BILANCIO SOCIALE 2021

Documento predisposto ai sensi Decreto Legislativo n. 117/2017 - Codice Terzo Settore
in base alle linee guida Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 luglio 2019

Bilancio Sociale 2021

INDICE

1. LETTERA DEL PRESIDENTE	pag. 4
2. INTRODUZIONE	pag. 5
3. **NOTA METODOLOGICA E MODALITÀ DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE**	pag. 9
4. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	pag. 11
✓ **Informazioni generali**	pag. 11
✓ **Contesto di riferimento e Storia dell'organizzazione**	pag. 12
✓ **Valori e finalità perseguite** (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo)	pag. 25
✓ **Attività statutarie individuate e oggetto sociale** (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)	pag. 25
✓ **Collegamenti con altri enti del Terzo Settore** Reti associative Consorzi Altre reti associative Altre partecipazioni e quote	pag. 27
5. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	pag. 28
✓ **Consistenza e composizione della base sociale/associativa**	pag. 28
✓ **Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi** Dati amministratori – CDA Descrizione tipologie componenti CdA Modalità di nomina e durata carica N. di CdA/anno + partecipazione media Persone giuridiche Tipologia organo di controllo Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni)	pag. 28

✓ **Mappatura dei principali stakeholder** Tipologia di stakeholder Livello di influenza e ordine di priorità	pag. 31
✓ **Tipologia di collaborazioni** Collaborazioni attive con soggetti (Consorzio, Contratti di rete, ATI, ATS e altre forme) anche non appartenenti al terzo settore, collaborazione e interscambi economici o progettuali ecc.	pag. 33
6. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	pag. 34
✓ **Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)** Occupazioni/Cessazioni Assunzioni/Stabilizzazioni	pag. 34
✓ **Composizione del personale** Personale per inquadramento e tipologia contrattuale Composizione del personale per anzianità aziendale Tipologia lavoratori con svantaggio certificato e non Livello di istruzione del personale occupato	pag. 36
✓ **Volontari** Natura delle attività svolte dai volontari	pag. 39
✓ **Contratto di lavoro applicato ai lavoratori** Tipologie contrattuali e flessibilità	pag. 40
✓ **Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo"** Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente	pag. 41
7. OBIETTIVI E ATTIVITÀ	pag. 42
✓ **Dimensioni di valore e obiettivi di impatto**	pag. 42
✓ Capacità di generare occupazione, sviluppo e valorizzazione dei soci, vita associativa, partecipazionee inclusione dei lavoratori, coinvolgimento e crescita professionale dei lavoratori	pag. 42
✓ Benessere dei lavoratori svantaggiati e riduzione dello svantaggio, crescita personale delle persone svantaggiate, formazione, attività esterne, eventi di socializzazione organizzati a contatto con la comunità locale	pag. 46

✓ Rapporti con istituzioni pubbliche, sviluppo tecnologico, utilizzo di ict, competenze ict e aumentodell'efficacia e dell'efficienza del sistema attraverso l'utilizzo di tecnologie, attività di formazione evalorizzazione realizzate	pag. 54
8. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA ✓ **Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati** Ricavi e provenienti Patrimonio Conto economico Composizione Capitale Sociale Valore della produzione ✓ **Costo del lavoro** ✓ **Capacità di diversificare i committenti** Fonti delle entrate 2020 Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2020	pag. 56 pag. 56 pag. 60 pag. 61
9. INFORMAZIONI AMBIENTALI ✓ **Tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte. Politiche e modalità di gestione di tali impatti**	pag. 62 pag. 62
10. INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE ASSET COMUNITARI ✓ **Descrizione sintetica delle attività svolte in tale ambito e dell'impatto perseguito attraverso la loro realizzazione**	pag. 62 pag. 62
11. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE ✓ **Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale** ✓ **Modello della L. 231/2001, Rating di Legalità** ✓ **Certificazioni di qualità dei prodotti** ✓ **Altre informazioni**	pag. 63
12. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti) ✓ **Relazione organo di controllo**	pag. 66

1. LETTERA DEL PRESIDENTE

La redazione del *Bilancio Sociale* costituisce l'occasione per ringraziare nuovamente tutti i soci lavoratori e i dipendenti per l'impegno lavorativo, sociale e culturale profuso nel difficile anno 2020 e per la resistenza/resilienza messa in campo unitariamente nel 2021.
La pandemia, le difficoltà finanziarie ed economiche della *Cooperativa*, le nuove opportunità lavorative che si auspicavano e che sono invece naufragate hanno creato al nostro interno una situazione di confusione, incertezza, talora di conflitto, rischiando di mettere in crisi la nostra idea di cooperazione sociale.
Nel 2020, abbiamo letteralmente salvato la nostra *Cooperativa*, mettendoci in gioco con le nostre tasche, quando abbiamo sottoscritto un cospicuo versamento di capitale sociale, per azzerare le perdite del *Bilancio Economico 2019* e riportare in positivo il *Patrimonio Netto* eroso.
Nel 2020, abbiamo letteralmente salvato la nostra *Cooperativa*, mettendoci in gioco nel lavoro quotidiano al telefono, quando tutto intorno a noi era chiuso e il panico era padrone delle vite dei nostri connazionali, documentandoci e studiando meglio del solito, non facendo mancare una voce amica al call center per quanti – forse più "fragili" di noi – non riuscivano a decodificare l'assurda situazione mondiale pandemica che si è creata e chiedevano strumenti e supporto per provare a decodificare il senso di quanto stava succedendo alle loro vite, nelle loro esistenze.
Nel 2020, abbiamo letteralmente salvato la nostra *Cooperativa*, mettendoci in gioco nei periodici incontri on-line, con il bicchiere in mano e il sorriso sul viso, proprio mentre tutto intorno sembrava negarci il futuro, nell'impossibilità di uscire di casa e di progettare futuri diversi.

Il 2021 si è aperto con la speranza di una ripresa complessiva del Paese e della nostra Cooperativa, ma tutto è andato diversamente. La proroga dell'unica Commessa, il *Servizio SuperAbile*, è stata ulteriormente ampliata prima fino al 31 marzo 2022 e poi fino al 30 settembre 2022, in attesa dell'aggiudicazione della nuova Gara e degli esiti del ricorso al TAR che la *Cooperativa* ha ritenuto di avviare, dopo l'accesso agli atti di Gara.
Non essendo sufficiente l'introito derivante da *SuperAbile*, è stato necessario accedere alla Cassa Integrazione e ciò, pur consentendo alla *Cooperativa* di mantenere il suo Bilancio in pareggio, ha creato una frammentazione nei rapporti interni, con la riduzione dei turni di lavoro e l'alternanza delle presenze in sede e comunque delle possibilità di incontro e socializzazione.
Alcuni e alcune hanno fatto la scelta di lasciare la *Cooperativa*, ritenendo concluso il percorso e probabilmente per dare maggiori possibilità a chi rimaneva, avendo a disposizione lo stesso budget, da ripartire tra un numero minore di soci lavoratori e dipendenti,

La redazione del *Bilancio Sociale* è il tentativo di fare il punto della situazione, oggi.
Per ricordare da dove veniamo, chi siamo e cosa sogniamo. Sì, perché - oltre alla necessità di assicurarci uno stipendio mensile per vivere – oggi più che mai è necessario recuperare il sogno di progettare un mondo a misura di tutte e di tutti, il sogno che è alla base del *"fare cooperazione sociale"*.
Mettere insieme in poche pagine la nostra storia, i successi e i fallimenti, i numeri e le Persone è l'occasione per provare a scommettere nuovamente oggi su di noi come gruppo e a tentare ancora la sfida per costruire una Società più equa e sociale.

2. INTRODUZIONE

Il **Rapporto 2020** di *Caritas Italiana* su **povertà e esclusione sociale**, *"Gli anticorpi della solidarietà"*, restituisce una fotografia dei gravi effetti economici e sociali dell'attuale crisi sanitaria legata alla pandemia da *Covid-19*.
I dati della statistica pubblica definiscono lo scenario entro il quale ci muoviamo: il nostro Paese registra nel secondo trimestre del 2020 una marcata flessione del PIL, la più preoccupante dall'avvio delle serie storiche (-12,8%); l'occupazione subisce un duro scossone, registrando un calo di 841.000 occupati rispetto al 2019; diminuisce, inoltre, il tasso di disoccupazione a favore di una vistosa impennata degli inattivi (in questo tempo, dunque, si smette di cercare un lavoro). Sembra dunque profilarsi il tempo di una grave recessione economica, che diventa terreno fertile per la nascita di nuove forme di povertà, proprio come avvenuto dopo la crisi del 2008. E i dati dei centri di ascolto Caritas vanno proprio in questa direzione: da un anno all'altro l'incidenza dei "nuovi poveri" passa dal 31% al 45% (quasi una persona su due che si rivolge alla Caritas lo fa per la prima volta). Aumenta in particolare il peso delle famiglie con minori, delle donne, dei giovani, dei nuclei di italiani e delle persone in età lavorativa; cala di contro la grave marginalità.
Si intravede dunque l'ipotesi di una nuova fase di "normalizzazione" della povertà, come per effetto dello shock economico del 2008. A fare la differenza, tuttavia, rispetto a dodici anni fa è il punto dal quale si parte: nell'Italia del pre-pandemia (2019) il numero di poveri assoluti è più che doppio rispetto al 2007, alla vigilia del crollo di Lehman Brothers.

Il **Rapporto 2021** di *Caritas Italiana* su **povertà e esclusione sociale**, *"Oltre l'ostacolo"*, si cala in un momento cruciale della vita del nostro Paese, ancora alle prese con la persistenza di un'emergenza sanitaria, che ha colpito duramente il tessuto sociale ed economico, evidenziando tuttavia grandi esempi di risposta e resilienza, da parte di tanti attori, pubblici e privati.
Il *Rapporto 2020* e quattro monitoraggi nazionali avevano evidenziato la capacità della Comunità di farsi carico delle situazioni di marginalità e vulnerabilità affiorate nel corso della pandemia. Tale capacità si è andata a incrociare con le risposte istituzionali offerte a livello nazionale ed europeo, dando luogo ad una serie di triangolazioni positive, che hanno evidenziato una grande capacità di lavorare in rete, assumendo responsabilità diverse, ma condivise.
Un capitolo del *Rapporto 2021* illustra lo scenario dei prossimi mesi da un punto di vista economico-finanziario. La pandemia di *Covid-19*, che ha colpito il pianeta a partire dai primi mesi del 2020, ha avuto conseguenze nefaste sul piano umano, sociale ed economico. Il Fondo Monetario Internazionale ha stimato per il 2020 un calo del Prodotto mondiale del 3,3%, la più forte diminuzione dalla Seconda Guerra Mondiale. Il commercio mondiale, causa le restrizioni alla circolazione e mobilità di merci e persone, si è ridotto dell'8,9%.
In questo contesto difficile si intravvedono per le famiglie italiane ombre e segnali di speranza:

- la crisi pandemica ha colpito pesantemente il mercato del lavoro: le ore lavorate hanno toccato il livello più basso degli ultimi 40 anni scendendo dell'11%; la discesa del numero degli occupati in misura più ridotta (il 2,1%) ha beneficiato delle misure di sostegno presenti nel sistema e di quelle nuove introdotte dal Governo. È stata estesa la *Cassa Integrazione Guadagni* (CIG) anche ai settori e alle imprese che non ne usufruivano, contribuendo così a mantenere 900.000 occupati in forza alle imprese;
-

- gli ultimi dati dell'Istat relativi al secondo trimestre certificano la ripresa del mercato del lavoro con un passaggio del testimone dall'industria e dal settore delle costruzioni ai servizi. La ripresa aumenta sia gli occupati (+ 2,3% sul secondo trimestre 2020), che i disoccupati (+27%). Nello stesso tempo aumentano le ore lavorate e diminuisce l'incidenza della CIG;
- il tasso dei posti vacanti nelle imprese è pari all'1,8% degli occupati: il livello più alto dal 2016. Le imprese per il reclutamento continuano a rivolgersi prevalentemente alle Agenzie di lavoro in somministrazione: l'aumento dei lavoratori coinvolti è pari al 5,3% nel secondo trimestre 2021 rispetto al primo trimestre e del 38% su base annua. Nella ricerca del lavoro invece le persone continuano ad usare il canale informale: il 75,2% si rivolge a parenti, amici e conoscenti, il 63,6% invia domande e curriculum e il 28,4% risponde ad annunci o pubblica inserzioni. Da ultimo dichiarano di rivolgersi al Centro per l'Impiego il 18,1%, con +3 ,1% di aumento dovuto alle regole per usufruire di alcune misure assistenziali;
- dopo cinque trimestri consecutivi di crescita il numero degli inattivi si riduce scendendo a 13.494.000 nella fascia dai 15 ai 64 anni. Il calo di 1.253.000 rappresenta un segnale positivo. Purtroppo il tasso di inattività continua a rimanere tra i più alti nell'UE;
- il lockdown e le misure di contenimento della vita sociale hanno prodotto effetti sul consumo e sul risparmio;
- nel primo trimestre 2021 l'indebitamento delle famiglie per spese ipotecarie è aumentato, raggiungendo il 65,1% del reddito disponibile: futuri aumenti dei redditi possono abbassare questi valori, mentre un aumento dei tassi di interesse può mettere in difficoltà le famiglie, che si sono indebitate scegliendo i tassi di interesse variabili piuttosto che quelli fissi.

L'impresa sociale in Italia cresce e resiste rispondendo alle nuove esigenze dettate dalla pandemia. I numeri parlano chiaro: sono più di 22.000 le imprese sociali di fatto che danno occupazione a quasi 650.000 dipendenti, pari rispettivamente al 6,3% delle istituzioni e al 71% dei dipendenti del settore non profit. Di queste, oltre la metà (57,5%) sono cooperative sociali, precisamente 12.956, seguite dalle associazioni (15,4%).
È questo il quadro definito nella IV edizione del **Rapporto sull'impresa sociale** di *Iris Network – L'impresa sociale in Italia. Identità, ruoli e resilienza*, un lavoro di indagine costruito a partire dall'elaborazione dei dati Istat (*Censimento permanente delle Istituzioni non profit del 2020*, anno di riferimento 2018).
In questa quarta edizione del volume, sono state esaminate le dimensioni e le caratteristiche del settore, il contributo alla crescita economica/occupazionale, al benessere dei destinatari dei servizi e alle politiche sociali e la reazione alla pandemia da *Covid-19*. Su quest'ultimo tema è stata realizzata una ricerca originale tesa a verificare le strategie di resilienza e le loro determinanti, a partire dall'analisi di 120 casi di resilienza e oltre 50 interviste a responsabili nazionali e regionali. Da qui è emerso che molte imprese sociali hanno mostrato un comportamento resiliente.
Chiamate a rispondere ad esigenze nuove e urgenti, e a reinventarsi, hanno saputo trasformarsi per portare avanti le attività e continuare ad essere "punti di riferimento per i propri utenti e le comunità".
Nello specifico, le imprese sociali hanno messo in atto tre strategie di resilienza: il mantenimento e il rafforzamento dei propri servizi, sostenendo spesso direttamente l'aumento dei costi; la riprogrammazione delle attività, che spesso si è tradotta nel passaggio al digitale dei servizi prima

previsti in presenza; l'ampliamento dell'offerta per far fronte alle aumentate fragilità che la pandemia ha portato con sé.
Tra i fattori determinanti per la resistenza del settore, la solidità organizzativa delle imprese sociali, i loro valori di riferimento, la capacità connettiva con il territorio e l'investimento in competenze.

Da marzo 2020, la metafora del *"mondo sospeso"* si è imposta all'attenzione del mondo con nuove declinazioni a causa dell'*emergenza Covid-19* e del conseguente *lockdown*.
La Cooperativa TANDEM è stata presente e raggiungibile ininterrottamente nella gestione del *Contact Center Integrato* SuperAbile, il Servizio a cui si è dedicata e che ha re-inventato insieme al committente Inail dal 2001 in poi, prima come esecutrice per conto del Consorzio Sociale COIN e dal 2017 come capofila di un RTI.
La Cooperativa coincide attualmente per la maggior parte delle sue attività, delle sue idealità, dei suoi percorsi sociali e culturali e delle entrate economiche con *SuperAbile*.
Durante il periodo di *lockdown* totale e di massimo grado dell'*emergenza Covid-19* – da marzo a dicembre 2020 e poi nel 2021 fino all'inizio di maggio – anche *SuperAbile* (e ribadiamo: la Cooperativa) si è trasformato in un contenitore e in un collettore di istanze, con il compito di facilitare flussi e relazioni, essendo a contatto diretto con l'utenza, un'utenza *fragile* fatta di persone che si sono ritrovate dopo un infortunio, una malattia professionale o un'invalidità civile a fare i conti con una vita che muta improvvisamente, senza averne più le coordinate.
La relazione è sempre stata centrale nel *Servizio SuperAbile*: in tale periodo, la quotidiana richiesta di consulenza e accompagnamento al call center si è ulteriormente approfondita come richiesta specifica di vicinanza, condivisione e reciprocità.
Il *Contact Center Integrato* SuperAbile Inail – nella sua totalità - ha dovuto in tale periodo, gradualmente, seguire, adattarsi, plasmarsi alle mutate esigenze degli utenti.
Le domande sono state tante e, soprattutto, le più svariate, perché non ci sono stati solo quelli che si sono informati sulle misure messe in atto dai vari DPCM e sugli effetti di tali disposizioni sulle proprie vite e su quelle dei propri cari. Tanti hanno chiamato per confidare agli operatori, che conoscono da anni, i dubbi, le ansie e le paure più remote.

Nella distanza sociale imposta dai vari DPCM, gli operatori specializzati del call center (in *smart working*, in quanto essi stessi categoria a rischio di contagio per le proprie disabilità) e gli utenti con gravi disabilità si sono quotidianamente incontrati telefonicamente, cercando insieme di decodificare un tempo indecifrabile nella sua essenza pandemica, inaspettata e senza riferimenti di confronto con il passato più recente.
I fruitori del *Servizio SuperAbile* non sono mai stati semplici clienti di un servizio informativo sulla disabilità. Il principio di base (richiesto dal committente Inail ed "esploso" negli anni in nuove e successive declinazioni dalla Cooperativa) è il saper accogliere chi è dall'altra parte del telefono. Un'attitudine, quest'ultima, indispensabile durante il periodo dell'emergenza, dove con la telefonata al Call Center molti utenti hanno tentato di "esorcizzare", in modo fantasioso, bizzarro e ironico non soltanto il *Covid-19*, ma anche un'altra minaccia assai insidiosa: la solitudine.

Da tutto ciò è nata spontaneamente una ipotesi di Comunità in grado di ri-definirsi e quasi ri-crearsi, a partire dalla "debolezza" e dalla "fragilità" intrinseca dei suoi componenti (nessuno

escluso, nessuno emarginato, nessuno discriminato), non malgrado le difficoltà rappresentate, ma come centro di ricerca di nuovi linguaggi e nuovi percorsi ed itinerari *nella e sulla diversità* di ciascuno, ricchezza in interscambio costante nella Comunità. A tutto ciò è sotteso il riconoscimento di ciascuna Persona umana come "portatrice di cultura", cultura come sintesi e percorso *in divenire* delle proprie personali e peculiari esperienze di vita e di relazione, di malattia e di benessere, di sogni e di desideri.

A fronte della situazione che si è venuta a creare, ci si è posti allora l'obiettivo di sviluppare innovativi modelli di vicinanza, che - attraverso la creatività e l'espressività – potessero aiutare gli utenti nella elaborazione del nuovo trauma che vivevano a causa della pandemia, una nuova situazione di segregazione forzata, minaccia alla propria fragilità e negazione di un futuro inclusivo. La consapevolezza di essere cooperativa sociale, quindi attenta alle fragilità esistenziali con proposte di superamento della paura e di recupero della dignità umana, ha stimolato la nostra fantasia ed abbiamo inventato eventi on-line, animazioni speciali sui Social e sul *Magazine SuperAbile*, forme di ascolto empatico dell'utenza.

Quello che abbiamo imparato anche con l'esperienza *SuperAbile* è di avere rispetto dell'*altro* sia esso disabile o normodotato, per poter arrivare a trasmettere loro delle storie, dei contenuti.

Ecco allora la necessità di re-inventare l'accessibilità come necessità intrinseca di qualunque proposta di poter arrivare alle orecchie, agli occhi e ai corpi di tutti, indipendentemente dalla condizione in cui ognuno si trova.

Gli eventi *on-line* proposti, organizzati e gestiti dalla Cooperativa nell'ultimo anno sulla creatività e sull'espressività sono stati l'occasione di confronto per comprendere come case editrici, autori, illustratori possano sviluppare la sensibilità necessaria per arrivare a raccontare storie di trauma e rinascita, attraverso modalità narrative positive e con l'attenzione all'accessibilità e alla fruizione totale per tutti. L'obiettivo è stato quello di favorire il supporto e la condivisione delle "storie" del periodo di *emergenza Coronavirus*, stimolando il sostegno con lo scambio dei vissuti attraverso modalità creativo-artistiche.

Oltre al call center e all'expertise, la Cooperativa è stata da sempre responsabile dell'organizzazione di eventi periodici, attività che è diventata nel tempo centrale per la Cooperativa, tanto da diventare oggetto di certificazione di qualità.

Gli eventi SuperAbile proposti in questo difficile periodo storico, necessariamente on-line (ma con qualche concessione a momenti in presenza) hanno avuto come tema principale la creatività e l'espressività delle persone con disabilità, quasi a suggerire che tali dimensioni umane possono costituire veicoli utili ad una rinascita e ad un nuovo cammino di inclusione.

Tante sono le esperienze, i percorsi e le testimonianze quotidiane di inclusione sociale e culturale in Italia e nel mondo, che coinvolgono le persone con disabilità, sempre più protagoniste di una vera e propria rivoluzione delle arti espressive e creative, non malgrado le proprie presunte carenze fisiche, intellettive o sensoriali, ma proprio a partire dalla capacità di elaborare nuovi linguaggi e nuove modalità di relazione, che possono contribuire alla rifondazione di una Comunità umana a misura di tutti e di tutte.

3. NOTA METODOLOGICA E MODALITÀ DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Con il **Decreto Legislativo n. 112/2017** e il **Decreto Legislativo n. 117/2017** è stato previsto che le Imprese Sociali - e quindi anche le Cooperative Sociali Integrate - debbano redigere un Bilancio Sociale. Il Bilancio Sociale è uno *"strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione"*. Il fine ultimo è quello di presentare una informazione sistematica dell'Ente, comprendendo altre indicazioni, rispetto ai normali dati economici e finanziarie tipici di un Bilancio, che riportino una visione complessiva delle attività, dei risultati, delle scelte gestionali e decisive e definire infine il valore originato, comparabile neltempo del soggetto in esame.
Pertanto, l'auspicio è che il presente **Bilancio Sociale** possa essere lo strumento di sintesi per comunicare ai diversi interlocutori della Cooperativa (i cosiddetti "stakeholders") il quadro e gli esiti delle attività svolte, aprendo la possibilità di una partecipazione più consapevole e presente e facilitando processi di comunicazione interna ed esterna.
Gli *stakeholder* sono gli individui/organizzazioni che sono coinvolti nelle attività, hanno interessi o scambi di vario genere con la Cooperativa ovvero tutti quei soggetti fisici e giuridici, che hanno nei confronti della nostra Cooperativa interessi, aspettative e bisogni, che in qualche modo influenzano le nostre scelte e le nostre attività attraverso diversi tipi di relazioni significative.

La nostra Cooperativa predispone un Bilancio Sociale, comunicando all'esterno l'insieme dei dati raccolti riferiti all'esercizio 2021 ed evidenziando gli esiti delle attività svolte nell'esercizio indicato. I dati che non riguardano solo l'esercizio 2021 sono riferiti ai risultati presenti alla data del 31 dicembre. Il presente Bilancio Sociale sarà diffuso mediante presentazione in Assemblea dei soci e pubblicazione nelle pagine del sito web della Cooperativa.
Per arrivare alla compilazione del presente Bilancio Sociale, è stato incaricato un gruppo di lavoro interno alla raccolta dei dati per la rendicontazione e l'individuazione degli obiettivi da perseguire, delle fonti a disposizione e delle informazioni da reperire dove non presenti. Sono stati effettuati colloqui specifici – con somministrazione di questionario – con i soci lavoratori e i dipendenti, al fine del monitoraggio del clima aziendale.

Il presente documento è redatto ispirandosi ai principi di redazione del Bilancio Sociale previsti dalle normative vigenti, relativi Decreti attuatori e Linee Guida (**DM 4 luglio 2019**) e cerca di offrire a coloro che ne sono interessati la possibilità di conoscere la nostra Cooperativa negli aspetti non solo contabili e patrimoniali, ma anche da altri punti di vista, quali ad esempio:

- la compagine sociale, organigramma e *governance*, presentando dati e informazioni rilevanti per la comprensione della struttura della Cooperativa e il suo andamento economico, sociale, ambientale;
- la completezza dei dati, per consentire agli stakeholders di valutare l'impatto sociale della Cooperativa;
- la trasparenza, fornendo dati di facile e comprensibile lettura e provenienza;

- la neutralità, con informazioni rappresentate in maniera indipendente ed imparziale;
- la competenza di periodo, con i risultati e le attività dell'anno attinente;
- la comparabilità, con dati confrontabili sia temporalmente che con altri Enti con simili caratteristiche;
- la chiarezza, cercando di utilizzare una presentazione dei dati semplice e comprensibile da chiunque;
- la veridicità e verificabilità, riportando le fonti da cui sono stati ricavati i dati;
- l'attendibilità, senza sovrastimare o sottostimare i dati esposti sia nel caso fossero positivi o negativi;
- l'autonomia dalle terze parti dove presenti, garantendone autonomia e indipendenza di giudizio;
- tutti gli elementi che restituiscano un'informazione più completa possibile della Cooperativa.

4. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Informazioni generali

Nome dell'ente	TANDEM Cooperativa Sociale Integrata
Codice fiscale	05416551009
Partita IVA	05416551009
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del Codice del Terzo Settore	Cooperativa Sociale di tipo B
Indirizzo sede legale	Via delle Canapiglie 136/A - 00169 - ROMA (RM)
Indirizzo sede operativa	Via di Torricola 87 – 00178 – ROMA (RM)
N° Iscrizione Albo Cooperative	A100563
Telefono	06.93380717
Altro recapito telefonico	348.0806822
Sito Web	www.tandem.coop
Email	tandem@tandem.coop
PEC	tandem@pec.it
Codici Ateco	codice 82.2 – attività dei call center codice 82.19.09 – servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio codice 62.01 – produzione di software non connesso all'edizione codice 62.02 – consulenza nel settore delle tecnologie dell'informatica codice 62.09 – altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica codice 70.22.09 – altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale

Contesto di riferimento e Storia dell'organizzazione

La Cooperativa nasce nel 1997 con la partecipazione a un *programma Horizon*, allora finanziato dall'Unione Europea e dal Ministero del Lavoro, con la presentazione del progetto *"Turismo per Tutti"*, promosso come capofila dall'Associazione consortile Co.In. Cooperative Integrate.
Il progetto *"Turismo per Tutti"* prevedeva, nella sua ampia articolazione, la nascita di una realtà lavorativa, nello specifico una Cooperativa Sociale, specializzata nel settore dei servizi turistici alle persone con esigenze specifiche (persone con disabilità di varie tipologie, persone anziane, persone temporaneamente con scarsa mobilità a causa di infortunio, persone con difficoltà di orientamento, frequente affaticamento e con analfabetismo di ritorno, donne in gravidanza ovvero con passeggino, bambini, etc.).
All'interno del progetto fu organizzato un percorso formativo per *"Specialisti di destinazioni turistiche accessibili"*, che fu frequentato da n. 10 persone con disabilità.
Altri output del progetto furono la realizzazione di una banca dati europea sull'accessibilità di strutture di interesse turistico e uno specifico Sito Web, che metteva a disposizioni tutte le informazioni raccolte e periodicamente aggiornate sulle destinazioni turistiche europee accessibili, a cura di un partenariato di progetto, che comprendeva altri 8 Paesi europei, oltre l'Italia.
Il progetto nacque dalle idealità di un gruppo di persone già operative nel mondo del sociale e esperte di cooperazione sociale. Si voleva lanciare un messaggio chiaro e incontrovertibile sulla possibilità di un reale inserimento lavorativo, e non solo, della persona con disabilità basato sulla conoscenza della sua disabilità e da qui, determinando e strutturando quel tipo di attività, che permettesse l'utilizzo migliore delle sue capacità.

Alla data di costituzione, il 16 Dicembre 1997, la compagine sociale era formata da n. 19 soci di cui n. 10 con disabilità.

La Cooperativa comincia a svolgere le proprie attività, concentrandosi su cinque aree strategiche, che ancora oggi coincidono con la propria *vision* e la propria *mission*:

- Consulenza per la disabilità
- Turismo, mobilità e tempo libero senza barriere
- Formazione e Rapporti Internazionali
- Progettare per Tutti
- Informatica

Tra i principali avvenimenti della storia imprenditoriale di TANDEM si ricordano i seguenti:

a) **1997** - partecipazione per conto del *Comitato Roma 2004* alla stesura del ***Dossier Paralimpiadi*** per la candidatura di Roma nel 2004 al C.I.O. con l'illustrazione dei temi della ricettività della città di Roma e le condizioni di accesso nel previsto nuovo Villaggio Olimpico

b) **1997** - per il Comune di Roma, servizio di visite guidate a Monumenti, Musei e Parchi della città di Roma destinato a persone con disabilità

c) **1997** - per il Comune di Roma, aggiornamento e ristampa della **Guida *"Roma Accessibile"*** in quattro lingue". Il progetto ha riguardato l'aggiornamento di una analoga Guida edita nel 1994 con l'aggiunta di informazioni sull'accessibilità delle strutture di interesse per il Giubileo. La Guida è stata realizzata e stampata in 5000 copie

d) **Settembre 1998** - organizzazione per conto dell'Assessorato alle Politiche per la Salute del Comune di Roma del **Convegno di Psichiatria *"Tutti in gioco"*** - presso l'Università degli Studi "La Sapienza" di Roma

e) **1998** - **su incarico dell'Azienda Tranviaria ATAC di Roma**, in collaborazione con la Facoltà di Ingegneria dell'Università Tor Vergata di Roma – Facoltà di Ingegneria Civile, ESRI Italia, BEST Engineering, MAIOR, ha messo a punto la **metodologia di rilevazione dell'accessibilità dei percorsi pedonali e urbani per informare gli utenti con disabilità sulla raggiungibilità dei punti di fermata accessibili dei mezzi di trasporto pubblico**.

f) **maggio 1999** - organizzazione per conto dell'Assessorato alle Politiche per la Salute del Comune di Roma del **Convegno internazionale di Psichiatria *"L'obbligo di prendersi cura"*** - presso Sala Lancisi Ospedale S. Spirito di Roma

g) **maggio 2000** - organizzazione per conto dell'Ufficio Speciale per la Sicurezza Urbana del Comune di Roma del **Seminario Europeo *"Sicurezza urbana nelle capitali Europee"*** - presso Residenza Santa Maria (ex Ospedale Psichiatrico di Roma), fornendo l'assistenza convegnistica e i servizi di interpretariato.

h) **aprile 2002** – organizzazione, in collaborazione con il Comune di Roma, il Segretariato Sociale RAI, la fondazione Santa Lucia, la LEDHA, l'Associazione Nazionale Sociologi, **Seminario *"Il Cinema racconta la diversità"*** - su come la *diversità* possa raccontarsi, essere sperimentata e raffigurata attraverso il linguaggio cinematografico - alla quale hanno preso parte gli attori Giancarlo Giannini, Giulio Scarpati e Giuliana De Sio - presso Sala degli Arazzi della sede RAI di Viale Mazzini.

Da marzo 2000 al 30 settembre 2013 - TANDEM ha realizzato, in ATI con la Cooperativa Sociale Integrata Capodarco, promosso dal Comune di Roma - Assessorato alle Politiche Sociali, il **progetto "Roma per Tutti"**, finalizzato alla gestione di uno ***Sportello informativo per il turismo delle persone con bisogni speciali riguardante la città di Roma***. Il Servizio era già operativo con continuità dal 1996, quando furono messe a sistema una serie di attività che il Co.In. Cooperative Integrate aveva in precedenza sviluppato sul territorio di Roma, grazie al finanziamento dell'Amministrazione Comunale.

La storia del ***Servizio "Roma per Tutti"*** è paradigmatica della modalità di realizzazione dei percorsi di inserimento lavorativo di persone con disabilità in Servizi di utilità pubblica da parte della Cooperativa: affinché il posto di lavoro non fosse fittizio e ridotto a semplice "laboratorio protetto", la scelta di TANDEM è stata sempre quella di coniugare le opportunità lavorative e/o di formazione *on the job* alla realizzazione di concreti e reali Servizi alla Comunità e al Territorio.
La dotazione del personale alle rispettive aree del *Servizio "Roma per Tutti"*, nei vari anni, è sempre avvenuta (come avviene tuttora in tutte le attività, secondo un modello sperimentale sperimentato e consolidato nel tempo) in modo non rigidamente schematico, in maniera da poter contare su operatori polivalenti in grado di svolgere diverse funzioni all'interno dell'Ufficio, tenendo però presente le capacità professionali dei singoli, le esigenze specifiche del Servizio, la valorizzazione delle capacità residue degli operatori con disabilità. Ciò è stato reso possibile grazie alle esperienze già maturate in precedenza dai singoli soci nel campo del Servizio e, nello stesso tempo, ha favorito nel tempo, sul piano delle motivazioni, il raggiungimento di qualifiche professionali superiori, garantendo anche una migliore distribuzione delle forze.
A tal fine, va rilevato che i lavoratori con disabilità sono stati impiegati nelle attività con orari ridotti, in maniera da permettere loro la partecipazione ad attività formative nel campo specifico del turismo, attività di aggiornamento e altre attività lavorative connesse allo specifico settore di intervento.
Sono state, inoltre, sviluppate attività di supporto all'inserimento lavorativo con operatori sociali, con psicologhe del lavoro, con esperti nell'organizzazione delle risorse umane e nell'adeguamento del posto di lavoro.
In tal senso, il *Servizio "Roma per Tutti"* è divenuto, oltre che riferimento costante e puntuale per la cittadinanza, luogo ed occasione di formazione, confronto ed aggiornamento per gli operatori impegnati, laboratorio di sviluppo di competenze superiori, la cui acquisizione ha consentito loro di migliorare il proprio inserimento lavorativo con mansioni di responsabilità. In particolare, alcuni degli operatori con disabilità impegnati nel *progetto "Roma per tutti"* hanno sviluppato competenze nei settori dell'informatica, del turismo e dei call-center, tali da divenire essi stessi formatori di nuovi lavoratori in entrata nei servizi di call-center.

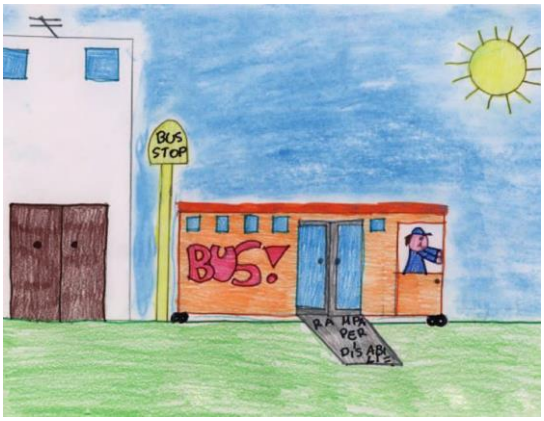
Le attività del progetto sono state indirizzate ad assicurare nella città di Roma il consolidamento ed il funzionamento di un ***Centro-Servizi per la mobilità ed il turismo delle persone con disabilità***.
Tali attività erano state progettate in relazione al Documento di linee guida per l'attuazione del *programma "Vacanze per tutti"* (1998/2000) nel testo approvato dalla Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome (Decreto 10 marzo 1998 - Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento del Turismo).
I principali obiettivi ispiratori del *programma "Vacanze per tutti"* erano così individuati:
a) sostegno e promozione del turismo in favore di soggetti a ridotte capacità motorie e sensoriali;
b) promozione di misure per l'accoglienza, ospitalità e informazione del turista con ridotta capacità motoria e sensoriale, nonché di tutti i soggetti che in ragione del proprio status presentino particolari esigenze;
c) sensibilizzazione dei cittadini ed in particolare degli operatori del settore turistico riguardo alle esigenze del turista portatore di esigenze speciali
Con tale Documento, la Conferenza si proponeva di ridurre le situazioni di disagio e di migliorare la qualità dell'offerta turistica, con particolare riguardo alle esigenze dei soggetti a ridotta capacità motoria e sensoriale e di altri turisti con bisogni speciali, con la realizzazione delle seguenti iniziative:
1. attivazione di servizi per l'informazione, l'accoglienza e l'ospitalità del turista con particolari esigenze;
2. individuazione e promozione di itinerari turistici accessibili;
3. ascolto telefonico del turista in difficoltà ed eventuale attivazione, soprattutto nelle aree a maggiore vocazione turistica, di speciali numeri verdi telefonici;
4. redazione in ciascuna Regione di un elenco di referenti per singole aree territoriali e per settori di utenza con relativi indirizzi, numeri telefonici ed orari di funzionamento;
5. realizzazione di campagne pubblicitarie mirate alla sensibilizzazione dell'opinione pubblica;
6. realizzazione di manuali di comportamento rivolti agli operatori del settore turistico relativi all'accoglienza delle varie tipologie di persone con disabilità;
7. realizzazione di guide modulari sui sistemi turistici accessibili;
8. realizzazione di centri informazione sull'accessibilità turistica situati in punti strategici del territorio

Il Servizio di sportello informativo per la mobilità turistica delle persone con disabilità era in funzione per cinque giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì – esclusi festivi) dalle 9.00 alle 17.00. Lo Sportello forniva informazioni in più lingue, intervenendo in un'area che garantisce il *"Diritto all'Informazione"* delle persone con disabilità anche in tema di turismo e tempo libero.

Il progetto prevedeva anche un **Servizio di Visite Guidate con pulmini attrezzati per persone con disabilità** a Monumenti, Musei, Chiese e Basiliche, Parchi e aree archeologiche

Altra azione svolta nell'ambito del *progetto "Roma per tutti"* è stata un'attività di **animazione nelle Scuole dell'obbligo**.
Dal 30.06.2007 al 29.02.2012, il Servizio ha previsto anche una specifica attività denominata ***"Roma per Tutti – Laboratorio delle diversità sul territorio"***, articolata in una serie di azioni di animazione nelle Scuole dell'obbligo (Elementari e Medie) di Roma sui temi della *diversità*, della disabilità, delle barriere architettoniche e culturali, dell'inclusione sociale, culturale e lavorativa.
L'attività si è articolata in visite culturali con guida su sedia a ruote, al fine di individuare le barriere architettoniche esistenti e che pregiudicano la fruizione delle persone con disabilità, a cui sono seguiti studi di progettazione e proposte di recupero e valorizzazione dei patrimoni archeologici-architettonici-paesaggistici non accessibili alle persone con disabilità. In particolare, gli alunni

delle Classi scolastiche sono stati coinvolti nell'intero ciclo di ripresa, montaggio e produzione di video inerenti barriere architettoniche, barriere culturali e *diversità*.



Il percorso didattico proposto ha inteso offrire agli alunni momenti di riflessione sul legame tra il turismo, il tempo libero, la cultura, il lavoro e le barriere architettoniche, attraverso l'accostamento alla "diversità"; la "sperimentazione" di itinerari turistici; la ricerca di strumenti per creare "spazi per tutti"; la proposta di idee per una reale e concreta integrazione sociale.
L'attività ha coinvolto, nel periodo 30.06.2007- 29.02.2012, circa **800 alunni** inseriti in **32 Classi** scolastiche, per un totale di **oltre 200 incontri** complessivi.
Tale attività ha portato, in particolare, alla realizzazione di n. 13 Video da parte delle Classi di Scuola Media e di n. 11 Video da parte delle Classi di Scuola Elementare. I materiali elaborati sono confluiti in Mostre finali/Eventi pubblici di presentazione dell'iniziativa e proiezione dei video realizzati.

Dal 2000 a febbraio 2015, la Cooperativa ha partecipato con proprio personale alle attività previste dal **"Presidio del Lazio – Centro Servizi per l'autonomia e le diverse abilità"**, finanziato dalla Regione Lazio - Assessorato alle Politiche Sociali.
Il progetto ha previsto anche la gestione di un **"Numero Verde" di informazione sul turismo accessibile, sui servizi socio-sanitari e sulle leggi ed opportunità per una Vita Indipendente delle persone con bisogni speciali**.
Altresì, la Cooperativa è stata coinvolta nella realizzazione dell'azione progettuale denominata ***"Iniziative di integrazione sociale"***, che si è articolata in azioni di animazione territoriale e di sostegno alle reti territoriali del Terzo Settore per la divulgazione delle esperienze, attraverso convegni ed eventi specifici sui vari territori provinciali, la predisposizione di contenuti specifici e di un albero per l'attivazione di una piattaforma di web tv, con messa in onda quotidiana per diversi mesi di trasmissioni dedicate alle buone prassi socio-culturali dei territori laziali.

La principale attività della Cooperativa, che sostiene economicamente e finanziariamente la maggior parte del reddito di soci lavoratori e dipendenti, è costituita dal *Contact Center Integrato* **SuperAbile INAIL**.

SuperAbile Inail è un ecosistema accessibile a 360° dedicato alla disabilità, che la Cooperativa (dal 2000 al 2016 come soggetto esecutore per conto del capofila del RTI di gestione della commessa Consorzio Sociale COIN – e dal 2017 come capofila di un nuovo RTI con *Agenzia Redattore Sociale*) ha contribuito con le proprie idee, le proprie proposte e l'eccellenza dell'impegno lavorativo a sviluppare e consolidare, esempio unico nel panorama italiano ed internazionale di Servizio di ascolto, accompagnamento, informazione, consulenza e prossimità per le persone con disabilità, le famiglie, gli addetti ai lavori, in un'ottica di inclusione socio-culturale, che recepisce appieno le indicazioni della ***Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità*** e il principio di ***"tutela globale integrata"*** (derivato da **ICF**) dell'INAIL nell'approccio alla tutela e alla cura della persona infortunata sul lavoro.

INAIL avviò nel 2000 la sperimentazione di un nuovo *Servizio di call center per l'informazione e la consulenza sulla disabilità*, denominato **SuperAbile**.
Si è trattata di un'esperienza straordinaria, che ha permesso nel tempo di migliorare sia la qualità che la quantità dei servizi forniti, portando **SuperAbile**, a 20 anni di distanza, ad essere un irrinunciabile strumento di informazione e comunicazione a livello nazionale sul tema della disabilità.

Dal 2006, il *Servizio* ha assunto la veste di ***Contact Center Integrato* SuperAbile**

Oggi, il ***Contact Center Integrato* SuperAbile** si articola secondo più filoni paralleli e trasversali tra loro:

- ✓ **Numero Verde 800.810.810**
- ✓ **Portale** www.superabile.it
- ✓ **Rivista *SuperAbile Magazine***
- ✓ **azioni di disseminazione e animazione** del Territorio

Il **Call-Center SuperAbile** è un servizio telefonico, che non si limita a dare risposte *veloci* alla domanda dell'utente, ma, attraverso un colloquio con tempi medio-lunghi, si cerca di far sviscerare all'utente il suo *effettivo bisogno*, spesso non espresso completamente ovvero nascosto dietro una domanda malposta.

Gli operatori del **Numero Verde 800.810.810** sono in gran parte persone con disabilità e, in quanto tali, hanno spesso avuto a che fare con analoghe situazioni, incontrando spesso analoghi problemi nel rapporto con la Pubblica Amministrazione e con il privato sociale. Pertanto, sono in grado di accompagnare in un percorso adeguato gli utenti. L'INAIL, d'altra parte, non ha mai chiesto di rispondere "in fretta" all'utente, ma ha quasi imposto al *Servizio* di utilizzare appieno il **tempo dell'ascolto**.
Il *team* di personale del **Call-Center SuperAbile** è costituito da persone qualificate nel fornire *"consulenza alla pari"*, capacità di consultazione delle principali banche dati inerenti la disabilità e aggiornamento dei *data base* realizzati con un'attività incessante di ricerca nel campo della disabilità. L'affiatamento, il reciproco supporto, la capacità di lavorare per un obiettivo comune degli operatori sono affiancate dal possesso di competenze specifiche ottenute attraverso una intensa formazione in aula sulle varie tematiche:

- Ausili, riabilitazione e supporti tecnologici
- Automobilità
- Inserimento/Reinserimento al lavoro
- Barriere architettoniche e domotica
- Normativa
- Viaggi, sport e tempo libero
- Scuola e Formazione
- Previdenza e Assistenza
- INAIL

Le medesime tematiche sono oggetto di una formazione continua, *on the job*, degli operatori e degli esperti di Aree tematiche, di Seminari e aggiornamenti. Il *team* al suo interno ha, inoltre, la capacità di fornire informazioni, consulenza e risposte all'utenza in lingua inglese, francese, tedesca, spagnola, rumena, russa, arabo e cinese.
Il **Call-Center SuperAbile** è in grado di gestire il servizio in termini di appropriatezza, efficacia ed efficienza, facilitando la gestione delle risposte e garantendo il controllo delle informazioni.

Il **Portale SuperAbile** è conforme ai requisiti di accessibilità e usabilità previsti dalla legge. Pertanto, tutte le pagine del Sito sono navigabili e fruibili nei contenuti agli utenti con disabilità sensoriali, motorie e cognitive.
Sempre in linea con notizie in materia di disabilità, anteprime di lavori parlamentari e di buone prassi, banche dati, schede informative e di approfondimento, il Portale è molto visitato non solo dagli "addetti ai lavori", ma da chiunque utilizza quotidianamente Internet come opportunità di informazione e comunicazione esterna.

L'**INAIL** ha puntato su 3 concetti fondamentali e fondanti per l'integrazione e l'inclusione sociale:

- **informazione**
- **accessibilità**
- **partecipazione**

SuperAbile propone una informazione concreta, attendibile e verificata quotidianamente e la eroga all'utente in modalità di **consulenza "alla pari", ascolto ed accompagnamento**.

SuperAbile propone un **Call-Center accessibile a tutti**, a cui si può accedere tramite operatore, fax, DTS, e-mail; un **Call-Center** che può rispondere anche in varie lingue straniere; un **Call-Center** che accoglie il bisogno e cerca insieme all'utente di elaborarlo e costruire insieme il percorso per la risoluzione della domanda.

L'informazione e l'accessibilità garantiscono la partecipazione, che diviene vera ed effettiva lì dove si crea un reale confronto/scambio con tutte le *diversità*, senza la tentazione di relegare la disabilità in uno spazio solo per gli "addetti ai lavori": la proposta "culturale" di **SuperAbile** è in ciò.
SuperAbile vuole fornire **informazione, orientamento ed accompagnamento** alla risoluzione di problematiche emergenti, ma vuole soprattutto ***"fare cultura della diversità"***, perché accanto al miglioramento nell'erogazione dei Servizi (efficienza/efficacia), si garantisca a tutti i cittadini (comprese le persone con disabilità) opportunità di partecipazione alla vita collettiva, alla discussione politica e alla cittadinanza attiva.
Il ***Contact Center Integrato*** **SuperAbile** si è consolidato definitivamente come "**Laboratorio permanente delle diversità sul territorio**", con l'obiettivo di attivare un sistema integrato di intervento sui vari territori, informale, rispettoso delle identità di ognuno, disponibile al dialogo e attento a valorizzare la **"diversità"** come aspetto innovativo del sistema, come variabile creativa nella risoluzione delle problematiche sociali-culturali e strutturali del territorio. Un ***Laboratorio*** per promuovere percorsi, per valorizzare le *diversità* e **garantire diritti di cittadinanza**.

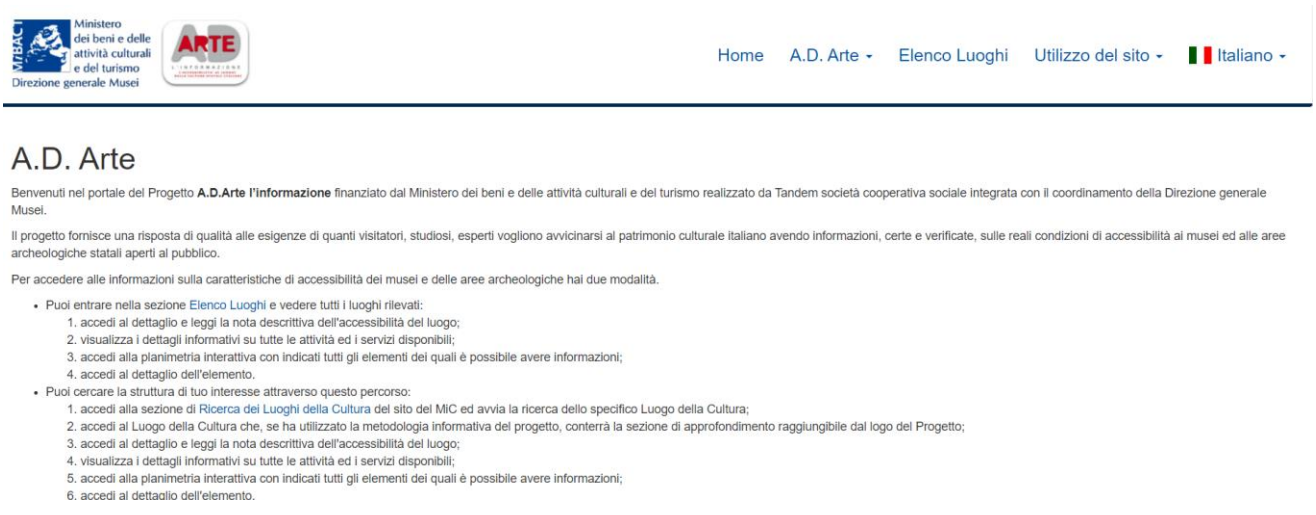
Il **progetto "A.D. Arte – L'informazione. Un sistema informativo per la qualità della fruizione dei Beni Culturali da parte di persone con esigenze specifiche"** è stato promosso dal *Ministero per i Beni e le Attività Culturali* (ora MIC *Ministero della Cultura*) e realizzato nell'ambito delle iniziative della *Direzione Generale per la Valorizzazione del Patrimonio Culturale* (ora nella *Direzione Generale Musei*), sulla base di una proposta della Cooperativa approvata nel 2007 e poi avviata nel febbraio del 2010, con successivi aggiornamenti e implementazioni fino al 2019.

Il progetto è scaturito dal sempre maggiore riconoscimento della centralità del fruitore che sta modificando le iniziative e gli ambiti di intervento della Amministrazione Pubblica nel rapporto tra bene culturale e pubblico, volto all'innalzamento del livello di gradimento dei servizi proposti.
Per la realizzazione del progetto, la Cooperativa si è avvalsa della consulenza di un prestigioso gruppo di esperti selezionati tra varie Associazioni di settore, che rappresentano condizioni diverse di disabilità, come pure di un Osservatorio europeo.
La valorizzazione, come definita dal **Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio**, si riferisce infatti a tutte le attività dirette a promuovere la conoscenza del patrimonio culturale e ad assicurare le migliori condizioni di utilizzazione e fruizione pubblica del patrimonio.
L'***Atto di Indirizzo del 2001***, al riguardo, considerava come requisito preliminare ad ogni altro la raggiungibilità del bene culturale, attraverso l'analisi dei percorsi, come pure le condizioni dell'accesso. In particolare l'accessibilità fisica e culturale appaiono requisiti rilevanti per rendere pienamente fruibili i siti culturali ad una ampia fascia di pubblico, che può presentare condizioni di disabilità temporanee o permanenti.
L'abbattimento delle barriere architettoniche ha rappresentato, infatti, negli ultimi anni uno degli interventi di maggiore spessore messo a frutto dal *Ministero della Cultura*, anche attraverso l'istituzione di una Commissione Ministeriale che nel 2008 ha pubblicato le ***linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale***.
Il bene culturale, infatti, è oggi chiamato dalla Collettività a rispondere costantemente delle proprie finalità. Non è più sufficiente - com'era tradizione – limitarsi ad esporre. L'impegno è riuscire a comunicare adeguatamente, essere al servizio dell'utenza e provvedere ad identificare e a soddisfare i bisogni espressi dai fruitori, specie laddove vi siano esigenze specifiche. Diventa prioritario cioè definire ed esplicitare una capillare "politica dei pubblici".

Attraverso il percorso progettuale proposto, è stato definito un sistema integrato interamente accessibile a tutti, in grado di fornire un supporto informativo a persone con esigenze specifiche lungo tutto il processo di fruizione dei beni culturali nei principali luoghi della cultura statali italiani aperti al pubblico.
Il target di riferimento, le "persone con esigenze specifiche", si basa sul fatto che le necessità che si possono presentare sono molto diversificate in considerazione delle condizioni individuali, dell'età o di specifici momenti della vita di ciascuno di noi.

Tenendo conto di tutti i diversi fattori che possono limitare la possibilità di visitare i siti culturali statali italiani, si è rilevato che gli utenti interessati dal progetto spesso non affrontano spostamenti per visitare il patrimonio nazionale, soprattutto perché i sistemi di informazione e di comunicazione attualmente disponibili non consentono loro di accertarsi sull'effettiva accessibilità di strutture e servizi lungo l'intero processo di fruizione. Processo che inizia con la prenotazione, il trasferimento, i servizi in loco e si conclude con l'effettiva percezione e godibilità del patrimonio. I modelli di comportamento e la propensione all'esperienza culturale dei pubblici con esigenze specifiche, infatti, non sono dissimili da quelli di altri segmenti di visitatori già abituati a muoversi: si viaggia in compagnia della propria famiglia, di amici, di accompagnatori, con un significativo effetto moltiplicatore; è quindi evidente che gli istituti in grado di garantire adeguati livelli di fruibilità ed una capacità di servizio rispondente alle attese dell'utenza dovranno fornire un significativo apporto informativo.
La "godibilità" dei Beni Culturali da parte di persone con esigenze specifiche necessita, infatti di tutta una serie di opportunità di accesso, intese in senso lato, che permettano a tutti di scegliere, decidere ed organizzarsi in totale autonomia.
Obiettivo del progetto è stato quindi quello di concepire e realizzare un sistema di analisi e rilevazione delle condizioni di accessibilità di siti culturali statali italiani, che permettesse la messa in rete sul sito istituzionale del Ministero di un sistema informativo di elevata efficienza ed efficacia atto a garantire, attraverso l'adozione di una metodologia condivisa, la completa affidabilità del dato che sarà reso disponibile al pubblico.

Nell'ambito del progetto è stato anche realizzato un corso di formazione-informazione rivolto ai dipendenti dell'Amministrazione, erogato in modalità FAD su piattaforma moodle del MiBACT, costituito da **22 moduli didattici su temi legislativi e tecnici inerenti l'accessibilità al patrimonio culturale**.
A.D. Arte mira a mettere in rete le schede di musei e aree archeologiche statali, aperti al pubblico, ed è supportato anche da planimetrie parlanti, che consentono una facile "lettura" dei luoghi interessati dal progetto.
Le schede di accessibilità dei primi 150 luoghi sono consultabili in italiano e in inglese sul sito **www.accessibilitamusei.beniculturali.it**



Nell'ambito della progettazione comunitaria e gestione di progetti europei, fin dalla sua fondazione la Cooperativa ha mantenuto la sua vocazione comunitaria (che aveva dato luogo anche alla sua costituzione), consolidando la propria presenza nei principali network europei ed italiani in tema di turismo accessibile, attraverso la partecipazione a specifiche iniziative promosse da partner, lo scambio ed il confronto su tematiche specifiche, la predisposizione e/o l'adesione a nuove iniziative a carattere europeo. In tal senso, la vocazione iniziale alla base della creazione della Cooperativa stessa è stata confermata nello spirito e nella specifica intrapresa sociale.
La Cooperativa fa parte di **Cooproute** – *European Route of Cooperative Culture*, una importante rete europea utile per lo scambio ed il partenariato europeo su cultura e turismo.
Inoltre, collabora con **AITR** *Associazione Italiana Turismo Responsabile*. Inoltre, dal 2008 al 2017 è stata socio effettivo e membro del consiglio di amministrazione di **ENAT** *European Network for Accessible Tourism*, con la presidenza nel 2013.

I più recenti progetti con il finanziamento dell'Unione Europea – conclusi entro il 2018 – che la Cooperativa ha realizzato sono i seguenti:

a) **APP TOUR YOU**, finanziato dal *programma Erasmus plus* (KA2, partenariati strategici per l'educazione e la formazione professionale), si è proposto di qualificare gli operatori del turismo attraverso la progettazione e lo sviluppo di una serie di strumenti formativi incentrati sui temi dell'accessibilità ed indirizzati principalmente alle piccole e medie imprese turistiche.

b) **ELEVATOR**, finanziato dal *programma Erasmus plus* (KA2, partenariati strategici per l'educazione e la formazione professionale), per lo scambio di buone pratiche in materia di educazione degli operatori turistici, in particolare le guide turistiche, per il turismo accessibile e lo sviluppo e la diffusione di tre strumenti formativi innovativi.

c) **ALL**, finanziato dalla *Commissione Europea* (EASME, COSME, Supporting Competitive and Sustainable Growth in the Tourism Sector), ha avuto come obiettivo la creazione e la promozione di un prodotto turistico accessibile transnazionale sulla base di un patrimonio comune europeo rappresentato dal popolo dei Longobardi, che, nella loro migrazione dal nord al sud dell'Europa, ha svolto un ruolo importante nello sviluppo spirituale e culturale dell'Europa nel suo passaggio dal classicismo al Medioevo. Il progetto ha sviluppato, nelle destinazioni campione selezionate in Italia e Slovenia (dove i Longobardi lasciarono più testimonianze della loro cultura) e con il coinvolgimento delle autorità pubbliche locali e le piccole e medie imprese, un'offerta turistica in cui l'accessibilità sia integrata in tutti i segmenti della filiera.

d) **ATTIMO**, finanziato dalla *Commissione Europea* (EASME, COSME, Supporting Competitive and Sustainable Growth in the Tourism Sector), combina il concetto di attività all'aria aperta per tutti e di turismo culturale. A questo scopo, il progetto ha sviluppato itinerari culturali e per il tempo libero, concentrandosi su accessibilità e intermodalità, sulla base di una offerta turistica esistente in Veneto nella zona dei Colli Berici, in Italia, e nella regione meridionale e occidentale della Stiria, in Austria, combinando percorsi all'aperto e piste ciclabili. L'idea del progetto è stato quello di rafforzare la cooperazione tra imprenditori turistici (soprattutto PMI) del territorio, attraverso la sensibilizzazione in materia di accessibilità come strumento per lo sviluppo del business e nello sviluppo di un modello di turismo transnazionale basato sui concetti di intermodalità; dando ai turisti la possibilità di scegliere i servizi offerti e gli itinerari in base alle loro specifiche esigenze.

e) **CareVET**, finanziato dal *programma Erasmus plus* (KA2, partenariati strategici per l'educazione e la formazione professionale), ha avuto come obiettivo principale quello di estendere l'offerta di apprendimento di alta qualità, offrendo un curriculum moderno e di avanguardia nel campo dell'assisted living, che tenga conto dei più recenti sviluppi tecnologici nel campo dell'assisted living, così come competenze di role-play e self advocacy da parte degli operatori di assistenza

Alla fine del 2019, è stato firmato un nuovo Contratto con un nuovo partenariato, che vede come capofila un partner greco e che sta coinvolgendo la Cooperativa – **dal 01.01.2020 - in una nuova iniziativa europea triennale**.

Il **progetto DDSKILLS** mira a sviluppare corsi di formazione per le competenze digitali dei *caregiver* professionali, in modo che possano fare un uso migliore delle nuove tecnologie e supportare le persone con disabilità nell'uso di tali tecnologie. Il rapido progresso tecnologico degli ultimi decenni ha innescato un notevole progresso nell'utilizzo della tecnologia per scopi assistenziali e formativi. Poiché la vera inclusività e il processo di deistituzionalizzazione riguardano tutti i professionisti coinvolti nella cura delle persone con disabilità, dai livelli più bassi a quelli più alti, cresce la necessità di integrare le competenze esistenti, con nuovi approcci e competenze digitali, in grado di affrontare queste nuove sfide.

Il **progetto DDSKILLS** mira a sviluppare un'alleanza per lo sviluppo di un nuovo e aggiornato curriculum formativo per rispondere alle esigenze dei beneficiari dei servizi di cura e sfruttare adeguatamente le nuove opportunità offerte dalle tecnologie.

Il capofila del progetto **"To Ergastiri"** è un'organizzazione senza scopo di lucro, che mira a favorire l'inclusione sociale e il benessere generale degli adulti con disabilità di apprendimento.

Il progetto viene realizzato con un ampio partenariato internazionale di alto livello:

✓ Federation of European Social Employers (Social Employers)

che rappresenta i datori di lavoro nel campo dei servizi sociali a livello europeo. La Federazione conta 26 membri in 16 Paesi europei che insieme impiegano diversi milioni di dipendenti.

✓ EASPD – *European Association of Service Providers for Persons with Disabilities*

un'ampia rete europea con 160 membri, che rappresentano circa 17.000 servizi in tutta Europa e in tutte le disabilità. L'obiettivo principale di EASPD è promuovere l'equalizzazione delle opportunità per le persone con disabilità attraverso sistemi di servizi efficaci e di alta qualità. Il lavoro dell'Organizzazione si basa su tre pilastri interconnessi di Impatto (Politica Europea), Innovazione (Ricerca e Sviluppo e implementazione di progetti internazionali) e Informazione (per i membri).

✓ M.M.C Management Center Ltd

fondata nel 2002, fornisce corsi di formazione per l'apprendimento degli adulti e per l'IFP. Il dipartimento di formazione utilizza strumenti specializzati per l'implementazione dell'analisi dei fabbisogni formativi di diversi gruppi target e per la valutazione dei risultati della formazione.

✓ Omega Technology

è un'azienda di provider IT, fondata nel 1985, esperta e ben nota in Grecia. La Società serve Enti pubblici, Imprese e altre Organizzazioni greche con tecnologia e servizi resi possibili dai suoi 34 anni di esperienza. Le sue soluzioni includono e-learning, applicazioni di realtà virtuale, soluzioni di vita assistita, applicazioni su misura per persone con disabilità, nonché applicazioni di e-commerce, documenti e sistemi di gestione della conoscenza.

✓ SenseWorks

è una nuova azienda startup, che offre soluzioni innovative per il mercato delle applicazioni di monitoraggio intelligente. L'azienda si sta concentrando sulle esigenze degli utenti, che non sono ancora integrate nei nuovi prodotti.

✓ Fondazione Santa Lucia (FSL)

è un Istituto per la Ricerca Scientifica e l'Assistenza Sanitaria (IRCCS), conferito dal Ministero della Salute a riconoscimento del suo costante impegno nelle attività cliniche, di ricerca e didattiche nel campo della riabilitazione neurologica e delle neuroscienze. Si caratterizza anche con un ospedale di fama nazionale per la riabilitazione neuromotoria e centro di ricerca e insegnamento.

✓ Cyprus Certification Company (CCC)

è un'organizzazione di certificazione di proprietà del Governo fondata nel 2001 e operante come società privata con il Governo come unico azionista.

✓ JDC Jaunuoliu Dienos Centras (JDC) - Lituania

è un'Istituzione di servizi sociali pubblica, con attività diurne per la disabilità fisica e intellettuale grave e moderata dei giovani di età superiore ai 18 anni.

Il qualificato partenariato è integrato da due Università statali:

✓ Università di Scienze Applicate di Francoforte

un'eccellenza tedesca dove la scienza e la ricerca sono supportate da una vasta gamma di laboratori, tra cui l'esposizione permanente e il centro di ricerca *"Independent Living Centre"*, che ha ricevuto il riconoscimento del *Premio nazionale dell'Assia per il design universale*.

✓ Università Nazionale d'Irlanda Galway (NUIG)

che è la sede dell'*Irish Centre for Autism and Neurodevelomental Disabilities* (ICAN), che è un centro di eccellenza dedicato alla ricerca per il miglioramento della vita delle persone con disturbi dello spettro autistico.

Valori e finalità perseguite
(missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo)

Statuto - Art. 3

La cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi e di attività produttive, nelle quali realizzare l'integrazione lavorativa di persone socialmente svantaggiate. La cooperativa ha altresì lo scopo di ottenere, tramite la gestione in forma associata della azienda nella quale i soci lavoratori prestano la propria opera, continuità di occupazione lavorativa alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali possibili.
In relazione a ciò la cooperativa può gestire stabilmente o temporaneamente, in proprio o per conto terzi, la fornitura ad imprese ed enti pubblici e privati, di servizi finalizzati a favorire l'accoglienza, la mobilità e la fruizione del tempo libero delle persone, con attenzione particolare alle categorie di individui svantaggiati o con esigenze specifiche, ma sempre secondo i principi della mutualità così come definiti dall'art. 2514 e ss. C.C.

Attività statutarie individuate e oggetto sociale
(art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 L. n. 381/1991)

La nostra Cooperativa esercita in maniera principale e stabile attività d'impresa come previsto all'art. 5 comma 1 lettera c) (prestazioni socio-sanitarie) di cui al Decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117, una attività di interesse generale per il perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale.
Per quanto previsto nello stesso Decreto, i ricavi dell'attività in esame sono superiori al 70% dei ricavi complessivi. La nostra Cooperativa occupa stabilmente persone svantaggiate o con disabilità in numero non inferiore al trenta per cento dei lavoratori presenti.

A puro titolo esemplificativo e tenuto conto dei requisiti e degli interessi dei soci, oggetto della Cooperativa sono le seguenti attività, da conseguirsi valendosi principalmente dell'opera dei soci cooperatori:

- attività di call center, back office, centro documentazione e ricerca finalizzati all'accompagnamento, orientamento e consulenza sulle tematiche inerenti la disabilità, al fine di favorire la Vita Indipendente e l'inclusione sociale, culturale e lavorativa delle persone con disabilità ovvero con svantaggio sociale e/o culturale;
- elaborazione di progetti di massima ed esecutivi inerenti la fruibilità e l'accessibilità di edifici, servizi, spazi interni ed esterni, arredo urbano, infrastrutture per la mobilità, aree verdi, ecc.;
- indagini demoscopiche, sondaggi e ricerche di mercato;
- valutazione e certificazione della qualità riguardo l'accessibilità;
- creazione di raccolte dati relativi all'accessibilità di luoghi e strutture di interesse pubblico e turistico,

- sviluppo e gestione di sistemi informativi e di comunicazione anche per via telematica;
- ideazione, realizzazione, sviluppo e vendita di servizi e programmi informatici e telematici per procedure informative e di gestione, archiviazione ottica e dematerializzazione documenti, conto proprio e conto terzi;
- organizzazione e gestione di sportelli e punti informativi;
- edizione di giornali, riviste, guide, opuscoli, manuali, mappe in forma multimediale, con esclusione della stampa quotidiana;
- progettazione e gestione di corsi di formazione e addestramento del personale e degli operatori;
- predisposizione di sussidi didattici e dispense;
- servizi di assistenza e di accompagnamento per la mobilità delle persone;
- organizzazione di Meeting e Congressi;
- organizzazione di manifestazioni fieristiche;
- organizzazione e vendita di visite turistiche guidate;
- noleggio di mezzi di trasporto adattati per persone con ridotta mobilità;
- servizio di gestione segreteria, interpretariato ed hostess per meeting e congressi;
- organizzazione e gestione di eventi culturali, sportivi e per il tempo libero;
- attività di pubbliche relazioni e gestione di servizi di segreteria, anche telefonici, nonché servizi di ricevimento del pubblico anche presso sportelli propri o della committenza.

La Cooperativa potrà svolgere altra attività connessa o affine a quelle sopra elencate, quali l'organizzazione di un periodo di tirocinio lavorativo a scopo terapeutico, e/o tirocinio post-laurea a scopo formativo, nonché compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare, mobiliare, produttiva, finanziaria, necessarie od utili alla realizzazione degli scopi sociali e comunque direttamente o indirettamente attinenti ai medesimi, ivi compresa la facoltà di partecipare ad altre società che abbiano oggetto affine o connesso al proprio, rilasciare fideiussioni od altre garanzie, raccogliere prestiti esclusivamente dai soci nel rispetto Decreto Legislativo 385/1993 e della Circolare C.I.C.R. del 3 marzo 1994.

La Cooperativa potrà inoltre costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o il potenziamento aziendale, nonché adottare procedure di programmazione pluriennale finalizzato allo sviluppo o all'ammodernamento aziendale ai sensi della legge 31 gennaio 1992 n. 59 e partecipare allo sviluppo e al finanziamento alle Cooperative Sociali.

Collegamenti con altri enti del Terzo Settore
(inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)

Reti associative (denominazione e anno di adesione)

Denominazione	Anno
NESSUNA	

Consorzi

Nome
Consorzio Sociale COIN *Società Cooperativa Sociale*
Consorzio Gruppo Darco *Società Cooperativa Sociale*

Altre reti associative (denominazione e anno di adesione)

Denominazione	Anno
Associazione Co.In. Cooperative Integrate Onlus	1997

Altre partecipazioni e quote (valore nominale)

Denominazione	Quota
CCFS *Consorzio Cooperativo Finanziario per lo Sviluppo* – Reggio Emilia	n. 1 quota di capitale sociale interamente versata pari a € 71,04

5. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Consistenza e composizione della base sociale/associativa

Numero	Tipologia soci
33	Soci cooperatori lavoratori
0	Soci cooperatori volontari
0	Soci cooperatori fruitori
0	Soci cooperatori persone giuridiche
0	Soci sovventori e finanziatori

Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi

Dati amministratori – CDA

Nome e Cognome amministratore	Rappresentante di persona giuridica-società	Sesso	Età	Data nomina	Eventuale grado di parentela con almeno un altro componente CdA
Giovanni SANSONE	No	M	56	17/10/2020	No
Francesca TULLI	No	F	47	17/10/2020	No
Rosanna GIOVEDI	No	F	65	17/10/2020	No
Giorgio ROSSI	No	M	63	17/10/2020	No
Anna ESPOSITO	No	F	58	17/10/2020	No
Anna PALOMBI	No	F	52	17/10/2020	No
Mauro UMORINI	No	M	58	17/10/2020	No

Nome e Cognome amministratore	Eventuale grado di parentela con almeno un altro componente CdA	Ruoli ricoperti in comitati per controllo, rischi, nomine, remunerazione, sostenibilità	Presenza in CdA di società controllate o del gruppo o della rete di interesse	indicare carica
Giovanni SANSONE	No	No	No	Presidente
Francesca TULLI	No	No	No	Consigliere
Rosanna GIOVEDI	No	No	No	Consigliere
Anna ESPOSITO	No	No	No	Consigliere
Anna PALOMBI	No	No	No	Consigliere
Giorgio ROSSI	No	No	No	Consigliere
Mauro UMORINI	No	No	No	Consigliere

Descrizione tipologie componenti CdA

Numero	Membri CdA
7	totale componenti (persone)
3	di cui maschi
4	di cui femmine
2	di cui persone svantaggiate
5	di cui persone normodotate
7	di cui soci cooperatori lavoratori
0	di cui rappresentanti di soci cooperatori persone giuridiche
0	altro

Modalità di nomina e durata carica

Nominati con verbale Assemblea Ordinaria dei soci in data 17/10/2020
con durata in carica fino ad approvazione bilancio al 31/12/2022

N. di CdA/anno + partecipazione media

n. 15 verbali di riunione del CdA per l'anno 2019
n. 15 verbali di riunione del CdA per l'anno 2020
n. 18 verbali di riunione del CdA per l'anno 2021

La partecipazione dei Consiglieri è sempre continua e costante.

Persone giuridiche

Nominativo	Tipologia
NESSUNA	

Tipologia organo di controllo

La Cooperativa ha nominato nel 2017 un Revisore dei Conti per la revisione e il controllo, in sostituzione del Collegio Sindacale in scadenza, essendosi verificata una variazione di situazione societaria che permette tale deliberazione.
Il Revisore dei Conti è stato rinnovato nell'Assemblea ordinaria dei Soci del 17/10/2020.

Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni)

Anno	Assemblea	Data	Punti OdG	% partecipazione	di cui % deleghe
2019	Ordinaria	29/07/2019	1) Aggiornamento sulle attività della Cooperativa; 2) Esame ed approvazione del Bilancio al 31/12/2018, costituito da Stato Patrimoniale, Conto Economico, Nota Integrativa e Relazione del Revisore Unico dei Conti; 3) Aumento Capitale Sociale; 4) Varie ed eventuali.	88%	45%
2019	Ordinaria	11/10/2019	1) Esame analitico del Bilancio provvisorio al 30 giugno 2019; 2) Aggiornamento sulle attività in essere della Cooperativa e prospettive future a breve termine; 3) Decisioni sulla riduzione dei costi ed eventuale aumento capitale sociale; 4) Varie ed eventuali.	82%	
2020	Ordinaria	17/10/2020	1) Aggiornamento sulle attività della Cooperativa; 2) Esame ed Approvazione del Bilancio al 31/12/2019 – costituito da Stato Patrimoniale, Conto Economico, Nota Integrativa e Relazione del Revisore Unico dei Conti; 3) Sottoscrizione individuale quote di capitale sociale per copertura perdita; 4) Rinnovo cariche sociali; 5) Varie ed eventuali.	100%	28%
2021	Ordinaria	28/07/2021	1) Aggiornamento sulle attività della Cooperativa; 2) Esame ed Approvazione del Bilancio al 31/12/2020, costituito da Stato Patrimoniale, Conto Economico e Nota Integrativa e Relazione del Revisore Unico dei Conti; 3) Esame ed Approvazione Bilancio Sociale relativo all'anno 2020; 4. Varie ed eventuali.	70%	8,5%

Mappatura dei principali stakeholder

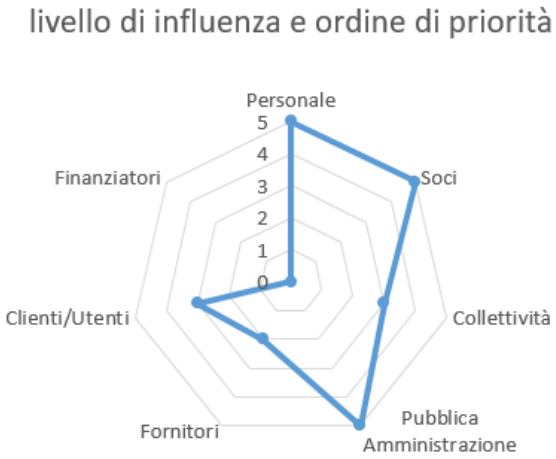
Tipologia di stakeholder

Tipologia Stakeholder	Modalità coinvolgimento	Intensità
Personale	I dipendenti sono informati direttamente o con email aziendale degli eventi e novità che riguardano la Cooperativa e lo svolgimento delle attività in corso. Partecipano all'organizzazione e gestione dei servizi. Spesso sono invitati a partecipare come uditori senza diritto di voto alle Assemblee dei soci. Periodicamente, ai dipendenti con anzianità aziendale e conclamate motivazioni e impegno lavorativo viene proposta la possibilità di diventare soci della Cooperativa. Nel 2018, sono stati ammessi n. 14 dipendenti come soci.	5 - Co-gestione
Soci	I soci, tramite l'assemblea periodica, sono informati dei fatti riguardanti la Cooperativa e intervengono in sede decisionale sulle scelte che indirizzano la gestione. Altre Assemblee – di cui alcune formalmente trascritte nel libro delle assemblee vidimato dal Notaio – si svolgono nel corso dell'anno per definire la programmazione annuale delle attività e condividere scadenze sulle lavorazioni in corso, con l'apertura anche ai dipendenti.	5 - Co-gestione
Clienti/Utenti	Il cliente-stakeholder è coinvolto o ideatore stesso degli interventi e dei servizi. L'utente è il destinatario finale dei servizi da noi prestati.	3 - Co-progettazione
Fornitori	Comporta una collaborazione con soggetti diversi che si impegnano a fornire beni e servizi finalizzati alla gestione dei servizi erogati dalla Cooperativa. Si tratta soprattutto di utenze telefoniche, acquisto di prodotti per igiene e pulizia, pulizia e sanificazione *anti-Covid* della sede, manutenzione ordinaria e straordinaria dell'ascensore, estintori e impianti antincendio, sistema di sicurezza e allarme della sede. Le attività di call center sono possibili grazie alla collaborazione di alcuni fornitori che forniscono la piattaforma tecnologica in cloud e le attrezzature necessarie per il lavoro. Infine, fondamentali sono i servizi esterni per l'organizzazione e la gestione della privacy e della qualità.	2 – Consultazione 3 - Co-progettazione
Pubblica Amministrazione	La Pubblica Amministrazione è attualmente il riferimento principale per le entrate della Cooperativa. Come stakeholder è ampiamente coinvolto nelle fasi decisionali e di gestione degli interventi e dei servizi, per cui la Cooperativa deve presentare report periodici.	5 - Co-gestione

	La soddisfazione finale della singola Pubblica Amministrazione coincide con l'approvazione di relazione ed eventuale rendiconto amministrativo-economico finali, con la conseguente erogazione del saldo del contributo pubblico ovvero con l'autorizzazione all'emissione della fattura. In tale sezione, vanno compresi attualmente INAIL – MIC Ministero della Cultura – Commissione Europea.	
Collettività	Riferimento e richiesta delle attività che sono oggetto degli interventi sviluppati nei progetti degli Enti Locali. I progetti a contributo pubblico prevedono azioni di animazione di Comunità e di disseminazione con le Comunità locali, le Associazioni, le Cooperative Sociali, i gruppi spontanei. Dalla sua costituzione, la Cooperativa ha creato e consolidato reti sui territori delle varie regioni italiane e in Europa, con cui continua nel tempo un interscambio di idee, progettualità e percorsi di inclusione sociale e culturale.	3 - Co-progettazione

Percentuale di Partnership pubblico: 95,00%

Livello di influenza e ordine di priorità



SCALA:

1 - Informazione
2 - Consultazione
3 - Co-progettazione
4 - Co-produzione
5 - Co-gestione

Tipologia di collaborazioni

Collaborazioni attive con soggetti (Consorzio, Contratti di rete, ATI, ATS e altre forme) anche non appartenenti al Terzo Settore, collaborazione e interscambi economici o progettuali ecc.

Descrizione	Tipologia soggetto	Tipo di collaborazione	Forme di collaborazione
Consorzio Sociale COIN	Cooperativa sociale	Accordo	Il Consorzio Sociale COIN Società Cooperativa Sociale, cooperativa di secondo livello ai sensi della Legge n. 381/91, viene costituito nel 1995 da un gruppo di cooperative sociali con l'obiettivo di favorire lo sviluppo di imprese sociali che inseriscono al lavoro persone con disabilità e dare visibilità alla realtà del Terzo Settore della regione Lazio, ma anche in ambito nazionale. La Cooperativa aderisce al Consorzio in qualità di mandante per le eventuali commesse acquisite.
Associazione Co.In. Cooperative Integrate	Associazione non lucrativa di utilità sociale	Iscrizione	Associazione per la promozione della cultura della cooperazione sociale e dell'inclusione con la quale sono organizzati periodicamente iniziative ed eventi tematici.
Consorzio Gruppo Darco	Cooperativa Sociale	Accordo	Consorzio che comprende altre tre Cooperative oltre TANDEM, che nacque per ottimizzare i costi, mettendo servizi, processi e professionalità in una comune centrale operativa. Dal 2017, le Cooperative aderenti stanno lavorando per arrivare ad una liquidazione del Consorzio entro breve tempo, essendo venuti meno i presupposti di Gruppo con cui era nato.
MATRIOSKA Cooperativa Sociale Integrata	Cooperativa sociale	Partenariato	La Cooperativa ha promosso nel 2006 la costituzione di MATRIOSKA con un progetto di start-up finanziato dal Ministero Sviluppo Economico. Alla costituzione alcuni soci di TANDEM furono presenti come fondatori e per tre anni TANDEM ha effettuato il monitoraggio e l'affiancamento di MATRIOSKA, come da previsione progettuale. TANDEM coinvolge la Cooperativa in azioni e servizi di comunicazione sociale, animazione interculturale e organizzazione eventi nei vari progetti e commesse che gestisce, con specifici incarichi professionali. MATRIOSKA a sua volta coinvolge TANDEM in partenariato su eventi e progetti socio-culturali e di promozione della cooperazione sociale, previsti nei propri progetti a contributo pubblico.
MAGGIO 82 Cooperativa Sociale Integrata	Cooperativa sociale	Accordo	Condivisione della sede operativa, dei servizi ad essa connessi e delle relative spese generali di gestione, organizzazione di eventi culturali e di promozione della cultura della cooperazione sociale e partenariato progettuale.

6. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)

Il periodo pandemico legato al *Covid-19* ha ostacolato l'acquisizione di nuove Commesse e/o progetti da parte della Cooperativa. Pertanto, nell'arco dell'anno 2021 non sono state effettuate nuove assunzioni. Altresì, nel 2021 è venuta meno la Commessa per lo sviluppo della intranet Inail, in collaborazione con Ernst & Young, che non si è aggiudicata la Gara per il rinnovo del Servizio. Pertanto, n. 6 soci lavoratori in servizio presso tale Commessa si sono dimessi, con la prospettiva di essere assunti presso il nuovo gestore del Servizio.

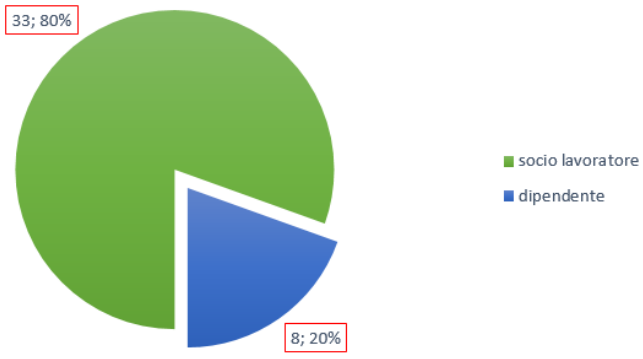
La precarietà generale legata all'esito della nuova Gara per il Servizio SuperAbile, che ha portato a proroghe successive, in attesa di aggiudicazione, ha portato alle dimissioni di n. 1 socio. Altresì, per incomprensioni, n. 1 socio è stato licenziato con conciliazione sindacale.

La Direzione ha puntato a mantenere i Contratti in essere, alle stesse condizioni del periodo precedente alla pandemia, pur dovendo attivare la Cassa Integrazione parziale per tutti.

La dimensione della Cooperativa al 31.12.2021 si presenta come sotto rappresentato.

Dimensione della Cooperativa al 31.12.2021

Soci Lavoratori	33
Dipendenti	8
Totale delle risorse	41



Occupazioni/Cessazioni

LAVORATORI	
Soci	33
TOTALI	**33**

Occupazioni/Cessazioni

N.	Occupazioni
41	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
17	di cui maschi
16	di cui femmine
0	di cui under 35
25	di cui over 50

N.	Cessazioni
8	Totale cessazioni anno di riferimento
6	di cui maschi
2	di cui femmine
0	di cui under 35
3	di cui over 50

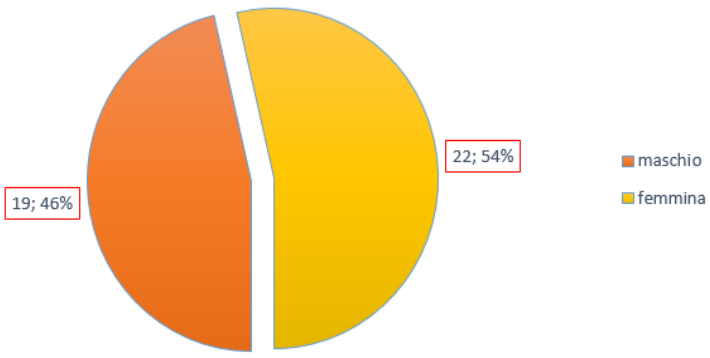
Assunzioni/Stabilizzazioni

N.	Assunzioni
0	Nuove assunzioni anno di riferimento
0	di cui maschi
0	di cui femmine
0	di cui under 35
0	di cui over 50

N.	Cessazioni
0	Totale cessazioni anno di riferimento
0	di cui maschi
0	di cui femmine
0	di cui under 35
0	di cui over 50

Composizione delle risorse in base al sesso

Maschio	19
Femmina	22
Totale delle risorse	41



Composizione del personale

Personale per inquadramento e tipologia contrattuale

Contratti di lavoro	A tempo indeterminato	A tempo determinato
Totale	41	0
Dirigenti	0	0
Quadri	0	0
Impiegati	41	0
Operai fissi	0	0
Altro	0	0

Composizione del personale per anzianità aziendale

Anzianità	in forza al 2021
Totale	41
< 6 anni	20
6-10 anni	3
11-20 anni	15
> 20 anni	3

N. dipendenti e soci lavoratori	Profili
41	Totale dipendenti e soci lavoratori
1	Responsabile di area aziendale strategica
1	Direttrice/ore aziendale
5	Coordinatrice/ore di unità operativa e/o servizi complessi
9	Capo ufficio / Coordinatrice/ore
0	di cui educatori
0	di cui operatori socio-sanitari (OSS)
0	operai/e
0	operatori/trici dell'inserimento lavorativo
25	impiegati

di cui dipendenti e soci lavoratori svantaggiati	
41	Totale dipendenti e soci lavoratori
22	di cui Lavoratori con svantaggio certificato (n. 381/1991, ecc)
0	di cui lavoratori con altri tipi di svantaggio non certificato (disagio sociale)

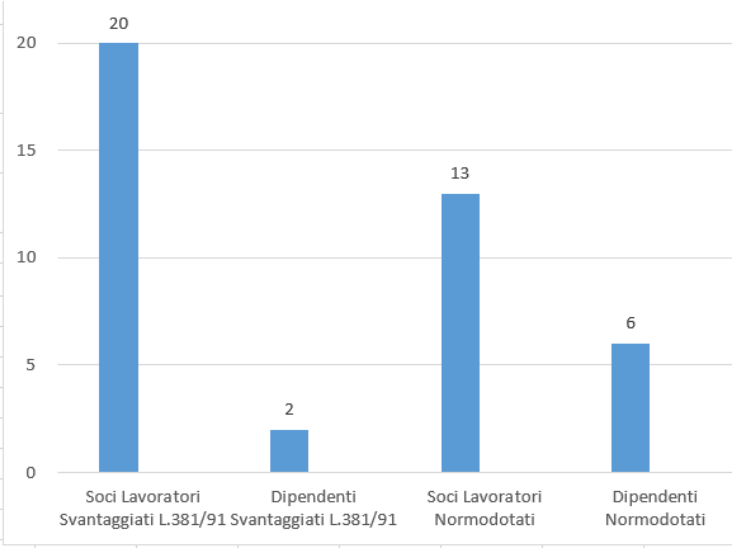
Tipologia lavoratori con svantaggio certificato e non

N. totale	Tipologia svantaggio	di cui dipendenti	di cui in tirocinio/stage
22	Totale persone con svantaggio	2	0
11	persone con disabilità fisica e/o sensoriale L 381/91	0	0
11	persone con disabilità psichica L 381/91	2	0
0	persone con dipendenze L 381/91	0	0
0	persone minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare L 381/91	0	0
0	persone detenute e in misure alternative L 381/91	0	0
0	persone con disagio sociale (non certificati) o molto svantaggiate ai sensi del regolamento comunitario 651/2014, non già presenti nell'elenco	0	0

Livello di istruzione del personale occupato

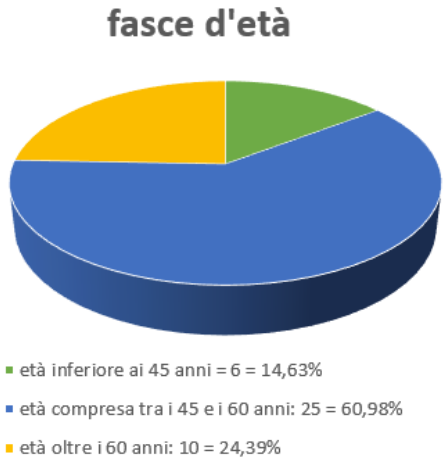
N. Lavoratori	
12	Laurea
26	Diploma di scuola superiore
2	Licenza media
1	Altro

Soci Lavoratori Normodotati	**13**
Dipendenti Normodotati	**6**
Dipendenti Svantaggiati L.381/91	**2**
Soci Lavoratori Svantaggiati L.381/91	**20**
Totale delle risorse	**41**



La tabella ed il grafico di cui sopra evidenziano quanto sia consistente il numero di persone svantaggiate impiegate all'interno della Cooperativa ai sensi della *Legge n. 381/91*.
Complessivamente, tra soci-lavoratori e dipendenti, si raggiungono le 22 unità, pari ad oltre il 53% del totale delle risorse.
All'interno di questo numero, sono comprese n. 11 persone con disagio psichico e/o difficoltà intellettivo-relazionali di grado medio-grave e n. 11 persone con disabilità motorie/sensoriali di grado medio-grave.
Soffermandoci ad analizzare i dati richiamati è evidente che impiegare un numero rilevante di persone svantaggiate, significa dover gestire una maggiore "fragilità" aziendale legata alle frequenti malattie del personale, alle assenze dovute ai permessi *Legge 104/1992*, ad una più lenta esecuzione del lavoro etc.
Inoltre, la presenza di numerose persone con disagio psichico e/o disabilità intellettivo-relazionali comporta una diversa distribuzione dei carichi di lavoro, in relazione allo stato di salute e benessere periodico, al fine di garantire lo svolgimento di tutte quelle attività che occorrono per mantenere la Cooperativa in linea con le scadenze operative con i Committenti.
L'impegno della Direzione è dunque nel garantire ai più *fragili* il diritto al lavoro, mettendo contestualmente in campo tutte le azioni necessarie al raggiungimento di un risultato economico di esercizio tale assorbire anche i costi "sociali" di lavoratori in argomento.
Nella Cooperativa, quelle persone che troverebbero difficile occupazione nell'ordinario Mercato del Lavoro hanno trovato un ambiente in grado di accoglierle e supportarle nell'utilizzare le proprie capacità e specificità, mettendole a servizio della Collettività.
Il lavoro diventa dunque strumento di inclusione sociale, culturale ed economica della Persona/Lavoratore.

Età inferiore ai 45 anni	6
Età compresa tra i 45 e i 60 anni	25
Età oltre i 60 anni	10
Totale delle risorse	41



La lettura dei dati sull'età del personale mostra come la Cooperativa sia costituita da persone in età piuttosto avanzata: n. 29 risorse (60% del totale) si collocano, infatti, nella fascia di età compresa tra 45 e i 60 anni di età e n. 11 persone (22% del totale) superano addirittura i 60 anni.
Ciò significa che se da un lato la Cooperativa rappresenta un luogo di lavoro stabile, in cui le persone tendono a rimanere per tutta e/o gran parte della loro vita lavorativa, dall'altra il tempo porta con sé la fisiologica diminuzione motivazionale al lavoro, propulsore invece necessario allo sviluppo di un'impresa sociale. TANDEM sta soffrendo della mancanza di un ricambio generazionale, che si ritiene concretamente possibile soltanto con l'acquisizione di nuove commesse e/o progetti.

Volontari

N. Volontari	Tipologia volontari
	NON PRESENTI

Natura delle attività svolte dai volontari

Non sono presenti volontari in Cooperativa

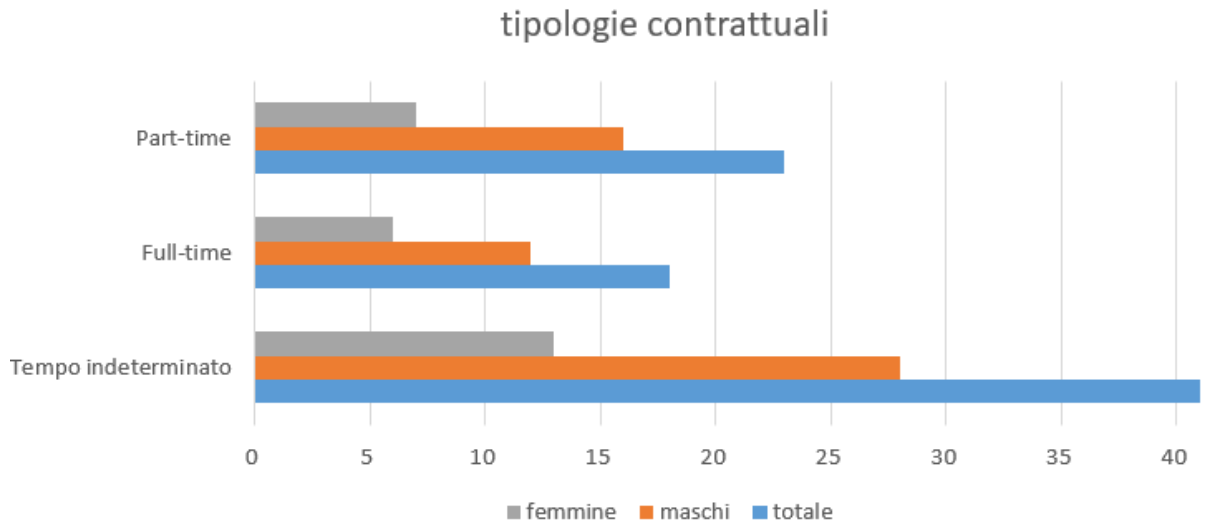
Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

Tipologie contrattuali e flessibilità

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
41	Totale dipendenti indeterminato	13	28
19	di cui maschi	7	12
22	di cui femmine	6	16

N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
0	Totale dipendenti determinato	0	0
0	di cui maschi	0	0
0	di cui femmine	0	0

N.	Autonomi
0	Totale lavoratori autonomi
0	di cui maschi
0	di cui femmine



Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo"

	Tipologia compenso	Totale Annuo Lordo
Membri CdA	Retribuzione	141.241,63
Organi di controllo	Emolumenti	8.443,86

I componenti del CdA percepiscono retribuzioni soltanto per le attività lavorative effettivamente svolte. Alla loro elezione, l'Assemblea ha deliberato la gratuità delle cariche sociali.

CCNL applicato ai lavoratori:
Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro CCNL Cooperative Sociali

Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'Ente

Rapporto: 7,98

Modalità di regolamentazione per rimborso volontari

Nella Cooperativa non presenti soci volontari e di conseguenza non sono mai stati effettuati rimborsi a tale tipologia di soci.

7. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Dimensioni di valore e obiettivi di impatto

Capacità di generare occupazione, sviluppo e valorizzazione dei soci, vita associativa, partecipazione e inclusione dei lavoratori, coinvolgimento e crescita professionale dei lavoratori:

Nel 2021 – malgrado le più rosee prospettive – è proseguita la pandemia, con nuovi periodi di restrizioni e l'avvio delle vaccinazioni, che hanno consentito gradualmente la ripresa delle attività economiche e socio-culturali aperte al pubblico.
Nel nostro Paese, a partire dalla fine del mese di febbraio 2020, si sono susseguite una serie di misure adottate dal Governo atte a contrastare la diffusione del virus. Le misure sono diventate nel tempo sempre più stringenti, coinvolgendo tutto il territorio italiano ed impattando sull'organizzazione delle Imprese. È indubbio che la necessità impellente di salvaguardare la vita umana abbia ridimensionato il modo di vivere, di lavorare, di studiare, di relazionarsi.
Anche per la Cooperativa TANDEM, l'anno 2020 prima e l'anno 2021 poi, sono stati caratterizzati dall'emergenza *Covid-19*, che, pur non avendo influito sulle attività lavorative in essere, ha comportato gradualmente una nuova ridefinizione degli spazi di lavoro in presenza presso la sede operativa in Roma in Via di Torricola, in alternanza ovvero in alternativa all'utilizzazione dello *smart working* in determinati periodi dell'anno, soprattutto per i soci lavoratori e i dipendenti con fragilità fisiche, psichiche e sociali.

In particolare, le attività inerenti la gestione dell'unica Commessa *SuperAbile INAIL* e l'organizzazione degli eventi sono state riviste in tale ottica.
Per quanto riguarda la citata Commessa, si è ritenuto opportuno ricorrere alla modalità di lavoro in *smart working*, al fine di tutelare e salvaguardare la salute delle risorse operative sul Servizio.
Allo stesso tempo, con tale scelta è stato possibile assicurare la continuità della consulenza orientata ai temi della disabilità e, a posteriori, possiamo riconoscere di aver saputo accogliere e gestire le preoccupazioni e le esigenze della popolazione più vulnerabile.
La scelta dello *smart working* ha comportato la necessità di implementare ulteriormente l'infrastruttura tecnologica, sia in termini di strumentazione che di licenze ed applicativi dedicati.
Inoltre, la pandemia è stata l'occasione per sperimentare l'organizzazione degli eventi *online*, acquisendo nuove e specifiche competenze, che la Cooperativa potrà certamente spendere sul Mercato anche nel futuro.

Nel percorso di tutela della salute dei lavoratori nel periodo pandemico, significativo è stato l'apporto del *Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione*, sempre reperibile via telefono e/o presente via email per ascoltare le esigenze della Cooperativa e del suo personale, nonché tempestivo nel trasferire le indicazioni del Governo in Protocolli integrativi al *Documento di Valutazione dei Rischi aziendale*. La tutela della salute dei lavoratori è stata senza alcun dubbio centrale nelle politiche e decisioni della Cooperativa, data anche la peculiarità di TANDEM nell'occupare un numero consistente di lavoratori fragili. È per noi motivo di soddisfazione l'essere

riusciti a sperimentarci in nuove modalità di lavoro e di organizzazione interna, l'aver saputo adottare le misure di prevenzione indicate dal Governo nelle diverse fasi della pandemia, l'essere riusciti a garantire già nel mese di aprile 2020 l'approvvigionamento dei dispositivi di protezione individuale, il posizionamento della cartellonistica a terra nella sede operativa di Via di Torricola, la sanificazione dell'ambiente di lavoro anche a scopo preventivo.

In tutto il periodo, i soci sono stati costantemente invitati al rispetto delle misure e delle disposizioni sanitarie e, con forte determinazione, sono stati invitati a vaccinarsi.

Durante l'anno 2021 – in continuità con le scelte già fatte nel 2020 - il *Servizio di Call-Center* – dedicato esclusivamente alla Commessa *SuperAbile Inail* – ha funzionato regolarmente, tutti i giorni non festivi, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00; il Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00.
A seguito dell'esplosione della pandemia, pur essendo pienamente consapevole che il *Contact Center Integrato SuperAbile Inail* è da considerarsi come servizio di pubblica utilità indispensabile, la Cooperativa ha ritenuto importante sottoporre a INAIL la necessità di tutelare ulteriormente la salute del personale impegnato in *SuperAbile* – tra cui si rileva la consistente presenza di persone immunodepresse, con gravi patologie e con necessità di terapie costanti e quotidiane, così come previsto contrattualmente.
INAIL ha preso atto di quanto comunicato dalla Cooperativa e dal 10 marzo 2020, presso la sede in Roma in Via di Torricola, al fine di evitare un sovraffollamento della sede di Torricola, sono stati organizzati turni di *"smart working"* alternati alla presenza in sede.
In particolare:
a) presso la sede operativa in Roma in Via di Torricola 87, tutte le postazioni lavorative di call center e back office sono state distanziate l'una dall'altra di almeno 1 metro e sono state approntate nuove postazioni in altri spazi liberi;
b) presso la sede operativa in Roma in Via di Torricola 87, quotidianamente sono state disinfettate scrivanie, pc, monitor, tastiere e, in generale, l'intera sede operativa;
c) periodicamente sono stati eseguiti interventi di disinfezione degli ambienti a cura di Ditta specializzata ed accreditata - mediante sistema di micro-nebulizzazione con prodotto professionale disinfettante riconosciuto dal *Ministero della Salute* ad azione battericida, fungicida e virucida. Il processo di è avvenuto attraverso irrorazione di microparticelle liquide di disinfettante erogate nell'aria che si depositano e disinfettano tutte le superfici inclusi punti di contatto quali: maniglie, tastiere, mouse, cornette telefoniche, pulsantiere, etc. Il prodotto impiegato consente la disinfezione completa grazie ad una energica attività contro batteri, funghi e virus, dovuta alla contemporanea presenza di sali di ammonio quaternario, alcoli, principi anfoteri e olii essenziali;
c) a tutto il personale sono state fornite tutte le indicazioni relative all'emergenza *Coronavirus*, soprattutto quelle relative alle regole igieniche da tenere e consigliate dal *Ministero della Salute*, che sono comunque affisse nei vari luoghi di passaggio della sede. In ogni stanza della sede di Torricola, sono a disposizione alcool per le mani, disinfettanti per la pulizia delle superfici e rotoli di carta.
Pertanto, il *Servizio di call center* è stato garantito da operatori nella sede di Torricola e da operatori in *"smart working"*.

Turni di alternanza presso la sede operativa e di "smart working" sono stati stabiliti anche per il team degli esperti e il back office, con immediata disponibilità anche per turni al call center, lì dove si potevano verificare improvvisamente flussi telefonici superiori agli attuali.
Ogni persona in *"smart working"* doveva essere reperibile telefonicamente durante l'orario di lavoro da casa stabilito, anche per rientrare in sede in tempi brevi, in caso di necessità del *Servizio*.
Come previsto dai vari Decreti governativi, è stata data l'opportunità alle persone immunodepresse ovvero con familiari fragili conviventi ovvero in possesso di Legge 104 di continuare a lavorare in totale regime di *"smart working"*.

Gli operatori di call center hanno risposto al *Numero Verde SuperAbile* dal proprio domicilio tramite VPN aziendale, cioè collegandosi in remoto alla rete informatica della Cooperativa.
La piattaforma utilizzata dal call center è esterna a INAIL ed è sotto la responsabilità della Cooperativa. Il collegamento è stabile e permette il corretto funzionamento degli applicativi di pertinenza del *Servizio di Call Center*. Usa le librerie di cifratura OpenSSL e il protocollo SSLv3/TLSv1.
Gli operatori di call center hanno continuato a svolgere attività di *"smart working"* da casa finalizzate ad approfondimenti tematici, traduzioni di schede e ricerche documentarie, in alternanza con l'attività in cuffia tramite VPN. Gli utenti del *Servizio SuperAbile* hanno potuto raggiungere il call center anche tramite posta elettronica (e-mail: superabile@inail.it) e pagina *Facebook Superabile Inail*.
Dallo svolgimento del Servizio in *"smart working"* non si rilevano specifiche criticità nelle forniture e negli standard previsti contrattualmente, né interruzioni del Servizio.

Per le attività in *"smart working"* sono state attivate 20 postazioni VPN, per accedere direttamente agli applicativi aziendali. Le VPN attivabili sono potenzialmente infinite, fino a saturazione della rete. I PC aziendali sono macchine performanti, Desktop e Notebook, con processore i5 o superiore, 4/8 Gb ram, HD256Gb SSD, sono licenziate con Windows 10 PRO plus, Office 2016 o superiori, accesso VPN, banca dati CRM di servizio, centralino telefonico VOIP multicanale e multilingua.
In occasione dell'attivazione dello *"smart working"*, sono state acquistate macchine aggiuntive, al fine di garantire il massimo accesso agli operatori del *Call Center SuperAbile*. Le postazioni remote si collegano alla rete aziendale attraverso un collegamento VPN, sicuro, criptato in SSL, che permette agli host di autenticarsi l'uno con l'altro per mezzo di chiavi private condivise, certificati digitali e credenziali utente/password personalizzate, librerie di cifratura OpenSSL e protocollo SSLv3/TLSv1.
Le macchine remote, sono tutte aziendali, protette da login e password di livello utente e sono collegate punto-punto con la rete aziendale, protetta da Firewall in azienda, Firewall del router casalingo e dal Firewall del PC aziendale. La sicurezza è inoltre garantita da software anti: malware, siti dannosi, ransomware, virus, trojan e rootkit e da aggiornamenti automatici del sistema operativo.
Gli operatori a cui è dato accesso hanno a disposizione una ADSL FLAT personale, sufficiente a garantire continuità di rete e larghezza di banda per lavorare in remoto.
Il sistema di centralino XCALLY è in Cloud, ridondato in HA alta affidabilità, mirrorato su 10 schede fisiche, di cui due per eventuali sostituzioni a caldo: permette di ricevere le chiamate del *Servizio*

di Call Center, trasferire le chiamate tra operatori, chattare tra colleghi per coordinare il lavoro di consulenza erogato. È stato effettuato un test di carico per verificare la tenuta anche con il collegamento contemporaneo di un numero di operatori superiore al normale. Il Call Center è multicanale: Numero Verde, cellulari, email, SMS, webchat, Social Network, e multilingua (italiano, tedesco, inglese, francese, spagnolo, russo, rumeno, cinese ed arabo).
Per il centralino sono stati attivati anche backup frequenti e disaster recovery settimanali.
Per la comunicazione tra operatori, operatori e coordinatori, coordinatori e figure apicali sono state utilizzate piattaforme multimediali come Skype, Whatsapp, GoogleMeet, Windows TEAMS, GotoWEBinar, CISCO WebEx, JITSI, Zoom, Moodle, MOOC, EDUSmart, utilizzate soprattutto per attività di coordinamento, di formazione a distanza su procedure e protocolli di servizio, per l'aggiornamento sulle aree tematiche, le normative e le procedure, come anche per svolgere attività di riunione e socializzazione, partecipazione a Webinar e seminari. Di fatto sono state riprodotte tutte le attività realizzate in sede anche in remoto: la mancanza della presenza fisica, per quanto possibile, è stata superata con attività in videochiamata, chiamate telefoniche e social.

Le richieste utente sono state gestite attraverso l'applicativo di servizio PICO, una banca dati in Oracle, interrogata da un applicativo web-based in ASP, installato sui server aziendali. I server sono mirrorati in HA alta affidabilità, con back up quotidiano e con retention settimanale e mensile, con copia mensile in remoto di disaster recovery. Il CRM è ad uso esclusivo degli operatori, non accessibile dall'esterno. Non è prevista, al momento, attività con accesso diretto degli utenti all'applicativo.

La **privacy** è assicurata da procedure di gestione e protocolli di sicurezza, implementati ed integrati con le procedure attuate per lo *"smart working"*: nuove login di accesso, installazione di VPN e acquisto di nuove macchine aziendali per permettere a tutti di poter lavorare in remoto.
La gestione degli interventi tecnici è garantita in remoto con Team Viewer, la sicurezza è garantita dalla crittografia della sessione a 256 bit, l'autenticazione a due fattori, il supporto per la conformità HIPAA e altro ancora. In caso di problemi complessi, è previsto il rientro in sede con sostituzione della macchina.

Benessere dei lavoratori svantaggiati e riduzione dello svantaggio, crescita personale delle persone svantaggiate, formazione, attività esterne, eventi di socializzazione organizzati a contatto con la comunità locale

L'inserimento in Cooperativa Sociale permette la verifica delle residue capacità lavorative della persona con disabilità e/o con esperienza di disagio sociale, immettendola in un processo produttivo in qualche modo protetto, almeno inizialmente.
Spesso il passaggio di taluni soggetti da un contesto formativo prettamente "scolastico", vissuto essenzialmente in aula, ad un contesto lavorativo è traumatico, soprattutto in Aziende, che pur animate da buona volontà e massima disponibilità, non hanno al loro interno professionalità sociali da affiancare al nuovo lavoratore con disabilità inserito e, soprattutto, devono mantenere un livello di produzione che gli consenta di rimanere sul mercato.
La Cooperativa Sociale offre il vantaggio di un ambiente lavorativo duttile, che viene plasmato anche sulle esigenze del lavoratore, con o senza disabilità.
L'inserimento lavorativo in Cooperativa Sociale può dotare la persona con disabilità degli strumenti necessari per la propria autonomia lavorativa, anche in contesti lavorativi diversi da quelli dell'impresa integrata, completando così idealmente anche eventuali percorsi formativi precedenti di aula.
Tali principi hanno informato l'avvio della Cooperativa TANDEM, così come descritto in precedenza (percorso formativo e costituzione della Cooperativa nell'ambito del progetto *"Turismo per Tutti"*), ma ancora oggi costituiscono l'orizzonte di riferimento per la valutazione di un'effettiva ed efficace inclusione lavorativa, sociale e culturale di tutti i soci, con e senza disabilità, nella ridefinizione quotidiana di un ambiente di lavoro e di progettualità socio-culturale, che sia espressione della creatività di ciascuno dei partecipanti al progetto cooperativistico.
Per ciascuna persona è predisposto un percorso di orientamento e formazione continua *"on the job"* personalizzato ed individualizzato, strutturato tenendo conto delle difficoltà specifiche (disabilità, legami forti con il Paese di origine, alfabetizzazione di base, conoscenza della lingua italiana, etc.).
In tal modo, nel tempo si possono indicare i seguenti obiettivi raggiunti (pur con la consapevolezza di non accontentarsi mai del risultato raggiunto in un determinato momento, ma di confrontarsi continuamente con l'evoluzione del mondo esterno):

- ✓ sperimentazione di modelli di formazione continua rispondente alle esigenze delle PMI, centrati sui temi strategici dell'innovazione, della qualità e dell'internazionalizzazione, che possano essere trasferibili in altri contesti locali e in altri settori della PMI
- ✓ arricchimento delle competenze e delle abilità
- ✓ sviluppo di un sistema di offerta di servizi di comunicazione e animazione

La costruzione del modello di valutazione e di monitoraggio tiene conto delle sue specificità ed in particolare:

- ✓ delle novità delle competenze professionali attese
- ✓ della dimensione temporale dell'intervento
- ✓ degli obiettivi del percorso di inserimento lavorativo

Il percorso *"on the job"* prospettato per ciascuna persona è stato costruito a partire dalla convinzione che la formazione non possa e non debba essere solo un "tramite", per quanto efficace, al sistema produttivo, quanto piuttosto una risorsa per lo sviluppo umano e sociale della persona, capace di proporre scelte di valore, di progettare modelli nuovi di vita e di comportamento sociale, professionale e produttivo.
In quest'ottica, il percorso *"on the job"* è inteso come un processo di produzione culturale e sociale, che implica costantemente e permanentemente nelle sue dinamiche tutti i soggetti coinvolti: i soci lavoratori della Cooperativa, i consulenti esterni, i vari gruppi di interesse e Comunità incontrati, i Territori di riferimento.
È stato, quindi, conseguente individuare – fin dall'inizio, perfezionandola e adattandola negli anni - una metodologia di intervento, che strategicamente potesse motivare tutti i protagonisti del percorso ad un piano di lavoro comune. Questa strategia formativa può essere definita come una *"Motivazione Globale"*.
Questa la definizione che viene ordinariamente utilizzata per tale concetto:
"La motivazione ad apprendere, ad operare e a produrre che nasce negli utenti quando decidono di realizzare un prodotto/servizio socialmente utile quale contributo a risolvere un problema sociale".
Arrivare a decidere di spendere il proprio lavoro in senso sociale, contribuendo a risolvere un problema di riferimento, fa già parte dell'itinerario progettuale e di imprenditoria sociale, non ne è un presupposto.
La realizzazione di una *Motivazione Globale* implica aver imparato a leggere un contesto e in esso avere individuato le variabili di ordine economico, culturale e sociale, che interagiscono, determinando le condizioni di benessere o di malessere per la gente che in quel contesto vive.
Un obiettivo della strutturazione dell'apprendimento e dell'aggiornamento professionale di tutti gli attori presenti in Cooperativa, siano essi soci lavoratori o dipendenti, con e senza disabilità, in un percorso *"on the job"* è quello di offrire l'occasione di sperimentare e di partecipare concretamente alle dinamiche produttive e lavorative, al fine di superare i circuiti chiusi di partenza; contemporaneamente viene perseguito un obiettivo su un piano interno/emotivo: la possibilità di offrire uno spazio di crescita e di maturazione, tale da garantire l'acquisizione di una capacità di gestione personale e relazionale.
Lo strumento attraverso il quale raggiungere questi obiettivi è l'offerta costante di uno spazio di incontro, discussione e comprensione delle dinamiche correlate al processo formativo di crescita, di acquisizione di competenze e di definizione del proprio sé, uno spazio nel quale sperimentare modelli di relazione, in grado di offrire quel contenimento emotivo, così spesso carente o assente nelle storie personali, che diviene un elemento da mettere in gioco per una produzione a valore aggiunto "sociale", come è quella dei prodotti e dei servizi offerti/proposti da Tandem.
L'esperienza è vista, quindi, come una sperimentazione di sé in relazione ad altri, sperimentazione nella quale definire e ridefinire le rappresentazioni interne, emotive, che di sé e degli altri si sono costituite nel tempo.
Ogni esperienza, secondo *Bion*, porta ad una modificazione: l'apprendimento è tale in quanto modifica la struttura della personalità, introducendo, nel mondo interno del soggetto, nuovi oggetti e modificando le relazioni pre-esistenti tra gli oggetti interni e tra questi e l'Io.

L'attenzione viene, quindi, rivolta ad un sistema complesso di relazioni, dove il percorso progettuale e lavorativo rappresenta il "campo condiviso" di sperimentazione per ciascun socio lavoratore della Cooperativa, ciascun dipendente e ciascun consulente, mentre l'obiettivo comune è la concretizzazione di una capacità di collocarsi in relazione stabile con altri, all'interno di regole definite e con ruoli dinamici.

La Cooperativa vanta un'esperienza di oltre 20 anni nelle attività di Call Center Sociale, in cui si sono avvicendati nel tempo operatori – con e senza disabilità, acquisendo competenze e professionalità direttamente sul campo, raggiungendo risultati di eccellenza, che talora li hanno portati a diventare Responsabili esperti di aree tematiche, spesso riconosciuti a livello nazionale ovvero a spendere il curriculum acquisito in ambiti professionali pubblici e privati diversi dalla cooperazione sociale, con stabilizzazioni lavorative di lungo e permanente termine.
Gli operatori telefonici specializzati della Cooperativa hanno la responsabilità dell'accoglienza e della gestione dell'utente (di particolare rilievo a tal fine sono le **procedure di formazione** applicate e le relative **norme comportamentali**), competenza e conoscenza acquisite in oltre 20 anni di attività sui **servizi erogati per le Amministrazioni Pubbliche**; si adoperano per reperire le informazioni richieste ed eseguire tutti i passaggi necessari per la positiva chiusura della richiesta utente (ticket).
Hanno mediamente diploma di Scuola Media Superiore o Laurea, padronanza della lingua italiana e spesso conoscenza di almeno 1 lingua straniera tra quelle previste dal servizio a livello scolastico. All'interno della Cooperativa, sono presenti operatori telefonici di madrelingua spagnola, russa, rumena, tedesca e araba, ovvero persone che parlano correttamente inglese, francese e cinese.
Hanno pluriennale esperienza nell'uso degli applicativi di telefonia, capacità comunicative, capacità utilizzo PC e principali pacchetti software, conoscenza strumenti e applicativi a supporto, alcuni di loro conoscono i sistemi **DTS (per utenti sordi**), **sistemi comunicazione multicanale: email, sms, chat, fax, whats app, social network**, sistemi di **teleconferenza: Skype, Meet, Cisco ebEx, Teams, Zoom, GoToMeeting, Adobe Connect**, particolarmente utilizzati nel periodo di *lockdown* per poter comunque mantenere contatto con gli utenti e tra i gruppi di lavoro.
Sono specializzati in attività di Contact Center e servizi telefonia sociale con esperienza pluriennale nel settore sociale, del lavoro, della previdenza ed assistenza economica e sociale.
Hanno una **preparazione specialistica nella gestione utenti con disabilità**; **esperienza pluriennale in servizi di "consulenza alla pari", *counselling*, *peer counselling* (rispetto all'utenza con disabilità**). Posseggono interesse e propensione per le relazioni interpersonali; capacità di ascolto e comprensione; capacità di lavorare in team; sicurezza e assertività nel gestire le obiezioni e le contestazioni; agilità e flessibilità mentale; capacità di **problem solving**; capacità di porsi sullo stesso piano dell'utente; capacità di "semplificare", ossia di adattare il proprio livello di comunicazione a quello dell'interlocutore al fine di ottenere una comunicazione ottimale.
Hanno sviluppato competenze specifiche anche grazie a circa **800 ore di formazione in aula e "*training on the job*"**, affiancamento in chiamata da parte di operatori senior ed esperti in tutte le aree previste dal *Servizio*. Possiedono capacità e flessibilità per l'alternanza in funzioni di Call Center specializzato, sia Inbound che Outbound e ricevono periodicamente aggiornamenti sulla sicurezza fisica, informatica e sulle norme relative alla privacy.

Gli operatori telefonici specializzati della Cooperativa gestiscono da anni informazioni sensibili e personali, trattando dati di natura sanitaria e informazioni per la Pubblica Amministrazione, sono formati sulla gestione di CRM e KB che trattano dati sensibili. Hanno conoscenza delle procedure e degli incarichi per gestire informazioni riservate e sensibili e come gestire eventuali databreach o problemi di cybersecurity, attraverso comunicazioni ed escalation a responsabili e incaricati (DPO, Responsabile, Titolare).

Il contatto con la Comunità locale è prioritario da sempre per la Cooperativa fin dalla sua nascita. La natura dei Servizi ideati, proposti e gestiti per conto di Pubbliche Amministrazioni ha visto negli anni la Cooperativa come motore di innovazione locale e di animazione di Comunità, anche attraverso la **periodica organizzazione di eventi pubblici a valenza sociale**, in cui gli stessi soci lavoratori – oltre che organizzatori e gestori della specifica iniziativa – hanno trovato occasione per lo scambio, l'incontro e il confronto con altre realtà socio-culturali del Territorio locale, regionale, nazionale ed europeo, nonché di interloquire in prima persona con Rappresentanti istituzionali.
In considerazione della presenza tra i soci lavoratori e i dipendenti di una significativa ed importante presenza di persone con disabilità, negli anni la Cooperativa ha sviluppato una particolare attenzione ai bisogni espressi dagli stessi. Tra questi sicuramente le tematiche dell'accessibilità e della fruibilità in autonomia degli spazi urbani ed extraurbani in autonomia, promuovendo una cultura della *progettazione per tutti* senza barriere architettoniche e sensoriali, unitamente al tema del "dopo di noi", come esigenza di offrire protezione a quanti, in condizione di disabilità grave, non sono più in grado di provvedere a se stessi e ai propri cari

In particolare, il 2021 – anno di transizione rispetto ad un'auspicata e probabile fine della pandemia e poi ripresa dei contagi e delle precauzioni per la prevenzione – è stato caratterizzato dalla partecipazione agli eventi che contrattualmente la Cooperativa ha dovuto organizzare (**n. 5 per annualità dal 2017 – per un totale di n. 25 eventi di valenza nazionale**) per conto di INAIL, nell'ambito delle forniture previste per il *Contact Center Integrato* SuperAbile.

In particolare, sono stati organizzati dalla Cooperativa gli eventi che si descrivono a seguire, che hanno visto una grande partecipazione dei soci lavoratori e dei dipendenti, restituendo l'opportunità di un confronto su temi socio-culturali, estremamente importante in un periodo storico caratterizzato da restrizioni dei movimenti e degli incontri in presenza.

Evento in modalità mista (*on-line e in presenza*)

Non avere paura delle differenze. I ragazzi lo sanno.
Come la letteratura per ragazzi scoprì la disabilità

Teatro San Gaspare, Roma
Mercoledì 23 giugno 2021– dalle ore 15.30 alle ore 18.00

L'evento è stato realizzato in modalità mista, ovvero con collegamenti di relatori *in streaming* dalle proprie sedi e partecipazione di relatori e/o moderatori dal Teatro San Gaspare di Roma (anche con eventuale possibilità di pubblico in sala).
L'evento proposto, che è stato comunque trasmesso in diretta streaming sul Canale *YouTube* e sulla pagina *Facebook* di SuperAbile, con rilanci in tempo reale su *Twitter* SuperAbile.
L'evento è stato caratterizzato in diretta da finestra dedicata alla LIS.
Successivamente sono stati pubblicati dalla Cooperativa sul Canale YouTube *SuperAbile* i singoli interventi anche con sottotitolazione.

La Cooperativa ha garantito il più ampio coinvolgimento di pubblico attraverso il Portale *SuperAbile* e il collegato ecosistema di Social, così come attraverso un'ampia attività di mailing-list verso potenziali stakeholder e di ufficio stampa/promozione verso i Siti Internet di settore.
Il momento iniziale di apertura è stato caratterizzato dalla performance artistica di un clown e maestro di circo, a cui hanno partecipato circa 60 bambini e accompagnatori dell'Oratorio Estivo della Parrocchia S. Gaspare Del Bufalo. L'evento si è aperto sulla diretta degli ultimi 12 minuti della performance.

L'evento era dedicato prioritariamente ad un pubblico attento alle riflessioni intorno alla letteratura e alla narrativa, ma intendeva coinvolgere anche insegnanti, educatori, assistenti sociali, psicologi, operatori socio-culturali, figure che interagiscono quotidianamente con minori frequentanti le Scuole dell'obbligo. In ultimo, l'evento si rivolgeva anche alle Associazioni delle persone con disabilità, come occasione di confronto sulla rappresentazione della disabilità e sui percorsi di inclusione sociale e culturale in questo particolare momento storico.
Nel periodo di pandemia, probabilmente si sono accentuate forme di chiusura su se stessi da parte degli adolescenti (che esplodono all'improvviso, al contrario, come nuove forme di bullismo e discriminazione verso le diversità), così come il disagio dei più piccoli (in una Scuola con tempi e spazi differenti) ha necessità di nuove modalità di accoglienza.
In un momento di ripartenza, la rappresentazione della disabilità nella letteratura per l'infanzia costituisce un mezzo utile per riproporre percorsi sulle barriere culturali nelle Scuole.

Evento

"SUPERABILE INAIL – *20 anni di inclusione*"

Roma, Auditorium Parco della Musica, Sala Petrassi
Venerdì 3 dicembre 2021

con il patrocinio di *RAI per il Sociale*
con la partecipazione di *CIP Comitato Italiano Paralimpico*

L'evento è stato trasmesso in diretta su RAI Play – Canale 2.

Dopo alcuni mesi di sperimentazione alla fine del 2000, INAIL pubblicò il primo Bando di Gara per il Servizio SuperAbile – inizialmente soltanto per il Numero Verde – per il primo call center nazionale dedicato alla disabilità, che partì il 5 marzo 2021.
Qualche mese dopo, a Milano, il gruppo di lavoro di Franco Bomprezzi iniziò la sperimentazione del primo Sito Internet superabile.it – che l'anno successivo fu oggetto di un altro Bando di Gara. Sarà con l'affidamento del 2006 - a seguito di ennesima gara europea – che INAIL affiderà ad un unico soggetto il nuovo *Contact Center Integrato SuperAbile*, il primo ecosistema nazionale di call center e portale web dedicato alla disabilità.
In occasione della ricorrenza dei 20 anni dall'inizio del primo *Servizio SuperAbile*, il RTI – con capofila la Cooperativa TANDEM - ha proposto un evento in cui, nel ricordare l'innovativa intuizione e successiva esperienza di INAIL su *SuperAbile*, attraverso una ricognizione dei principali avvenimenti legislativi, sociali e culturali dell'ultimo ventennio, facesse il punto della situazione sulla condizione attuale dell'inclusione sociale, culturale e lavorativa delle persone con disabilità.
In occasione della *Giornata Internazionale delle persone con disabilità*, è stato proposto quindi di realizzare un evento per ripercorrere due decenni di protagonismo delle persone con disabilità e

di evoluzione linguistica e culturale sul tema: un'occasione per riflettere sulla condizione attuale delle persone con disabilità nel nostro Paese, celebrando i 20 anni di *SuperAbile Inail*, un'eccellenza della Pubblica Amministrazione al servizio quotidiano delle persone con disabilità con un call center, un portale e una rivista mensile.

Lo spirito dell'evento è stato quello di raccontare 20 anni di *SuperAbile* – in cui la Cooperativa è stata sempre presente e protagonista, un progetto innovativo e mai replicato nel contesto della Pubblica Amministrazione italiana, attraverso il ricordo, le storie e le riflessioni dei protagonisti.
Da quando è nato, *SuperAbile* ha visto un mondo che pian piano negli anni è cambiato. Un mondo in cui, oggi, la disabilità assume un ruolo sempre più centrale nella Società. E non solo come problema da risolvere, ma come riflessione e risorsa costruttiva in tanti ambiti. Un mondo in cui aumentano i racconti e le storie di persone con disabilità, testimoni di un cambiamento sociale in atto e sempre meno individui da trattare in maniera "diversa".
Inail – insieme alla Cooperativa, alla cooperazione sociale e all'associazionismo, ha dato vita a *SuperAbile* quando nessuno parlava di questi temi.
Per la prima volta una Pubblica Amministrazione è uscita fuori dai propri confini di stretta competenza, andando oltre il mondo delle persone infortunate sul lavoro e dando vita ad un progetto di ampio respiro che, negli anni, ha imparato a camminare sulle proprie gambe.

Il programma dell'evento – della durata di circa 2 ore – è stato il seguente:

SUPERABILE INAIL **20 ANNI DI INCLUSIONE**

ROMA / 03 DICEMBRE 2021
AUDITORIUM PARCO DELLA MUSICA / SALA PETRASSI / 10.30

International Day of Persons with Disabilities
3 DECEMBER

In occasione della Giornata internazionale a loro intitolata, ripercorriamo due decenni di protagonismo delle persone con disabilità e di evoluzione linguistica e culturale sul tema: un'occasione per riflettere sulla situazione del nostro paese e per celebrare i 20 anni di SuperAbile Inail, un'eccellenza della Pubblica Amministrazione al servizio quotidiano delle persone con disabilità con un call center, un portale e una rivista mensile.

Conducono **Stefano Buttafuoco e Nadia Bala con Sandro Fioravanti**

INAIL

Con il Patrocinio di
Rai Per Il Sociale

SPAZIO 1 - LE ISTITUZIONI
L'IMPEGNO PUBBLICO PER LE DISABILITÀ
Il ruolo delle istituzioni nella sfida per l'inclusione delle persone con disabilità

Franco Bettoni - *Presidente Inail*
Tiziana Nisini - *Sottosegretario Ministero del Lavoro e Politiche Sociali*
Maria Chiara Carrozza - *Presidente Cnr*
Luca Pancalli - *Presidente Cip*

SPAZIO 2 - COMUNICAZIONE E SOCIETÀ
"LE PAROLE PER DIRLO"
La comunicazione tra normalità e disabilità

Iacopo Melio - *Attivista e politico*
Armanda Salvucci - *Ideatrice del progetto "Sensuability"*
Marco Ferrazzoli - *Autore de "Il Superdisabile"*
Arianna Secondini - *Giornalista Rai*
Giovanni Merlo - *Direttore Ledha*
con la partecipazione di **Antonella Ferrari**

SPAZIO 3 - LAVORO
"IL LAVORO È PER TUTTI"
La sfida della piena inclusione lavorativa delle persone con disabilità

Antonella Onofri - *Direttore Centrale Prestazioni Socio Sanitarie Inail*
Roberto Vitali - *Village4All*
Stefania Scarduzio - *La locanda dei girasoli*
Antonio Pelosi - *Albergo Etico*
Marzia Di Giovanna - *Assistita Inail*
Con la partecipazione di **Maria Stella Calà Maglio**

SPAZIO 4 - SPORT
DALLE "OLIMPIADI DEL CUORE" ALLE PARALIMPIADI
I successi sportivi e i risvolti nella società

Luca Pancalli - *Presidente CIP*
Daniele Cassioli - *Atleta paralimpico*
Antonio Fantin - *Atleta paralimpico*

** In attesa di conferma*

Nel corso delle sessioni tematiche saranno consegnati i Premi SuperAbile Inail.
L'accesso in Auditorium è consentito solo previa prenotazione e comunque non oltre le ore 9:45.
Per prenotare il tuo posto e per tutte le informazioni relative alla documentazione necessaria chiama il Contact Center Integrato SuperAbile Inail al numero verde **800.810.810** (da telefono fisso) oppure allo **06.455.396.07** (da mobile) o scrivi una mail a eventi.superabile@tandem.coop

La Struttura che ospita l'evento, in occasione della diretta televisiva e/o streaming, è da considerarsi a tutti gli effetti Studio Televisivo. Pertanto è fatto divieto d'ingresso ai minori di 18 anni. Il destinatario del presente invito è informato del fatto che potrà essere inquadrato dalle telecamere o partecipare in prima persona a parti dell'evento per esigenze televisive e autorizza quindi espressamente, con la sua partecipazione, l'utilizzo della sua immagine per tali fini.

Rapporti con istituzioni pubbliche, sviluppo tecnologico, utilizzo di ict, competenze ict e aumento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema attraverso l'utilizzo di tecnologie, attività di formazione e valorizzazione realizzate

Per lo svolgimento delle attività aziendali, la Cooperativa si è dotata di una infrastruttura virtualizzata ad alta affidabilità HA, basata su tecnologia VMware (versione 7), su macchine fisiche Proliant, **due unità di storage Qnap TS-463U con 12 Tb di spazio disco**.
Tutti gli apparati sono **ridondati: doppia alimentazione per ogni unità, dischi configurati in modalità RAID 1 per gli host ed in modalità RAID 5 per gli Storage.** Host e Storage sono interconnessi con una dorsale a 10Gb e ridondati con una a 1Gb su due switch separati. Sono inoltre presenti **due macchine HP DL120 Gen9 utilizzate come Firewall** per la connettività primaria e per quella di **Backup**. Il software utilizzato è Untangle NG Firewall.

Macchine virtuali

All'interno del cluster sono in esecuzione **quattro macchine Virtuali** (VM): il Domain controller, che svolge anche le funzioni di file server, la VM che ospita l'applicativo CRM PICO, la VM che ospita l'ambiente di sviluppo dell'applicativo PICO e la VM che ospita il software VCenter per l'amministrazione del cluster.

Continuità operativa e Backup

L'infrastruttura è **configurata in modalità HA**: in caso di fault di uno dei due host, è possibile riavviare una macchina virtuale sul secondo host. In caso di manutenzioni programmate è possibile migrare le VM sia da host a host che da storage a storage. Vengono eseguiti test periodici sulle funzionalità di HA. Per le procedure di backup, la Cooperativa utilizza NAKIVO Backup, residente su uno dei due storage. I backup vengono eseguiti su un apposito datastore presente nel secondo storage.
Vengono eseguiti backup del Dominio il mercoledi e il sabato con 6 Retention point del server PICO, vengono eseguiti backup serali quotidiani con 10 Retention Point.
Con cadenza bimestrale vengono eseguiti test di ripristino delle VM sottoposte a procedure di backup per verificarne il funzionamento.
Dopo il test di avvio, viene conservata copia dell'ultima macchina ripristinata. Come ulteriore livello di continuità operativa, i profili degli utenti locali sono configurati come "roaming profiles" e sono salvati in una apposita share del server, in questo modo, in caso di fault di uno dei client di dominio, l'utente può accedere su un altro client senza perdere alcuna informazione.

Disaster Recovery e Smart Working

Gli operatori sono tutti dotati di Notebook, immediatamente disponibili e configurati per collegarsi in VPN criptata punto-punto da remoto con gli applicativi di Commessa e poter svolgere il servizio in Smart Working, in caso di impossibilità di accedere alla sede e **per garantire continuità al servizio in caso di Disaster Recovery**, il centralino e il CRM è in CLOUD certificato AGID.

Nuova normativa Privacy GDPR

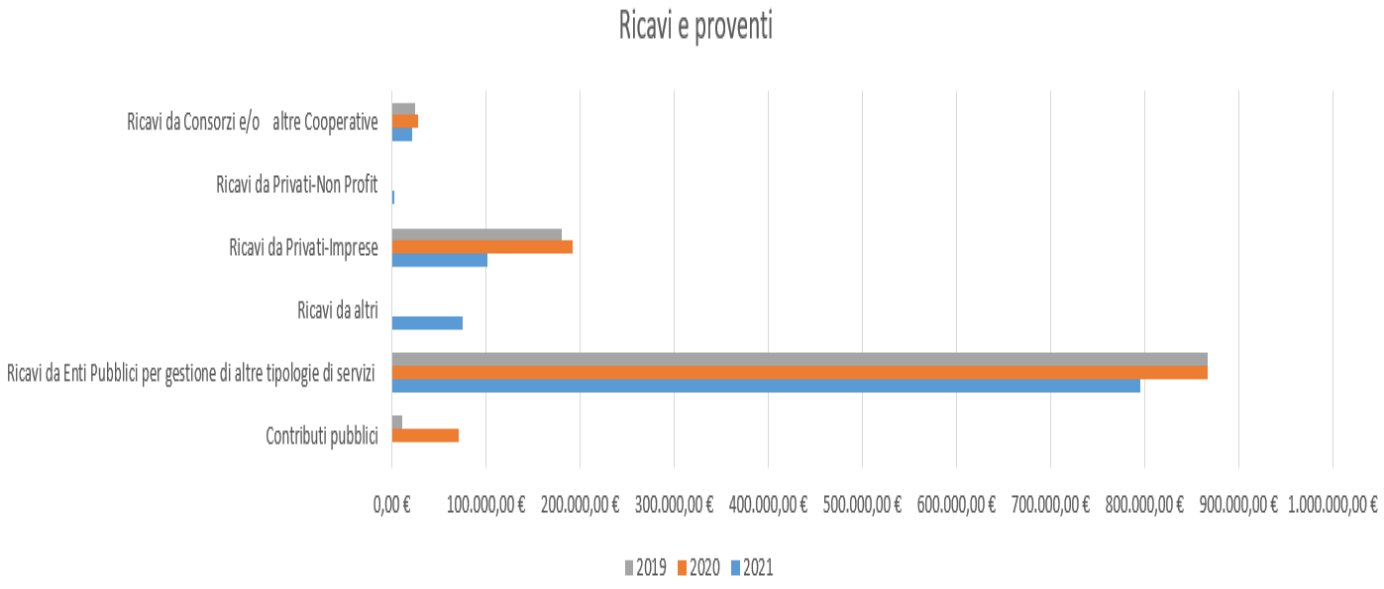
Già nell'anno 2020, è stata completata la registrazione degli utenti storici del Call Center e attivata la registrazione standard dei nuovi utenti.
La nuova normativa sulla **privacy GDPR (art. 12 Regolamento UE 2016/679)** ha ridotto sensibilmente le possibilità di ri-contatto e promozione del Servizio verso gli utenti. La difficoltà di definire un sistema di registrazione diverso da quello INAIL, troppo rigido nella sua autenticazione, non permette di gestire al meglio le diverse applicazioni del Portale, come le attività di comunicazione e promozione del Servizio, azioni di sostegno e rinforzo della fidelizzazione dell'utente, gli eventi, le attività multimediali, la promozione degli articoli e delle schede di consulenza, ecc. Le problematiche legate alla privacy hanno condizionato buona parte delle attività di coinvolgimento degli utenti e di fidelizzazione.
Un vantaggio nella registrazione "Strong", realizzata per accedere ai servizi INAIL, accesso tipo "SPID", poteva essere l'accesso e la promozione del servizio a tutti gli assicurati INAIL, in modo da invitarli a contattare il Numero Verde ed accedere direttamente al Portale, ma in questi mesi di passaggio al nuovo sistema di autenticazione GDPR e di configurazione tecnica dei servizi interni INAIL, con l'arrivo della pandemia, questa opportunità non si è realizzata.
Da parte della Cooperativa, non essendoci un sistema di autenticazione integrato con l'applicativo del Call Center (lato INAIL), è stata bonificata la banca dati PICO dei dati utente, ormai obsoleti e comunque più vecchi del 2017, come da Direttiva GDPR e da indicazioni perentorie del DPO Tandem.
Già dalle prime settimane del 2020, è stata attivata una applicazione, che permette agli utenti di registrarsi tramite e-mail e di cancellare i dati anagrafici di coloro, che non avranno interesse a rimanere collegati al Servizio, per i quali si continuerà a svolgere l'attività di consulenza in modo "anonimo". A seguito dell'attività di recupero delle autorizzazioni degli utenti storici, comunque quelli registrati dal 2017 in poi, si rileva la registrazione di circa il 10% degli utenti "storici". Positiva è stata invece la risposta dei nuovi utenti, che si sono registrati al Servizio (oltre il 30%), che ha risposto e ricontattato il Servizio nei giorni subito successivi all'invio della e-mail di richiesta autorizzazione.
Nei primi giorni del mese di Giugno 2020, è stata completata la registrazione degli utenti "storici". Attualmente, quindi la banca dati è stata completamente bonificata degli utenti, che contattano sporadicamente il Servizio e non sono interessati a lasciare i propri dati per essere ricontattati. Sono stati messi in "oblio" una parte importane dei vecchi utenti, perché non avevano una e-mail per essere contattati (circa 9.400). L'attività è stata schedulata automaticamente dal server, temporizzata con un invio giornaliero ad una cinquantina di utenti, per non intasare il sistema e non sovraccaricare il Call Center.
L'attività, avviata a Gennaio 2020, a fine Giugno 2020 è entrata nell'ordinario funzionamento quotidiano: attualmente, vengono contattati solo i nuovi utenti che si registrano al servizio. L'attività dello "storico" è stata disattivata.

8. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati

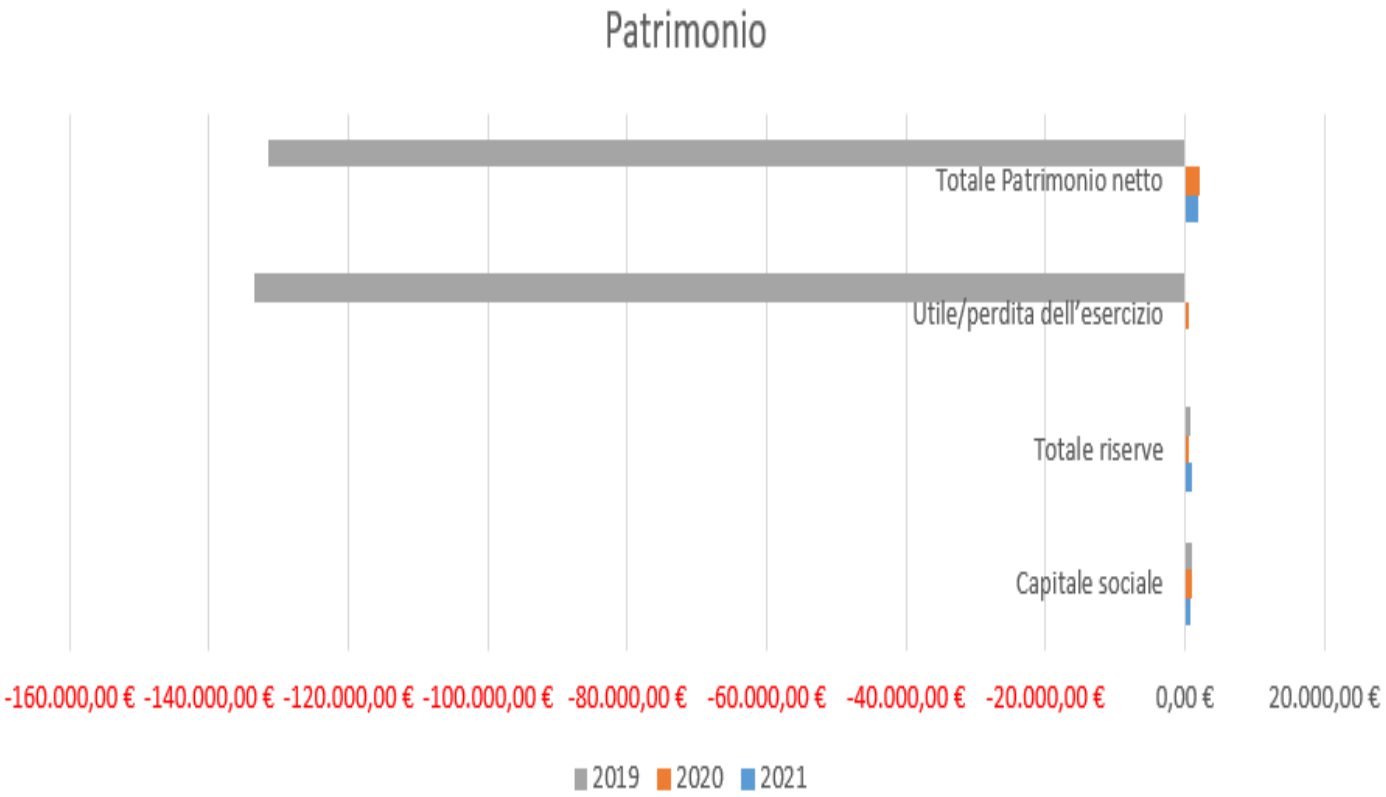
Ricavi e proventi

	2021	2020	2019
Contributi pubblici	0,00 €	70.526,00 €	10.576,24 €
Contributi privati	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	795.600,00 €	867.000,00 €	867.000,00 €
Ricavi da altri	75.508,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Imprese	101.959,41 €	192.337,00 €	180.183,57 €
Ricavi da Privati-Non Profit	2.049,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	21.600,00 €	27.600,00 €	24.299,19 €



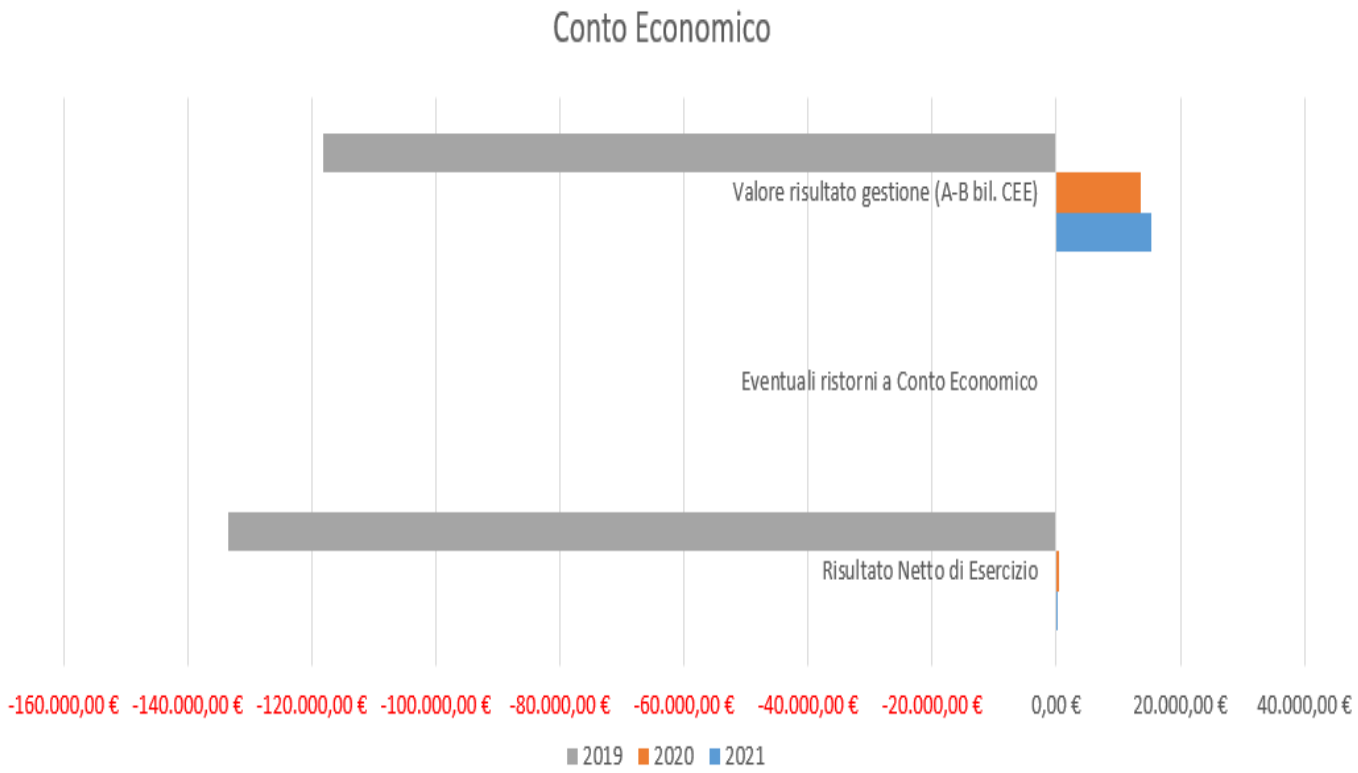
Patrimonio

	2021	2020	2019
Capitale sociale	825,00 €	1.050,00 €	1.050,00 €
Totale riserve	1.026,00 €	590,00 €	815,00 €
Utile/perdita dell'esercizio	57,00 €	450,00 €	(-) 133.451,00 €
Totale Patrimonio netto	1.908,00 €	2.090,00 €	(-) 131.586,00 €



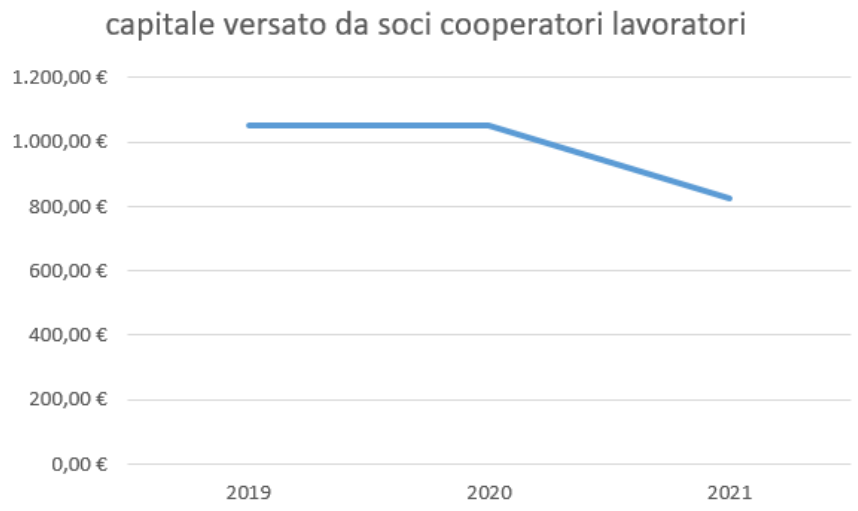
Conto economico

	2021	2020	2019
Risultato Netto di Esercizio	57,00 €	450,00 €	(-) 133.451,00 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	15.400,00 €	13.512,00 €	(-) 118.244,00 €



Composizione Capitale Sociale

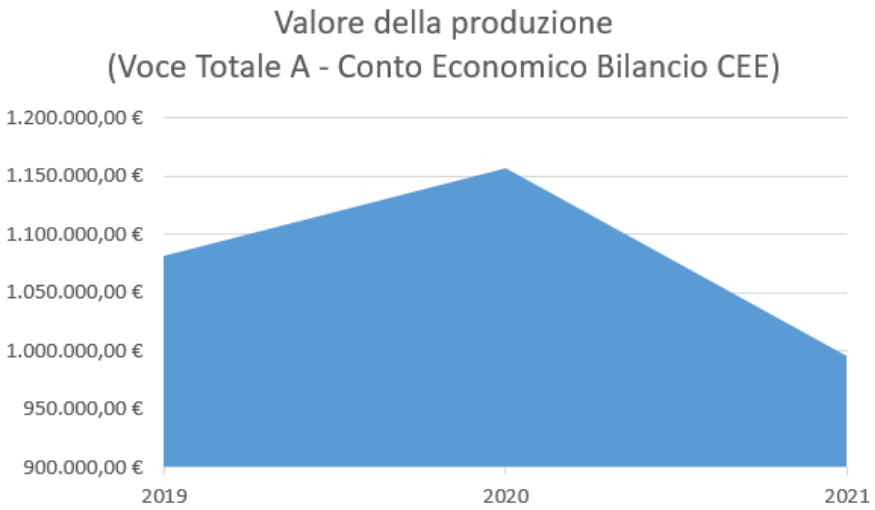
Capitale sociale	2021	2020	2019
capitale versato da soci cooperatori lavoratori	825,00 €	1.050,00 €	1.050,00 €
capitale versato da soci cooperatori volontari	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci cooperatori fruitori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci persone giuridiche	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci sovventori/finanziatori	0,00 €	0,00 €	0,00 €



Composizione soci sovventori e finanziatori	2021
NON PRESENTI	-

Valore della produzione

	2021	2020	2019
Valore della produzione (Voce Totale A del conto economico bilancio CEE)	996.116,00 €	1.157.463,00 €	1.082.059,00 €



Costo del lavoro

	2021	**2020**	**2019**
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	685.847,00 €	876.620,00 €	892.515,00 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	175.470,00 €	218.843,00 €	252.452,00 €
Peso su totale valore di produzione	86,47%	95,76 %	95,38 %

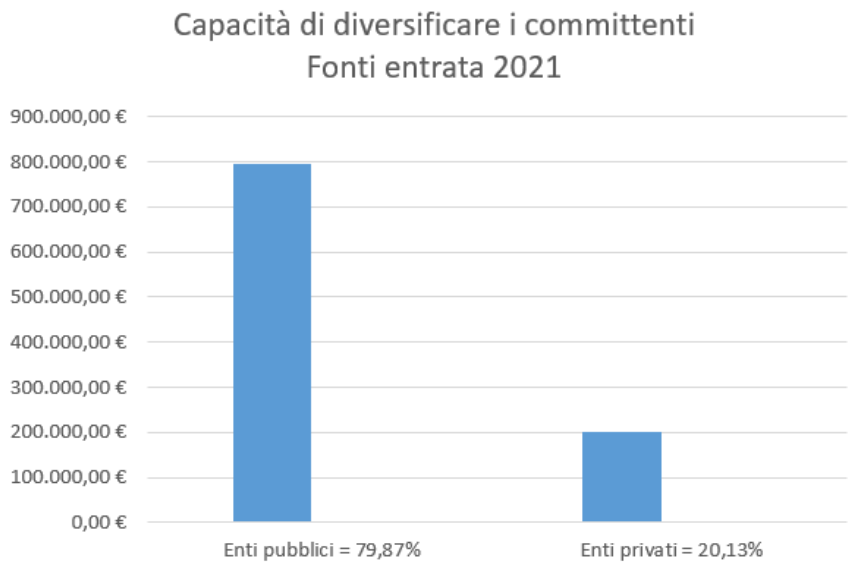
Capacità di diversificare i committenti

Fonti delle entrate 2021

2021	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Vendita merci	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Prestazioni di servizio	795.600,00 €	25.685,00 €	821.285,00 €
Lavorazione conto terzi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Rette utenti	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altri ricavi	0,00 €	174.831,00 €	174.831,00 €
Contributi e offerte	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Grants e progettazione	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altro	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2021

		2021
Incidenza fonti pubbliche	795.600,00 €	79,87 %
Incidenza fonti private	200.516,00 €	20,13 %



9. INFORMAZIONI AMBIENTALI

Tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte. Politiche e modalità di gestione di tali impatti

Nello svolgimento delle attività della Cooperativa non si evidenziano rischi per l'impatto e la tutela ambientale. Nel rispetto della normativa e della sensibilità in materia di tutela ambientale, i consumi energetici sono stati ridotti al minimo.
Lo smaltimento dei rifiuti, in particolare quelli speciali, si è svolto in maniera conforme alle modalità previste.
Il basso impatto ambientale e l'alta qualità del prodotto sono i criteri che ne determinano l'acquisto.

10. INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE ASSET COMUNITARI

Descrizione sintetica delle attività svolte in tale ambito e dell'impatto perseguito attraverso la loro realizzazione

In questi ultimi anni, la collettività ha dimostrato un certo interesse alla rigenerazione di asset comunitari come, ad esempio, aree industriali e pubbliche dimesse, beni confiscati, ovvero tutti quei beni comuni con un ridotto beneficio sociale, vuoi per l'uso e/o abuso di cui sono stati oggetto o per il disinteressamento degli Enti cui sono dipendenti.
La rinascita di tali asset mediante l'utilizzo da parte di imprese sociali per iniziative di vario genere, culturali, sociali, o anche attività lavorative, è diventato un traguardo da raggiungere da parte delle Amministrazioni Pubbliche per dar modo alla Comunità di produrre modalità di crescita e sviluppo del territorio e del benessere dei cittadini, destinando questi beni a forme d'uso diverse e innovative.
La nostra Cooperativa a tutt'oggi non ha usufruito di queste possibilità.

11. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE

Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale

Nessun contenzioso in atto allo stato attuale.
Un contenzioso in passato risolto positivamente per la Cooperativa.

Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti

La Cooperativa è amministrata da un Consiglio di Amministrazione eletto dall'Assemblea dei Soci con un numero di mandati come previsto dalla legge e composto da un numero variabile di consiglieri, da tre a quindici membri eletti tra i soci, senza diritto a compenso per la carica.
Al 31 dicembre 2021, il Consiglio di Amministrazione risulta composto da 7 membri di cui un Presidente e sei Consiglieri.
Lo Statuto prevede che il CdA sia convocato dal Presidente tutte le volte che vi sia materia da deliberare, oppure quando ne sia fatta domanda da almeno un terzo dei consiglieri o dal Collegio Sindacale. Nel 2021 sono stati redatti n. 18 verbali di riunione.
L'Assemblea dei Soci deve essere convocata almeno una volta l'anno per l'approvazione del Bilancio, Assemblea regolarmente trascritta sul Libro Verbali Assemblee vidimato dal Notaio, come anche altre Assemblee di confronto generale sulla programmazione annuale e su scelte strategiche della Cooperativa. In realtà, ci sono stati anche molti momenti assembleari *on-line*, che sono stati promossi per mantenere l'aggregazione dei soci e non perdere le motivazioni del percorso cooperativistico, soprattutto nel periodo di lockdown, "zona rossa" e di smart working.
Il tasso di partecipazione è stato sempre alto, che costituisce un ottimo risultato, in considerazione della grande difficoltà di mobilità di numerosi soci lavoratori svantaggiati.
Nella parte "5. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE" sono riportate in dettaglio le partecipazioni e le presenze dei soci nelle Assemblee degli ultimi tre esercizi trascorsi.

Modello della L. 231/2001, Rating di Legalità

La Cooperativa non ha acquisito il Rating di legalità.

Certificazioni di qualità dei prodotti

La Cooperativa ha predisposto un **Sistema di Gestione per la Qualità** adatto alla propria organizzazione, alle attività svolte ed alle proprie specializzazioni, al fine di dimostrare la sua capacità di fornire con regolarità i servizi e le prestazioni, in ottemperanza ai requisiti dei Clienti/committenti, delle parti interessate ed a quelli cogenti applicabili e con l'intento di attuare e mantenere una efficace gestione dei processi interni, come stabilito dalla Politica per la Qualità definita e diffusa dalla Direzione.
Il Sistema di Gestione per la Qualità viene definito nel *Manuale della Qualità* ed in *Procedure ed Istruzioni* ad esso correlate, che insieme descrivono le prescrizioni e le modalità per la pianificazione, la realizzazione, il controllo ed il monitoraggio delle prestazioni realizzate, nonché dei processi e delle attività ad essi correlate e delineano i criteri per il riesame, l'aggiornamento ed il miglioramento continuo del Sistema stesso.
Le attività della Cooperativa sono caratterizzate dalla messa a disposizione delle risorse necessarie per svolgere azioni finalizzate all'ottenimento di un risultato (output), dato un certo input. Tali attività sono chiamate *processi* e la loro analisi sistematica, oggetto *del Manuale della Qualità*, è condotta, privilegiando la logica delle azioni piuttosto che quella delle funzioni aziendali preposte al loro svolgimento.
Tale tipo di approccio è denominato *approccio per processi* e di fatto segue un principio di trasversalità rispetto alle funzioni, badando soprattutto a descrivere come la sequenza dei processi stessi conduca agli obiettivi perseguiti.
Il *Sistema di Gestione per la Qualità* si muove su questa linea ed è appunto strutturato per processi.
In particolare, per mettere in atto il *Sistema di Gestione per la Qualità* si è proceduto a:

a) identificare i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità;
b) stabilire la loro sequenza e le loro interazioni;
c) stabilire criteri e metodi capaci di assicurare una loro efficace operatività e controllo;
d) garantire la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportarne l'implementazione e il monitoraggio;
e) definire criteri e metodi di misurazione, monitoraggio e analisi dei processi, al fine di attuare le azioni necessarie al Miglioramento Continuativo del Sistema di Gestione per la Qualità.

La Cooperativa ha conseguito la Certificazione di Qualità, in accordo ai requisiti della Norma **UNI EN ISO 9001:2015**, avente ad oggetto ***"Progettazione e gestione di Call e Contact Center con specifiche competenze anche nel campo della disabilità. Servizi di comunicazione sociale e organizzazione eventi"***

con rinnovo nel 2022

La Cooperativa ritiene molto importante la certificazione delle proprie attività, nella trasparenza delle azioni finanziate dalle Amministrazioni Pubbliche committenti.

Dopo una lunga preparazione nel 2019, all'inizio del 2020 la Cooperativa ha conseguito la certificazione di qualità **EN ISO 18295-1:2017**.
con rinnovo nel 2021
e mantenimento nel 2022

Tale certificazione qualifica ulteriormente il *Contact Center Integrato* SuperAbile Inail, attestando con strumenti e procedure terze ed imparziali, secondo gli standard stabilità dalla normativa europea, procedure e flussi di lavoro e gestione dell'intero Sistema di contatto con il cliente/utente.
La norma **EN ISO 18295:2017** ha lo scopo di creare valore aggiunto per i clienti contattati dal **Centro Contatto Clienti (CCC)**, per i Committenti che lo utilizzano, per il personale che vi opera ed in generale per la affidabilità di tale servizio.
Questa norma ha l'obiettivo di definire standard prestazionali e di qualità per il settore della relazione con i clienti e consumatori attraverso i Call/Contact Center, ponendosi dalla parte dell'utilizzatore del servizio ed evidenziando le prestazioni e le performances risultanti.
Il **Centro Contatti Cliente (CCC)** è un centro chiamate evoluto, che integra le funzionalità di telecomunicazioni con i sistemi informativi e che utilizza diversi strumenti o canali di comunicazione per svolgere attività di servizio o di vendita.
Il *Contact Center Integrato* SuperAbile Inail è stato certificato ai sensi della norma **EN ISO 18295-1:2017**, che ha lo scopo di **regolamentare l'attività e l'organizzazione di un Centro di Contatto.**
Tale parte della norma dà indicazioni:

a. sulle modalità **con cui gestire il rapporto con i contatti/clienti** in termini di informativa, gestione dei reclami, attenzione e protezione del contatto e monitoraggio e misurazione delle interazioni con tali contatti sulla definizione degli **accordi con il Committente (interno o esterno)** e di come garantire l'**impegno degli operatori utilizzati**
b. sugli aspetti di **Organizzazione interna**, in termini di funzionalità aziendali coinvolte, competenze che devono essere periodicamente riesaminate e appropriate modalità di comunicazione interna
c. sugli **aspetti operativi**, che riguardano le modalità di gestione delle interazioni con i contatti, la pianificazione delle attività di contatto ed elementi di controllo sulla qualità dei processi messi in atto
d. sugli **aspetti infrastrutturali**, con particolare riguardo agli Strumenti per la gestione dei Contatti, la gestione di dati ed elenchi, l'ambiente di Lavoro, e di come garantire la Continuità di Servizio
e. sulla **gestione del Committente del Servizio di CCC** durante lo svolgimento dello stesso

Altre informazioni

La Cooperativa ha attivato per i soci e i dipendenti una copertura mutualistica in caso di malattia e infortunio (programma sanitario INSIEME SALUTE) a carico totale della Società.

12. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE

(modalità di effettuazione degli esiti)

Relazione organo di controllo

Si specifica che l'***art. 6 – punto 8 – lett a)*** **D.M. 4 luglio 2019** - *"Linee guida del bilancio sociale per gli ETS"* - prevede l'esclusione delle Cooperative Sociali dal disposto dell'***art. 10*** **Decreto Legislativo n. 112/2017**, in quanto esse, in materia di organo di controllo interno e di suo monitoraggio, sono disciplinate dalle proprie norme codicistiche, in qualità di Società Cooperative. Sul punto, la norma del **D.M. 4 luglio 2019** ricalca l'orientamento già espresso dal *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali prot. 2491 del 22 febbraio 2018* e la successiva *Nota del 31 gennaio 2019*, che ha ritenuto non applicabili alle Cooperative Sociali le disposizioni di cui all'***art. 10*** **Decreto Legislativo n. 112/2017**, in tema di organi di controllo interno, con la conseguenza che nelle Cooperative l'organo di controllo non è tenuto al monitoraggio sul Bilancio Sociale.

Luogo e Data di redazione: Roma, 24 giugno 2022

IN ORIGINALE FIRMATO AUTOGRAFAMENTE DA:
SANSONE Giovanni
TULLI Francesca
GIOVEDI Rosanna
ESPOSITO Anna
PALOMBI Anna
ROSSI Giorgio
UMORINI Mauro