

COME METTERE IN PRATICA SOLUZIONI RAGIONEVOLI

GUIDA ALLE PRASSI PROMETTENTI
PER LA LOTTA ALLA DISCRIMINAZIONE
NEI CONFRONTI DELLE PERSONE
DISABILI SUL LUOGO DI LAVORO



#EUvsDiscrimination

**HAI DEI
DIRITTI**



CLAUSOLA DI ESCLUSIONE DELLA RESPONSABILITÀ

Le informazioni presentate in questa guida sono state fornite direttamente dai datori di lavoro a livello nazionale attraverso un questionario sviluppato per la campagna #EUvsDiscrimination. Le informazioni sulle prassi in materia di occupazione, compreso il numero delle persone disabili occupate o le soluzioni ragionevoli previste, sono pertanto soggettive e la Commissione europea non è dunque responsabile della loro validità.

La presente guida è stata preparata da Magdi BIRTHA, relattrice della campagna #EUvsDiscrimination e ricercatrice presso il Centro europeo per la politica sociale e la ricerca.

Né la Commissione europea né qualunque persona che agisca in suo nome è responsabile del possibile uso dei contenuti della presente pubblicazione. Per ulteriori informazioni sull'Unione europea consultare il portale Europa. (<http://www.europa.eu>).



CAMPAGNA #EUvsDISCRIMINATION	06
CONTESTO	08
CHE COSA SIGNIFICA SOLUZIONI RAGIONEVOLI?	12
PRASSI PROMETTENTI PER L'ASSUNZIONE DI PERSONE DISABILI NEL MERCATO DEL LAVORO APERTO	14
A • ESEMPI DAL SETTORE PUBBLICO	15
▶ Assunzione di persone disabili presso l'Istituto di Bruxelles per la gestione dell'ambiente (Belgio)	16
▶ Assunzione di persone affette da disabilità intellettive come dipendenti pubblici presso il governo della provincia di Biscaglia (Spagna)	18
▶ Assunzione di persone con disturbi dello spettro autistico presso l'Ufficio giudiziario nazionale (Ungheria)	20
▶ Piano per la diversità del servizio antincendio e di pronto soccorso (SIAMU) nella regione di Bruxelles-Capitale (Belgio)	22
▶ Attuazione del piano per la diversità nel comune di Uccle (Belgio)	24
▶ Adattamento di un centro pubblico per l'impiego ai bisogni di un dipendente disabile (Francia)	26
B • ESEMPI DAL SETTORE PRIVATO	29
▶ Catalogo di accessibilità inclusivo presso Shell Global/Shell Bulgaria EAD (Bulgaria)	30
▶ Servizio di riabilitazione professionale gestito dal dipartimento delle risorse umane presso E.ON Hungary Ltd. (Ungheria)	32
▶ Pacchetto di prestazioni per i dipendenti disabili presso ING Bank Śląski S.A. (Polonia)	34
▶ Utilizzare la progettazione per sostenere l'assunzione di persone affette da disabilità intellettive al ristorante Le Reflet Nantes (Francia)	36
▶ Formazione e assunzione di persone disabili nella start-up di sviluppatori di siti web Domino Dizajn d.o.o. (Croazia)	38
▶ Coinvolgimento di persone disabili in tutti i dipartimenti della cartiera "JSC SMILTANIS IR KO" (Lituania)	40
▶ Imprenditoria sociale presso Etincelle o.s. per combattere gli stereotipi e aprire la strada all'occupazione nel mercato del lavoro aperto (Repubblica Ceca)	42
▶ Impresa sociale di successo per la formazione di persone disabili per il mercato del lavoro aperto presso Grupo SIFU (Spagna)	44
C • ESEMPIO DALLA SOCIETÀ CIVILE	46
▶ Rete "Valueable" per promuovere l'inclusione delle persone affette da disabilità intellettive nel settore dell'ospitalità (Italia, Spagna, Portogallo, Ungheria, Germania, Turchia)	47
CHI PUÒ AIUTARTI A FAR RISPETTARE I TUOI DIRITTI?	48

CAMPAGNA #EUvsDISCRIMINATION

Per informare i cittadini dell'UE sui loro diritti a non essere discriminati, nel maggio 2019 la Commissione europea ha dato avvio alla campagna #EUvsDiscrimination.

Ai fini della campagna sono stati realizzati un sito web, un volantino e alcuni video in tutte le lingue ufficiali dell'UE ed è stata lanciata anche una strategia sui social media. Il sito web dell'UE ha fornito ai cittadini informazioni dettagliate sugli organismi nazionali per le pari opportunità, affinché disponessero di maggiori informazioni su come far rispettare i loro diritti.

Un'altra sezione della campagna si è concentrata specificamente **sulle soluzioni ragionevoli per le persone disabili**. A tal fine, la Commissione europea ha organizzato una serie di eventi che si sono tenuti tra maggio 2019 e marzo 2020 negli Stati membri in cui il divario occupazionale tra persone disabili e non disabili è tra i più elevati dell'UE. Le azioni miravano a sensibilizzare i datori di lavoro e i cittadini dell'Unione che non ne fossero a conoscenza delle possibilità offerte dalla legislazione dell'UE per combattere la discriminazione sul luogo di lavoro.

Questi eventi hanno rappresentato una buona opportunità per incontrare i datori di lavoro e discutere direttamente con loro i vantaggi connessi all'assunzione di persone disabili, come pure le esperienze maturate nell'offrire a queste ultime soluzioni ragionevoli.



BRUXELLES



BUCAREST



VARSAVIA

Gli eventi di sensibilizzazione si sono svolti nei seguenti Stati membri:

15 MAGGIO 2019



BRUXELLES

BELGIO

7 GIUGNO 2019



BUCAREST

ROMANIA

27 GIUGNO 2019



VARSAVIA

POLONIA



SOFIA



PRAGA



VILNIUS



ZAGABRIA



BUDAPEST

18 OTTOBRE 2019



SOFIA
BULGARIA

6 DICEMBRE 2019



PRAGA
CECHIA

15 GENNAIO 2020



VILNIUS
LITUANIA

24 GENNAIO 2020



ZAGABRIA
CROAZIA

24 FEBBRAIO 2020



BUDAPEST
UNGHERIA

SDI
N #E
CRIMINATI
VSDISCRIMIN
SCR
NATION

CONTESTO

▶ LA DIRETTIVA UE SULLA PARITÀ DI TRATTAMENTO IN MATERIA DI OCCUPAZIONE E DI CONDIZIONI DI LAVORO (DIRETTIVA 2000/78/CE) VIETA LA DISCRIMINAZIONE SUL LUOGO DI LAVORO FONDATA SU ETÀ, SESSO, DISABILITÀ, RAZZA, ORIGINE ETNICA, RELIGIONE, CONVINZIONI PERSONALI O ORIENTAMENTO SESSUALE.¹

Dal 2000 la legislazione sulla parità di trattamento a livello dell'UE ha stabilito livelli minimi di tutela per tutti coloro che lavorano nell'Unione.

La legislazione prescrive ai datori di lavoro di non discriminare sul luogo di lavoro e garantisce il diritto dei dipendenti a non essere discriminati.

Il diritto dell'UE garantisce quindi che le persone che lavorano nell'Unione abbiano diritto alla parità di trattamento in materia di assunzione, condizioni di lavoro, promozione, retribuzione, accesso alla formazione professionale, pensioni aziendali o professionali e licenziamento.

Tutti gli Stati membri dell'UE hanno da tempo recepito la direttiva nell'ordinamento nazionale. Tuttavia vi sono ancora troppe persone che non sono consapevoli dei diritti e della tutela che garantisce. Nel 2014 la relazione congiunta sull'applicazione della direttiva sulla parità di trattamento indipendentemente dalla razza e dall'origine etnica e della direttiva sulla parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro ha concluso che "[o]ra come ora la sfida principale è sensibilizzare il pubblico alle forme di tutela esistenti e

assicurare una migliore attuazione e applicazione pratica".² Secondo lo speciale Eurobarometro "La discriminazione nell'UE nel 2015", quasi la metà delle persone non conoscerebbe i propri diritti in caso di discriminazione.³ Dalle inchieste emerge anche che circa un europeo su otto si considera parte di un gruppo a rischio di discriminazione, poiché appartiene a una minoranza razziale o etnica, è disabile o a causa del sesso, dell'orientamento sessuale, dell'età, della religione e/o delle convinzioni personali.

Le discriminazioni, l'incitamento all'odio e gli attacchi contro le minoranze rimangono purtroppo una realtà quotidiana per molte persone nell'Unione europea.

In particolare persiste un divario significativo di 24,2 punti percentuali tra la situazione lavorativa delle persone disabili e quella delle persone non disabili.⁴ Ciò significa che **le persone disabili hanno meno probabilità di trovare un lavoro rispetto a quelle non disabili**, e il divario è ancora più profondo per le persone affette

da disabilità più gravi. Il fatto di essere state tradizionalmente escluse dal mercato del lavoro ha fatto sì che le persone disabili siano soggette a esclusione sociale e privazioni, oltre che esposte a un maggiore rischio di povertà e a notevoli ostacoli per quanto riguarda la partecipazione alla società. L'occupazione è tuttavia fondamentale per conseguire l'inclusione sociale, nonché ridurre la povertà e le disuguaglianze in tutta l'Unione.

Tale divario occupazionale continua a persistere, nonostante l'UE e tutti i suoi Stati membri abbiano ratificato la **convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (CRPD)**, che proibisce esplicitamente la discriminazione basata sulla disabilità nel mercato del lavoro e invita gli Stati firmatari a garantire **soluzioni ragionevoli sul luogo di lavoro**. Con soluzioni ragionevoli si intendono gli adattamenti necessari e appropriati da apportare per garantire che le persone disabili possano esercitare i propri diritti umani. Prevedere soluzioni ragionevoli migliora l'accesso delle persone disabili al mercato del lavoro aperto.



UNO SGUARDO ALLA GIUSTIFICAZIONE ECONOMICA

ALCUNI VANTAGGI DERIVANTI DALL'ASSUNZIONE DI PERSONE DISABILI

- ▶ Dà l'opportunità di attingere a un più ampio bacino di talenti
- ▶ Riduce l'avvicendamento del personale
- ▶ Riduce i costi per la salute sul luogo di lavoro
- ▶ Riduce le assenze del personale
- ▶ Migliora il morale del personale
- ▶ Favorisce una migliore comprensione dei clienti, che a sua volta ne aumenta il numero
- ▶ Ha un impatto positivo sull'immagine aziendale
- ▶ Riduce al minimo i rischi legali
- ▶ Rendimento di 1,48 EUR per ogni euro speso
- ▶ Ha un impatto sulle organizzazioni partner
- ▶ Dimensione del mercato in espansione, in quanto una persona su tre viene colpita da una disabilità tra i 50 e i 65 anni

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000L0078&from=EN>; <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000L0043&from=EN>

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:52014DC0002&from=EN>

³ <https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/SPECIAL/surveyKy/2077>

⁴ EUROSTAT, statistiche EU-SILC analizzate da ANED: <https://www.disability-europe.net/downloads/1045-europe-2020-data-people-with-disabilities-tables-eu-silc-2017>

TASSO DI OCCUPAZIONE RIPARTITO PER STATO DI DISABILITÀ E PER STATO MEMBRO (ETÀ 20-64 ANNI)

2017

Fonte dei dati:
EU-SILC 2017 analizzate da ANED.

	DISABILITÀ				DISABILITÀ		
	SÌ %	NO %	Divario (in punti percentuali)		SÌ %	NO %	Divario (in punti percentuali)
AT	56,3	76,9	20,6	IE	32,2	74,3	42,2
BE	42,5	74,4	31,8	IT	51,8	65,5	13,7
BG	39,5	73,7	34,2	LT	47,3	79,2	31,9
CY	47,3	71,0	23,7	LU	53,0	68,9	16,0
CZ	49,4	79,1	29,7	LV	61,8	78,9	17,1
DE	51,8	79,4	27,7	MT	37,2	73,6	36,5
DK	57,7	80,8	23,1	NL	58,5	81,5	23,0
EE	62,2	83,0	20,8	PL	42,5	74,5	32,0
EL	36,7	59,7	23,0	PT	56,1	75,0	18,9
ES	40,1	67,6	27,5	RO	43,7	74,3	30,6
FI	54,4	74,4	20,0	SE	52,6	83,5	30,9
FR	55,5	74,0	18,6	SI	53,7	73,5	19,8
HR	33,8	65,9	32,2	SK	57,7	80,0	22,4
HU	46,7	76,1	29,5	UK	52,9	83,4	30,5

Tasso di occupazione nell' UE



DISABILITÀ

SÌ %	NO %
50,6	74,8

Divario
(in punti percentuali)

24,2

Lo scopo della presente guida è quello di **migliorare la comprensione generale del significato di “soluzioni ragionevoli” e di come metterle in pratica.** La guida si concentra in particolare sulle soluzioni ragionevoli e sulla disabilità e mette in evidenza alcuni dei vantaggi derivanti dall'assunzione di persone disabili nel mercato del lavoro aperto. In una certa misura, servirà a smentire alcune convinzioni errate per combattere gli stereotipi e i preconcetti più comuni riguardo ai costi o alle complicazioni di prevedere soluzioni ragionevoli per le persone disabili.

La guida mette in risalto prassi promettenti adottate in tutta l'UE da datori di lavoro pubblici e privati che sostengono già l'inclusione delle persone disabili nel mercato del lavoro attraverso varie misure e che si impegnano nel grande progetto di creare un ambiente di lavoro diversificato e flessibile. Tutti sono concordi su un punto: la presenza di persone disabili nei loro uffici e nelle loro imprese comporta vantaggi per tutti. Si auspica infine che la guida ispiri altri datori di lavoro ad assumere un maggior numero di persone disabili e a trovare il modo per offrire loro soluzioni ragionevoli.



► CHE TIPO DI DISCRIMINAZIONE ESISTE SUL LUOGO DI LAVORO?

IL DIRITTO DELL'UE CONTEMPLA DIVERSE SITUAZIONI:

- La **discriminazione diretta** sussiste quando un datore di lavoro riserva a una persona un trattamento più sfavorevole rispetto a un'altra persona in una situazione analoga in ragione di età, sesso, disabilità, razza, origine etnica, religione, convinzioni personali o orientamento sessuale.
Un esempio è il rifiuto di assumere qualcuno perché ha più di 50 anni.
- La **discriminazione indiretta** sussiste quando una prassi, una politica o una norma che si applica a tutti si ripercuote negativamente su alcune persone. Queste misure apparentemente neutre discriminano in realtà alcune persone. *Ad esempio, l'attuazione di norme sfavorevoli per i lavoratori a tempo parziale può indirettamente discriminare le donne, poiché la maggior parte di questi lavoratori sono donne.*
- Le **molestie** rappresentano un'altra forma di discriminazione sul luogo di lavoro. Si tratta di comportamenti indesiderati, di bullismo o di altri comportamenti che hanno lo scopo o l'effetto di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo. *Ciò si verifica ad esempio se un superiore o alcuni colleghi fanno battute sull'orientamento sessuale di colleghi omosessuali.*
- L'**ordine di discriminare** si ha quando una persona incita un'altra a discriminare qualcuno. *Ciò si verifica ad esempio se un datore di lavoro chiede a un'agenzia interinale di trovare solo lavoratori di età inferiore ai 40 anni.*
- La **vittimizzazione** sussiste quando le persone subiscono conseguenze negative per aver denunciato una discriminazione. *Ciò si verifica ad esempio se una persona viene licenziata o le viene negata una promozione perché ha presentato una denuncia per discriminazione nei confronti di un suo superiore.*

CHE COSA SIGNIFICA SOLUZIONI RAGIONEVOLI?

Per **soluzione ragionevole** si intende qualsiasi adattamento che viene apportato a una mansione o a un contesto lavorativo per consentire a una persona con disabilità di candidarsi, svolgere le sue funzioni professionali e compiere progressi nel loro esercizio, oppure seguire una formazione al pari degli altri. Tali soluzioni hanno lo scopo di consentire alle persone con disabilità di accedere a un lavoro, di svolgerlo o di avere una promozione. I dipendenti disabili potrebbero così ottenere gli stessi risultati lavorativi e avere le stesse opportunità dei dipendenti non disabili, facendo le cose in modo un po' diverso.

Le soluzioni ragionevoli sono destinate a qualsiasi dipendente con disabilità. Il diritto a soluzioni ragionevoli si estende a tutte le attività professionali contemplate dal diritto dell'UE, a partire dal processo di candidatura fino alla cessazione del rapporto di lavoro, e comprende le condizioni di lavoro e i benefici accessori. Chi ha una disabilità e ritiene di aver bisogno di adattamenti nelle mansioni che svolge o nel luogo di lavoro, può richiedere soluzioni ragionevoli.

COSA DICE LA LEGGE?

A norma della [direttiva UE sulla parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro](#), i datori di lavoro devono offrire soluzioni ragionevoli ai dipendenti disabili, **nella misura in cui tali provvedimenti non richiedano da parte del datore di lavoro un onere finanziario sproporzionato**. Ne deriva l'obbligo di prevedere soluzioni ragionevoli, che possono includere soluzioni tecniche come la fornitura di attrezzature. Secondo la direttiva, per soluzioni ragionevoli si intende che:

“ Il datore di lavoro prende i provvedimenti appropriati, in funzione delle esigenze delle situazioni concrete, per consentire ai disabili di accedere ad un lavoro, di svolgerlo o di avere una promozione o perché possano ricevere una formazione, a meno che tali provvedimenti richiedano da parte del datore di lavoro un onere finanziario sproporzionato. Tale soluzione non è sproporzionata allorché l'onere è compensato in modo sufficiente da misure esistenti nel quadro della politica dello Stato membro a favore dei disabili. (Direttiva 2000/78/CE del Consiglio, articolo 5)

Prevedere soluzioni ragionevoli è anche un obbligo a norma della [convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità \(CRPD\)](#), di cui l'UE e tutti i suoi Stati membri sono firmatari. Secondo la convenzione per soluzioni ragionevoli si intendono:

“Le modifiche e gli adattamenti necessari ed appropriati che non impongano un onere sproporzionato o eccessivo adottati, ove ve ne sia necessità in casi particolari, per garantire alle persone con disabilità il godimento o l'esercizio, su base di uguaglianza con gli altri, di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali.” (CRPD, articolo 2).

► QUALI SOLUZIONI POSSONO ESSERE OFFERTE?

Le principali soluzioni ragionevoli previste comprendono soluzioni tecniche, modalità di lavoro, misure relative alle attività di formazione e misure di sensibilizzazione.

Tra le **soluzioni tecniche** possono figurare:

- L'installazione di ascensori o rampe;
- Il posizionamento dei mobili d'ufficio ad un'altezza adeguata;
- L'installazione di software per computer come programmi di lettura dello schermo, ingranditori di schermo o software di riconoscimento vocale, ecc.;
- Fornitura di terminali Braille;
- Predisposizione di interpretazione in tempo reale tramite telecomunicazioni.

È importante osservare che **le soluzioni ragionevoli vanno a integrare le misure nel campo dell'accessibilità** e che la predisposizione di tali soluzioni in relazione ai dispositivi tecnici è molto più semplice e meno costosa quando l'accessibilità è già garantita.

PRECONCETTI SULLE SOLUZIONI RAGIONEVOLI

- Di solito sono costose.
- È complicato offrire soluzioni ai dipendenti disabili.
- Occorrono sempre competenze specialistiche per pianificare e offrire soluzioni ragionevoli.
- L'assunzione di persone disabili non rientra tra le priorità dei vertici aziendali.
- L'assunzione di persone disabili aumenterebbe i rischi per la salute e la sicurezza.

Altri casi in cui sono previste soluzioni ragionevoli potrebbero riguardare:

- Le **modalità di lavoro**, ad esempio garantire un orario di lavoro flessibile, il telelavoro, il congedo, il trasferimento in un nuovo ufficio o la riassegnazione a un'altra mansione, se richiesto dal dipendente;
- La **formazione** per aiutare i dipendenti a utilizzare la tecnologia assistiva sul luogo di lavoro **e il tutoraggio** per consentire ai dipendenti di superare gli ostacoli che incontrano sul lavoro;
- La **modifica delle procedure e delle politiche**, ad esempio la centralizzazione del sistema attraverso cui i dipendenti possono richiedere sostegno all'accessibilità;
- Le **misure di sensibilizzazione** in modo che le persone disabili possano svolgere il loro lavoro in un ambiente di lavoro solidale.



CASELLA DI CONTROLLO: È UNA "SOLUZIONE RAGIONEVOLE"?

- Funzionerà? Risponde alle esigenze particolari del dipendente disabile?
- È pratica?
- Determinerà costi diretti e indiretti insostenibili per il datore di lavoro?
- Se comporta dei costi, sono disponibili risorse esterne (sovvenzioni in denaro e competenze) per sostenere i datori di lavoro?
- Impedirà agli altri dipendenti di poter svolgere il loro lavoro?
- Può essere messa in pratica senza implicazioni per la salute e la sicurezza?

▶ PRASSI PROMETTENTI PER L'ASSUNZIONE DI PERSONE DISABILI NEL MERCATO DEL LAVORO APERTO



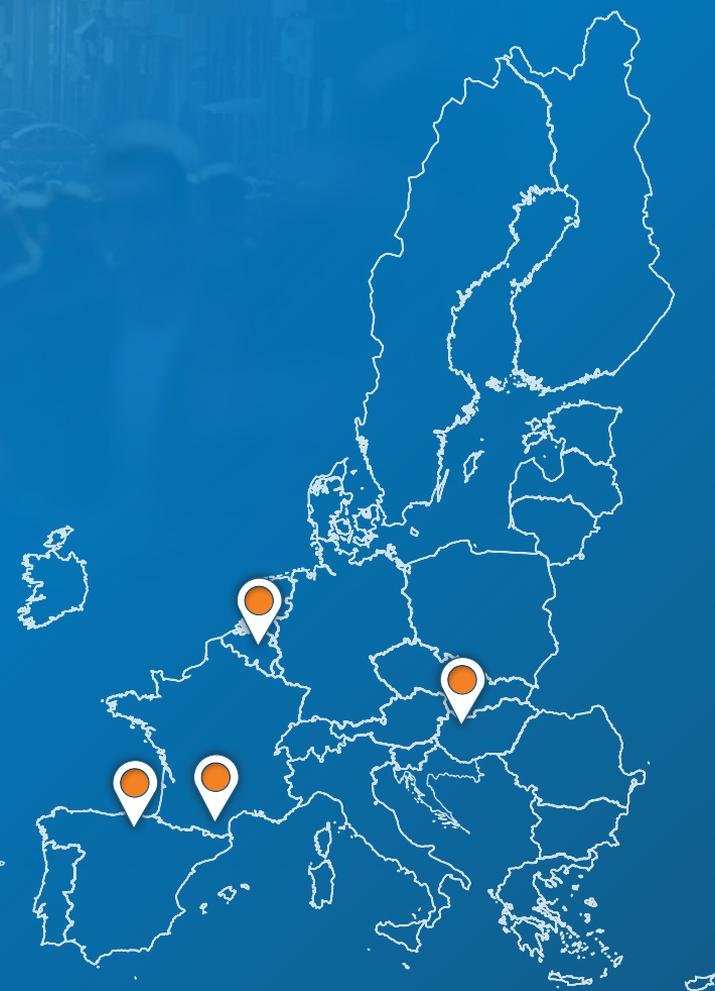
Questa sezione della guida illustra le prassi promettenti evidenziate nell'ambito della campagna #EUvsDiscrimination, a seguito di vivaci discussioni con i datori di lavoro tenutesi in occasione degli eventi nazionali di sensibilizzazione.

Si è ritenuto importante selezionare prassi adottate da datori di lavoro sia del settore pubblico che del settore privato. Si tratta di datori di lavoro che hanno assunto persone disabili nel mercato del lavoro aperto e che hanno già dimostrato un forte impegno e grandi doti di leadership nell'offrire con successo soluzioni ragionevoli ai dipendenti disabili in ambienti di lavoro diversi.

Dalla lettura di queste prassi promettenti emerge chiaramente che numerosi datori di lavoro in tutta Europa si impegnano già a creare un luogo di lavoro inclusivo apportando alcuni adattamenti necessari, perché ritengono che l'assunzione di persone disabili abbia migliorato l'ambiente di lavoro e il rendimento delle loro attività.

A● ESEMPI DAL SETTORE PUBBLICO

-  Assunzione di persone disabili presso l'Istituto di Bruxelles per la gestione dell'ambiente (Belgio)
-  Assunzione di persone affette da disabilità intellettive come dipendenti pubblici presso il governo della provincia di Biscaglia (Spagna)
-  Assunzione di persone con disturbi dello spettro autistico presso l'Ufficio giudiziario nazionale (Ungheria)
-  Piano per la diversità del servizio antincendio e di pronto soccorso (SIAMU) nella regione di Bruxelles-Capitale (Belgio)
-  Attuazione del piano per la diversità nel comune di Uccle (Belgio)
-  Adattamento di un centro pubblico per l'impiego ai bisogni di un dipendente disabile (Francia)





BELGIO



▶ ASSUNZIONE DI PERSONE DISABILI PRESSO L'ISTITUTO DI BRUXELLES PER LA GESTIONE DELL'AMBIENTE (BELGIO)

▶ DESCRIZIONE DELLA PRASSI PROMETTENTE

Da gennaio 2018 *l'Istituto di Bruxelles per la gestione dell'ambiente* si propone di assumere persone disabili per tutti i tipi di mansioni (ad esempio operatori sul campo, personale amministrativo, dirigenti, non dirigenti, ecc.) con diversi contratti (a tempo indeterminato, a tempo determinato, ecc.). *L'Istituto ha introdotto una serie di misure concrete per garantire che l'assunzione e l'integrazione dei dipendenti disabili avvengano con successo:*

- ▶ I moduli di candidatura comprendono una dichiarazione esplicita e una casella di controllo che evidenziano che l'Istituto di Bruxelles per la gestione dell'ambiente intende assumere persone provenienti da contesti diversi senza discriminazioni e che le persone disabili possono richiedere soluzioni ragionevoli;
- ▶ Il processo di assunzione può essere adattato ai bisogni delle persone disabili (ad esempio interpretazione nella lingua dei segni, adattamenti delle prove);
- ▶ Una verifica completa dell'accessibilità dei loro uffici ha portato ad effettuare gli adattamenti necessari per un'agevole integrazione dei dipendenti disabili;

- ▶ È stato effettuato uno scambio di esperienze con altre pubbliche amministrazioni per ampliare e migliorare la politica in materia di occupazione inclusiva;
- ▶ Tutto il personale ha ricevuto una comunicazione scritta sulla politica dell'organizzazione in materia di occupazione inclusiva e circa 50 dipendenti hanno partecipato a un evento interno di sensibilizzazione.

L'Istituto di Bruxelles per la gestione dell'ambiente ha riconosciuto che vi è un reale interesse professionale nell'assunzione di persone disabili. Quando si assume una persona disabile, l'organizzazione desidera che la sua integrazione avvenga nel

SETTORE DI ATTIVITÀ

- ▶ Ambiente/pubblica amministrazione

NUMERO DI PERSONE DISABILI OCCUPATE

- ▶ 5

CONTATTO

www.environnement.brussels

modo più agevole possibile, in un ambiente non discriminatorio, rassicurante e attento. La dirigenza dell'organizzazione si impegna a fornire un sostegno finanziario stabile per assumere persone disabili e offrire loro soluzioni ragionevoli (ad esempio, nel 2018 il costo dell'interpretazione nella lingua dei segni è stato di 30 000 EUR). La consapevolezza del personale è fondamentale per includere nel gruppo i dipendenti disabili: quando un giardiniere sordo è stato assunto con un contratto a tempo indeterminato, l'Istituto di Bruxelles per la gestione dell'ambiente, in collaborazione con un'associazione specializzata, ha organizzato per i suoi colleghi diretti quattro lezioni di lingua dei segni francese della durata di mezza giornata ciascuna, che si sono tenute durante l'orario di lavoro.

▶ UNO SGUARDO AL FUTURO

Le persone disabili sono in genere sottorappresentate tra i candidati. L'Istituto di Bruxelles per la gestione dell'ambiente collabora pertanto con associazioni di persone disabili e fornitori di servizi a livello regionale per trovare candidati idonei. Ciononostante il team delle risorse umane ha dovuto essere attentamente preparato a giudicare i candidati disabili solo in base alle loro capacità, senza alcun pregiudizio per le loro disabilità.

Vi sono anche una serie di problemi amministrativi. Ad esempio, l'Istituto di Bruxelles per la gestione dell'ambiente intende assumere persone disabili con un contratto speciale, ma è difficile combinare tali modalità con le specificità della loro

amministrazione. Inoltre gli appalti pubblici possono rendere difficile prevedere soluzioni ragionevoli, ad esempio nel caso in cui si debba ricorrere a un interprete della lingua dei segni con un breve preavviso per il processo di assunzione.

Combattere gli stereotipi e cambiare la mentalità sono processi lunghi che dovrebbero avvenire a livelli diversi. La sensibilizzazione dovrebbe continuare anche diversi anni dopo l'assunzione di una persona disabile o di un membro di qualsiasi altro gruppo vulnerabile. Il personale deve capire che prevedere soluzioni ragionevoli non significa favorire un candidato rispetto a un altro, ma serve a garantire che i candidati abbiano le medesime opportunità di fornire lo stesso risultato.

“ È importante sottolineare che per l'Istituto di Bruxelles per la gestione dell'ambiente assumere persone disabili non è un progetto di beneficenza, ma apporta un reale valore aggiunto all'organizzazione.

Il progetto si svilupperà ulteriormente nel prossimo futuro, attraverso una migliore collaborazione con le altre amministrazioni regionali, una maggiore coesione tra i diversi servizi di sostegno, investimenti interni in questo settore (sia in termini umani che finanziari) e una continua attività di sensibilizzazione.



▶ ASSUNZIONE DI PERSONE AFFETTE DA DISABILITÀ INTELLETTIVE COME DIPENDENTI PUBBLICI PRESSO IL GOVERNO DELLA PROVINCIA DI BISCAGLIA (SPAGNA)

▶ DESCRIZIONE DELLA PRASSI PROMETTENTE

Il governo della provincia di Biscaglia si impegna da tempo e ha un'esperienza di lunga data nell'assunzione di persone disabili, fatta eccezione per le persone affette da disabilità intellettive. Così nel 2017 il governo ha approvato un'offerta di impiego pubblico riguardante cinque posti per personale di servizio rivolta a persone affette da disabilità intellettive.

SETTORE DI ATTIVITÀ

▶ Pubblica amministrazione

NUMERO DI PERSONE DISABILI OCCUPATE

▶ 5

CONTATTO

<https://web.bizkaia.eus>

Il bando aveva lo scopo di assumere cinque dipendenti pubblici attraverso un processo di assunzione ordinario, ma adattato, in più fasi. L'obiettivo principale era quello di sostenere l'inclusione sociale e lavorativa delle persone più svantaggiate. La specificità di questo bando ha fatto sì che il governo dovesse adottare nuove modalità di lavoro, tra cui condizioni più flessibili. L'impegno politico ha svolto un ruolo fondamentale per il successo di questa iniziativa. Il governo ha ricevuto un totale di 281 candidature, tra le quali ha selezionato cinque persone da assumere e 146 persone da inserire in una banca dati che sarà consultata in caso di future opportunità lavorative.





▶ UNO SGUARDO AL FUTURO

Il processo di assunzione è stato suddiviso in quattro fasi distinte, ognuna delle quali ha avuto un ruolo chiave nel conseguimento di risultati positivi.

- 1. Comprensione dei bisogni delle persone affette da disabilità intellettive:** superamento dei pregiudizi e degli stereotipi esistenti, formazione del personale delle risorse umane su come preparare una documentazione di facile lettura in relazione al bando, attività di formazione interne a scopo di sensibilizzazione, coinvolgimento delle persone affette da disabilità intellettive nell'intero processo.
- 2. Organizzazione del processo di assunzione in modo accessibile:** per soddisfare tutti i requisiti di legge per l'accesso a un impiego pubblico, è stato utilizzato un processo di assunzione ordinario, che è stato tuttavia adattato ai bisogni delle persone affette da disabilità intellettive. Oltre a fornire informazioni in formato accessibile, è stato anche importante garantire sostegno e tutoraggio durante l'intero processo, come pure assicurare un ambiente tranquillo e sicuro (ad esempio scegliendo una sede di esame luminosa e facilmente accessibile con i mezzi pubblici).
- 3. Fornitura di un sostegno adeguato:** è stato firmato un accordo di partenariato con soggetti terzi per sostenere i candidati prescelti attraverso la mediazione al lavoro e il tutoraggio.
- 4. Inizio dell'attività lavorativa e formazione iniziale:** i candidati selezionati hanno potuto partecipare a diverse visite, insieme alle loro famiglie e ai consulenti di accompagnamento al lavoro per conoscere il luogo di lavoro e partecipare alle sessioni di formazione. Per ciascuno è stato designato un punto di contatto nei rispettivi dipartimenti per fornire un sostegno diretto. Durante la riunione introduttiva, tutti i candidati nominati hanno firmato i documenti necessari per entrare in servizio, preparati in un formato di facile lettura.

Ad oggi le cinque persone affette da disabilità intellettive assunte adempiono efficacemente i loro compiti e si sono integrate bene nei loro team. Il progetto segna quindi l'inizio di un approccio diverso e realmente inclusivo orientato all'offerta di opportunità di lavoro nel settore pubblico a tutte le persone disabili.

L'iniziativa del governo della provincia di Biscaglia ha già ricevuto diversi premi e riconoscimenti per la cooperazione con il terzo settore e la promozione dei diritti delle persone affette da disabilità intellettive in Spagna. Si tratta di un modello di successo, la cui adozione è raccomandata ad altre autorità pubbliche.

I principali problemi durante l'attuazione del progetto sono stati per lo più operativi e attitudinali. Gli stereotipi esistenti e la mancanza di protocolli per tener conto dei bisogni delle persone affette da disabilità intellettive, come pure la complessità della creazione di un processo di assunzione sereno e cordiale sono stati i principali problemi da affrontare.

Affinché questa iniziativa possa essere sostenibile a lungo termine, è importante mantenere uno stretto legame con i media per diffondere i risultati e dimostrare che le persone affette da disabilità intellettive possono essere pienamente integrate negli impieghi della pubblica amministrazione. Vi è inoltre l'intenzione di migliorare ulteriormente il processo sulla base dei risultati della valutazione e di offrire ulteriori posti di lavoro a diversi livelli dell'amministrazione, non solo al livello più basso.




UNGHERIA

▶ ASSUNZIONE DI PERSONE CON DISTURBI DELLO SPETTRO AUTISTICO PRESSO L'UFFICIO GIUDIZIARIO NAZIONALE (UNGHERIA)

UFFICIO GIUDIZIARIO NAZIONALE (UNGHERIA)

▶ DESCRIZIONE DELLA PRASSI PROMETTENTE

Nel 2013, a seguito dell'istituzione dell'Ufficio giudiziario nazionale in Ungheria, la dirigenza aveva il chiaro obiettivo di coinvolgere nelle attività dell'Ufficio membri altamente qualificati di un gruppo svantaggiato. Dopo un'attenta riflessione, è stata contattata l'associazione AURA (www.auraegyesulet.hu), una ONG della società civile con una vasta esperienza nel sostenere l'inclusione sociale e professionale delle persone con disturbi dello spettro autistico.

SETTORE DI ATTIVITÀ

▶ Magistratura

NUMERO DI PERSONE DISABILI OCCUPATE

▶ 7

CONTATTO

<https://birosag.hu>

L'obiettivo era quello di trovare, con l'aiuto di AURA, candidati idonei per mansioni specifiche, tra cui la schedatura, l'archiviazione, la gestione dei documenti archiviati, la digitalizzazione dei documenti e il servizio di consegna interno. Questi compiti sono generalmente considerati ripetitivi e pertanto è sempre stato difficile trovare personale con il grado di istruzione (almeno un diploma di scuola superiore) e la motivazione necessari per continuare a svolgere quel lavoro. La selezione, la valutazione e la formazione dei candidati con disturbi dello spettro autistico sono state effettuate da AURA. I tutori di AURA hanno partecipato ai colloqui di lavoro e hanno aiutato i candidati selezionati ad adattarsi ai loro nuovi posti di lavoro. I tutori hanno inoltre fornito consulenza all'Ufficio giudiziario su come creare un ambiente di lavoro accessibile e a misura delle persone con disturbi dello spettro autistico, ad esempio creando speciali postazioni di lavoro.



◀ **Membro del personale con disturbi dello spettro autistico presso il tribunale del registro di Budapest, insieme al suo diretto superiore e al suo tutore. ©Associazione AURA**

Il coinvolgimento di una ONG esperta è stato fondamentale per garantire la qualità del progetto. AURA ha anche assunto il ruolo di mediatore in situazioni di conflitto tra il datore di lavoro e i nuovi membri del personale. In base all'esperienza di AURA, la mancanza di adeguate soluzioni ragionevoli ha spesso determinato la perdita del posto di lavoro da parte delle persone con disturbi dello spettro autistico. Nella maggior parte dei casi, vi sono tuttavia modi semplici per risolvere i malintesi e fornire alle persone il sostegno necessario. Nel progetto in esame, tra le soluzioni ragionevoli figurano una maggiore flessibilità per quanto riguarda l'inizio della giornata lavorativa o il permesso di fare pause più frequenti per consentire ai dipendenti di riposarsi.

Il personale dell'Ufficio giudiziario ha anche partecipato a una serie di sessioni di formazione, così da essere pronto ad accogliere i nuovi colleghi

e superare gli stereotipi esistenti. Fin dalla loro assunzione, si è prestata inoltre particolare attenzione a coinvolgere pienamente i membri del personale con disturbi dello spettro autistico nelle attività sociali dell'Ufficio (ad es. festeggiamenti natalizi, giornate di team building, ecc.).

Dall'inizio del progetto hanno aderito all'iniziativa anche le organizzazioni che fanno parte dell'Ufficio giudiziario nazionale, come il tribunale del registro di Budapest o il tribunale distrettuale centrale di Buda, dove sono attualmente occupate in totale sette persone con disturbi dello spettro autistico. Il progetto ha aiutato i partecipanti a ottenere un lavoro stabile e ben retribuito nel settore pubblico, a diventare contribuenti e a potersi permettere di vivere in modo indipendente.

▶ UNO SGUARDO AL FUTURO

L'Ufficio giudiziario nazionale ritiene che il progetto sia una prassi promettente e che le persone con disturbi dello spettro autistico possano contribuire anche al lavoro di altri uffici della pubblica amministrazione in Ungheria. Sono stati organizzati diversi seminari per coinvolgere la dirigenza di varie autorità pubbliche nell'ambito della loro responsabilità sociale d'impresa. L'Ufficio giudiziario invita altri datori di lavoro pubblici a individuare le mansioni specifiche per le quali avrebbero bisogno di nuovo personale e a valutare se esiste un gruppo specifico di persone disabili che potrebbe essere formato e assunto per tale ruolo. Il coinvolgimento di una ONG esperta garantisce un'assunzione, una formazione e un programma di inserimento agevoli. Anche l'atteggiamento positivo del personale in servizio è importante per garantire una buona integrazione nel team.



BELGIO



▶ PIANO PER LA DIVERSITÀ DEL SERVIZIO ANTINCENDIO E DI PRONTO SOCCORSO (SIAMU) NELLA REGIONE DI BRUXELLES-CAPITALE (BELGIO)

▶ DESCRIZIONE DELLA PRASSI PROMETTENTE

Dal 2013 il servizio antincendio e di pronto soccorso (SIAMU) ha messo in atto un piano per la diversità per eliminare gli stereotipi sulle persone disabili (rinnovato ogni due anni).

La Carta della diversità del SIAMU è stato il primo passo per stabilire valori aziendali che rispettino la diversità e le differenze. Ad oggi 10 dei 250 membri del personale amministrativo presso il SIAMU hanno un riconoscimento federale e/o regionale dello stato di disabilità. Inoltre anche quattro vigili del fuoco hanno una disabilità, e una nuova procedura di riassegnazione permetterà di fornire un maggiore sostegno ai vigili del fuoco disabili.

L'organizzazione ritiene che ciò che più aiuta a superare gli stereotipi sia iniziare a lavorare con le persone disabili. L'impegno di un responsabile della diversità gioca un ruolo chiave per il successo dell'inclusione delle persone disabili, come pure per il coinvolgimento di portatori di interessi e servizi sia interni che esterni.

Inoltre il piano per la diversità del SIAMU prevede misure per sensibilizzare le persone disabili residenti a Bruxelles sulla procedura di evacuazione quando partecipano a eventi pubblici.

Nell'ambito delle attività del SIAMU sono state adottate diverse misure a sostegno dell'inclusione delle persone disabili, con l'obiettivo di:

- ▶ Mantenere un impegno costante nei confronti delle persone disabili nel contesto del quadro amministrativo e tecnico del SIAMU;
- ▶ Garantire infrastrutture accessibili per le persone disabili (ascensori, parcheggi, servizi igienici, aperture delle porte, ecc.);

SETTORE DI ATTIVITÀ

- ▶ Servizio di pronto soccorso (trasporto in ambulanza) ed estinzione di incendi

NUMERO DI PERSONE DISABILI OCCUPATE

- ▶ 10 membri del personale amministrativo e 4 vigili del fuoco

CONTATTO

be.brussels/siamu/a-propos-du-siamu

- ▶ Prevedere per i dipendenti disabili varie forme di soluzioni ragionevoli;
- ▶ Garantire una buona integrazione attraverso la sensibilizzazione del personale;
- ▶ Collaborare con il servizio esterno di sostegno per le persone disabili (Diversicom) sulla base di un accordo annuale;
- ▶ Includere l'integrazione della diversità, della dimensione di genere e della disabilità nei diversi piani annuali dei dipartimenti e dei servizi del SIAMU.



▶ UNO SGUARDO AL FUTURO

Per il SIAMU, un elemento chiave è la creazione di un ambiente solidale già durante il processo di assunzione, grazie al quale il personale si senta incoraggiato a condividere se ha una disabilità, anche invisibile (ad esempio problemi di salute mentale). Conoscere i bisogni individuali dei nuovi membri del personale e sensibilizzare il team delle risorse umane agevolano l'occupazione di tale gruppo.

Tuttavia è essenziale continuare a rendere pienamente accessibili le infrastrutture che ospitano gli uffici del SIAMU. È inoltre necessario informare meglio tutto il personale sulle varie norme in materia di riconoscimento e assistenza, soprattutto per coloro che non sono consapevoli di essere disabili o che non sanno che potrebbero avere accesso a tale riconoscimento o assistenza.





BELGIO

▶ ATTUAZIONE DEL PIANO PER LA DIVERSITÀ NEL COMUNE DI UCCLÉ (BELGIO)

▶ DESCRIZIONE DELLA PRASSI PROMETTENTE

A seguito di un'ordinanza regionale, il comune di Uccle è stato obbligato a elaborare un piano per la diversità allo scopo di eliminare qualsiasi discriminazione all'interno dell'amministrazione. Da febbraio 2017 anche le pubbliche amministrazioni in Belgio sono obbligate a rispettare una quota del 2,5 % per quanto riguarda l'assunzione di dipendenti disabili.

Innanzitutto il comune di Uccle ha intrapreso un'azione di sensibilizzazione interna per sensibilizzare tutti i dipendenti e prepararli ad accogliere i colleghi disabili. Nell'ambito della campagna europea "Duoday", le persone disabili hanno preso parte a un breve programma di tirocinio (di durata compresa tra 1 e 20 giorni), insieme a un tutor dedicato, per maturare una prima impressione di cosa significhi lavorare in uno dei dipartimenti del comune.

Si è instaurata una forte collaborazione tra il comune di Uccle e Phare (organismo regionale per le persone disabili a Bruxelles) per individuare quali profili professionali potessero essere aperti ai candidati disabili e quali tipi di adattamenti fossero necessari. Attraverso Phare e i suoi membri (ad es. Bataclan, InfoSound, Le Gué, Sisham), il comune di Uccle può

raggiungere più facilmente i potenziali candidati per specifici profili professionali e assumerli per un programma di tirocinio. Dopo il tirocinio, ai candidati può essere offerto un contratto di adattamento professionale (CAP) della durata di un anno, rinnovabile per un altro anno. Il problema dei CAP è che le persone non hanno diritto ad alcun congedo pagato, né al congedo di malattia retribuito nel corso della durata del loro contratto.

Dall'inizio del programma sono state due le persone che hanno ottenuto un regolare contratto al termine del programma di tirocinio e dei due anni di CAP. Attualmente le persone che partecipano al programma di tirocinio sono quattro e i dipendenti disabili che hanno un contratto CAP sono otto. Negli ultimi tre anni vi è stato un significativo cambiamento di mentalità tra tutti i dipendenti del

SETTORE DI ATTIVITÀ

▶ Pubblica amministrazione

NUMERO DI PERSONE DISABILI OCCUPATE

▶ 18

CONTATTO

<http://www.uccle.be>

comune, che ora riconoscono le competenze dei colleghi disabili e il contributo da essi apportato al comune. Le persone disabili hanno dimostrato di essere preziosi componenti del gruppo e sono entusiaste del lavoro che svolgono.

Un dialogo costante tra un mentore nominato e i dipendenti è stato importante per garantire il loro agevole adattamento ai nuovi posti di lavoro. Tuttavia per il comune di Uccle rimane una sfida trovare persone disabili che ricoprano alcune posizioni professionali senza ricorrere alla discriminazione positiva, ma prevedendo soluzioni ragionevoli. Il comune non applica un trattamento preferenziale, né prevede posti riservati alle persone disabili. L'obiettivo è infatti quello di assumere persone in base alla loro formazione e alle loro competenze, secondo le stesse regole applicate a tutti gli altri.



▲ Sergio, assunto con contratto a tempo determinato dopo il suo inserimento nel servizio postale. ©Comune di Uccle

▶ UNO SGUARDO AL FUTURO

Il percorso di integrazione è piuttosto lungo (almeno due anni) e non vi è garanzia che verrà offerto a tutti un regolare contratto. Poiché le persone sono formate per specifici profili professionali, non è facile offrire loro un contratto in un altro dipartimento all'interno dello stesso ufficio dell'amministrazione comunale. Il comune di Uccle sosterrà la creazione di una piattaforma regionale che riunisca i candidati che hanno completato il loro ciclo di integrazione professionale, così da metterli a disposizione di altre amministrazioni in cerca di personale formato per gli specifici profili professionali in questione.





FRANCIA

▶ ADATTAMENTO DI UN CENTRO PUBBLICO PER L'IMPIEGO AI BISOGNI DI UN DIPENDENTE DISABILE (FRANCIA)

▶ DESCRIZIONE DELLA PRASSI PROMETTENTE

Il centro pubblico per l'impiego di Céret, un piccolo comune nel sud della Francia, occupa dal 2009 una persona con una disabilità fisica, che in precedenza aveva lavorato per servizi locali per la disoccupazione in diverse parti della Francia. Nel corso di tale periodo la dipendente ha costruito una carriera di successo nel servizio pubblico.

In qualità di consulente del lavoro presso il centro pubblico per l'impiego, il suo compito è quello di aiutare le persone disoccupate a iscriversi al sistema di disoccupazione francese e informarle sui servizi dell'agenzia. In particolare, informa le persone sullo stato delle loro pratiche, gestisce le loro richieste, trasmette solleciti, aggiorna i fascicoli relativi agli indennizzi dei clienti e funge anche da referente dell'ufficio per le frodi. La dipendente gestisce le pratiche di 350 disoccupati nella comunità.

Per consentirle di svolgere il suo lavoro, nell'ufficio di Céret sono state previste diverse soluzioni ragionevoli. È infatti stato contattato un ergonomista, che ha pianificato con cura l'ufficio più adatto alla dipendente (ad esempio montando una grande scrivania adattata alla sua sedia a rotelle). Le è stato inoltre concesso un sostegno finanziario per automatizzare il sistema di apertura delle portiere della sua auto e personalizzare il sistema

di accelerazione e frenata, i cui comandi sono stati posizionati sul volante. Come dichiarato dal responsabile del centro per l'impiego, la dipendente:

“ Ha lavorato molto duramente per dimostrare a tutti che le persone disabili possono lavorare meglio. Mette molta passione nell'aiutare le persone a trovare un nuovo lavoro, è una vera e propria combattente contro la disoccupazione.

Grazie alla maggiore consapevolezza acquisita all'interno del centro per l'impiego, sono stati apportati miglioramenti anche allo spazio di accoglienza dei clienti per adattarlo alle esigenze delle persone disabili. Ad esempio, i computer sono posizionati a un'altezza inferiore, in modo che anche le persone disoccupate in sedia a rotelle possano utilizzarli per cercare opportunità di formazione professionale nella banca dati del centro.

SETTORE DI ATTIVITÀ

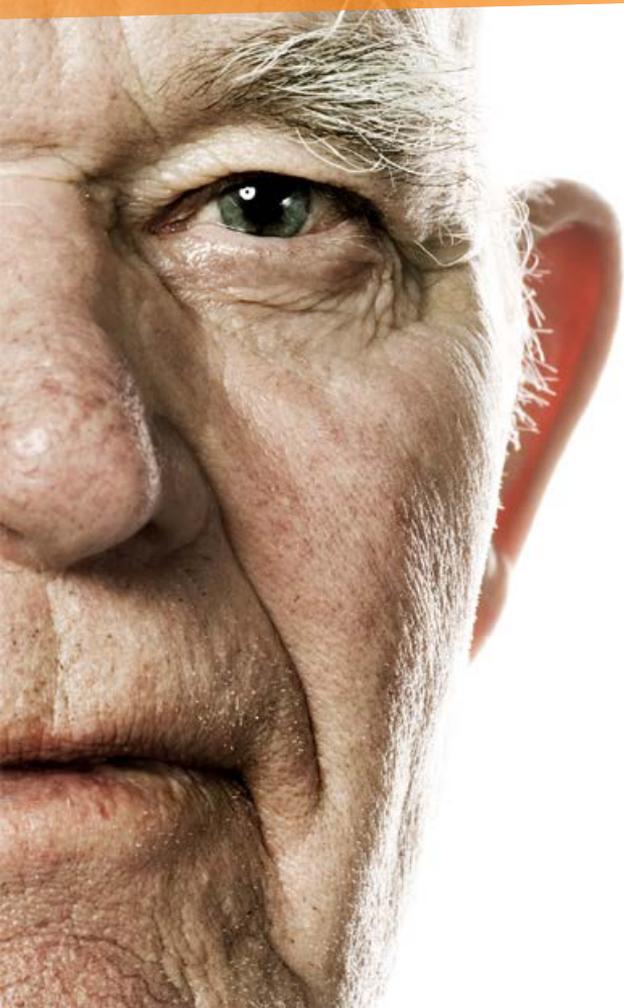
▶ Pubblica amministrazione

NUMERO DI PERSONE DISABILI OCCUPATE

▶ 1

CONTATTO

www.pole-emploi.fr/annuaire/votre-pole-emploi/ceret-66400



▶ UNO SGUARDO AL FUTURO

Questo esempio mostra che è possibile assumere persone disabili anche in amministrazioni più piccole o in imprese con una disponibilità inferiore di risorse. Il centro pubblico per l'impiego di Céret è convinto che simili storie di successo debbano essere ampiamente condivise e pertanto incoraggia la propria dipendente a partecipare a eventi di sensibilizzazione nelle scuole e nelle imprese, dove l'incontro con i datori di lavoro può contribuire direttamente al superamento degli stereotipi.

I colleghi del centro per l'impiego sono diventati più aperti anche verso le persone disabili in cerca di lavoro, poiché si sono resi conto che la disabilità non è un ostacolo e che anche le persone disabili possono intraprendere una carriera di successo. Ad oggi il servizio pubblico per l'impiego francese ha assunto 4 200 persone disabili in tutto il paese (9 % dei dipendenti).

Il team delle risorse umane è impegnato nell'attuazione di una politica globale a favore delle persone disabili con un bilancio di 3,1 milioni di EUR, incentrata su quattro grandi aree:

- ▶ Una rete attiva di punti di contatto regionali che si occupano di disabilità e collaborano strettamente con le agenzie;
- ▶ Un dipartimento informatico dedicato alle soluzioni digitali e all'accessibilità;
- ▶ Azioni specifiche per le persone disabili, quali soluzioni ragionevoli sul luogo di lavoro, accesso alla formazione, ecc.;
- ▶ Attuazione di azioni di sensibilizzazione rivolte a dirigenti e lavoratori di diversi settori.

Il centro pubblico per l'impiego di Céret continuerà a impegnarsi per eliminare ogni forma di discriminazione sul luogo di lavoro nei confronti del suo personale e dei suoi clienti.



B. ESEMPI DAL SETTORE PRIVATO

-  Catalogo di accessibilità inclusivo presso Shell Global/Shell Bulgaria EAD (Bulgaria)
-  Servizio di riabilitazione professionale gestito dal dipartimento delle risorse umane presso E.ON Hungary Ltd. (Ungheria)
-  Pacchetto di prestazioni per i dipendenti disabili presso ING Bank Śląski S.A. (Polonia)
-  Utilizzare la progettazione per sostenere l'assunzione di persone affette da disabilità intellettive al ristorante Le Reflet Nantes (Francia)
-  Formazione e assunzione di persone disabili nella start-up di sviluppatori di siti web Domino Dizajn d.o.o. (Croazia)
-  Coinvolgimento di persone disabili in tutti i dipartimenti della cartiera "JSC SMILTANIS IR KO" (Lituania)
-  Imprenditoria sociale presso Etincelle o.s. per combattere gli stereotipi e aprire la strada all'occupazione nel mercato del lavoro aperto (Repubblica Ceca)
-  Impresa sociale di successo per la formazione di persone disabili per il mercato del lavoro aperto presso Grupo SIFU (Spagna)





BULGARIA

▶ CATALOGO DI ACCESSIBILITÀ INCLUSIVO PRESSO SHELL GLOBAL/SHELL BULGARIA EAD (BULGARIA)*

* Questa prassi promettente è stata presentata da Shell Bulgaria, ma rappresenta un'iniziativa di Shell Global.

▶ DESCRIZIONE DELLA PRASSI PROMETTENTE

Il servizio globale di accessibilità del luogo di lavoro di Shell consente ai dipendenti di richiedere adattamenti materiali per rimuovere gli ostacoli sul luogo di lavoro.

L'iniziativa è stata inaugurata tra il 2016 e il 2018 in 36 paesi in Europa, in Asia e nelle Americhe e ha riguardato circa 50 000 dipendenti in 83 sedi Shell. Shell Bulgaria ha introdotto di recente questo servizio per i suoi 70 dipendenti. L'accessibilità del luogo di lavoro è stata realizzata attraverso un solido partenariato e una collaborazione intersettoriale tra i dipartimenti informatico, immobiliare, salute e risorse umane.

Un aspetto essenziale del servizio è costituito da un catalogo di accessibilità completo comprendente mobili, accessori, hardware e software, dal quale i dipendenti possono ordinare direttamente. Il catalogo è di facile consultazione e fornisce informazioni chiare su ogni articolo disponibile. Il vantaggio principale di questo catalogo è che è stato concepito in modo inclusivo e pertanto i dipendenti non devono dimostrare il loro stato di disabilità. I dipendenti possono ordinare direttamente dal catalogo, senza

l'approvazione del loro diretto superiore, in quanto gli articoli sono finanziati dal bilancio centrale o dal bilancio a livello della singola sede. Questa iniziativa ha determinato uno spostamento da un approccio di tipo medico a un approccio basato sulla fiducia e incentrato sulla persona per quanto riguarda la disabilità e in generale i bisogni individuali. Grazie a questo punto di accesso unico, il personale può risolvere rapidamente i problemi legati all'accessibilità sul luogo di lavoro.

È stato inoltre istituito un centro di accessibilità dove consulenti esperti delle risorse umane forniscono informazioni e consigli a tutti i dipendenti. Tali consulenti svolgono anche un ruolo chiave durante l'assunzione del nuovo personale, insieme ai punti di contatto che si occupano di disabilità (designati in diverse sedi Shell), per garantire che i bisogni dei nuovi dipendenti siano adeguatamente valutati e affrontati prima che questi assumano le loro

SETTORE DI ATTIVITÀ

▶ Energia (a valle e a monte)

NUMERO DI PERSONE DISABILI OCCUPATE

▶ n.d.

CONTATTO

<https://www.shell.bg>

funzioni. Shell ritiene inoltre importante trasmettere costantemente informazioni (ad esempio attraverso newsletter interne, riunioni del personale, ecc.) in merito a questo servizio e le organizzazioni nazionali spesso ricordano ai dipendenti che è disponibile e li incoraggiano a utilizzarlo.

Ad oggi il servizio ha ricevuto più di 1 500 richieste di adattamento attraverso la piattaforma online e il centro di accessibilità (50 % in Europa). I dipendenti che hanno già utilizzato il servizio hanno fornito un feedback positivo, come ad esempio un membro del personale dell'ufficio bulgaro, che afferma:

“ Sono molto soddisfatto di questo servizio e l'agente è stato in grado di offrire un prodotto adatto che è arrivato rapidamente. Il prodotto ha fatto un'enorme differenza consentendomi di lavorare senza sentire dolori e sono grato per l'introduzione di questo servizio. Lo considero un grande successo.



▶ UNO SGUARDO AL FUTURO

Shell è convinta che garantire un ambiente di lavoro accessibile e inclusivo sia la cosa giusta da fare e che sia economicamente conveniente. I dipendenti apprezzano un luogo di lavoro senza alcun ostacolo e il loro impegno migliorerà le prestazioni di tutta l'azienda.

“ Shell è orgogliosa di essere una delle prime multinazionali ad aver sviluppato un processo veramente globale per occuparsi dell'adattamento del luogo di lavoro ai dipendenti. È importante sottolineare come il nostro servizio di accessibilità miri a essere completamente inclusivo, attraverso un processo demedicalizzato e basato sulla fiducia.

Shell è pronta a condividere il proprio modello di servizio standard di accessibilità del luogo di lavoro con altri datori di lavoro in tutto il mondo.



CAN I GET YOU ANYTHING?

YOU DON'T HAVE TO SEARCH FAR - EVERYTHING IS IN ONE PLACE

- Visit the [HR Online Workplace Accessibility Page](#) if you need tools, services or equipment to make your workplace more accessible.
- Contact the [Accessibility Centre](#) for advice and support.

WORKPLACE ACCESSIBILITY
SUPPORTING A MORE INCLUSIVE WORKPLACE

ONE SINGLE SERVICE TO REQUEST WORKPLACE ADJUSTMENTS

- Visit the [HR Online Workplace Accessibility Page](#) to:
- Request workplace adjustments.
 - Contact the accessibility centre for advice.



LET US HELP YOU SET UP YOUR WORKPLACE

THAT'S WHY WE'VE LAUNCHED A NEW SERVICE FOR YOUR CONVENIENCE

- Visit the [HR Online Workplace Accessibility Page](#) if you need tools, services or equipment to make your workplace more accessible.
- Contact the [Accessibility Centre](#) for advice and support.

WORKPLACE ACCESSIBILITY
SUPPORTING A MORE INCLUSIVE WORKPLACE






UNGHERIA

▶ SERVIZIO DI RIABILITAZIONE PROFESSIONALE GESTITO DAL DIPARTIMENTO DELLE RISORSE UMANE PRESSO E.ON HUNGARY LTD. (UNGHERIA)

E.ON HUNGARY LTD. (UNGHERIA)

▶ DESCRIZIONE DELLA PRASSI PROMETTENTE

E.ON Hungary adotta un approccio inclusivo all'assunzione, il che significa che non vi sono posti di lavoro riservati alle persone disabili, ma che tutte le opportunità di lavoro sono aperte anche a loro.

La società è disposta a offrire soluzioni ragionevoli ai nuovi dipendenti. Dal 2012 E.ON Hungary ha messo in atto una strategia finalizzata ad aumentare il numero di dipendenti disabili in azienda concentrandosi su due aree di intervento principali:

1. Offrire pari opportunità alle persone disabili durante l'intero processo di assunzione e selezione;
2. Fornire un servizio di riabilitazione professionale per i dipendenti disabili gestito dal dipartimento delle risorse umane.

E.ON Hungary mantiene una stretta collaborazione con più di 20 ONG che si occupano di fornitura di servizi e tutela dei diritti delle persone disabili, che

hanno aiutato nella valutazione del processo di assunzione e hanno fornito suggerimenti concreti su come eliminare gli ostacoli per le persone disabili. Grazie a questa collaborazione, E.ON Hungary mette a disposizione di qualsiasi candidato, se necessario, sistemi di amplificazione a induzione magnetica, servizi di tutoraggio e interpreti di lingua dei segni. Anche la piattaforma di assunzione online viene regolarmente testata per garantire l'accessibilità alle persone con disabilità visive.

Il servizio di riabilitazione professionale comprende tutti gli aspetti della riabilitazione professionale, compresi la misurazione dello stato di disabilità, il piano personale di recupero/riabilitazione, l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, l'adattamento del luogo di lavoro, il sostegno al team e il sostegno ai

SETTORE DI ATTIVITÀ

- ▶ Fornitura di energia elettrica

NUMERO DI PERSONE DISABILI OCCUPATE

- ▶ 105

CONTATTO

<https://www.eon.hu>

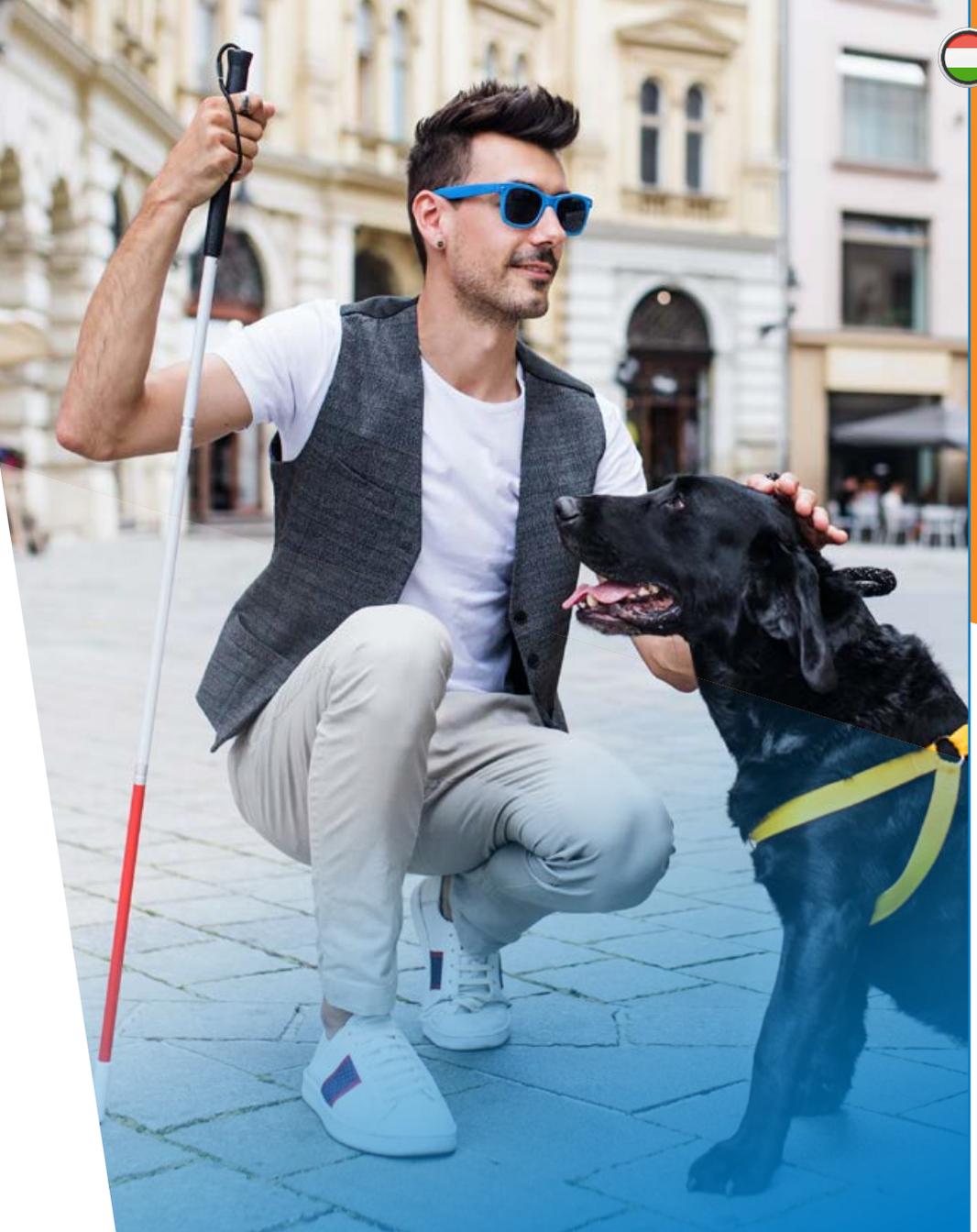
dirigenti. Nell'ambito di questo servizio è possibile consultare, se necessario, servizi psicologici e sociali e si dispone anche di un bilancio personale, per un valore di 850 EUR (ad esempio per l'acquisto di strumenti di accessibilità, indennità di formazione esterna, esigenze alimentari supplementari). Dal 2012 complessivamente 109 dipendenti hanno avuto bisogno di un sostegno alla riabilitazione e la maggior parte di loro ha continuato a lavorare nell'impresa (75 %).

L'obiettivo principale del servizio di riabilitazione è quello di aiutare i dipendenti a mantenere il loro posto di lavoro attuale; tuttavia, se ciò non è possibile, il dipartimento delle risorse umane cerca sempre di trovare profili professionali alternativi.



▶ UNO SGUARDO AL FUTURO

E.ON non si limita solo ad assumere persone disabili, ma si fa anche carico dei dipendenti che sono colpiti da una disabilità dopo essere stati assunti. Questo approccio contribuisce anche a una migliore integrazione delle persone disabili neoassunte. Inoltre E.ON crede fermamente nel valore del sostegno ai dipendenti e al loro benessere. L'impresa riconosce le importanti competenze e capacità del personale disabile, che apporta un contributo significativo all'azienda.





POLONIA



▶ PACCHETTO DI PRESTAZIONI PER I DIPENDENTI DISABILI PRESSO ING BANK SŁĄSKI S.A. (POLONIA)

▶ DESCRIZIONE DELLA PRASSI PROMETTENTE

La sostenibilità e la diversità sono parte integrante del modello aziendale di ING Bank Śląski S.A.

La filiale polacca della banca multinazionale sta al momento attuando una nuova strategia di sostenibilità 2019-2021, la cui missione è descritta come segue:

“ La Banca per lo spirito imprenditoriale, la Banca delle pari opportunità, la Banca dei progetti di investimento verdi e la Banca rispettosa dell'ambiente.

ING si impegna a promuovere la diversità sul lavoro perché ritiene che ciò la aiuti a sviluppare nuove idee e soluzioni, che sono la chiave del successo. Nell'ambito della strategia della banca per la diversità, dall'inizio del 2019 sono in atto misure concrete per creare un ambiente di lavoro inclusivo e senza ostacoli e per rendere i servizi bancari accessibili ai clienti disabili. Prima di prendere una decisione definitiva sul tipo di misure di sostegno, la dirigenza ha consultato i dipendenti disabili per capire quali fossero i loro bisogni. L'aver ascoltato la voce dei dipendenti disabili in tutto il processo ha aiutato a offrire un sostegno che soddisfa le loro aspettative. ING offre un pacchetto di prestazioni e

servizi per i dipendenti disabili e per i dipendenti che crescono un figlio disabile. Il pacchetto si compone di:

- ▶ Indennità mensili permanenti finanziate dal fondo interno per le prestazioni sociali, destinate a **a)** dipendenti con una disabilità moderata o grave (finora ne hanno beneficiato 114 dipendenti); **b)** dipendenti che crescono figli disabili (finora ne hanno beneficiato 156 dipendenti);
- ▶ Congedo supplementare per **a)** dipendenti con un certificato di disabilità, i quali hanno diritto a tre giorni in più di congedo retribuito all'anno (finora ne hanno usufruito otto dipendenti); **b)** dipendenti che crescono figli disabili, i quali hanno diritto a cinque giorni in più di congedo retribuito all'anno (finora ne hanno usufruito 10 dipendenti); **c)** dipendenti che prestano assistenza informale a coniugi/partner /genitori/ suoceri/nonni disabili, i quali hanno diritto a due giorni in più di congedo retribuito all'anno (finora ne hanno usufruito 62 dipendenti).

SETTORE DI ATTIVITÀ

▶ Settore bancario

NUMERO DI PERSONE DISABILI OCCUPATE

▶ 143

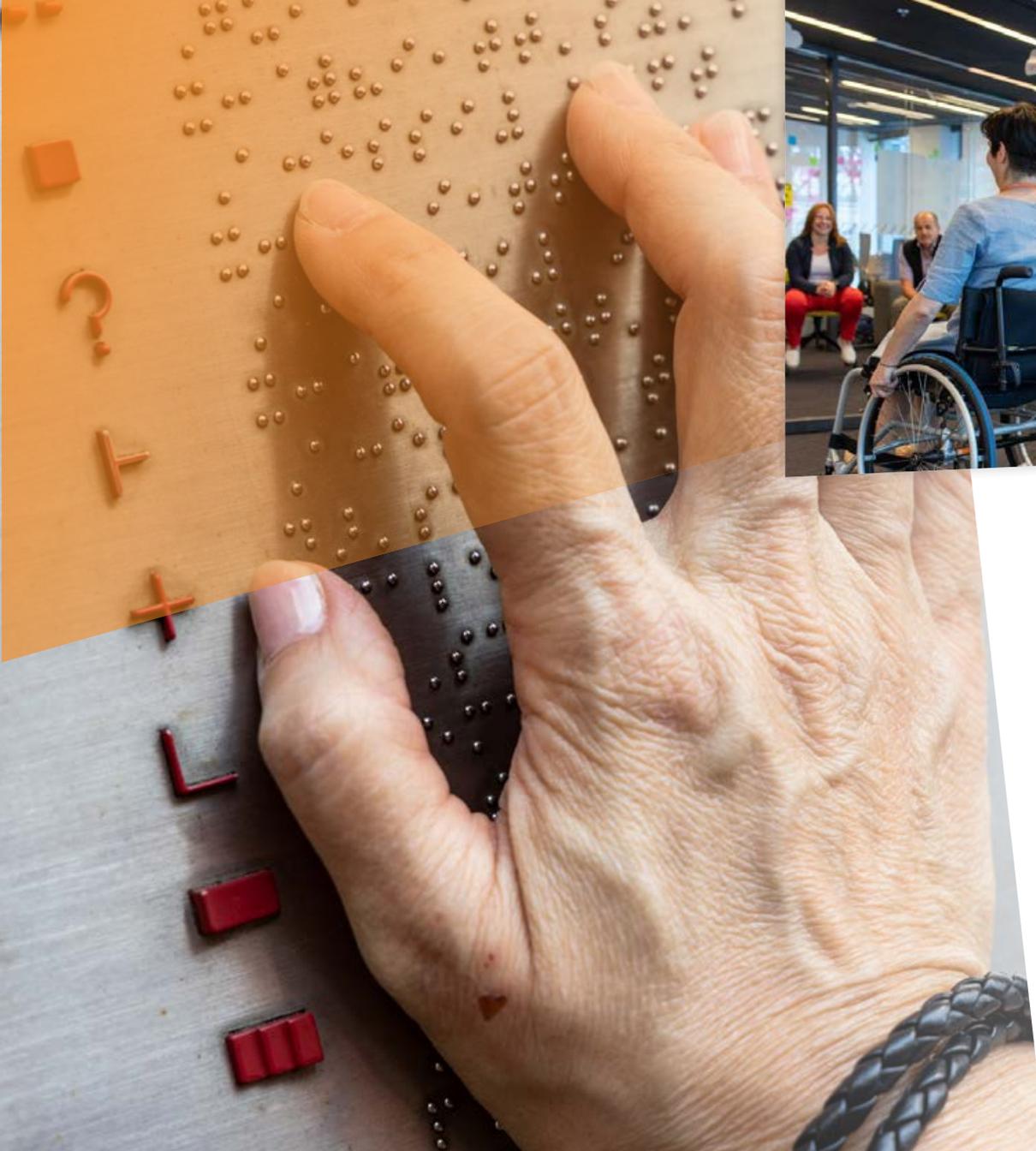
CONTATTO

<https://www.ing.pl>

ING Bank Śląski S.A. ha inoltre instaurato una stretta collaborazione con organizzazioni non governative (fondazione per l'integrazione, fondazione per l'attivazione) che formano e sostengono le persone disabili nella ricerca del lavoro e nel corso del processo di assunzione.

Insieme hanno pubblicato guide e opuscoli per promuovere un'efficace candidatura delle persone disabili a posti di lavoro nel settore bancario. Nel 2019 la banca ha anche dato avvio a un'iniziativa per affrontare il problema della discriminazione e del mobbing nei confronti dei dipendenti, che comprende anche una formazione obbligatoria in e-learning per i dipendenti su come riconoscere trattamenti o comportamenti inappropriati e come comportarsi qualora ne siano vittime o testimoni.

Il sostegno e l'impegno dei membri del consiglio di amministrazione è stato fondamentale per attuare queste misure e organizzare eventi di sensibilizzazione a livello aziendale, come la settimana della diversità e dell'inclusione nel 2019.



©ING Bank Śląski S.A.

▶ UNO SGUARDO AL FUTURO

Un elemento importante in questo progetto è che ING Bank Śląski S.A. si è basata sui bisogni e sulle raccomandazioni dei propri dipendenti disabili per individuare le modalità con cui migliorare ulteriormente l'accessibilità e l'inclusione dell'ambiente di lavoro. La banca organizza regolarmente discussioni tra i dipendenti e i membri del consiglio di amministrazione, dove si possono proporre e discutere idee in modo aperto.

Disporre di risorse adeguate riservate a sostenere i costi che derivano dal prevedere soluzioni ragionevoli è un altro vantaggio. L'offerta di soluzioni ragionevoli richiede inoltre la modifica della regolamentazione del lavoro e flessibilità da parte sia della dirigenza sia dei dipendenti.



UTILIZZARE LA PROGETTAZIONE PER SOSTENERE L'ASSUNZIONE DI PERSONE AFFETTE DA DISABILITÀ INTELLETTIVE AL RISTORANTE LE REFLET NANTES (FRANCIA)

NANTES (FRANCIA)

DESCRIZIONE DELLA PRASSI PROMETTENTE

Flore Lelièvre ha deciso di aprire un ristorante dove le persone con la sindrome di Down, come suo fratello maggiore, potessero lavorare come tutti gli altri. L'obiettivo era quello di creare un luogo nel cuore di Nantes che, con la sua architettura e progettazione, potesse creare posti di lavoro e rispondere ai bisogni delle persone affette da disabilità intellettive.

Oltre alla creazione di posti di lavoro, un importante obiettivo sociale era quello di eliminare gli stereotipi e promuovere l'inclusione sociale delle persone disabili. Dopo aver raccolto fondi per un anno, il ristorante Le Reflet ha aperto le porte, assumendo sette persone affette da disabilità intellettive con contratti di lavoro a tempo indeterminato e uno stipendio normale. Il ristorante propone una cucina tradizionale francese ed è aperto dal martedì al venerdì a pranzo e dal giovedì al sabato anche a cena. Il ristorante Le Reflet ha un menù fisso con pasti cucinati al momento, che cambia ogni due settimane.

La novità di questo progetto sta nell'utilizzo di soluzioni progettuali che consentono alle persone disabili lavorare in cucina, ma anche come personale di servizio. Ad esempio, il sistema per prendere gli ordini è stato adattato al personale con problemi di lettura, scrittura o memoria. Ai clienti vengono fornite delle carte d'ordine, dove possono semplicemente apporre un timbro in corrispondenza dei pasti e delle bevande scelti. Poiché l'impugnatura e le pliche

palmarci di molte persone con la sindrome di Down sono diverse da quelle delle altre persone, sono stati progettati piatti ergonomici sulla cui superficie inferiore è realizzato un incavo a forma di mano. Tale accorgimento conferisce maggiore stabilità e sicurezza al personale di servizio con la sindrome di Down. L'uso di tovaglie adatte aiuta il personale a visualizzare il posto in cui vanno le posate. In cucina è stata allestita una postazione di lavoro speciale e vengono utilizzati molti strumenti e utensili ergonomici per aiutare i dipendenti. Inoltre sono stati realizzati vari ausili visivi e pittogrammi per aiutare ciascun dipendente a migliorare le sue competenze e la sua autonomia nel lavoro.

Le principali difficoltà incontrate durante l'attuazione del progetto sono derivate dagli oneri amministrativi. Sin dalla sua apertura, Le Reflet è apparso più di 120 volte in vari canali mediatici e le recensioni dei clienti sono eccellenti, sia in termini di qualità del cibo, sia per l'atmosfera e l'esperienza generale. Il ristorante ha ricevuto anche diversi premi.

UNO SGUARDO AL FUTURO

Le Reflet è orgoglioso di aver sviluppato un sistema di controllo che potrebbe essere utilizzato come strumento faro dalle imprese di catering che desiderano assumere persone affette da disabilità intellettive o con problemi di memoria. Il successo del progetto risiede nella collaborazione multilaterale con esperti appartenenti a settori diversi. Il ristorante si è già ampliato e ha aperto una nuova sede nel centro di Parigi.

SETTORE DI ATTIVITÀ

► Gastronomia

NUMERO DI PERSONE DISABILI OCCUPATE

► 7

CONTATTO

<https://www.restaurantlereffet.fr/it>



CAMPAGNA #EU vs DISCRIMINATION



CROAZIA



▶ FORMAZIONE E ASSUNZIONE DI PERSONE DISABILI NELLA START-UP DI SVILUPPATORI DI SITI WEB DOMINO DIZAJN D.O.O. (CROAZIA)

DOMINO DIZAJN D.O.O. (CROAZIA)

▶ DESCRIZIONE DELLA PRASSI PROMETTENTE

Domino Dizajn d.o.o. è una piccola impresa croata specializzata in progettazione e informatica.

Con il sostegno finanziario dell'Istituto croato per la valutazione esperta, la riabilitazione professionale e l'occupazione delle persone disabili (ZOSI), nel 2018 l'impresa ha avviato un progetto per assumere inizialmente due persone disabili (una persona non udente e una persona con una disabilità fisica) per lo sviluppo e la commercializzazione di un'applicazione web.

L'obiettivo di Domino Dizajn è quello di creare un'impresa indipendente dove le persone disabili e non disabili lavorino insieme e che abbia entrate sufficienti a garantirne il funzionamento e la crescita nella direzione pianificata.

L'impresa sostiene che:

“ Le persone disabili sono preziose e leali, e rappresentano una buona risorsa per qualsiasi impresa che abbia l'intelligenza di affidare loro mansioni che possano svolgere pienamente (o con qualche adattamento) e che mettano in luce tutto il loro potenziale.

Prima dell'inizio dell'attuazione del progetto, Domino Dizajn ha acquistato tutte le attrezzature necessarie, ha apportato adattamenti sul luogo di lavoro, ha assunto dipendenti disabili e ha fornito loro una formazione di un anno in ambito informatico. La tecnologia ha contribuito in modo significativo a offrire soluzioni ragionevoli e anche ad alimentare e far funzionare le macchine mediante i computer gestiti dal personale. I dipendenti si sono integrati bene nel team e il lavoro ha avuto un impatto positivo sulla loro vita e sulla loro situazione finanziaria.

SETTORE DI ATTIVITÀ

▶ Progettazione e informatica

NUMERO DI PERSONE DISABILI OCCUPATE

▶ 2

CONTATTO

<https://domino-dizajn.hr>



▶ UNO SGUARDO AL FUTURO

Il progetto è considerato un successo, perché è stato concepito per funzionare nel mercato del lavoro aperto e dimostra che anche per le piccole imprese è possibile assumere persone disabili.

Tenuto conto dei piani dell'impresa di sviluppare ulteriormente l'implementazione di progetti altamente tecnologici, è importante assumere persone che abbiano le giuste competenze tecnologiche.

Entro la fine del 2020 l'impresa sarà in grado di assumere un'altra persona disabile e disporrà di entrate stabili e di un'opportunità realistica di crescita e sviluppo.





LITUANIA

► COINVOLGIMENTO DI PERSONE DISABILI IN TUTTI I DIPARTIMENTI DELLA CARTIERA JSC SMILTANIS IR KO (LITUANIA)

► DESCRIZIONE DELLA PRASSI PROMETTENTE

Nel 2008, dopo alcune esperienze positive con i lavoratori disabili, l'impresa lituana "JSC SMILTANIS IR KO" ha deciso di richiedere lo status di impresa sociale a norma della legge lituana.

L'obiettivo era quello di includere un maggior numero di persone disabili nelle attività dell'impresa: oltre alla produzione, anche nei dipartimenti di vendita, marketing e contabilità. Attualmente, oltre il 50 % del numero totale dei dipendenti è costituito da persone con diversi tipi di disabilità assunte con contratti a tempo pieno.

L'impresa offre soluzioni ragionevoli su misura a tutti i dipendenti che ne hanno bisogno. Ad esempio, un membro del personale con la sindrome di Down riceve assistenza personale. Circa il 10 % dei dipendenti è non udente, il che inizialmente ha causato alcuni problemi nella comunicazione. I supervisor hanno partecipato ad alcuni corsi di formazione per imparare il linguaggio dei segni di base, in modo da poter interagire direttamente con i loro dipendenti. Durante le riunioni o i viaggi aziendali sono assunti interpreti di lingua dei segni

per fornire sostegno. Prima di assumere persone che soffrono di disabilità fisiche, gli ingressi e i bagni sono stati resi accessibili e sono stati creati spazi di lavoro personalizzati. Il personale disabile è pienamente integrato nell'impresa e partecipa a corsi di formazione e a vari eventi sociali, proprio come qualsiasi altro dipendente. Un problema comune con i dipendenti disabili era che la maggior parte di loro lavorava un po' più lentamente e quindi ora l'impresa prevede tempi di produzione più lunghi quando riceve nuovi ordini.

L'impegno del direttore generale è stato indispensabile per creare un ambiente di lavoro inclusivo e solidale per tutti. Uno dei risultati positivi del progetto è che vi è una fluttuazione molto bassa tra la forza lavoro, poiché le persone si sentono stimate e apprezzano il loro lavoro in fabbrica, che garantisce loro anche un compenso dignitoso.

SETTORE DI ATTIVITÀ

- Fabbricazione di carta e materiali per ufficio

NUMERO DI PERSONE DISABILI OCCUPATE

- 45

CONTATTO

<https://www.smltart.com>



▶ UNO SGUARDO AL FUTURO

La pratica promettente di “JSC SMILTANIS IR KO” dimostra che l’assunzione di persone disabili non ostacola in alcun modo il successo dell’impresa, ma può anzi contribuire alla sua crescita.

Le persone disabili possono essere lavoratori dedicati e leali ed essere assunti in diversi dipartimenti e ruoli con il necessario sostegno.





REPUBBLICA CECA

► IMPRENDITORIA SOCIALE PRESSO ETINCELLE O.S. PER COMBATTERE GLI STEREOTIPI E APRIRE LA STRADA ALL'OCCUPAZIONE NEL MERCATO DEL LAVORO APERTO (REPUBBLICA CECA)

► DESCRIZIONE DELLA PRASSI PROMETTENTE

Quindici anni fa Etincelle ha iniziato a operare come centro di istruzione e formazione professionale e si è presto resa conto che, nonostante le persone disabili completassero con successo i programmi di formazione, nessun datore di lavoro voleva assumerle, a causa dei persistenti stereotipi nella società.

Per questo motivo, Etincelle ha deciso di diventare un'impresa sociale e di creare direttamente posti di lavoro per persone disabili nei settori della gastronomia e delle pulizie. Il progetto iniziale è stato sostenuto dal Fondo sociale europeo. Etincelle è ormai finanziariamente indipendente e gestisce dieci caffetterie, sei imprese di pulizie e un'azienda agricola e occupa complessivamente quasi 150 persone affette da disabilità intellettive.

Tuttavia, sulla base di queste esperienze, Etincelle sta ricominciando a concentrarsi sul sostegno alle persone disabili per quanto riguarda la ricerca

di un'occupazione nel mercato del lavoro aperto. L'impresa offre collaborazione ai datori di lavoro che non hanno esperienza nell'assunzione di persone affette da disabilità intellettive. Nel suo caffè "Mezi Řádky", Etincelle ha creato un concetto di franchising sociale assolutamente innovativo, che può essere facilmente adottato e realizzato con i dipendenti disabili. L'iniziativa è accompagnata da un programma metodologico ed è rivolta agli assistenti al lavoro e ai formatori che sono a diretto contatto con dipendenti disabili (ad esempio in cucina).

SETTORE DI ATTIVITÀ

- Gastronomia, servizi di pulizia

NUMERO DI PERSONE DISABILI OCCUPATE

148

CONTATTO

<http://etincelle.cz>

Negli ultimi quindici anni l'80 % degli oltre 700 dipendenti di Etincelle era costituito da persone disabili, che hanno acquisito competenze, esperienza professionale e indipendenza finanziaria. Molti hanno lasciato l'impresa per intraprendere una carriera nel mercato del lavoro aperto.

“ Pensiamo sia fondamentale prendere sul serio il potenziale umano e aiutare chiunque lo desideri a crescere.



▶ UNO SGUARDO AL FUTURO

All'inizio Etincelle ha riscontrato molta diffidenza da parte dei clienti nel recarsi in una caffetteria dove i pasti e i prodotti appena sfornati erano preparati da persone disabili. Si è deciso quindi di non evidenziare la natura inclusiva del locale, ma di far sì che i clienti apprezzassero i prodotti per ciò che erano. Questo modello è sembrato funzionare e tutte le caffetterie hanno svolto la loro attività con successo.

Etincelle è convinta che sia necessaria una legislazione in materia di non discriminazione solida e vincolante per incentivare i datori di lavoro nel mercato del lavoro aperto ad assumere persone disabili. I datori di lavoro dovrebbero ricevere sostegno per poter offrire soluzioni ragionevoli e far sì che funzionino.

IMPRESA SOCIALE DI SUCCESSO PER LA FORMAZIONE DI PERSONE DISABILI PER MERCATO DEL LAVORO APERTO PRESSO GRUPO SIFU (SPAGNA)

DESCRIZIONE DELLA PRASSI PROMETTENTE

Il Grupo SIFU è stato fondato a Barcellona nel 1993 come impresa inclusiva, in un momento in cui il mercato del lavoro spagnolo non offriva alcuna opportunità alle persone disabili. Nel corso di oltre vent'anni il gruppo ha sviluppato la sua attività professionale creando più di 30 uffici in tutta la Spagna e nel 2018 ha aperto il suo primo ufficio internazionale in Francia.

Il Grupo SIFU impiega circa 4 500 persone disabili in Spagna, di cui il 35 % è composto da persone considerate come fortemente bisognose di sostegno. In qualità di impresa sociale, il gruppo offre servizi di gestione degli edifici alle imprese che esternalizzano questi compiti, inclusi:

- ▶ Servizi di pulizia;
- ▶ Gestione degli edifici;
- ▶ Forniture e servizi;
- ▶ Manutenzione;
- ▶ Consulenza sulla responsabilità sociale d'impresa.

Nel 2019-2020 il Grupo SIFU ha avviato un programma di occupazione inclusiva per favorire l'accesso delle persone disabili al mercato del

lavoro aperto. Per migliorare la loro occupabilità nel mercato del lavoro aperto, sono state erogate oltre 30 000 ore di formazione a più di 1 300 persone.

Nel 2019 il gruppo ha aiutato oltre 100 dipendenti nella transizione verso il mercato del lavoro aperto. Inoltre la fondazione di Grupo SIFU è un'associazione senza scopo di lucro, che organizza formazioni dedicate alla sensibilizzazione delle imprese del mercato del lavoro aperto allo scopo di convincerle dei vantaggi derivanti dall'assunzione di persone disabili.

Nel 2020 il Grupo SIFU ha vinto il premio "Employment for All" (Occupazione per tutti) dell'Associazione europea dei fornitori di servizi per le persone con disabilità nella categoria dedicata alle imprese.

SETTORE DI ATTIVITÀ

- ▶ Servizi di gestione degli edifici

NUMERO DI PERSONE DISABILI OCCUPATE

- ▶ 4500

CONTATTO

<https://www.gruposifu.com>



▶ UNO SGUARDO AL FUTURO

In Spagna la legislazione contro la discriminazione impone alle imprese di includere nella loro forza lavoro una quota del 2 % di persone disabili e di favorire, ove possibile, i servizi forniti dalle imprese socialmente inclusive. Nel caso in cui un'impresa non sia in grado di rispettare la quota del 2 %, può adempiere i propri obblighi appaltando vari servizi a imprese sociali che impiegano persone disabili. Tuttavia l'81 % delle imprese private in Spagna non ottempera ai propri obblighi giuridici. Secondo il Grupo SIFU, nella società persistono stereotipi e una mancanza di conoscenza che ostacolano le persone disabili nel trovare un'occupazione nel mercato del lavoro aperto. La missione del gruppo è quindi quella di dimostrare, attraverso servizi di alta qualità, che l'impiego di persone disabili può costituire un modello di business di successo.



Valueable RETE

C. ESEMPIO DALLA SOCIETÀ CIVILE

► RETE "VALUEABLE"
PER PROMUOVERE L'INCLUSIONE DELLE PERSONE
AFFETTE DA DISABILITÀ INTELLETTIVE NEL
SETTORE DELL'OSPITALITÀ

SETTORE DI ATTIVITÀ

► Settore dell'ospitalità
(hotel, ristoranti, caffetterie)

NUMERO DI PERSONE DISABILI OCCUPATE

► 75

CONTATTO

www.valueablenetwork.eu



► DESCRIZIONE DELLA PRASSI PROMETTENTE

La rete “Valueable”, inaugurata nel dicembre 2016, è stata creata nell’ambito di un progetto cofinanziato dalla Commissione europea attraverso il programma Erasmus+. La rete è presente in sei paesi europei: Italia, Spagna, Portogallo, Ungheria, Germania e Turchia.

L’obiettivo del progetto è quello di rafforzare la responsabilità sociale delle imprese promuovendo l’ingresso nel mercato del lavoro di persone affette da disabilità intellettive attraverso un inserimento professionale mirato nel settore dell’ospitalità.

Oltre 100 imprese partner partecipano già alla rete “Valueable” (hotel, ristoranti e caffetterie) offrendo tirocini o un’occupazione retribuita nel mercato del lavoro aperto a complessivamente 226 persone affette da disabilità intellettive. 75 persone sono state assunte con un contratto di lavoro a tempo determinato o indeterminato. Dall’inizio del progetto i tutor sostengono le persone affette da disabilità intellettive nella ricerca di un nuovo lavoro, gestiscono gli appuntamenti, accompagnano i candidati al nuovo luogo di lavoro e li aiutano a svolgere i

loro compiti e a integrarsi nel team. Sono stati inoltre sviluppati corsi di e-learning per i fornitori di istruzione e di formazione professionale e un protocollo per la collaborazione con le catene alberghiere.

“Valueable – handing opportunities” è ormai un marchio che le imprese partner della rete possono utilizzare per dimostrare il loro impegno a tre livelli: bronzo, argento e oro. L’etichetta oro è concessa ai datori di lavoro che assumono almeno un lavoratore affetto da disabilità intellettiva e si fanno portavoce del marchio. Questi inserimenti professionali nel mercato del lavoro aperto hanno aiutato le persone affette da disabilità intellettive a diventare più indipendenti sul lavoro, ma anche nella loro vita privata, grazie alle numerose nuove competenze sviluppate e al reddito percepito.

► UNO SGUARDO AL FUTURO

Il numero crescente di alberghi, ristoranti e altre imprese coinvolte nella rete “Valueable” dimostra che il settore dell’ospitalità si impegna a favore dell’inserimento nel mercato del lavoro delle persone affette da disabilità intellettive e le considera una forza lavoro affidabile, se provvista di soluzioni ragionevoli. Il progetto ha contribuito a creare un ambiente di lavoro più solidale ed efficace nelle imprese e a sensibilizzare la società in generale. Una delle sfide era costituita dal fatto che spesso le persone disabili non hanno la formazione o l’ambizione necessarie per cercare un’occupazione nel mercato del lavoro aperto, a causa della stigmatizzazione e dell’esclusione sociale persistenti. Il progetto avrà bisogno di finanziamenti sostenibili allo scopo di offrire prospettive di lavoro stabili e affidabili nel settore dell’ospitalità alle persone affette da disabilità intellettive.

▶ CHI PUÒ AIUTARTI A FAR RISPETTARE I TUOI DIRITTI?

▶ CONTATTI PER INFORMAZIONI E SOSTEGNO IN CASO DI DISCRIMINAZIONE

ORGANISMI NAZIONALI PER LE PARI OPPORTUNITÀ

Gli organismi per le pari opportunità sono istituzioni pubbliche che combattono la discriminazione a livello nazionale e che sono incaricate di promuovere, analizzare, monitorare e sostenere la parità di trattamento nel contesto nazionale.

BELGIO

- ▶ Istituto belga per l'uguaglianza tra uomini e donne
- ▶ Unia (Centro interfederale per le pari opportunità)

BULGARIA

- ▶ Commissione per la protezione contro la discriminazione

REPUBBLICA CECA

- ▶ Difensore pubblico dei diritti

DANIMARCA

- ▶ Consiglio per la parità di trattamento
- ▶ Istituto danese per i diritti umani

GERMANIA

- ▶ Agenzia federale antidiscriminazione

ESTONIA

- ▶ Commissario per la parità di genere e la parità di trattamento

IRLANDA

- ▶ Commissione irlandese per i diritti umani e l'uguaglianza

GRECIA

- ▶ Difensore civico greco

SPAGNA

- ▶ Consiglio per l'eliminazione della discriminazione razziale o etnica
- ▶ Istituto per le donne e le pari opportunità

FRANCIA

- ▶ Difensore dei diritti

CROATIA

- ▶ Ufficio del difensore civico
- ▶ Difensore civico per la parità di genere
- ▶ Difensore civico per le persone disabili

ITALIA

- ▶ Consigliera nazionale di parità
- ▶ Ufficio nazionale antidiscriminazioni razziali – UNAR

CIPRO

- ▶ Ufficio del commissario per l'amministrazione e la protezione dei diritti umani

LETTONIA

- ▶ Ufficio del difensore civico

LITUANIA

- ▶ Ufficio del difensore civico per le pari opportunità

LUSSEMBURGO

- ▶ Centro per la parità di trattamento

UNGHERIA

- ▶ Autorità per la parità di trattamento
- ▶ Ufficio del commissario per i diritti fondamentali

MALTA

- ▶ Commissione per i diritti delle persone disabili – CRPD
- ▶ Commissione nazionale per la promozione dell'uguaglianza – NCPE

PAESI BASSI

- ▶ Istituto dei Paesi Bassi per i diritti umani

AUSTRIA

- ▶ Difensore civico austriaco per le persone disabili
- ▶ Difensore civico per la parità di trattamento

POLONIA

- ▶ Commissario per i diritti umani

PORTUGAL

- ▶ Commissione per la cittadinanza e la parità di genere
- ▶ Commissione per l'uguaglianza in materia di lavoro e occupazione
- ▶ Alta commissione per l'immigrazione

ROMANIA

- ▶ Consiglio nazionale per la lotta contro la discriminazione

SLOVENIA

- ▶ Difensore del principio di uguaglianza

SLOVACCHIA

- ▶ Centro nazionale per i diritti umani

FINLANDIA

- ▶ Difensore civico preposto alla non discriminazione
- ▶ Difensore civico per l'uguaglianza

SVEZIA

- ▶ Difensore civico per l'uguaglianza

▶ CARTE DELLA DIVERSITÀ

Firmando una carta della diversità, un'organizzazione si impegna a promuovere la diversità e le pari opportunità per il suo personale.

BELGIO

La carta della diversità della regione di Bruxelles-Capitale è stata istituita nel dicembre 2005 e comprende oltre 162 organizzazioni. La carta è gestita dal ministero dell'Occupazione e dell'economia, in collaborazione con l'Unione delle imprese di Bruxelles (UEB) e il ministero della regione di Bruxelles-Capitale.

BULGARIA

La carta sarà istituita nel 2020.*

REPUBBLICA CECA

La [carta della diversità ceca](#) è stata istituita nel novembre 2014 e conta 21 firmatari, tra cui alcune delle più grandi organizzazioni multinazionali del paese.

DANIMARCA

La [carta della diversità danese](#) è stata istituita nel 2011. L'associazione Nydansker ha istituito la carta danese per la diversità con il sostegno del ministero danese dell'Infanzia, delle pari opportunità, dell'integrazione e gli affari sociali.

GERMANIA

La [Charta der Vielfalt tedesca](#) è stata istituita nel dicembre 2006 e conta più di 2 900 firmatari. Analogamente alla carta francese, la carta tedesca riguarda la discriminazione in nove ambiti.

ESTONIA

La [carta della diversità estone](#), Eesti Mitmekesisuse Kokkulepewas, è stata istituita nel novembre 2012. È gestita dal Centro estone per i diritti umani.

IRLANDA

La carta della diversità irlandese è stata istituita nell'ottobre 2012 ed è gestita da 11 organizzazioni, che rappresentano la comunità imprenditoriale in senso lato e includono l'IBEC, il gruppo che rappresenta le imprese irlandesi.

GRECIA

La [carta della diversità greca](#) è stata istituita nel maggio 2019 ed è sostenuta dal Segretariato generale greco per la parità di genere del ministero dell'Interno, dal Consiglio economico e sociale della Grecia, dalla Federazione dei comuni in Grecia e dalla Federazione greca delle imprese. La carta conta oltre 140 firmatari.

SPAGNA

La [carta della diversità spagnola](#), Fundación Diversidad – Charter de la Diversidad en España, è stata istituita nel marzo 2009 ed è stata firmata da più di 650 imprese del settore sia pubblico che privato. La carta è stata istituita su iniziativa dell'Istituto europeo per la gestione delle diversità e della Fondazione Alares con il sostegno del ministero spagnolo delle Pari opportunità.

FRANCIA

La [carta della diversità francese](#) è stata istituita nell'ottobre 2004 ed è gestita da Les Entreprises pour la Cité (in precedenza IMS-Entreprendre pour la cite), un'organizzazione che lavora per promuovere la responsabilità sociale delle imprese. Attualmente conta oltre 3 200 firmatari, per lo più piccole e medie imprese, ma anche istituzioni pubbliche.

CROAZIA

La [carta croata](#) è stata istituita il 4 ottobre 2017 a Zagabria, con il cofinanziamento dal programma Giustizia dell'Unione europea. Alla fine del 2017 la carta contava 38 firmatari.

ITALIA

La [carta per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro italiana](#) è stata istituita dal ministero del Lavoro. La carta è sostenuta dal ministro italiano del Lavoro e dal ministro delle Pari opportunità ed è stata promossa dalla Consigliera nazionale di parità del ministero del Lavoro, dalla Fondazione Sodalitas e da un comitato direttivo promotore della carta. La carta è stata firmata da circa 895 imprese private, tra cui circa 450 PMI e 160 enti pubblici, con oltre 700 000 dipendenti.

CIPRO

La carta sarà istituita nel 2020.*

LETTONIA

La [carta della diversità lettone](#) è stata istituita nel febbraio 2019 dall'associazione Open Centre.

LITUANIA

La [carta della diversità lituana](#) è stata istituita nell'ottobre 2018 dal Diversity Development Group e da SOPA ed è stata firmata da 25 imprese.

LUSSEMBURGO

Istituita nel settembre 2012 da IMS Luxembourg (Institut pour le Mouvement Sociétal), la [carta della diversità Lëtzebuerg](#) ha gradualmente ampliato la sua base di firmatari fino a raggiungerne 188 nel 2019, coinvolgendo soggetti sia pubblici che privati.

* https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/combating-discrimination/tackling-discrimination/diversity-management/diversity-charters-eu-country_it



UNGHERIA

La [carta della diversità ungherese](#) è stata istituita nell'ottobre 2016 dall'Hungarian Business Leaders forum (HBLF), in collaborazione con mtd Consulting, ed è sostenuta dal ministero ungherese dell'Economia nazionale.

MALTA

Carta non ancora istituita.

PAESI BASSI

La [carta della diversità dei Paesi Bassi](#), Charter Diversiteit, è stata istituita nel luglio 2015 inizialmente con 22 datori di lavoro del settore pubblico e privato.

AUSTRIA

La [Charta der Vielfalt austriaca](#) è stata istituita nel novembre 2010 e conta oltre 230 firmatari operanti nei settori privato e pubblico. La carta è gestita dalla Camera federale austriaca dell'economia e dalla Camera dell'economia di Vienna.

POLONIA

La [carta della diversità polacca](#), Karta Różnorodności, è stata istituita nel febbraio 2012 e conta più di 270 firmatari. La carta è stata istituita dal Forum delle imprese responsabili in collaborazione con l'Ufficio del plenipotenziario del governo per la parità di trattamento e l'Ufficio del difensore dei diritti umani polacco.

PORTOGALLO

La [carta della diversità portoghese](#), Carta Portuguesa para a Diversidade, è stata istituita nel marzo 2016.

ROMANIA

La [carta della diversità rumena](#) è stata istituita nell'aprile 2018 a Bucarest con 80 firmatari. La carta è uno dei risultati di un progetto I.D.E.A.S. (Innovation. Diversity. Economy. Awareness. Success. – Innovazione. Diversità. Economia. Consapevolezza. Successo.). L'attuazione della carta è stata cofinanziata dal programma Diritti, uguaglianza e cittadinanza dell'Unione europea.

SLOVENIA

La [carta della diversità slovena](#) è stata istituita nel novembre 2017 e conta oltre 60 firmatari. La carta è coordinata da Dobrovita Ltd. ed è uno dei risultati di un progetto I.D.E.A.S. (Innovation. Diversity. Economy. Awareness. Success. – Innovazione. Diversità. Economia. Consapevolezza. Successo.). L'attuazione della carta è stata cofinanziata dal programma Giustizia dell'Unione europea.

SLOVACCHIA

La [carta della diversità slovacca](#), Charta Diverzity, è stata istituita nel maggio 2017. È gestita dalla fondazione Pontis (Nadacia Pontis), sostenuta dal ministero del Lavoro, degli affari sociali e della famiglia della Repubblica slovacca.

FINLANDIA

La [carta della diversità finlandese](#), Suomen monimuotoisuusverkosto, è stata istituita nell'ottobre 2012 e conta 59 firmatari. La carta è gestita da FIBS, la principale rete per la responsabilità delle imprese in Finlandia.

SVEZIA

La [carta della diversità svedese](#) è stata istituita nel dicembre 2010. I suoi firmatari danno lavoro a oltre 300 000 persone.



▶ **CONTATTI PER INFORMAZIONI A LIVELLO EUROPEO**

- ▶ **Equinet** <https://equineteurope.org>
- ▶ **Mediatore europeo** <https://www.ombudsman.europa.eu>
- ▶ **Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali (FRA)** <https://fra.europa.eu>
- ▶ **Autorità europea del lavoro** <https://www.ela.europa.eu>
- ▶ **Rete europea di servizi per l'impiego (EURES)** <https://ec.europa.eu>
- ▶ **Forum europeo delle disabilità (EDF)** <http://edf-feqh.org>
- ▶ **Associazione europea dei fornitori di servizi per le persone con disabilità (EASPD)** <https://www.easpd.eu>
- ▶ **Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU-OSHA)** <https://osha.europa.eu>



▶ COME OPPORSI A UNA DISCRIMINAZIONE SUL LAVORO?

▶ COSA FARE SE SI SUBISCE UNA DISCRIMINAZIONE?

- ▶ È opportuno raccogliere tutti gli elementi di prova necessari a sostegno della propria denuncia, quali lettere, e-mail e altri documenti.
- ▶ È necessario poter dimostrare di aver subito un trattamento iniquo e che ciò è dovuto a motivi come il **sexso, l'età, la disabilità, l'orientamento sessuale, la religione, le convinzioni personali, la razza o l'origine etnica**.
- ▶ Spetta poi al datore di lavoro dimostrare che non è stato violato il principio della parità di trattamento e che la sua decisione è basata su altri motivi legittimi.
- ▶ Se si ritiene che la legislazione del proprio Stato membro non sia compatibile con il diritto dell'UE, è possibile inoltrare una denuncia alla Commissione europea. **Tuttavia la Commissione europea non può intervenire in casi individuali.**
- ▶ È possibile contattare l'organismo nazionale per le pari opportunità, poiché ha la facoltà di negoziare tra i lavoratori e il datore di lavoro. In alcuni casi è anche possibile adire un giudice (si veda sopra per le informazioni di contatto degli organismi nazionali per le pari opportunità).

▶ COSA SUCCEDDE SE SI PRESENTA UNA DENUNCIA DINANZI AI GIUDICI NAZIONALI?

- ▶ È possibile perseguire i casi di discriminazione mediante procedimenti penali, civili o amministrativi, a seconda della legislazione nazionale.
- ▶ A volte è possibile giungere a una soluzione negoziata con il datore di lavoro attraverso l'intervento dei mediatori nazionali dello Stato membro. Generalmente si tratta di una soluzione più rapida e meno costosa.
- ▶ Dopo che sono state presentate le prove della discriminazione, il datore di lavoro che è stato denunciato è tenuto a dimostrare che non vi è stata alcuna discriminazione fondata su uno dei motivi vietati dalla legislazione. **Le direttive dell'UE sulla non discriminazione invertono l'onere della prova, per cui le vittime di una discriminazione possono presentare più facilmente una denuncia.**
- ▶ Se si decide di procedere in giudizio è possibile rivolgersi agli organismi nazionali per le pari opportunità, ai sindacati, alle ONG o a un avvocato per ottenere consulenza e assistenza legale.
- ▶ Se il giudice nazionale ha bisogno di chiarimenti per la corretta interpretazione delle direttive dell'UE sulla non discriminazione, può sottoporre questioni pregiudiziali alla Corte di giustizia dell'Unione europea.

▶ **COSA SUCCEDA SE LA
DENUNCIA HA ESITO POSITIVO?**

- ▶ Sebbene non stabilisca quali rimedi siano disponibili, il diritto dell'UE afferma che sono necessarie sanzioni efficaci, proporzionate e dissuasive.
- ▶ A seconda della legislazione nazionale, si potrebbe avere diritto a un risarcimento, alla reintegrazione nel posto di lavoro o alla condanna del datore di lavoro a porre rimedio alla discriminazione e a predisporre una soluzione ragionevole.





Ufficio delle pubblicazioni
dell'Unione europea

Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, 2020

©Unione europea, 2020

La politica della Commissione europea in materia di riutilizzo si basa sulla decisione 2011/833/UE (GU L 330 del 14.12.2011, pag. 39).

Fotografie: ©EuropeanUnion ©Shutterstock & ©iStock
Per utilizzare o riprodurre foto o altro materiale libero da copyright dell'UE, occorre l'autorizzazione diretta del titolare del copyright.

ISBN 978-92-76-19224-4
doi:10.2767/04285