**SCHEDA ALLEGATA: Le azioni previste dall’accordo**

**Supporto, formazione e monitoraggio**: sono le linee di azione su cui si basa il protocollo siglato da Regione, Lepida e sindacati dei pensionati.

Al primo posto c’è l’**attivazione di sportelli di prossimità**: gli operatori di Lepida si occuperanno sia della formazione di chi gestisce spazi e luoghi destinati agli anziani sia della copertura diretta dello sportello nel periodo di avvio dell’iniziativa. Tra i servizi offerti, l’**accompagnamento nella fase di registrazione** ai portali SPID e il **supporto nella gestione e nell’utilizzo** della propria identità digitale. E in questa direzione si inseriscono anche i **corsi di facilitazione**, in programma sia negli stessi spazi degli sportelli sia online.

Per quanto riguarda la sensibilizzazione all’utilità di Spid, sono in programma un **format dedicato su LepidaTV**, della durata di mezz’ora e con una cadenza minima di tre volte la settimana, e la creazione di **strumenti di informazione e divulgazione** ad hoc, anche integrando la comunicazione ordinaria che i sindacati fanno ai propri iscritti.

Infine, Lepida attiverà un servizio di **supporto e monitoraggio** dedicato espressamente alle problematiche segnalate dalle organizzazioni sindacali, in modo da poter tracciare, classificare e misurare le criticità e intervenire in maniera tempestiva.

**I numeri di LepidaID**

Complessivamente alla fine del 2021 erano **1.068.689 gli utenti con una identità digitale di Lepida attiva**: numeri che portano la società in house della Regione ad essere il **terzo fornitore di SPID a livello nazionale**.

Di questi, **820.503, pari al 77%, hanno meno di 65 anni**, mentre nelle fasce di età superiori i 65-69enni sono 84.683 (8%), i 66-70enni sono (8%) e **gli over 75 sono 79.996, cioè il 7%**.

Lo strumento più semplice per utilizzare l’identità digitale di Lepida è l’**app dedicata, LepidaID**, che ha fatto il suo debutto la scorsa estate e nel giro di pochi mesi è già stata scaricata **da 929.561 utenti, l’87% di chi ha una SPID di Lepida**. Una percentuale che è il frutto delle media tra il **93,4% degli under 65** (in totale 766.211), il 78% dei 65-69enni (66.068), il 68,9% dei 70-74enni (57.583) e il **49,6% degli over 75** (39.689).

Da settembre 2021 **LepidaID** viene utilizzata per il **rilascio dei codici OTP** utili ad accedere in modo sicuro alla SPID: una scelta che ha provocato un **importante risparmio** rispetto al precedente utilizzo degli **sms**, che sono comunque rimasti disponibili **come modalità di accesso proprio per la popolazione più anziana** e meno abituata all’uso dello smartphone.

Un’ulteriore conferma dell’efficacia di LepidaID è data dal fatto che, mentre gli utenti sono cresciuti del 126,38% arrivando a **1.108.176 di identità rilasciate**, i contatti di assistenza al servizio clienti sono diminuiti scendendo **sotto le 700 telefonate al giorno**, a dimostrazione della semplicità d’uso per l’utente dell’APPLepidaID. Inoltre, il riconoscimento è gratuito e si può fare in 2.413 sportelli attivi, mentre i servizi privati sono onerosi. /JF