

Milano, 1° dicembre 2023

## GIORNATA MONDIALE DELLE DISABILITÀ: ARRIVA THE GUIDE PROJECT, LA PIATTAFORMA DIGITALE INCLUSIVA ACCESSIBILE AI LAVORATORI CIECHI

*Realizzata da Gruppo CAP, Deloitte Digital e Salesforce insieme a Barbara Contini, campionessa di tiro con l'arco e impiegata non vedente nel team Gestione Clienti di CAP, che è anche la protagonista del documentario ideato da ACNE che racconta il progetto e la sua storia*

Si chiama **Barbara Contini**, ha 45 anni, gestisce un servizio di pronto intervento per emergenze idriche, è una **campionessa di tiro con l'arco**, ed è **cieca**. È anche la **protagonista di una storia di integrazione di successo**, che l'ha portata, insieme alla sua azienda e a tecnici specializzati, a realizzare un progetto per superare quelle barriere fatte di stereotipi e a volte veri e propri pregiudizi, che spesso portano a escludere le persone con disabilità dal mondo del lavoro.

Il progetto si chiama **The Guide Project**, a realizzarlo sono stati **Gruppo CAP**, la *green utility che gestisce il servizio idrico della Città metropolitana di Milano*, **Deloitte Digital** e **Salesforce**, che hanno messo insieme **tecnologia e relazioni umane**, lavorando con Barbara per progettare, programmare e realizzare una **versione su misura di una delle più efficienti piattaforme digitali**. Il progetto ha previsto anche l'ottimizzazione degli strumenti che Barbara usa quotidianamente nel suo lavoro di gestione clienti di CAP.

*"Per le persone cieche, lavorare non dovrebbe essere un'impresa. Per questo abbiamo voluto creare qualcosa di veramente nuovo, spiega **Michele Tessera**, CIO di Gruppo CAP. Un progetto importante tanto per le persone cieche, che potranno confrontarsi con nuove possibilità e opportunità professionali, ma anche per le aziende stesse, che altrimenti rischierebbero di perdersi il loro talento e il loro potenziale. Spero che quanto abbiamo fatto possa essere d'ispirazione per tante altre società"*.

Il progetto è raccontato in un **documentario**, ideato dall'agenzia creativa **ACNE** e diretto dalla regista Veronica Ciceri, presentato in occasione della **Giornata Mondiale delle Disabilità** in forma accessibile a persone cieche e sorde. *"Noi ciechi abbiamo vinto sfide che sembravano impossibili, spiega **Barbara Contini** nel documentario. Io sono riuscita a diventare campionessa italiana paraolimpica nel tiro con l'arco, ma sono ancora tanti gli obiettivi da raggiungere. Abbiamo infatti ancora una barriera importante che dobbiamo abbattere, quella dell'integrazione completa nel mondo del lavoro"*.

*"È un progetto unico nel suo genere, siamo orgogliosi di aver contribuito alla creazione di un nuovo modello che, grazie alla tecnologia, permetterà a tantissime aziende di accogliere persone cieche nel mondo del lavoro", commenta **Federico Besana**, partner Deloitte Digital per Gruppo CAP.*

*"Per Salesforce inclusione è una parola chiave e questo progetto rappresenta il modo migliore per dare vita e concretezza a un valore fondamentale, aggiunge **Vanessa Fortarezza**, Country Leader Salesforce Italia. Siamo veramente molto orgogliosi di quanto realizzato per dare a Barbara uno strumento di lavoro accessibile ed evoluto"*.

Secondo i più recenti dati ISTAT, nel **2019 in Italia le persone con disabilità erano 3 milioni e 150 mila**, il 5,2% della popolazione, di cui circa 2 milioni di età compresa tra i 15 e i 64 anni. Di questi, **risulta occupato solo il 32,2% di coloro che soffrono di limitazioni gravi contro il 59,8% delle persone senza limitazioni**. Le **persone cieche assolute o parziali sono più di 122 mila** (dati INPS casellario pensionati INVCIV, 2018), e il loro **tasso di disoccupazione è del 70%**, contro il 10,5 della media nazionale, dati ISTAT novembre 2018. L'obiettivo di The Guide Project è quello di dimostrare che, attraverso **investimenti, innovazione e tecnologia**, è possibile cambiare il punto di vista del mondo del lavoro rispetto alle persone affette da disabilità, che, come dice

Barbara nel documentario a lei dedicato, **da numeri possono così diventare risorse preziose per le imprese italiane.**

Nato nell'autunno del 2022, **The Guide Project** ha visto una prima fase di ascolto delle difficoltà di Barbara nell'utilizzo della piattaforma CRM di **Salesforce** utilizzata per gestire in tempo reale le richieste dei cittadini. Il team **Deloitte Digital**, specializzato nell'implementazione dei servizi Salesforce per le aziende, ha lavorato per **ottimizzare il sistema rendendolo più inclusivo e totalmente accessibile**, superando le **"barriere architettoniche" digitali** per consentire a Barbara di gestire anche le mansioni più urgenti e complesse, come quelle di pronto intervento, in maniera immediata e naturale. Nei primi tre mesi di attività, Barbara ha gestito in totale autonomia 2552 interventi.

Da sempre **Gruppo CAP** si distingue nel panorama delle utility pubbliche per un piano continuativo di **investimenti in innovazione, ricerca e sviluppo, pari a oltre 1000 milioni di euro dal 2014**, con una previsione di un ulteriore **mezzo miliardo di euro per i prossimi 5 anni**. Non solo tecnologia: Gruppo CAP ha contemporaneamente deciso di investire anche su inclusività e massima accessibilità dei propri strumenti informatici, come dimostra il progetto **The Guide**. Un impegno che guarda a ogni ambito dell'attività lavorativa: nel corso del 2023 CAP è stata la **prima azienda pubblica a firmare un protocollo d'intesa con la Consulta femminile di Milano** per promuovere la parità e prevenire la violenza di genere in ambito lavorativo. E proprio con la Consulta, per la prima volta in assoluto nel nostro Paese ha portato un progetto di inclusività e superamento degli stereotipi in un nido d'infanzia.

Per vedere il documentario dedicato a **The Guide Project**: <https://youtu.be/H1e2y9zRA8k>

#### Gruppo CAP

Gruppo CAP è la realtà industriale che gestisce il servizio idrico integrato sul territorio della Città metropolitana di Milano secondo il modello in house providing, garantendo cioè il controllo pubblico degli enti soci nel rispetto dei principi di trasparenza, responsabilità e partecipazione. Attraverso un know-how ultradecennale e le competenze del proprio personale coniuga la natura pubblica della risorsa idrica e della sua gestione con un'organizzazione manageriale del servizio idrico in grado di realizzare investimenti sul territorio e di accrescere la conoscenza attraverso strumenti informatici. Per dimensione e patrimonio, Gruppo CAP si pone tra le più importanti monoutility nel panorama nazionale. Nel 2022 si è aggiudicato il premio Top Utility Ten Years come Utility italiana più premiata negli ultimi dieci anni.

#### Deloitte

**Deloitte è tra le più grandi realtà nei servizi professionali alle imprese in Italia, dove è presente dal 1923. I servizi di Audit & Assurance, Consulting, Financial Advisory, Risk Advisory, Tax e Legal sono offerti da diverse società e studi specializzati in singole aree professionali e tra loro separati e indipendenti, ma tutti facenti parte del network Deloitte. Questo oggi conta circa 13mila persone che assistono i clienti con capacità di livello mondiale e servizi di alta qualità, fornendo le conoscenze necessarie ad affrontare le più complesse sfide di business.**

Info: <https://www2.deloitte.com/it/it.html>

#### Acne

*ACNE è un creative collective nato nel 1996 ed è entrato nella famiglia Deloitte nel 2017 per riunire sotto lo stesso tetto creatività e consulenza. La nostra vision: creativity for changing business. Per informazioni: [acnemilan.com](http://acnemilan.com)*

#### Salesforce

Salesforce consente alle aziende di ogni dimensione e settore di interagire con i propri clienti in modo completamente nuovo attraverso la potenza dell'Intelligenza Artificiale, dei dati e del CRM. Per ulteriori informazioni su Salesforce (NYSE: CRM), visitare: [www.salesforce.com](http://www.salesforce.com)



## Press Info

Ufficio Stampa Gruppo CAP  
[ufficio.stampa@gruppocap.it](mailto:ufficio.stampa@gruppocap.it)

[andrea.bonvini@melismelis.it](mailto:andrea.bonvini@melismelis.it)  
338.6111306

[Francesca.marchesi@melismelis.it](mailto:Francesca.marchesi@melismelis.it)  
378.3037250

Gloria Gerosa  
02.82502.357

Andrea Bonvini

Francesca Marchesi

## Ufficio Stampa Deloitte

Michele Pozzi  
Tel: +39 335 148 9871  
[mpozzi@deloitte.it](mailto:mpozzi@deloitte.it)

Tommaso Filippi (Omnicom PR Group)  
Mob: +39 324 002 1567  
[deloitte-ita@omnicomprgroup.com](mailto:deloitte-ita@omnicomprgroup.com)

## Ufficio stampa Salesforce

Now!PR – Mattia Zanetti, Isabella Stucchi, Giulia Consiglio, Giulia Mogavero  
[salesforce@nowpr.it](mailto:salesforce@nowpr.it)  
+39 02.8812901