



Organizzare e promuovere energie per il rilancio dell'attività  
Organiser et promouvoir les énergies pour relancer l'activité

## Guida metodologica componente T2 :

### Attivazione dei processi di ricollocazione e autoimprenditorialità

#### 1. Richiamo degli obbivi e delle costrizioni

L'obiettivo principale della componente T2 è l'implementazione e il monitoraggio di "Antenne territoriali" o sportelli per facilitare il reimpiego e il reinserimento, in particolare attraverso lo sviluppo dell'imprenditorialità, la creazione di spin-off o la ripresa di enti dai lavoratori. **Così come lo definisce il progetto O.P.E.R.A., la missione dei sportelli è doppia : permettono di analizzare le situazioni di crisi insieme alle risorse disponibili,** e di fornire una serie di servizi personali per promuovere la nascita di progetti di reinserimento individuale o collettivo attraverso l'imprenditorialità, e d'un punto di vista più generale, concorrono all'integrazione professionale.

Riguardo ai servizi alle persone, i sportelli possono avere le seguenti funzioni :

- Servizio informazioni / accoglienza ;
- Presa in carico dei utenti nel ambito del progetto O.P.E.R.A ;
- Orientazione ;
- Formazione ;
- Servizi di consulenza e di coaching per le persone che scelgono l'imprenditorialità.

Secondo le specificità dei territori, i sportelli potranno proporre alcune o tutte le funzioni presentate qui sopra.

Lo scopo di questa guida è di proporre una metodologia comune per il funzionamento quotidiano dei sportelli e il monitoraggio / valutazione delle loro attività.



## Organizzare e promuovere energie per il rilancio dell'attività Organiser et promouvoir les énergies pour relancer l'activité

Inoltre, questa guida intende proporre una metodologia di lavoro e un monitoraggio generale dell'attività, compatibile per tutti i partner, date le specificità di ciascuna Antenna territoriale. Così, una tabella tipologica dei diversi modelli di sportello è proposta nell'allegato 1 (Scheda di presentazione degli sportelli). Questa tabella dovrebbe essere aggiornata, se necessario, per tener conto dell'avanzamento del progetto O.P.E.R.A a livello territoriale, in particolare del funzionamento degli sportelli territoriali e della loro evoluzione.

Una serie di allegati viene proposta per l'attuazione operativa degli sportelli. Devono essere corretti e modificati dai partner prima dell'uso.

Il seguito di questa guida affronterà successivamente tre argomenti:

- Il coordinamento tra i partner;
- Il funzionamento quotidiano degli sportelli ;
- Le procedure per il monitoraggio e la valutazione dell'attività dei sportelli.

### 2. Il coordinamento tra i partner

Il coordinamento tra i partner si farà in base ai seguenti punti:

- Standardizzazione dei moduli utilizzati (vedere allegati) ;
- Standardizzazione dell'attività quotidiana (vedere sotto) ;
- La definizione comune di obiettivi quantitativi (e potenzialmente qualitativi) per ciascuno degli sportelli ;
- L'uso di una serie di griglie comuni per monitorare l'attività degli sportelli (vedere allegati) ;
- Lo svolgimento di riunioni di coordinamento e monitoraggio, ogni tre mesi, per tutta la vita delle antenne territoriali.



## Organizzare e promuovere energie per il rilancio dell'attività Organiser et promouvoir les énergies pour relancer l'activité

Più precisamente, prima dell'attivazione degli sportelli, sarà necessario definire in modo collegiale, tra i partner, gli obiettivi delle attività per ciascun tipo di sportello (numero di utenti accolti in totale, numero d'ore d'informazione realizzate, numero di informazioni fornite, ecc ...) in base alle specificità dei territori di intervento. La definizione di questi obiettivi consentirà quindi di valutare l'efficacia di ciascun sportello confrontando i risultati ottenuti a posteriori con gli obiettivi definiti a priori. Allo stesso modo, se i moduli e le altre griglie proposte nelle appendici sono strumenti necessari per il monitoraggio complessivo del componente, alcuni saranno obbligatori e altri facoltativi secondo le specificità e le attività propria ad ogni sportello. I documenti opzionali dovranno essere compilati in base al profilo del specifico sportello.

Documenti obbligatori	Documenti facoltativi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Scheda di presentazione degli sportelli (Allegato 1)</b></li> <li>• <b>Scheda « primo contatto » (Allegato 2)</b></li> <li>• <b>Scheda « Contratto di servizio » (Allegato 3)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scheda « Pre fattibilità» (Allegato 4.1)</li> <li>• Scheda « Bilancio di competenze» (Allegato 4.2)</li> <li>• Scheda « Business plan » (Allegato 4.3)</li> </ul>

Infine, nell'ambito del corretto seguito della componente, dovrebbero essere stabilite riunioni periodiche ogni tre mesi in videoconferenza, tra le persone in carica dei sportelli, per i vari partner. L'obiettivo sarà quello di fare un inventario dell'attività dei sportelli ed evocare (risolvere) i possibili problemi operativi rilevati. A tal fine, la tabella descrittiva fornita nel allegato 1 permetterà in particolare di identificare la persona da contattare o il riferimento per ciascuno sportello.



## Organizzare e promuovere energie per il rilancio dell'attività Organiser et promouvoir les énergies pour relancer l'activité

### 3. Il funzionamento quotidiano degli sportelli

Nel funzionamento quotidiano degli sportelli, bisogna distinguere, il lavoro a favore degli utenti e il lavoro di analisi delle situazioni di crisi e delle risorse nei territori .

Questa nota metodologica si concentra sugli aspetti legati all'accoglienza e la gestione degli utenti. Si specifica qui, le diverse attività da svolgere quotidianamente nei sportelli.

#### a) Informazioni ai potenziali utenti

Ogni sportello accoglie ogni persona che richiede l'aiuto di un antenna territoriale nell'ambito di un **incontro informativo preliminare** dove vengono presentati il progetto O.P.E.R.A insieme a i servizi di cui può beneficiare. Ad ogni nuova richiesta, un modulo di "primo contatto" viene completato come parte del follow-up delle presenze allo sportello. Alla fine di questa intervista preliminare, ogni utente decide di integrare o di non integrare il progetto. In effetti, l'utente può andare dallo sportello solo per ottenere varie informazioni volte a facilitare il suo inserimento professionale, senza avere alcuna ambizione di creare o rilevare una azienda, nemmeno avere bisogno di formazione. Questo incontro ha quindi lo scopo di qualificare la richiesta, che porterà o meno alla presa in carica della persona nell'antenna.

#### b) Presa in carica dei utenti

A seguito del primo contatto, gli utenti che desiderano prendere parte al progetto beneficiano di un primo appuntamento con un "attività manager", dove vengono presentate in bisogni d'accompagnamento, in modo più dettagliato, nelle prospettive di una presa in carica futura. Alla fine di questa intervista, si firma un contratto di servizio con l'utente (vedere l'Allegato 3 "Contratto di servizio") in base al quale il firmatario accetta di integrare il programma e di rispettare le regole e gli obblighi. Il presente contratto di servizio comporta la responsabilità dello sportello nella corretta gestione della richiesta. Alla firma del contratto di servizio per l'utente, un programma di attività provvisorio definito di comune accordo, tra il referente e l'utente, può

essere proposto a lui. Questo programma include il tipo di attività e i volumi orari previsti. Può essere aggiornato in base alle mutevoli esigenze espresse dall'utente.



## Organizzare e promuovere energie per il rilancio dell'attività Organiser et promouvoir les énergies pour relancer l'activité

Secondo le caratteristiche dello sportello, può essere necessario che l'assistenza e il follow-up siano eseguiti da un fornitore diverso da un "referente sportello", a fini di supporto. In questo caso, la mancanza di supporto non ricadrà sulla responsabilità dello sportello. In effetti, in alcuni casi, lo sportello potrebbe, nell'ambito del supporto dell'utente, mandare l'utente verso un partner pubblico o privato, il quale grazie al suo campo di competenza sarà in grado di soddisfare le esigenze dell'utente. In questo caso, l'ufficio territoriale vuole essere un facilitatore, capitalizzando la sua rete di partner, mobilitata per rispondere ai bisogni dei utenti.

### c) Incontri per l'orientamento degli utenti

Dopo aver firmato il contratto di servizio, è possibile organizzare uno o più incontri di orientamento dei utenti. Queste interviste riguarderanno almeno il referente dell'attività e l'utente, ma possono anche svolgersi in presenza di altri tutori o esperti nei settori pertinenti se il referente lo ritiene appropriato.

L'obiettivo di queste interviste è di valutare la fattibilità del progetto svolto dall'utente (i), le sue capacità insieme ai suoi bisogni di formazione.

Il referente e l'utente (e possibilmente gli altri partecipanti) compilano insieme un modulo di "pre-fattibilità del progetto" (vedi Allegato 4.1) che sarà presentato a degli esperti.

Parallelamente, viene effettuata anche una valutazione delle competenze (vedere Allegato 4.2) dell'utente.



## Organizzare e promuovere energie per il rilancio dell'attività Organiser et promouvoir les énergies pour relancer l'activité

Questi due documenti consentiranno di definire fabbisogno formativo e professionale dell'utente, ma anche le competenze utili nell'ambito del suo progetto.

Inoltre, sulla base del bilancio di competenze, il tutore o il referente possono anche dare all'utente un supporto nella redazione del curriculum vitae.

Come accennato in precedenza, queste interviste saranno riservate ai firmatari di un contratto di servizio con l'utente e organizzate dal referente.

### d) I servizi specialistici : formazione, consulenza e training

La fase di orientamento aiuta a identificare le esigenze specifiche e le carenze dei promotori di progetto. Aiuta anche a identificare le risorse e le persone da mobilitare per facilitare il successo del progetto di workers buy out e/spin off, o più in generale, come parte di un progetto di integrazione professionale.

In questa fase, si tratta di proporre attività personalizzate ai promotori di progetti, organizzate utilizzando collaborazioni esterne (già identificate prima della creazione dei sportelli).

Può essere :

- Sessioni di training su un argomento specifico. Tali formazioni saranno organizzati in gruppi in base alle esigenze convergenti individuate per un numero sufficiente di utenti ;
- Incontri con consulenti ed esperti su argomenti specifici relativi al progetto. Ciò include la definizione di un business plan (vedere Allegato 4.3) con l'assistenza di un esperto.

L'implementazione di queste attività di formazione e training richiede un coordinamento minimo tra i diversi referenti dello stesso portello al fine di identificare la formazione che può andare a beneficio di diversi promotori di progetto e di pianificare il loro svolgimento.



## Organizzare e promuovere energie per il rilancio dell'attività Organiser et promouvoir les énergies pour relancer l'activité

### 4. Le procedure per il monitoraggio e la valutazione dell'attività dei sportelli

Il monitoraggio del funzionamento dei sportelli per ciascuno dei partner deve essere basato su modelli comuni, ma adatto anche a tutti i tipi di sportelli. La frequenza di monitoraggio complessiva sarà trimestrale. Ciascun referente designato nell'allegato 1 (scheda di presentazione degli sportelli) sarà quindi incaricato di inserire i dati, aggregarli e trasmetterli all'ADEC come parte del monitoraggio generale del componente.

Il monitoraggio qui proposto si basa quindi sulla raccolta e la compilazione di dati a quattro livelli:

- 1) Un ufficiale di controllo / arbitro designato conta ogni mese il numero di moduli "1 ° contatto" compilati (allegato 2);
- 2) I tutore o i referenti eseguono e aggiornano ogni mese un foglio di monitoraggio individuale per ogni utente (Allegato 5) che ha firmato un contratto di servizio;
- 3) Ogni mese, durante una riunione dedicata al follow-up dell'attività e all'organizzazione delle attività future, i tutori o i referenti, compilano le informazioni per il mese precedente e creano il foglio di follow-up mensile (Allegato 6);
- 4) A intervalli regolari (qui 3 mesi), il responsabile del monitoraggio compila i fogli di monitoraggio mensili per ottenere il foglio di monitoraggio complessivo del progetto (Allegato 7).

Come indicato nelle tabelle in allegato, alcuni indicatori di attività sono stati scelti ; l'elenco qui sotto ne presenta alcuni :

- Numero di persone accolte e numero di contratti di servizio ;
- Numero di informazioni fornite ;
- Numero di nuovi contratti di servizio ;
- Numero totale di contratti di servizio ;
- Numero di corsi di formazione organizzati ;
- Numero di utenti della formazione ;
- Ripartizione dei utenti per settore.



## Organizzare e promuovere energie per il rilancio dell'attività Organiser et promouvoir les énergies pour relancer l'activité

Alcuni di questi indicatori, come il numero totale di utenti della formazione o il numero di contratti di servizio firmati, saranno confrontati con l'obiettivo iniziale fissato per ciascun sportello.

I consulenti raccomandano inoltre la distribuzione, dopo ogni formazione, di un questionario sulla soddisfazione al fine di fornire un complemento qualitativo alle informazioni puramente quantitative ottenute attraverso le tabelle di monitoraggio.