



Agenzia E.Net scarl

Curriculum e attività

L'Agenzia E.Net è una società consortile a responsabilità limitata sorta, per trasformazione di EmpowerNet srl, nel 2011. Tale nuovo assetto mira a rafforzare le attività di rete delle organizzazioni delle persone con disabilità e dei loro familiari e per la condivisione di progetti, risorse, strumenti e professionalità.

Significativo, in tal senso, lo stesso assetto societario consortile attuale: FISH - Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap (31%), UILDM - Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare (14%), Fondazione Telethon (5%), ANFFAS - Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale (14%), AISM - Associazione Italiana Sclerosi Multipla (14%), FIADDA - Famiglie Italiane Associate per la Difesa dei Diritti degli Audiolesi (5%), LEDHA - Lega per i diritti delle persone con disabilità (5%), AISLA - Associazione Italiana Sclerosi Laterale Amiotrofica (5%), FAIP - Federazione Associazioni Italiane Paratetraplegici (2%), DPI - Disabled People's International (2%), ABC - Associazione Bambini Cerebrolesi Sardegna (2%), AIPD - Associazione Italiana Persone Down (1%).

La Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap, socio di maggioranza di Agenzia E.Net, è un'organizzazione ombrello, cui aderiscono **ventisette Associazioni Nazionali**, le Associazioni locali di **quindici Regioni** già raggruppate nelle rispettive FISH Regionali.

L'obiettivo generale dell'Agenzia E.Net è di mettere a disposizione della società civile, delle istituzioni e degli operatori, strumenti di tutela e difesa dei diritti dei singoli cittadini con disabilità promuovendo, a livello centrale, azioni giuridiche, formative e di ricerca che possano raccogliere e amplificare le azioni svolte a livello territoriale. Il primo risultato concreto è l'approfondimento del significato di "discriminazione" a danno della persona con disabilità, per poter meglio agire sul piano concreto della tutela.

Nell'agosto del 2006, con l'adozione della "**Convenzione sui diritti umani delle persone con disabilità**", approvata dall'Ad Hoc Committee dell'ONU, si è aperto uno scenario di più ampio respiro, di fronte al quale risulta strategico rispondere con nuovi modi di essere e fare associazionismo, in cui l'empowerment e l'attivazione di forme di protagonismo e cittadinanza garantiscano alle associazioni di promozione e protezione dei diritti il ruolo di co-protagonisti di politiche e responsabilità pubbliche. Per tale motivo le azioni politiche e progettuali dell'Agenzia E.Net sono centrate ad approfondire i temi della Convenzione, gli impegni per i Paesi e gli ambiti di dibattito che possono (e debbono) modificare il nostro approccio, nonché l'impianto normativo a garanzia dei diritti delle persone con disabilità.



L'Agenzia E.Net nel contesto delle sue finalità d'intervento utilizza e considera centrali i seguenti strumenti:

- progettazione;
- costruzione di accordi, intese, partnership;
- animazione territoriale;
- ricerca e studio;
- monitoraggio e valutazione;
- formazione;
- analisi normativa e consulenza;
- campagne e siti web (informazione e comunicazione);
- pubblicazioni.

Ambiti di azione

Osservatorio sulla produzione normativa.....	3
Osservatorio sulle condizioni di vita delle persone con disabilità.....	5
Attività di formazione interna ed esterna alla rete associativa.....	8
Informazione e divulgazione.....	10

Osservatorio sulla produzione normativa

Il monitoraggio delle norme e delle disposizioni normative e la loro analisi è un passaggio essenziale a ulteriori azioni politiche, informative, formative, di tutela e rivendicazione dei diritti. Tale attività richiede impiego di risorse qualificate, costanza nel tempo, tempestività, capacità analitica e comparativa, oltre alla disponibilità di un buon impianto di archiviazione.

Gli strumenti utilizzati sono:

- *Archivio ipertestuale delle norme/circolari* per consentire l'agevole consultazione delle disposizioni nella loro forma vigente.
- *Produzione di report* periodici o per temi che riportino informazioni o raffronti sulle novità normative e amministrative, indispensabili sia sotto il profilo della comunicazione che della formazione dei quadri associativi.
- *Osservatorio sullo stato di applicazione* delle normative vigenti e sull'applicazione di Atti internazionali e dell'Unione Europea.
- *Monitoraggio attività governative e parlamentari* e tempestiva segnalazione di elementi di rilievo per le persone con disabilità.
- *Supporto alle organizzazioni dell'impegno civile per l'elaborazione di proposte di legge* che siano formulate in modo corretto e sostenibile.
- *Divulgazione dei diritti* garantita attraverso un sito specialistico molto noto e apprezzato: HandyLex.org
- *Sostegno dei diritti* garantendo risposte e consulenze reali a chi si rivolge allo Sportello informativo alla ricerca di orientamento o suggerimenti.

L'Agenzia E.Net gestisce il sito **HandyLex.org** e il **Centro per la Documentazione Legislativa**.

Dal 1995 HandyLex.org è in linea per offrire **documentazione, approfondimenti, risposte e divulgazione sulla normativa in materia di disabilità**.

Il Centro garantisce un servizio gratuito, costante e aggiornato su questioni di carattere legislativo a chiunque si interessi, per i motivi più disparati, di disabilità: alle persone con disabilità, ai loro familiari, all'associazionismo e agli operatori pubblici e privati.

La banca dati legislativa online contiene oltre **700 norme** di carattere nazionale e regionali. È possibile navigare nel sito usando un intuitivo ma completo albero di navigazione.

La ricerca può essere effettuata anche utilizzando un motore interno di ricerca, oppure consultando le norme per cronologia, o infine ricercarle semplicemente conoscendone pochi riferimenti (es. solo il numero). Affiancano efficacemente le norme, per garantire il massimo di divulgazione, oltre 280 fra schede e quesiti-tipo.

Il Servizio Mailing permette di ricevere in posta elettronica le note informative e le segnalazioni prodotte dal Centro, compilando un semplice modulo presente sul sito. Ad oggi gli utenti iscritti al Servizio Mailing sono 9.210: si tratta di persone singole, di associazioni ma anche di moltissimi operatori del settore e di amministrazioni locali.



Collegato al sito HandyLex.org, ma raggiungibile anche attraverso gli altri canali comunicativi della FISH è lo Sportello informativo, al quale è possibile porre quesiti inerenti la disabilità. I quesiti pervenuti attraverso la compilazione del modulo on-line specificamente predisposto sono circa 200 al mese, di livelli di complessità molto diversi tra loro, a cui si devono aggiungere quelli giunti attraverso gli ulteriori canali di comunicazione ufficiale messi in campo dalla Federazione. Pongono interrogativi allo Sportello informativo non solo i singoli cittadini, ma anche istituzioni e operatori dei servizi di tutto il territorio nazionale.

HandyLex ha anche una propria pagina Facebook, con 3.982 iscritti, che quotidianamente accoglie numerose domande sulle tematiche inerenti la disabilità, cui gli operatori dello Sportello informativo forniscono adeguata risposta.

Fruitori (dati riferiti al periodo fra il 1 gennaio 2015 – 31 dicembre 2015)

Visitatori unici: 2.209.071

Media visitatori unici giornalieri: 8.600

Richieste di consulenza allo Sportello informativo: 2.677 richieste di consulenza pervenute attraverso il modulo online, a cui si devono aggiungere ulteriori quesiti giunti attraverso ulteriori canali, per un totale di oltre 3.500 quesiti pervenuti ed evasi.

Osservatorio sulle condizioni di vita delle persone con disabilità

In questi anni l’Agenzia E.Net è stata impegnata e ha investito molto nella ricerca e nella studio sulle condizioni di vita delle persone con disabilità. La ratifica della *Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità* ha rilanciato l’importanza di elaborare report indipendenti sullo stato di applicazione dei principi espressi da quel fondamentale atto internazionale. Le attività di ricerca hanno coinvolto la rete associativa, promuovendo anche momenti di animazione, sensibilizzazione e presa di coscienza.

Gli strumenti utilizzati sono:

- *Analisi della letteratura* (sanitaria, economica, sociologica) e dei *dati statistici* al fine di rilevare elementi, dati, informazioni, interpretazioni utili a comprendere il fenomeno disabilità (e quindi di approfondire i concetti di inclusione/esclusione, discriminazione/pari opportunità, miglioramento/peggioramento delle condizioni di vita).
- *Orientamento della ricerca accademica e collaborazione con Università* ed enti di rilevazione e analisi statistica, affinché vengano assunti indicatori utili a rilevare le condizioni di vita delle persone con disabilità.
- *Monitoraggio, studio e divulgazione*, attraverso il sito www.condicio.it, on line da maggio 2013 che raccoglie, indicizza e analizza le fonti statistiche esistenti utili a delineare le condizioni di vita delle persone con disabilità in Italia.
- *Produzione di reportistica* che spesso è frutto di progetti più organici, ma talvolta nasce proprio per indagare specifici aspetti rilevanti per le persone con disabilità.

Si riportano a seguire le principali attività svolte negli ultimi anni per conto della FISH - Federazione Italiana per il Superamento dell’Handicap. La produzione documentale dedicata ad approfondimenti, studi e ricerche sulla condizione delle persone con disabilità, sui servizi, sulle politiche è disponibile nel sito ufficiale della Federazione.

Migranti con disabilità. Conoscere i dati per costruire le politiche

La ricerca, promossa dall’Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni - UNAR, si è proposta di indagare il tema dei migranti con disabilità in Italia, con un’attenzione specifica alle Regioni Obiettivo Convergenza (Campania, Puglia, Calabria, Sicilia), di metterne in luce dimensioni e caratteristiche, di evidenziare le lacune informative, di costruire indicatori mirati che possano essere inseriti in maniera sistematica nelle rilevazioni statistiche periodiche di carattere nazionale, allo scopo di mettere a disposizione degli operatori del settore strumenti che favoriscano un lavoro più puntuale di consulenza e sostegno alle persone straniere con disabilità nel nostro Paese e che supportino l’elaborazione di politiche mirate sui territori.

Migranti con disabilità. Conoscere il fenomeno per tutelare i diritti

Il progetto di ricerca, cofinanziato ai sensi della L. 383/2000, si è posto l’obiettivo di indagare il fenomeno, per molti versi ancora sconosciuto, delle persone con disabilità di origine straniera presenti nel nostro Paese, analizzando il quadro normativo e gli interventi da esso previsti, individuando e sistematizzando le informazioni e i dati disponibili, raccogliendo testimonianze dirette e indirette sulle reali condizioni di vita.

Le parole del lavoro

La ricerca, realizzata all'interno del progetto *Le parole dei diritti* cofinanziato ai sensi della L. 383/2000, ha perseguito l'obiettivo di raccogliere idee, riflessioni, esperienze e opinioni in merito ai servizi per l'inserimento lavorativo ex lege 68/99 nell'ambito di otto regioni italiane (Calabria, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Toscana, Umbria, Veneto), con l'obiettivo di identificare una proposta sui livelli essenziali di servizio da garantire in modo uniforme su tutto il territorio nazionale.

I giovani con disabilità nelle Regioni del Sud

Nell'ambito del progetto *Lab.Giovani*, cofinanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Gioventù, sono state realizzate due ricerche specifiche: la prima si è posta l'obiettivo di indagare la partecipazione/inclusione degli adolescenti con disabilità (15-19 anni) residenti al Sud in tutti gli ambiti della vita sociale; la seconda ha approfondito il percorso universitario degli studenti con disabilità nel Sud, al fine di farne emergere le esperienze e di verificare se l'offerta di servizi esistente risulti adeguata a garantire a tutti il diritto allo studio.

Progetto Monitor

L'obiettivo del progetto *Monitor*, cofinanziato ai sensi della L. 383/2000, è stato quello di costruire e sperimentare un sistema di indicatori che consentisse di monitorare e valutare i servizi rivolti alle persone con disabilità, allo scopo di verificare se al loro interno fossero effettivamente applicati i principi riconosciuti nella Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, o se al contrario si verificassero delle discriminazioni.

Progetto Report

Il progetto *Report*, cofinanziato ai sensi della L. 383/2000, ha inteso individuare e sperimentare strumenti e percorsi per il monitoraggio della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, rappresentando un'utile tappa di avvicinamento all'elaborazione di quel "rapporto parallelo" (o rapporto ombra) sull'applicazione della Convenzione ONU che dovrebbe essere realizzato dal mondo associativo. Tale tentativo è stato condotto effettuando una prima raccolta di dati a livello regionale, ma soprattutto proponendo uno schema di analisi ed esposizione comune, sperimentato dalle associazioni coinvolte, che permettesse di rendere confrontabili le informazioni e le elaborazioni realizzate.

Studio volto all'identificazione, all'analisi e al trasferimento di buone prassi in materia di non discriminazione nello specifico ambito della disabilità

La ricerca, realizzata nell'ambito del PON *Governance e Azioni di Sistema*, ha perseguito l'obiettivo di analizzare i processi di discriminazione connessi alla disabilità attraverso l'uso di tecniche di indagine qualitative basate sul coinvolgimento diretto delle persone con disabilità.

Dove vivono le persone con disabilità?

La ricerca, realizzata nell'ambito del progetto *Diritti umani e inclusione*, cofinanziato ai sensi della L. 383/2000, ha perseguito l'obiettivo di censire, a livello regionale, le strutture residenziali rivolte alle persone con disabilità, raccogliendo informazioni importanti non solo sulla loro numerosità, ma anche sul carattere familiare o comunitario della residenzialità, sul tipo di interventi svolti, sul livello di integrazione socio-sanitaria, sulla capienza dei posti e sul numero di persone con disabilità ospiti.

Casi di violenza e discriminazione nei confronti di persone con disabilità

Lo studio, realizzato nell'ambito del progetto *Diritti umani e inclusione*, cofinanziato ai sensi della L. 383/2000, si è posto l'obiettivo di identificare episodi di violenza e/o di discriminazione avvenuti nei confronti di



persone con disabilità, così come comunicati on-line e di analizzarne il contenuto.

Per un futuro urbano migliore: una città a misura di tutti

La ricerca, condotta nell'ambito del progetto *INPUT: Involving People for an Universal Town* finanziato dalla Commissione Europea nel quadro del programma Leonardo da Vinci, si è posta l'obiettivo di tracciare una fotografia del livello di mobilità e autonomia delle persone con disabilità all'interno degli spazi urbani. L'attenzione è stata focalizzata sull'esperienza diretta di 221 intervistati provenienti da diversi Paesi europei. Nello specifico, l'indagine ha analizzato le esperienze, le problematiche, gli aspetti di facilitazione e ostacolo che le persone con disabilità vivono e incontrano abitualmente nello svolgere tre processi della vita quotidiana: richiedere un documento d'identità, fare acquisti, andare al cinema.

La presa in carico delle persone con disabilità

La ricerca, condotta nell'ambito del progetto *EmpowerNet*, cofinanziato ai sensi della L. 383/2000, ha inteso analizzare l'attuazione, a livello regionale, dei livelli essenziali di assistenza e le modalità di presa in carico globale delle persone con disabilità in alcune zone del territorio nazionale (Lombardia, Sardegna e Campania). A tale scopo sono stati analizzati da un lato - a livello macro - i provvedimenti regionali che dettano norme in materia di disabilità e livelli essenziali di assistenza, e dall'altro - a livello micro - come i servizi operano nella presa in carico delle persone con disabilità.

Attività di formazione interna ed esterna alla rete associativa

La capacità delle organizzazioni pubbliche e private di fornire servizi rispondenti ai bisogni e alle domande delle persone con disabilità e la capacità del mondo associativo di fornire alle persone e alle famiglie consulenza e sostegno in modo puntuale e autorevole passa attraverso la formazione e l'aggiornamento degli operatori, dei dirigenti e dei leader associativi.

Gli strumenti utilizzati sono:

- *Formazione in presenza:* nell'ambito della formazione in presenza viene utilizzato un approccio fortemente pratico e interattivo, incentrato sul trasferimento di conoscenze e competenze che non avviene solo attraverso le lezioni frontali, ma privilegiando strumenti e tecniche laboratoriali e avvalendosi in maniera intensiva di simulazioni e case studies, che favoriscono lo scambio, l'apprendimento collaborativo, la sperimentazione.
- *Formazione a distanza:* l'esperienza ci ha insegnato quanto possano rappresentare un aggravio le risorse, i tempi, i costi degli spostamenti per partecipare a corsi e incontri in presenza. Ci ha insegnato anche quanto siano determinanti le tecniche didattiche prescelte, spesso poco coinvolgenti, non improntate alla partecipazione. Per questi motivi l'Agenzia E.Net si è specializzata nell'erogazione di corsi centrati sui principi e le tecniche del Web 2.0 e dell'E-learning 2.0, che rappresentano, oggi, la realtà imprescindibile della formazione a distanza. Essi consentono di ripensare lo stesso approccio pedagogico fino a ieri prevalente, creando ambienti di apprendimento che mettono a disposizione di docenti, tutor e partecipanti strumenti interattivi e creativi per la costruzione e la condivisione del sapere.
- *Produzione di materiale formativo:* a supporto dei corsi di formazione erogati o come strumento formativo-informativo a se stante, l'Agenzia E.Net elabora, pubblica e diffonde materiale cartaceo e/o digitale, quali brochure, opuscoli, libretti, sui vari ambiti inerenti i temi della disabilità oggetto di approfondimento e formazione specifica.

Si riportano a seguire le principali attività formative condotte negli ultimi anni.

Corsi FAD per operatori sociali

Migliaia di operatori (pubblici, privati, del terzo settore) svolgono attività di consulenza alle persone con disabilità e alle loro famiglie sugli aspetti quotidiani più disparati, ma anche più delicati sotto il profilo delle ricadute. La preparazione e l'aggiornamento degli operatori sono, quindi, essenziali per l'efficacia delle azioni intraprese. L'Agenzia E.Net ha ideato un percorso di formazione a distanza (FAD) per gli operatori del sociale che si è aperto con un corso mirato su **L'accertamento delle minorazioni civili e dell'handicap** [di 40 ore].

Corsi di formazione per gli operatori aeroportuali

Nell'ambito di quanto previsto dal Regolamento Europeo CE1174/2006 per i diritti delle persone con disabilità nel trasporto aereo e in applicazione di quanto stabilito dalla circolare Enac GEN 2A, l'Agenzia E.Net ha attivato, su richiesta dei singoli aeroporti, corsi di formazione per gli operatori aeroportuali addetti al servizio di assistenza dei passeggeri con disabilità, finalizzati a fornire strumenti e tecniche riferiti

prioritariamente alle seguenti aree: la normativa di riferimento; i concetti di disabilità, non discriminazione e pari opportunità; come comportarsi e comunicare; l'assistenza ai passeggeri con disabilità, le limitazioni funzionali e i tipi di barriere che si incontrano; gli ausili; le procedure di emergenza; le attività di assistenza ai passeggeri con disabilità. Ha svolto attività di formazione presso vari aeroporti italiani (Roma, Napoli, Trieste ...) per conto di FISH.

In particolare, l'Agenzia E.Net, sempre per conto della FISH, in collaborazione con la FAND (Federazione tra le Associazioni Nazionali delle persone con Disabilità), ha prodotto il materiale formativo da erogare in modalità FAD per **ADR - Aeroporti di Roma**.

Corso di formazione per gli operatori delle Sale Blu di RFI – Rete Ferroviaria Italiana

In sintonia con lo spirito del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, l'Agenzia E.Net per conto della FISH, in collaborazione con la FAND (Federazione tra le Associazioni Nazionali delle persone con Disabilità), ha attivato un corso di formazione per gli operatori addetti al servizio di accoglienza dei passeggeri con disabilità presso le Sale Blu di RFI – Rete Ferroviaria Italiana, finalizzato a fornire strumenti e tecniche riferiti prioritariamente alle seguenti aree: la normativa di riferimento; i concetti di disabilità, non discriminazione e pari opportunità; come comportarsi e comunicare; l'assistenza ai passeggeri con disabilità, le limitazioni funzionali e i tipi di barriere che si incontrano; le attività di accoglienza e informazione ai passeggeri con disabilità.

Corso di formazione per addetti allo Sportello sociale dell'AIL - Associazione Italiana contro le Leucemie-Linfomi e Mieloma

Occuparsi attivamente dei diritti delle persone con disabilità significa incidere direttamente sulla loro condizione di vita, sui loro progetti, sulle loro aspettative. Le istanze non sono limitate a un mero orientamento, ma spesso, sempre più spesso, diventano vere e proprie consulenze e supporti. La preparazione e l'aggiornamento degli operatori sono, quindi, essenziali sia per l'efficacia delle azioni sia per l'autorevolezza dell'organizzazione di riferimento. Fornire risposte incomplete, fuorvianti, o che innescano procedure o aspettative inadeguate, sono fenomeni che indeboliscono l'azione, oltre che l'immagine, di chi ne è responsabile, allontanando le persone e riportandole a un negativo disorientamento. In questa direzione l'Agenzia E.Net ha realizzato un ciclo di giornate formative rivolte agli addetti allo sportello sociale dell'AIL - Associazione Italiana contro le Leucemie-Linfomi e Mieloma.

Informazione e divulgazione

Le persone con disabilità hanno il diritto ad accedere alle informazioni che le riguardano al fine di assumere decisioni, maturare coscienza critica, disporre di elementi di valutazione, tutelarsi.

È quindi centrale favorire la circolazione dell'informazione, renderla accessibile, fruibile e comprensibile, diffondere sintesi e garantire la possibilità di approfondire.

Gli strumenti utilizzati sono:

- *Gestione ufficio stampa* della FISH, secondo i principi della tempestività, capillarità e autorevolezza dei comunicati diffusi, evitando l'autoreferenzialità o la sterile polemica. Lo stile tipico e la cura nella presentazione dei fatti e dei dati ha consentito, nel giro di pochissimi anni, di stabilire rapporti consolidati con gli operatori dell'informazione che oramai si rivolgono alla Federazione come interlocutore affidabile sulle questioni della disabilità.
- *Cura della comunicazione e della presenza sul web* della FISH, che significa gestione dei profili sui social network e del sito istituzionale (www.fishonlus.it), garantendo il massimo della trasparenza sulle attività dell'organizzazione, sui bilanci, sullo statuto, sulle cariche associative, oltre a veicolare la diffusione di specifiche iniziative. Inoltre l'Agenzia segue tutti gli aspetti progettuali e operativi connessi alla realizzazione di Campagne di comunicazione e di raccolta fondi della Federazione.
- *Attività di divulgazione* attraverso la gestione del sito di informazione generalista: **Superando.it**, testata giornalistica aggiornata quotidianamente con notizie, segnalazioni, approfondimenti, editoriali sulla disabilità e le tematiche di interesse diretto. Superando.it negli anni ha pubblicato complessivamente 14.088 articoli, a disposizione della rete, favorendo la circolazione di informazioni altrimenti poco note e incentivando il dibattito e il confronto fra persone, associazioni, organizzazioni dell'impegno civile.
- *Produzione di materiale informativo*, con linguaggi accessibili e comprensibili, mirato ad accrescere la consapevolezza dei dritti, la capacità di riconoscere e combattere le discriminazioni, a partire dai principi sanciti dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità.

2016