# ExpoAid 2026 – Tavolo “Lavoro per tutti”

Buongiorno a tutte e a tutti. È un piacere e un onore per Consumers’ Forum partecipare a ExpoAid Rimini e intervenire al Tavolo “Lavoro per tutti”. Ringrazio il Ministro, le Istituzioni, le associazioni e le imprese presenti per questa occasione di confronto su un tema che riguarda da vicino la qualità della nostra società.

Vorrei partire da una convinzione semplice ma decisiva: l’inclusione delle persone con disabilità non è un tema separato, né un ambito marginale. È un indicatore concreto della qualità del mercato, dei servizi, del lavoro e, più in generale, della società in cui viviamo.

In questa prospettiva mi piace richiamare l’esempio di Haben Girma, avvocata e attivista per i diritti delle persone con disabilità, riconosciuta anche da Barack Obama come ambasciatrice del cambiamento. Il suo messaggio è molto chiaro: innovare per rispondere ai bisogni di una persona con disabilità significa, in realtà, far crescere l’intera collettività. Perché ciò che rende un ambiente più accessibile per alcuni lo rende migliore, più semplice e più umano per tutti.

È proprio dentro questo orizzonte che si colloca l’impegno di Consumers’ Forum: un luogo stabile di confronto tra imprese e associazioni dei consumatori, nel quale l’inclusione è parte integrante della sostenibilità sociale e della responsabilità condivisa verso le persone.

Oggi questa responsabilità è ancora più importante, perché la trasformazione digitale e le nuove forme di intelligenza artificiale possono diventare strumenti straordinari di inclusione, a condizione che siano progettate e utilizzate mettendo al centro la persona, i suoi diritti, le sue fragilità e le sue potenzialità.

Negli ultimi due anni Consumers’ Forum ha promosso un confronto periodico per valorizzare le buone pratiche già presenti nelle aziende e nelle associazioni più sensibili al tema dell’inclusione. Da questo lavoro sono emersi alcuni elementi comuni, che considero particolarmente importanti:

- **ascoltare con continuità le persone con disabilità**, perché nessuna soluzione può essere davvero efficace se non nasce dall’esperienza concreta di chi vive ogni giorno ostacoli e opportunità;
- sviluppare **ambienti di lavoro più inclusivi**, capaci di valorizzare le diversità, comprese le disabilità invisibili;
- rafforzare **strutture aziendali dedicate**, in grado di accompagnare le persone con fragilità lungo tutto il percorso professionale;
- prevedere **assessment periodici**, utili ad aggiornare bisogni, strumenti e soluzioni di supporto;
- lasciare traccia dei modelli che funzionano, costruendo **sistemi di misurazione** dei benefici generati;
- promuovere l’unicità di ogni persona, evitando approcci rigidi o categorizzazioni che rischiano di limitarne il potenziale.

Per dare continuità a questo percorso, abbiamo immaginato due strumenti concreti:

1. una **mappatura metodologica**, per individuare con maggiore precisione dove intervenire: nei processi, nei servizi, nell’organizzazione del lavoro e nelle realtà territoriali;
2. l’idea di un **Manifesto condiviso**, capace di impegnare imprese e associazioni in un percorso concreto verso accessibilità, inclusione e partecipazione.

**Consumers' Forum**
Via degli Scipioni, 8 00192 Roma
Tel. +39 06 39725486 Fax +39 06 39887519
E-mail segreteria@consumersforum.it
Web www.consumersforum.it

Guardando al futuro, credo che siamo chiamati a fare un passo ulteriore.

- collegare sempre di più il tema del lavoro al modo in cui imprese e mercati progettano **prodotti, servizi e relazioni con i consumatori**;
- utilizzare l'innovazione digitale e l'intelligenza artificiale non come fine, ma come leva per rendere più accessibili, semplici e inclusive le esperienze quotidiane delle persone.

Lo dimostrano alcune esperienze già avviate: dalla semplificazione dell'accesso a prodotti e servizi, fino a forme di customer care più inclusive; dalle iniziative di prossimità promosse dalle associazioni dei consumatori sui territori, fino ai percorsi di accompagnamento rivolti alle persone più fragili nella trasformazione digitale.

Educazione alla tecnologia, uso consapevole degli strumenti digitali e prime forme di alfabetizzazione sull'intelligenza artificiale possono diventare, se ben orientate, strumenti di autonomia, partecipazione e tutela.

Per questo l'inclusione non riguarda soltanto il lavoro in senso stretto, ma l'intero ecosistema in cui la persona vive, accede ai servizi, esercita i propri diritti e partecipa alla vita sociale.

È qui che il consumerismo e la sostenibilità consumerista possono svolgere un ruolo decisivo. Perché il "lavoro per tutti" è, allo stesso tempo:

- una **sfida culturale**, perché richiede un cambio di prospettiva;
- una **sfida organizzativa**, perché implica ripensare processi, modelli e responsabilità;
- una **sfida di sistema**, perché nessun attore può affrontarla da solo;
- una **sfida tecnologica**, perché l'innovazione deve essere orientata alla dignità, all'autonomia e alla partecipazione delle persone.

È in questo spazio di dialogo, co-progettazione e costruzione di soluzioni condivise che Consumers' Forum intende continuare a operare, mettendo in relazione istituzioni, imprese, associazioni e territori.

Concludo con una convinzione: il lavoro per tutti non è soltanto un diritto da garantire. È una leva di sviluppo, di innovazione e di valore per l'intera società. Se riusciamo a progettare ambienti, servizi e relazioni più inclusivi, non aiutiamo solo chi oggi incontra maggiori barriere: costruiamo un futuro più giusto, più accessibile e più umano per tutti.

Grazie.
Alfonsina Patrizia Modesti
Vice Presidente Consumers' Forum

**Consumers' Forum**
Via degli Scipioni, 8 00192 Roma
Tel. +39 06 39725486 Fax +39 06 39887519
E-mail segreteria@consumersforum.it
Web www.consumersforum.it