

Progetto

**Rete di Integrazione per Giovani
Lavoratori**

**Interventi per giovani con disabilità e strumenti
di supporto all'assunzione in azienda**



Ministero dell'Interno. Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione - Direzione Centrale per gli affari generali e per la gestione delle risorse finanziarie e strumentali. Riserva Fondo Lire U.N.R.R.A. – Anno 2011. N. Codice CUP F31F11000440008.

I partner di progetto



La Fondazione Giacomo Rumor - Centro Produttività Veneto (CPV) è capofila del progetto. Nasce come associazione di enti pubblici e privati, aziende e persone nel 1955. La trasformazione in fondazione avviene nel 1994. Ha lo scopo di promuovere l'incremento della produttività e della cultura economica nei settori dell'agricoltura, artigianato, industria, commercio, servizi e della pubblica amministrazione, attraverso la diffusione delle più aggiornate tecniche di organizzazione aziendale, delle nuove tecnologie produttive, dei sistemi informatici. Il CPV svolge attività di informazione, formazione e consulenza e segue anche interventi di outplacement e di reinserimento lavorativo attraverso la gestione di interventi finanziati dalla Provincia di Vicenza, dalla Regione Veneto e da altri enti e fonti di finanziamento nazionali ed europei. Dal 2005 il CPV promuove la diffusione della responsabilità sociale d'impresa attraverso un proprio Sportello CSR.



L'Azienda ULSS n. 3 Bassano del Grappa è una struttura organizzativa territoriale del Servizio Sanitario Nazionale che ha il compito di garantire a tutta la popolazione del suo territorio, rappresentato da n. 28 Comuni, le seguenti prestazioni:- Assistenza sanitaria di base, ambulatoriale e domiciliare, nonché assistenza sociosanitaria a persone con disabilità, anziani non autosufficienti, persone con problemi di dipendenza da sostanze e con problemi psichiatrici, e altre persone svantaggiate, attraverso una rete di servizi territoriali, articolati nel distretto socio-sanitario;- Assistenza sociosanitaria specialistica, attraverso gli Ospedali e i Dipartimenti. L'ULSS 3 ha competenze specifiche in materia di inserimento sociale e lavorativo di persone con disabilità, con problemi psichiatrici, tossicodipendenti, alcolisti, persone svantaggiate. Lo svolgimento delle suddette competenze viene garantito attraverso il Servizio integrazione lavorativa (SIL).



L'Azienda ULSS n. 4 Alto Vicentino è una struttura organizzativa territoriale del Servizio Sanitario Nazionale che ha il compito di garantire a tutta la popolazione del suo territorio, rappresentato da 32 Comuni associati, le seguenti prestazioni: -Assistenza sanitaria di base, ambulatoriale e domiciliare, nonché assistenza sociosanitaria a persone con disabilità, anziani non autosufficienti, persone con problemi di dipendenza da sostanze e con problemi psichiatrici, e altre persone svantaggiate, attraverso una rete di servizi territoriali, articolati nei distretti socio-sanitari;- Assistenza sociosanitaria specialistica, attraverso gli Ospedali e i dipartimenti. L'ULSS 4 ha specifiche competenze in materia di inserimento sociale e lavorativo di persone con disabilità, con problemi psichiatrici, tossicodipendenti, alcolisti, persone svantaggiate. Lo svolgimento delle suddette competenze viene garantito attraverso il Servizio integrazione lavorativa Area Svantaggio (SILAS).



L'Azienda ULSS 5 Ovest Vicentino è una struttura organizzativa territoriale del Servizio Sanitario Nazionale che ha il compito di garantire a tutta la popolazione del suo territorio, rappresentato da n. 22 Comuni, le seguenti prestazioni: - Assistenza sanitaria di base, ambulatoriale e domiciliare, nonché assistenza sociosanitaria a persone con disabilità, anziani non autosufficienti, persone con problemi di dipendenza da sostanze e con problemi psichiatrici, e altre persone svantaggiate, attraverso una rete di servizi territoriali, articolati nel distretto socio-sanitario; - Assistenza sociosanitaria specialistica, attraverso gli Ospedali e i Dipartimenti. L'ULSS 5 Ovest Vicentino ha specifiche competenze in materia di inserimento sociale e lavorativo di persone con disabilità, con problemi psichiatrici, tossicodipendenti, alcolisti, persone svantaggiate così come individuate dalla normativa nazionale e regionale vigente e sulla base di quanto stabilito dal Piano di Zona.



L'Azienda ULSS 6 Vicenza è una struttura organizzativa territoriale del Servizio Sanitario Nazionale che ha il compito di garantire a tutta la popolazione del suo territorio, rappresentato da n. 39 Comuni, le seguenti prestazioni: - Assistenza sanitaria di base, ambulatoriale e domiciliare, nonché assistenza sociosanitaria a persone con disabilità, anziani non autosufficienti, persone con problemi di dipendenza da sostanze e con problemi psichiatrici, e altre persone svantaggiate, attraverso una rete di servizi territoriali, articolati nel distretto socio-sanitario; - Assistenza sociosanitaria specialistica, attraverso gli Ospedali e i Dipartimenti. L'ULSS 6 Vicenza ha specifiche competenze in materia di inserimento sociale e lavorativo di persone con disabilità, con problemi psichiatrici, tossicodipendenti, alcolisti, persone svantaggiate.



Prisma è un Consorzio tra cooperative sociali costituito nel Luglio del 1994 in forma di cooperativa sociale. Le cooperative sociali associate sono attualmente 60; di cui 36 di tipo A e 24 di tipo B. Il consorzio opera per lo sviluppo dell'impresa sociale collaborando con altri soggetti, pubblici e privati, in ambito locale, regionale, nazionale e comunitario. Prisma ha funzioni di: rappresentanza dei bisogni delle cooperative sociali associate; rappresentanza dei bisogni sociali delle fasce deboli e collaborazione con i diversi soggetti istituzionali per costruire un sistema locale integrato di protezione sociale; promozione imprenditoriale; promozione delle attività delle cooperative sociali associate; progettazione e sviluppo di percorsi formativi; promozione, formazione e accompagnamento alle cooperative sui temi della qualità e dell'accreditamento istituzionale; attivazione e gestione di percorsi formativi e di orientamento, fornitura di servizi a terzi con particolare riferimento alla trasmissione all'esterno di "buone prassi" sviluppate nell'ambito del consorzio.



La Fondazione per la Diffusione della Responsabilità Sociale delle Imprese, denominata anche Italian Centre for Social Responsibility (I-CSR), è un centro indipendente i cui fondatori promotori sono il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, l'INAIL e Unioncamere. Le finalità della Fondazione possono essere così riassunte: a) Promuovere la diffusione della responsabilità sociale delle imprese anche nelle relazioni con i diversi stakeholder; b) Sviluppare la ricerca di base e applicata sulla responsabilità sociale favorendo il contributo italiano alla comunità scientifica nazionale ed internazionale attive su questo tema; c) Favorire il dialogo tra le istituzioni pubbliche e private, le imprese, le università e i diversi stakeholder interessati al tema della responsabilità sociale.

Un particolare ringraziamento per il contributo alla redazione dei capitoli 2 e 3 di questo volume sul ruolo della Responsabilità Sociale nelle politiche per la disabilità a Manlio De Silvio, Sara Lanzaro, Graziella Greco e Diana Gallo della Fondazione per la Diffusione della Responsabilità Sociale delle Imprese.

Si ringraziano inoltre le famiglie dei beneficiari per averli sostenuti nella partecipazione alle attività e per aver creduto nella bontà degli interventi e nella loro efficacia.

Indice

CAP. 1 – Introduzione.....	7
La rilevanza della responsabilità sociale nelle politiche per la disabilità	8
CAP. 2 - Appalti Pubblici Socialmente Responsabili	10
L'introduzione di aspetti ambientali e sociali nelle procedure di appalto	10
Alcune esperienze di Sustainable Public Procurement.....	13
Conclusioni sulla ricerca.....	19
CAP. 3 - L'appalto in funzione degli obiettivi sociali in materia di disabilità	20
Oggetto dell'appalto e specifiche tecniche.....	22
Selezione dei fornitori.....	25
Criteri di aggiudicazione.....	32
I "criteri aggiuntivi"	34
Esecuzione dell'appalto	35
CAP. 4 – La Rete di Integrazione e gli interventi realizzati.....	38
I prodotti e i servizi realizzati nell'ambito del progetto	41
I risultati conseguiti e le valutazioni finali	50
Conclusioni	52
Note bibliografiche	62

CAP. 1 – Introduzione

Questo volume vuole essere un contributo alla diffusione delle buone pratiche realizzate nell'ambito di un progetto territoriale finanziato attraverso la Riserva Fondo Lire U.N.R.R.A. (acronimo di United Nations Relief and Rehabilitation Administration - amministrazione delle Nazioni Unite per l'assistenza e la riabilitazione) per l'anno 2011. Con l'accordo stipulato il 12/11/1947 tra il governo italiano e l'U.N.R.R.A., e reso esecutivo con decreto legislativo 10/04/1948, n. 1019, è stato previsto l'impiego della "riserva U.N.R.R.A." anche per l'esecuzione di progetti finalizzati a scopi di assistenza e riabilitazione.

Attraverso il Fondo UNRRA sono stati infatti finanziati progetti a favore di minori, giovani, emarginati, tossicodipendenti ovvero riguardanti attività di integrazione, specificamente finalizzate alla prevenzione di situazioni e comportamenti a rischio di devianza, abbandono o degrado sociale.

Nel caso del progetto "Rete di Integrazione per Giovani Lavoratori" i destinatari delle attività erano giovani utenti dei Servizi di Integrazione Lavorativa delle Aziende Socio Sanitarie della provincia di Vicenza, con disabilità e alla ricerca di occupazione. Obiettivo specifico del progetto era quello di fornire a 42 giovani con disabilità le nozioni e gli strumenti per comprendere il funzionamento di una organizzazione strutturata nell'ambito del lavoro, le norme formali ed informali per un corretto comportamento e una corretta relazione con colleghi e superiori, la consapevolezza e la capacità di applicare le norme di igiene, pulizia e sicurezza sul luogo di lavoro. Le nozioni e i casi concreti di applicazione pratica sono stati forniti da operatori esperti e orientatori psicologi clinici e del lavoro con esperienza nell'ambito della disabilità e dell'inserimento lavorativo. Le attività realizzate sono state avviate il 16/01/2012 e si sono concluse il 28/02/2013 per la durata complessiva di un anno. Si tratta di un periodo caratterizzato da una forte crisi economica che ha coinvolto anche il sistema produttivo della provincia di Vicenza e ha inciso notevolmente sul numero di assunzioni e sulla riduzione dei posti di lavoro. I lavoratori con disabilità, così come per quelli afferenti ad alcune categorie di svantaggio, hanno subito particolarmente gli effetti della crisi rimanendo spesso negativamente coinvolti in riorganizzazioni aziendali e nella riduzione di offerte anche solo di tirocinio o di primo inserimento lavorativo. In questo contesto il progetto ha acquisito una notevole importanza a supporto dei servizi pubblici del territorio per due aspetti cruciali per l'inserimento lavorativo di persone con disabilità:

- 1) La necessità di fornire ai lavoratori con disabilità, prima del loro ingresso in azienda, le nozioni e gli strumenti per inserirsi con successo in un gruppo di lavoro e, soprattutto, per garantire la necessaria capacità di adattarsi ai cambiamenti del contesto lavorativo dove essi sono inseriti (cambiamenti quali la sostituzione del responsabile di reparto o di area, il cambio di mansione o di ufficio, la perdita di un collega di riferimento). Questi cambiamenti sono molto più frequenti e veloci nel mondo del lavoro attuale rispetto che in passato e richiedono notevoli energie cognitive e capacità di interazione per poter ricostituire un ambiente che possa garantire al lavoratore la necessaria percezione di sicurezza, di desiderabilità sociale e di controllo percepito sul proprio contesto.

- 2) L'analisi e la formulazione di una proposta di sistemi di incentivo e riconoscimento sociale rivolti alle imprese del territorio che investono, in ottica di responsabilità sociale di impresa, nell'inserimento nella propria organizzazione di persone afferenti a categorie di svantaggio sociale o lavorativo o con disabilità.

La rilevanza della responsabilità sociale nelle politiche per la disabilità

Con la Comunicazione "Strategia rinnovata dell'UE per il periodo 2011-14 in materia di responsabilità sociale delle imprese" COM(2011)0681 definitivo, la Commissione europea introduce una nuova definizione di Responsabilità Sociale (RSI), riconosciuta come "la responsabilità delle imprese per il loro impatto sulla società".

Secondo tale impostazione, il rispetto della normativa vigente e degli accordi collettivi tra le parti sociali è un presupposto necessario per realizzare tale responsabilità, per il soddisfacimento della quale le imprese dovrebbero dotarsi di un processo per integrare le istanze sociali, ambientali, etiche, i diritti umani e le richieste dei consumatori, nelle loro operazioni commerciali e nelle strategie, in stretta collaborazione con le parti interessate, con l'obiettivo finale di:

- Massimizzare la creazione di valore condiviso per i loro proprietari / azionisti e per le altre parti interessate e la società in generale;
- Individuare, prevenire e mitigare i possibili effetti negativi.

In virtù di questa nuova definizione, la Commissione propone una serie di misure e azioni specifiche, all'interno di otto aree di intervento, al fine di potenziare le ricadute positive delle politiche di responsabilità sociale:

- Aumentare la visibilità e la diffusione di buone pratiche, mediante il lancio nel 2013 di specifiche piattaforme settoriali e l'istituzione di un premio europeo per la RSI;
- Aumentare la fiducia e punire gli abusi, attraverso una revisione della direttiva sulle pratiche commerciali non corrette;
- Aumentare la capacità di auto e co-regolazione, mediante il lancio di un processo di definizione di buone pratiche ed esercizi di auto e co-regolazione da parte delle imprese in collaborazione con le parti interessate;
- Aumentare la capacità di remunerazione del mercato, ad esempio mediante la revisione del piano di azione europeo per il consumo sostenibile e la revisione della Direttiva sugli Acquisti Pubblici;
- Aumentare la trasparenza e la rendicontazione su ambiente e società, per il tramite di una proposta legislativa per rendere più omogenea la rendicontazione di sociale, ambientale e di sostenibilità a livello comunitario;
- Integrare la responsabilità sociale nella formazione e nei curricula accademici;
- Aumentare la rilevanza e la portata di politiche nazionali e regionali di RSI, grazie alla condivisione delle politiche nazionali da declinare secondo gli obiettivi fissati dalla Commissione europea per il 2020;
- Allineare gli approcci europei alla RSI, mediante l'adozione di standard internazionali quali, ad esempio, le Linee Guida ISO 26000 sulla Responsabilità Sociale delle Organizzazioni, le

Linee Guida OCSE sulle Imprese Multinazionali, la Dichiarazione Tripartita dell'ILO, le Linee Guida ONU su imprese e diritti umani e meccanismi di protezione anche in altre regioni del mondo.

Più generale, il tema dei diritti delle persone con disabilità si inserisce nel più ampio dibattito sulla responsabilità sociale anche in virtù di quanto evidenziato dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, sottoscritta dall'Italia il 30 marzo 2007. Nello specifico, la Convenzione rappresenta un importante risultato raggiunto dalla comunità internazionale in quanto, sino alla sua approvazione, non esisteva in questa materia uno strumento vincolante per gli Stati, se si escludono le Regole Standard ONU sulla disabilità, risalenti al 1993 e prive di forza vincolante.

In questa nuova prospettiva la Convenzione si inserisce nel contesto della tutela e della promozione dei diritti, definito in sede internazionale fin dalla Dichiarazione Universale dei diritti umani del 1948 e consolidatosi nel corso dei decenni, confermando in favore delle persone con disabilità i principi fondamentali in tema di riconoscimento dei diritti di pari opportunità e di non discriminazione. Nei suoi principi ispiratori la Convenzione non riconosce quindi "nuovi" diritti alle persone con disabilità, intendendo piuttosto assicurare che queste ultime possano godere, sulla base degli ordinamenti degli Stati di appartenenza, degli stessi diritti riconosciuti a tutte le persone, in applicazione dei principi generali di pari opportunità e trattamento per tutti.

Secondo tale impostazione, le persone con disabilità, che rappresentano circa 80 milioni di cittadini comunitari, pari a circa il 16% della popolazione dell'UE, e le loro organizzazioni, sono portatori di legittimi interessi da prendere in considerazione nelle strategie di responsabilità sociale. Essi possono infatti svolgere ruoli diversi, come lavoratori / datori di lavoro, utenti / clienti / consumatori, fornitori, investitori o "semplici" membri della comunità.

L'importanza dell'accessibilità e della progettazione per tutti, che coinvolge gli ambienti, le infrastrutture, gli edifici, i luoghi di lavoro e di ricreazione, gli alloggi, i beni e i servizi, rappresenta in questa prospettiva un tema centrale per assicurare alle persone con disabilità un effettivo e reale godimento dei propri diritti.

Allo stesso modo, e ugualmente centrale in una prospettiva di responsabilità sociale, è il tema dell'integrazione lavorativa delle persone con disabilità, oggi sempre più possibile anche grazie all'adozione di misure, soluzioni, strumenti e ausili, sia di natura tecnologica che organizzativa, che possono consentire a queste persone di svolgere, in molte circostanze, attività professionali anche complesse con un elevato livello di autonomia.

CAP. 2 - Appalti Pubblici Socialmente Responsabili

Il presente capitolo propone una sintetica disamina delle principali esperienze in materia di acquisti pubblici socialmente responsabili, a livello sia internazionale che nazionale.

A livello temporale le iniziative più significative si sono da principio focalizzate soprattutto sugli aspetti ecologici, come ad esempio l'acquisto di beni la cui produzione consenta un minor utilizzo di materie prime, la possibilità di ricorrere a fonti di energia rinnovabile o la riduzione degli scarti e dei rifiuti.

Tuttavia, più recentemente, il dibattito ha cominciato a considerare anche gli aspetti sociali, aprendo nuove possibilità di integrazione della Responsabilità Sociale nelle procedure di appalto, introducendo il concetto di *Sustainable o Socially Responsible Public Procurement (SPP)*.

L'introduzione di aspetti ambientali e sociali nelle procedure di appalto

L'integrazione di aspetti sociali e/o ambientali all'interno delle procedure di acquisto pubblico ha ricevuto negli ultimi anni un notevole impulso ed è sempre più auspicata da fonti locali, nazionali e comunitarie¹. Soprattutto queste ultime, infatti, riconoscono agli enti pubblici e alle organizzazioni che ne condividono le modalità operative un ruolo sempre più cruciale per la promozione della responsabilità sociale o ambientale. Elemento centrale di tale azione è rappresentato principalmente dalla volontà di promuovere il diffondersi di comportamenti virtuosi all'interno del sistema economico, sfruttando il potere di acquisto degli enti pubblici. Questi, infatti, rappresentano i principali consumatori e acquirenti in Europa, con una spesa che si avvicina al 16% del Prodotto Interno Lordo comunitario² e tale situazione attribuisce loro la capacità di influenzare l'attività di un elevato numero di soggetti con i quali entrano in contatto.

A tale scopo si sono progressivamente diffuse politiche di *Green Public Procurement (GPP)*³, che mirano a orientare la scelta di acquisto da parte degli enti pubblici verso prodotti e servizi eco-compatibili, integrando così il tradizionale approccio basato su considerazioni economiche. Il GPP

¹ Tra le principali fonti in materia, si segnalano: Libro verde per gli appalti pubblici nell'Unione Europea - Comunicazione adottata dalla Commissione il 27 novembre 1996; Comunicazione interpretativa della Commissione Europea, del 4 luglio 2001; Decisione della Commissione del 24 gennaio 2001, sul Sesto programma di azione per l'ambiente dell'Unione Europea; Libro Verde sulla politica integrata relativa ai prodotti del 27 febbraio 2001 Sviluppo Sostenibile in Europa per un mondo migliore: strategia dell'Unione Europea per lo sviluppo sostenibile (15 maggio del 2001) – Proposta della Commissione per il Consiglio europeo di Göteborg; Comunicazione sulla politica integrata dei prodotti sviluppare il concetto di ciclo di vita ambientale (18 Giugno 2003); Comunicazione della Commissione dell'11 febbraio 2004 – Verso una strategia tematica sull'ambiente urbano; Direttiva sugli appalti pubblici del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 31 marzo 2004; Manuale Acquistare Verde! SEC(2004) 1050 del 18 Agosto 2004.

² Commissione Europea 2005, "Acquistare verde! Un manuale sugli appalti pubblici ecocompatibili", Ufficio delle comunicazioni ufficiali delle Comunità Europee, Lussemburgo

³ Si vedano in proposito: Nuovo Manuale del GPP della Provincia di Cremona Settore Ambiente; "Buying Social: a guide to taking account of social considerations in public procurement" – Commissione Europea 19/10/2010.

consiste, più specificamente, nella possibilità di inserire criteri di qualificazione ambientali nella domanda che gli enti pubblici esplicitano al momento dell'acquisto di beni e servizi mediante la definizione dei bandi di gara.

L'adozione di politiche di GPP richiede agli enti pubblici di tenere in considerazione l'intero ciclo di vita dei prodotti oggetto dell'appalto, al fine di giungere a una valutazione quanto più completa e corretta degli impatti ambientali associati al prodotto o servizio, non solo nel momento dell'acquisto, ma anche nelle fasi di utilizzo o smaltimento. In questo modo, infatti, è possibile apprezzare nella sua interezza non solo la compatibilità ambientale di determinati prodotti o servizi, ma anche la dimensione economica complessiva del loro impiego, consentendo di giustificare la scelta di prodotti maggiormente ecocompatibili, talvolta caratterizzati da un iniziale prezzo d'acquisto superiore a fronte di minori costi di gestione successivi.

L'introduzione di criteri di scelta basati su queste considerazioni contribuisce ad incentivare lo sviluppo di prodotti e servizi che rispettino standard ambientali sempre più restrittivi e l'adozione di innovazioni che ne riducano gli effetti negativi sull'ambiente. Il GPP, quindi, si affianca alla produzione normativa e promuove la diffusione di buone pratiche ambientali mediante meccanismi premianti basati sulla preferenza di acquisto per prodotti e servizi che dimostrino una maggiore eco-compatibilità.

In questo modo l'azione degli enti pubblici può agire su un aspetto critico connesso alla Responsabilità Sociale, esplicitando una serie di benefici – anche economici – riconducibili a⁴:

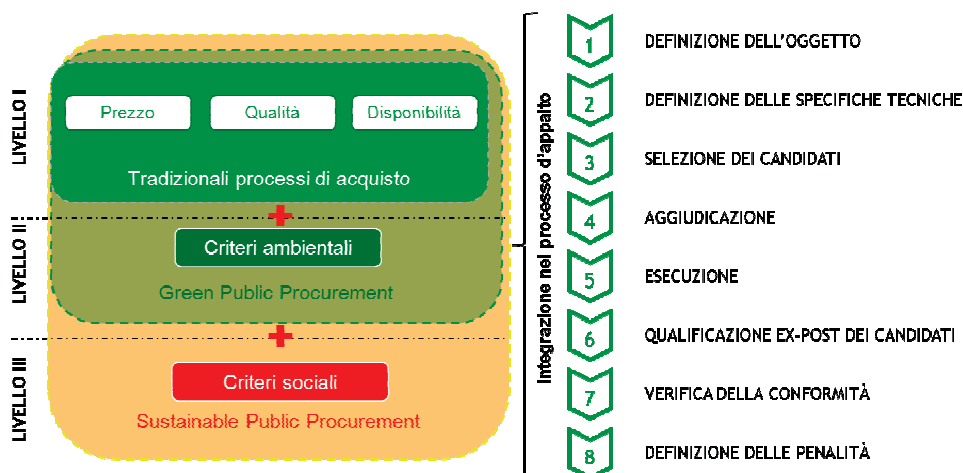
- per la Pubblica Amministrazione, a una superiore attenzione agli aspetti ambientali, con una conseguente razionalizzazione della spesa pubblica grazie all'introduzione dell'approccio connesso al ciclo di vita del prodotto;
- per le aziende, a una maggiore valorizzazione dell'impegno nella gestione ecologica delle attività e dei processi produttivi, con un impatto positivo sulle performance aziendali economiche e ambientali;
- per il mercato e la società, a una più efficace promozione di comportamenti virtuosi, da parte sia delle aziende produttrici sia dei consumatori che con esse si relazionano, con un effetto positivo sulla diffusione di una cultura ecologica presso imprese, istituzioni pubbliche, associazioni, società civile e privati cittadini.

Considerati dunque l'opportunità e i vantaggi connessi all'integrazione di criteri ambientali nelle procedure di appalto, il dibattito all'interno delle istituzioni e della società civile si è allargato più recentemente anche a considerazioni di tipo sociale. Al proposito si è iniziato a parlare di *Socially Responsible Public Procurement (SRPP)* – quando l'integrazione dei criteri alla base delle procedure di acquisto pubblico si focalizzano su aspetti sociali – o *Sustainable Public Procurement (SPP)* – quando l'appalto integra le dimensioni ambientale e sociale (si veda la Figura). Si sottolinea, tuttavia, che la distinzione tra SRPP e SPP è spesso debole, in quanto i due termini vengono comunemente utilizzati per indicare l'allargamento della logica del GPP con

⁴ Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare, 2007

l'inclusione degli aspetti sociali. Per tale ragione e al fine di promuovere l'integrazione di tutte le tre dimensioni della RSI, nel presente lavoro si preferisce utilizzare il termine Sustainable Public Procurement (SPP) o più semplicemente appalti socialmente responsabili.

Figura 2.1 – Il Sustainable Public Procurement



Fonte: Fondazione I-CSR

A questo proposito la Commissione Europea definisce gli appalti socialmente responsabili⁵ come quelle “operazioni di appalto che tengono conto di uno o più dei seguenti aspetti sociali: opportunità di occupazione, lavoro dignitoso, conformità con i diritti sociali e lavorativi, inclusione sociale (inclusione delle persone con disabilità), pari opportunità, accessibilità, progettazione per tutti, considerazione dei criteri di sostenibilità tra cui gli aspetti legati al commercio etico e una più ampia conformità di natura volontaristica con la responsabilità sociale di impresa (RSI), nel rispetto dei principi sanciti dal Trattato sul funzionamento dell’Unione europea (TFUE) e dalle direttive sugli appalti”.

La promozione della dimensione sociale all’interno delle procedure degli enti pubblici rientra dunque tra le misure proposte dalla Commissione Europea per favorire il progresso sociale e rappresenta uno strumento per l’efficace applicazione dell’ampia legislazione europea relativa alla tutela delle condizioni di vita e lavoro. La definizione di elevati standard sociali, infatti, è diventata un elemento fondamentale per il progresso economico e la coesione sociale nel contesto europeo e per lo sviluppo sostenibile e l’integrazione dei Paesi membri.

⁵ Commissione Europea, Acquisti sociali Una guida alla considerazione degli aspetti sociali negli appalti pubblici, ottobre 2010

Alcune esperienze di Sustainable Public Procurement

Gli appalti pubblici sostenibili si stanno sempre più diffondendo come principale strumento di politica per sostenere i programmi internazionali, nazionali e locali volti a promuovere lo sviluppo sostenibile. Nonostante l'adozione di politiche e pratiche di SPP sia ancora limitata⁶, specie se confrontata con quanto realizzato a livello di GPP, è comunque percepibile un crescente interesse nei confronti di queste tematiche.

L'Unione Europea ha fornito una serie di strumenti giuridici e politici che consentono agli Stati membri di tener conto degli aspetti sociali negli appalti pubblici. Ad esempio, la Direttiva 2004/18/CE⁷ istituisce la possibilità di applicare, all'esecuzione dell'appalto, alcuni obblighi, tra cui quelli *“di assumere disoccupati di lunga durata o di introdurre azioni di formazione per i disoccupati o i giovani, di rispettare in sostanza le disposizioni delle convenzioni fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL) nell'ipotesi in cui non siano state attuate nella legislazione nazionale, di assumere un numero di persone disabili superiore a quello stabilito dalla legislazione nazionale”*.

La Commissione europea, inoltre, ha redatto la *“Guide for public authorities to taking into account of social considerations in public procurement”*⁸, seguendo l'esempio di quanto già fatto con il *“GPP Handbook”* del 2004.

Mentre i programmi iniziali erano concentrati quasi esclusivamente sui criteri ambientali, un numero crescente di Paesi appartenenti all'Unione Europea ha recentemente iniziato a considerare anche l'inclusione di criteri sociali.

Danimarca

La Danimarca ha creato una politica di appalti pubblici che combina le linee guida della politica ambientale con gli aspetti sociali ed etici. A tale scopo, il governo danese ha profilato tre iniziative, volte ad:

Assicurarsi che i futuri contratti pubblici di fornitura incorporino sistematicamente i requisiti per la responsabilità sociale, così come articolati nelle convenzioni fornite dalla UN Global Compact;
Assicurarsi che tutti gli uffici degli appalti statali abbiano accesso alle linee guida per implementare la responsabilità sociale;

Aprire il dialogo con le autorità locali e regionali al fine di diffondere l'esperienza acquisita nel campo della responsabilità sociale.

⁶ Tale minore diffusione potrebbe essere ricondotta:

- alla mancata consapevolezza, nel contesto dell'economia globalizzata e nelle catene di fornitura internazionali, della provenienza di molti dei prodotti acquistati e delle problematiche sociali annesse riconducibili allo sfruttamento dei lavoratori, al lavoro minorile e al mancato rispetto dei diritti umani;
- ad una maggiore difficoltà nel dimostrare i benefici intrinseci ad un comportamento socialmente responsabile per le aziende partecipanti all'appalto.

⁷ La Direttiva 2004/18/Ce emanata dal Parlamento europeo e dal Consiglio il 31 Marzo 2004 fa riferimento al coordinamento delle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici di lavori, di forniture e di servizi.

⁸ Questa pubblicazione del 2010, è sostenuta nell'ambito del programma comunitario per l'occupazione e la solidarietà sociale (2007 – 2013).

Nel 2000, inoltre, è stata pubblicata una guida⁹ su come le clausole sociali possano essere effettivamente iscritte nel settore degli appalti pubblici. La guida si compone di tre principali sezioni:

Una versione sintetica del memorandum giuridico sulle clausole sociali;

Due principali tipologie di clausole sociali, con le loro finalità e caratteristiche specifiche¹⁰;

Otto esempi concreti dei vari tipi di clausole sociali.

Esempi di clausole sociali

Reclutare un numero/proporzione di lavoratori a condizioni speciali
Assumere un numero/proporzione di lavoratori a condizioni speciali
Reclutare un numero/proporzione di lavoratori disoccupati da un certo periodo di tempo
Reclutare un numero/proporzione di lavoratori appartenenti a gruppi particolari
Adottare una politica di uguaglianza razziale
Adottare delle politiche di reclutamento del personale
Adottare una politica di prevenzione della salute e sicurezza lavorativa
Raggiungimento da parte dell'azienda di determinati livelli di responsabilità sociale misurati dal "Social Index"

Gran Bretagna

Nel 2006 è stato pubblicato il piano d'azione nazionale *"Sustainable Procurement Task Force"* (SPTF) che tratta sia le tematiche sociali che ambientali. Oltre a presentare i vantaggi degli appalti sostenibili, questo suggerisce proposte di intervento in sei vasti settori e fornisce due strumenti in grado di aiutare le organizzazioni negli sviluppi successivi:

La metodologia di definizione delle priorità¹¹;

Il quadro flessibile¹².

Nello stesso anno, è stato pubblicato un orientamento sulla promozione della parità di genere negli appalti del settore pubblico. Questo illustra varie misure positive che le autorità pubbliche dovrebbero adottare al fine di rispettare i requisiti del dovere di parità nelle funzioni di appalto. Un codice di comportamento per il dovere di parità di genere è stato poi pubblicato nel 2007.

L'anno successivo, l'Office of Government Commerce ha pubblicato la guida *"Buy and Make a Difference: How to Address Social issues in Public Procurement"*. Questa testimonia l'impegno del governo britannico nell'integrare le considerazioni sociali negli acquisti pubblici. In tal modo, il governo si impegna a migliorare la vita e le prospettive di lavoro dei cittadini e ad intraprendere molteplici azioni su questo fronte. Ad esempio, il governo si impegna a creare pari opportunità per

⁹ La guida *"Sociale klausuler i praksis"* è stata pubblicata dal Ministero dell'Industria.

¹⁰ La prima tipologia ha lo scopo di inserire le persone che si trovano all'infuori del mercato del lavoro; la seconda ha quello di mantenere le persone nel mondo del lavoro e di prevenire il degrado fisico e psicologico.

¹¹ La metodologia di definizione delle priorità è un approccio basato sul rischio che aiuta le organizzazioni ad indirizzare i propri sforzi e le proprie risorse nella giusta direzione, consentendo di prendere in considerazione il rischio ambientale e socio-economico.

¹² Il quadro flessibile ha lo scopo di aiutare le organizzazioni a comprendere i passaggi necessari a livello organizzativo e procedurale per migliorare la prassi relativa agli appalti e rendere possibili gli appalti pubblici sostenibili.

tutti e una piattaforma di competenze a livello mondiale entro il 2020. Questa breve guida, inoltre, attraverso l'utilizzo di numerosi esempi, mostra come i problemi sociali possono legittimamente essere affrontati nel quadro politico e giuridico che disciplina gli appalti pubblici.

Esempi tratti dalla guida <i>“Buy and Make a Difference: How to Address Social issues in Public Procurement”</i>
La politica degli acquisti sostenibili L'amministrazione aggiudicatrice A ha introdotto una politica degli appalti che segnala il suo impegno nell'affrontare la diversità e l'uguaglianza, adottando le misure opportune in ciascuna delle sue fasi. Tali politiche devono essere coerenti con il quadro giuridico che disciplina gli appalti pubblici.
Le competenze della forza lavoro come criterio di selezione In fase di selezione, per valutare la capacità dei contraenti di rispettare i propri contratti, l'autorità dei trasporti pubblici F utilizza dei criteri/competenze pertinenti all'oggetto del contratto, caso per caso. I potenziali fornitori che non possono dimostrare l'adeguatezza del loro staff sono esclusi.
Un contratto di lavoro con misure per attrarre le donne Un servizio locale di risposta alle emergenze ingaggia un'agenzia esterna per promuovere l'occupazione ed effettuare le fasi iniziali di reclutamento. Poiché le donne sono nettamente sottorappresentate a tutti i livelli all'interno del servizio, la specifica richiede al contraente di adottare diverse misure presenti nella Sex Discrimination Act per aumentare la percentuale di candidature femminili.

Spagna

Nel 2009 è stato costituito il *“Foro de la contratacion publica socialmente responsable”*, il cui obiettivo è quello di promuovere l'inclusione di clausole sociali nella contrattazione amministrativa. Il forum è diventato un veicolo per la diffusione delle clausole sociali contenute negli appalti pubblici, rendendo tali buone pratiche di CSR un esempio per gli altri governi. Infine, il forum vuole essere un punto di incontro fra le imprese e i centri per l'impiego “speciali” al fine di consentire lo sviluppo di azioni comuni con chiara vocazione sociale¹³.

Il governo dei Paesi Baschi, inoltre, ha emesso una “Istruzione” per l'inserimento di criteri sociali, ambientali e relativi ad altre politiche pubbliche nella procedura di appalto della propria amministrazione. L'Istruzione definisce i criteri sociali ed ambientali che occorre considerare in tutti gli appalti pubblici nella regione e secondo quali modalità¹⁴.

Esempi di clausole di esecuzione dell'appalto nei Paesi Baschi
Inclusione lavorativa di persone disoccupate che sono di difficile collocazione: a tal fine l'Istruzione indica che il personale che segue l'appalto deve includere una determinata percentuale di persone svantaggiate; Qualità e diritti fondamentali del lavoro: durante l'esecuzione dell'appalto, l'imprenditore deve garantire la conformità con le norme fondamentali del lavoro dell'OIL; Salute e sicurezza nell'esecuzione degli appalti per i lavori e i servizi nel settore edilizio.

¹³ Si veda a questo proposito il sito www.contratacionpublicasocial.com

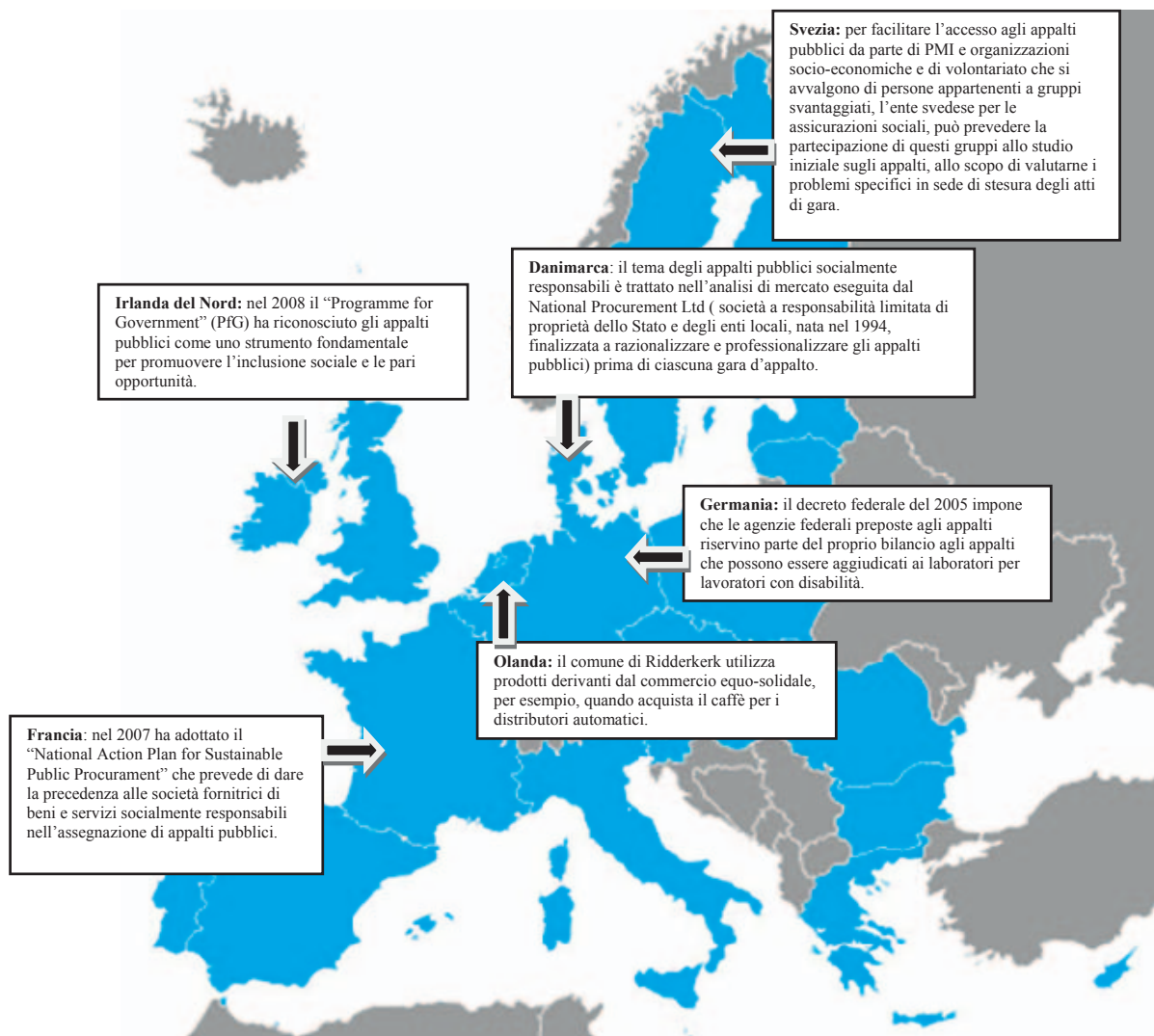
¹⁴ EC, *Buying Social*, 21, 2011

Italia

In confronto agli altri Paesi europei esaminati, le politiche di RSI italiane hanno cominciato negli ultimi anni a colmare il ritardo precedentemente accumulato dal nostro Paese.

Iniziativa legislativa della Regione Umbria
La Regione Umbria ha istituito un registro di imprese certificate SA8000 alle quali viene riservato un trattamento preferenziale nelle gare pubbliche, procedure amministrative semplificate, incentivi fiscali, erogazione di fondi per il training del personale alla RSI e per il conseguimento di ulteriori certificazioni.
Convegno di Perugia “Tendenze e prospettive degli appalti pubblici”
Il seminario realizzato nel Marzo 2011 ha come obiettivo quello di discutere dei molteplici aspetti di cui si deve tenere conto attualmente nel diritto europeo degli appalti quali: la tutela dell’ambiente, le questioni sociali e la semplificazione delle procedure per consentire ad un numero sempre maggiore di aziende di partecipare. All’interno del dibattito è emerso come la promozione di appalti pubblici socialmente responsabili incentivi le aziende ad assumere una gestione dei contratti pubblici più rispondenti a standard di protezione sociale.
L’esperienza di Padova
L’esperienza di Padova si inserisce coerentemente nel quadro normativo prefigurato a livello europeo per promuovere strategie per l’inserimento delle persone svantaggiate e per riconoscere la cooperazione sociale di tipo B quale attore chiave per realizzarle. Il progetto promosso è stato finalizzato a sviluppare e consolidare la rete provinciale che connette i diversi soggetti pubblici e privati attivi nelle politiche di integrazione lavorativa a favore delle fasce deboli. Tale sperimentazione si è conclusa con la firma di un accordo di rete che impegna i sottoscrittori a promuovere l’inserimento lavorativo delle persone svantaggiate, anche attraverso la predisposizione di clausole sociali nei capitolati di gare. In conclusione, le clausole sociali si configurano come strumento indispensabile per promuovere un modello di sviluppo sostenibile ed attento alla promozione delle pari opportunità, in linea con l’orientamento dell’UE.
Commercio equo-solidale
Tra le iniziative che pongono l’accento sulle condizioni di vita e lavoro lungo i processi produttivi, vi sono quelle volte a promuovere l’acquisto e il consumo di prodotti che rispettano i principi del commercio equo-solidale. In tal senso, ad esempio, alcuni enti possono includere nelle gare di appalto per le mense scolastiche clausole volte a garantire che gli alimenti acquistati e i prodotti utilizzati all’interno della struttura provengano da tale circuito.

Figura 2.2 - Altre iniziative europee (elaborazione della Fondazione I-csr)



Fonte: Fondazione I-CSR

Le attività di SPP hanno interessato anche i mercati emergenti e alcuni Paesi in via di sviluppo. Ad esempio, l'United Nations Environment Programme (UNEP¹⁵) sta attualmente assistendo sette

¹⁵ L'United Nations Environment Programme è stato istituito nel 1972 con il fine generale della tutela dell'ambiente e dell'utilizzo sostenibile delle risorse naturali, nel quadro del complesso sistema organizzativo delle Nazioni Unite. Le sue funzioni principali riguardano: la realizzazione di studi volti a monitorare le condizioni ambientali, lo sviluppo di strumenti per la tutela delle risorse naturali e paesaggistiche, il rafforzamento delle istituzioni per una corretta

Paesi (Cile, Costa Rica, Colombia, Uruguay, Tunisia, Mauritius, e Libano) nello sviluppo di politiche di SPP, utilizzando una metodologia sviluppata dalla *"Marrakech Task Force on Sustainable Public Procurement"*¹⁶ nel quadro di uno sforzo globale per promuovere modelli di consumo e di produzione più sostenibili (il "Processo di Marrakech").

L'International Institute for Sustainable Development (ISSD)¹⁷, inoltre, ha sostenuto diversi Paesi, tra cui Vietnam, India, Sud Africa e Ghana¹⁸, nella progettazione e nell'attuazione di politiche di SPP. Anche le organizzazioni internazionali, come le Nazioni Unite, la Banca mondiale e l'Asian Development Bank, si stanno impegnando ad acquistare prodotti che promuovono la sostenibilità sociale e ambientale attraverso le loro pratiche di approvvigionamento aziendali.

A livello locale, infine, sono state promosse diverse iniziative volte all'integrazione e alla promozione di criteri sociali ed etici; a tal proposito citiamo il progetto "RESPIRO"¹⁹. Il progetto "RESPIRO", sviluppato nel 2007 dall'Istituto ICLEI²⁰, ha lo scopo di promuovere ed intensificare l'uso di criteri sociali ed etici negli acquisti del settore pubblico e privato, grazie al dialogo tra clienti pubblici, privati e fornitori.

Nello specifico, il progetto, che si concentra sul settore tessile e delle costruzioni, è volto ad:

Identificare buone pratiche e organizzazioni che lavorano nel settore;

Lanciare una piattaforma di scambio e apprendimento reciproco;

Fornire un supporto alle città che vogliono introdurre modelli più responsabili di produzione, acquisto e consumo.

gestione delle fonti energetiche, il trasferimento di conoscenze e tecnologie nell'ambito dello sviluppo sostenibile, l'attivazione di partenariati tra le autorità pubbliche, il settore privato e la società civile.

¹⁶ Il Marrakech Task Force on Sustainable Public Procurement è un'iniziativa volontaria, finalizzata a supportare l'implementazione di appalti pubblici sostenibili agendo sia nei paesi sviluppati sia in quelli in via di sviluppo. Tra i membri della Task Force vi sono: Gran Bretagna, Cina, Brasile, Argentina e Norvegia.

¹⁷ L'International Institute for Sustainable Development è stato istituito nel 1971 ad opera di B. Ward. La forza dell'Istituto è la sua rete di partnership che comprende anche numerosi paesi in via di sviluppo; i vasti partenariati consentono alla ISSD di collegare programmi locali con azioni a livello nazionale ed internazionale.

¹⁸ Dal 2011, in Ghana, è in corso di attuazione un progetto triennale di appalti pubblici sostenibili finanziato dal governo Svizzero. Lo scopo del progetto è quello di migliorare le pratiche di appalti pubblici del governo del Ghana con l'introduzione di appalti pubblici sostenibili. Il Ghana è impegnata negli ultimi anni nel campo della SPP attraverso il Processo di Marrakech ed è considerato tra i pochi paesi in via di sviluppo ad essere pronti ad intraprendere la SPP. Il progetto raggiungerà il suo obiettivo attraverso: l'introduzione di una Task Force Ghana on Sustainable Public Procurement, lo sviluppo di politiche di governo di SPP, la creazione di programmi di sensibilizzazione per le organizzazioni responsabili degli appalti pubblici, la formazione degli addetti agli appalti, dei professionisti, dei consulenti e del settore privato sulla SPP, la revisione dei documenti e procedure per le gare di appalto.

¹⁹ www.respiro-project.eu

²⁰ ICLEI – Local Governments for Sustainability – è un'associazione internazionale, fondata nel 1990, di oltre 1.220 membri di governo (locali, nazionali, regionali ed organizzazioni governative locali) impegnati nello sviluppo sostenibile. I membri provengono da oltre 70 paesi diversi e rappresentano più di 569,885,000 persone. ICLEI fornisce consulenza tecnica, formazione e servizi di informazione per sviluppare le capacità, condividere la conoscenza e supportare i governi locali nell'attuazione dello sviluppo sostenibile.

Nel settore tessile, “RESPIRO”, ha posto in essere delle azioni al fine di:

Aumentare gli investimenti in forza lavoro qualificata ed aggiornata;

Aumentare l’attenzione sulle condizioni di lavoro e sui salari lungo tutta la filiera industriale;

Aumentare l’attenzione nella protezione ambientale durante la produzione e il trattamento dei tessuti.

Considerato il numero di posti di lavoro creati dall’industria tessile, in particolar modo nei Paesi di via di sviluppo, i principi di Responsabilità sociale delle imprese hanno una ricaduta positiva lungo tutta la filiera di produzione a livello globale.

Nel settore delle costruzioni, invece, il progetto ha cercato di aumentare la RSI grazie a:

Condizioni di lavoro più sane e sicure;

Lotta al lavoro “in nero” e protezione dei lavoratori;

Promozione dell’inclusione nel mercato del lavoro;

Risparmio energetico;

Utilizzo di materiali caratterizzati da alta responsabilità ambientale ed etica.

L’integrazione di criteri sociali negli appalti non può che portare vantaggi in termini di sostenibilità globale dell’industria.

Conclusioni sulla ricerca

Nonostante gli esempi virtuosi di SPP proposti in questo capitolo, sono ancora molti gli ostacoli da superare e le difficoltà nel tradurre la volontà di sviluppare pratiche di SPP in azioni concrete ed efficaci. Fra queste vi sono:

L’errata percezione di SPP;

La mancanza di chiarezza a livello normativo sulla possibilità e sulle modalità con cui applicare il SPP, così come riferito dagli enti appaltanti²¹;

La scarsa conoscenza e consapevolezza relativa a questioni di carattere ambientale e sociale;

La mancanza di strumenti pratici, ovvero la mancanza di criteri sociali oggettivi e misurabili che rendano possibile il rispetto delle pratiche di SPP da parte delle imprese e il controllo dei risultati raggiunti da parte delle istituzioni²².

Risulta, inoltre, di fondamentale importanza sensibilizzare il pubblico sulla necessità della sostenibilità in generale; far leva sul potere del mercato è il modo più efficace per garantire una maggiore responsabilità sociale delle imprese. Se i clienti/consumatori richiedono sistematicamente prodotti e/o servizi forniti secondo criteri di responsabilità sociale, allora i fornitori di tali prodotti e/o servizi si adegueranno di conseguenza. Questo significa che i consumatori hanno il potere di influenzare la produzione e il mercato, anche in senso etico e responsabile. Questa è l’idea alla base della strategia della Commissione europea e di altri organismi internazionali per la promozione dello sviluppo sostenibile nel settore pubblico.

²¹ ITC ILO 2007, “Legal and Policy Review of SRPP frameworks in selected EU Member States”, Torino

²² Ibidem

CAP. 3 - L'appalto in funzione degli obiettivi sociali in materia di disabilità

Nell'ambito degli obiettivi delle presenti Linee Guida, e alla luce di quanto esposto nei capitoli precedenti, è possibile evidenziare i principali approcci, le tecniche e gli esempi per l'inserimento di criteri sociali legati ai tre obiettivi sociali prioritari in materia di disabilità.

Tali obiettivi sociali prioritari, giova ricordarlo, riguardano:

- La promozione delle **opportunità di occupazione**;
- Il supporto dell'**inclusione sociale** e la promozione delle organizzazioni sociali
- L'**accessibilità e la progettazione per tutti**.

In virtù di una consolidata esperienza, e considerando le principali fasi dell'appalto pubblico, è possibile fare riferimento ad almeno quattro momenti nei quali è possibile intervenire inserendo clausole sociali²³.

Il *primo* momento prevede l'inserimento, da parte dell'amministrazione pubblica acquirente, di criteri sociali nell'oggetto dell'appalto e/o nelle specifiche tecniche. Un esempio ampiamente citato può essere la gara di appalto che abbia come oggetto la fornitura di apparecchiature informatiche (oggetto dell'appalto) conformi a determinati criteri di accessibilità (specifiche tecniche).

Il *secondo* momento prevede la possibilità di ricorrere, a determinate condizioni, alla selezione dei partecipanti alla gara in virtù di alcune caratteristiche degli stessi partecipanti. Le clausole ammissibili possono riguardare, a seconda dei casi, criteri di esclusione (per impedire la partecipazione a offerenti che non abbiano raggiunto uno standard specifico di comportamento sociale), criteri volti a verificare la capacità tecnica dei partecipanti (per valutare all'origine la capacità di rispondere a determinati requisiti di progettazione ed esecuzione dell'appalto), oppure la riserva a concorrere destinata ad alcune categorie di partecipanti (quali ad esempio i laboratori o i programmi di lavoro protetti).

Il *terzo* momento prevede la possibilità di inserire, all'interno della gara di appalto, una serie di criteri di aggiudicazione che tengano conto dei risultati raggiunti dai partecipanti nei confronti di determinati aspetti o standard sociali.

Il *quarto* momento, infine, riguarda l'inserimento di clausole sociali riferibili alla fase successiva a quella di aggiudicazione dell'appalto, vale a dire quella di esecuzione. In tale caso, la documentazione di gara deve contenere *ex ante* le richieste e le condizioni "sociali" di esecuzione dell'appalto stesso, sebbene non sia prevista una valutazione in sede di aggiudicazione in merito alla capacità del fornitore di attenersi alle condizioni indicate.

²³ Commissione Europea, Acquisti sociali Una guida alla considerazione degli aspetti sociali negli appalti pubblici, ottobre 2010

Figura 3.1 - Obiettivi sociali, fasi dell'appalto e possibili criteri sociali

OBIETTIVI PERSEGUITI MEDIANTE INSERIMENTO DI CLAUSOLE SOCIALI	FASI DELL'APPALTO			
	OGGETTO E SPECIFICHE TECNICHE	SELEZIONE FORNITORI	CRITERI DI AGGIUDICAZIONE	ESECUZIONE
A) Promozione delle opportunità di occupazione	Non particolarmente rilevanti	Criteri di esclusione per caratteristiche soggettive dei candidati (sentenze passate in giudicato, irregolarità contributive, ecc.) Selezione dei fornitori in base alla capacità tecnica, collegata all'oggetto dell'appalto e alle specifiche tecniche Riserva di gara a favore di laboratori protetti o programmi di lavoro protetti	Collegati all'oggetto dell'appalto e coerenti con le specifiche tecniche Possibili "criteri aggiuntivi" anche non collegati all'oggetto dell'appalto	Possibile prevedere l'impegno ad assumere, per l'esecuzione dell'appalto, lavoratori con determinate caratteristiche o disabilità
B) Supporto all'inclusione sociale	Non particolarmente rilevanti	Criteri di esclusione per caratteristiche soggettive dei candidati (sentenze passate in giudicato, irregolarità contributive, ecc.) Selezione dei fornitori in base alla capacità tecnica, collegata all'oggetto dell'appalto e alle specifiche tecniche Riserva di gara a favore di laboratori protetti o programmi di lavoro protetti	Collegati all'oggetto dell'appalto e coerenti con le specifiche tecniche Possibili "criteri aggiuntivi" anche non collegati all'oggetto dell'appalto	Possibile prevedere l'impegno ad assumere, per l'esecuzione dell'appalto, lavoratori con determinate caratteristiche o disabilità
C) Promozione dell'accessibilità e progettazione per tutti	Appalti di lavori, servizi e forniture di prodotti; criteri di accessibilità per le persone disabili nell'oggetto dell'appalto e descritti nelle specifiche tecniche / di progettazione	Criteri di esclusione per caratteristiche soggettive dei candidati (sentenze passate in giudicato, irregolarità contributive, ecc.) Selezione dei fornitori in base alla capacità tecnica, collegata all'oggetto dell'appalto e alle specifiche tecniche Riserva di gara a favore di laboratori protetti o programmi di lavoro protetti	Collegati all'oggetto dell'appalto e coerenti con le specifiche tecniche Possibili "criteri aggiuntivi" anche non collegati all'oggetto dell'appalto	Collegati all'oggetto dell'appalto e coerenti con le specifiche tecniche

Fonte: Fondazione I-CSR

I quattro momenti non si escludono a vicenda, ma anzi sono spesso combinati all'interno di una stessa procedura di appalto pubblico. Si precisa inoltre che alcuni obiettivi sono più efficacemente ed efficientemente perseguibili in alcune fasi dell'appalto piuttosto che in altre (si veda la Figura 1) e quindi si consiglia di tenere conto di tali combinazioni nella stesura della documentazione di gara.

Oggetto dell'appalto e specifiche tecniche

L'oggetto di un appalto è il servizio, il prodotto o il lavoro che le amministrazioni pubbliche hanno intenzione di acquisire, mentre le specifiche tecniche rappresentano la "traduzione" dell'oggetto dell'appalto in termini di caratteristiche quantificabili e dettagliate che devono essere riportate nelle procedure di gara.

L'art. 68, comma 1 del D.lgs. n. 163 del 12 aprile 2006 e s.m.i. fornisce una definizione sintetica di specifica tecnica, operando un rinvio all'allegato VIII nel quale si ritrova un'elencazione degli elementi caratterizzanti. Nel caso di appalti pubblici di forniture o di servizi, ad esempio, le specifiche tecniche definiscono le caratteristiche richieste ad un prodotto o ad un servizio, come i livelli di qualità, i livelli della prestazione ambientale, la progettazione che tenga conto di tutte le esigenze (ivi compresa l'accessibilità per le persone disabili), la valutazione della conformità, l'uso del prodotto, la sua sicurezza o le sue dimensioni, ecc.

Nella definizione delle specifiche tecniche le amministrazioni pubbliche godono di una certa discrezionalità nell'individuazione di criteri che soddisfino esigenze di natura sociale e ambientale, a condizione che tali criteri:

- siano collegati alle forniture, ai servizi o ai lavori da acquistare;
- consentano pari accesso agli offerenti e non creino ostacoli ingiustificati alla concorrenza;
- garantiscano equivalenza tra soluzioni tecniche di differenti operatori che assicurino il medesimo standard;
- garantiscano l'equivalenza tra requisiti richiesti e normative tecniche europee e internazionali²⁴.

L'importanza delle specifiche tecniche, e della chiarezza con la quale queste devono essere definite, risiede nel fatto che, alla luce del quadro normativo nazionale e comunitario, le amministrazioni appaltanti possono valutare e confrontare le differenti offerte, e la competenza dei partecipanti alla gara di appalto, solo rispetto ai requisiti e alle specifiche tecniche riportate nei documenti del contratto, quali il bando di gara, il capitolato d'oneri o i documenti complementari.

Requisiti quali ad esempio le modalità di gestione aziendale, oppure il reclutamento di personale appartenente a determinati gruppi svantaggiati, non possono essere qualificate come specifiche

²⁴ Guida agli appalti pubblici Dipartimento Presidenza Consiglio dei Ministri

tecniche per mancanza di collegamento con l'oggetto dell'appalto, ma potranno eventualmente essere inseriti in altre fasi della procedura di gara, quali ad esempio l'esecuzione del contratto²⁵.

Per questo motivo, rispetto ai tre obiettivi sociali di fondo (promozione delle opportunità di occupazione; supporto dell'inclusione sociale e promozione delle organizzazioni sociali; promozione dell'accessibilità e della progettazione per tutti) l'inserimento di clausole sociali nell'oggetto dell'appalto e nelle specifiche tecniche appare soprattutto e principalmente idoneo a soddisfare il terzo obiettivo, vale a dire quello della promozione dell'accessibilità e della progettazione per tutti.

Più complesso appare invece l'inserimento di criteri sociali per quanto concerne gli altri due obiettivi, ovvero la promozione di occupazione e il supporto dell'inclusione sociale e la promozione delle organizzazioni sociali, che meglio potranno essere soddisfatti in altre fasi.

Criteri sociali per la promozione dell'accessibilità e della progettazione per tutti

L'art. 68 primo comma del Codice degli Appalti richiede che *"... ogniqualevolta sia possibile le specifiche tecniche devono essere definite in modo da tenere conto dei criteri di accessibilità per i soggetti disabili, di una progettazione adeguata per tutti gli utenti, della tutela ambientale"*.

Tale disposizione si inserisce nel più ampio dibattito in tema di accessibilità e progettazione universale, richiamati anche dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, sottoscritta dall'Italia il 30 marzo 2007 e la cui ratifica è stata autorizzata dal Parlamento italiano con la Legge 3 marzo 2009, n. 18 (pubblicata in G.U. n. 61 del 14 marzo 2009).

Nello specifico, la Convenzione sui diritti delle persone con disabilità, approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 13 dicembre 2006, rappresenta un importante risultato raggiunto dalla comunità internazionale in quanto, sino ad oggi, non esisteva in materia di disabilità uno strumento internazionale vincolante per gli Stati, se si escludono le Regole Standard ONU sulla disabilità, risalenti al 1993 e prive di forza vincolante.

In questa nuova prospettiva la Convenzione si inserisce nel più ampio contesto della tutela e della promozione dei diritti umani, definito in sede internazionale fin dalla Dichiarazione Universale dei diritti umani del 1948 e consolidatosi nel corso dei decenni, confermando in favore delle persone con disabilità i principi fondamentali in tema di riconoscimento dei diritti di pari opportunità e di non discriminazione. Nei suoi principi ispiratori la Convenzione non riconosce "nuovi" diritti alle persone con disabilità, intendendo piuttosto assicurare che queste ultime possano godere, sulla base degli ordinamenti degli Stati di appartenenza, degli stessi diritti riconosciuti agli altri consociati, in applicazione dei principi generali di pari opportunità per tutti.

La Convenzione ONU definisce, per "progettazione universale", *"la progettazione di prodotti, strutture, programmi e servizi utilizzabili da tutte le persone, nella misura più estesa possibile, senza il bisogno di adattamenti o di progettazioni specializzate"* e, all'art. 4, prevede che gli Stati si

²⁵ Commissione Europea, Acquisti sociali Una guida alla considerazione degli aspetti sociali negli appalti pubblici, ottobre 2010

impegnino, tra le altre iniziative, ad *“intraprendere o promuovere la ricerca e lo sviluppo di beni, servizi, apparecchiature e attrezzature progettati per tutti, promuovendone la disponibilità e l'uso”*.

Sempre in materia di accessibilità, l'art. 9 della Convenzione dispone che, al fine di *“consentire alle persone con disabilità di vivere in maniera indipendente e di partecipare pienamente a tutti gli aspetti della vita, gli Stati adottino misure adeguate a garantire alle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri, l'accesso all'ambiente fisico, ai trasporti, all'informazione e alla comunicazione, compresi i sistemi e le tecnologie di informazione e comunicazione, e ad altre attrezzature e servizi aperti o forniti al pubblico, sia nelle aree urbane che in quelle rurali”*.

Tali misure, che includono l'identificazione e l'eliminazione di ostacoli e barriere all'accessibilità, si applicano, tra l'altro, a:

- Edifici, viabilità, trasporti e altre strutture interne ed esterne, comprese scuole, alloggi, strutture sanitarie e luoghi di lavoro;
- Servizi di informazione, comunicazione e altri, compresi i servizi informatici e quelli di emergenza.

Box. 3.1

Accessibilità per i siti Web in Italia

In Italia la legge Stanca rende obbligatoria l'accessibilità a tutti i siti Web pubblici e definisce una serie di requisiti da utilizzare negli appalti pubblici di siti Web. Il decreto attuativo della legge 4/2004 relativo ai requisiti tecnici è costituito prevalentemente da allegati contenenti i requisiti tecnici per l'accessibilità Web, la metodologia per la valutazione dei siti e i requisiti per l'hardware e il software accessibili. Le principali fonti di ispirazione per questi gruppi sono state l'iniziativa sull'accessibilità Web di W3C e i risultati positivi prodotti dalla sezione 508 dell'US Rehabilitation Act. Il CNIPA (Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione) è responsabile della valutazione delle gare di appalto pubbliche a impatto elevato nel settore delle TIC, finalizzata alla verifica dell'inclusione dei requisiti di accessibilità previsti dalla legislazione. La legge 4/2004 assegna la responsabilità del controllo dell'applicazione della legge alla Presidenza del Consiglio dei Ministri (Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie) e al CNIPA. Durante il 2006 sono stati esaminati quindici grandi progetti di appalto (per un valore di 71 milioni di euro) per valutarne o migliorarne la conformità con le leggi sull'accessibilità. La maggior parte di questi progetti, condotti da 10 amministrazioni centrali diverse, si incentrava sull'appalto di siti Web e hardware.

Fonte: Commissione Europea, Acquisti sociali Una guida alla considerazione degli aspetti sociali negli appalti pubblici, ottobre 2010

Box. 3.2

Accessibilità per tutti

I criteri di accessibilità per le persone con disabilità possono essere inclusi nell'oggetto di un appalto di lavoro per la costruzione di una scuola, in quanto possono far parte della descrizione dei lavori che l'amministrazione aggiudicatrice desidera acquistare ed essere a questi collegati.

Per gli appalti relativi ai servizi, l'amministrazione aggiudicatrice può specificare nell'oggetto che i servizi forniti debbano soddisfare le esigenze di tutte le categorie di utenti, tra cui quelli socialmente svantaggiati o esclusi.

Fonte: Commissione Europea, Acquisti sociali Una guida alla considerazione degli aspetti sociali negli appalti pubblici, ottobre 2010

Alla luce di quanto esposto, appare dunque quanto mai opportuno ed auspicabile l'introduzione, all'interno di tutte le gare di appalto bandite dalla Pubblica Amministrazione, di clausole sociali inerenti l'accessibilità e l'utilizzabilità da parte di tutti dei prodotti e dei servizi, mediante una opportuna declinazione delle specifiche tecniche e delle caratteristiche dei prodotti e dei servizi oggetto di gara.

Selezione dei fornitori

Il *secondo* momento per l'inserimento di criteri sociali nelle gare di appalto prevede la possibilità di ricorrere, a determinate condizioni, alla selezione dei partecipanti in virtù di alcune caratteristiche degli stessi partecipanti.

A questo proposito le clausole ammissibili possono riguardare, a seconda dei casi:

- *Criteri di esclusione* (per impedire la partecipazione a offerenti che non abbiano raggiunto uno standard specifico di comportamento sociale);
- *Criteri volti a verificare la capacità tecnica dei partecipanti* (per valutare all'origine la capacità di rispondere a determinati requisiti di progettazione ed esecuzione dell'appalto);
- *La riserva a concorrere*, destinata ad alcune categorie di partecipanti (quali ad esempio i laboratori protetti oppure operatori economici in possesso di determinate caratteristiche nell'ambito dei cosiddetti programmi di lavoro protetti).

a) Criteri di esclusione

A livello comunitario le direttive sugli appalti riportano una casistica delle circostanze nelle quali un potenziale partecipante può essere escluso dalla gara di appalto, ed alcune di queste possono essere collegate a questioni di natura sociale.

Nello specifico, secondo l'art. 45 comma 2 della Direttiva n. 18/2004/CE, ogni operatore economico può essere escluso dalla gara di appalto quando:

- *nei suoi confronti sia stata pronunciata una condanna con sentenza passata in giudicato conformemente alle disposizioni di legge dello Stato, per un reato che incida sulla sua moralità professionale;*
- *nell'esercizio della propria attività professionale abbia commesso un errore grave, accertato con qualsiasi mezzo di prova dall'amministrazione aggiudicatrice;*
- *non sia in regola con gli obblighi relativi al pagamento dei contributi previdenziali e assistenziali secondo la legislazione del paese dove è stabilito o del paese dell'amministrazione aggiudicatrice.*

Analoghe prescrizioni sono previste dal Codice Appalti italiano, il quale ai fini della partecipazione a una procedura di rilevanza comunitaria richiede ai partecipanti di dimostrare il possesso dei cosiddetti requisiti di qualificazione:

- Requisiti di ordine generale (art. 38)
- Requisiti di idoneità professionale (art. 39)
- Requisiti di capacità economica e finanziaria (art. 41)
- Requisiti di capacità tecnica e professionale (art. 42)

Posto che dei requisiti di capacità tecnica e professionale ci occuperemo nel punto successivo, giova in questo frangente riportare le fattispecie ricollegabili a considerazioni di natura sociale per le quali l'art. 38 del Codice prevede l'esclusione di un operatore economico dalle procedure di gara, ossia quando:

- Nei confronti dell'operatore è stata pronunciata sentenza di condanna passata in giudicato, o emesso decreto penale di condanna divenuto irrevocabile, oppure sentenza di applicazione della pena su richiesta, per reati gravi in danno dello Stato o della Comunità che incidono sulla moralità professionale;
- L'operatore ha commesso gravi infrazioni debitamente accertate alle norme in materia di sicurezza e a ogni altro obbligo derivante dai rapporti di lavoro;
- Secondo motivata valutazione della stazione appaltante, l'operatore ha commesso grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni affidate dalla stazione appaltante che bandisce la gara; o hanno commesso un errore grave nell'esercizio della loro attività professionale, accertato con qualsiasi mezzo di prova da parte della stazione appaltante;
- L'operatore ha commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, alle norme in materia di contributi previdenziali e assistenziali.

Per quanto concerne gli appalti il cui valore è sotto la soglia comunitaria, l'art. 124 del Codice prescrive che i requisiti di idoneità morale, quelli di natura tecnico-professionale e di tipo economico-finanziario che devono essere posseduti dagli operatori economici siano disciplinati, secondo criteri di semplificazione rispetto alle norme di carattere generali, dal regolamento di attuazione del Codice.

b) Capacità tecnica

Il precedentemente citato art. 42 del Codice prevede che le amministrazioni aggiudicatrici valutino le capacità tecniche e professionali dei candidati rispetto a quanto specificato nella documentazione di gara, così come analoghe prescrizioni sono previste dalle direttive comunitarie in materia di appalti.

A questo proposito, l'elenco dei requisiti appare puntuale ed esaustivo e pertanto criteri di selezione diversi da quelli indicati non possono essere utilizzati, così come non è consentito inserire nell'appalto criteri discriminatori, sproporzionati e non collegati all'oggetto dell'appalto.

Alla luce di questo necessario collegamento tra oggetto dell'appalto e requisiti professionali, le amministrazioni aggiudicatrici potranno valutare l'inserimento di aspetti sociali tra i criteri di selezione esclusivamente se l'esecuzione dell'appalto richiede specifiche conoscenze, competenze o abilità riconducibili ai sopra menzionati aspetti sociali.

Box. 3.3

Esempi di requisiti tecnico professionali e criteri sociali

- Nel caso della costruzione di un edificio pubblico, la cui progettazione deve prevedere determinati criteri di accessibilità, è possibile richiedere che gli operatori economici concorrenti posseggano personale qualificato nella progettazione di tali aspetti;
- Nel caso di un appalto relativo alla gestione di servizi di assistenza per persone con disabilità, è possibile richiedere in fase di gara che i partecipanti posseggano le attrezzature tecniche necessarie, ovvero le competenze professionali, necessarie alla prestazione del servizio;
- Nel caso di una fornitura di hardware informatico che risponda a determinati requisiti di accessibilità per persone disabili, è possibile richiedere che gli offerenti siano in grado di dimostrare il possesso di competenze e attrezzature tecniche necessarie alla gestione degli aspetti sociali collegati.

Fonte: Commissione Europea, Acquisti sociali Una guida alla considerazione degli aspetti sociali negli appalti pubblici, ottobre 2010

La stazione appaltante è inoltre tenuta a precisare nel bando di gara, o nella lettera d'invito, quali dei documenti e requisiti devono essere presentati o dimostrati. I requisiti previsti possono essere

provati in sede di gara mediante dichiarazione sottoscritta in conformità alle disposizioni del decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000 n. 445, ed al concorrente aggiudicatario è richiesta la documentazione probatoria, a conferma di quanto dichiarato in sede di gara.

c) Riserva di gara

Una ulteriore possibilità di selezionare i fornitori ai fini del perseguimento di obiettivi di natura sociale è rappresentata dalla riserva di gara, volta a sottrarre l'appalto pubblico alle normali procedure di appalto.

Nello specifico, l'art. 52 del Codice degli Appalti disciplina i cosiddetti "appalti riservati", con riferimento ai quali, in considerazione dell'oggetto e fatte salve le norme vigenti sulle cooperative sociali e sulle imprese sociali, le stazioni appaltanti possono riservare la partecipazione alle procedure di aggiudicazione a laboratori protetti nel rispetto della normativa vigente, o riservarne l'esecuzione nel contesto di programmi di lavoro protetti quando la maggioranza dei lavoratori interessati è composta di disabili i quali, in ragione della natura o della gravità del loro handicap, non possono esercitare un'attività professionale in condizioni normali.

A questo proposito l'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici ha precisato il contenuto di alcune norme comunitarie, in presenza di una ancora incompleta attuazione da parte del legislatore nazionale, che prevedono la sottrazione alla concorrenza di alcuni bandi pubblici²⁶.

Nel recepire infatti le Direttive comunitarie sugli appalti, il Codice degli Appalti ha in primo luogo stabilito, all'art. 2, recante i "Principi", che "il principio di economicità può essere subordinato, entro i limiti in cui sia espressamente consentito dalle norme vigenti e dal presente codice, ai criteri, previsti dal bando, ispirati a esigenze sociali, nonché alla tutela della salute e dell'ambiente e alla promozione dello sviluppo sostenibile".

Con l'art. 52 il legislatore ha inteso perseguire le esigenze sociali di cui all'art. 2, comma 2, del D.lgs. n. 163 del 12 aprile 2006 e s.m.i. introducendo una deroga alle condizioni normali di concorrenza in favore di soggetti giuridici e di programmi che promuovono l'integrazione o la reintegrazione dei disabili nel mercato del lavoro.

Il perseguimento di un obiettivo di tipo sociale attraverso lo strumento dell'appalto pubblico avviene, quindi, nel caso dell'art. 52, attraverso la creazione di una riserva di partecipazione operante sia sotto il profilo soggettivo (laboratori protetti) che oggettivo (programmi protetti), in entrambi i casi caratterizzata dall'impiego maggioritario di disabili.

A questo proposito è anzitutto necessario puntualizzare alcuni aspetti inerenti la corretta identificazione dei laboratori protetti e dei programmi di lavoro protetti, entrambi non disciplinati

²⁶ Si riportano di seguito i punti essenziali del parere espresso dall'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di lavori, servizi e forniture, Determinazione n. 2/2008 del 23/1/2008 Indicazioni operative sugli appalti riservati – Art. 52 del decreto legislativo 12 aprile 2006, n.163 e s.m.i.

dal legislatore nazionale, e di raccordare la disposizione in oggetto con quella, richiamata dallo stesso art. 52, delle cooperative sociali e delle imprese sociali.

Laboratori protetti e programmi di lavoro protetti fanno la loro comparsa per la prima volta, a livello comunitario, nella Relazione del Parlamento Europeo sulla proposta di direttiva relativa al coordinamento delle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici di forniture, di servizi e di lavori, del 29 ottobre 2001 e, sulla base di quanto ivi previsto e confermato in atti comunitari successivi, sono entrambi caratterizzati dall'impiego di oltre la metà di lavoratori disabili, da intendersi quali portatori di handicap con esclusione, pertanto, delle altre categorie svantaggiate per motivi diversi dalla disabilità.

La disciplina nazionale di recepimento di numerosi paesi europei, quali Francia, Regno Unito, Spagna e Irlanda, che, al contrario dell'Italia, prevedono nei loro ordinamenti gli istituti di che trattasi, si conforma alla previsione del legislatore comunitario facendo chiaramente riferimento alla necessità che, ai fini della riserva, venga sempre integrata la condizione dell'impiego della maggioranza di lavoratori disabili.

In Italia, tenuto conto dell'attuale lacuna normativa, occorre definire le condizioni oggettive che devono ricorrere ai fini dell'identificazione dei laboratori protetti.

Allo scopo, si ritiene che, affinché la norma non rimanga una semplice enunciazione e sia effettivamente applicata, debbano essere cumulativamente posseduti dal soggetto che intende essere riconosciuto quale laboratorio protetto ai fini dell'art. 52 i seguenti requisiti:

- a) essere un soggetto giuridico, costituito nel rispetto della vigente normativa, che eserciti in via stabile e principale un'attività economica organizzata;
- b) prevedere nei documenti sociali, tra le finalità dell'ente, quella dell'inserimento lavorativo delle persone disabili;
- c) avere nel proprio ambito una maggioranza di lavoratori disabili che, in ragione della natura o della gravità del loro handicap, non possono esercitare un'attività professionale in condizioni normali.

Per quanto attiene il requisito sub c), si ritiene che per disabili debbano intendersi le persone in età lavorativa affette da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, i portatori di handicap intellettuale e le persone non vedenti e sordomute (L. 12 marzo 1999, n. 68).

Per ciò che concerne il coordinamento con la vigente normativa in materia di cooperative sociali e imprese sociali, la clausola di salvaguardia posta all'inizio dell'art. 52 ("Fatte salve le norme vigenti sulle cooperative sociali e sulle imprese sociali") sta ad indicare che le due discipline - quella dell'art. 52 del D.lgs. n.163/2006 e quella della legge n.381/91 e s.m.i – si muovono in ambiti distinti.

Si deve infatti considerare che le cooperative sociali di cui all'art. 1, lettera b), della legge n.381/91 e s.m.i svolgono attività finalizzate all'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate e devono

possedere un organico costituito almeno per il 30% da persone disagiate (invalidi fisici, psichici e sensoriali, ex degenti di istituti psichiatrici, tossicodipendenti, alcolisti, i lavoratori minorili in situazioni di difficoltà familiare).

Inoltre, l'art. 5 della richiamata legge n.381/91 e s.m.i prevede, al comma 1, che gli enti pubblici, compresi quelli economici e le società a partecipazione pubblica possono stipulare convenzioni con le cooperative che svolgono attività diverse – agricole, industriali, commerciali o di servizi (escluso la fornitura di beni e servizi socio-sanitari ed educativi) – finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate anche in deroga alla disciplina in materia di contratti sottosoglia della pubblica amministrazione e, al comma 4, che nei bandi di gara di appalto e nei capitolati d'oneri relativi a forniture di beni e servizi diversi da quelli socio-sanitari ed educativi, gli enti pubblici, compresi quelli economici e le società a partecipazione pubblica, possono inserire, fra le condizioni di esecuzione, l'obbligo di eseguire il contratto con l'impiego delle persone svantaggiate.

Pur essendo entrambe le disposizioni (art. 52 del D.lgs. n.163/2006 e legge n.381/91 e s.m.i) finalizzate al perseguimento di fini sociali, tuttavia dall'analisi della normativa emerge che le due figure – laboratorio protetto e cooperativa sociale – non coincidono, in quanto i requisiti richiesti per il riconoscimento della figura del laboratorio protetto non corrispondono a quelli normativamente previsti in capo alle cooperative sociali, sia per quanto riguarda le categorie di persone individuate (persone svantaggiate e non solo disabili) sia per quanto attiene alla percentuale minima di organico che deve essere costituita da dette persone svantaggiate.

Ciò, tuttavia, non comporta che le cooperative sociali di cui all'art. 1, lettera b), della legge n.381/91 e s.m.i. non possano essere riconosciute come laboratori protetti, ma anzi, data l'autonomia degli ambiti di applicazione, ne deriva che esse, come d'altronde ogni altro soggetto giuridico, possono accreditarsi quali laboratori protetti, e quindi avvalersi della riserva di cui all'art. 52, a condizione che possiedano i requisiti sopra individuati. In tal caso, la partecipazione alla gara per detti soggetti avverrà in applicazione del citato D.lgs. n.163/2006.

Per quanto concerne la riserva a favore dei programmi di lavoro protetto, essa non si fonda sulla qualifica soggettiva dei partecipanti alla gara ma sul ricorso, da parte delle imprese partecipanti, nella fase esecutiva dell'appalto, all'impiego, in numero maggioritario, di lavoratori disabili che, in ragione della natura o della gravità del loro handicap, non possono esercitare un'attività professionale in condizioni normali.

In tali casi, pertanto, la partecipazione alla gara deve intendersi riservata ai soggetti di cui all'art. 34 del D.lgs. n.163/2006, anche privi dei requisiti necessari ai fini del riconoscimento come laboratori protetti, che si avvalgono, ai fini dell'esecuzione dello specifico appalto, di piani che vedono coinvolti una maggioranza di lavoratori disabili, anche sulla base di accordi conclusi con soggetti operanti nel settore sociale.

La disciplina di cui all'art. 52, data la collocazione nella Parte II – Titolo I del D.lgs. n.163/2006, si applica agli appalti di valore superiore alla soglia di rilievo comunitario, nonché, in mancanza di espressa previsione contraria, anche agli appalti sottosoglia.

Infine, un'ultima attenta valutazione va dedicata ai requisiti richiesti per la partecipazione alla gara. L'espresso richiamo, contenuto nell'art. 52, al rispetto della normativa vigente deve intendersi riferito al rispetto dei requisiti di ordine generale e di ordine speciale richiesti per la partecipazione alle procedure ad evidenza pubblica.

Come previsto nell'art. 2, comma 2, del D.lgs. n.163/2006, infatti, al perseguimento di obiettivi di tipo sociale può essere subordinato il solo principio dell'economicità ma non anche, evidentemente, i principi di affidabilità morale e professionale dell'operatore economico o la qualità delle forniture, delle prestazioni e delle opere. Pertanto, ai soggetti che si avvalgono della riserva di cui all'art. 52 deve essere richiesto il possesso dei requisiti generali di partecipazione e di quelli speciali previsti in ragione della tipologia dell'appalto.

Tuttavia, nella definizione dei requisiti di partecipazione, le stazioni appaltanti dovranno attenersi al rispetto del principio di proporzionalità che, nel caso di specie, dovrà essere declinato sia con riferimento all'oggetto dell'appalto e alle sue caratteristiche specifiche sia con riferimento all'obiettivo sociale che si è inteso perseguire con l'introduzione della riserva.

In base a quanto sopra considerato, il Consiglio dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici, con riferimento agli appalti riservati (art. 52), è dell'avviso che:

- a) Possono essere riconosciuti laboratori protetti ai sensi dell'art. 52 del D.lgs. n.163/2006 e s.m.i. i soggetti che possiedono cumulativamente i seguenti requisiti:
 - 1. Essere un soggetto giuridico, costituito nel rispetto della vigente normativa, che esercita in via stabile e principale un'attività economica organizzata;
 - 2. Prevedere nei documenti sociali, tra le finalità dell'ente, quella dell'inserimento lavorativo delle persone disabili;
 - 3. Avere nel proprio ambito una maggioranza di lavoratori disabili che, in ragione della natura o della gravità del loro handicap, non possono esercitare un'attività professionale in condizioni normali;
- b) Possono avvalersi della riserva a favore dei programmi di lavoro protetti anche soggetti giuridici diversi dai laboratori protetti che ricorrono, per l'esecuzione dello specifico appalto, all'impiego, in numero maggioritario, di lavoratori disabili che, in ragione della natura o della gravità del loro handicap, non possono esercitare un'attività professionale in condizioni normali, anche sulla base di accordi conclusi con soggetti operanti nel settore sociale;

Il ricorso alle procedure di cui all'art. 52 del codice richiede:

- La pubblicazione del bando con la finalità di rendere noto l'appalto ai soggetti interessati;
- La previsione dei requisiti di partecipazione (di ordine generale e di ordine speciale) in maniera analoga agli appalti non riservati nel rispetto del principio di proporzionalità.

Criteri di aggiudicazione

Con riferimento ai criteri di valutazione e aggiudicazione dell'offerta più idonea a soddisfare le richieste in sede di appalto, la stazione appaltante può discrezionalmente decidere di adottare due differenti impostazioni:

Il criterio del prezzo più basso;

Il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

Nella prospettiva dell'inserimento di criteri sociali anche all'interno della fase di aggiudicazione dell'appalto, le due opzioni presentano margini di manovra differenti.

Qualora il criterio selezionato sia quello del prezzo più basso, infatti, l'aggiudicazione delle offerte sarà effettuata con riferimento all'unico parametro oggetto di valutazione, il prezzo, posto che i requisiti di natura tecnica (le specifiche tecniche collegate all'oggetto dell'appalto) siano pienamente rispettati dall'offerente.

In questo caso, la mancanza di ulteriori criteri di valutazione può, entro certi limiti, essere bilanciata dall'inclusione di una richiesta di elevati standard qualitativi esplicitati sotto forma di specifiche tecniche collegate all'oggetto dell'appalto²⁷, e la stazione appaltante dovrà definire le caratteristiche dell'appalto che intende affidare e i livelli qualitativi dello stesso in maniera puntuale e ben dettagliata, in modo che i concorrenti alla gara possano indicare il prezzo migliore al quale si impegnano a svolgere le prestazioni, esattamente secondo le modalità e lo standard qualitativo richiesti nella documentazione di gara²⁸.

Al contrario, nel caso dell'offerta economicamente più vantaggiosa, e in presenza di una molteplicità di criteri di aggiudicazione, la valutazione sarà effettuata in base ad una ponderazione tra una pluralità di elementi, nell'ambito dei quali il prezzo è solo uno degli aspetti tenuti in considerazione. L'art. 83 del Codice degli Appalti riporta, a titolo esemplificativo, alcuni dei possibili criteri di valutazione, tra i quali particolarmente interessanti ai nostri fini possono risultare: la qualità, il pregio tecnico, le caratteristiche estetiche e funzionali. Affinché possano essere utilizzabili ai fini dell'inserimento in una gara di appalto, e possano consentire di giungere

²⁷ Commissione Europea, Acquisti sociali Una guida alla considerazione degli aspetti sociali negli appalti pubblici, ottobre 2010

²⁸ Presidenza del Consiglio dei Ministri, Segretariato Generale, Dipartimento per le Politiche di Gestione e di Sviluppo delle Risorse Umane, Guida pratica per i contratti pubblici di servizi e forniture, Vol. 1° - Il mercato degli appalti, Roma, 2010

ad una determinazione del migliore rapporto qualità prezzo, ovvero dell'offerta economicamente più vantaggiosa, i criteri di valutazione di natura sociale devono, al pari di tutti gli altri²⁹:

Essere collegati all'oggetto dell'appalto e alle specifiche tecniche;
Consentire una valutazione complessiva della economicità dell'operazione;
Essere specifici e oggettivamente quantificabili;
Essere stati precedentemente pubblicati.

Box. 3.4

Criteri di aggiudicazione per accessibilità siti Web - Spagna

L'amministrazione aggiudicatrice può decidere che a qualsiasi prodotto/servizio migliore rispetto al livello minimo è possibile attribuire ulteriori punti in fase di aggiudicazione. Ad esempio, quando viene fatto riferimento a uno standard sull'accessibilità, come il Web nello standard spagnolo UNE 139803 "Requisitos de accesibilidad para contenidos Web" (Spagna), la conformità può essere di tre livelli: A, AA o AAA. È possibile attribuire ulteriori punti all'offerta che raggiunge il massimo livello.

Fonte: Commissione Europea, Acquisti sociali Una guida alla considerazione degli aspetti sociali negli appalti pubblici, ottobre 2010

Box. 3.5

Criteri di aggiudicazione - Cosa è consentito - Esempi

In un appalto per la fornitura di servizi di assistenza alle persone con disabilità, i criteri di aggiudicazione devono considerare i requisiti relativi al soddisfacimento delle esigenze specifiche di ciascuna categoria di utenti (ad es. la personalizzazione del servizio in base all'età, al genere, alle difficoltà sociali degli utenti e così via)

In un appalto per la fornitura di software o hardware, è possibile includere un criterio di aggiudicazione correlato al numero di punti aggiudicati ai livelli di accessibilità o alle caratteristiche di accessibilità specifiche proposte per vari gruppi di persone con disabilità, tra cui, ad esempio, l'accessibilità del prodotto o del servizio a ipovedenti o non vedenti, audiolesi o non udenti, portatori di handicap mentali o persone con mobilità o abilità manuali ridotte e così via)

Fonte: Commissione Europea, Acquisti sociali Una guida alla considerazione degli aspetti sociali negli appalti pubblici, ottobre 2010

²⁹ Commissione Europea, Acquisti sociali Una guida alla considerazione degli aspetti sociali negli appalti pubblici, ottobre 2010

Box. 3.6

Criteri di aggiudicazione - Cosa non è consentito - Esempi

Utilizzare criteri che possono concedere eccessiva discrezionalità all'amministrazione aggiudicatrice. Ad esempio, in un appalto relativo ad apparecchiature IT, un criterio di aggiudicazione che specifica la possibilità di attribuire agli offerenti da 1 a 20 punti per i pregi tecnici dell'accessibilità dei prodotti proposti, senza che vengano indicati i parametri o le caratteristiche che l'amministrazione aggiudicatrice prenderà in considerazione per determinare il numero esatto di punti da aggiudicare nei singoli casi, può offrire all'amministrazione aggiudicatrice eccessiva discrezionalità nella valutazione dei meriti tecnici degli offerenti.

Fonte: Commissione Europea, Acquisti sociali Una guida alla considerazione degli aspetti sociali negli appalti pubblici, ottobre 2010

I “criteri aggiuntivi”

Parziale deroga al principio di necessario collegamento tra criteri di valutazione e oggetto dell'appalto discende dalla sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea, la quale nella causa C-225/98 stabilisce che le stazioni appaltanti possono inserire nella gara di appalto anche criteri di aggiudicazione non collegati all'oggetto, purché siano rispettati tutti i principi fondamentali di diritto dell'Unione europea, e a patto che tali criteri, debitamente pubblicati nella documentazione di gara, si configurino come “aggiuntivi” e vengano utilizzati esclusivamente per la valutazione di due o più offerte economicamente equivalenti.

Nella fattispecie in oggetto, il criterio aggiuntivo era rappresentato dalla lotta alla disoccupazione, ma considerazioni analoghe possono essere condotte per l'inserimento di criteri “aggiuntivi” di valutazione riguardanti ad esempio l'inclusione sociale di persone con disabilità, ovvero la promozione di opportunità di occupazione per persone disabili, benché a tale proposito sia forse più opportuno perseguire tali obiettivi prevedendo clausole di esecuzione orientate in tale senso, o riservando la gara a laboratori o a programmi di lavoro protetti.

Esecuzione dell'appalto

Configurandosi le clausole di esecuzione dell'appalto come una richiesta, da parte della stazione appaltante, di realizzare l'oggetto dell'appalto secondo determinate modalità esecutive e nascendo, parallelamente, un obbligo da parte dell'operatore economico aggiudicatario che ha sottoscritto il capitolato d'oneri di ottemperare a tali richieste, queste possono essere validamente utilizzate per l'inserimento all'interno delle procedure di gara di ulteriori criteri di natura sociale, purché non consistano in specifiche tecniche, criteri di selezione o di aggiudicazione dissimulati.

Le stazioni appaltanti che desiderino, pertanto, perseguire obiettivi sociali non necessariamente collegati alle specifiche tecniche dell'appalto possono perseguire tale scopo mediante l'inserimento di clausole di esecuzione, la cui mancata sottoscrizione da parte dell'offerente si configurerebbe come una non conformità rispetto al capitolato d'appalto, benché le condizioni di esecuzione non siano oggetto di verifica in sede di aggiudicazione, ma solo al momento dell'esecuzione del contratto.

In sintesi, le clausole di esecuzione dell'appalto devono³⁰:

- a) Essere collegate all'esecuzione dell'appalto, vale a dire alle operazioni e attività necessarie alla realizzazione dei prodotti, alla fornitura dei servizi o all'esecuzione dei lavori oggetto dell'appalto;
- b) Essere pubblicate nel bando di gara dal momento che, pur non essendo parte del processo di verifica e valutazione in senso stretto, gli operatori economici concorrenti devono essere a conoscenza degli obblighi di esecuzione posti in carico al soggetto aggiudicatario e devono essere posti nelle condizioni di scegliere liberamente se sottoscrivere o meno il capitolato d'oneri contenente anche le clausole di esecuzione;
- c) Rispettare il diritto dell'Unione europea (inclusi i principi fondamentali del TFUE), in quanto le clausole di esecuzione dell'appalto non devono discriminare gli operatori economici di un altro Stato e/o determinare disparità di trattamento tra i potenziali offerenti e/o distorcere i meccanismi della concorrenza.

Box. 3.7

Parere dell'AVCP sulla normativa del 7 luglio 2011 - AG 19/11

Istanza di parere ai sensi dell'art. 69, comma 3, del D.Lgs. 163/2006 formulata dal Comune di Pordenone

Aspetti sociali trattati

L'art. 7 del Capitolato Speciale d'Appalto ha previsto una clausola ispirata alla promozione e alla valorizzazione di esigenze sociali (c.d. clausola sociale). Detta

³⁰ Commissione Europea, Acquisti sociali Una guida alla considerazione degli aspetti sociali negli appalti pubblici, ottobre 2010

disposizione prevede, al co. 1, che: “(i) I fornitore, per lo svolgimento dei compiti previsti dal presente capitolato, si obbliga ad ospitare almeno n. 2 borse lavoro della durata di almeno 3 mesi cadauna a favore di persone svantaggiate segnalate dal Servizio Sociale Comunale per ogni anno di appalto” e precisa – nel co. 4 del medesimo articolo – che “(n)el caso in cui il Fornitore si trovi nella condizione di dover assumere un nuovo dipendente dovrà prioritariamente individuare tale operatore in una delle persone che hanno svolto positivamente la borsa lavoro nel numero massimo di n. 2 unità per la durata dell’intero appalto”.

Parere POSITIVO dell’AVCP

La clausola sociale predisposta dal Comune di Pordenone che richiama, quale condizione di esecuzione dell’appalto, l’impiego pro tempore di “persone svantaggiate” può ritenersi conforme, nei limiti di quanto rappresentato in motivazione, ai principi del Trattato CE, come richiesto dall’art. 69 del Codice dei contratti pubblici e dalla direttiva unificata, sia in quanto correttamente inserita nel Capitolato Speciale d’Appalto, sia in quanto tale modalità di prestazione del servizio è finalizzata al perseguimento di obiettivi sociali e non presenta profili di contrasto con il diritto comunitario. Nondimeno, si richiede di porre attenzione affinché gli operatori economici concorrenti dichiarino in sede di offerta di accettare le condizioni particolari di esecuzione previste dal Capitolato Speciale d’Appalto, per l’ipotesi in cui risulteranno aggiudicatari.

Box. 3.8

Parere dell’AVCP sulla normativa del 9 luglio 2009 - AG 24/09

Istanza di parere ai sensi dell’art. 69 del D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163

Aspetti sociali trattati

L’Amministrazione intende prevedere – in favore del futuro aggiudicatario della gara - l’acquisto della proprietà dell’immobile destinato allo svolgimento del servizio da affidare (servizio integrato di ristorazione); tale immobile continuerebbe dunque a svolgere funzioni di pubblico interesse.

Parere NEGATIVO dell’AVCP

La clausola non sembra rientrare tra le particolari condizioni di esecuzione del contratto d’appalto, così come contemplate nella citata disposizione dell’art. 69 del Codice. La clausola in esame, infatti, non attiene alle modalità di svolgimento del servizio ma più propriamente alla possibilità di alienare un immobile pubblico in favore dell’aggiudicatario della gara. Né, per espressa ammissione dell’Amministrazione istante, tale cessione di proprietà assolverebbe alle funzioni previste e disciplinate dall’art. 53, comma 6, del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

Box. 3.9**Altri esempi di clausole di esecuzione non collegate all'oggetto dell'appalto**

Una condizione non è collegata all'«esecuzione» del contratto se, ad esempio:

- impone all'imprenditore l'assunzione di una determinata proporzione di lavoratori con disabilità in un altro appalto o può limitare la sfera di azione dell'imprenditore in un altro appalto;
- impone all'imprenditore di contribuire finanziariamente, ad esempio per la costruzione di un centro per persone svantaggiate;
- impone all'imprenditore di un appalto di lavori la fornitura di servizi nido per i figli del personale;

Tali servizi non sono correlati alle attività necessarie per l'esecuzione dei lavori. Le amministrazioni aggiudicatrici che desiderano acquistare tali servizi devono procedere mediante gara.

Fonte: Commissione Europea, Acquisti sociali Una guida alla considerazione degli aspetti sociali negli appalti pubblici, ottobre 2010

CAP. 4 – La Rete di Integrazione e gli interventi realizzati

Nell'ambito del territorio della provincia di Vicenza, da gennaio 2012 a febbraio 2013 sono stati realizzati tre progetti finanziati attraverso la Riserva Fondo Lire UNRRA (Circolare n.1/2011 del Capo Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione). La competenza a gestire la riserva del Fondo è stata attribuita dal 1999 al Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione del Ministero dell'Interno, mentre le verifiche territoriali sono a capo della Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Vicenza.

Dei tre progetti finanziati sul territorio della provincia di Vicenza, uno ha visto come titolare la Provincia di Vicenza mentre il secondo, uno la cooperativa COSMO S.c.s. e l'ultimo infine ha visto come capofila il CPV.

Il progetto "Rete di Integrazione per giovani lavoratori" presentato dal CPV ha visto coinvolti come partner operativi del progetto le aziende socio sanitarie del territorio della provincia di Vicenza (ULSS), la Fondazione I-CSR/SC per la promozione della Responsabilità Sociale d'Impresa e la rete di cooperative sociali della provincia di Vicenza PRISMA.

Il progetto è stato approvato con Decreto del Direttore Centrale n. 52 del 01/12/2011 nell'ambito della "Riserva Fondo Lire UNRRA anno 2011" e autorizzato dal Ministero dell'Interno con nota del 01/12/2011 ed era finalizzato alla realizzazione di interventi formativi e di miglioramento della propria situazione di inclusione sociale di 42 giovani utenti con disabilità residenti sul territorio provinciale e utenti dei Servi di Integrazione Lavorativa delle ULSS.

Nel corso delle attività, come previsto in fase progettuale, si è creata una positiva rete di coordinamento delle attività e dei servizi offerti con il progetto "F.I.L.D. Formazione, Integrazione Lavorativa di Persone con Disabilità" della Provincia di Vicenza" grazie anche al fatto che entrambi i progetti vedevano coinvolti come partner operativi i Servizi di Integrazione Lavorativa delle Unità Socio Sanitarie della provincia di Vicenza.

Nel corso del progetto "Rete di Integrazione per giovani lavoratori" sono state confermate le positive collaborazioni avviate da più di otto anni tra istituzioni pubbliche e private coinvolte nel tema della formazione, del supporto e del miglioramento della situazione di inclusione sociale di persone con disabilità. Dal punto di vista operativo inoltre è stato possibile realizzare la condivisione della gestione dei casi tra operatori pubblici afferenti ai servizi socio sanitari e orientatori e coordinatori di progetto finalizzata:

- a) il confronto sulle metodologie di affiancamento e supporto lavorativo più opportune per le caratteristiche e le esigenze specifiche dell'utente;
- b) la condivisione delle attività realizzate o in corso di realizzazione nell'ambito del progetto e nell'ambito di quanto stabilito nel programma di affiancamento del servizio pubblico.

I percorsi realizzati gli utenti dei Servizi di Integrazione Lavorativa ULSS della provincia di Vicenza sono stati pianificati attraverso la stesura di un Piano di Azione Individuale, un documento di impegno reciproco tra l'utente e la struttura che dichiarano rispettivamente la volontà di partecipare al percorso stabilito e di realizzare le attività programmate nei confronti del lavoratore nei tempi stabiliti.

Le attività che l'operatore di progetto poteva attivare per ciascun beneficiario del progetto erano attività formative, di orientamento, di supporto alla ricerca di opportunità di lavoro e di stage. Queste ultime potevano variare di durata a seconda dell'esigenza di inserimento lavorativo e di conoscenza dell'ambiente di lavoro dell'utente ed era quindi personalizzata sulla base del sopra descritto Piano di Azione Individuale stipulato con ciascun beneficiario.

Complessivamente, 42 sono gli utenti che hanno beneficiato del progetto superando il 70% del monte ore di frequenza previsto nel PAI. Solo un utente dei 12 lavoratori seguito nel corso delle attività progettuali si è ritirato durante il primo 30% del monte ore di frequenza e pertanto è stato sostituito con un'altra persona con le medesime caratteristiche e esigenze di inserimento lavorativo.

Tutti gli utenti al termine del progetto hanno superato più dell'80% del monte ore previsto in fase di definizione del Piano di Azione Individuale e hanno quindi completato il percorso all'interno del progetto. Tutti i partecipanti alle attività erano residenti nel territorio della Provincia di Vicenza ed abitavano nel territorio di competenza di ciascuna ULSS partner di progetto. Erano tutti utenti dei Servizi di Integrazione Lavorativa che avevano richiesto supporto per l'inserimento lavorativo e per il miglioramento della propria situazione di inclusione sociale.

Ciascun beneficiario è stato individuato in collaborazione con i Servizi di Integrazione Lavorativa delle ULSS partner di progetto e i Centri Per l'Impiego della provincia di Vicenza. Entrambi i servizi hanno anche svolto attività di sportello sul territorio e di informazione sulle attività che era possibile realizzare all'interno del progetto.

I beneficiari hanno realizzato, con il supporto degli operatori di progetto, attività di orientamento, individuale e di gruppo, finalizzate a mettere a punto, prima individualmente e poi in gruppo, strategie utili di promozione di sé e del proprio profilo. In questa fase sono state trasmesse e messe concretamente in pratica, attraverso simulazioni, utili nozioni su come relazionarsi con i colleghi di lavoro e i selezionatori del personale. Sono state anche attivate due attività di coordinamento con i beneficiari del progetto e i loro genitori che sono state realizzate in due sedi diverse della provincia di Vicenza al fine di superare problemi relativi allo spostamento di utenti privi della patente o di un mezzo di trasporto. Questo, unitamente all'impiego di un servizio di trasporto per gli utenti del progetto che dal territorio di competenza dell'ULSS 5 di Arzignano dovevano recarsi a Vicenza per frequentare con i compagni dell'ULSS 6 l'attività formativa, ha permesso di raggiungere utenti con elevate difficoltà di mobilità. L'adozione di azioni mirate per superare le difficoltà di mobilità dei giovani utenti del progetto ha rappresentato un positivo segnale di attenzione nei confronti degli stessi utenti e delle loro famiglie.

Le attività formative erano già state previste in fase progettuale e prevedevano 68 ore di attività su temi quali la comunicazione e il lavoro di gruppo, il trasferimento di nozioni applicative sulla sicurezza sul luogo di lavoro, di economia e organizzazione aziendale, di igiene, di ergonomia e un modulo finale applicativo di project work finalizzato al consolidamento attraverso simulazioni di quanto trasmesso dai docenti nei moduli precedenti.

I docenti e gli orientatori coinvolti nelle attività di orientamento e formazione sono professionisti che operano da anni nell'ambito dell'inserimento lavorativo e dello svantaggio socio-lavorativo, con particolare esperienza nell'ambito della conduzione di gruppi di lavoratori con disabilità fisica,

intellettiva e psichiatrica. Inoltre essi hanno stabilito da tempo un rapporto di fiducia reciproca con gli operatori dei servizi socio sanitari, presupposto fondamentale per poter confrontarsi alla pari con chi istituzionalmente segue e deve rispondere per la gestione del caso.

La strutturazione in termini di durata e di attività previste nel Piano d'Azione Individuale, il documento di programmazione condiviso tra beneficiario e operatori di progetto, è stata in questo progetto standardizzata per 12 utenti dei 43 complessivi. Gli stage sono stati attivati per i restanti 31 casi, tutti utenti delle ULSS 3 e 4 della provincia di Vicenza.

Come previsto in fase di progettazione, gli utenti sono stati suddivisi in due gruppi di riferimento, a seconda dell'azienda socio sanitaria che faceva riferimento territorialmente e che aveva già in carico la gestione del programma di affiancamento dell'utente.

I due gruppi costituiti sono pertanto:

- a) Un gruppo costituito da 12 utenti (più un utente ritiratosi nella prima parte del ciclo di formazione) con disabilità in carico ai Servizi di Integrazione Lavorativa dell'ULSS 5 Arzignano e l'ULSS 6 Vicenza. Questi utenti hanno realizzato un percorso che prevedeva attività di orientamenti (individuale e in gruppo), formazione e accompagnamento in presenza e non in presenza per la realizzazione di strumenti per collocarsi con maggiore successo nell'ambito di lavoro.
- b) Un gruppo costituito da utenti dell'ULSS 3 Bassano e dell'ULSS 4 Alto Vicentino con 30 utenti che hanno realizzato attività di orientamento, tutoraggio per l'inserimento in azienda e tirocinio in azienda.

Nella tabella seguente sono descritte le attività che sono state realizzate nell'ambito del progetto per i due diversi gruppi di utenza.

Tabella 4.1 - Tipologia e ore realizzate per attività di progetto per utenti ULSS 5 e 6

Intervento	Realizzazione	
	Utenti raggiunti	Ore beneficiario realizzate
Selezione - Colloqui per la stesura del PAI (C)	13	36
Colloqui di orientamento individuale	12	80
Colloqui di orientamento di gruppo (CG)	12	610
Accompagnamento al lavoro	12	1642
Percorso di formazione per l'inserimento lavorativo	12*	688
Complessivi	12	3056

* un utente ha realizzato 8 ore di frequenza al corso perché inserito in sostituzione di un utente ritirato

Tabella 4.2 - Tipologia e ore realizzate per attività di progetto per utenti ULSS 3 e 4

Intervento	Realizzazione	
	Utenti raggiunti	Ore beneficiario realizzate
Selezione - Colloqui per la stesura del PAI (C)	30	90
Colloqui di orientamento individuale	30	180
Colloqui di orientamento di gruppo (CG)	0	0
Tutoraggio	30	840
Tirocini formativi (TF)	30	8288
Complessivi	30	9398

Per quanto concerne la presa in carico dei beneficiari, 43 utenti hanno beneficiato di un colloquio iniziale per la stesura del Piano di Azione Individuale (PAI) e hanno poi seguito de percorso complementari a seconda del gruppo di riferimento e delle caratteristiche specifiche degli allievi rilevate dagli operatori dei Servizi di Integrazione Lavorativa in accordo con gli orientatori e il responsabile del progetto.

I prodotti e i servizi realizzati nell'ambito del progetto

I prodotti e il servizio di affiancamento dei beneficiari del progetto sono stati panificati a seguito dell'esperienza realizzata dalla Rete di Integrazione nel corso di più di 8 anni di lavoro congiunto sul territorio con utenti con disabilità. Le attività hanno coinvolto in qualità di docenti, orientatori e tutor professionisti con una preparazione pratica e specialistica sui contenuti specifici del progetto.

I prodotti realizzati sono:

- a) Modello di PAI cartaceo a preventivo mutuato dai Servizi al Lavoro della Provincia di Vicenza;
- b) Tool Box informativo per orientarsi nel Mercato del Lavoro territoriale;
- c) Esercitazioni di autoanalisi e confronto sulle esperienze lavorative precedenti e relazioni conclusive.

Modello di PAI cartaceo a preventivo mutuato dai Servizi al Lavoro della Provincia di Vicenza

Anche in questo progetto il coordinamento tecnico di progetto ha deciso l'adozione di un approccio empowerment per la realizzazione delle attività formative e di orientamento. Alla luce dell'esperienza degli operatori di progetto e delle ULSS partner che negli incontri di avvio del progetto hanno evidenziato l'importanza di affiancare gli utenti con disabilità anche dal punto di vista del supporto alla valutazione di sé e delle risorse personali. L'empowerment psicologico

prevede che l'utente sia affiancato nel processo di autoanalisi delle sue potenzialità ma anche di elaborazione dei propri limiti, delle sue necessità di ricollocazione e delle risorse individuabili attraverso l'analisi del contesto. Per seguire l'utente nell'applicazione di questi principi si è optato fin dalla fase iniziale delle attività per l'adozione di un modello cartaceo già sviluppato dai Centri Per l'Impiego territoriali. Il modello è stato già precedentemente utilizzato nei progetti finanziati dalla Regione Veneto realizzati sul territorio dal Centro Produttività Veneto per formalizzare le attività concordate con il beneficiario. L'adozione del PAI cartaceo ha permesso l'elaborazione e la condivisione con il beneficiario e con i membri del suo nucleo familiare, laddove questi erano attivamente coinvolti, del percorso di inserimento lavorativo dell'utente e del programma delle attività che si prevedeva di attivare nell'ambito del progetto.

Il PAI era redatto attraverso un processo logico per step:

- 1) Analisi delle esperienze lavorative e delle caratteristiche del lavoratore (nazionalità, titolo di studio, età, percorso di formazione/istruzione);
- 2) Analisi delle necessità di ricollocazione (mansione e occupazione desiderata, inquadramento, ecc.) e dei vincoli legati alla conciliazione dei tempi di vita familiare e lavorativa (ricerca di rapporto di lavoro full-time/part-time, disponibilità a turni, tempi di spostamento, ecc.) in relazione alle richieste del Mercato del Lavoro territoriale;
- 3) Programmazione delle attività di affiancamento in relazione ai punti sopra menzionati e calendarizzazione di massima dell'erogazione delle attività concordate;
- 4) Firma dell'Operatore e firma del beneficiario e consegna al beneficiario di una copia del PAI per ricevuta.

MINISTERO DELL'INTERNO		CPV Centro Produttività Veneto	
Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione		Formazione e Innovazione	
Ministero centrale per gli affari generali e per l'amministrazione del territorio			
Risorsa Fondo Linea U.N.R.R.A. - anno 2001			
Titolo Progetto: Rete di integrazione per giovani lavoratori			
Codice Interno: DEV 16279			
Piano di azione individuale COGNOME E NOME _____			
Sezione 1 - Dati anagrafici		Operatore	
Dati nascita	Luogo	Data	età
Dati residenza/domicilio			
Via	Città		
Telefono	cell	mail	
Titolo studio			
Qualifica principale			
☐ disoccupato ☐ occupato con reddito inf 8000 € ☐ assenza disoccupazione in mesi			
Mobilità ☐ 223 ☐ 236 fino al _____ ☐ no			
Sezione 2 - Condizioni disponibilità			
Variable	Preferenze	Parametri minimi	
Tipi lavoro	Autonomia/Dependente/boia temp./Collaborazione	Indipendente	
Qualifica			
Durata contratto		" > 60 mesi / " < "	
Fattore orario		Disoccupazione	
Distanza		" < 50 km	
Tempi spostamento giornaliero (andata)		" < 60 min	
Sezione 3 - Azioni programmate			
azione	Descrizione	durata prevista	Eati
☐	Colloquio/Intervista	Colloquio primo orientamento, selezione profilo, preparazione a PAI	
☐	Orientamento individuale	Colloquio individuali di orientamento	
☐	Orientamento di gruppo	Sessioni di orientamento di gruppo	
☐	Analisi competenze	Colloquio individuali per analisi delle competenze	
☐	Stage	Ricerca di occasioni di stage Personalizzata a Stage	
☐	Formazione	Ricerca di occasioni di formazione Personalizzata ad attività di formazione	
☐	Ricerca di impiego	Attività individuali di ricerca attiva	
☐	Accompagnamento	Inserimento attivo al servizio monitoraggio inserimento	
TOTALE AZIONI PROGRAMMATE			
Il CPV si impegna nell'attuazione delle azioni previste nel presente piano e nella ricerca di occasioni di formazione, di inserimento lavorativo e di altri aspetti nel presente piano. Il beneficiario si impegna a svolgere autonomamente ricerche di impiego e a comunicare all'operatore i risultati delle azioni concordate (36)			
operatore _____			

MINISTERO DELL'INTERNO		CPV Centro Produttività Veneto	
Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione		Formazione e Innovazione	
Ministero centrale per gli affari generali e per l'amministrazione del territorio			
Risorsa Fondo Linea U.N.R.R.A. - anno 2001			
Titolo Progetto: Rete di integrazione per giovani lavoratori			
Codice Interno: DEV 16279			
Sezione 4 - Verifica del piano			
Verifica del Piano _____			
Il Piano ha una durata complessiva di mesi tra il presente Piano d'azione Individuale potrà essere aggiornato sulla base dei risultati delle verifiche congiunte programmate, nonché sulla base di accordi interventivi su specifici richiesta di revisione del Piano da parte del lavoratore.			
Sezione 5 - Cronologia delle azioni programmate			
Azione	Set	Set	Set
Colloquio/Intervista			
Orientamento individuale			
Orientamento di gruppo			
Analisi competenze			
Stage			
Formazione			
Ricerca di impiego			
Accompagnamento			
Sezione 6 - Attività concordate			
DATA	ATTIVITÀ		
Sezione 7 - Report attività svolta in autonomia			
DATA	ATTIVITÀ	ESITO	
Sezione 7 - Note			
Luogo e data _____			
Firma lavoratore _____		Firma operatore _____	

A prescindere dal percorso standardizzato previsto per ciascun utente, era comunque prevista anche la possibilità di aggiornare il PAI durante l'attività sulla base delle esigenze che emergevano durante l'affiancamento del lavoratore.

Tool Box informativo per orientarsi nel Mercato del Lavoro territoriale

Una esigenza importante che è emersa dagli allievi durante la fase di orientamento e di formazione era la necessità di ricevere informazioni chiare e puntuali su come proporsi nel mercato del lavoro, con quali attori relazionarsi e appoggiarsi, come si può evidenziare i punti di forza del proprio profilo e della propria professionalità e sottolineare al meglio i vantaggi per l'azienda o l'ente che assume.



Il pacchetto informativo, redatto dalle orientatrici del progetto, è stato consegnato agli utenti che hanno preso parte alle attività di orientamento.

Contemporanea alle attività frontali rivolte agli utenti, gli operatori del progetto dedicati all'orientamento degli allievi provvedevano ad aggiornare il *tool* con informazioni e suggerimenti che erano emersi nel corso delle attività in modo da sedimentare negli allievi la conoscenza delle procedure e delle tecniche più efficaci e più tarate sul gruppo di lavoro.

Esercitazioni di autoanalisi e confronto sulle esperienze lavorative precedenti e relazioni conclusive

Le esercitazioni di autoanalisi realizzate dagli utenti e le esperienze di confronto all'interno dei gruppi di lavoro, considerando le caratteristiche e le difficoltà di tipo fisico, ma in molti dei casi seguiti, anche di tipo intellettuale, hanno costituito il vero e importante valore aggiunto del progetto. Ciò ha consentito ad utenti con difficoltà di relazionarsi con altre persone di migliorare la propria capacità di gestire le relazioni interpersonali.

Report N. 3: intervista all'operatore DF - caso di successo, inserimento lavorativo.

DESCRIZIONE GENERALE DEL CASO.

Y è una ragazza particolarmente sensibile e riservata a tratti chiusa con difficoltà comunicative e relazionali. Ha svolto uno stage per un anno in una casa di riposo con il ruolo di impiegata generica svolgendo attività di segreteria, contatti telefonici, tenuta agenda sviluppando così delle abilità e competenze relazionali che le hanno permesso verso il termine dello stage di aprirsi maggiormente agli esterni.

Ha una buona famiglia alle spalle che la sostiene nelle scelte che lei attua e nel crearsi comunque una vita sociale tant'è che frequenta una compagnia di amici con i quali esce regolarmente i fine settimana

DESCRIZIONE DELL'INTERVENTO EFFETTUATO.

L'attività di orientamento collettivo prevedeva diverse tematiche riguardo il lavoro, la sicurezza, la comunicazione e la relazione, l'igiene personale e gli aspetti principali dell'organizzazione aziendale sviluppate attraverso tecniche e modalità che favorissero l'interazione tra i soggetti (quali ad esempio simulazioni, scambio opinioni, Il role-play ed esposizione di esperienze professionali) e modalità più tradizionali quali la lezione frontale

Alcune tematiche affrontate, tra le quali il rapporto con i superiori, con i colleghi di lavoro, la definizione chiara del ruolo e della mansione, l'individuazione dei luoghi di lavoro e dei compiti, la distinzione tra i comportamenti legittimati in un contesto professionale e quelli non adatti, definire quali sono le fonti di pericolo sul luogo di lavoro e come fronteggiarle, hanno permesso ai partecipanti di rivivere, in un ambiente protetto, le stesse situazioni che potrebbero trovare al lavoro e capire/adottare le modalità e le strategie più efficaci per fronteggiarle.

Gli incontri si proponevano inoltre, indirettamente, di favorire il miglioramento delle relazioni sociali tra i soggetti (anche caratterizzati da tratti di personalità e esperienze diverse) e la capacità di rendersi autonomi nei vari contesti (professionali e non).

Y appunto come descritta essendo molto sensibile e fragile come ragazza ha avuto delle difficoltà iniziali a integrarsi con il gruppo, difficoltà che sono state via via superate quando è riuscita a prendere confidenza con alcuni compagni e ha manifestato sempre più interesse e coinvolgimento nelle attività. Verso il termine negli incontri individuali ha manifestato sempre più autonomia e senso di responsabilità attivandosi anche nella ricerca di opportunità professionali via internet e rivolgendosi direttamente alle agenzie del lavoro.

ANALISI DEI FATTORI CHE HANNO INFLUENZATO POSITIVAMENTE / NEGATIVAMENTE L'INTERVENTO.

Nel caso specifico di Y abbiamo assistito a un processo di apertura ai compagni anche nella condivisione delle sue esperienze di vita e professionali, nell'esporre e partecipare attivamente alle attività e agli argomenti trattati riportando esperienze dirette, personali e di interesse generale.

Y ha dimostrato interesse verso le attività e gli argomenti trattati, un aumento progressivo delle interazioni sociali e un atteggiamento di supporto e collaborazione verso alcuni compagni del gruppo.

Inoltre Y è riuscita a superare la sua iniziale timidezza e chiusura a volte caratterizzata da uno stato di ansia e aprirsi verso una maggiore consapevolezza delle sue competenze e potenzialità, dimostrando anche in ultima delle capacità di attivarsi direttamente (ad es. proponendosi alle agenzie del lavoro o rispondendo agli annunci) e una buona capacità di comprendere le persone e le situazioni da più prospettive. Ha quindi rafforzato un senso critico della realtà e delle sue possibilità effettive.

La beneficiaria rappresenta in questo senso un caso di successo ed è stata inserita con successo in un programma di inserimento lavorativo della propria ULSS di competenza.

Il lavoro di orientamento e di formazione ha costituito inoltre un supporto all'analisi dei compiti che a casa o al lavoro venivano affidati a ciascun utente. Il supporto all'analisi del compito e alla suddivisione delle responsabilità e delle singole azioni che lo compongono rappresenta un elemento fondamentale per evitare fraintendimenti e incomprensioni. Spesso infatti, le difficoltà intellettive sono scambiate dal supervisore aziendale come apatia o scarsa propensione per il compito, in realtà possono essere legate a difficoltà di comprensione e mancanza di esperienza sul luogo di lavoro.

Report N. 8: intervista all'operatore BG - caso di successo, inserimento lavorativo.

DESCRIZIONE GENERALE DEL CASO.

X ha 20 anni ha un attestato di frequenza per tecnico dei servizi informatici. Vive in famiglia con una sorella più grande e i propri genitori con cui ha un buon rapporto. X vive come difficoltà principale la manualità in particolare la "manualità fine" intesa come difficoltà all'utilizzo delle dita. Riconosce inoltre che per imparare compiti pratici deve applicarsi per un numero di volte superiore alla media (racconta che ha impiegato molti giorni per imparare ad abbottonarsi la maglia). E' autonoma nel raggiungere il luogo di destinazione ed è capace di muoversi nel territorio se ha la possibilità di studiarsi il percorso prima di raggiungere la meta. Nel tempo libero si reca al coro parrocchiale. E' motivata al corso e interessata partecipa attivamente alle proposte fatte. Il desiderio di X è poter conoscere persone nuove perché non ha molte amicizie. Fa fatica a ricordare le date delle sue esperienze formative come tirocinante prima nel servizio civile e poi nel Comune di S. dove era impegnata a svolgere attività semplici con l'utilizzo del computer che le venivano richieste.

Durante il percorso formativo e gli incontri individuali è emerso che le aree da indagare attraverso l'esperienza lavorativa sono relative alla gestione del tempo per l'esecuzione del lavoro, capire

limiti e risorse legate alla manualità e misurare la capacità di apprendimento dei compiti; le aree da monitorare per la sfera personale sono relative alla gestione dell'ansia rispetto alla novità e rispetto alla pressione esercitata dall'esterno, la reazione alle osservazioni è spesso esagerata rispetto l'osservazione fatta.

Durante il percorso formativo X ha raggiunto la consapevolezza di poter provare a svolgere attività diverse da quelle previste dal titolo di studio e ha capito che avere il titolo di studio non significa necessariamente dover lavorare solamente nel area dell'informatica ma che attraverso l'esperienza e i tirocini lavorativi è possibile scoprire altre qualità e altre capacità che possono differenziarsi da quelle che il titolo di studio prevedrebbe. Pertanto se inizialmente l'interesse era prettamente rivolto all'area impiegatizia nel corso del percorso di formazione X ha potuto valutare altre possibilità aumentando la sua conoscenza dei settori e dei lavori esistenti. Pertanto si è giunti a individuare come area di interesse lavorativa l'ambito impiegatizio o nell'area della grande distribuzione come addetta alla sistemazione della merce.

I settori in cui preferirebbe essere inserita sono informatica e telecomunicazione, studi, servizi per le aziende, supermercati.

DESCRIZIONE DELL'INTERVENTO EFFETTUATO.

Il percorso formativo ha previsto un iniziale corso di formazione in aula in cui X si è dimostrata partecipe nonostante la timidezza iniziale. L'intervento per X era misurato nell'accompagnarla a superare la timidezza e ad invitarla a riconoscere le proprie qualità oltre i propri limiti cercando di spostare l'attenzione della percezione di sé come "ciompa", come lei si definisce, alla percezione di sé come X con le proprie risorse. Il contributo di X nel gruppo è stato importante, la sua capacità di raccontare le proprie difficoltà ha permesso al gruppo di raccontare le proprie esperienze e i propri insuccessi e questo è stato un passaggio utile e necessario per la crescita e la formazione del gruppo.

Il programma formativo ha previsto poi incontri a piccoli gruppi dove si è voluto sviluppare un percorso che ha portato alla costruzione dell'identità lavorativa esplorando le aree di interesse e le aspirazioni personali. Questo ha portato ad ampliare le proprie conoscenze relative al mondo delle professioni e ad aumentare la speranza di essere inserita nel mondo del lavoro anche con mansioni che le erano fino a quel momento sconosciute. Si è proseguito a stilare il curriculum vitae e la lettera di presentazione. In seguito si è approfondita l'analisi degli strumenti utili per entrare nel mondo del lavoro in particolare il tirocinio formativo e gli attori coinvolti nel percorso di integrazione lavorativa recandosi presso alcune realtà del territorio: Centro per l'Impiego, informagiovani. L'esperienza concreta della visita nei luoghi preposti alla ricerca dell'occupazione in particola presso il Centro per l'Impiego ha aumentato la consapevolezza del percorso previsto per l'inserimento della persona iscritta alla legge 68/99 e ha avuto da parte dei partecipanti un effetto rassicurante e anche li ha resi partecipi in modo attivo alla propria situazione.

ANALISI DEI FATTORI CHE HANNO INFLUENZATO POSITIVAMENTE / NEGATIVAMENTE L'INTERVENTO.

Durante il percorso formativo C. ha socializzato con i compagni cercando di relazionarsi nelle pause e al termine dell'incontro. L'invito alla socializzazione è stato sostenuto e sollecitato da parte dei formatori in quanto mancava nella vita quotidiana di C. un contatto con propri coetanei. L'incontro costante con ragazzi coetanei è stato per C. un fattore che ha influito positivamente al fine di non sentirsi sola nella sua disabilità e a superare la timidezza creando nuovi legami che al

termine della formazione ha mantenuto costanti nel tempo. Al termine del percorso C. ha raggiunto la consapevolezza che bisogna conoscere le proprie risorse attraverso esperienze pratiche e che anche coloro che possiedono una disabilità possono attraverso l'esperienza lavorativa conoscere le proprie qualità e imparare un lavoro.

Trovare l'occupazione coerente rispetto alle proprie aspettative, come per qualsiasi lavoratore normodotato, rappresenta per gli utenti del progetto uno dei più grandi risultati per il raggiungimento dei propri obiettivi di vita.

Report N. 12: intervista all'operatore BG - caso di successo, inserimento lavorativo.

DESCRIZIONE GENERALE DEL CASO.

K ha 22 anni vive in famiglia con una sorella più piccola, un fratello più grande con la madre e il suo compagno con cui ha un buon rapporto. K è molto coinvolta all'interno della famiglia nell'accudire la sorella e nell'aiuto delle faccende domestiche. K è motivata alla partecipazione al corso per poter conoscere il mondo del lavoro e capire come trovare occupazione. Non ha avuto recenti esperienze di lavoro si è impegnata come volontaria presso la casa di riposo del suo paese e ha svolto attività come babysitter. La sua aspirazione è diventare operatore sociosanitario lavoro che risulta non corrispondere alla disabilità e per i limiti che essa riporta.

Si reca al corso sempre accompagnata dai famigliari perché a suo dire "hanno tempo" perché sono a casa dal lavoro anche se viene invitata fin da subito ad essere autonoma con i mezzi di trasporto e a sperimentare da sola cosa significa muoversi nel territorio con i mezzi pubblici e organizzarsi il tempo. Nel tempo libero si reca nei centri commerciali con mamma e sorella qualche volta con le amiche.

In gruppo si relaziona in modo adeguato cerca di partecipare attivamente e cerca di relazionarsi con tutti. Alcune esperienze passate hanno condizionato il suo modo di relazionarsi nutre rancore per alcune persone del passato ad es. riporta spesso l'esperienza avuta con una ex insegnante delle superiori che non rispettava i limiti e le richieste di rallentare nel dettato episodio che l'ha fatta molto arrabbiare; K è consapevole di essere impulsiva diretta e a volte esplosiva quando le persone la trattano in modo che lei definisce ingiusto; questo la porta spesso ad interrompere i rapporti con gli altri in modo definitivo e a rispondere in modo poco educato.

Durante il percorso formativo e gli incontri individuali è emerso che le aree da monitorare per la sfera personale sono relative alla gestione delle relazioni con i colleghi e i propri capi e la gestione della rabbia e dell'impulsività; infatti potrebbe avere reazioni eccessive rispetto alle osservazioni esterne da lei ritenute ingiuste.

Durante il percorso formativo K ha raggiunto la consapevolezza di poter provare a svolgere attività diverse da quelle previste dal titolo di studio nonostante rimanga il desiderio di iscriversi ad un corso per operatore sociosanitario anche se la disabilità non le permetterebbe di poter svolgere tale attività lavorativa. Pertanto se inizialmente l'interesse era prettamente rivolto all'area sociale nel corso del percorso di formazione K ha potuto valutare altre possibilità aumentando la sua conoscenza dei settori e dei lavori esistenti. Pertanto si è giunti a individuare come mansioni l'addetta alla sistemazione degli scaffali; l'operatore mensa; addetta al confezionamento dei prodotti. Ha inoltre maturato l'idea che essere dipendente per il trasporto da altre persone non è sempre confortevole ma le può creare il disagio di arrivare in ritardo o di non sentirsi libera di organizzarsi come crede.

DESCRIZIONE DELL'INTERVENTO EFFETTUATO.

Il percorso formativo ha previsto un iniziale corso di formazione in aula in cui K si è dimostrata partecipe e coinvolta nelle attività proposte. L'intervento per K era mirato nell'accompagnarla tollerare le osservazioni degli altri e a comprenderne il significato e il senso andando oltre le parole formali e ragionando sui motivi del comportamento o delle osservazioni che gli altri in particolare, al lavoro, possono fare nei confronti del operato.

Il programma formativo ha previsto poi incontri a piccoli gruppi dove si è voluto sviluppare un percorso che ha portato alla costruzione dell'identità lavorativa esplorando le aree di interesse e le aspirazioni personali. Questo ha portato ad ampliare le proprie conoscenze relative al mondo delle professioni e ad aumentare la speranza di essere inserita nel mondo del lavoro anche con mansioni che le erano fino a quel momento sconosciute. Si è proseguito a stilare il curriculum vitae e la lettera di presentazione. In seguito si è approfondita l'analisi degli strumenti utili per entrare nel mondo del lavoro, come il tirocinio formativo e a comprenderne gli attori coinvolti nel percorso di integrazione lavorativa, recandosi presso alcune realtà del territorio: Centro per l'Impiego, Informagiovani. L'esperienza concreta della visita nei luoghi preposti alla ricerca dell'occupazione in particola presso il Centro per l'Impiego ha aumentato la consapevolezza del percorso previsto per l'inserimento della persona iscritta alla legge 68/99 e ha avuto da parte dei partecipanti un effetto rassicurante e anche li ha resi partecipi in modo attivo alla propria situazione.

ANALISI DEI FATTORI CHE HANNO INFLUENZATO POSITIVAMENTE / NEGATIVAMENTE L'INTERVENTO.

Durante il percorso formativo K ha maturato la consapevolezza che stare assieme agli altri significa accettare anche il loro punto di vista e le loro idee nonostante non si condividano come può accadere al lavoro con il proprio titolare. Il confronto di gruppo ha favorito in K lo sviluppo di un atteggiamento più tollerante nei confronti degli altri nonostante la fatica di rimanere in silenzio anche quando avrebbe voluto prevalere con la propria idea.

L'orientamento di gruppo ha rappresentato nel corso del progetto un utile strumento per consentire ai beneficiari di valutare la reale necessità di appoggiarsi al proprio nucleo familiare o ad altri conoscenti realizzando l'importanza ai fine dell'autorealizzazione personale del riuscire ad ottenere dei risultati contando solo sulle proprie forze.

Non tutti i casi seguiti tra i 42 del progetto possono essere considerati come casi di successo, dal punto di vista della risoluzione delle problematiche cogenti riferite ad alcuni dei beneficiari. Riportiamo pertanto, a titolo esemplificativo, di seguito, un breve report di un caso di insuccesso.

Report N. 5s: intervista all'operatore SZ - caso di insuccesso, inserimento lavorativo.

DESCRIZIONE GENERALE DEL CASO.

J ha 41 a. ed è seguita per una diagnosi di psicosi con innesto di disturbi alimentari. E' visibilmente molto compromessa sul piano fisico, tanto che nel 2012 si è reso necessario un ricovero per gestire una situazione di sottanutrizione piuttosto seria. J non è pienamente consapevole del suo stato e delle numerose rigidità caratteriali che determinano diverse difficoltà nell'ambiente lavorativo, ma ancor prima nell'ambito dell'intervento terapeutico dei servizi; una modalità relazionale molto manipolativa rende infine ancora più pesante il quadro educativo e la possibilità

di procedere verso una sufficiente autonomia lavorativa.

DESCRIZIONE DELL'INTERVENTO EFFETTUATO.

Inizialmente J è stata inserita nel settore dell'ufficio, dove vantava di possedere un curriculum lavorativo adatto a quelle mansioni. In realtà ci si è resi conto ben presto della scarsità della sua esperienza effettiva in questo ambito, e sono emerse invece notevoli difficoltà anche nell'apprendimento di semplici mansioni (data entry, inserimento del menu, registro della fatture, ecc.), accanto a scarse capacità nell'utilizzo di software elementari. La caratteristica più saliente è stata la necessità da parte di J di chiedere continuamente conferme sul proprio lavoro e di domandare più volte chiarimenti sulle procedure da seguire, anche a brevissima distanza dalle istruzioni degli operatori. Nella mansione di centralino J è risultata invece molto competente nelle modalità relazionali e nel modo di porsi con gli utenti; d'altra parte si è rivelata invece non sempre efficiente, per la rigidità e a volte l'inadeguatezza anche in semplici di passaggio di telefonate o di informazioni da fornire.

Per alleggerire il lavoro dell'ufficio e anche per verificare le capacità di J in altro ambiente produttivo, è stata poi inserita nel settore degli assemblaggi meccanici ed elettronici, in particolare nella linea di montaggio dei carica batteria. In questo ambito J ha dimostrato di possedere maggiori capacità; d'altronde la semplicità e la ripetitività dei passaggi e il loro carattere meramente esecutivo si accordano meglio con le caratteristiche di J, in particolare con la sua rigidità e meccanicità. Pur risultando adeguata al ritmo produttivo, sono comunque risultati chiari alcuni comportamenti non adeguati all'ambiente produttivo, come il consumo prolungato di cracker durante il lavoro in linea (cosa che accadeva anche in ufficio), la necessità di preparare la propria postazione in modo assolutamente personalizzato, utilizzando molto tempo e a volte con risultati disfunzionali per i compagni di lavoro.

Un altro elemento costante sono assenze e richieste di permessi non del tutto giustificati, nel senso che riguardano impegni relativi ad orari diversi da quelli lavorativi, ma che evidentemente complicano i programmi di J rendendo impossibile la compatibilità di un lavoro al mattino e di un impegno al pomeriggio.

ANALISI DEI FATTORI CHE HANNO INFLUENZATO POSITIVAMENTE / NEGATIVAMENTE L'INTERVENTO.

Il fattore di principale criticità è dato dall'inconsapevolezza di J circa le proprie problematiche, in primis quelle psichiche, poi quelle alimentari. Il tirocinio ha avuto anche lo scopo di dare un sostegno motivazionale ad una cura più incisiva in questi ambiti, cercando di favorire un aumento di terapia mirato a diminuire le caratteristiche relazionali ossessive e quindi migliorare la flessibilità e l'adeguatezza alle esigenze dell'ambiente produttivo. Il rifiuto di J di seguire il consiglio dei medici ha però reso vano, almeno in parte, questo sforzo. Anche rispetto al problema alimentare, dopo che un ricovero l'aveva riportata ad un livello sufficientemente accettabile, appena al di sopra della soglia della sostenibilità, è ripreso un calo ponderale significativo, monitorato dal CSM.

Fino a quando non sarà possibile un serio intervento terapeutico sarà difficile intravedere possibilità ed evoluzioni anche sul piano lavorativo.

Sicuramente per J il lavoro e la possibilità di vantare una propria identità lavorativa sono elementi importanti, che finora hanno spinto a proseguire il percorso. E' anche vero, però, che la situazione lavorativa attuale rischia di fungere per J da 'paravento', come riparo da verità per lei scomode circa la sua situazione. In sede di verifica è però molto difficile restare su un piano di realtà e riuscire a restituire a J tutte le sue inadeguatezze, senza che in certi momenti lei senta anche un atteggiamento persecutorio da parte degli operatori.

Il tirocinio verrà comunque prorogato sperando nella possibilità a breve termine di un intervento maggiormente significativo da parte dei servizi.

Le problematiche di tipo clinico in questo caso hanno influito sul positivo inserimento in tirocinio dell'allievo. Tuttavia, il progetto ha contribuito alla costituzione di una identità lavorativa del beneficiario e ha messo in evidenza maggiormente l'incidenza delle patologie ossessive del lavoratore nella corretta esecuzione della mansione assegnata.

I risultati conseguiti e le valutazioni finali

Uno dei risultati del progetto è stato quello di consentire agli operatori dei servizi di Integrazione Lavorativa di comprendere con maggiore dettaglio alcune difficoltà rilevate nel corso delle attività di affiancamento dei beneficiari e di pianificare nuove tipologie di intervento. Attraverso un percorso per step che iniziava con la raccolta dei dati anagrafici, delle esperienze professionali pregresse e si concludeva con una analisi puntuale delle competenze in possesso del lavoratore la consapevolezza del lavoratore rispetto alle proprie potenzialità e alle difficoltà del mercato del lavoro territoriale aumentava progressivamente.

Ogni destinatario del progetto ha concordato con l'Ente un PAI che prevedeva attività di orientamento individuale, attività di orientamento di gruppo, formazione o attività di stage in aziende della provincia.

Nell'ambito del progetto i rapporti e le interazioni tra i vari enti partner si sono basati sull'esperienza maturata nel corso degli ultimi sette anni di collaborazione. Al fine di garantire uno standard qualitativo elevato si è scelto di individuare come operatori esterni di progetto i professionisti che da più tempo avevano maturato esperienze di affiancamento di utenti con disabilità o in situazione di svantaggio e che conoscevano ed erano in grado di applicare operativamente sul campo i principi del Fondo Sociale Europeo. A supporto dei professionisti esterni, gli operatori delle ULSS partner di progetto hanno fornito un prezioso contributo nella fase iniziale di analisi della storia del caso (anamnesi) ma anche in itinere, nell'attivare utili relazioni con medici e altre figure professionali che operano all'interno delle strutture sanitarie e che potevano contribuire al miglioramento della condizione psicologica o sociale dell'utente.

Il CPV e PRISMA si sono presi interamente carico delle attività frontali e di supporto di tutti i beneficiari mentre i partner ULSS 3, ULSS 4, ULSS 5 e ULSS 6, con i loro Servizi di Integrazione Lavorativa, hanno fornito il supporto della loro esperienza partecipando e contribuendo in tutta la fase di monitoraggio e verifica in itinere delle attività svolte e garantendo il rapporto, oltre che con il beneficiario coinvolto nel progetto, anche con il suo nucleo familiare. La Provincia di Vicenza,

infine ha invece assicurato la diffusione delle informazioni alle aziende e ai potenziali beneficiari del territorio. Il Partner Fondazione I-CSR ha contribuito anch'esso fornendo una comparazione con le buone prassi europee in materia di incentivazione alle imprese che assumono persone con disabilità che saranno integrate con la pubblicazione finale di progetto.

Del progetto è stato effettuato un incontro di monitoraggio qualitativo con i beneficiari e i loro famigliari che hanno preso parte all'attività formativa e di orientamento.

Durante l'incontro sono stati consegnati gli attestati di fine corso a ciascun allievo e si sono raccolte utili indicazioni su come gli allievi e i loro famigliari hanno visto le attività realizzate e gli eventuali disagi riscontrati.



Il Direttore del CPV Antonio Girardi e la Direttrice del Servizio di Integrazione Lavorativa ULSS 5 Rafaella Dal Lago consegnano l'attestato di fine corso a una beneficiaria del progetto

Dai feedback forniti dai presenti risulta che queste attività sono molto importanti dal punto di vista della percezione di tutti gli utenti di non essere privi di supporto nel difficile percorso di avvicinamento al luogo di lavoro.

I famigliari hanno inoltre evidenziato l'utilità del servizio di trasporto, visto come uno strumento per consentire una maggiore autonomia degli allievi del progetto rispetto al loro nucleo famigliare.

Conclusioni

Al termine dell'attività formativa sono stati somministrati agli operatori del progetto coinvolti nelle attività di formazione e orientamento dei beneficiari dei questionari per analizzare:

- a) le problematiche riscontrate durante il primo incontro, scelte tra una categoria predeterminata e formulata dagli addetti al monitoraggio in base all'analisi delle attività realizzate negli anni precedenti con la medesima categoria d'utenza;
- b) la situazione al termine dell'erogazione delle attività prevista nel progetto. Vale a dire se alcune situazioni problematiche sono migliorate o se permangono situazioni di criticità;
- c) i fattori che hanno determinato il miglioramento della situazione del beneficiario – se tali fattori possono essere attribuiti a variabili esterne al progetto (famiglia, salute o altro) oppure per attività realizzate nell'ambito del Piano di Azione Individuale.

	Problematiche presentate dall'utente prima della fase di avvio:	Non Presente	%	Presente	%	TOTALE
1	Problematiche di ordine economico significative e/o che richiedono una risposta immediata	8	66,67%	4	33,33%	12
2	Situazione di isolamento sociale	6	50,00%	6	50,00%	12
3	Carenza/assenza di competenze professionali necessarie allo svolgimento di un'attività lavorativa	9	75,00%	3	25,00%	12
4	Difficoltà di apprendimento e applicazione delle conoscenze e/o scarso/inadeguato livello culturale	10	83,33%	2	16,67%	12
5	Carenza/assenza di competenze relazionali necessarie a sostenere le relazioni in ambiente di lavoro e/o difficoltà di comunicazione	7	58,33%	5	41,67%	12
6	Difficoltà a raggiungere il posto di lavoro e/o vincoli significativi nella mobilità casa-lavoro	8	66,67%	4	33,33%	12
7	Difficoltà nell'assunzione di responsabilità e nella presa di decisioni	7	58,33%	5	41,67%	12
8	Carenza di motivazione/impegno	12	100,00%	0	0,00%	12

		Non				
9	Difficoltà di adattamento alle regole	12	100,00%	0	0,00%	12
10	Necessità di conciliare i tempi di lavoro con il proprio stato di salute, esigenza di flessibilità di orario	11	91,67%	1	8,33%	12
11	Carente consapevolezza della propria situazione, difficoltà di accettazione, aspettative non realistiche	9	75,00%	3	25,00%	12
12	Difficoltà e limiti legati alla compatibilità tra stato di salute e ambiente di lavoro/mansione (necessità di escludere determinati ambienti e mansioni)	9	75,00%	3	25,00%	12
13	Difficoltà dell'ambiente di lavoro ad accettare l'inserimento legate a pregiudizi, stereotipi, atteggiamenti	11	91,67%	1	8,33%	12
14	Difficoltà nel contesto familiare che incidono sul progetto d'inserimento (es. aspettative non adeguate, problemi e stili relazionali, ecc.)	11	91,67%	1	8,33%	12
15	Bisogni/problemi irrisolti e/o non affrontati di natura strettamente sanitaria/sociale (esigenza di attivare risposte specifiche da parte dei servizi sociali e/o sanitari)	12	100,00%	0	0,00%	12
16	Difficoltà dei datori di lavoro a comprendere e/o gestire le dinamiche relazionali con l'utente	12	100,00%	0	0,00%	12
17	Altro.....					

Dai dati riportati in tabella si evince che:

- la situazione di isolamento sociale è stata rilevata come una problematica presentata dall'utente durante il primo incontro per la definizione del Piano di Azione Individuale (PAI) con gli orientatori deputati alla selezione del progetto;
- è stata riscontrata una difficoltà degli utenti di per quanto concerne le competenze relazionali necessarie a sostenere le relazioni in ambiente di lavoro. Questo è emerso in particolare dalle loro relazioni sulle esperienze di lavoro e di stage realizzate in passato.
- è emersa, inoltre, una difficoltà nell'assunzione di responsabilità e nella presa di decisioni. Ciò era particolarmente evidente quando gli utenti riportavano agli orientatori di manifestare disagio quando gli venivano assegnate mansioni con minime responsabilità. Ciò evidenzia che gli utenti non sempre erano in grado di gestire attività lavorative o mansioni in modo autonomo.

Si riporta di seguito la seconda tabella con i dati aggregati per gli utenti coinvolti nella formazione relativa ai cambiati al termine del percorso rispetto alle criticità rilevate nella tabella precedente.

	Valutazione sui cambiamenti intervenuti nel beneficiario alla fine della sperimentazione rispetto alle problematiche presentate all'inizio del percorso	PEGGIORATE	STABILI	MIGLIORATE	TOTALE
1	Problematiche di ordine economico significative e/o che richiedono una risposta immediata	3	9	0	12
2	Situazione di isolamento sociale	0	3	9	12
3	Carenza/assenza di competenze professionali necessarie allo svolgimento di un'attività lavorativa	0	4	8	12
4	Difficoltà di apprendimento e applicazione delle conoscenze e/o scarso/inadeguato livello culturale	0	11	1	12
5	Carenza/assenza di competenze relazionali necessarie a sostenere le relazioni in ambiente di lavoro e/o difficoltà di comunicazione	0	2	10	12
6	Difficoltà a raggiungere il posto di lavoro e/o vincoli significativi nella mobilità casa-lavoro	0	10	2	12
7	Difficoltà nell'assunzione di responsabilità e nella presa di decisioni	0	11	1	12
8	Carenza di motivazione/impegno	0	9	3	12
9	Difficoltà di adattamento alle regole	0	12	0	12
10	Necessità di conciliare i tempi di lavoro con il proprio stato di salute, esigenza di flessibilità di orario	0	12	0	12
11	Carente consapevolezza della propria situazione, difficoltà di accettazione, aspettative non realistiche	0	2	10	12
12	Difficoltà e limiti legati alla compatibilità tra stato di salute e ambiente di lavoro/mansione (necessità di escludere determinati ambienti e mansioni)	0	12	0	12

	Valutazione sui cambiamenti intervenuti nel beneficiario alla fine della sperimentazione rispetto alle problematiche presentate all'inizio del percorso	PEGGIORATE	STABILI	MIGLIORATE	TOTALE
13	Difficoltà dell'ambiente di lavoro ad accettare l'inserimento legate a pregiudizi, stereotipi, atteggiamenti	0	10	2	12
14	Difficoltà nel contesto familiare che incidono sul progetto d'inserimento (es. aspettative non adeguate, problemi e stili relazionali, ecc.)	2	10	0	12
15	Bisogni/problemi irrisolti e/o non affrontati di natura strettamente sanitaria/sociale (esigenza di attivare risposte specifiche da parte dei servizi sociali e/o sanitari)	1	10	1	12
16	Difficoltà dei datori di lavoro a comprendere e/o gestire le dinamiche relazionali con l'utente	0	11	1	12
17	Altro.....				

Dai dati aggregati risulta che:

- c'è stato nel corso del progetto un miglioramento significativo per quanto riguarda la consapevolezza da parte dell'utente della propria situazione, della capacità di accettazione e nelle aspettative non realistiche;
- una componente di miglioramento è stata individuata nella situazione di isolamento sociale, nelle competenze professionali e nelle competenze relazionali da parte degli utenti coinvolti. Gli utenti cioè sia nel corso delle attività d'aula sia nel corso delle loro relazioni con gli operatori del progetto hanno dimostrato una crescente capacità di gestire i rapporti interpersonali.
- Risultano peggiorati per alcuni casi i seguenti fattori: le problematiche di ordine economico (3 utenti); le difficoltà nel contesto familiare (2 utenti) e problemi socio-sanitari (un utente). Ciò evidenzia una tendenza generale che è andata via via peggiorando nel corso dell'anno di realizzazione del progetto. La crisi economica che ha colpito le famiglie del territorio ha evidenziato ulteriormente problematiche già presenti che non erano oggetto del presente progetto.

Inoltre, sono state rilevate le seguenti indicazioni:

- Secondo gli operatori del progetto intervistati, il progetto ha consentito il miglioramento dei seguenti elementi critici: la situazione di isolamento sociale; la carenza di competenze operative e trasversali; la scarsa consapevolezza della propria situazione. Tutti questi elementi contribuiscono ad evidenziare la bontà di un percorso formativo che aveva il compito di far accedere ciascun beneficiario a un ambito condiviso con altri utenti e operatori per lavorare sulle proprie competenze e per migliorare la propria capacità di inserimento lavorativo e di permanenza nel luogo di lavoro.

- Altri elementi rilevati sono stati la difficoltà di apprendimento e la difficoltà di raggiungere il posto di lavoro. Entrambi questi fattori sono connessi a delle percezioni individuali relative a sé stessi e ai mezzi a propria disposizione. Uno dei risultati del progetto è stato proprio l'aumento dell'autostima di chi ha preso parte alle attività con il conseguente rafforzamento della propria percezione di poter utilizzare risorse interne/esterne per il raggiungimento del proprio risultato. Rispetto alle nostre aspettative, il servizio di trasporto pubblico e privato organizzato per gli allievi dell'attività formativa ha rappresentato un'opportunità per gli utenti di comprendere come attraverso l'impiego di mezzi terzi è possibile beneficiare di opportunità di arricchimento personale che sono realizzate anche distanti rispetto alla propria abitazione.

Valutazione degli operatori delle attività di tirocinio

E' stato anche realizzato un monitoraggio quantitativo verso gli operatori coinvolti nell'affiancamento dei beneficiari che hanno effettuato nel progetto un periodo di tirocinio in azienda o in cooperative del territorio provinciale.

I tre questionari somministrati sono analoghi a quelli adottati per il monitoraggio dell'attività formativa:

- il primo forniva indicazioni sulla presenza o l'assenza in fase di promo colloquio conoscitivo/ di selezione di alcune problematiche relative all'inserimento lavorativo del beneficiario;
- il secondo forniva indicazioni relative all'aggiornamento delle problematiche registrate nel questionario precedente e sulla loro evoluzione (migliorate/stabili/peggiorate) nella fase finale di chiusura dell'affiancamento;
- il terzo forniva infine indicazioni sulle cause che hanno portato al miglioramento o al peggioramento della situazione del lavoratore e su quali interventi attivati nel progetto possono aver influito sul cambiamento della situazione.

	Problematiche presentate dall'utente prima della fase di avvio:	Non Presente	%	Presente	%	TOTALE
1	Problematiche di ordine economico significative e/o che richiedono una risposta immediata	16	53,33%	14	46,67%	30
2	Situazione di isolamento sociale	15	50,00%	15	50,00%	30
3	Carenza/assenza di competenze professionali necessarie allo svolgimento di un'attività lavorativa	4	13,33%	26	86,67%	30
4	Difficoltà di apprendimento e applicazione delle conoscenze e/o scarso/inadeguato livello culturale	8	26,67%	22	73,33%	30

	Problematiche presentate dall'utente prima della fase di avvio:	Non Presente	%	Presente	%	TOTALE
5	Carenza/assenza di competenze relazionali necessarie a sostenere le relazioni in ambiente di lavoro e/o difficoltà di comunicazione	10	33,33%	20	66,67%	30
6	Difficoltà a raggiungere il posto di lavoro e/o vincoli significativi nella mobilità casa-lavoro	14	46,67%	16	53,33%	30
7	Difficoltà nell'assunzione di responsabilità e nella presa di decisioni	2	6,67%	28	93,33%	30
8	Carenza di motivazione/impegno	23	76,67%	7	23,33%	30
9	Difficoltà di adattamento alle regole	16	53,33%	14	46,67%	30
10	Necessità di conciliare i tempi di lavoro con il proprio stato di salute, esigenza di flessibilità di orario	18	60,00%	12	40,00%	30
11	Carente consapevolezza della propria situazione, difficoltà di accettazione, aspettative non realistiche	11	36,67%	19	63,33%	30
12	Difficoltà e limiti legati alla compatibilità tra stato di salute e ambiente di lavoro/mansione (necessità di escludere determinati ambienti e mansioni)	10	33,33%	20	66,67%	30
13	Difficoltà dell'ambiente di lavoro ad accettare l'inserimento legate a pregiudizi, stereotipi, atteggiamenti	27	90,00%	3	10,00%	30
14	Difficoltà nel contesto familiare che incidono sul progetto d'inserimento (es. aspettative non adeguate, problemi e stili relazionali, ecc.)	17	56,67%	13	43,33%	30
15	Bisogni/problemi irrisolti e/o non affrontati di natura strettamente sanitaria/sociale (esigenza di attivare risposte specifiche da parte dei servizi sociali e/o sanitari)	16	53,33%	14	46,67%	30
16	Difficoltà dei datori di lavoro a comprendere e/o gestire le dinamiche relazionali con l'utente	21	70,00%	9	30,00%	30

Dai dati riportati in tabella, risultano anche per i 30 utenti dell'ULSS 3 e dell'ULSS 4 le medesime problematiche in ingresso registrate per il gruppo dell'ULSS 5 e dell'ULSS 6 che ha beneficiato della formazione. La "carenza e l'assenza di competenze professionali rispetto ad una posizione

lavorativa” così come la “difficoltà nell’assunzione di responsabilità e nella presa di decisioni” sono due elementi rilevati anche per il gruppo precedentemente analizzato. Il secondo fattore, in particolare, risulta tendenzialmente correlato tanto più il beneficiario provenga da un ambiente “protetto” e dipenda dal nucleo familiare.

Per quanto concerne le evoluzioni delle problematiche rilevate all’avvio del percorso, il quadro risulta anche in questo caso in linea con le attività formative realizzate.

	Valutazione sui cambiamenti intervenuti nel beneficiario alla fine della sperimentazione rispetto alle problematiche presentate all’inizio del percorso	PEGGIORATE	STABILI	MIGLIORATE	TOTALE
1	Problematiche di ordine economico significative e/o che richiedono una risposta immediata	0	16	14	30
2	Situazione di isolamento sociale	0	9	21	30
3	Carenza/assenza di competenze professionali necessarie allo svolgimento di un’attività lavorativa	0	3	27	30
4	Difficoltà di apprendimento e applicazione delle conoscenze e/o scarso/inadeguato livello culturale	0	11	19	30
5	Carenza/assenza di competenze relazionali necessarie a sostenere le relazioni in ambiente di lavoro e/o difficoltà di comunicazione	0	10	20	30
6	Difficoltà a raggiungere il posto di lavoro e/o vincoli significativi nella mobilità casa-lavoro	2	23	5	30
7	Difficoltà nell’assunzione di responsabilità e nella presa di decisioni	0	16	14	30
8	Carenza di motivazione/impegno	0	20	10	30
9	Difficoltà di adattamento alle regole	1	19	10	30
10	Necessità di conciliare i tempi di lavoro con il proprio stato di salute, esigenza di flessibilità di orario	2	27	1	30

	Valutazione sui cambiamenti intervenuti nel beneficiario alla fine della sperimentazione rispetto alle problematiche presentate all'inizio del percorso	PEGGIORATE	STABILI	MIGLIORATE	TOTALE
11	Carente consapevolezza della propria situazione, difficoltà di accettazione, aspettative non realistiche	0	21	9	30
12	Difficoltà e limiti legati alla compatibilità tra stato di salute e ambiente di lavoro/mansione (necessità di escludere determinati ambienti e mansioni)	2	24	4	30
13	Difficoltà dell'ambiente di lavoro ad accettare l'inserimento legate a pregiudizi, stereotipi, atteggiamenti	0	25	5	30
14	Difficoltà nel contesto familiare che incidono sul progetto d'inserimento (es. aspettative non adeguate, problemi e stili relazionali, ecc.)	2	21	7	30
15	Bisogni/problemi irrisolti e/o non affrontati di natura strettamente sanitaria/sociale (esigenza di attivare risposte specifiche da parte dei servizi sociali e/o sanitari)	1	25	4	30
16	Difficoltà dei datori di lavoro a comprendere e/o gestire le dinamiche relazionali con l'utente	0	24	6	30
17	Altro: Apprezzamento della presenza del tirocinante	0	1	3	4

Dai risultati dei dati elaborati risulta un miglioramento per la maggior parte dei casi per quanto concerne l'isolamento sociale, il possesso di competenze per l'inserimento lavorativo e di competenze relazionali: al termine delle attività di stage gli allievi risultano cioè più inseriti in un gruppo, più capaci di relazionarsi con i colleghi e le altre persone e con più conoscenze e capacità di svolgere un lavoro.

	Valutazione sui cambiamenti intervenuti nel beneficiario	Casi con fattori esterni al progetto che hanno portato al successo	Casi con fattori interni al progetto che hanno portato al successo	Strumenti attivati
1	Problematiche di ordine economico significative e/o che richiedono una risposta immediata	46,00%	87,14%	Indennità di frequenza
2	Situazione di isolamento sociale	42,63%	65,24%	Incontri di orientamento

	Valutazione sui cambiamenti intervenuti nel beneficiario	<i>Casi con fattori esterni al progetto che hanno portato al successo</i>	<i>Casi con fattori interni al progetto che hanno portato al successo</i>	Strumenti attivati
3	Carenza/assenza di competenze professionali necessarie allo svolgimento di un'attività lavorativa	52,31%	72,96%	Tirocinio
4	Difficoltà di apprendimento e applicazione delle conoscenze e/o scarso/inadeguato livello culturale	47,00%	76,50%	Tirocinio
5	Carenza/assenza di competenze relazionali necessarie a sostenere le relazioni in ambiente di lavoro e/o difficoltà di comunicazione	44,67%	68,10%	Colloqui di sostegno tra case manager e tutor aziendale, monitoraggio in itinere
6	Difficoltà a raggiungere il posto di lavoro e/o vincoli significativi nella mobilità casa-lavoro	28	2	
7	Difficoltà nell'assunzione di responsabilità e nella presa di decisioni	10	20	Indennità di frequenza
8	Carenza di motivazione/impegno	10	20	Colloqui di sostegno con il case manager e i familiari
9	Difficoltà di adattamento alle regole	10	20	Colloqui di sostegno con il case manager e i familiari
10	Necessità di conciliare i tempi di lavoro con il proprio stato di salute, esigenza di flessibilità di orario	2	28	Tirocinio
11	Carente consapevolezza della propria situazione, difficoltà di accettazione, aspettative non realistiche	14	16	Colloqui di sostegno con il case manager e i familiari
12	Difficoltà e limiti legati alla compatibilità tra stato di salute e ambiente di lavoro/mansione (necessità di escludere determinati ambienti e mansioni)	8	22	Colloqui di sostegno tra case manager e tutor aziendale, monitoraggio in itinere
13	Difficoltà dell'ambiente di lavoro ad accettare l'inserimento legate a pregiudizi, stereotipi, atteggiamenti		30	Tirocinio

	Valutazione sui cambiamenti intervenuti nel beneficiario	<i>Casi con fattori esterni al progetto che hanno portato al successo</i>	<i>Casi con fattori interni al progetto che hanno portato al successo</i>	Strumenti attivati
14	Difficoltà nel contesto familiare che incidono sul progetto d'inserimento (es. aspettative non adeguate, problemi e stili relazionali, ecc.)	9	22	Colloqui di sostegno con il case manager e i familiari
15	Bisogni/problemi irrisolti e/o non affrontati di natura strettamente sanitaria/sociale (esigenza di attivare risposte specifiche da parte dei servizi sociali e/o sanitari)	15	15	Colloqui con la famiglia e con gli operatori del servizio di neuropsicologia clinica
16	Difficoltà dei datori di lavoro a comprendere e/o gestire le dinamiche relazionali con l'utente	30	0	Colloqui di sostegno tra case manager e tutor aziendale, monitoraggio in itinere

Dalle relazioni raccolte, risulta evidente come tutti gli strumenti attivati nel progetto hanno avuto un'importanza specifica e hanno agito su specifiche esigenze dei beneficiari registrate all'avvio del percorso di affiancamento. Anche l'indennità di frequenza per i beneficiari delle attività ha un ruolo importante: da un lato consente ai beneficiari di ottenere un risultato economico ed emancipante per la propria attività in azienda, dall'altro lato fornisce loro la possibilità di effettuare spese per spostamenti o altre attività connesse al progetto contando su una copertura economica.

Note bibliografiche

Le attività formative e di affiancamento messe a punto dagli operatori di progetto e dai consulenti incaricati nelle attività di orientamento e di formazione hanno preso spunto da articoli e manuali teorici ma anche con forti connotazioni pratiche e operative.

- Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di lavori, servizi e forniture, Determinazione n. 2/2008 del 23/1/2008 Indicazioni operative sugli appalti riservati – Art. 52 del decreto legislativo 12 aprile 2006, n.163 e s.m.i.
- Commissione europea, Acquisti sociali Una guida alla considerazione degli aspetti sociali negli appalti pubblici, ottobre 2010
- Commissione Europea, Acquisti sociali Una guida alla considerazione degli aspetti sociali negli appalti pubblici, ottobre 2010
- Commissione europea, *Guide for public authorities to taking into account of social considerations in public procurement*, 2010
- Commissione europea, *Study on the incorporation of Social Considerations in Public Procurement in the EU - Proposed Elements for taking account of the Social Considerations in Public Procurement*, 21 luglio 2008
- CSR Europe, *A CSR Europe helpdesk service for Epson – Sustainable Public Procurement*, Maggio 2009
- Decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE
- Governo britannico, *Sustainable Procurement Task Force*, 2006
- ITC ILO 2007, *Legal and Policy Review of SRPP frameworks in selected EU Member States*, Torino
- Ministero dell'Industria danese, *Sociale klausuler i praksis*, 2000
- Office of Government Commerce, UK, *Buy and make a difference: how to address social issues in public procurement*, 2008
- Organizzazione delle Nazioni Unite ONU, Convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità, 13 dicembre 2006

- Organizzazione delle Nazioni Unite, *Sustainable Development Innovation Briefs*, agosto 2008
- Parlamento europeo e Commissione europea, *Direttiva 2004/18/CE del 31 Marzo 2004 relativa al coordinamento delle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici di lavori, di forniture e di servizi*
- Presidenza del Consiglio dei Ministri, Segretariato Generale, Dipartimento per le Politiche di Gestione e di Sviluppo delle Risorse Umane, *Guida pratica per i contratti pubblici di servizi e forniture*, Vol. 1° - Il mercato degli appalti, Roma, 2010
- Unione europea, Direttiva n. 17/2004/CE
- Unione europea, Direttiva n. 18/2004/CE