



Integrazione Disabili

Dall'inclusione professionale alla sensibilizzazione manageriale

*Convegno HANDImatica
23 novembre 2012*





Diventare un'azienda di servizi ad alto valore aggiunto che, valorizzando i suoi asset fondamentali ed in particolare la presenza capillare sul territorio, soddisfi le specifiche necessità della clientela tutta, nelle sue molteplici articolazioni, con una ampia ed integrata offerta di servizi costruiti sulle proprie competenze logistico/postali, finanziarie, di gestione dei processi di "outsourcing". Strumento fondamentale per il conseguimento di questi obiettivi è l'uso di tecnologie Informatiche e di Telecomunicazione (ICT) all'avanguardia dirette alla costituzione del sistema "a rete" tra i più avanzati e completi del Paese.



➔ Poste Italiane basa la propria missione sull'innovazione e sull'utilizzo di strumenti tecnologici all'avanguardia





RETE FISICA



- 14.000 Uffici postali
- 3.100 Uffici di recapito
- 22 centri meccanizzati

INFRASTRUTTURA ICT



- 11.000 uffici postali collegati in banda larga ad oltre 2Gbps
- Rete di trasmissione IP ad elevata capacità
- 5 Data Center che garantiscono anche il Disaster Recovery e la Business Continuity
- Datawarehouse con 37 mln di clienti
- Monitoraggio in tempo reale h24

RETE LOGISTICA



- 39.000 mezzi
- 4.500 corrieri
- 320 articolati
- 5 aerei (10 voli giornalieri)
- 3 hub logistici automatizzati

RETE DI ACCESSO MULTICANALE



- 70.000 postazioni di lavoro
- Contact Center con 900 operatori
- Canale web con oltre 70 milioni di pagine visitate ogni mese
- 18.500 Portalettere dotati di terminale per l'erogazione di servizi mobili

- 6100 ATM (distributori di monete)
- 700 chioschi multimediali
- Telefonia cellulare

➔ Posteitaliane dispone di **una infrastruttura integrata**, che si compone di una **rete ICT** che offre supporto e connettività alla **rete fisica**, alla **rete logistica** e alla **rete di servizi mobili** di Poste e garantisce la possibilità di accedere in multicanalità a tutti i servizi



L'Azienda attraverso il Piano di Politiche Sociali, vuole generare un sano equilibrio tra vita lavorativa e vita familiare necessario a far crescere le persone, il loro benessere, migliorare la qualità della loro vita e, di conseguenza, anche la resa produttiva



POLITICHE SOCIALI

- Mirano alla valorizzazione del rapporto dell'Azienda con i dipendenti e le loro famiglie
- Rappresentano un driver delle strategie aziendali nell'attuale scenario di crisi economica
- Offrono una mappa innovativa e dinamica di interventi per rispondere efficacemente alla variabilità del contesto di riferimento e alla competitività dei mercati

FINALITA'

- Sviluppare la motivazione ed il senso di appartenenza all'Azienda
- Sostenere il reddito (retribuzione indiretta) dei dipendenti e delle loro famiglie
- Cogliere le opportunità generate da relazioni commerciali e partnership istituzionali a sostegno del business aziendale
- Aumentare la produttività e ridurre l'assenteismo



OBIETTIVO

Realizzare un'ampia gamma di politiche attive e di misure concrete per favorire l'inclusione e la valorizzazione delle persone con disabilità ed, in generale, per contribuire all'abbattimento di barriere fisiche, sensoriali e culturali nei luoghi di lavoro, di servizio e nella convivenza sociale.

CONTESTO AZIENDALE

- * presenza significativa in Azienda di lavoratori disabili (oltre 8.000 risorse)*
- * tema trattato in passato "asetticamente" secondo una vista, prevalentemente, normativa*
- * esigenza di realizzare azioni unitarie, a valore aggiunto ed in coerenza con l'approccio di gestione responsabile, in risposta ad attese aziendali e di pubblica utilità per la collettività*

Valorizzare la centralità dell'innovazione tecnologica anche in termini di impegno sociale per lo sviluppo di politiche inclusive tese alla riduzione del "digital divide" nel nostro Paese.



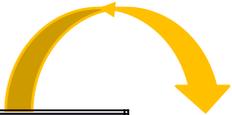


Rispetto al personale disabile presente in Azienda è stata avviata una verifica gestionale volta a rilevare le risorse con disabilità “grave” ossia con impatto sull’attività lavorativa.

Sono state mappate oltre 5.000 persone le cui caratteristiche hanno portato alla definizione di aree di intervento prioritario.

I cluster di disabilità rilevati sono stati così suddivisi:

<i>Tipologia disabilità</i>	<i>N° disabili mappati gestionalmente</i>	<i>Di cui Target "operativo" interventi</i>
<i>Disabilità visiva (non vedenti)</i>	56	37
<i>Disabilità visiva (ipovedenti)</i>	232	157
<i>Disabilità uditiva (Sordomuti L. 381/70)</i>	419	283
<i>Disabilità uditiva (invalidi civili con problemi di udito)</i>	148	107
<i>Disabilità fisica (dipendenti con difficoltà motorie)</i>	3.085	674
<i>Disabilità cognitiva o mentale</i>	132	118
<i>Altre patologie interne</i>	1.256	284
<i>Totale generale</i>	5.328	1.660



Target “operativo” inteso come risorse su cui si è intervenuti, in via prioritaria, rispetto al totale dei disabili mappati gestionalmente



Le dorsali ➔ rappresentano gli interventi e le azioni proposte per realizzare un approccio integrato rispetto alle principali attese dei dipendenti con disabilità e della collettività.

Sviluppo - Formazione - Gestione

- * **Sviluppare percorsi formativi con 'attenzioni e modalità' diversificate** attraverso la costituzione di "Navi Scuola" pilota
- * **Sostenere azioni di crescita professionale, job rotation** per aumentare i livelli di produttività, motivazione e adeguamento al ruolo

Flessibilità organizzativa

- * **Favorire l'introduzione di soluzioni di flessibilità spaziale e temporale** a favore dei disabili (es. telelavoro, modulazione orari, part - time ecc.)
- * **Ricerca nuovi modelli organizzativi e semplificare i processi interni** per garantire una migliore occupabilità del personale disabile

Logistica - Tecnologica

- * **Adeguare le strutture lavorative e di front end** per migliorare la sicurezza nei luoghi di lavoro ed agevolare l'accessibilità
- * **Minimizzare i "disagi" operativi e sociali** attraverso la diffusione di ausili tecnici e l'implementazione di soluzioni di innovazione tecnologica e sociale



RISULTATI AZIENDALI

1.660

Disabili destinatari di interventi

1.100

Questionari e colloqui realizzati con disabili e capi

340

*Azioni realizzate di cui n. 200 Gestionali –
n. 20 Flessibilità – n. 120 Logistica e Tecnologia*

260

Disabili destinatari di azioni formative

17

Tirocini professionali con ragazzi disabili



Azioni di formazione e/o addestramento mirato per migliorare l'inclusione professionale attraverso corsi di alfabetizzazione informatica e comportamentali per non udenti e non vedenti.

La modalità utilizzata è quella della costituzione di “Nave Scuola” attraverso delle sperimentazioni diversificate di corsi di formazione da replicare sui vari territori a livello nazionale.

Esperienza di successo “Nave Scuola Sud 1”: iniziativa di sostegno comportamentale abbinata ad una di addestramento tecnico a favore del personale non udente (target 82 persone).

✓ **Corso Comportamentale:**

Motivazione individuale e dinamiche comportamentali sul posto di lavoro;
Miglioramento della comunicazione fra colleghi e con il proprio capo.

✓ **Corso di alfabetizzazione Informatica:**

Illustrazione delle modalità per accedere ai contenuti di 4 moduli ECDL nella versione rivolta alle persone sorde per la diffusione di conoscenza informatiche “standard”.

✓ **Responsabilizzazione autodidattica:** opportunità per i singoli partecipanti di poter richiedere il completamento dei moduli rispetto alla formula standard proposta ai fini della preparazione agli esami di certificazione informatica.



Moduli di informazione / sensibilizzazione realizzati in collaborazione con ASPHI a favore dei capi dei disabili utilizzando la modalità e-learning.

Obiettivi:

- ✓ Avere consapevolezza sul disagio che vive una persona con “difficoltà aggiuntive” per apprendere regole di comportamento ed elevare la maturità professionale e sociale dei contesti di riferimento in ottica di gestione responsabile;
- ✓ sostenere il ruolo del sistema aziendale come facilitatore di processo nella sua capacità di fare “comunità”, attraverso l’ambiente di lavoro, i luoghi relazionali e di servizio.

Il piano di sensibilizzazione per capi e referenti delle Risorse Umane offre conoscenze sulle diverse tipologia di disabilità, sugli ausili disponibili, sulle percezioni proiettate e su simulazioni di situazioni gestionali quotidiane.

Al piano è stato associato anche il modulo “**RelazionAbili**”, una guida agile dedicata ai capi volta alla promozione di modalità preferenziali attraverso le quali rapportarsi con le persone con disabilità in funzione delle diversa tipologia (visiva, uditiva, motoria, cognitiva) per facilitare il contatto.

**Target operativo: sperimentale n. 500 di cui n. 450 capi e n. 50 Referenti RU –
A tendere n. 1.000 capi**



Accelerare, attraverso laboratori di ascolto, i processi di emersione delle competenze professionali e dei casi di successo nei team di lavoro caratterizzati da personale disabile.

Obiettivi:

- ✓ Divulgare in azienda modalità e soluzioni gestionali efficaci raccontate dai protagonisti e dai loro capi per promuovere una cultura inclusiva;
- ✓ Favorire lo sviluppo e la motivazione del personale disabile anche attraverso esempi positivi con eccellenze nel campo professionale, nonché buone pratiche gestionali come stimolo virtuoso da diffondere all'interno ed all'esterno;
- ✓ Superare l'assenza della "confrontabilità" ed aiutare i contesti a misurarsi nella qualità prestazionale alla pari (andare oltre gli stereotipi ed ottenere dei primati nel mondo lavorativo).



Introduzione e sviluppo policy aziendale “Telelavoro Inclusione Sociale” per conciliare le esigenze dei dipendenti con gli obiettivi dell’azienda, integrando opportunità di carattere organizzativo, economico e sociale. **Oltre ai disabili, è previsto un canale privilegiato d’accesso per le mamme e per chi adempie agli obblighi di cura**

Sociale

Favorisce l’integrazione nel processo lavorativo per:

- ✓ disabili, soprattutto con handicap motorio;
- ✓ mamme e chi adempie agli obblighi di cura (supporto a genitori anziani, gravi motivi personali, ecc.);
- ✓ coloro i quali si trovino nell’impossibilità temporanea di raggiungere la sede di lavoro. (ad es. disabilità temporanea)

Organizzativa

- ✓ **Rimodula le mansioni**
- ✓ **Incentiva le formule di gestione** della prestazione lavorativa flessibili e moderne basate sul rapporto fiduciario capo/collaboratore
- ✓ **Ripensa i sistemi di controllo** e di responsabilizzazione professionale basandosi sui risultati
- ✓ **Coglie le opportunità offerte dalle innovazioni tecnologiche**

Economica

Valorizza le possibilità di “diffusione” attraverso processi di delocalizzazione produttiva basati sulla redistribuzione del lavoro

FOCUS BENEFICI

LATO AZIENDA

- ✓ **Aumento produttività**
- ✓ **Riduzione assenteismo**

LATO DIPENDENTI

- ✓ **Recupero 8 euro/giorno** per trasporti
- ✓ **Recupero h 2,30 medie/giorno**



Progetto SAPI (Sistema Automatico Per Ipovedenti)

Il progetto di ricerca SAPI finanziato dal MIUR ha consentito di sviluppare presso l'Azienda una competenza specifica sui temi di accessibilità/usabilità in termini di normative, patologie, strumenti assistivi e soluzioni. E' stato realizzato un **Centro di competenza sull'accessibilità in grado di verificare l'effettiva accessibilità dei servizi esistenti e di fornire ai gruppi di sviluppo *software* le indicazioni su come realizzare nuovi servizi.**

Sicurizzazione dei Canali di Pagamento Internet

Il Centro di competenza, in collaborazione con gli esperti OSI (Osservatorio Siti Internet) e l'UIC (Unione Italiana Ciechi), ha analizzato le tematiche di fruibilità di accesso sicuro al nuovo sistema di autorizzazione delle operazioni di pagamento con conto corrente mediante PCR (*Personal Card Reader*), per clienti ipovedenti e non vedenti. **E' stato a tal fine modificato il PCR per normodotati in una versione vocale adatta per tali utenti.**



Progetto Amplifon “Sentire Meglio Insieme”

E' stato intrapreso il progetto “Sentire meglio insieme” in collaborazione con Amplifon, studiato per migliorare la qualità d’ascolto in luoghi pubblici e sportelli, generalmente poco accessibili a chi ha problemi di udito, sviluppando un sistema di amplificazione ad induzione magnetica.

Accessibilità per la clientela

Diffusione - attraverso azioni di sensibilizzazione del personale - di modalità operative volte a favorire un accesso prioritario agli sportelli degli uffici postali a categorie protette (come i disabili, donne in evidente stato di gravidanza ecc.), per facilitare la fruizione dei servizi.

Progetti di alternanza Scuola – Lavoro (in cantiere)

Sperimentazione di modalità di apprendimento flessibili per studenti disabili delle scuole superiori da alternare alla formazione scolastica. Ruolo attivo da parte dell’Azienda a sostegno di politiche di inclusione sociale e di pratiche orientate al miglioramento della futura condizione di lavoro dei ragazzi disabili.

