lavorativo, si capisce come le unità attualmente in organico siano il numero minimo per garantire un servizio adeguato. Vorremmo ricordare a tutti che il servizio non lo fanno gli edifici, gli arredi e le tecnologie multimediali (sebbene tutto ciò aiuti): quello reso dal personale non è insostituibile. Pertanto chiediamo che il Comune, con delibera approvata in Consiglio Comunale, mantenga la promessa di investire parte dei proventi della Tassa di Soggiorno nei nostri uffici, garantendo quindi con certezza sicurezza e continuità lavorativa. In fondo chiediamo soltanto di poter continuare a lavorare con serenità come abbiamo sempre fatto, per poter mostrare il volto migliore di una stupenda città da noi molto amata che, in campo turistico, si meriterebbe un po' più di attenzione.

*Gli operatori degli Uffici di Informazioni Turistiche del Comune di Firenze*