

CLIENTI E LAVORATORI DISABILI NEGLI AUTOGRILL

Autogrill SpA ha recentemente firmato il nuovo contratto nazionale, includendovi anche due nuove sezioni relative alla responsabilità sociale e alla disabilità: un altro segno dei tempi che cambiano?

I lunghi viaggi in autostrada - in particolare per le persone con disabilità - possono essere difficili da affrontare senza la prospettiva di incontrare punti di ristoro lungo il percorso. Finora, poi, presso quelli di Autogrill SpA - primo operatore al mondo a fornire questo servizio lungo le carreggiate autostradali - poteva accadere talvolta di trovare i bagni accessibili rotti, chiusi o inagibili, oppure di imbattersi in qualche altro ostacolo alla fruibilità del servizio.

Oggi, però, qualcosa potrebbe cambiare. Infatti, nel nuovo contratto nazionale di Autogrill, recentemente firmato, vi sono alcuni riferimenti espliciti alla clientela con disabilità, quanto meno in ambito di accoglienza e di attenzione che gli operatori dovrebbero garantire ad essa.

Il testo del contratto recita esattamente: «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 [grassetti nostri, NdR]».

Ma non solo. Particolarmente esplicito è il paragrafo che il nuovo contratto dedica all'integrazione lavorativa, che dichiara di voler favorire, citando il concetto di collocamento mirato espresso dalla Legge 68 del 1999, «anche attraverso la definizione e promulgazione di apposita procedura aziendale», per «individuare momenti specifici che permettano di valutare adeguatamente le persone con disabilità nelle loro capacità lavorative e di inserirle nel posto di lavoro più adatto».

La struttura medica aziendale è chiamata dal canto suo ad effettuare «visite mediche mirate e propedeutiche all'inserimento [grassetto nostro, NdR]» e a identificare «le modalità più coerenti per lo svolgimento della prestazione lavorativa, sia in termini di collocazione oraria che di mansione richiesta».

Il nuovo contratto esprime inoltre l'impegno di Autogrill alla responsabilità sociale, che comprende la tutela delle condizioni di lavoro dei propri collaboratori (sviluppo dell'occupazione, anche a favore di lavoratori appartenenti a categorie deboli, e «tutela delle condizioni di lavoro, della sicurezza e integrità fisica dei propri collaboratori, richiedendo lo stesso impegno anche ai propri partner commerciali e fornitori, garantendo il rispetto dei principi sociali fondamentali enunciati dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO), riguardanti, in particolare, il rifiuto del lavoro infantile e dello sfruttamento minorile, la non discriminazione, la tutela della diversità»), la sicurezza alimentare (garanzia verso i consumatori di prodotti sicuri, favorendo l'ascolto dei clienti per meglio identificare i loro bisogni) e la difesa dell'ambiente («riduzione dell'impatto ambientale degli imballaggi, dalla scelta dei materiali al processo di smaltimento e/o loro riutilizzo»).

Un primo esperimento concreto di Autogrill si rivolge in particolare ai clienti celiaci, cioè intolleranti al glutine. In accordo infatti con l'AIC (Associazione Italiana Celiachia), trenta locali lungo le autostrade italiane comprenderanno nei loro menu cibi privi di glutine.