



PROGETTO DI FATTIBILITA'
per il trasferimento in Italia della buona prassi francese
attraverso il progetto SuperMAN
"Supermarkets Meet Accessibility Needs"

1. IL CONTESTO

- 1.1 Il concetto di disabilità**
- 1.2 La Convenzione ONU e le politiche dell'Unione Europea sulla disabilità**
- 1.3 Il contesto normativo italiano**

2. IL PROGETTO SuperMAN

- 2.1 L'esperienza francese di UNAPEI**
- 2.2 Gli obiettivi del progetto**
- 2.3 Analisi del contesto italiano**

3. PROGETTO ESECUTIVO

- 3.1 Individuazione supermercati**
- 3.2 Selezione figure professionali per la partecipazione alla formazione**
- 3.3 Elaborazione questionario di rilevazione dei bisogni formativi**
- 3.4 Mappa degli stakeholder**
- 3.5 Bozza modalità didattica**
- 3.6 Organizzazione e calendario delle attività didattiche**
- 3.7 Valutazione- Level 5**

4. ANALISI DEL RISCHIO

- 4.1 Individuazione degli elementi critici**
- 4.2 Segmentazione**
- 4.3 Definizione dei punti di controllo**



1. IL CONTESTO

1.1 Il concetto di disabilità

Disporre di una valutazione certa e condivisa tra tutti gli attori internazionali circa il numero di persone con disabilità nel mondo non è esercizio semplice. Questo, infatti, implicherebbe la presenza di una definizione di disabilità concordata e comunemente utilizzata, di un set di indicatori condiviso, oltre a sforzi sistematici per raccogliere informazioni statistiche basate su metodologie condivise e uniformi. Attualmente si stima che circa il 10% della popolazione mondiale presenti qualche forma di disabilità.

Nel maggio del 2001 l'Organizzazione Mondiale della Salute ha pubblicato la "Classificazione internazionale del funzionamento, della salute e della disabilità", l'ICF, riconosciuto da 191 Paesi come il nuovo strumento per descrivere e misurare la salute e la disabilità delle popolazioni. La Classificazione ICF rappresenta un'autentica rivoluzione nella definizione e quindi nella percezione di salute e disabilità. I nuovi principi evidenziano l'importanza di un approccio integrato, che tiene conto dei fattori ambientali, classificandoli in maniera sistematica. L'ICF riconosce che ogni essere umano può avere un problema di salute e chiarisce il ruolo fondamentale dell'ambiente nel determinare la disabilità. **La condizione di disabilità è un'esperienza che ogni essere umano può vivere nell'arco della sua vita.**

È da tempo accettato che le percezioni e definizioni di disabilità variano a seconda dei contesti sociale e culturale. Nel preambolo della Convenzione ONU viene ribadito che la disabilità è un concetto in evoluzione che rappresenta il risultato dell'interazione tra persone con limitazioni funzionali e barriere comportamentali e ambientali, che impediscono la loro piena ed effettiva partecipazione alla società su base di uguaglianza con gli altri. Questo spiega anche la difficoltà di avere definizioni di disabilità acquisite ed univoche. L'OMS rileva come il rapporto tra il numero di persone con disabilità e la totalità della popolazione mondiale stia cambiando. Le cause sono complesse e molteplici. Tra esse vi sono le malattie, i disastri naturali, il deterioramento dell'ambiente ed i conflitti. Anche fattori positivi, come la maggiore aspettativa di vita e/o i progressi della medicina, che contribuiscono alla crescita della popolazione mondiale, possono incidere sull'incremento delle situazioni di disabilità.

1.2 La Convenzione ONU e le politiche dell'Unione Europea sulla disabilità

Sebbene già nel 1948 la **Dichiarazione Universale dei Diritti Umani** stabilisse che "tutti gli esseri umani nascono liberi in dignità e diritti" (art. 1) e che "ad ogni individuo spettano tutti i diritti e tutte le libertà enunciate nella Dichiarazione senza distinzione alcuna, ... di nascita o di altra condizione", solo a partire dagli anni '70 assistiamo al riconoscimento esplicito dei diritti delle persone con disabilità.

Nel tratteggiare i passaggi più importanti di questo percorso, citiamo alcuni tra i più significativi: nel 1975 l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite adotta la Dichiarazione sui diritti delle persone con disabilità; il 1981 viene proclamato dalle Nazioni Unite Anno Internazionale delle Persone Disabili; nel dicembre del 1982 l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite adotta il Programma Mondiale di Azione per le Persone Disabili, che delinea per la prima volta una strategia organica di promozione dell'uguaglianza e della piena partecipazione delle persone con disabilità alla società.

Particolare importanza assume il Decennio delle Nazioni Unite per le Persone Disabili (1983-1992), che si conclude con la decisione di dedicare il 3 dicembre di ogni anno alla Giornata Internazionale delle Persone con Disabilità. Successivamente, nel 1994, vengono approvate e adottate le *Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities*. Nonostante si tratti di norme non obbligatorie, che possono, però, divenire consuetudini riconosciute nel momento in cui gli Stati Membri si impegnano a rispettarle come regola di diritto internazionale, esse rappresentano, per le persone con disabilità, uno strumento per prendere decisioni e intraprendere azioni. Tale documento stabiliva 22 criteri per l'elaborazione di politiche, per la



valorizzazione delle persone con disabilità e delle loro famiglie come soggetti attivi e responsabili delle proprie scelte. L'applicazione delle Regole Standard viene monitorata da un Relatore Speciale sulla Disabilità (Special Rapporteur) che, a partire dal 1994 ha inviato una serie di rapporti alla Commissione per lo Sviluppo Sociale del Consiglio Economico e Sociale delle Nazioni Unite (ECOSOC).

Nel 2001 l'Assemblea Generale ha istituito un Comitato ad hoc con il compito di elaborare un progetto per una "Convenzione Globale per la Promozione e la Protezione dei Diritti e della Dignità delle Persone Disabili". I lavori del Comitato ad hoc sono cominciati a New York nell'agosto del 2002 e si sono conclusi, dopo quattro anni di negoziato, il 13 dicembre 2006, con l'approvazione della **Convenzione sui Diritti delle Persone con Disabilità** da parte della Assemblea Generale delle Nazioni Unite. Allo stato attuale la Convenzione, entrata in vigore il 3 maggio 2007, è stata firmata da 145 Paesi e ratificata da 87, mentre il relativo Protocollo Opzionale è stato firmato da 89 Paesi e ratificato da 54.

La Convenzione è unica, nel senso che, per la prima volta nella storia delle Nazioni Unite una Convenzione è stata negoziata anche con l'attiva partecipazione delle associazioni e organizzazioni della società civile. Dal 26 novembre 2009 la Convenzione ONU sui Diritti delle Persone Disabili è legge della UE. Il Consiglio dell'Unione Europea ha infatti ratificato il documento, un'azione che obbliga gli Stati membri a tenere conto dei diritti sanciti nella Carta ONU dal punto di vista non solo legislativo ma anche fattuale.

Nel 2000, l'impegno dell'UE e dei suoi Stati membri a eliminare le barriere che ostacolano l'integrazione delle persone disabili si concretizza nella **Carta Europea dei Diritti Fondamentali** che con l'articolo 26 riconosce alle persone con disabilità il diritto di "beneficiare di misure intese a garantirne l'autonomia, l'inserimento sociale e professionale e la partecipazione alla vita collettiva". L'Unione Europea individua infatti nella disabilità una causa fondamentale di discriminazione e di esclusione sociale e riconosce la necessità e l'urgenza di ampliare i confini della società per consentire il completo accesso a tutti i cittadini, incluse le persone con disabilità.

Attualmente nell'Unione europea si stima che una persona su sei - in totale 80 milioni circa - presenta una disabilità da leggera a grave, mentre più di un terzo dei cittadini oltre i 75 anni sono portatori di disabilità che li limitano parzialmente. Queste cifre sono destinate ad aumentare con il progressivo invecchiamento della popolazione dell'UE. La maggior parte di queste persone troppo spesso non riesce a partecipare pienamente alla vita sociale ed economica a causa di barriere fisiche o di altro tipo, ma anche perché discriminate.

In questo contesto la Commissione Europea vara, nel 2010, la **"Strategia europea sulla disabilità 2010-2020: un rinnovato impegno per un'Europa senza barriere"**, con l'obiettivo di mettere le persone con disabilità in condizione di esercitare tutti i loro diritti e di beneficiare di una piena partecipazione alla società e all'economia europea.

1.3 Il contesto normativo a livello italiano e locale

Dal punto di vista legislativo, l'Italia è considerata fra i paesi più avanzati nel campo dell'affermazione e tutela dei diritti umani delle persone con disabilità, sia da un punto di vista legislativo che delle politiche. In riconoscimento dei progressi legislativi e di politiche in questo settore, il 17 novembre 2003 l'Italia ha ricevuto l'"International Disability Award" dal Franklin and Eleanor Roosevelt Institute.

A partire dagli anni '70, il Parlamento italiano ha varato una serie di provvedimenti legislativi diretti a sostenere politiche nazionali e regionali rivolte all'integrazione delle persone con disabilità.

L'impegno che sin dai primi anni '90 l'Italia ha profuso per definire un set di norme in favore delle persone con disabilità si basa sul pieno riconoscimento dei diritti e della dignità della persona con disabilità. Sono stati quindi sviluppati importanti strumenti sia normativi sia finanziari che si sono tradotti in offerta di servizi, soprattutto a livello regionale e locale. Sono state promosse e sviluppate politiche per le pari opportunità e buone prassi sulla base di una progressiva responsabilizzazione delle istituzioni, dell'associazionismo e del privato sociale.



Il cardine della vigente legislazione è la legge-quadro n. 104 del 5 febbraio 1992 **“Legge-quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone con disabilità”**. Questa legge fissa principi e valori, riconosce diritti di cittadinanza, individua interventi e prevede servizi che assicurino l’autonomia e l’inclusione sociale; dispone inoltre strumenti e modalità operative a sostegno della famiglia e della vita indipendente della persona con disabilità, con particolare riguardo a quanti si trovano in situazioni di grave disabilità.

Sin dalla sua entrata in vigore il processo di diffusione di una più moderna e corretta cultura dell’inclusione ha subito una forte accelerazione, vedendo così un nuovo coinvolgimento sulle tematiche della disabilità da parte di amministrazioni ai diversi livelli di governo, di decisori politici, aprendo nuovi spazi ed opportunità di partecipazione alle forze dell’associazionismo, del volontariato, del no-profit, della cooperazione e del privato-sociale che sono impegnate nell’inclusione delle persone con disabilità.

Nell’ambito della legge quadro, si segnalano importanti strumenti a livello locale quali il Piano Sociale di Zona. In particolare nel territorio di Forlì, dal 2002 viene attuato il **Piano Sociale di Zona**, nato dall’accordo di programma fra l’AUSL, i quindici Comuni del comprensorio forlivese, la Provincia di Forlì-Cesena e il Terzo Settore per la programmazione coordinata e integrata in tutto il territorio forlivese dei servizi sociali e socio-sanitari nelle diverse aree di intervento: i servizi per la famiglia e i bambini, per i giovani, per gli adulti in difficoltà e i disabili, per gli anziani.

I principi ispiratori del Piano Sociale di Zona sono l’**equità**, la **sussidiarietà**, la **partecipazione** e l’**intersettorialità**. La programmazione integrata pone al centro dei progetti i valori della persona, i diritti e le responsabilità individuali e collettive. Partecipano attivamente alla programmazione e gestione dei servizi le organizzazioni del Terzo Settore (associazionismo, volontariato e cooperazione sociale) che sin dall’origine hanno aderito al Piano Sociale di Zona.



2. LA STORIA DI SuperMAN

2.1 L'esperienza francese di UNAPEI

L'11 febbraio 2005 in Francia viene adottata la legge n. 102 sull'uguaglianza dei diritti e delle opportunità, la partecipazione e la cittadinanza delle persone con disabilità. Questa legge indica il principio di accessibilità generale indipendentemente dalla tipologia di disabilità e stabilisce che nel 2015 in Francia tutti i luoghi aperti al pubblico debbano essere accessibili.

Partendo dalla consapevolezza che accessibilità significa ancora prevalentemente abbattimento delle barriere architettoniche, l'associazione francese UNAPEI (Unione Nazionale delle associazioni di genitori, di persone disabili mentali e dei loro amici) decide di impegnarsi sul tema dell'accessibilità per le persone con disabilità mentale. Attraverso un Manifesto, UNAPEI e le associazioni che ne fanno parte rivendicano una società in cui le persone con disabilità mentale possano accedere, come qualsiasi altro cittadino, a: informazioni, educazione, istruzione, formazione, lavoro, alloggio, trasporti, attività per il tempo libero, sport, cultura, sanità, ecc.

Il primo passo di UNAPEI è stato quello di creare il pittogramma S3A, simbolo di accoglienza, accompagnamento e accessibilità. Il pittogramma è stato pensato per permettere di individuare facilmente i luoghi, i servizi e i prodotti accessibili alle persone con disabilità mentale.



Partendo da questo simbolo, UNAPEI ha avviato poi un progetto dalla doppia finalità:

- aumentare la consapevolezza di tutti, sulle specifiche esigenze delle persone con disabilità mentale;
- assicurare un sostegno umano e l'utilizzo di tecniche mirate in favore dell'accessibilità.

Si tratta del progetto "**A.A.A. - Accoglienza, Accompagnamento e Accessibilità**" che prevede un percorso di sensibilizzazione, informazione e formazione rivolto al personale di tutte le strutture che desiderano impegnarsi per una società accessibile alle persone con disabilità mentale. Il centro di formazione di UNAPEI propone moduli formativi ad hoc, al termine dei quali viene assegnato il simbolo di accessibilità S3A.

Nel 2007, Les Papillons Blancs e UNAPEI, associazioni entrambe impegnate per l'integrazione di persone disabili (la prima a livello locale, la seconda a livello nazionale), decidono di mettere a punto un percorso formativo volto all'acquisizione di competenze e soft skills da parte del personale di supermercati. L'obiettivo è rendere i supermercati luoghi privi di qualsiasi tipo di barriera fisica e non, accessibili quindi a qualsiasi persona svantaggiata compresa la persona con disabilità mentale. La rete di distribuzione che mostra interesse e volontà di implementare il progetto è E.LECLERC e le attività vengono interamente realizzate con fondi e risorse del partenariato. La mission di UNAPEI e della sua affiliata Les Papillons Blancs, tradotta nello slogan **Accueil, Accompagnement et Accessibilité**, trova quindi nei supermercati E.LECLERC un nuovo spazio di attuazione. Nell'arco di quattro anni, il percorso formativo si è strutturato e consolidato come esperienza esemplare con importanti risultati ed un notevole impatto a livello nazionale. Attualmente in Francia sono quasi 200 i punti vendita E.LECLERC che hanno ottenuto il simbolo di accessibilità S3A e più di 500 i membri dello staff E.LECLERC che hanno completato il percorso formativo.

Dopo la sperimentazione nei supermercati E.LECLERC, in Francia il progetto è entrato nella fase di trasferimento ad altri settori di utilità pubblica, come musei, Comuni, trasporti (ferrovie francesi e alcuni aeroporti), stadi, ecc.



Dall'analisi del progetto francese e dal confronto diretto con i referenti degli enti partner francesi (l'associazione Les Papillons Blancs, UNAPEI e E.LECLERC), in occasione del primo incontro del progetto SuperMAN svoltosi a Bergerac, abbiamo potuto individuare i punti forti e i punti deboli dell'esperienza francese al fine di apportare le giuste integrazioni in base ai contesti geografici, culturali e sociali oggetto del trasferimento.

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
<p>1) Effettiva estensione del concetto di accessibilità, portando l'attenzione anche sulla disabilità mentale e superando così il tradizionale binomio tra accessibilità e abbattimento di barriere architettoniche.</p> <p>2) Forza del simbolo di accessibilità S3A ormai in tutta la Francia e sua estensione dall'ambito di sperimentazione (i supermercati del gruppo E.LECLERC) ad altri servizi di pubblica utilità.</p> <p>3) A Bergerac, la partnership tra E.LECLERC e l'associazione Les Papillons Blancs per il progetto A.A.A. ha condotto ad altri progetti di collaborazione: stage e inserimenti lavorativi di persone con disabilità mentale presso i supermercati E.LECLERC; vendita di prodotti gastronomici realizzati negli ESAT (simili alle nostre Coop. di tipo B) di Les Papillons Blancs.</p> <p>4) Riconoscimento da parte dei responsabili dei supermercati E.LECLERC del valore aggiunto che il progetto A.A.A. apporta alla qualità dei loro supermercati in termini di servizi e accoglienza di tutta la clientela.</p> <p>5) Riconoscimento da parte del personale dei supermercati E.LECLERC, che hanno seguito la formazione, del valore aggiunto che la partecipazione al progetto A.A.A. ha apportato nella loro vita professionale e personale.</p> <p>6) Alcuni clienti con disabilità mentale dei supermercati E.LECLERC di Bergerac testimoniano l'importanza, per loro, di sapere che in quei supermercati possono trovare persone a cui possono fare riferimento e servizi accessibili.</p>	<p>1) Limitato monte-ore del percorso formativo (max 1 giornata) e complessità del sistema suddiviso in tre livelli :</p> <ul style="list-style-type: none"> - livello 1 "Formazione dei Formatori" (1 giornata): UNAPEI forma i responsabili della Qualità, gli addetti alla cassa ed altri dipendenti del supermercato; - livello 2 "Formazione del Personale" (3 ore): realizzata dai formatori formati nel 1° livello ai dipendenti addetti alla cassa e al punto di accoglienza; - livello 3 "Sensibilizzazione del personale" (1 ora): realizzata dai formatori formati nel 1° livello a tutti gli altri dipendenti a contatto con il pubblico. Associazioni che si occupano di disabilità mentale, come "Les Papillons Blancs", supportano i formatori E.LECLERC per la formazione del 2° e 3° livello. <p>2) Mancanza di controlli, nei luoghi in cui è apposto il simbolo, sull'effettivo rispetto dei criteri di accessibilità legati al simbolo S3A. UNAPEI sta stilando una Carta dei criteri da rispettare e la referente di UNAPEI presente allo start-up meeting di Bergerac crede che possa essere un punto su cui si potrebbe lavorare insieme con il progetto SuperMAN.</p> <p>3) Estensione del progetto A.A.A. senza effettivo controllo da parte di UNAPEI (ad esempio, il logo S3A si trova nell'aeroporto di Barcellona senza che UNAPEI ne sia stato informato).</p>



2.2 Gli obiettivi del progetto

Sulla base dell'esperienza di UNAPEI, si decide di avviare un progetto di trasferimento e adattamento della buona prassi francese in Italia e Germania. Un progetto che guarda **il tema dell'accessibilità dalla parte delle persone con disabilità mentale o affette da Alzheimer o, più in generale, con difficoltà di comprensione, di comunicazione, di lettura, di orientamento spazio-temporale.**

Nasce **SuperMAN**, promosso dalla Cooperativa Sociale Kara Bobowski e co-finanziato dal programma europeo Leonardo da Vinci – misura Trasferimento dell'Innovazione. Il titolo del progetto sta per **Supermarkets Meet Accessibility Needs** ovvero i supermercati vanno incontro alle esigenze di accessibilità. In quest'ottica SuperMAN prevede che il personale di alcuni supermercati italiani e tedeschi partecipino ad un percorso formativo che permetta loro di offrire adeguata accoglienza, ascolto e accompagnamento a persone con difficoltà mentali.

Al termine del percorso formativo un consulente esterno della rete europea REVEAL validerà le competenze acquisite nell'ambito dell'apprendimento non formale tramite il sistema pilota Level 5.

A conclusione del progetto, ai supermercati aderenti sarà riconosciuto il simbolo di accessibilità S3A (come in Francia), a prova del loro impegno per una società sempre più accessibile. UNAPEI ha dato il consenso per l'utilizzo del simbolo S3A nell'ambito del progetto SuperMAN.

SuperMAN è un progetto sperimentale nel contesto italiano e tedesco che ha l'ambizione di dare il via ad un processo che conduca all'adozione del modello di accessibilità da parte di altri enti di pubblica utilità, quali le poste, le banche, le amministrazioni pubbliche, le strutture ricettive, i trasporti pubblici ecc... sia a livello nazionale sia europeo.

Grazie al partenariato con Commercianti Indipendenti Associati – cooperativa associata Conad, la sperimentazione nel contesto italiano coinvolgerà circa 20 supermercati Conad/Cofra dell'area romagnola.

Ad oggi i Comuni coinvolti sono Forlì, Cesena, Ravenna, Faenza, Modigliana, Castrocaro e Terra del Sole, Brisighella, Meldola, Riolo Terme, Cotignola, Punta Marina, Forlimpopoli e Massa Lombarda.

Gli altri partner del progetto sono: il Comune di Forlì- Assessorato alle Politiche di Welfare, l'associazione francese Les Papillons Blancs, l'ente di formazione tedesco Bupnet e il Landkreis Kassel, distretto governativo tedesco.



2.3 Analisi del contesto italiano

Per la definizione dello stato dell'arte della situazione di disabili e anziani con disabilità e disagio mentale nel comprensorio di Forlì, tracciamo una scheda SWOT. L'analisi SWOT, realizzata con i dati forniti dal Comune di Forlì, ha lo scopo di rendere sistematiche e fruibili le informazioni fondamentali pertinenti al tema. Per la definizione del contesto sociale e culturale sono in programma incontri con gli stakeholder nei territori di Forlì, Cesena e Ravenna con l'obiettivo di analizzare e condividere le esperienze rilevanti a livello territoriale di soggetti che operano per l'integrazione di persone disabili.

Attraverso l'analisi SWOT è possibile evidenziare i punti di forza e di debolezza al fine di far emergere quelli che vengono ritenuti capaci di favorire o di ostacolare/ritardare il perseguimento di determinati obiettivi. Più nello specifico, l'analisi SWOT distingue da una parte i punti di forza (Strengths) e le debolezze (Weaknesses) quali fattori endogeni, vale a dire tutte quelle variabili che fanno parte integrante del sistema stesso, sulle quali è possibile intervenire per perseguire obiettivi prefissati. Dall'altra si considerano le opportunità (Opportunities) e le minacce (Threats) come fattori esogeni, cioè tutte quelle variabili esterne al sistema che possono condizionarlo sia positivamente che negativamente per cui è opportuno predisporre strutture di controllo in grado di prevenire/arginare gli eventi negativi e sfruttare quelli positivi.

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
<p>1) Alta qualità dei servizi alle persone non autosufficienti.</p> <p>2) Stretta collaborazione tra pubblico e privato nell'ambito dei servizi alle persone non autosufficienti. Il governo dei servizi è pubblico mentre la gestione privata.</p> <p>3) Buon livello di monitoraggio e analisi delle politiche sociali nel comprensorio di Forlì. Positiva esperienza del Piano Sociale di Zona.</p>	<p>1) Incidenza, in crescita, delle spese di welfare non più sostenibile sul bilancio comunale (20% del totale).</p> <p>2) Politica governativa che riduce le già scarse risorse pubbliche. Rischio di forti ripercussioni sui servizi per disabilità e disagio non gravi.</p> <p>3) Sistema di accreditamento per le strutture private per ricevere finanziamenti pubblici. Rischio di irrigidimento delle relazioni tra pubblico e privato e finanziamento dei soli servizi per disabilità grave.</p> <p>5) Inadeguate politiche e risorse destinate allo sviluppo di percorsi per l'autonomia di persone non autosufficienti, con una sproporzione di spesa verso gli anziani e disabili gravi.</p> <p>6) Necessità di integrare il Piano Sociale di Zona, con nuovi strumenti e parametri valutativi capaci di cogliere le asimmetrie esistenti tra domanda e offerta di protezione sociale per arrivare ad un loro progressivo riallineamento.</p> <p>7) Aumento della popolazione a rischio di non autosufficienza.</p> <p>8) Richieste ai servizi sociali in aumento e diminuzione delle risorse.</p>



OPPORTUNITA'	MINACCE
<p>1) Modello di welfare avanzato, con sperimentazioni di partnership tra sistema pubblico e imprese private, considerando non solo i soggetti che erogano servizi specializzati ma anche diversi settori produttivi che possano concorrere ad accrescere la responsabilità sociale d'impresa.</p> <p>2) Welfare come investimento e non solo come spesa, da considerare non solo in riferimento alla sua capacità di fornire servizi efficaci ed efficienti ma anche la capacità di produrre, creare e valorizzare il capitale umano e sociale.</p> <p>3) Capillare rete di volontariato. Le associazioni di genitori e familiari delle persone non autosufficienti permettono di esprimere e condividere i bisogni e sono di grande stimolo per la ricerca di risposte. Molti gruppi di giovani si dimostrano attivi in attività di volontariato verso disabili e anziani.</p> <p>4) Ricerca di nuove forme gestionali. Indagare in profondità sprechi e distorsioni dell'attuale sistema di welfare, salvaguardando criteri di equità e giustizia sociale.</p> <p>5) Alleanze politico-sociali a favore dei disabili per attivare interazioni virtuose anche a livello culturale, definendo un linguaggio e obiettivi comuni.</p>	<p>1) Progressivo aumento della spesa sociale, in particolare di quella destinata agli anziani, con problemi di sostenibilità futura e di forte squilibrio a scapito dei disabili.</p> <p>2) Frammentazione familiare e diminuzione dei figli. Difficoltà di assistere anziani e disabili e insorgere del problema della solitudine.</p> <p>3) "Guerra tra i poveri", in particolare tra chi riesce ad accedere ai benefici dei servizi sociali e chi rimane fuori.</p> <p>4) Rischio di non riuscire a rispondere ai bisogni di servizi per persone non autosufficienti, non solo in caso di assistenza ed emergenza ma anche a supporto di disabilità e disagio lievi.</p>

3. PROGETTO ESECUTIVO

In Italia il progetto esecutivo consta dei seguenti passaggi:

- 1. Individuazione supermercati.** Ad oggi si contano 20 supermercati aderenti al progetto sul territorio di Forlì, Cesena e Ravenna.
- 2. Selezione figure professionali per la partecipazione alla formazione.** In accordo con i responsabili dei supermercati per la partecipazione alla formazione sono state selezionate le figure del cassiere, dell'addetto alle corsie e, dove presente, l'addetto alla sicurezza.
- 3. Coinvolgimento degli stakeholder.** Al fine di informare circa l'iniziativa e raccogliere quindi, le adesioni di collaborazione per le successive fasi di adattamento e sperimentazione del progetto, si è definita una mappa degli stakeholder nei tre territori coinvolti (Forlì, Cesena e Ravenna) rappresentato dalle istituzioni, dal Terzo Settore sociale e dall'associazionismo.
- 4. Elaborazione questionario di rilevazione dei bisogni formativi.** Per definire i bisogni formativi dei partecipanti alla formazione nonché per valutare le conoscenze pregresse rispetto al tema della disabilità e le aspettative nei confronti del percorso formativo, si realizzerà un questionario per tutto il personale coinvolto nella formazione, compresi i responsabili di negozio e altri impiegati a titolo volontario.



5. Bozza modalità didattica. Gli esperti della cooperativa Kara Bobowski in accordo con gli esperti del Comune di Forlì stanno lavorando alla stesura del percorso formativo definendo due giornate di formazione rivolte a due gruppi da 20 persone circa.

6. Organizzazione e calendario delle attività didattiche. In seguito alla raccolta e analisi dei questionari si procederà a definire un calendario delle attività.

7. Valutazione. Per valutare le competenze acquisite durante il percorso formativo si prevede l'uso del sistema Level 5 di autovalutazione. L'intero percorso formativo sarà valutato da un valutatore esterno appartenente alla rete REVEAL, network europeo di esperti sulla valutazione dei programmi di educazione non formale. Al termine del percorso, attraverso moduli e questionari valutativi, il valutatore esterno produrrà un report finale relativo ai risultati raggiunti, scostamenti, indicazioni per la modifica e il miglioramento dei materiali prodotti. Alla luce delle considerazioni e valutazioni effettuate, si otterrà un prodotto formativo attraverso il quale sarà possibile generare competenze specifiche e, quindi, assegnare il marchio di accessibilità per i disabili.

8. Comunicazione. Al fine di diffondere l'esperienza francese e la conoscenza del progetto SuperMAN è stato redatto un apposito piano di comunicazione.

4. ANALISI DEL RISCHIO

L'individuazione dei fattori di rischio serve a definire le modalità di gestione del rischio ossia gli accorgimenti adottabili per ridurre i rischi del progetto.

4.1 Individuazione degli elementi critici

Individuiamo gli aspetti critici che mettono maggiormente a rischio la riuscita dell'intero progetto. Tali elementi saranno soggetti a un maggior controllo e su di essi andranno concentrate un maggior numero di risorse.

- dimensione del progetto in termini di tempo e complessità;
- scarso coinvolgimento dei partner in Italia e in Germania;
- difficoltà di comunicazione in relazione alla lingua da utilizzare. In particolare i partner francesi e alcuni referenti tra i partner italiani non hanno dimestichezza con l'uso dell'inglese. In occasione degli incontri di partenariato risulta necessario quindi, la presenza costante di un traduttore e soprattutto nelle fasi operative quando è necessario un confronto diretto e immediato, lo scambio d'informazioni risulta problematico.
- scarsa risonanza del progetto a livello locale.

4.2 Segmentazione

La segmentazione riduce i rischi del processo poiché permette di circoscrivere e meglio controllare i rischi inerenti alla complessità, alla dimensione e all'incertezza.

4.3 Definizione dei punti di controllo

I punti di controllo che indicano i momenti in cui valutare lo stato del progetto per verificarne l'andamento in base ai fattori critici ed eventualmente valutare modifiche in corso d'opera coincidono con i momenti di monitoraggio e verifica dei risultati definiti dall'Agenzia Nazionale che eroga il contributo nonché con i momenti di confronto con i partner del progetto.