

EUROPE CONSULTING ONLUS

BILANCIO SOCIALE 2018



Sommario

INTRODUZIONE.....	3
LETTERA DEL PRESIDENTE	3
NOTA METODOLOGICA	3
DATI GENERALI	4
IDENTITÀ.....	5
LA NOSTRA STORIA.....	5
Cronistoria	6
Siti e Social Network di riferimento.....	10
LA NOSTRA VISION	11
LA NOSTRA MISSION	11
QUALITÀ.....	12
VALORI E PRINCIPI DI RIFERIMENTO	12
ORGANIGRAMMA E LAVORO	13
ADESIONE A FEDERAZIONI	16
GLI EVENTI DEL 2018	18
SERVIZI	19
HELP CENTER ROMA TERMINI.....	19
CENTRO ACCOGLIENZA DIURNA BINARIO 95.....	21
CENTRO ACCOGLIENZA NOTTURNA BINARIO 95	22
DATI SERVIZI BINARIO95 2018	23
NEXTOP MSC	24
Osservatorio Cittadino sulle Marginalità sociali.....	26
SPORTELLO UNICO UFFICIO IMMIGRAZIONE DI ROMA CAPITALE.....	28
SETTORE IT L'INFORMATICA AL SERVIZIO DEL SOCIALE.....	30
ABILI A PROTEGGERE.....	31
EC EDIZIONI e il giornale SHAKER, pensieri senza dimora.....	33
METODOLOGIA INSERIMENTO LAVORATIVO PERSONALE SVANTAGGIATO	34
FOCUS SU PERSONALE SVANTAGGIATO INSERITO E ACCESSIBILITÀ.....	36
ANALISI DELLE COMPONENTI MONETARIE	38
MAPPA DEGLI STAKEHOLDERS	40
RETI	41
FUNDRAISING	41

EUROPE CONSULTING SCS ONLUS

Viale dell'Università 11

00185 – Roma

P.IVA e C.F. 05245181002

Telefono 0647826364

informazioni@europeconsulting.it

comunicazione@europeconsulting.it

ecom@pec.europeconsulting.it

www.europeconsulting.it



INTRODUZIONE

LETTERA DEL PRESIDENTE

Passato il compleanno dei suoi 20 anni la nostra cooperativa può ormai considerarsi adulta: nei suoi servizi, nella missione che porta avanti, nella sua visione di sviluppo, nel suo radicamento sul territorio, nelle sue relazioni, nei suoi partner, nell'esperienza dei suoi soci ed operatori, nella sua capacità di scegliere cosa è opportuno sviluppare e cosa è bene che si interrompa. E direi anche matura nella sua reputazione, elemento sostanziale oggi sia a livello nazionale che ancor di più a livello locale dove, a Roma in particolare, gli ultimi echi della tempesta mafia capitale fanno ancora cadere qualche ramo secco. Una reputazione che assume un ruolo in qualche modo escatologico, in un contesto socio-politico, da qualche anno particolarmente complesso, che sta tentando non solo di screditare il lavoro del Terzo settore italiano ma anche di calpestare la dignità delle persone supportate e prese in carico dai nostri servizi, dai migranti alle persone senza dimora, quasi la povertà e la sofferenza fossero divenute una colpa.

Portare quindi l'esperienza dei buoni servizi, la consapevolezza di operatori professionisti, la forza della determinazione uniti ad una sana incoscienza della sperimentazione di nuove soluzioni capaci di sostituire visioni negative con esperienze positive è la dote che la Europe Consulting Onlus esprime attraverso le sue azioni ed i suoi servizi, ben raccontati e sintetizzati in questo Bilancio Sociale dell'anno 2018. E allora è proprio un documento come questo che diventa a sua volta forza per ribaltare quei paradigmi e ridare speranza non solo ai nostri utenti ma anche ai nostri lavoratori, alle organizzazioni che collaborano con noi, alle istituzioni o alle fondazioni che ci leggono, magari in un allegato di un bando dove il Bilancio Sociale risulta uno dei tanti adempimenti, finanche agli abitanti delle nostre città o ai naviganti della rete che, arrivando per caso o per scelta sul sito europeconsulting.it o binario95.it potranno posare gli occhi su queste parole e queste azioni ed unirsi a noi in quella voce che continua da vent'anni, imperterrita e nonostante tutto, a intonare la canzone della solidarietà, dell'umanità, dei diritti, della dignità e della relazione. Sì perché è l'essere tutti uomini, con menti e ambizioni diverse certo, ma

con la stessa radice e lo stesso destino, che può portare a riconoscerci ad avvicinarci, ad unirli.

La Europe Consulting, come leggerete nelle prossime pagine, è una cooperativa sociale. Quindi è cooperativa nel senso che ha tra i suoi principi quello di fare le cose insieme, ma è anche sociale che, badate bene, dall'etimologia latina della parola "socialis" significa non, fare le cose per i poveri o per le persone più deboli, come molti credono, ma **essere nella società**, nella comunità, nel territorio. Ma allora il provare a migliorarla quella società attraverso il supporto proprio ai più deboli, alle persone svantaggiate o a coloro che in un certo momento della loro vita si trovano in una situazione di difficoltà, il **ripartire dagli ultimi per arrivare ai molti** è la forza travolgente che muove ogni nostra azione. Perché se "quanto più a fondo scava il dolore nel vostro cuore, tanta più gioia potrete contenere", come dice il Poeta Gibrán è solo ascoltando e imparando dagli ultimi, dai più disagiati, che la nostra società avrà la possibilità di ritrovarsi, riconoscersi e rinascere nella pace e nella giustizia per dare ad ognuno di noi la vita e la degna esistenza che ci meritiamo.

NOTA METODOLOGICA

I contenuti di questa ottava edizione del Bilancio Sociale si basano sul Bilancio di esercizio, sullo Statuto della Cooperativa, su quanto dichiarato nel nostro Sistema di Gestione Qualità e sull'elaborazione delle informazioni ricevute a cura del gruppo di lavoro.

La realizzazione ha coinvolto Carmela Patuto, responsabile gestione del personale e contabilità e consigliere di amministrazione, Annalisa Valentini, responsabile Gestione Qualità e Romina Filitto, ufficio amministrativo.

Il gruppo di lavoro si è occupato di raccogliere i dati relativi al periodo di riferimento coerentemente con il modello costruito nel 2012 dal Gruppo di studio per la redazione del Bilancio Sociale (GBS) e con le linee guida redatte dall'Agenzia per le O.N.L.U.S., attraverso un lavoro di analisi e di sintesi dei dati sia occupazionali che di attività della Europe Consulting S. C. S. ONLUS.

DATI GENERALI

Denominazione: EUROPE CONSULTING SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE (ONLUS)	
Tipologia: cooperativa tipo A e B	Data di costituzione: 27/01/1997
Codice Fiscale: 05245181002	Partita IVA: 05245181002
Iscrizione Registro Imprese di Roma : n° 05245181002 in data 19/03/1997 sez. ORDINARIA	
Repertorio Economico Amministrativo : 866461	Forma Giuridica: Società Cooperativa
Albo Nazionale Società Cooperative: A132658	Data iscr. Albo Nazionale: 23/03/2005
Albo Nazionale Società Cooperative: A132658	
Albo Regionale delle Cooperative sociali: Sezione B - DD158 del 04/06/2001 Sezione A - DD G08442 del 22/07/2016 (iscritta a far data del 16/10/2014)	
Iscrizione al Registro Associazioni e Enti che svolgono attività a favore degli immigrati - prima sezione - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali A/580/2008/RM	
Iscrizione al Registro Unico Cittadino di Roma Capitale, Det. Dir. 4433, 24/10/2014	
N° posizione INPS: 7038819271	N° posizione INAIL: 10777986

SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA

Indirizzo: Viale dell'Università, 11	E-Mail: ecom@europeconsulting.it
Comune: ROMA	PEC: ecom@pec.europeconsulting.it
Provincia: ROMA	Sito WEB: www.europeconsulting.it
CAP: 00185	Tel: 0647826364 - Fax: 0649380240

SEDI OPERATIVE

Help Center Roma Termini	Centro Polivalente Binario 95
Indirizzo: via di Porta San Lorenzo, 5	Indirizzo: via Marsala, 95
Comune: ROMA	Comune: ROMA
CAP: 00185	CAP: 00185
Telefono: 0647826360	Tel: 0644360793 Fax: 0697277146
Fax: 0648907864	Sito WEB: www.binario95.it

RAPPRESENTANTE LEGALE

Cognome: RADICCHI	Nome: ALESSANDRO
In carica dal 06/05/2016 fino all'approvazione del Bilancio al 31/12/2018	

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Alessandro Radicchi (presidente e legale rappresentante)
Fabrizio Schedid (vicepresidente)
Franca Iannaccio (consigliere)
Francesco Cozzolino (consigliere)
Carmela Patuto (consigliere)

COLLEGIO DEI REVISORI Paolo Bocci (Revisore Unico)



IDENTITÀ

In questa sezione del Bilancio sociale viene descritta l'identità della Europe Consulting s.c.s. Onlus, ciò che la caratterizza e ne determina l'unicità. A partire dalla storia della Cooperativa dalla sua fondazione, attraversando i momenti più difficili e quelli più fecondi, si arriva alla definizione della Mission, ciò per cui la Cooperativa opera ogni giorno attraverso tutti i propri servizi e progetti, e della Vision, gli obiettivi verso cui essa vuole tendere nel futuro.

LA NOSTRA STORIA

La Europe Consulting Onlus viene costituita nel 1997 come cooperativa sociale di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati, di tipologia B ai sensi della legge 381/1991. Dopo più di dieci anni di lavoro nel giugno 2014 con un cambio di statuto aggiunge alla propria mission statutaria anche azioni socio sanitarie ed educative trasformandosi in tipologia AB.

Iscritta all'Albo delle società cooperative (A132658), opera nell'ambito dell'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati, dell'accoglienza, dell'orientamento ed inclusione sociale, dell'immigrazione, della gestione amministrativa di progetti complessi, della comunicazione, dell'editoria e dell'informatica orientata a servizi sociali o culturali. Rispettando i termini della legge 381/91, più del 30% dei lavoratori iscritti alla sezione B sono svantaggiati. La cooperativa conta in tutto circa 50 dipendenti di cui 29 soci più un socio volontario. La mission della cooperativa è sviluppare una "solidarietà organizzata", non solo in quanto elemento necessario per la costruzione di una società più a misura d'uomo, ma anche come anello essenziale per assicurare al mondo un'autentica evoluzione: umana, morale e relazionale. Ogni azione svolta dalla cooperativa pone, infatti, al centro "la persona" intesa nel suo senso più ampio e più profondo; per questo ogni progetto realizzato tende a diffondere una filosofia dell'accoglienza e dell'ascolto.

La Europe Consulting Onlus inizia la sua esperienza alla stazione di Roma Termini nel 1999 con il progetto Termini Welcome Staff, un servizio straordinario di accoglienza ed assistenza per i pellegrini, realizzato con 200 obiettori di coscienza in occasione del Grande Giubileo dell'Anno 2000, in collaborazione con l'UNSC. Dal 2002 gestisce l'Help Center, sportello di orientamento ed assistenza sociale, alla Stazione di Roma Termini, che si occupa di intercettare ed orientare ai servizi del territorio le marginalità gravi presenti nell'area. Nel 2006 nasce il Centro Polivalente per persone senza dimora Binario 95, in locali concessi in comodato d'uso gratuito da Ferrovie dello Stato Italiane, per integrare l'attività dell'Help Center con un sistema più articolato di servizi, per contrastare il cronizzarsi in stazione dell'emarginazione sociale e offrire un punto di riferimento e di aggregazione, avviando percorsi di recupero delle capacità relazionali, creative e di reinserimento sociale. Help Center e Binario 95 costituiscono il Polo Sociale Roma Termini, nato nel 2009 con la formalizzazione di un protocollo di intesa tra Roma Capitale, Provincia di Roma, Regione

Lazio, Europe Consulting Onlus e Ferrovie dello Stato Italiane per la gestione del disagio sociale in stazione. I servizi del Polo Sociale sono certificati UNI EN ISO 9001:2008.

Con la nascita dell'Help Center ed il consolidarsi delle azioni sociali a Roma Termini, prende forma l'idea di mettere a sistema esperienze analoghe, presenti in altre stazioni italiane. Il progetto si concretizza nel 2005 quando, con un accordo quadro siglato tra Ferrovie dello Stato Italiane e ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani), nasce il progetto ONDS - Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni italiane (www.onds.it), di cui la Europe Consulting Onlus assume il coordinamento nazionale.

L'ONDS è oggi costituito da 18 help center in altrettante stazioni nelle seguenti città: Roma, Milano, Chivasso, Genova, Bologna, Firenze, Pescara, Foggia, Napoli, Catania, Bari, Messina, Torino, Melfi, Reggio Calabria, Trieste, Brescia e Pisa. Su iniziativa italiana, dal modello dell'ONDS si sviluppa nel 2008 la rete europea di imprese ferroviarie per il sociale "Gare Européenne et solidarité" di cui l'ONDS diviene parte attiva.

Particolarmente rilevante la capacità del settore informatico, che, con una significativa esperienza nella raccolta e nell'analisi speculativa di dati sociali, produce sistemi per la gestione di banche dati basati su interfaccia web per il coordinamento di servizi sociali istituzionali o del terzo settore. In particolare nel 2012 la Europe Consulting vince il Sodalitas Social Innovation Award con la piattaforma ANThology che oggi mette in connessione operativa l'Ufficio Immigrazione e la Sala Operativa Sociale di Roma Capitale, oltre ai centri della rete ONDS per la gestione unificata delle problematiche delle persone emarginate prese in carico.

Significativa è l'attività di ricerca, in particolare nel campo dei Sistemi di ascolto ed accoglienza per persone bisognose o migranti, soprattutto nel territorio laziale.

La Europe Consulting è molto attiva nelle attività di comunicazione ed è anche casa editrice, con il progetto EC edizioni. Tra le pubblicazioni, il giornale di strada "Shaker, Pensieri senza dimora" e la relativa Web TV (www.shaker.roma.it), realizzati dalle persone senza dimora ospiti di Binario 95.

Dal 2004 la Europe Consulting è presente all'interno del Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri, dove gestisce con il personale disabile la UIDM - Unità di interfaccia con il mondo della disabilità.



Cronistoria

27 gennaio 1997 Ai sensi della legge 381/1991, dieci soci fondatori costituiscono la Europe Consulting cooperativa sociale, ONLUS, con l'obiettivo primario di promuovere l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, attraverso la realizzazione dei più diversi servizi: dall'orientamento sociale all'accoglienza, dalla ricerca alla realizzazione di prodotti informatici o multimediali.

1998 La Europe Consulting, diventa socia di Sol.Co. Solidarietà e Cooperazione, consorzio forte sul territorio laziale che vanta la presenza al suo interno di più di sessanta cooperative di tipo A o B.

2001 È la Europe Consulting a raccogliere l'eredità dell'esperienza del Termini Welcome Staff, il servizio straordinario di accoglienza e assistenza per i pellegrini e i viaggiatori, realizzato dall'autunno 1999, in occasione del grande Giubileo dell'Anno 2000 in collaborazione con il consorzio Sol.Co. Solidarietà e Cooperazione, le Ferrovie dello Stato Italiane, Grandi Stazioni e l'UNSC (Ufficio Nazionale Servizio Civile).

Dicembre 2002 Il frutto dell'esperienza giubilare, la conoscenza diretta delle problematiche legate al disagio di stazione, il credito e le buone relazioni costruite in due anni di lavoro, conducono ad una riflessione approfondita sul bisogno di un intervento strutturato in favore delle numerose persone in stato di marginalità. Con la nascita del Dipartimento per le Politiche Sociali delle Ferrovie dello Stato Italiane e grazie anche alla concomitante nascita della Sala Operativa Sociale di Roma Capitale, viene dato l'impulso decisivo alla creazione dell'**Help Center**, lo sportello di orientamento sociale di Roma Capitale, gestito dalla Europe Consulting.

2003 L'attività di ricerca e di formazione supera il livello locale e si estende anche a livello italiano attraverso il coordinamento di una rete nazionale di Help Center, nati sulla scorta dell'esperienza maturata presso la stazione di Roma Termini. Da un'idea progettuale della stessa Europe Consulting, in un partenariato con Ferrovie dello Stato Italiane e l'ANCI - Associazione Nazionale Comuni Italiani nasce l'**Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni italiane** (www.onds.it) della cui segreteria nazionale la Cooperativa assume il coordinamento.

Novembre 2004 La Europe Consulting firma una convenzione con il Dipartimento della Protezione Civile per un progetto di ricerca e di **inserimento lavorativo di persone disabili**

presso il Servizio stampa e informazione, denominato "Abili a proteggere", in cui nove lavoratori vengono impiegati.

2006 Il lavoro quotidiano dell'Help Center fa emergere la necessità di un luogo, dove poter attivare percorsi di recupero delle capacità relazionali, creative e di reinserimento sociale: nasce perciò il **Centro Diurno "Binario 95"**, con la mission di contrastare il cronicizzarsi in stazione dell'emarginazione sociale e proporre percorsi di recupero attraverso attività strutturate e di laboratorio.

2007 La Europe Consulting consolida la sua attività secondo tre direttive principali: gli interventi sociali nelle stazioni (Help Center, Binario 95 e Rete ONDS), lo sviluppo del progetto disabilità e protezione civile e l'incremento del settore Informatico e multimedia, a supporto delle attività sociali. In tale ottica, viene presentato alla Fondazione Vodafone Italia e vinto un bando per lo start up e la gestione del Centro Diurno Binario 95, presso la stazione di Roma Termini, che ha un notevole impatto sociale sul territorio sia della stazione, ma anche del Municipio I. Il lavoro svolto negli ultimi anni dall'Help Center di Stazione (che nei primi 5 anni arriva a gestire più di 100.000 richieste di persone senza dimora con una media di 75 richieste al giorno) trova nel centro diurno un naturale completamento come intervento di II livello per la tutela e la riattivazione delle risorse nascoste degli utenti presi in carico.

2008 Il progetto di inserimento disabili presso il Dipartimento della Protezione Civile viene rafforzato favorendo l'assunzione di altri operatori e l'implementazione del portale ABILI a PROTEGGERE a cui si affianca la realizzazione di un docufilm e di un libro tradotto anche in inglese.

Dal laboratorio di scrittura del Centro Diurno Binario 95 nasce il **giornale di strada "Shaker, pensieri senza dimora"**, registrato al Tribunale di Roma n.36/2008 del 31/01/2008. Nel maggio 2008, Ferrovie dello Stato Italiane riceve un riconoscimento dal "**Sodalitas Social Award**" per l'ONDS classificatosi come uno tra i migliori progetti di responsabilità sociale a livello nazionale e, ad ottobre 2008, presso il Palazzo della Provincia di Roma, viene firmata una "**Carta Europea della solidarietà in stazione**" tra i principali gestori di imprese ferroviarie europee. Tramite l'ONDS la Cooperativa favorisce la firma dell'accordo nazionale tra FS e l'Associazione Enel Cuore Onlus, per la realizzazione del progetto "Un Cuore in Stazione" che stanziava 3 milioni di euro per la ristrutturazione di locali da adibire al sociale



nelle stazioni ferroviarie e contestualmente di un accordo analogo con IKEA per la fornitura di arredi.

2009 La firma del protocollo di intesa tra Roma Capitale, Provincia di Roma, Regione Lazio e FS, che istituisce il **Polo Sociale Roma Termini**, rappresenta per la Europe Consulting un momento chiave per il consolidamento delle attività in favore dei senza dimora, che ha il suo compimento con l'**inaugurazione del nuovo centro polivalente Binario 95**, ampliato e ristrutturato grazie ai fondi del progetto "Un cuore in stazione". I progetti **Health Center**, in collaborazione con l'INMP e l'**Help Center Mobile**, allargano l'offerta di servizi alle persone in stato di disagio nelle stazioni, mentre alcuni operatori avviano un servizio di supporto e mediazione presso l'**Ufficio Immigrazione di via Assisi a Roma**.

Il Settore IT acquisisce nuove risorse per la gestione di progetti con partner quali l'INMP, l'ISTAT, la fio.PSD, specializzandosi nello sviluppo di software funzionali alla ricerca sociale.

Europe Consulting partecipa a un bando europeo PROGRESS con il progetto **Hope in Stations**, che ha come obiettivo la sperimentazione di un coordinamento dei servizi sociali nelle aree di stazione per facilitare l'accesso dell'utenza debole e armonizzare gli interventi.

La Cooperativa diventa casa editrice e, col progetto **EC Edizioni**, pubblica i suoi primi due titoli, ancora su temi strettamente connessi al disagio sociale.

2010 Rinnovate le convenzioni per i servizi sociali, informatici e di protezione civile, la Cooperativa ottiene, insieme alla rete ONDS, un finanziamento dal Ministero del Lavoro nell'ambito dei fondi per l'Anno europeo della lotta contro la povertà, con il progetto "**La linea gialla**". La Cooperativa realizza il progetto "**20 minutes et 10 secondes**", presentato insieme all'ANSA - Agence Nouvelle des Solidarités Actives e finanziato dal Comune di Parigi, nel quadro del bando "Label Paris-Europe".

Il Polo Sociale Roma Termini è visitato dall'Alto Commissario per le Solidarità Attive del Governo francese Martin Hirsch e da altri funzionari ministeriali, con cui si avvia un rapporto di reciproca conoscenza, rispetto alle tematiche di interesse comune.

Il presidente della Cooperativa entra nel consiglio direttivo della **fio.PSD**. I laboratori di Binario 95 si sviluppano grazie anche al finanziamento di **Tavola Valdese**. L'attività di fundraising procede con un accordo con la fondazione **Charlemagne** e con la presentazione di nuovi progetti per finanziamenti pubblici.

2011 Il progetto "**La Linea Gialla**" è scelto per **rappresentare l'Italia tra le iniziative realizzate dalla Comunità Europea per l'anno della Povertà** e viene presentata una pubblicazione finale che raccoglie le esperienze degli Help Center della rete. La Commissione Europea realizza un video in cui l'esperienza del Polo Sociale Roma Termini compare come best practice italiana.

Nel gennaio 2011 viene presentato il primo prodotto multilaboratorio di Binario 95: "**Cuochi della domenica**". Nello stesso periodo viene attivato il **servizio di accoglienza notturna** presso Binario 95: 10 posti in minicamere singole, per riprendere dimestichezza con uno spazio di vita privato.

In partenariato con Roma Capitale ed INMP-San Galliciano, viene approvato dal Ministero del Lavoro il **progetto YOUSAM**, Unità Mobile Socio Sanitaria per l'intervento in 5 principali stazioni della Città.

Nel mese di marzo, la Fondazione Vodafone Italia affida la realizzazione del proprio bilancio di missione "**Fond of Life 2010-11**" alla creatività di 13 ospiti del Binario 95. La commessa si concretizza in un **progetto di inserimento lavorativo**. Visti i buoni risultati, anche Vodafone Spa sceglie di utilizzare la stessa creatività per il proprio Bilancio di Sostenibilità. La pubblicazione "Fond of Life 2010-11" ha vinto l'Oscar di Bilancio 2011 della FERPI – Federazione Relazioni Pubbliche Italiana. L'attività di supporto alla ricerca lavoro delle persone assistite si è rafforzata grazie al progetto **HC SWOM**, finanziato da **Tavola Valdese**.

Il 31 maggio si chiude l'esperienza di "Abili a proteggere" presso l'Ufficio Stampa del Dipartimento della Protezione Civile. Dal 1° agosto viene attivata dallo stesso Dipartimento l'**Unità di interfaccia con il mondo della disabilità**: una task force dedicata alla trattazione delle tematiche delle persone con disabilità, con particolare riferimento all'accessibilità, alla prevenzione e all'assistenza in emergenza.

2012 Europe Consulting è nuovamente partner dell'Agence Nouvelle des Solidarités Actives e delle compagnie ferroviarie centrali italiana, francese e belga nel progetto "**Work in stations**".

Nel frattempo la Cooperativa partecipa assieme al **Consiglio Italiano Rifugiati** al progetto Europeo "**Gente di Dublino**", una campagna di informazione e sensibilizzazione sui diritti dei richiedenti asilo politico in particolare relativamente alla Convenzione di Dublino. Il 3 ottobre riceve a Milano il "**Sodalitas Social Innovation Award**" per il progetto **ANTHology**,



una piattaforma informatica in grado di connettere operativamente in rete le risorse e le informazioni delle organizzazioni che lavorano in favore delle persone emarginate. Con il progetto **“Shaker On line”** finanziato dalla Provincia di Roma, si consolida la WebTV del giornale Shaker; il progetto ottiene nel dicembre 2012 il **Premio Teletopi** – oscar delle web tv.

Con il progetto **“Binario in gioco”** la Cooperativa aderisce alla campagna contro il gioco d’azzardo, promossa dal CNCA e dalla associazione Libera di Don Ciotti.

Il 5 dicembre consegue la **certificazione di qualità ISO 9001** per la “Progettazione ed erogazione di servizi per l’orientamento, l’accoglienza, il supporto e l’inclusione sociale di persone in stato di disagio.”

2013 Con il progetto **“Bike 95”** finanziato dalla Philip Morris International la Europe avvia presso il Binario 95 una ciclo officina per la riparazione e l’affitto di biciclette ai passeggeri di Roma Termini, garantendo un’esperienza lavorativa a 6 persone senza dimora.

Nel marzo 2013 Shaker vince l’oscar Capitolino **“Premio Simpatia”** nella categoria Solidarietà Sociale oltre alla **menzione speciale con onorificenza del Presidente della Repubblica Giorgio Napolitano**.

Nel luglio 2013 la Cooperativa si aggiudica un finanziamento dalla Fondazione Charlemagne per il progetto **“L’uomo a tre dimensioni”** volto a sostenere percorsi di cura e recupero socio sanitario per le persone senza dimora intercettate nei pressi della stazione ferroviaria di Roma Termini.

Il 4 ottobre si celebra il convegno conclusivo del progetto **“Violence in Transit”**, finanziato nell’ambito del programma DAPHNE e sviluppato dall’Associazione “On the Road” Onlus, EAPN Portugal e la Fondazione APIP-ACAM di Barcellona, insieme a Europe Consulting, che realizza l’ibook multimediale che raccoglie i risultati delle azioni.

2014 Il 2014 comincia con **“Una notte speciale”**: in collaborazione con il Municipio I e con l’Assessorato alla Cultura di Roma Capitale, Binario 95 organizza una serie di iniziative per festeggiare il Capodanno con le persone senza dimora della stazione Termini e della città.

Si avvia a gennaio l’Unità mobile **“Boezio”**, finanziata con i fondi UNRRA del Ministero dell’Interno, per rispondere ai bisogni della popolazione in stato di marginalità delle aree ferroviarie della Capitale. Il 17-19 marzo la cooperativa coordina a Roma, con Assessorato

al Sostegno Sociale e sussidiarietà, Università Bocconi e Fondazione De Benedetti, l’edizione romana di **Raccontami**, censimento delle persone senza dimora presenti nella capitale. Europe vince il **“Bando della Solidarietà”** della Regione Lazio, per il rafforzamento delle attività di Binario 95 e l’avvio di una unità mobile Socio Sanitaria dedicata a casi di emergenza psicosociosanitaria del territorio.

La redazione video di “Shaker, Pensieri senza dimora” partecipa al Premio Anello Debole della Comunità di Capodarco con il corto **“Il Barbiere oggi è tutto”**, che giunge in finale.

2015 L’aggiudicazione di un lotto del Bando dei servizi di prossimità di Roma Capitale ha dato avvio nell’agosto 2015 all’**Ufficio Tecnico Organizzativo a Carattere Scientifico** della UO Sistemi di Accoglienza del Dipartimento Politiche Sociali all’interno della Sala Operativa Sociale. Questo ha permesso il radicamento della piattaforma ANThology all’interno dei servizi del dipartimento e la connessione operativa tra la banca dati dell’Ufficio Immigrazione e quella dei servizi rivolti alle persone senza dimora. Il finanziamento ha dato avvio all’**OCM** - Osservatorio Cittadino sulle Marginalità sociali, un progetto sperimentale che ha l’ambizione di mettere a sistema le informazioni relative alle persone bisognose prese in carico da Roma Capitale per razionalizzare i sistemi di accoglienza di Roma Capitale e dare la possibilità a tutti di conoscere dati e numeri sul fenomeno, migliorando la pianificazione dei servizi.

Con il progetto **Naphology** Europe ottiene un affidamento dal Comune di Napoli per la sperimentazione della piattaforma ANThology nei servizi sociali del comune partenopeo.

L’**Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle stazioni italiane** ha ottenuto un finanziamento da FS fino alla fine del 2016 includendo una innovativa azione di mappatura delle Stazioni dismesse ed affidate ad organizzazioni o istituzioni per attività sociali.

Con il termine del progetto **Sistema Binario** il 31 luglio 2015 termina anche il finanziamento regionale delle attività di Binario 95 che riesce però a rientrare nei servizi di accoglienza straordinaria di Roma Capitale con un progetto H4 e H9.

2016 A causa della chiusura dei varchi di accesso ai binari della Stazione Termini, essendo le persone bisognose ormai non più transitanti sui binari, Europe Consulting ottiene nuovi spazi in Via di Porta San Lorenzo 5, che vengono ristrutturati da FS e divengono operativi il 1 giugno 2016 dando vita al nuovo **Social Corner Termini San Lorenzo**.



Nel 2016 è confermata l'attività di accoglienza e orientamento presso l'Ufficio Immigrazione di Roma Capitale, mentre tramite la Film Commission di Roma e Lazio, la Europe diventa nel mese di giugno sportello di ascolto per i giovani che vogliono partecipare al progetto **Torno Subito Cinema**.

Con l'associazione We World viene portato avanti un progetto di formazione e sensibilizzazione degli operatori Help Center di Roma e Napoli alle problematiche delle donne disagiate o vittime di violenza. A maggio viene prodotta dall'OCM una **ricerca sulle mense sociali di Roma Capitale**, mentre a giugno una analoga sui **servizi della Sala Operativa Sociale**. Dopo la presentazione il 13 luglio nell'auditorium di Ferrovie dello Stato del IV rapporto nazionale della rete ONDS che fotografa il disagio in 13 stazioni principali d'Italia, il 20 luglio viene stampata la prima pubblicazione ufficiale della U.O. Sistemi di Accoglienza, un'indagine di ricerca approfondita sui servizi offerti alle persone senza dimora dal Dipartimento Politiche Sociali, **"Sistemi di Accoglienza"**, che contiene la prima raccolta ufficiale di dati sul tema pubblicata dal Comune di Roma.

Grazie anche a questi risultati, nel luglio 2016 sempre Roma Capitale finanzia l'estensione della piattaforma ANThology e delle attività di ricerca dell'OCM al **Municipio 1** di Roma Capitale.

Nel mese di novembre la cooperativa partecipa al bando per l'affidamento del Polo Sociale di prossimità per persone senza dimora – Area Stazione di Roma Termini, aggiudicandosi il servizio a partire da gennaio 2017.

2017 L'UIMD presso il Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri ha concentrato le proprie energie sul lavoro di debriefing dell'emergenza terremoto di agosto-ottobre 2016, con riferimento alla gestione del tema disabilità. La Cooperativa si aggiudica la gestione della stessa Unità di interfaccia per i successivi 12 mesi. La Regione Lazio finanzia la realizzazione del progetto **Health Center Mobile**. Nello stesso periodo la Cooperativa collabora con l'Associazione Incontra Donna Onlus per la prevenzione sanitaria degli utenti del Polo Sociale, con particolare riferimento alla diagnosi del tumore al seno e altre patologie che interessano le donne.

La cooperativa, in ATI con Programma Integrale, si aggiudica l'affidamento dello **Sportello Unico** presso l'Ufficio Immigrazione di Roma Capitale dallo 01/07/2017 al 31/12/2019.

Viene inaugurato ufficialmente il **Termini Social Corner**, che unisce – nei nuovi locali concessi in comodato d'uso gratuito da Ferrovie dello Stato Italiane – i servizi dell'**Help Center** e del magazzino sociale **Nextop MSC**.

L'attività di ricerca in ambito sociale si consolida con la conferma dell'incarico di direzione dell'Osservatorio Nazionale sul disagio e la solidarietà nelle stazioni italiane da parte di Ferrovie dello Stato Italiane Spa, fino alla fine del 2018. I dati relativi all'attività sociale dei 17 help center della rete ONDS, raccolti dalla Cooperativa, confluiscono nel Rapporto Annuale 2016 e forniscono la base dell'indagine SROI, condotta da KPMG per conto del Gruppo FS.

2018 Sul fronte della marginalità estrema, la cooperativa coordina, nel quadro dell'emergenza freddo di fine febbraio-inizio marzo, la rete delle organizzazioni del Terzo Settore attivata dalla Sala Operativa Sociale di Roma Capitale.

Viene avviato, con un finanziamento da parte di Tavola Valdese, un laboratorio di sartoria finalizzato all'empowerment delle persone senza dimora assistite dal Polo Sociale Roma Termini.

A luglio 2018 la Fondazione Civiltà Cattolica della Compagnia di Gesù concede alla cooperativa un ettaro di terreno in comodato d'uso nei pressi di Casal Bertone a Roma, area dove a breve inizieranno i lavori per la nascita di uno Spazio Comunitario della Solidarietà e dell'inclusione: il Villaggio 95 (www.villaggio95.it)

Il 17 di ottobre, in occasione della Giornata mondiale contro la povertà, viene organizzato in collaborazione con la Caritas Diocesana l'evento **"Termini Sociali"**: una serie di tavole rotonde sui temi legati ai servizi offerti alle persone in povertà estrema nell'area della stazione ferroviaria dal Polo Sociale, dall'Ostello Don Luigi Di Liegro e Poliambulatorio. Negli stessi giorni la cooperativa partecipa alla Gara europea a procedura aperta ex art.60 del d.lgs. n. 50/2016 per l'affidamento in gestione del "Polo Sociale di prossimità Roma Termini" per persone senza dimora, aggiudicandosi il servizio. Il 29 e 30 ottobre, in occasione dell'eccezionale ondata di maltempo che investe la Capitale, la Cooperativa allestisce, in collaborazione con la SOS, un presidio straordinario presso la stazione di Roma Termini.

Si consolida anche l'attività presso il Dipartimento della Protezione Civile della PCM con l'equipe dell'Unità di interfaccia con il mondo della disabilità, che affianca i formatori della



campagna nazionale IO NON RISCHIO sui temi del soccorso e assistenza ai cittadini disabili e partecipa alla formazione dei capi-campo scuola di protezione civile. A giugno 2018 la Cooperativa si aggiudica il bando per la gestione della **UIMD** per il prossimo triennio, avviando ad agosto le attività.

Sul piano dello sviluppo interno, in primavera avvia, in collaborazione con Ikran Service srl, l'adeguamento dei propri sistemi al GDPR. Nel mese di luglio viene rinnovata la certificazione di qualità ai sensi della UNI EN ISO 9001:2015.

Viene avviato un percorso di empowerment dei propri soci, in collaborazione con la Cooperativa Speha Fresia, grazie ad un finanziamento del fondo FonCoop. Il programma prevede quattro percorsi di formazione (che si svilupperanno nel 2019).

Siti e Social Network di riferimento

www.europeconsulting.it

www.shaker.roma.it

www.binario95.it

www.onds.it

facebook.com/binario95

facebook.com/shakebook

youtube.com/binario95tv

twitter.com/Binario95

twitter.com/ShakerPSD

instagram.com/explore/locations/173534942/binario-95/

LA NOSTRA VISION



LA NOSTRA MISSION

PROMUOVIAMO IL “DIRITTO ALL'OPPORTUNITÀ”

affinché alloggio, reddito, lavoro, salute, libertà di espressione e identità non siano privilegi, ma diritti e chi è ai margini abbia gli strumenti per rimettersi in gioco. Agiamo da contrappeso per restituire equilibrio a una società sbilanciata.

RIVOLGIAMO L'ATTENZIONE A CHI È ESCLUSO, ANDANDO OLTRE IL CONCETTO MERAMENTE GIURIDICO DI SVANTAGGIO

realizzando attività diverse: dall'inclusione sociale e lavorativa alla formazione, da iniziative editoriali a progetti di comunicazione e informatica sociale, con lo scopo di diffondere una cultura dei diritti che ponga sempre al centro la persona.

PERCORRIAMO I TEMPI IN EQUILIBRIO COI TEMPI

guardando alle risorse più che alle mancanze e considerando le differenze come una ricchezza. Sviluppiamo opportunità per i nostri soci e lavoratori con onestà e trasparenza, stimolando la loro creatività e potenzialità, garantendo giuste condizioni, puntando su professionalità, competenze specifiche e su una formazione continua.

COSTRUIAMO PONTI TRA MONDI DIFFERENTI

Ci battiamo per mettere in comunicazione le realtà emarginate con il resto della società, per promuovere un modello d'inclusione e solidarietà integrata tra enti pubblici, fondazioni, privato sociale, volontariato e cittadini, che superi il solo soddisfacimento del bisogno materiale.

PROMUOVIAMO AZIONI DI SISTEMA A LIVELLO NAZIONALE E INTERNAZIONALE

secondo un modello di solidarietà organizzata con il territorio in grado di rimuovere le barriere che impediscono la realizzazione sociale, professionale e relazionale delle persone.

SAPPIAMO RISCHIARE INVESTENDO SU METODI E ATTIVITÀ INNOVATIVI

Proponiamo modelli di intervento sostenibili e riproducibili, “brevettando” risposte a bisogni inascoltati. Attraverso la potenza delle nuove tecnologie, consideriamo l'analisi dei fenomeni sociali quale metodo centrale per l'identificazione dei bisogni e la misurazione dell'efficacia delle azioni.

QUALITÀ

La Europe Consulting Società Cooperativa Sociale ONLUS si è certificata per la prima volta nel 2012 con il sistema di qualità UNI EN ISO 9001:2008 per la progettazione ed erogazione di servizi per l'orientamento, l'accoglienza, il supporto e l'inclusione sociale di persone in stato di disagio (IAF35, 38f). Nell'anno 2018 ha adeguato la certificazione alla nuova norma ISO 9001:2015.

La Europe Consulting Società Cooperativa Sociale (ONLUS) nel perseguire la propria mission di impresa sociale nell'area dei servizi di orientamento, accoglienza, supporto ed inclusione sociale di persone in stato di disagio è consapevole dell'importanza di avvalersi di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008. A tal fine opera per creare le migliori condizioni lavorative verso i soci e i lavoratori, coniugando le pratiche guidate dall'etica della responsabilità con la Qualità dei servizi forniti e la sicurezza delle condizioni di lavoro dei propri addetti.

La Europe Consulting progetta ed eroga i propri servizi destinandoli a chi è socialmente escluso: i suoi "clienti" non pagano la prestazione resa e non scelgono una organizzazione piuttosto che un'altra, ma si rivolgono a quella che trovano sul posto. Per tale motivo risulta ancora maggiore la responsabilità di assicurare in modo sistematico un servizio capace di rispondere ai bisogni specifici della persona.

Tale impegno si estende all'insieme dei portatori di interesse. Essi si configurano naturalmente come partner in una specifica relazione, improntata a continuità, responsabilità e condivisione dei valori, verso i quali Europe Consulting rivolge l'attenzione per realizzare la propria mission.

La certificazione di conformità del nostro Sistema per la Qualità costituisce l'evidenza oggettiva della coerenza delle nostre scelte e dell'efficacia delle nostre azioni.

*Estratto da "Politica per la Qualità e Impegno della Direzione"
del Presidente Alessandro Radicchi*



VALORI E PRINCIPI DI RIFERIMENTO

La nostra Cooperativa ha scopo mutualistico e svolge attività senza fini di lucro. Dirige i suoi fini statutari principalmente verso i soci e la società.

Opera prevalentemente con persone che vivono particolari condizioni di difficoltà, per l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate come definito dalla legge 381/91, ma anche per l'inclusione di individui che, pur non avendo uno svantaggio riconosciuto dalla legge, sperimentano quotidianamente difficoltà sociali, familiari, sanitarie, economiche, lavorative.

Il rispetto del principio di legalità è alla base del nostro operato.

Per noi è importante il lavoro di rete, per permettere la valorizzazione delle competenze e delle risorse, al fine di garantire alle persone in difficoltà che si rivolgono ai nostri servizi il maggior numero di opportunità e la diffusione di buone prassi, prediligendo la qualità alla quantità degli interventi.

Le nostre azioni si fondano sull'attento studio del territorio e sull'analisi dei bisogni, riferiti sia alle persone che si rivolgono a noi sia alla società civile nel suo complesso. Ogni nostra idea si accompagna ad un modello da noi strutturato e all'utilizzo della tecnologia informatica, in particolare per la raccolta di dati e per l'elaborazione di risposte e risultati.

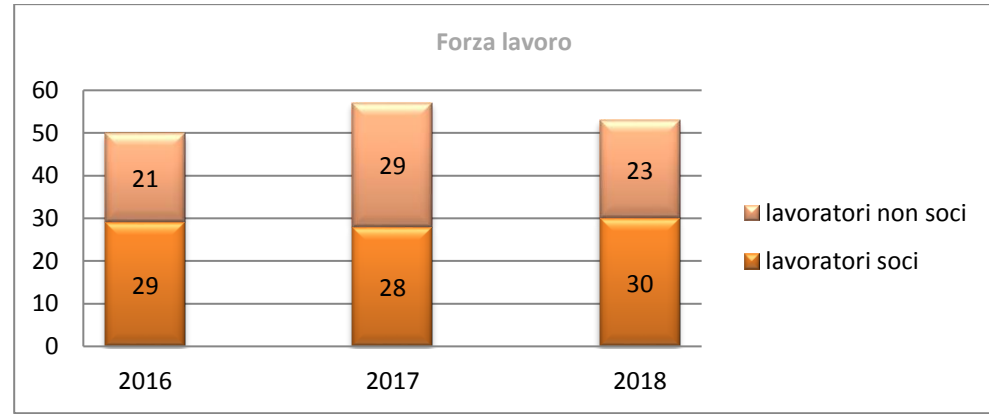
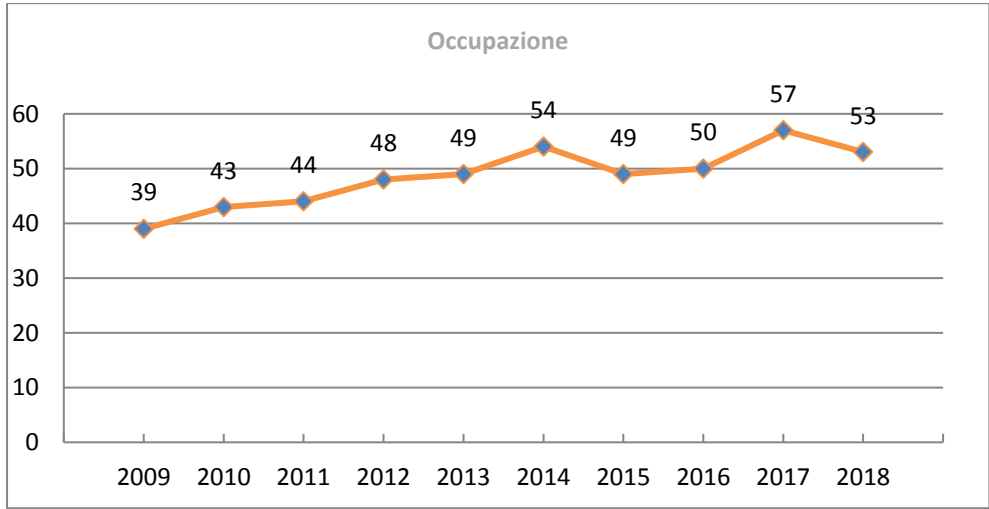
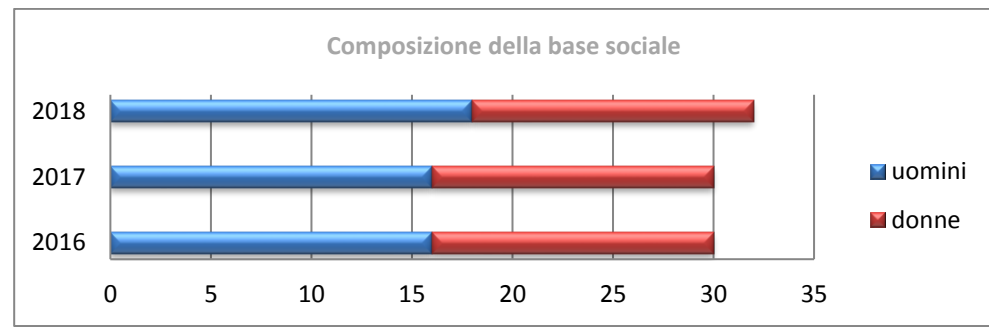
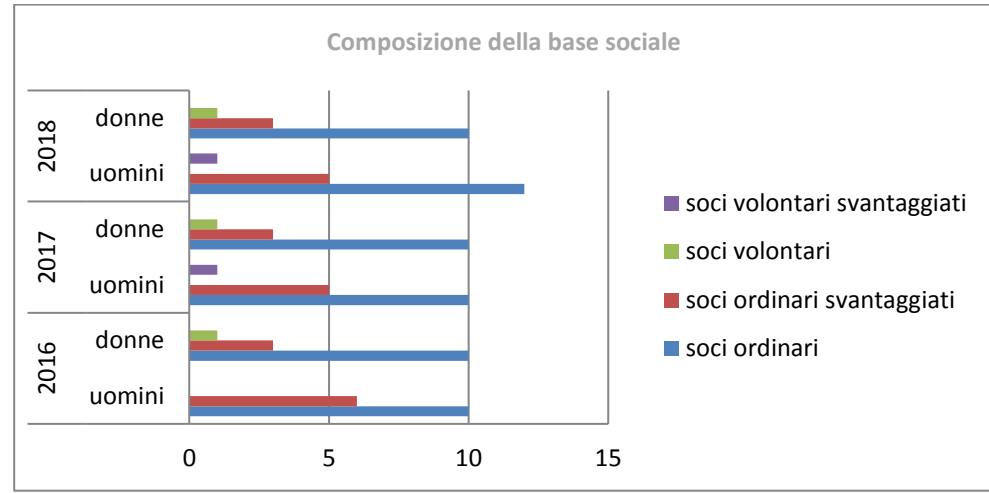
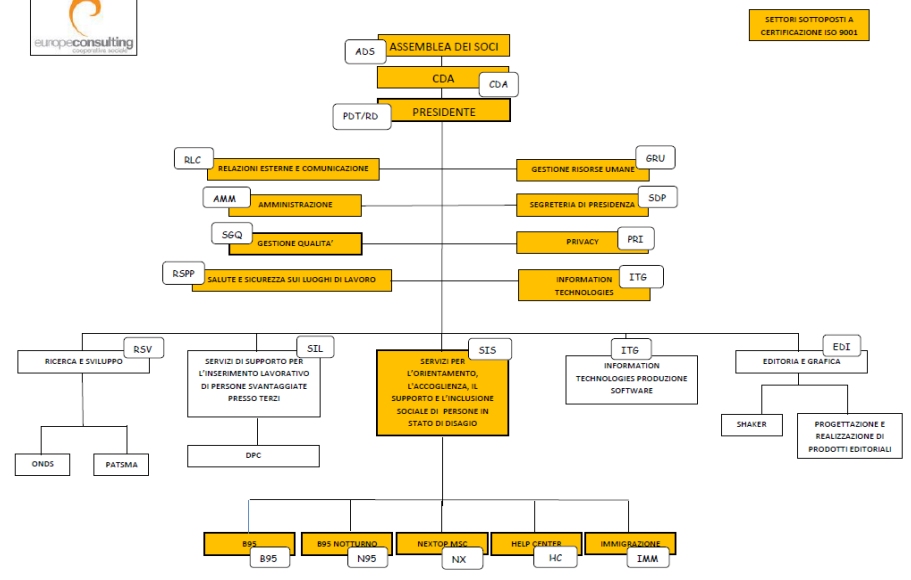
Il principio di cooperazione anima ogni nostro rapporto, dal coinvolgimento dei beneficiari alla co-progettazione degli interventi, al coinvolgimento delle nostre risorse umane per la progettazione dei servizi, al coinvolgimento di tutte le parti interessate per il raggiungimento degli obiettivi.

Riteniamo che il rispetto dei lavoratori, la tutela dei loro diritti e le politiche di conciliazione con la loro vita privata siano i presupposti per un lavoro che sia davvero mutualistico e di qualità.

Crediamo nel rispetto delle norme e delle leggi vigenti

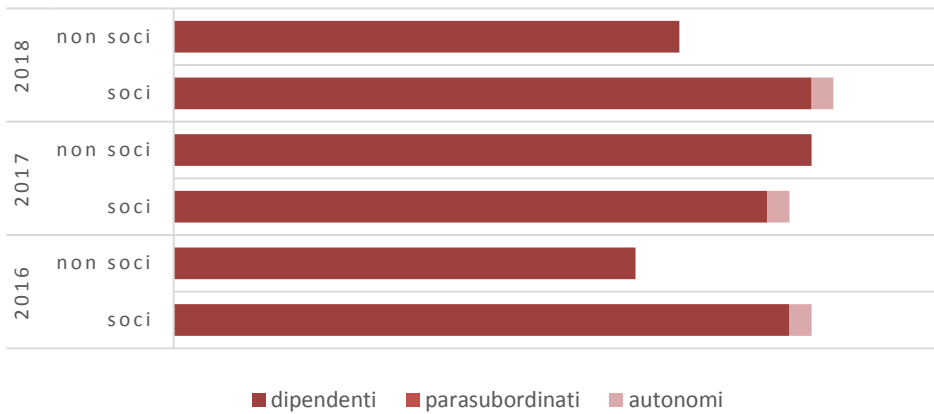


ORGANIGRAMMA E LAVORO

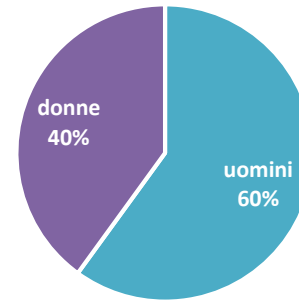




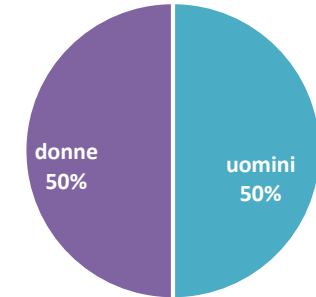
Composizione della forza lavoro



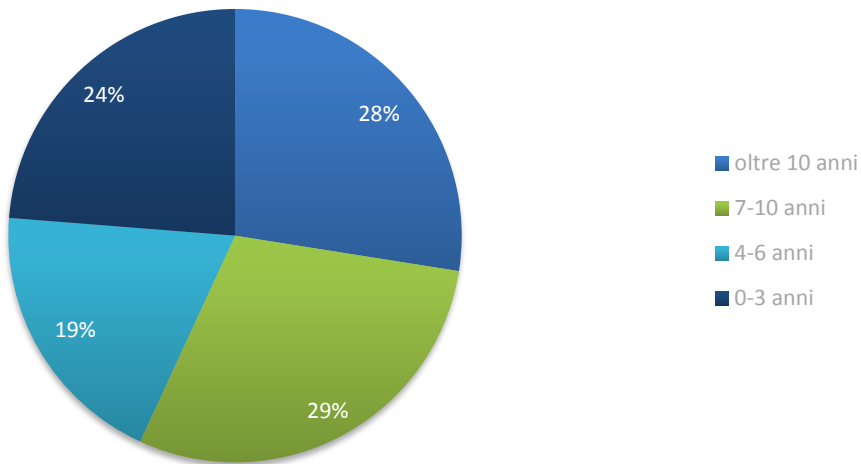
Composizione del CDA



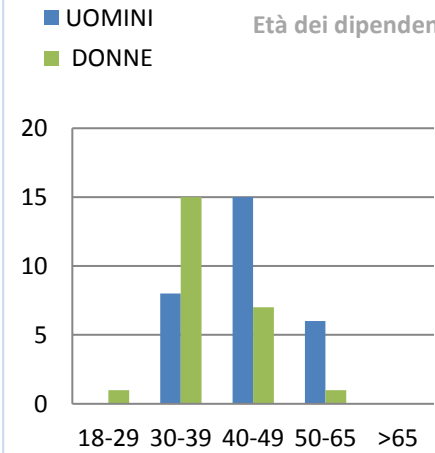
Ruoli di responsabilità



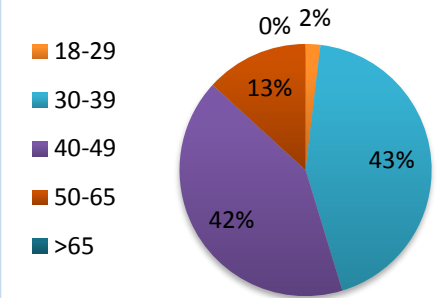
Anzianità lavorativa media triennio 2016-2018



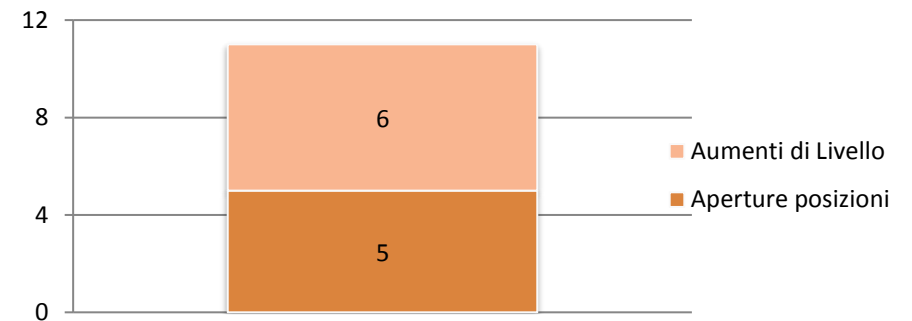
Età dei dipendenti



Età dei dipendenti



Contratti, anno 2018



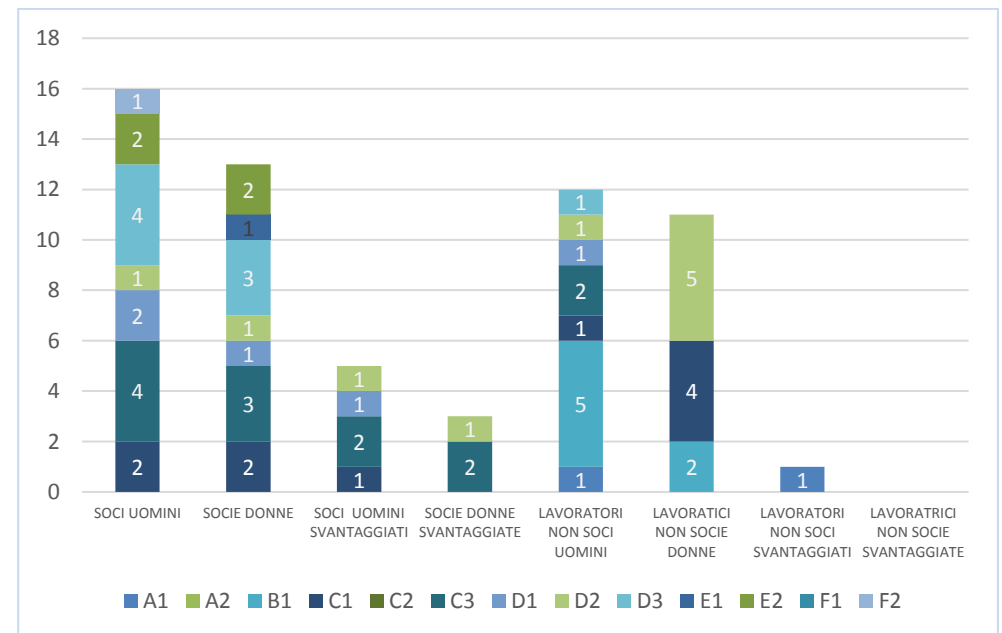
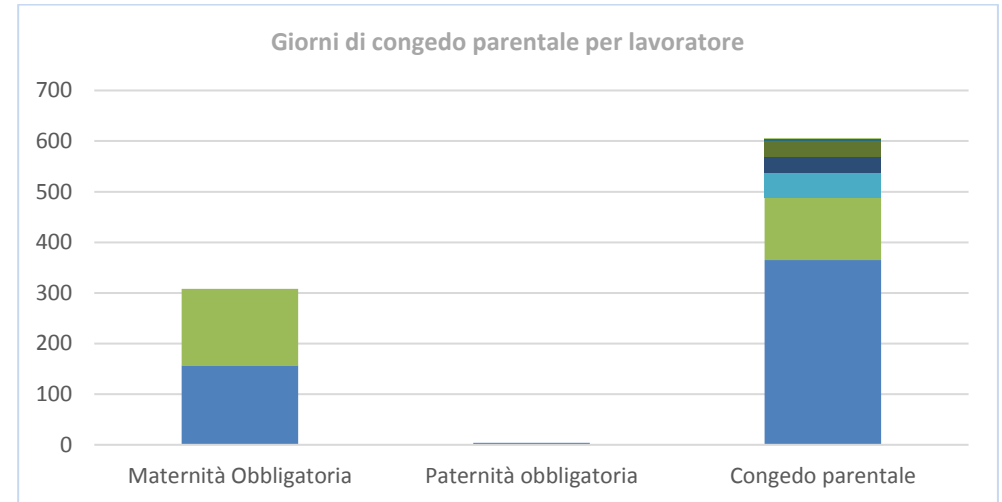


Per quanto riguarda le politiche di conciliazione con la vita familiare, per facilitare il rientro e il reinserimento delle lavoratrici/tori dopo un periodo di maternità o di congedo, si prevede un percorso di facilitazione studiato di volta in volta con il settore Risorse Umane. Per le socie che, al rientro dalla maternità, chiedono di essere destinate a mansioni differenti da quelle occupate in precedenza è previsto un supporto per l'acquisizione di nuove competenze. In caso di sostituzioni lunghe, come ad esempio le maternità, è previsto un passaggio di consegne tra lavoratori, con sovrapposizione e un periodo di compresenza; al momento del rientro vengono rispettati i bisogni individuali, ad esempio nei casi di congedo di maternità facoltativa e ove possibile si tenta di avvicinare le lavoratrici al proprio domicilio, prevedendo comunque la possibilità di usufruire del part-time.

Il telelavoro dà la possibilità, per il momento ad una sola lavoratrice, di prestare per motivi di salute la sua opera da casa, dotandola di tutti gli strumenti necessari.

Nel 2018 sono nati 4 bambini nella "famiglia" Europe Consulting. Nel primo grafico a pagina successiva vengono evidenziate le tipologie di congedo parentale concesse alle 4 mamme lavoratrici della cooperativa (ogni lavoratrice, rappresentata dallo stesso colore, ha usufruito di uno o più tipologie di congedo). Il totale dei giorni di congedo concessi dalla cooperativa nel 2018 è stato di **918**.

Nel secondo grafico è rappresentata la suddivisione delle diverse tipologie di soci o lavoratori in funzione del loro livello di inquadramento contrattuale.



ADESIONE A FEDERAZIONI

La Europe Consulting aderisce a:

LIBERA, NOMI E NUMERI CONTRO LE MAFIE

"Libera. Associazioni, nomi e numeri contro le mafie" è nata il 25 marzo 1995 con l'intento di sollecitare la società civile nella lotta alle mafie e promuovere legalità e giustizia. Attualmente Libera è un coordinamento di oltre 1500 associazioni, gruppi, scuole, realtà di base, territorialmente impegnate per costruire sinergie politico-culturali e organizzative capaci di diffondere la cultura della legalità.

La legge sull'uso sociale dei beni confiscati alle mafie, l'educazione alla legalità democratica, l'impegno contro la corruzione, i campi di formazione antimafia, i progetti sul lavoro e lo sviluppo, le attività antiusura, sono alcuni dei concreti impegni di Libera. Libera è riconosciuta come associazione di promozione sociale dal Ministero della Solidarietà Sociale. Nel 2008 è stata inserita dall'Eurispes tra le eccellenze italiane. Nel 2012 è stata inserita dalla rivista The Global Journal nella classifica delle cento migliori Ong del mondo: è l'unica organizzazione italiana di "community empowerment" che figura in questa lista, la prima dedicata all'universo del no-profit.



FIOPSD

La Federazione Italiana Organismi Persone Senza Dimora è un'associazione che persegue finalità di solidarietà sociale nell'ambito della grave emarginazione adulta e delle persone senza dimora. Nata nel 1985 dall'aggregazione spontanea e informale di alcuni operatori sociali di servizi e organismi che si occupano di persone senza dimora, si costituisce formalmente in associazione nel 1990. Gli obiettivi della fio.PSD sono: promuovere il coordinamento delle realtà pubbliche, private e di volontariato che operano in favore della grave emarginazione adulta e delle persone senza dimora sul territorio nazionale; sollecitare l'attenzione al problema nei confronti di tutti gli interlocutori sociali, attivare momenti di studio, confronto e ricerca sociale, perseguendo l'obiettivo della comprensione del fenomeno e dell'elaborazione di metodologie e strategie di lotta all'esclusione; promuovere la diffusione di buone prassi e acquisizioni metodologiche di intervento, attraverso l'organizzazione di seminari, convegni, iniziative di formazione e pubblicazioni specifiche e specializzate nel campo. Aderiscono alla fio.PSD Enti e/o Organismi, appartenenti sia alla Pubblica amministrazione che al privato



sociale. La Europe Consulting è membro della fio.PSD dal 2008 e collabora in vari ambiti di azione: dalla campagna "Il Residente della Repubblica" a favore di misure liberali per l'ottenimento della residenza anagrafica da parte delle persone senza dimora, alla Ricerca nazionale sulla condizione delle persone senza dimora 2008-2010, insieme all'Istat e al Ministero del Lavoro.



La Rete dei Numeri pari ha come obiettivo il contrasto alla disuguaglianza sociale per una società più equa fondata sulla giustizia sociale e ambientale. La Rete – che prende idealmente il testimone dalla campagna Misericordia Ladra ed è stata inizialmente promossa dal Gruppo Abele e da Libera – unisce centinaia di realtà sociali diffuse in tutta Italia che condividono l'obiettivo di garantire diritti sociali e dignità a quei milioni di persone a cui sono stati negati (associazioni, cooperative, parrocchie, movimenti per il diritto all'abitare, reti studentesche, centri antiviolenza, comitati di quartiere, campagne, scuole, progetti di mutualismo sociale, spazi liberati, reti, fattorie sociali e semplici cittadini).

ONDS

L'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni Italiane è un progetto del Settore Politiche Sociali di Ferrovie dello Stato Italiane realizzato in partenariato con l'ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani) e la Cooperativa Sociale Europe Consulting, che ne coordina la Segreteria Nazionale e ne cura la direzione tecnica ed operativa. Il progetto viene concepito nel dicembre del 2002, per tentare di affrontare il fenomeno dell'emarginazione sociale e delle povertà estreme nelle aree ferroviarie, da sempre poli di attrazione e punti di concentrazione sul territorio di molte forme di disagio, individuando le metodologie e le prassi più opportune di intervento tra la rete di strutture operanti nell'ambito del sociale all'interno delle stazioni italiane, grazie a strumenti sperimentali e interattivi di lavoro. Attraverso il consolidamento di relazioni territoriali locali e di partenariati trasversali, questo laboratorio sperimentale si è consolidato a tal punto, da essere oggi un occhio sempre più attento all'evolversi e all'emergere delle problematiche sociali, specialmente all'interno delle stazioni, con il fine di valutare interventi preventivi di inclusione sociale e di riduzione del danno. Negli anni, la rete dell'Osservatorio si è rafforzata e consolidata, anche attraverso l'organizzazione di seminari e convegni nazionali di formazione e aggiornamento su tematiche concordate, indirizzati agli operatori di Help Center della rete. Si garantisce così una ricerca costante per





l'approfondimento di problematiche sociali emergenti, anche attraverso il portale, che rappresenta lo strumento principale di lavoro dell'ONDS e una vetrina orientata ad un pubblico generico interessato a conoscere le iniziative di solidarietà, in special modo legate al territorio della stazione. Attraverso questi strumenti l'**Osservatorio aspira così ad avere, in tempo reale, una fotografia sempre aggiornata sulla quantità e la tipologia del disagio nei territori delle stazioni e dei relativi interventi effettuati.** In tal modo possono essere calibrate in maniera sempre più efficiente ed efficace le forze e le risorse impiegate. La necessità di definire dei principi comuni, per rafforzare l'impatto operativo e sociale della rete, ha portato alla stesura nel 2006 di una Carta dei Valori e degli Intenti: riferimenti etici e professionali e linee di indirizzo valide, che fungono da presupposto per gli operatori dei vari centri e definiscono gli impegni che ogni Help Center prende una volta inserito nella rete ONDS. Questo documento, costruito secondo un modello partecipativo e di concertazione tra i referenti del Settore Politiche Sociali delle Ferrovie dello Stato Italiane, l'Associazione Nazionale Comuni Italiani ed i rappresentanti delle strutture operative locali presenti nelle stazioni, si è rivelato una tappa fondamentale per il rafforzamento della rete ONDS.



Oggi fanno parte dell'ONDS gli Help Center presenti nelle città di **Roma, Milano, Chivasso, Genova, Bologna, Firenze, Pescara, Foggia, Napoli, Catania, Bari, Messina, Torino, Melfi, Reggio Calabria, Trieste, Brescia e Pisa.** Il coordinamento della rete è affidato ad una Segreteria Nazionale, gestita dalla Europe Consulting, che ha il compito di stimolare le attività, organizzare incontri e convegni di formazione, offrire strumenti e indicazioni ai nuovi centri che vogliono associarsi, gestire il sito internet ed il data-base e

curare le pubbliche relazioni. La Segreteria Nazionale funge da mediatore tra le Ferrovie dello Stato Italiane e le istituzioni locali per lo sviluppo di nuovi progetti sociali nelle stazioni o il consolidamento di quelli esistenti, attraverso anche l'individuazione di nuovi spazi da dedicare al sociale all'interno delle aree ferroviarie.

Nel 2008 l'ONDS è risultato tra i finalisti del **Sodalitas Social Award**, tra i migliori progetti italiani di responsabilità sociale di impresa. In un'ottica di coinvolgimento delle risorse del territorio, l'ONDS ha stretto e sostenuto accordi di collaborazione con importanti finanziatori privati, tra cui

l'Associazione ENEL CUORE ONLUS con il progetto "Un cuore in stazione", per la ristrutturazione di locali ferroviari a finalità sociali, IKEA e altri partner. L'Osservatorio

lavora attivamente assieme a partnership nazionali ed europee, nella convinzione che l'impatto globale della crisi acuisce i già gravi problemi sociali presenti nelle grandi metropoli europee, in cui le aree ferroviarie sono spesso aree di sosta e di prolungata dimora e che occorre affrontare tali problematiche in un'ottica di politiche sociali integrate tra i Paesi europei.

Inoltre, sull'esempio dell'ONDS, le Ferrovie dello Stato hanno costituito la rete "Gare Européenne et solidarité" con altre undici imprese ferroviarie, sottoscrivendo una Carta Europea per lo sviluppo delle politiche sociali nelle stazioni e mettendo in cantiere una serie di azioni di scambio e di partenariato a livello europeo, tra cui la partecipazione al progetto europeo "Hope in Stations", "Work in Station" e "Train in Station" in partenariato tra gli altri con l'Agence Nouvelle des Solidarités Actives (ANSA)".

LA STORIA DELL'ONDS

2000 – Apertura dell'Help Center di Milano

2002 – Apertura dell'Help Center di Roma Termini

2003 – Avvio del progetto sperimentale tra Roma e Milano

2005 – Firma dell'accordo ANCI – FS sulle politiche sociali; formalizzazione nascita dell'ONDS

2006 – Avvio del gemellaggio HC Roma Termini – HC Paris - Gare de Lyon e firma della Carta dei Valori degli Help Center tra le prime sei città

2008 – Sodalitas Social Award; Progetto Enel Cuore; Firma della Carta Europea della Solidarietà

2009 – Progetto europeo "Hope in Stations"

2010 – Progetto Linea Gialla Anno Europeo della Povertà – Ministero del Lavoro

2011 – Chiusura progetto "Hope in Stations"

2012 – Progetto "Work in stations"

2013 – Progetto Coldanth

2014/2015 – Progetto "Train in Station"

2016 – Progetto "Help Women's Center" in collaborazione con We World Onlus

2017 – Progetto "Bellissima" – "Dottor Binario"

2018 – Il progetto "Dottor Binario" continua ad estendersi nella rete



GLI EVENTI DEL 2018

GIORNATA MONDIALE DELLA LOTTA ALLA POVERTÀ

TERMINI SOCIALI



16/17
OTTOBRE

2018

Martedì 16 e mercoledì 17 ottobre 2018, in occasione della Giornata Mondiale della lotta alla povertà, via Marsala, la strada sociale nei pressi della Stazione Termini di Roma, ha aperto per due giornate i luoghi dell'accoglienza facendo vivere, in maniera diversa, i suoi spazi. Tavole tematiche, attività, esperienze per riflettere sulla povertà e sperimentare l'accoglienza. Arte, musica e cultura per incontrarsi, condividere momenti e farsi promotori di una società più giusta. 'Termini Sociali 2018', la manifestazione organizzata da Binario 95, in collaborazione con Caritas Diocesana Roma, ha aperto un focus sui diritti delle persone più fragili, che vivono in condizione di marginalità sociale. Cinque tavole rotonde, circa 200 professionisti ed operatori del sociale, tantissimi volontari, cittadini e

rappresentanti istituzionali si sono incontrati, hanno partecipato ed animato la manifestazione. Lo hanno fatto insieme al cuore di Via Marsala: le persone senza dimora, ospiti del centro polivalente Binario 95 e dell'ostello Don Luigi di Liegro, pazienti del Poliambulatorio Caritas, nei luoghi dell'accoglienza della Stazione Termini di Roma. Un nuovo modo per fare comunità, per analizzare i fenomeni sociali, attivare e condividere percorsi, trasmettersi e tramettere energie, costruire proposte, immaginare risposte ai bisogni della città.

Diritti, Ascolto, Accoglienza, Salute, Volontariato e Riabilitazione alla vita sono stati le tematiche discusse nelle tavole rotonde, momenti che sono stati utili per analizzare, attivare e condividere percorsi. In particolare, questi momenti sono stati un'occasione per riflettere sulle tematiche sociali e tentare nuove soluzioni contro la povertà. Momenti per addetti ai lavori che hanno attivato un confronto sano e costruttivo tra esperti, operatori sociali, psicologi, educatori, psichiatri, sociologi, ricercatori, insegnanti, studenti. Al termine dell'evento, sono stati condivisi, con i governatori pubblici, i 'termini sociali' emersi dalle riflessioni della giornata, nella prospettiva che i decisori pubblici li tengano in considerazione per le programmazioni degli interventi futuri sul nostro territorio.

Da questa esperienza è nata una comunità di professionisti e operatori del sociale che interagisce, condivide argomenti e tiene alta l'attenzione sulle tematiche della povertà, attraverso il sito www.shaker.roma.it, nella rubrica **Termini Sociali**, che raccoglie opinioni, esperienze e studi di vario genere, sull'esclusione sociale.



"Gruppi Aperti" nasce da approfonditi studi della psicologia dei gruppi e dalla evidenza clinica che l'esperienza terapeutica di gruppo ha effetti positivi sui partecipanti. Il progetto, che è stato proposto alle persone senza dimora, è ispirato all'esperienza ventennale avviata nel Centro Ospedaliero Psichiatrico di Lisbona da A. Bento, al lavoro svolto da G. Riefolo presso il CSM-Asl RM1, agli studi sui Gruppi

Multifamiliari di G. Badaracco.

Principi di fondo:

- accesso libero e gratuito, libera partecipazione di persone senza dimora, operatori dei servizi, volontari e cittadini
- disposizione a cerchio
- assenza di un tema prestabilito e discussione spontanea

I 26 incontri settimanali, svolti in 7 mesi, hanno raggiunto 47 beneficiari, così distribuiti: 29 persone senza dimora, 14 operatori, 4 cittadini/volontari.

La scelta dell'assenza di un tema indicato dall'equipe per la discussione si fonda sull'ipotesi che alla base della condizione delle persone senza dimora vi sia un crash nella comunicazione con il sistema sociale e familiare. La partecipazione a Gruppi Aperti ha consentito ai beneficiari di investire all'interno del gruppo nel rispetto dei propri vissuti e del tempo di cui si ha bisogno; di condividere un confronto reciproco e più intimo, basato sull'accettazione di sé e degli altri.

Se i costi dei 7 mesi di start up sperimentale sono stati sostenuti dalla Europe Consulting, la convinzione che i risultati ottenuti siano un bene di interesse della collettività, e che la sostenibilità economica sia un elemento decisivo che avvalora una "buona pratica", ha indotto l'equipe ad attivarsi perché il progetto venga sostenuto dai possibili stakeholders territoriali (Istituzioni pubbliche, Servizi Sanitari, Dipartimenti Salute mentale, finanziamenti regionali per l'integrazione socio-sanitaria, Fondazioni, etc.).

Il progetto è stato realizzato con la collaborazione di SMES (Salute Mentale ed Esclusione Sociale) Italia, ONDS - Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni, Fondazione Istituto A. Devoto di Firenze, Ferrovie dello Stato Italiane, Dipartimento Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute – Roma Capitale.



HELP CENTER ROMA TERMINI

Stazione di Roma Termini (Via di Porta San Lorenzo, 5) Tel. 06 47826360 - 3488013243 - Fax 0648907864 - e-mail: romahc@onds.it

Referente: Alessia Capasso, cell. 392 48 31 481 – a.capasso@europeconsulting.it

MISSION: l'Help Center effettua interventi a favore di persone senza dimora, uomini e donne, italiani e stranieri, con problematiche di dipendenza, disagio psichico; inoltre, supporta nuclei familiari in difficoltà, rifugiati politici e/o richiedenti asilo, e più in generale soggetti con particolari difficoltà o fragilità personali, relazionali o sociali

Sportello di orientamento ed assistenza sociale che si occupa di intercettare ed orientare le marginalità gravi presenti nel territorio della Stazione di Roma Termini e dintorni. Gestito dalla Europe Consulting dal dicembre 2002, è attualmente finanziato da Comune di Roma e Regione Lazio, nel quadro del Polo Sociale di Roma Termini, con il sostegno del settore Politiche Sociali di Ferrovie dello Stato Italiane

RISORSE UMANE	N° soci svantaggiati 1	Composizione: 5 operatori di sportello/monitoraggio, 1 figura di Segreteria, 1 coordinatore.
N° soci lavoratori 2	N° lavoratori 7	Ciascun operatore esegue le stesse mansioni durante lo svolgimento del proprio turno. Le competenze individuali, derivanti da professionalità e titoli di studio, permettono la gestione dei casi in modo ricco, complesso, completo ed interdisciplinare

ATTIVITÀ ESTERNA (MONITORAGGIO) due sere a settimana negli orari 18.00-21.00, un pomeriggio a settimana dalle 14.00 alle 17.00.

OBIETTIVI:

- mappare il disagio sociale presente al presidio migranti temporaneamente presenti sul territorio della stazione Tiburtina
- intercettare e conoscere nuovi utenti, al fine di orientarli e accompagnarli ai servizi del territorio
- affiancare l'intervento delle associazioni di volontariato che distribuiscono assistenza primaria ai migranti presenti nell'hub Tiburtina, in particolare nelle ore serali.

ATTIVITÀ DI SPORTELLO tutti i giorni feriali dalle 9.00 alle 17.00 (apertura al pubblico dalle 9.30).

I servizi offerti:

- ascolto: un luogo di incontro, confronto e accoglienza del disagio, come momento fondamentale per un successivo percorso di inclusione sociale, lavorando soprattutto a partire dalla relazione;
- segretariato sociale: attività di orientamento a strutture territoriali per la soddisfazione dei bisogni primari, come dormitori, mense, servizi per l'igiene della persona, centri che distribuiscono vestiario e medicinali;
- presa in carico: progetti personalizzati a breve medio e lungo termine, finalizzati al recupero psico-socio-sanitario;
- orientamento lavorativo: compilazione CV, telefonate, fax, agenzie per il lavoro, consultazione giornali di annunci;
- gestione dell'emergenza sociale di stazione: supporto agli attori di stazione, quali Polfer, vigilanza, negozianti o gli stessi passeggeri, nella soluzione di situazioni di crisi attraverso risposte immediate a bisogni urgenti;
- monitoraggio del disagio sociale nelle stazioni: contatto di strada e attività di relazione e analisi qualitativa/quantitativa delle presenze e delle dinamiche sociali di stazione.



DATI HELP CENTER 2018

Da dicembre 2002 a dicembre 2018 si sono rivolte all'Help Center 24.586 persone diverse, che hanno effettuato 214.832 richieste di ascolto, aiuto, supporto e orientamento.

	UTENZA		NAZIONALITÀ		GENERE			ETÀ				PRINCIPALI RICHIESTE						
	Nuovi contatti	accessi	Italiani	Stranieri	M	F	Trans	18-29	30-49	50-60	over 60	Ricerca lavoro	Ricerca alloggio	Segretariato sociale	Servizi	Beni	Ass. sanitaria	Ass. burocratica e legale
2016	828	3758	29%	71%	81%	19%	0%	29%	48%	14%	9%	64%	16%	10%	6%	1%	1%	2%
2017	1069	6899	25%	75%	77%	23%	0%	32%	48%	14%	6%	66%	15%	8%	7%	1%	1%	2%
2018	1170	7775	39%	61%	83%	17%	0%	37%	43%	12%	8%	38%	11%	5%	40%	4%	1%	1%



CENTRO ACCOGLIENZA DIURNA BINARIO 95

Stazione di Roma Termini, Via Marsala, 95 Tel. 06.44360793 - Fax 06.97277146

diurnobinario95@europeconsulting.it Referente: Fabrizio Schedid - f.schedid@europeconsulting.it

MISSION: Rispondere ai bisogni materiali e immateriali delle persone senza dimora nella prospettiva della massima autonomia possibile dei beneficiari, offrendo accoglienza ed assistenza diurna; sostenendo progetti individuali di accompagnamento ai servizi e re-inclusione sociale, fondati sulla consapevolezza, la condivisione e la partecipazione al progetto; offrendo spazi condivisi di espressione, relazione ed attivazione delle risorse specifiche della singola persona.

RISORSE UMANE

N° lavoratori svantaggiati 2

Composizione: 1 coordinatore dei servizi diurni e responsabile di struttura, 1 assistente domiciliare, 3 operatori socio-assistenziali, 2 educatrici professionali, 1 operatrice socio-assistenziale con competenze in ambito psicologico, 1 addetto gestione magazzino e segreteria, 1 coordinatrice del giornale di strada, 1 inserimento lavorativo addetto alle pulizie

N° soci lavoratori 5

N° lavoratori 11

Servizio diurno di riabilitazione alla vita sociale H 9

Tutti i giorni feriali e festivi ore 9-18

2 operatori per turno + 1 magazziniere + 1 coordinatore 5 gg/sett - Accesso dell'utenza tramite colloquio di valutazione

Obiettivi specifici:

- Rispondere ai bisogni **materiali e immateriali** di persone in condizioni di povertà estrema o grave emarginazione, nella prospettiva della **massima autonomia** possibile dei beneficiari, offrendo accoglienza ed assistenza diurna, servizi igienici e sanitari, progetti individuali di accompagnamento e re-inclusione fondati su consapevolezza, condivisione e partecipazione, offrendo spazi di espressione, relazione ed attivazione delle risorse specifiche della persona.
- Proporre un percorso di reinserimento e integrazione per le persone vittime di esclusione sociale, superando l'approccio assistenzialista e sperimentando un'impostazione multidimensionale, educativa, psico-relazionale.
- Concorrere all'emancipazione del soggetto in stato di disagio dai servizi di assistenza.
- Favorire in ultimo, laddove possibile, il reinserimento dell'ospite nella vita sociale della comunità.
- Creare le condizioni perché l'ospite raggiunga il massimo livello di autonomia per le sue condizioni psico-sociali.



Servizi offerti

- Accoglienza diurna tutti i giorni feriali e festivi ore 9-18
- Colazione e pranzo
- Servizio Lavanderia
- Servizio Doccia
- Cambio Abiti
- Segretariato sociale

- Progettazione psicosocioeducativa individuale
- Laboratori terapeutico-riabilitativi
- Attività collettive di tipo ricreativo, culturale, artistico, ludico o conviviale
- Accompagnamenti ai servizi
- Supporto alla ricerca lavoro
- Servizio biblioteca



Servizio diurno di sollievo “a bassa soglia” H 4

Tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì ore 9-13

1 operatore per turno + 1 magazziniere + 1 coordinatore 5 gg/sett

Accesso dell’utenza tramite prenotazione mediante i servizi oppure direttamente di persona

Obiettivi specifici

- Incentivare la cura di sé e dell’ambiente ospitante, oltre alla riattivazione delle proprie risorse personali
- Migliorare le condizioni di vita delle persone accolte, rispondendo in primo luogo ai bisogni primari
- Favorire ogni più utile collegamento con il sistema territoriale delle risorse
- Offrire uno spazio di sosta ristoro e cura di sé a bassa soglia finalizzato alla riduzione del danno e all’avvio di una relazione d’aiuto per un eventuale secondo livello di intervento con il coinvolgimento di altri servizi

Servizi offerti

- Servizio Doccia e lavanderia
- Piccolo ristoro
- Cambio Abiti
- Orientamento ai servizi



CENTRO ACCOGLIENZA NOTTURNA BINARIO 95

Stazione di Roma Termini, Via Marsala, 95 Tel. 06.44360793 - Fax 06.97277146

notturnobinario95@europeconsulting.it Referente: Simone De Simone - s.desimone@europeconsulting.it

MISSION: Rispondere ai bisogni materiali e immateriali delle persone senza dimora nella prospettiva della massima autonomia possibile dei beneficiari, offrendo accoglienza ed assistenza notturna; sostenendo progetti individuali di accompagnamento ai servizi e re-inclusione sociale; offrendo spazi condivisi di espressione, relazione ed attivazione delle risorse specifiche della singola persona

RISORSE UMANE

N° soci lavoratori 2

N° lavoratori 5

Composizione: 1 coordinatore del servizio notturno, 6 operatori socio-assistenziali



Obiettivi specifici:

- Proporre un percorso di reinserimento e integrazione per le persone vittime di esclusione sociale, superando l’approccio assistenzialista e sperimentando un’impostazione multidimensionale, educativa, psico-relazionale
- Concorrere all’emancipazione del soggetto in stato di disagio dai servizi di assistenza
- Favorire, laddove possibile, il reinserimento dell’ospite nella vita sociale della comunità
- Creare le condizioni perché l’ospite raggiunga il massimo livello di autonomia per le sue condizioni psico-sociali
- Favorire l’avvio di una relazione d’aiuto per un secondo livello di intervento con il coinvolgimento di altri servizi

Servizi offerti

- pernottamento
- prima colazione
- docce, lavanderia e cambio abiti
- Servizio internet pc (ogni sera)
- Cineforum (ogni venerdì sera)
- Feste (“Party con Noi!”) organizzate dai volontari ogni primo sabato del mese

PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO SOCIALE

ATTIVITÀ DI RELAZIONE E ANIMAZIONE



DATI SERVIZI BINARIO95 2018

		2016	2017	2018	2016	2017	2018					
presenze	presenze totali (accessi)	12775	3182	5714	7534	6537	10459					
	utenti accolti	1470	451	706	99	185	191					
genere	uomini	1278	86%	399	88%	604	85%	70	71%	141	76%	146
	donne	191	14%	51	12%	100	15%	29	28%	43	23%	44
	transessuali	1	0%	1	0%	2	0%	1	1%	1	1%	1
provenienza	italiani	467	32%	137	30%	227	32%	53	53%	81	44%	85
	stranieri	1003	68%	288	70%	447	68%	46	47%	104	56%	106
	NR	0		26		32		0		10		8
età	minori	0		0		0		0		0		0
	18-39	738	50%	185	41%	297	42%	26	27%	59	31%	64
	40-59	626	42%	220	49%	330	46%	41	41%	81	44%	69
	over 60	106	8%	46	10%	79	12%	32	32%	45	25%	58
servizi	docce	12731		2986		5430		1936		1678		2856
	lavatrici	2770		735		1114		1057		1214		1633
	servizio pc internet							1080		658		737
	Vestiaro	5071		4455		3611		848		446		907
	pranzo							6541		5341		9174
	colazione	11628		2980		5651		5228		4601		8865

	2016	2017	2018
Ospiti accolti	37	22	29
Italiani	21	12	21
Stranieri	16	10	16
Italiani %	56,70%	54,54%	56,70%
Stranieri %	43,30%	45,45%	43,30%



NEXTOP MSC

Stazione di Roma Termini (Via di Porta San Lorenzo 5) Tel. 0689766890 - e-mail: nextop@polosociale.roma.it

Referente: Giani Simone, cell. 3289594241 - s.giani@europeconsulting.it

MISSION: **Magazzino Sociale Cittadino (MSC)** che ha come finalità il supporto alla Sala Operativa Sociale del Comune di Roma (SOS) ed alle associazioni territoriali per quanto concerne la raccolta e la distribuzione di beni di prima necessità, in particolare indumenti ed alimenti. Svolge inoltre attività di promozione sociale ed in orario mattutino ha la funzione di biblioteca/bookcrossing aperto alla cittadinanza



RISORSE UMANE

N° lavoratori 1

Composizione: 2 operatori sociali, 1 coordinatore.

N° soci lavoratori 2

ATTIVITÀ

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 13:00 per il servizio di biblioteca/bookcrossing e dalle 14 alle 18 per il servizio magazzino, festivi esclusi.

Negli altri orari e giorni il servizio è supportato dal centro polivalente Binario95, in via Marsala 95

Quattro le tipologie di attività svolte: 1) attività di raccolta e distribuzione di beni di prima necessità ad associazioni ed utenza; 2) supporto Unità di Strada del Comune di Roma; 3) attività di biblioteca/bookcrossing; 4) attività di promozione.

Il servizio si basa esclusivamente su donazioni, pertanto anche la distribuzione dei beni può variare a seconda delle giacenze presenti nella struttura.

Da dicembre 2018 è stato avviato un laboratorio sartoriale denominato "Altr@moda" con l'obiettivo di ottimizzare e valorizzare le donazioni di indumenti ricevute a NexTop.

SERVIZI OFFERTI

- raccolta e distribuzione abiti usati
- distribuzione alimenti ad associazioni
- distribuzione coperte
- supporto unità mobili SOS e associazioni territoriali
- attività di promozione
- biblioteca/bookcrossing





DATI NEXTOP MSC 2018

Da giugno 2017 a dicembre 2018 NexTop ha distribuito 68.920 beni di prima necessità, di cui 65.390 alimenti. Il servizio di distribuzione indumenti in funzione da settembre 2018 ha distribuito 3.530 tra indumenti e coperte (1.084 quest'ultime), raggiungendo 223 utenti, 51%italiani e 49% stranieri e 20 tra associazioni ed unità di strada

	2017		2018	
	in	out	in	out
<i>COPERTE</i>	854	559	4462	4200
<i>COPERTE ISOTERM</i>	3000	525	1314	3396
<i>UNISEX</i>	628	339	1889	1750
<i>INDUMENTI DONNA</i>	997	230	3101	2112
<i>INDUMENTI UOMO</i>	2710	1834	6409	4813
<i>SNACK</i>	56296	56147	119585	118725
<i>DEPERIBILI</i>	9257	9257	31029	30143
<i>BIBITE</i>	30	30	1754	1509
TOTALI	73772	68921	169543	166648



OCM
Osservatorio Cittadino sulle Marginalità sociali
di Roma Capitale

Osservatorio Cittadino sulle Marginalità sociali



UTOS - UFFICIO TECNICO ORGANIZZATIVO A CARATTERE SCIENTIFICO

SERVIZIO CITTADINO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE E PROSSIMITÀ – LOTTO 8

PATSMAS . PRESIDIO PER IL MONITORAGGIO E L'ANALISI TECNICO- SCIENTIFICA SULLE MARGINALITÀ

SERVIZIO CITTADINO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE - LOTTO N.9

Viale dell'Università, 11 – Roma Tel. 06 47826364 Fax. 06 49320240 - Viale Manzoni, 16 – 00185 Roma

Referente: Alessandro Radicchi - osservatorio@sos.roma.it; assistenza.roma@anthology.eu

MISSION: apportare elementi di innovazione e sviluppo, assicurare risposte ed interventi di implementazione della qualità, congruità ed omogeneità alla luce della crescente complessità della realtà sociale romana. L'Ufficio agisce a supporto dell'Amministrazione attraverso competenze ed azioni caratterizzate da specifiche professionalità per favorire l'integrazione tra i segmenti operativi del Servizio.

RISORSE UMANE

N° lavoratori: 2

Composizione: 1 responsabile di progetto, 1 coordinatore area condivisione, 1 addetto formazione e mentoring, 2 addetti sviluppo software, 2 addetti assistenza clienti, 1 ricercatore.

N° soci lavoratori: 7

Nasce nel 2015 inserito all'interno dei Servizi di pronto intervento sociale e prossimità portati avanti dal Dipartimento Politiche sociali di Roma Capitale, Dipartimento Accoglienza e Inclusione U.O. Sistemi di Accoglienza. Da febbraio 2018 rinnovato attraverso nuovo bando

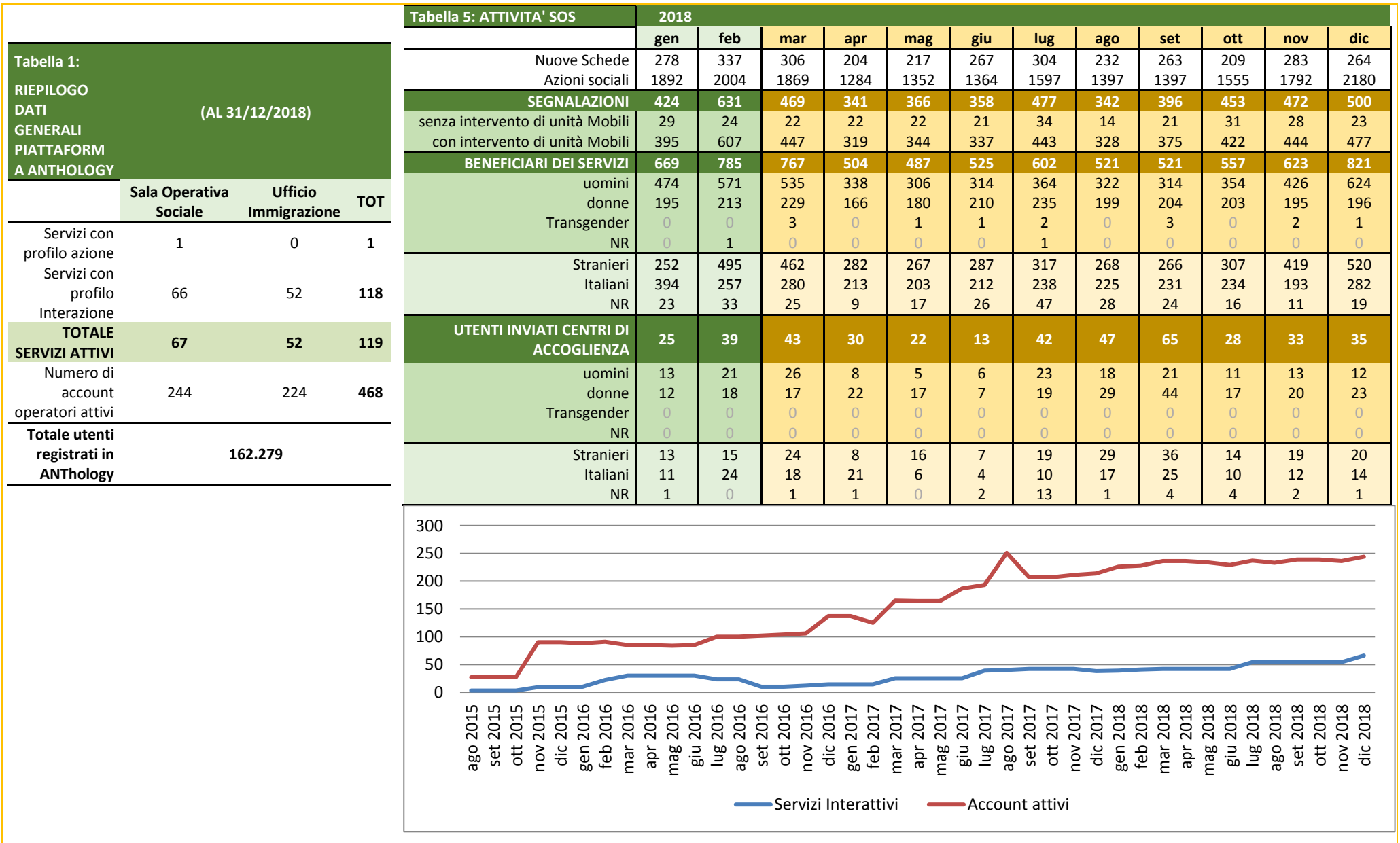


OBIETTIVI:

- Implementazione di un sistema di condivisione procedurale e metodologico a supporto dell'area tecnica del Dipartimento.
- Integrazione organica degli aspetti procedurali, connettivi e delle competenze interprofessionali degli operatori impegnati nei diversi segmenti del Servizio anche tramite la realizzazione di un manuale di Servizio degli operatori.
- Implementazione e aggiornamento costante del sistema informatico di connessione dei diversi servizi operanti con la SOS, con l'Ufficio Immigrazione di Roma Capitale e di potenziale raccordo con il complessivo sistema comunale di servizio sociale.
- Istituzione di un Osservatorio permanente a carattere scientifico sui fenomeni sociali emergenti e di "povertà urbana estrema" con funzioni di: monitoraggio, raccolta, organizzazione e restituzione immediata dei flussi di dati inerenti i servizi; ricerca e analisi per la produzione di rapporti, studi specifici; realizzazione di eventi socio culturali cittadini relativi al target di riferimento.
- formazione e aggiornamento degli operatori sulle tematiche relative al target di riferimento e sull'utilizzo del sistema informatico.
- Capitalizzazione dei risultati per estendere le innovazioni a livello interdipartimentale.



DATI OCM 2018





SPORTELLO UNICO UFFICIO IMMIGRAZIONE DI ROMA CAPITALE

via Assisi 39, Roma presso l'Ufficio Immigrazione del Comune di Roma Tel. 06 7847792 Fax 06 78358763

Referente: Fabio Pellegrini - f.pellegrini@europeconsulting.it

MISSION: svolgere un buon lavoro, coniugando la sensibilità e la buona accoglienza verso le persone che si rivolgono al servizio con il rigore e il rispetto del regolamento indicato dal committente. Svolgere il lavoro in maniera professionale mantenendo ottime relazioni con tutti gli attori dell'Ufficio e con le persone che chiedono assistenza. Promuovere lo sviluppo di un processo di informatizzazione del servizio e favorire lo sviluppo e la formazione all'utilizzo di sistemi di gestione dei dati sulle persone accolte che promuovano l'interazione anche con altri servizi del territorio locale o nazionale

Composizione: 6 operatori sociali (di cui 1 referente d'area), 1 operatore informatico, 4 assistenti sociali (di cui 1 referente d'area), 2 operatori amministrativi e data entry e 1 coordinatore

RISORSE UMANE

N° lavoratori 10

N° soci lavoratori 4

ATTIVITÀ

Il servizio è aperto al pubblico il lunedì e il giovedì dalle 9 alle 11 e il mercoledì dalle 15 alle 17. Negli altri orari e giorni l'équipe svolge mansioni di back office. Il servizio è svolto in ATI con Programma Integrale.

L'équipe accoglie e smista l'utenza verso il servizio idoneo per le specifiche richieste presentate. Gli operatori hanno particolari competenze nel campo dell'immigrazione, acquisite da esperienza pluriennale sul campo. Tali competenze comprendono: aspetti normativi di riferimento (permessi di soggiorno, quadro legislativo), i servizi specifici presenti sul territorio, gestione del colloquio di supporto, ascolto e orientamento sociale, capacità nel gestire momenti critici.

Parte dello staff è addetto alla raccolta e registrazione in data-base della domanda di accoglienza, attraverso un colloquio personalizzato di orientamento e supporto sociale. Le tre assistenti sociali lavorano in squadra con l'assistente sociale messa a disposizione dal committente e sostengono colloqui di monitoraggio e approfondimento con l'utenza accolta, o in attesa di essere accolta, nei 20 centri di accoglienza in convenzione con l'Ufficio. Parte della convenzione con l'Ufficio Immigrazione riguarda la gestione, la manutenzione e il monitoraggio del database in uso, che registra le presenze nei centri di accoglienza e le domande di richiesta alloggio presentate.

SERVIZI OFFERTI

- Accoglienza nel sistema SPRAR di Roma
- Accoglienza nei centri in convenzione con Roma Capitale
- Monitoraggio dei centri e dei percorsi di inclusione
- Orientamento ai servizi del territorio
- Servizio legale
- Servizi di inclusione lavorativa
- Percorsi di formazione professionale
- Servizi di supporto all'abitare



DATI UFFICIO IMMIGRAZIONE 2018

	Uomini	Donne	Umanitari	Prot. Suss.	Rich. Asilo	Asilo Pol	Lavoro	Altro	0-17	18-30	31-50	50 +	Persone
2016	4350	638	721	1025	1789	438	155	862	507	2684	1667	132	4990
2017	3632	662	829	759	1150	391	140	916	238	2491	1418	148	4294
2018	3539	703	1096	661	1049	521	22	837	119	2512	1094	353	4242

	Contatti	Accoglienze
2016	13156	2598
2017	10822	1092
2018	11678	1483



SETTORE IT L'INFORMATICA AL SERVIZIO DEL SOCIALE

Viale dell'Università, 11 – Roma Tel. 06 47826364 Fax. 06 49320240 - Viale Manzoni, 16 – 00185 Roma

Referente: Francesco Accattapà - f.accattapa@europeconsulting.it

MISSION: promuovere, a vantaggio della Cooperativa e, più in generale, del terzo settore, metodologie di lavoro che sappiano avvantaggiarsi efficacemente delle tecnologie informatiche, con particolare riferimento al miglioramento delle capacità di lettura dei fenomeni sociali

RISORSE UMANE

N° soci lavoratori: 3
N° lavoratori: 1

Composizione:

1 coordinatore e sistemista
2 sviluppatori
1 assistenza clienti

Sviluppatore: realizzazione di strumenti software orientati a soggetti operanti nel sociale; test e controllo qualità dei software sviluppati; progettazione di interfacce utente; **Sistemista:** gestione infrastruttura di rete che ospita gli applicativi realizzati o gestiti dalla cooperativa; implementazione e monitoraggio dei sistemi di backup; **Supporto e assistenza clienti:** gestione delle richieste d'assistenza dei servizi informatici; supporto per l'utilizzo di strumenti informatici messi a disposizione della Cooperativa, sia hardware che software; **Coordinamento:** preparazione e verifica dei processi intermedi di sviluppo, rapporti con il committente, gestione risorse, controllo qualità del software sviluppato, indagini di mercato.

Il settore IT è principalmente attivo nella progettazione e nello sviluppo di software basati su web rivolti a realtà che operano nel sociale, e in particolare della piattaforma ANThology, premiata il 3 ottobre 2012 con il Sodalitas Social Innovation Award. Oltre a una piccola quantità di applicativi web sviluppati e mantenuti per clienti esterni gestisce una serie di portali utilizzati direttamente dalla Cooperativa, che vanno da semplici strumenti di supporto gestionale a piccoli portali web a supporto di esigenze di comunicazione.

Gran parte dell'attività svolta è stata dedicata all'ampliamento e al consolidamento della rete dei servizi comunali gestiti attraverso la piattaforma ANThology. Rivestono particolare rilevanza in tal senso l'integrazione nel sistema degli sportelli di segretariato sociale del Municipio I di Roma Capitale; la sperimentazione di uno strumento di supporto al progetto di assistenza domiciliare "Barbonismo Domestico", realizzato da Caritas Roma in convenzione con il Dipartimento V del Comune di Roma; un sistema sperimentale di "tesseramento leggero", rivolto principalmente alle mense e agli altri servizi a bassa soglia; la progettazione di un modulo dedicato ai servizi diurni H4 e H9, modellato sull'esperienza del centro diurno Binario95 in collaborazione con gli operatori e i referenti del servizio.

PRINCIPI OPERATIVI

- **Analisi** delle esigenze e del contesto operativo dei committenti dei prodotti realizzati. Prima dell'avvio di un progetto si organizzano incontri dedicati all'analisi del contesto, volti alla raccolta più precisa possibile dei requisiti del software. Il settore si ispira al modello dell'*agile development*, che prevede una costante interazione con i committenti, secondo il principio per cui le interazioni tra le persone sono la risorsa principale per la costruzione di un progetto
- **Programmazione delle attività**, prevede la scomposizione degli obiettivi identificati nel processo di analisi nella pianificazione di una serie di attività ben specificate, evitando in ogni caso che un'eccessiva rigidità pregiudichi la necessaria reattività rispetto agli inevitabili riasseti, che determinano una rimodulazione delle priorità
- **Supervisione** dell'attività di sviluppo, declinata attraverso una costante contaminazione tra il processo di *supervisione di progetto*, che coinvolge soprattutto gli sviluppatori, il coordinatore e i committenti nel contesto di un progetto specifico, e la *supervisione generale* sull'attività di settore e sullo stato complessivo dei lavori in essere, potendo tra l'altro contare sulla presenza nel settore di un membro del CDA
- **Formazione interna**, contestualizzata rispetto ai lavori in corso e finalizzata all'apprendimento di nuove tecnologie e metodologie di lavoro. L'utilizzo, in fase produttiva, delle nuove conoscenze acquisite e delle nuove soluzioni sviluppate costituisce una sorta di processo di "auto-formazione sul campo", basata sulla condivisione delle conoscenze acquisite agli altri membri del settore
- **Ricerca** di soluzioni innovative per la gestione dell'attività dei diversi settori della cooperativa





ABILI A PROTEGGERE

UNITÀ DI INTERFACCIA CON IL MONDO DELLA DISABILITÀ NELLA PROTEZIONE CIVILE

Via Vitorchiano, 4 – Roma presso il Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Tel. 06 68204046

Referente: Marina Maccari, cell. 3452992865 - m.maccari@europeconsulting.it

MISSION: Inserire al lavoro personale svantaggiato all'interno di un servizio di pubblica utilità, quale quello fornito dal sistema di Protezione Civile. Promuovere una nuova cultura della disabilità, intesa non più solo nell'ottica dello svantaggio e della fragilità, ma anche nell'ottica dell'azione di indirizzo e dell'individuazione, all'interno del Dipartimento di Protezione Civile, di buone prassi in maniera specifica dedicate a persone con disabilità in caso di emergenza



RISORSE UMANE

N° soci lavoratori svantaggiati 6

N° soci lavoratori 1



Composizione:

6 operatori, 1 coordinatore



L'Unità di Interfaccia con il Mondo della Disabilità (UIMD) si pone come elemento propositivo per il supporto alle funzioni di Protezione Civile, mediante l'integrazione della disabilità nel complesso sistema di politiche e procedure di intervento previste in termini di prevenzione, soccorso e assistenza alla popolazione. Le attività svolte dal servizio, in un'ottica di sensibilizzazione e indirizzo, attengono alla programmazione (monitoraggio delle attività esistenti, test delle misure operative attivate, valutazione delle procedure e dei percorsi di realizzazione dei servizi specifici, ideazione e sviluppo concertato di proposte operative per l'innovazione e l'introduzione di nuovi strumenti, miglioramento e adeguamento di quelli attualmente in uso) e alla partecipazione e diffusione (attività di consultazione, informazione, educazione, sensibilizzazione e promozione, ideazione di iniziative e progetti pilota, anche in collaborazione con le articolazioni del sistema a livello locale)

UIMD COLLABORA CON:

- Ufficio I - Volontariato e Risorse del Servizio Nazionale, Servizi Volontariato e Risorse Sanitarie;
- Ufficio II - Promozione e integrazione del servizio nazionale, Servizi Comunicazione e relazione con il Pubblico, Relazioni Istituzionali, Formazione, Servizio per la diffusione della conoscenza della protezione civile;
- Ufficio Stampa
- Ufficio Coordinamento delle Emergenze, Servizio Pianificazione di emergenza e attività esercitative

ATTIVITÀ

In particolare, l'UIMD si occupa, all'interno della collaborazione con l'Ufficio II, di studiare l'accessibilità e usabilità dei principali sistemi di comunicazione del Dipartimento, di proporre strategie di adeguamento per facilitarne l'utilizzo alle persone con differenti disabilità, permanente o temporanea; di monitorare, inoltre, le notizie che riguardano attività sulla protezione civile e disabilità, le misure e strumenti di comunicazione in emergenza adottati dagli enti locali rivolti alle persone con disabilità, che confluiscono nell'Osservatorio web su disabilità e protezione civile, www.abiliaproteggere.net, nato con l'obiettivo di tenere alta l'attenzione sul soccorso e l'assistenza alle persone disabili in emergenza, ma anche per favorire interventi di prevenzione in questi ambiti. Per favorire l'interazione e la comunicazione con i vari target di riferimento, il gruppo di lavoro cura i social network di Abili a proteggere: Facebook, Twitter e dal 2018 Instagram



#NienteDiSpeciale

Intervista a Consuelo Agnesi, architetto per la progettazione inclusiva e l'accessibilità



#NienteDiSpeciale

Intervista ad Agnese Rossi Volontaria di Protezione Civile ANC "Roma1"



Niente di Speciale

Intervista a Paolo Ruffini, attore, conduttore televisivo, regista e autore



#NienteDiSpeciale

Intervista a Carmine Lizza responsabile nazionale ANPAS Protezione Civile



Campi scuola e disabilità 2018



Formazione Io non Rischio 2018

Per intensificare l'attenzione sul tema disabilità e protezione civile, la redazione di Abiliaproteggere.net ha avviato nel 2017, in collaborazione con il Servizio Comunicazione e con l'Ufficio Stampa, la realizzazione e pubblicazione di interviste di approfondimento all'interno della sezione dedicata del sito #NienteDiSpeciale, perché non esistono bisogni speciali ma specifiche necessità. Nell'arco del 2018 sono stati intervistati: *Consuelo Agnesi*, architetto per la progettazione inclusiva e accessibilità, *Paolo Ruffini*, attore, conduttore televisivo, regista e autore, nell'ambito dello spettacolo "Up&Down" che vede come protagonisti ragazzi con disabilità, *Carmine Lizza*, responsabile nazionale ANPAS Protezione Civile. L'intervista ad *Agnese Rossi*, volontaria dell'Associazione Nazionale Carabinieri "Roma1" e mamma di un ragazzo con disturbi dello spettro autistico volontario di protezione civile, è stata realizzata nel dicembre del 2017 e pubblicata nel 2018. L'UIMD supporta, inoltre, l'Ufficio II nella definizione e sviluppo di un sistema di archiviazione e gestione della documentazione video e fotografica del Dipartimento. Il gruppo di lavoro dal 2015 partecipa, in collaborazione con il Servizio Volontariato dell'Ufficio I, alla formazione dei volontari formatori della campagna di comunicazione "Io Non Rischio", con modulo dedicato alla disabilità, e dà visibilità, all'interno del sito, alle iniziative dedicate al tema specifico che si svolgono nelle piazze italiane ad ottobre di ogni anno. Dal 2018 partecipa alla formazione della declinazione sperimentale del progetto "Io non rischio scuola" con un modulo dedicato all'inclusione e alla disabilità a scuola. Infine, un'altra attività dedicata alla formazione dei volontari riguarda i campi scuola "Anch'io sono la Protezione Civile" organizzati dal Dipartimento della Protezione Civile, a partire dal 2007, in collaborazione con le Regioni e le organizzazioni nazionali e locali di volontariato: da qualche anno il gruppo di lavoro Abili a proteggere presenta le attività del Dipartimento a studenti con disabilità cognitiva, in particolare con sindrome di Down e autismo, che partecipano ai campi organizzati dalle associazioni di volontariato e dal 2018 partecipa alla formazione nazionale dei capi campo con un modulo dedicato al tema campi scuola e disabilità, in particolare per promuovere l'inclusione di ragazzi con disabilità all'interno dei campi scuola. All'interno della collaborazione con l'Ufficio I e l'Ufficio Coordinamento delle emergenze, l'UIMD si occupa di elaborare indicazioni tecniche e procedure per gli interventi di assistenza alle persone con disabilità in emergenza, di partecipare alle attività di pianificazione delle esercitazioni di Protezione Civile, con particolare attenzione al soccorso e all'assistenza alle persone con disabilità, di studiare il tipo di collaborazione che esiste tra il Sistema di Protezione Civile e le persone con disabilità, in relazione ai piani comunali di protezione civile.

In quest'ottica è in fase di condivisione con le Federazioni Fish e Fand, che rappresentano le associazioni di categoria della disabilità, un documento di indirizzo per la pianificazione degli interventi di protezione civile a favore di persone con specifiche necessità. A tal fine il Dipartimento e la Cooperativa, negli anni precedenti, hanno incontrato gli enti locali, alcune strutture operative, le organizzazioni della Consulta Nazionale del Volontariato di protezione civile e le associazioni di categoria per rilevare i bisogni specifici delle persone con diverse disabilità. L'esigenza di redigere indirizzi di pianificazione rivolti agli enti locali è nata a seguito di tre indagini nazionali (alle Province, alle Associazioni Nazionali della Consulta Nazionale del Volontariato di protezione civile e ad un Campione di 400 Comuni), volte a monitorare la presenza di misure dedicate alle persone con disabilità nei piani di emergenza e le integrazioni tra gli attori locali, che si occupano delle emergenze.



EC EDIZIONI e il giornale SHAKER, pensieri senza dimora

Viale dell'Università, 11 – Roma Tel. 06 47826364 Fax. 06 49320240

Referente: Valentina Difato - v.difato@europeconsulting.it

MISSION: contribuire al finanziamento delle attività dei centri della cooperativa, inclusione sociale e inserimento lavorativo di persone svantaggiate, attraverso percorsi creativi e culturali. EC Edizioni, inoltre, promuove percorsi socio culturali di sensibilizzazione della popolazione alle problematiche delle persone più emarginate

ecedizioni

RISORSE UMANE

N° soci lavoratori: 5

N° lavoratori svantaggiati: 2

N° collaboratori: 2

N° lavoratori: 6

Composizione: 1 Direttore Responsabile, 1 Direttore Editoriale, 1 Segreteria di redazione, 1 Referente del laboratorio di Shaker, 1 Informatico per la gestione tecnica del sito web e content management, 1 Grafico, 1 Operatore sociale, 2 Redattori, 2 Esperti esterni

Nasce nel 2009 per diffondere la cultura sociale, ascoltare sentimenti e opinioni di cittadini che spesso non hanno voce sui media e dare luce a servizi e iniziative sociali, nell'ottica della costruzione di un welfare più consapevole. Il marchio editoriale, le cui pubblicazioni sono registrate attraverso ISBN, ha all'attivo le collane **Strade, Esperienze, Stazioni, Altrementi**

Con il ricavato delle sue pubblicazioni, la casa editrice sostiene le attività di inclusione delle persone senza dimora svolte dalla cooperativa ed in particolare la rivista online "**Shaker, Pensieri senza dimora**".



SHAKER, PENSIERI SENZA DIMORA, il giornale di strada di Roma, è pensato e scritto da persone senza dimora con il supporto di operatori, volontari e tutta la Europe Consulting. Ha l'obiettivo di favorire l'inclusione delle persone emarginate e la lotta alla povertà. Nel 2008 Shaker diventa un



periodico cartaceo, che affronta tematiche di ampio respiro, raccontando storie di diritti negati o affermati sottolineando l'importanza di arte e creatività nel reinserimento sociale. Le copie sono distribuite gratuitamente a organizzazioni che si occupano di sociale a Roma, biblioteche comunali, URP dei Municipi, edicole e librerie della Stazione di Roma Termini, all'interno della rete ONDS o a chi si abboni e scelga di sostenere il progetto.

BENEFICI PER LE PERSONE SENZA DIMORA

I redattori di strada hanno analizzato e dato notizia degli eventi sociali che si sono svolti nel territorio in cui vivono. Sono state realizzate interviste e approfondite tematiche legate al loro stato di esclusione, avviando il riconoscimento del sé e l'allontanamento dalla strada. Grazie alla collaborazione con la Rete dei Numeri Pari, è stato attivato un percorso di riconoscimento dei diritti e di informazione sullo stato delle decisioni politiche in materia di esclusione sociale e reddito di inclusione, materia normativa ancora nuova e da poco entrata nel nostro sistema normativo.

Il sito www.shaker.roma.it è il raccogliatore delle storie di strada di Shaker, delle notizie sociali riguardanti Roma e della voce delle persone senza dimora. Al sito è collegato un [canale YouTube](#), che ad oggi ha realizzato quasi 60.000 visualizzazioni, i cui materiali multimediali sono stati prodotti nel laboratorio editoriale da persone senza dimora. Negli anni, sono stati realizzati fotografie, diapo-montaggi, servizi video- giornalistici, format audiovisivi e video informativi e di denuncia. I redattori sono impiegati dalla realizzazione di foto e riprese al montaggio e alla realizzazione del prodotto finale, potenziando capacità tecniche, relazionali e di lavoro di gruppo.

Per l'anno **2018 è stata rafforzata l'attività del magazine online**. È stato realizzato, con il maestro gelatiere Andrea Fassi, un laboratorio di scrittura che, accostato ad un laboratorio di gelato, ha prodotto una pubblicazione davvero originale: il libro **'Ogni Storia ha il suo gusto'** raccoglie otto ricette di gelato e otto racconti di vita degli ospiti di Binario 95. Il laboratorio ha visto cinque incontri di "Teoria e tecnica del gelato", tenuti da Fassi, e cinque incontri di "Storie e racconti sul gelato", guidati da Luigi Annibaldi, esperto di scrittura creativa. A dicembre 2018 è stato avviato "Shaker 2019: la strada per il Villaggio", un progetto sostenuto dalla Fondazione Nazionale delle Comunicazioni, che prevede l'inserimento lavorativo, nella redazione di Shaker, di due persone senza dimora.

METODOLOGIA INSERIMENTO LAVORATIVO PERSONALE SVANTAGGIATO

PREMESSA

Europe Consulting ha come principale finalità l'inserimento lavorativo di personale svantaggiato, come stabilito dalla legge 381/91. Tra le categorie di persone svantaggiate, l'inserimento lavorativo messo in opera dalla Cooperativa è rivolto prevalentemente a soggetti con disabilità fisica. Il personale è stato impiegato nel progetto "UIMD" in convenzione con il Dipartimento della Protezione Civile, all'interno dei servizi del "Polo Sociale di Roma Termini", presso il settore informatico e in altri servizi minori di pulizie interne o esterne. La Cooperativa ha posto le basi per strutturare specifici percorsi di inserimento lavorativo rivolti all'utenza che frequenta le strutture del Polo Sociale. L'impegno della Cooperativa in tal senso è finalizzato ad affrontare il problema cogente dell'inserimento lavorativo delle persone senza dimora, che, pur appartenendo, per la maggior parte, a categorie svantaggiate (prevalentemente per invalidità di origine psichica), sono spesso portatori di uno svantaggio più vasto, non necessariamente riconosciuto dalla legislazione italiana, che ha un impatto forte nella ricerca di un lavoro. L'impegno di progettazione e sviluppo in questo settore ha portato risultati molto efficaci nel 2011, con la realizzazione di un progetto di inserimento lavorativo, in collaborazione con un'importante realtà industriale, altamente innovativo per l'ambito professionale e l'impatto sociale e con l'inserimento di 3 redattori di strada all'interno delle attività del giornale Shaker. Le basi gettate negli anni precedenti hanno portato a nuovi inserimenti lavorativi di persone senza dimora e all'attivazione di importanti collaborazioni con i servizi sociali del territorio, al fine di avviare tirocini formativi.

OBIETTIVI E FASI DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO

Gli obiettivi principali dei percorsi di inserimento lavorativo posti in essere sono così articolati:

- **Sviluppare le potenzialità** del lavoratore svantaggiato, perché diventino competenze spendibili all'interno dei servizi realizzati dalla Cooperativa, oltreché sul mercato del lavoro in senso lato.
- **Promuovere una cultura del lavoro** nella quale il personale svantaggiato possa trovare una collocazione, per mettere le proprie capacità a servizio dello sviluppo della collettività.

- **Considerare la disabilità non come una qualifica, ma come una condizione** che può, in alcune circostanze, favorire lo sviluppo di specifiche competenze da porre a vantaggio della collettività.

Il percorso di inserimento lavorativo si inquadra nell'ambito dei principi della Classificazione ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health) e si realizza seguendo alcune fasi, a partire dalla conoscenza del lavoratore fino allo stabilizzarsi del lavoro all'interno della Cooperativa. Non di rado è accaduto che personale formatosi all'interno della Cooperativa sviluppasse una tale competitività da concorrere ed essere poi impiegato in posti di lavoro di particolare prestigio.

Le fasi del percorso di inserimento lavorativo sono così organizzate:

1. Reclutamento, selezione e primo colloquio:

- a. il personale viene individuato mediante valutazione dei curricula pervenuti al settore Risorse Umane (RU) della Cooperativa, che segnala la validità della persona per la posizione aperta. Sebbene tendenzialmente la fase di reclutamento sia finalizzata a necessità contingenti, il settore RU segnala curricula particolarmente adatti anche per posizioni che si potrebbero aprire in futuro.
- b. In seguito alla valutazione viene effettuato un colloquio telefonico per raccogliere informazioni preliminari, presentare l'oggetto del colloquio e valutare insieme alla persona se, sulla base delle informazioni reciprocamente scambiate, è utile fissare un incontro in sede.
- c. Il primo colloquio, effettuato in una delle sedi accessibili della Cooperativa, viene condotto dal responsabile del settore RU e dal coordinatore del servizio nel quale si prevede l'impiego del lavoratore. Tale metodologia si è rivelata efficace per cogliere le competenze specifiche del lavoratore, in riferimento ai bisogni del servizio nel quale sarà impiegato. In tal senso il referente RU risulta essere un riferimento per tutti gli aspetti di inserimento lavorativo, le questioni contrattuali e amministrative, così da offrire la maggiore chiarezza possibile e da cogliere eventuali perplessità rispetto alle mansioni.
- d. A seguito del primo colloquio, si effettua una valutazione delle informazioni acquisite finalizzata alle decisioni sull'avvio del rapporto di lavoro. Vengono formulate ipotesi di ingresso (tempi e modalità) e programmato l'incontro tra il lavoratore e il tutor di riferimento.



- 2. Identificazione del tutor:** tra gli operatori di ciascun servizio nel quale si impiega personale svantaggiato, il responsabile RU e il coordinatore del servizio individuano un tutor che verifichi costantemente il percorso di inserimento. Il coordinatore, sulla base delle informazioni raccolte nel colloquio di selezione, definisce gli obiettivi da raggiungere, successivamente declinati in sotto-obiettivi nel confronto con il tutor. Il tutor ha, dunque, il compito di definire degli obiettivi specifici che sono costantemente monitorati ed eventualmente ricalibrati, al fine di valutare il percorso di inserimento. La modalità normalmente impiegata è quella di un tutoraggio "soft", che consenta al lavoratore di svolgere i compiti assegnati, conservando l'autonomia e rispettando i propri tempi di adattamento alle mansioni. Il tutor ha quindi il delicato compito, insieme al responsabile del servizio, di sostenere il lavoratore nel raggiungimento degli obiettivi specifici nel rispetto dei tempi di cui necessita e di valutare gli apprendimenti e i risultati raggiunti.
- 3. Avvio attività:** a seguito dell'assunzione, realizzato l'incontro con il tutor, viene avviato il percorso di inserimento. Il lavoratore viene presentato allo staff con cui si troverà a collaborare, e per la fase di start up viene affiancato dal tutor, dal coordinatore o da un operatore esperto. L'inizio delle attività si caratterizza per una presa di confidenza con le mansioni, ma anche per un primo avvicinamento di tipo relazionale al gruppo con cui si collaborerà per tutto il percorso.
- 4. Colloqui con il lavoratore:** durante lo svolgimento del percorso di inserimento, il lavoratore viene sostenuto sia mediante l'affiancamento per i compiti da svolgere che mediante momenti di confronto così suddivisi:
 - a. Attività di ascolto del lavoratore: si tratta di colloqui formali, nei quali monitorare lo stato di avanzamento del percorso, valutare la motivazione al lavoro, affrontare problematicità e risolvere eventuali conflitti.
 - b. Attività di ascolto della persona: si tratta di momenti di confronto informali, nei quali sostenere il lavoratore per le difficoltà e problematicità emergenti nel quotidiano.

Durante tutto il percorso, il coordinatore si pone in continua relazione con il responsabile amministrativo della Cooperativa, per la gestione degli aspetti connessi con l'impiego di personale disabile, dalla fruizione dei permessi per la legge 104 alle facilitazioni per evitare eccessivi spostamenti da parte del disabile stesso per gli adempimenti burocratici.

La Cooperativa dispone, inoltre, di sedi accessibili. L'Help Center, ubicato sul piano strada, ha un accesso immediato con parcheggi dedicati ai disabili nelle immediate vicinanze.

Il centro polivalente Binario 95, oltre ad avere l'accesso su strada, beneficia di una passerella per l'ingresso ai locali e di un servoscala per l'accessibilità al piano superiore, dove è presente un'ampia sala dedicata a riunioni e momenti di formazione.

"Al fine di consentire alle persone con disabilità di vivere in maniera indipendente e di partecipare pienamente a tutti gli ambiti della vita, (..) è fondamentale assicurare alle persone con disabilità, su base di eguaglianza con gli altri, l'accesso all'ambiente fisico, all'informazione e alla comunicazione. Queste misure includono l'identificazione e l'eliminazione di ostacoli e barriere all'accessibilità" Art. 9 della Convenzione O.N.U. sul diritto alle Persone con disabilità.



FOCUS SU PERSONALE SVANTAGGIATO INSERITO E ACCESSIBILITÀ

Punto di riferimento fondamentale nel percorso di inserimento lavorativo di personale svantaggiato è stata la rivoluzione culturale, in tema di approccio alla disabilità, proposta dalla classificazione ICF, International Classification of Functioning, Disability and Health. L'ICF, infatti, pone l'accento non più sulle conseguenze delle malattie, ma piuttosto sulle componenti della salute. La persona con disabilità, dunque, non è più solo un individuo portatore di specifiche esigenze legate al proprio stato di salute, ma è un soggetto attivo portatore di quelle competenze e risorse necessarie per la risposta ai bisogni della popolazione disabile e per la proposta di soluzioni efficaci nelle problematiche connesse alla disabilità.

Di particolare rilevanza è stato riconoscere l'ambiente come elemento di ostacolo alla libera e piena partecipazione alla vita sociale di tutti i giorni, ponendo davanti alle persone con disabilità un ampio spettro di barriere fisiche e culturali.

HELP CENTER

Per assolvere la sua funzione di punto di riferimento degli interventi sociali in stazione, L'Help Center necessita di un'intensa attività di segreteria e centralino che viene assolta da un **operatore socio della cooperativa con disabilità**. La delicatezza di questo compito ha richiesto la scelta di un profilo idoneo, con una profonda conoscenza della Cooperativa, del servizio, della stazione e dello staff: per questa ragione è stato individuato un socio-fondatore che dal 2000 opera negli uffici della stazione Termini, allo scopo di valorizzare la sua esperienza e di comunicare l'efficacia delle politiche di integrazione del personale svantaggiato, anche in contesti di assistenza alle marginalità gravi. L'impiego di personale svantaggiato in un settore così strategico risponde all'esigenza di confermare la centralità della mission di una cooperativa integrata di tipo B.

BINARIO 95

La struttura è attrezzata per il transito e l'accoglienza di persone disabili, sia per quanto riguarda l'accoglienza notturna, sia per quanto riguarda l'attività diurna, i servizi igienici, le docce, nonché l'accesso agli uffici per il personale disabile al piano superiore, garantito da un montascale attrezzato secondo le norme per la sicurezza e l'accessibilità. Il centro è

stato, infatti, pensato fin dall'inizio come luogo cui tutti potessero avere accesso, indipendentemente dalla propria condizione personale o sociale. Oltre ai 3 bagni con docce specificamente dedicati a persone con disabilità motorie, il centro ha recentemente ristrutturato gli altri bagni e le altre docce anche per l'utenza che, pur non avendo disabilità certificata, hanno difficoltà motorie, problemi di equilibrio o di autonomia.

È previsto inoltre, per l'utenza che pur in grado di deambulare, non è in grado di assolvere autonomamente alle funzioni quotidiane (in particolare lavarsi e vestirsi), per deficit psico-motori o dell'attenzione o delle funzioni esecutive, un supporto da parte degli operatori con funzione di accompagnamento, ri-educazione e riabilitazione allo svolgimento di queste attività al massimo grado di autonomia possibile.

Grazie alla collaborazione con il vicino Poliambulatorio Caritas, Binario 95 dispone di una riserva di presidi e ausili sanitari per la deambulazione (sedie a rotelle, tutori, deambulatori, stampelle, bastoni stampelle tetrapodi), che ha messo a disposizione dell'utenza. Il Centro ha garantito agli ospiti del centro notturno con tali disabilità, la possibilità di accedere anche al servizio diurno.

La SOS, consapevole delle caratteristiche strutturali del centro (accessibilità, comfort, tutela della privacy mediante box singoli per il pernottamento), ha specificamente dedicato le strutture diurne e notturne di Binario 95 all'utenza con problemi di deambulazione e disabilità motorie.

Il Laboratorio di scrittura e narrazione, la Redazione del Giornale Shaker cartaceo e online, nonché l'aggiornamento del sito www.shaker.roma.it e del relativo canale YouTube, impongono un articolato e complesso lavoro di archiviazione, elaborazione e selezione degli scritti o dei servizi. Nulla di ciò che viene redatto dalle persone che afferiscono ai due moduli del laboratorio di scrittura viene perduto, nella convinzione che disperdere un materiale così prezioso significherebbe rinunciare ad un capitale di riflessioni, pensieri, storie ed opinioni di fondamentale importanza. Le interviste video realizzate agli ospiti di Binario 95 sono un elemento importante per capire la realtà, il disagio e l'emarginazione di chi vive la strada. In quest'ottica, la segreteria di redazione necessita di un supporto professionale e





competente per valorizzare questo capitale e per comunicare alla società civile la prospettiva che le persone senza dimora ospiti del centro hanno della città, del paese, delle problematiche sociali, dei propri vissuti. Grazie all'affiancamento alla segretaria di redazione, di una giornalista pubblicista con una consolidata esperienza nel sociale e specifiche competenze di settore e di un operatore sociale, si sono impiegate due figure professionali con svantaggio.

Da giugno 2017, l'equipe di tutoraggio, rilevata una fase di flessione motivazionale di una delle due figure, dopo una serie di colloqui di monitoraggio e confronto, ha concertato con uno dei due inserimenti lavorativi una diversa collocazione, e delle mansioni più confacenti ai suoi interessi e alle sue capacità di concentrazione. Si è dunque concordato di affidargli piccole mansioni di riordino e di sistemazioni dei servizi diurno e notturno, al fine di intercettare il desiderio espresso di svolgere compiti più "pratici" e di offrire un contributo a quei servizi dei quali in precedenza era stato puramente utente.

Un secondo operatore disabile è stabilmente impiegato con compiti di gestione del magazzino, di accompagnamento dell'utenza o degli operatori, trasporto di beni o documenti e approvvigionamento del centro.

Percorsi specifici sono stati inoltre attivati per l'utenza portatrice di disabilità di tipo non specificamente motorio (in particolare disabili mentali, psichiatrici o neuro-psichiatrici): accompagnamento ai servizi handicap territoriali, accompagnamento nelle pratiche di ottenimento, rinnovo, aggravamento dell'invalidità, inserimento in Residenze Sanitarie Assistite, presa in carico da parte dei Dipartimenti di Salute Mentale del Territorio, richiesta di Amministratori di Sostegno o Tutori, accompagnamento agli sportelli dedicati alle persone disabili per quanto riguarda i trasporti (ATAC) e l'assistenza sanitaria e domiciliare (CAD delle ASL).

DPC

Il servizio di inserimento lavorativo all'interno della Protezione Civile è quasi interamente dedicato a personale svantaggiato. Fin dal primo anno di avvio del servizio, infatti, lo staff, è stato totalmente costituito da personale svantaggiato con un coordinamento svolto a secondo dei periodi da soci svantaggiati e non. La mission di questo servizio è proprio quella di inserire personale con disabilità all'interno di una Pubblica Amministrazione, con la finalità di portare un valore aggiunto al sistema e contribuire all'acquisizione e alla formazione di un know-how specifico per i lavoratori. Nel corso degli anni, l'operato dei

lavoratori è sempre più andato nella direzione della collaborazione e dell'azione di indirizzo dell'attività della Protezione Civile in favore di utenti con disabilità: nei primi anni, con la pubblicazione di "Abili a Proteggere" è stato definito il modello di inserimento lavorativo di personale disabile nel Dipartimento; nel 2011 è stata costituita l'Unità di Interfaccia con il Mondo della Disabilità nella Protezione Civile (si veda capitoli precedenti), con lo scopo di collaborare alla definizione di indicazioni per la pianificazione, soccorso e assistenza alla popolazione disabile. Il gruppo di lavoro Abili a proteggere coadiuva, inoltre, il servizio di Comunicazione nello svolgimento di alcune specifiche attività, tra cui lo sviluppo dell'accessibilità degli strumenti web e di comunicazione del Dipartimento. Dal 2018, in collaborazione con il Servizio Formazione e con il Servizio Volontariato, ha intensificato la formazione dei volontari sul tema della disabilità nell'ambito delle campagne del Dipartimento "Anch'io sono la protezione civile", "Io non rischio" e la sua declinazione sperimentale "Io non rischio scuola".



ANALISI DELLE COMPONENTI MONETARIE

La Europe Consulting, svolgendo le sue attività, crea ricchezza e “Valore Aggiunto” a favore di tutti i suoi portatori di interesse. La ricchezza di tipo economico si affianca alla ricchezza sociale, prodotta dalla cooperativa in coerenza con i propri fini istituzionali.

La riclassificazione degli ultimi tre bilanci d’esercizio ci offre un quadro di sintesi dell’andamento economico, finanziario e patrimoniale della cooperativa di sostanziale consolidamento sul mercato e di accresciuta capacità di stabilizzazione occupazionale.

Il conto economico, riclassificato “a valore aggiunto”, indica i seguenti valori:

CONTO ECONOMICO	Esercizio 2016	Esercizio 2017	Esercizio 2018
A VALORE DELLA PRODUZIONE			
1 Ricavi delle vendite e delle prestazioni	1.325.403	1.413.802	1.717.331
2 Variazioni rimanenze prod.ti in corso di lavoraz,semil,finiti		40	200
2b Variazione rimanenze bestiame	0	0	0
3 Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0	0	0
4 Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0	0	0
5 a) Altri ricavi e proventi caratteristici	6.181	58.805	0
b) Altri ricavi e proventi extracaratteristici	22.563	22.430	71.032
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	1.354.147	1.495.077	1.788.563
B COSTI DELLA PRODUZIONE			
6 a) Per materie prime, suss, di consumo e di merci da terzi	16.804	60.795	69.453
b) Conferimento	0	0	0
c) Bestiame c/acquisti	0	0	0
7 Per servizi	225.999	247.020	371.843
8 Per godimento di beni di terzi	29.597	26.078	29.570
9 a) Salari e stipendi	806.076	820.374	885.247
b) Oneri sociali	137.144	149.949	190.327
c) Trattamento di fine rapporto	65.325	71.116	76.335
d) Trattamento di quiescenza e simili			
e) Altri costi	10.466	10.620	2.090
10 a) Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali			
b) Ammortamento delle immobilizzazioni materiali			
c) Altre svalutazioni delle immobilizzazioni	16.385	7.382	6.156
d) Svalut. crediti compresi nell'attivo circol. e delle disponibilità liquide	2.866	0	40
11 Variazioni rimanenze materie prime,sussidiarie,di consumo e merci	63	0	0
12 Accantonamenti per rischi operativi	0	0	0
13 Altri accantonamenti	0	2.901	0
a) Oneri diversi di gestione caratteristica	75.088	87.489	139.387

CONTO ECONOMICO	Esercizio 2016	Esercizio 2017	Esercizio 2018
b) Oneri diversi di gestione extracaratteristica	0	0	0
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	1.385.813	1.483.724	1.770.448
DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PROD.NE	-31.666	11.353	18.115
C PROVENTI ED ONERI FINANZIARI			
15 Partecipazioni	0	942	0
16 Altri proventi finanziari	45.289	3.114	669
17 Interessi ed altri oneri finanziari	1.922	1.546	1.627
TOTALE PROVENTI ED ONERI FINANZIARI	43.367	2.510	-958
D RETTIFICHE DI VALORI DI ATTIVITA' FINANZIARIE			
18 a) Rivalutazioni di partecipazioni	0	0	0
b) Rivalutazioni di immob. finanziarie che n.c.p.	0	0	0
c) Rivalutazioni di titoli iscritti nell'attivo circolante che n.c.p.	0	0	0
19 a) Svalutazioni di partecipazioni	0	0	0
b) Svalutazioni di immob. finanziarie che n.c.p.	0	0	0
c) Svalutazioni di titoli iscritti nell'attivo circolante che n.c.p.	967	0	0
TOTALE DELLE RETTIFICHE	-967	0	0
E PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI			
20 Proventi	0	0	0
21 Oneri	0	0	0
TOTALE DELLE PARTITE STRAORDINARIE	0	0	0
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	10.734	13.863	17.157
22 Imposte sul reddito dell'esercizio	10.090	12.947	16.641
23 Risultato dell'esercizio	644	916	516

I ricavi della gestione caratteristica registrano un fatturato di 1,7 milioni che mostra un aumento del 20% rispetto al 2016 e AL 2017.

Il Valore Aggiunto si attesta sul’72% circa del valore della produzione venduta nei tre anni di riferimento. Interessante è l’andamento del valore aggiunto dal costo del lavoro, che mostra una percentuale del 96% del 2016, del 92% del 2017 e 93% del 2018 dimostrando il carattere *labour intensive* della nostra struttura e lo sforzo costante della cooperativa nella salvaguardia dell’occupazione stabile dei propri soci e lavoratori.

L’andamento del valore aggiunto sulla produzione venduta vede percentuali di lieve inflessione tra il 2015 e il 2017, passando da un’incidenza del 80% al 73%.

Il sistema creditizio, con gli oneri finanziari, assorbe percentuali di valore aggiunto inferiori all’unità, evidenziando una sana gestione finanziaria, come sottolineato dall’indicatore di



liquidità sempre al di sopra dell'unità (si veda a seguire il riclassificato a liquidità decrescente dello Stato Patrimoniale).

RICLASSIFICATO: ATTIVO A LIQUIDITA' DECRESCENTE			
	Esercizio 2016	Esercizio 2017	Esercizio 2018
Disponibilità liquide	582.513	755.886	646.603
Titoli	0	0	0
A LIQUIDITA' IMMEDIATE	582.513	755.886	646.603
Crediti operativi (entro l'anno)	607.271	626.316	626.884
Ratei e risconti operativi	1.345	1.392	7.240
Attività finanziarie c.n.i.	122.416	123.359	218.417
Acconti	0	0	0
Immobilizzazioni finanziarie (entro l'anno)	0	0	0
B LIQUIDITA' DIFFERITE	731.032	751.067	852.541
C GIACENZE	75	40	200
D ATTIVITA' CORRENTI (A+B+C)	1.313.620	1.506.993	1.499.344
Crediti operativi (oltre l'anno)	0	0	0
Immobilizzazioni materiali	30.267	21.741	26.519
Immobilizzazioni immateriali	0	0	0
Immobilizzazioni finanziarie (oltre l'anno)	9.568	9.568	9.568
E ATTIVITA' FISSE	39.835	31.309	36.087
F CAPITALE INVESTITO (D+E)	1.353.455	1.538.302	1.535.431
STATO PATRIMONIALE - PASSIVITA'			
	Esercizio 2016	Esercizio 2017	Esercizio 2018
Debiti (entro l'anno)	146.356	242.992	242.341
Imposte	0	0	0
G PASSIVO CORRENTE	146.356	242.992	242.341
Debiti (oltre l'anno)	0	0	0
Trattamento fine rapporto subordinato	324.649	382.828	414.481
Trattamento quiescenza ed obblighi simili	0	0	0
H PASSIVITA' CONSOLIDATE	324.649	382.828	414.481
I FINANZIAMENTO DA TERZI (G+H)	471.005	625.820	656.822
Patrimonio netto	655.258	656.155	657.446
- Crediti vs Soci c/sottoscrizione capitale sociale	0	0	400
MEZZI PROPRI	655.258	656.155	657.046
Altri fondi rischi	211.868	211.868	211.868
L CAPITALE NETTO	867.126	868.023	868.914
M CAPITALE ACQUISITO (I+L)	1.338.131	1.493.843	1.525.736

Dall'analisi patrimoniale si evidenzia un capitale circolante sempre positivo e gli indici di liquidità e disponibilità, segnalano valori di ampia copertura dei debiti con i crediti a breve termine. Infatti, questi ultimi nel 2017 coprono per 6,19 volte gli impegni verso i creditori.

Pressoché inesistente la dipendenza verso il sistema bancario.

Da un punto di vista patrimoniale, la capitalizzazione della cooperativa ha registrato traguardi significativi nei tre anni, stabilizzando il Capitale Netto sul Capitale Investito al 59%.



MAPPA DEGLI STAKEHOLDERS





RETI

EUROPE CONSULTING COLLABORA ATTIVAMENTE CON:

IN EUROPA

FEANTSA, European Federation of National Organizations working with the Homeless
EAPN – European Anti-Poverty Network
GARE EUROPÉENNE ET SOLIDARITÉ (*European Charter for development of social initiatives in stations*)
SMES Europa - Santé Mentale et Exclusion Sociale
ANSA – Agence Nouvelle de solidarités actives

IN ITALIA

ANCI – Associazione Nazionale Comuni Italiani
ONDS – Osservatorio nazionale sul disagio e la solidarietà nelle stazioni
CNCA, Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza
LIBERA, Associazioni Nomi e Numeri contro le mafie
RETE DEI NUMERI PARI
Fio.PSD, Federazione Italiana Organizzazioni Persone Senza Dimora
INMP – Istituto Nazionale per la promozione della salute delle popolazioni Migranti e per il contrasto delle malattie della Povertà
JESUIT REFUGEE SERVICE - Associazione Centro Astalli
CIR – Consiglio Italiano Rifugiati
AVVOCATO DI STRADA Onlus
CIF - Centro Italiano Femminile
Consorzio MIPA per lo sviluppo di metodologie e innovazioni nelle PA
Regione Lazio
Regione Toscana

A ROMA

Sala Operativa Sociale di Roma Capitale e organismi ad essa aderenti
Ufficio Immigrazione di Roma Capitale
Assessorato alle Politiche Sociali Municipio I
ASL RMA
Polo Alcológico Policlinico Umberto I
Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini
CARITAS Diocesana di Roma
Comunità di Sant'Egidio
Azione Cattolica di Roma
ACLI - Roma
Rete dei Numeri Pari
ENAIP - Enaip Impresa Sociale (LAZIO)
Fondazione Villa Maraini Onlus

Fondazione “IL FARO”
Esercito della Salvezza di Roma
Casa dei Diritti Sociali – Roma
Missionarie della Carità
PRIME Italia
Associazione Amici per la Città
Banco Alimentare – Roma
Istituto Comprensivo Alfieri Lante della Rovere

IN PARTICOLARE IL GIORNALE SHAKER COLLABORA CON

Piazza Grande, Scarp Da Tennis, Terre di Mezzo, Foglio di Via (Rete dei Giornali di Strada Italiani)
WspaK (Giornale di Strada di Varsavia)
Telestrada (Web TV della Caritas di Catania)
RaiNews24 – Emittente televisiva nazionale
Gruppo Lupo di Stefano Benni

FUNDRAISING

SOSTENITORI E PARTNER PRIVATI

Ferrovie dello Stato Italiane
Fondazione Vodafone Italia
Tavola Valdese
Enel Cuore Onlus
Philip Morris International
Fondazione Charlemagne
Fondazione Haiku di Lugano
Arciconfraternita di San Giovanni Decollato
Istituto Comprensivo Alfieri - Roma
Anima per il sociale nei valori di impresa
Vodafone Italia