

---

## Progetto EURIDICE

---

1. Sostegno all'Inserimento Lavorativo di persone ex detenute, detenute nelle carceri ed in esecuzione penale esterna della Provincia di Milano.
2. Centro Documentazione Centro Giustizia Minorile
3. Formazione integrata degli operatori
4. Sensibilizzazione e Coinvolgimento del sistema produttivo

## ***Relazione finale dei soggetti attuatori:***

Provincia di Milano  
Agenzia di Solidarietà per il Lavoro AgeSoL  
Consorzio Nova Spes  
Consorzio Sistema Imprese Sociali SIS  
Consorzio Sociale CS&L

**a cura di:**

**Licia Rita Roselli, Direttrice Progetto Euridice e di AgeSoL**

*Con i contributi di:*

**Francesca Corso, Mariella Fracasso**  
Provincia di Milano

*e degli operatori del Progetto:*

**Carol Angelini**

Coordinatrice Progetto Euridice e collaboratrice AgeSoL

**Ezio Este, Renato Arco**

operatori Consorzio Nova Spes

**Alessio Iacomini**

operatore Consorzio CS&L

**Iolanda Baggini**

operatrice Consorzio SIS

**Maddalena Pisati, Massimo Magni**

operatori AgeSoL

Un ringraziamento particolare per il supporto organizzativo e gestionale a:  
**Patrizia Bugatti e Carlo Riva, della Segreteria del Progetto**

**Milano, 30 novembre 2004**

**Progetto Euridice**  
[orfeo.euridice@tiscali.it](mailto:orfeo.euridice@tiscali.it)

**Segreteria Progetto**

c/o Consorzio Nova Spes

Via Montecuccoli 21/A

Milano

tel. 02.4125021

**Segreteria Direzione**

c/o AgeSoL

Via San Vincenzo 18/B

Milano

tel. 02.89420023

## Indice

Scheda Progetto Euridice	pag. 4
Finalità del Progetto Euridice	pag. 5
Attività del Presidio Carcere Fasce Deboli della Provincia di Milano, capofila A.T.S.	pag. 8
Sostegno all'Inserimento Lavorativo di persone ex detenute, detenute nelle carceri ed in esecuzione penale esterna della Provincia di Milano	pag. 11
Sportello Esterno	pag. 11
Tutoring e accompagnamento al lavoro	pag. 15
Centro Documentazione Centro Giustizia Minorile	pag. 19
Formazione Integrata degli Operatori	pag. 21
Sensibilizzazione e coinvolgimento del contesto produttivo nella provincia milanese	pag. 25
Attività sensibilizzazione contesto produttivo da aprile 2003 a gennaio 2004	pag. 25
Attività sensibilizzazione contesto produttivo da febbraio 2004 a giugno 2004	pag. 27
ALLEGATO 1 Considerazioni per l'identificazione di forme alternative di occupabilità di soggetti a rischio di esclusione	pag. 34
Monitoraggio e Valutazione	pag. 40
ALLEGATO 2 Schede di valutazione aziende e utenti	pag. 48

## Scheda Progetto Euridice

### *Obiettivi*

- fornire servizi di sostegno e di accompagnamento finalizzato al reinserimento lavorativo di detenuti ed ex-detenuti e supportare i soggetti ristretti nella libertà nella ricerca di opportunità lavorative
- Implementare un Centro Documentazione presso Centro Giustizia Minorile
- Realizzare formazione integrata
- Sensibilizzare e coinvolgere il sistema produttivo milanese nell'inserimento lavorativo di detenuti ed ex detenuti

### *Destinatari nell'area della Provincia di Milano*

- ex-detenuti residenti;
- detenuti presso il domicilio e detenuti in affidamento territoriale;
- persone soggette a vincoli nella libertà
- minori in carico alle direzioni del C.G.M.
- imprese profit e no profit della provincia di Milano
- operatori dell'amministrazione penitenziaria, della provincia di Milano e del progetto ORFEO ed Euridice

### *Tempi di realizzo*

dal 1 aprile 2003 al 30 giugno 2004

### *Attività*

#### Azioni interne

Implementazione di Centro Documentazione per operatori del Centro Giustizia Minorile - C.G.M.

#### Azioni esterne

Sportello d'informazione e inserimento lavorativo per ex-detenuti e detenuti in esecuzione penale esterna al carcere

Accompagnamento all'inserimento lavorativo

Sensibilizzazione del contesto produttivo

Formazione integrata operatori

## Finalità del Progetto Euridice

Il Progetto "EURIDICE" è stato il naturale completamento e la necessaria integrazione dei Progetti "OR.F.E O ed ORFEO 2." (presentati e realizzati tra il 2002 e la fine del 2004) per la gestione di molteplici azioni di orientamento al lavoro, informazione/accoglienza, tali da consentire l'avvio di un processo di integrazione delle persone detenute nel mondo del lavoro.

Obiettivo finale dei progetti è di contribuire al superamento dell'emarginazione, connessa allo specifico del contesto penitenziario, e di conseguire risultati di positiva integrazione lavorativa.

Ciò mediante interventi coordinati che si sviluppano:

- nel caso dei progetti ORFEO, sul versante degli *individui ristretti*, per il conseguimento – mediante azioni di Orientamento - di competenze ed autostima volte ad un reinserimento sociale e produttivo;
- nel caso del progetto EURIDICE con l'intervenire principalmente sul versante dei *datori di lavoro*, al fine di coinvolgerli attivamente in processi formativi e di assunzione mirata di lavoratori detenuti ed ex detenuti del territorio provinciale di Milano.

In tutti i progetti sono presenti, inoltre, in maniera diversificata, azioni di matching, di inserimento e accompagnamento al lavoro, realizzate con percorsi individualizzati, sia in contesti protetti, che nell'ordinario mercato del lavoro.

In EURIDICE, si è prevista anche un'importante *azione formativa integrata* rivolta agli Agenti ed Operatori dell'Amministrazione Penitenziaria e ad operatori delle Amministrazioni Pubbliche, in particolari agli operatori dei Centri per l'Impiego della provincia di Milano, ed infine del Privato Sociale, fra i quali gli operatori impegnati nei Progetti ORFEO ed EURIDICE.

La sinergia fra i progetti è strutturale ed indispensabile: si tratta, infatti, di implementare azioni per contribuire all'ingresso e alla permanenza nel contesto produttivo di soggetti che senza azioni di supporto si troverebbero esposti al rischio di recidiva e di ulteriore esclusione sociale, nonché di facilitare un diverso approccio culturale al tema lavoro/detenuti che, purtroppo, anche in territori economicamente sviluppati, quale quello della provincia milanese, vede la presenza di rigidità e pregiudizi.

La partecipazione diretta dell'Amministrazione Provinciale di Milano – ente titolare delle funzioni di politica del lavoro, dei Servizi all'impiego e della Formazione Professionale – evidenzia la rilevanza attribuita al tema dell'integrazione lavorativa delle fasce deboli da parte dell'istituzione preposta, che intende svolgere il suo ruolo in connessione con le più significative organizzazioni del privato sociale, in una prospettiva di efficace sussidiarietà.

Il lavoro è riconosciuto come diritto fondamentale dalla Costituzione Italiana (artt. 1, 4 e 37) e come strumento rieducativo sia dalla Costituzione (art. 27) che dall'Ordinamento Penitenziario (art. 15), pur essendo solo uno dei tasselli necessari alla persona per reinserirsi in un contesto sociale esso è indubbiamente un elemento centrale nella definizione dell'identità.

Infatti, è veicolo di integrazione sociale, occasione di promozione per l'individuo e potenziale fonte di gratificazione e dinamismo, rendendo possibile la prefigurazione di un'identità nuova e socialmente accettabile.

Sia nella fase dell'esecuzione penale che *dopo e fuori*, il lavoro è il terreno in cui l'art. 4 della Costituzione si coniuga con l'art. 27<sup>1</sup>, che esclude forme di penalità meramente afflittive e incapacitative, pretendendo che siano sempre orientate al reinserimento quale filo conduttore e meta di tutto il percorso dell'esecuzione penale.

Il lavoro, quindi, come fondamentale diritto di cittadinanza che può, come tale, costituire il volano di una politica criminale, realmente capace di produrre prevenzione e sicurezza.

Il progetto EURIDICE ha la finalità di favorire il reinserimento sociale delle persone ristrette nella libertà attraverso il supporto nella ricerca d'opportunità lavorative idonee a tali soggetti e ai loro vincoli.

I destinatari diretti delle azioni di EURIDICE sono stati:

## **A) LE PERSONE**

- 1. Le persone recluse nei quattro Istituti penitenziari per adulti di Milano San Vittore, Milano Opera, Milano Bollate e Monza;**
- 2. Ex-detenuti residenti nella provincia di Milano;**
- 3. Detenuti presso il domicilio nella provincia di Milano;**
- 4. Detenuti in affidamento sociale in provincia di Milano, con particolare attenzione ai soggetti segnalati dal C.S.S.A di Milano;**
- 5. Detenuti che, già usufruendo di una misura alternativa alla pena detentiva, si trovano in difficoltà di mantenimento del posto di lavoro, per svariati motivi;**
- 6. Persone soggette a vincoli nella libertà residenti nella provincia di Milano;**
- 7. Individui ristretti nella libertà o ex-detenuti, per i quali, a seguito di un progetto di inserimento lavorativo presso una cooperativa sociale, si prevede il passaggio ad altra occupazione nel settore profit.**
- 8. Giovani detenuti o in esecuzione penale esterna seguiti dalle Direzioni del Centro Giustizia Minorile.**

---

<sup>1</sup> Art. 4. "La Repubblica riconosce a tutti i cittadini il diritto al lavoro e promuove le condizioni che rendano effettivo questo diritto. Ogni cittadino ha il dovere di svolgere, secondo le proprie possibilità e la propria scelta, un'attività o una funzione che concorra al progresso materiale o spirituale della società."

Art. 27. " (...) Le pene non possono consistere in trattamenti contrari al senso di umanità e devono tendere alla rieducazione del condannato (...)."

## B) GLI OPERATORI

1. Operatori dell'Amministrazione Penitenziaria dell'area trattamentale e della sicurezza degli Istituti di Monza, Milano Opera, Milano S.Vittore, e del CSSA di Milano <sup>2</sup>.
2. Operatori del Progetto EURIDICE e del Progetto ORFEO, compresi i funzionari del Presidio Carcere e dei Centri per l'Impiego dell'Amministrazione Provinciale di Milano.
3. Operatori afferenti al terzo settore, del volontariato e degli Enti Locali presenti con varie iniziative all'interno degli Istituti penitenziari della provincia di Milano.

## C) LE IMPRESE

1. Piccole e medie imprese del territorio provinciale di Milano, di diversi ambiti merceologici, in coerenza con le professionalità e competenze dei soggetti ristretti e/o con i percorsi formativi già attivati all'interno degli istituti di pena.
2. Aziende di grandi dimensioni, anche multinazionali, eventualmente in grado di riprodurre in altri insediamenti ( extra provinciali – regionali – nazionali ) il modello culturale e tecnico dei processi d'integrazione realizzati in provincia di Milano.
3. Artigiani radicati nel tessuto produttivo provinciale, congruenti con l'offerta di lavoro presente nei soggetti ristretti o ex detenuti coinvolti nel progetto.
4. Imprese sociali (Cooperative e Consorzi) con o senza precedente esperienza di occupazione di soggetti provenienti dall'area penale.

---

<sup>2</sup> Si è tralasciato l'Istituto della Seconda Casa di Reclusione di Milano Bollate, ove si era già realizzata un'iniziativa formativa integrata nel periodo: febbraio/maggio 2002

## ATTIVITA' DEL PRESIDIO CARCERE FASCE DEBOLI della PROVINCIA DI MILANO – Capofila <sup>3</sup>

Dopo costituzione dell'ATS, in data 20 febbraio 2003, presso il Segretario Generale della Provincia di Milano per la realizzazione del Progetto EURIDICE, approvato con DGR n.VII/11345, il 29.11.2002,

- per un costo complessivo che ammonta a Euro 296.153,00
- finanziato dalla Regione Lombardia con un contributo di euro 170.805,00 (di cui 82.994,00 sul bilancio 2002, 53.650,00 sul bilancio 2003 e 34.161,00 sul bilancio 2004);
- co-finanziato dalla Provincia di Milano con un contributo pari a Euro 125.348,00; (det.dirigenziali n°303/2002 del 16.12.2002 e n°94 del 15.05.2003),

le azioni effettuate dal Capofila in sintesi sono:

### a) azioni di coinvolgimento e sensibilizzazione del sistema produttivo

*Marzo 2003* - elaborazione di un 'Piano di comunicazione (con incarico professionale ad esperta di comunicazione) rivolto alle aziende dei territori in cui sono inseriti le carceri provinciali.

*Luglio 2003* - carteggio con l'Associazione Centro Lavoro Vimercatese, titolare del Progetto "Oltre il carcere", parimenti approvato e finanziato dalla Regione Lombardia, finalizzato all'inserimento lavorativo di ex detenuti dell'area inerente il Carcere di Monza. Decisione di svolgere azioni comuni per la sensibilizzazione delle imprese del territorio monzese, che accomuna i due progetti.

*Settembre 2003* - Redazione del 'Piano di comunicazione e condivisione dello stesso con la Direttrice del Progetto e con il Centro Lavoro Vimercatese.

*Ottobre 2003* - Trasmissione del 'Piano di comunicazione al Vice Direttore Centrale ed all'Assessore per loro approvazione ed inoltre al superiore livello provinciale centrale che autorizza l'intero sistema comunicativo della Provincia di Milano.

*Novembre 2003* - predisposizione di bozze di lettere destinate alle aziende in attesa della definizione, nella programmazione del Fondo Nazionale Occupazione (gennaio 2004), di specifiche risorse da destinare ai tirocini dei detenuti, ivi compresi gli incentivi alle aziende.

*Dicembre 2003* - Conferenza Stampa dei progetti del Presidio Carcere, fra cui 'ORFEO e ORFEO 2' ed EURIDICE: con la presenza dell'Assessore, del PRAP, della Direzione di Bollate e dei Partner progettuali.

---

<sup>3</sup> a cura di **Francesca Corso e Mariella Fracasso**, già funzionarie del Presidio Carcere fasce Deboli della Provincia di Milano, attualmente Assessora agli "Affari generali, diritti dei cittadini, tutela dei consumatori, bilancio sociale, casa, protezione civile, integrazione sociale per le persone in carcere o ristrette nella libertà"; e Direttore Settore Diritti e Tutela Cittadinanza Sociale della Provincia di Milano

*Dicembre 2003* - Seminario formativo "Stranieri in carcere", con la presenza del responsabile dell'Ufficio Stranieri della Questura di Milano e di un operatore esperto/consulente del Comune di Bologna.

*Marzo 2004* - approvazione ed emanazione del bando provinciale sul Fondo Nazionale Occupazione <sup>4</sup>

*Aprile/maggio 2004* invio di lettera (che specifica tutti gli incentivi per l'inserimento di un ristretto nella libertà) alle aziende a firma dell'Assessore, in raccordo con i CPI e ottenendo l'accesso alla Banca Dati Provinciale delle Imprese,

----- ancora da realizzare: depliant informativi per aziende ed Enti, aggiornamento sito web provinciale

----- da valutare ulteriori risorse provinciali per la stampa e diffusione dei materiali e dei risultati, e la realizzazione di un evento pubblico che tracci il bilancio e lanci i servizi della Provincia rivolti alle persone limitate nella libertà.

## **b) organizzazione, coordinamento e monitoraggio**

*ottobre 2002* - prima riunione preparatoria dell'intera attività e dei rispettivi ruoli, con i Partner (c/o Consorzio Nova Spes) preliminare alla costituzione dell'ATS ed in attesa della definizione formale dell'erogazione del contributo regionale.

*11 marzo 2003* - prima riunione organizzativa per avvio attività e relative comunicazioni formali alla Regione.

*19 marzo 2003* - seconda riunione organizzativa, decisioni, date, tempi di erogazione contributi. Chiarimento con partner ENAIP per azioni sul minorile.

*Incontri periodici*, con cadenza mensile con la Direzione e/o coi Partner di progetto per il punto di avanzamento dei lavori

*12 maggio 2004* - riunione per definire le modalità di chiusura del Progetto, procedere ad una prima valutazione finale e alla riprogettazione del Progetto Stesso da presentare a settembre a Provincia e Regione

*14 luglio 2004* - incontro con la Direttrice per definizione chiusura Progetto e tappe di riprogettazione, quindi incontri con i funzionari preposti della Regione Lombardia

*30 settembre 2004* - presentazione alla Regione Lombardia Progetto V.I.L. della Provincia di Milano, Verso l'Integrazione Lavorativa,

---

<sup>4</sup> Stralcio del bando F.N.O.

**La Provincia di Milano finanzia le aziende per il reinserimento lavorativo di persone disoccupate con più di 45 anni di età.** La Provincia di Milano ha stanziato un importo di € 3.718.421,00 finalizzato ad accompagnare e supportare l'inserimento nel mercato del lavoro di persone che si trovano in condizioni svantaggiate.

Nell'ambito di tale intervento, l'ammontare di € 1.560.000,00 verrà destinato specificatamente alle aziende che assumeranno persone disoccupate di età pari o superiore ai 45 anni.

La parte rimanente dell'intervento pari a € 2.158.421,00 verrà destinata ad accelerare l'inserimento o il reingresso nel mercato del lavoro di:

- **Di persone soggette a restrizione fisica ed ex detenuti (sono destinati complessivamente €158.000)**

### **Chi può richiedere l'ammissione al finanziamento?**

In relazione all'**azione C**, di promozione dell'occupazione per persone ristrette nella libertà

- Soggetti in possesso di accreditamento da parte della Regione Lombardia per macrotipologia Orientamento
- Altri soggetti quali (...), Cooperative sociali e loro consorzi

**Presentazione della domanda** L'avvio della fase di ricevimento delle richieste di ammissibilità al finanziamento è previsto per il **01/03/2004** fino ad esaurimento dell'importo stanziato per ogni singola azione.

che include tre azioni progettuali sull'area adulti e minori (tra cui anche il proseguimento del progetto Euridice)

**c) percorso formativo integrato (vedi anche paragrafo 3)**

*novembre 2002/febbraio 2003* - prima fase di Preparazione del 'Progetto Formativo. Individuazione del Docente, prime ipotesi di contenuti e organizzazione del percorso.

*Febbraio 2003* - designazione dell'attività di tutoraggio e segreteria del percorso formativo.

*Marzo 2003* - elaborazione del percorso formativo: 8 moduli, partecipanti, cadenza quindicinale, ipotesi durata settembre 2003/marzo 2004.

*Aprile 2003* - elaborazione da parte del Docente delle SCHEDE per rilevare la "Valutazione delle aspettative di formazione" e la "Valutazione della formazione ricevuta" da parte dei partecipanti al corso.

*Maggio 2003* - rielaborazione delle 'Schede' dopo incontri del Docente con Capofila, Direttrice e Tutor. Avvio presentazione del progetto all'Amministrazione Penitenziaria, individuazione dei partecipanti.

*Ottobre 2003* - Aggiustamento del progetto formativo e definizione di nuovo calendario per intervenute difficoltà organizzative per avvicindamenti nelle Direzioni degli Istituti e sovrapposizione di interventi formativi, sia di ORFEO 2 che del PRAP, su medesimo target.

*Dicembre 2003* - rimando dell'avvio dell'azione formativa per sovrapposizione con analogo corso condotto dal PRAP , a cui partecipano, tra gli altri: funzionari del Presidio Carcere della Provincia, la Direttrice del Progetto ed alcuni operatori inviati dai partner.

*Febbraio, marzo e aprile 2003* - Incontri con referente PRAP per la formazione con il Docente, la Direttrice e il Tutor, finalizzati alla revisione del progetto formativo in una logica di sinergia fra i due enti. Si richiederà alla Regione uno slittamento della conclusione del Progetto da aprile a fine Giugno 2004.

*Maggio/giugno 2004* - attività di formazione, nei tempi e nei modi convenuti con il PRAP, operatori coinvolti: i funzionari dei Centri per l'Impiego, gli operatori dei progetti Euridice e ORFEO 2, il personale dell'Amministrazione penitenziaria delle tre carceri e del CSSA (educatori, assistenti sociali, agenti, amministrativi).

# 1. Sostegno all'Inserimento Lavorativo di persone ex detenute, detenute nelle carceri ed in esecuzione penale esterna della Provincia di Milano

## 1.1 Sportello Esterno

Nell'ambito delle attività dello sportello esterno confluiscono i due progetti distinti, ma complementari Euridice e Orfeo 2.

### Descrizione delle attività generali

L'accesso allo sportello esterno avviene attraverso due principali canali:

- le richieste di colloquio pervenute telefonicamente. In questo caso la segreteria provvede a fissare un primo appuntamento con gli operatori di orientamento. Qualora la persona fosse in condizioni particolari e si rendesse necessaria l' autorizzazione da parte del tribunale competente, viene inviata - all'avvocato o all'utente - una lettera o un fax per la richiesta.
- le segnalazioni pervenute da servizi pubblici (CSSA, Servizi di inserimento lavorativo di ASL) e privati (associazioni di varia natura presenti sul territorio). In questo caso, è stata predisposta un'apposita scheda di segnalazione in cui gli operatori invianti annotano, insieme alle generalità, una valutazione del candidato. Il percorso può essere poi concordato e monitorato con il servizio inviante.

### Ore realizzate

Le ore realizzate dagli operatori dello sportello esterno nell'ambito del progetto Euridice sono:

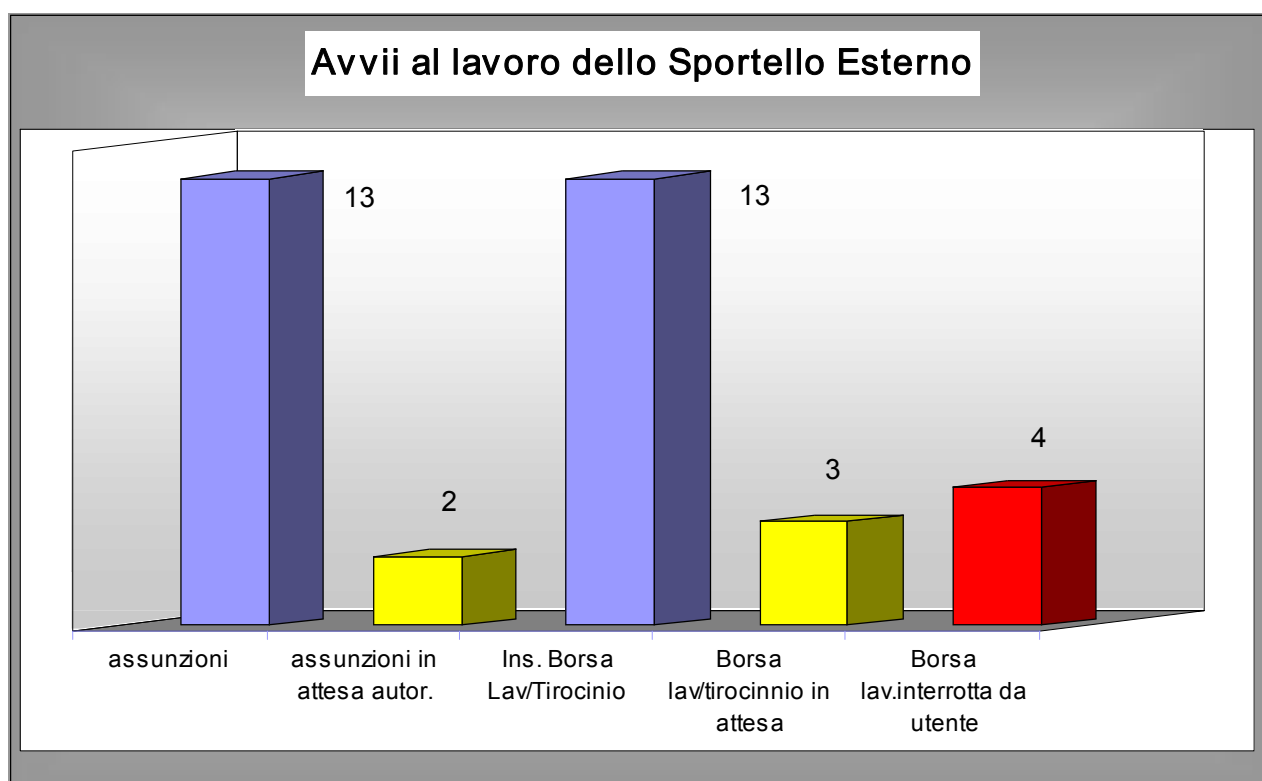
Periodo	Ore realizzate	Note
Aprile 2003 - settembre 2003	47	In concomitanza con il progetto ORFEO
Ottobre 2003 - giugno 2004	433	In concomitanza con il progetto ORFEO 2
<b>Totale</b>	<b>480</b>	

**Ore assegnate: 480**

## Avvii al lavoro

Nell'ambito delle attività dello sportello esterno sono state avviate al lavoro, da ottobre 2003 a giugno 2004, **26 persone, mentre 5 sono in fase di autorizzazione del tribunale, totale 31 utenti.**

<u>Inserimenti lavorativi con assunzione</u> avviati	Inserimenti lavorativi con assunzione da avviare (in attesa di autorizzazione da parte del magistrato)	<u>Inserimenti lavorativi con Borsa lavoro</u> (CSSA e Tirocini Provincia) avviati	Inserimenti lavorativi con Borsa Lavoro/Tirocinio concessa dalla Provincia (in attesa di autorizzazione da parte del magistrato).	Borse lavoro richieste e interrotte per rinuncia dell'utente
<b>13</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>4</b>



## Collaborazione equipe aziende

Al fine di consentire una maggiore e più proficua collaborazione fra gli operatori dello sportello esterno e quelli dell'equipe aziende del progetto Euridice, a partire da settembre, è stata calendarizzata una riunione settimanale per facilitare il confronto e la discussione sui singoli casi, con l'obiettivo di progettare percorsi di reinserimento praticabili, nonché la realizzazione di un efficace matching utenti/aziende.

Partecipano all'equipe gli operatori dello sportello esterno, un operatore dell'equipe aziende e la coordinatrice.

E' stato predisposto un database/promemoria che consente di tenere traccia di quanto stabilito, dei tempi in cui realizzarlo e della relativa distribuzione dei compiti.

### Accordo di collaborazione e borse lavoro del CSSA

A seguito della richiesta del Centro Servizio Sociale adulti di Milano, è stato siglato un Protocollo con il Progetto Euridice, per la gestione del progetto di assegnazione di borse lavoro a soggetti in affidamento che si trovano in condizioni di tossicodipendenza, alcool-dipendenza e sieropositività.

Secondo quanto stabilito, dal mese di luglio 2003 sono iniziate le segnalazioni dei candidati. Compito dello sportello esterno è stato quello di procedere, da settembre, a realizzare i colloqui conoscitivi e di orientamento.

Questa attività si è conclusa, come stabilito, nel mese di settembre.

E' stata altresì concordata la possibilità di ricevere altre segnalazioni, con il criterio di priorità alle segnalazioni ricevute per tempo. A proposito è stata predisposta anche una *scheda segnalazione*, da compilarsi da parte degli assistenti sociali del CSSA.

**Le segnalazioni giunte da luglio a dicembre 2003 sono state 28.**

Alcuni percorsi si sono interrotti sostanzialmente per l'aggravamento della situazione sanitaria, o perché gli utenti hanno reperito in maniera autonoma una postazione lavorativa.

Si è dunque proceduto a effettuare il matching, fra i profili individuati durante i colloqui, e le postazioni lavorative reperite dall'equipe degli operatori aziende del Progetto Euridice. Questo lavoro di confronto ha richiesto un notevole impegno congiunto, attraverso ripetute riunioni e una regolare collaborazione.

E' stato altresì mantenuto il contatto costante con gli assistenti sociali, mediante colloqui telefonici e incontri periodici, al fine di concordare e monitorare la strutturazione del percorso di inserimento lavorativo.

Il progetto è stato in grado di offrire la possibilità a **14 persone segnalate**, giunte al termine del percorso conoscitivo e di orientamento, di usufruire della borsa lavoro in una postazione reperita dal Progetto.

Le persone che hanno potuto iniziare il periodo di inserimento lavorativo sono state **9**.

In sintesi questi dati sono riportati nelle seguenti tabelle:

Segnalazioni ricevute	Percorsi interrotti	Percorsi conclusi e utenti candidabili
<b>28</b>	<b>12</b>	<b>16</b>

Utenti candidabili	Postazioni individuate e offerte agli utenti	Convenzioni firmate	Borse Lavoro avviate	Borse Lavoro non attivate (indisponibilità dell'utente)
<b>16</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>2</b>

### **La Rete, i servizi e il territorio**

In questo periodo, in continuità con le attività degli anni precedenti, è stata rinsaldata e ulteriormente sviluppata la rete dei contatti con le realtà operanti sul territorio: Ser.t, assistenti sociali dei comuni, associazioni specializzate in precisi campi di intervento (si segnala tra gli altri: Associazione Naga per gli stranieri, comunità residenziali e centri diurni per tossicodipendenti, Segreteria Carcere della Caritas Ambrosiana, Associazione Incontro e Presenza, Associazione Il Bivacco, Cooperativa A&I, Celav, Progetto Punto e a capo, Progetto Un tetto per Tutti etc).

Tale lavoro di rete si è rivelato uno strumento prezioso e insostituibile per affrontare la complessità richiesta dagli interventi e dai percorsi, e per orientare nella maniera più efficace possibile le persone ai servizi presenti sul territorio.

## 1.2. Tutoring e accompagnamento al lavoro

Le azioni di tutoring e di accompagnamento al lavoro svolte nel Progetto Euridice possono essere riassunte brevemente in questo schema e sotto i seguenti titoli:

Azione	Modalità di svolgimento
A. Ricognizione dei dati e della storia pregressa dell'utente	<b>Incontro del tutor con l'orientatore che ha seguito l'utente</b>
B. Incontro preliminare con l'Azienda	<b>Il tutor si reca in azienda (prima della presentazione dell'utente) insieme al ricercatore delle aziende al fine di dare informazioni utili per una corretta attivazione del tirocinio lavorativo.<sup>5</sup></b>
C. Tutoring aziendale	<b>Il tutor presenta il tirocinante in azienda e lo segue durante il percorso lavorativo monitorando tale percorso con incontri secondo necessità</b>
D. Rapporti con le figure istituzionali presenti nel progetto educativo	<b>Il tutor si inserisce nella rete dei rapporti istituzionali di assistenza e controllo già attivati, allo scopo di fornire informazioni e tarare con precisione le azioni educative a lui spettanti</b>
E. Sostegno alla persona in ambito extralavorativo	<b>Il tutor, dove sia necessario, si attiva per cercare di minimizzare o risolvere problemi che, pur non strettamente inerenti alla prestazione lavorativa, rischiano di comprometterne efficienza e utilità progettuale.</b>
F. Ricerca attiva del lavoro <sup>6</sup>	<b>Il tutor si incontra con l'utente al di fuori dell'ambiente lavorativo per attivare contatti e ricerche finalizzati alla ricerca di una nuova posizione occupazionale.</b>

Lo schema rende evidente ed esemplifica in modo più che esaustivo la complessità di ogni singolo Progetto Educativo Individualizzato, la molteplicità di funzioni/azioni svolte dal tutor e il conseguente impegno di ore lavorative erogate (cui vanno aggiunte quelle relative ai contatti telefonici e al back-office)<sup>7</sup>.

**Gli utenti** a cui è stato offerto un servizio di tutoring e accompagnamento al lavoro sono stati in totale **33**.

<sup>5</sup> Tale attività è stata necessaria in diversi casi, per via della complessità delle operazioni necessarie all'attivazione delle Borse-lavoro del CSSA.

<sup>6</sup> Per utenti che stanno per terminare il loro tirocinio senza possibilità di essere assunti, o che desiderano trovare un'altra occupazione.

<sup>7</sup> Per quanto riguarda questo segmento del progetto si è preferita l'esposizione delle azioni svolte distinte per Ente Partner Attuatore dell'azione, con la precisazione che il numero di ore in carico ai due Consorzi preposti alle azioni (Consorzio CS&L e Consorzio SIS) era così ripartita: un terzo monte ore a CS&L e due terzi a SIS (da qui ne deriva il numero differente di utenti presi in carico).

## L'Équipe CS&L

### Struttura operativa

L'équipe degli operatori CS&L ha partecipato al progetto EURIDICE con le stesse modalità operative già sperimentate con successo durante il progetto ORFEO e ORFEO 2. L' équipe (composta da un coordinatore responsabile delle azioni operative e due tutor) si è inserita all'interno dell'équipe-matching dei tutor, condotta dalla Coordinatrice del progetto.

Questa équipe è il luogo dove vengono assegnati gli utenti ai tutor e discusso l'andamento generale dei casi.

### Gli utenti

Gli operatori, nel corso del periodo preso in esame, hanno preso in carico 14 (quattordici) utenti

### Azioni svolte

Con i suddetti utenti sono state attivate una serie di azioni di carattere educativo e di sostegno alla persona, nonché le necessarie procedure formali e i contatti di rete utili alla corretta gestione del progetto.

Lo schema precedentemente esposto può essere applicato agli utenti assegnati secondo la seguente tabella:

### A Z I O N I

utenti	A	B	C	D	E	F
1.	●		●	●	●	
2.	●	●		●	●	
3.	●	●	●	●	●	
4.	●				●	
5.	●	●		●	●	
6.	●	●		●	●	
7.	●		●	●		
8.	●	●	●	●		
9.	●		●			●
10.	●	●	●	●		
11.	●		●			●
12.	●					●
13.	●					●
14.	●		●			

## *L'équipe SIS*

### **Struttura operativa**

L' équipe degli operatori SIS non è rimasta stabile per l'intera durata del progetto; non ci sono state variazioni numeriche, ma è stato necessario un avvicendamento in corso d'opera per le figure del coordinatore e di un tutor. I passaggi di consegne agli operatori subentrati hanno comportato necessariamente un surplus di lavoro, per evitare la penalizzazione degli utenti. L'assetto iniziale è comunque stato rispettato ed i componenti il team di lavoro (un coordinatore e tre tutor) si sono ben armonizzati con gli operatori degli Enti partners all'interno dell'équipe-matching dei tutor, condotta dalla Coordinatrice del progetto.

Le modalità operative sono state adottate da tutti gli attori del progetto in piena condivisione di obiettivi, secondo lo schema; l'unico elemento di diversità –rispetto alle azioni erogate dagli operatori degli altri Enti- è relativo ad aspetti logistici: gli operatori SIS infatti si sono trovati molto spesso a lavorare con utenti che, a tutti gli effetti, erano ancora detenuti (persone ammesse al lavoro esterno ai sensi dell'art. 21 O.P.) e ne hanno seguito il percorso, contribuendo in alcuni casi a promuovere e/o accelerare l'evoluzione verso i benefici alternativi alla detenzione.

### **Gli utenti**

Gli utenti del Consorzio SIS del Progetto Euridice sono stati 19 (diciannove).

### **Azioni svolte**

Ciascun utente ha trovato nel tutor di riferimento l'interlocutore privilegiato per la predisposizione di un percorso personalizzato in ambito educativo, lavorativo e di accompagnamento sociale.

Il tutor è divenuto spesso il punto di raccordo tra i tanti operatori dei Servizi cui l'utente afferiva (CSSA, SerT, Servizi Sociali del Comune), ed ha ricoperto il ruolo fondamentale di accompagnamento dell'utente nell'utilizzo dei Servizi stessi, agevolandone la comunicazione con gli operatori.

In taluni casi particolarmente difficoltosi il tutor ha stimolato e sostenuto l'utente nel processo di ricerca attiva del lavoro, accompagnandone poi il momento dell'inserimento.

Nel caso di alcuni utenti è stato molto forte il rischio della riattivazione del processo di delega; si è tentato di ovviare a ciò ricorrendo ad un monitoraggio meno pressante e contemporaneamente a richieste esplicite di autoattivazione.

In un caso si sono perse completamente le tracce dell'utente: sono state messe in atto le procedure di segnalazione ai Servizi competenti.

In sintesi gli interventi possono essere inquadrati nella griglia seguente:

## A Z I O N I

utenti	A	B	C	D	E	F
1.	●	●	●	●		
2.	●	●	●	●	●	
3.	●	●	●	●		
4.	●	●	●	●		
5.	●	●	●	●	●	●
6.	●	●	●	●		
7.	●	●	●	●		
8.	●	●	●	●	●	●
9.	●	●	●	●		●
10.	●	●	●	●		
11.	●		●	●	●	●
12.	●	●	●	●		
13.	●			●	●	●
14.	●	●	●	●		
15.	●	●	●	●		
16.	●	●	●	●	●	●
17.	●			●		●
18.	●			●		●
19.	●			●		●

## 2. Centro Documentazione Centro Giustizia Minorile

All'interno del progetto Euridice si è avviata un'azione sperimentale nell'ambito della giustizia minorile.

Le modalità di realizzazione del progetto sono state definite dal tavolo di lavoro che, con riunioni periodiche, si è occupato della programmazione e della valutazione delle diverse azioni. L'idea iniziale del progetto – quella di allestire uno spazio InformaGiovani all'interno dell'Istituto Penale Minorile "Cesare Beccaria" – si è infatti configurata in maniera differente.

I mesi iniziali e più precisamente da Aprile 2003 a Settembre 2003 il tavolo di lavoro composto dalle direzioni della Giustizia Minorile, dall'Enaip, dall'Agenzia di Solidarietà per il Lavoro, coordinato dalla consulente della Provincia di Milano dr.ssa Elda Moscato, si è occupato principalmente della progettazione e monitoraggio del progetto Orfeo. Di fatto il progetto Euridice è diventato operativo a partire da Ottobre 2003 e si è strutturato su due macrofiloni di intervento:

1. Informazione
2. Formazione

Per quanto riguarda l'**informazione** nell'ambito del progetto è stato allestito, presso l'USSM che ha offerto lo spazio fisico, un Centro Sperimentale di Documentazione con l'obiettivo di raccogliere e rendere fruibile tanto agli operatori della giustizia minorile, quanto agli utenti, materiale informativo principalmente sui temi della formazione e del lavoro.

Tale centro ha visto la presenza dell'operatrice una mezza giornata alla settimana da Ottobre 2003 ad Aprile 2004 e una presenza quindicinale nei mesi di Maggio e Giugno.

Durante l'apertura dello sportello sono state richieste, soprattutto da parte delle assistenti sociali dell'USSM alcune consulenze relative agli strumenti di mediazione al lavoro, alle diverse tipologie di contratto, alle modalità dei tirocini estivi per gli studenti. Inoltre sono state fornite alcune consulenze alle assistenti sociali nella stesura del curriculum di qualche ragazzo, in collaborazione con gli operatori dell'Enaip.

E' stata inoltre svolta un'azione consistente di consulenza, su richiesta di una assistente sociale dell'USSM, ad una cooperativa sociale che, dopo un periodo di Borsa Lavoro con un ragazzo dell'IPM, aveva bisogno di informazioni per assumere il ragazzo stesso nel passaggio dalla detenzione all'affidamento in prova ai servizi sociali.

Tale consulenza ha visto, accanto a quella dell'operatrice, la presenza di uno degli operatori aziende del progetto Euridice.

Infine l'operatrice si è occupata di monitorare iniziative, convegni, seminari, i cui temi potessero essere interessanti per i funzionari della giustizia minorile. L'operatrice ha, infatti, partecipato a due convegni, uno organizzato dalla fondazione ISMU e uno dall'IRS (Istituto per la Ricerca Sociale), raccogliendo e producendo materiale originale, che ha poi fatto avere ai referenti di IPM, CPA e USSM.

La parte relativa alla **formazione** si è strutturata nell'organizzazione di tre incontri rivolti agli operatori dell'IPM, del CPA e dell'USSM. Due incontri sono stati dedicati all'illustrazione delle cosiddette "Riforma Moratti" sul sistema dell'istruzione/formazione e "Riforma Biagi" sul sistema del mercato del lavoro.

Tali incontri sono stati tenuti dall'operatrice del progetto Euridice, affiancata da una consulente dell'OPPI (Organizzazione Per la Preparazione degli Insegnanti) per quanto riguarda la riforma Moratti e da un dirigente della CGIL Lombardia per quanto riguarda la riforma Biagi.

E' stato prodotto e consegnato del materiale di preparazione agli incontri che, in seguito alla formazione e agli approfondimenti richiesti, è stato ampliato e fatto pervenire a tutti i partecipanti.

Resta avviata ma non conclusa la predisposizione di una **mappatura** sui servizi di accompagnamento al lavoro (Centri per l'Impiego, Centri Lavoro, Servizi di Integrazione Lavorativa, etc.) per quanto riguarda i territori di competenza del Tribunale per i Minorenni di Milano e quindi, sostanzialmente, tutti gli ambiti provinciali della Regione Lombardia esclusi Brescia, Cremona e Mantova.

E' in ipotesi di proseguire nel 2005 il lavoro intrapreso, con la riprogettazione del servizio, utilizzando al meglio i suggerimenti sollecitati alle direzioni del C.G.M.

Criticità riscontrate:

- Dal punto di vista strettamente logistico permangono le difficoltà di lavorare senza la possibilità dell'utilizzo di una linea telefonica e del collegamento ad Internet.
- L'ubicazione del Centro di Documentazione presso gli uffici dell'USSM ha ovviamente favorito soprattutto l'accesso degli assistenti sociali.
- Si è presentata una certa difficoltà a conciliarle le varie richieste pervenuteci senza correre il rischio di costruire "piccoli progetti" all'interno di un unico progetto .
- Per quanto riguarda la partecipazione ai gruppi di formazione: erano costituiti quasi esclusivamente dalle assistenti sociali dell'USSM. Da segnalare molto positiva la partecipazione degli operatori dell'équipe dell'Enaip.
- Per difficoltà di organizzazione e di carichi di lavoro dei dirigenti della Giustizia Minorile, non è stato possibile entro la data ufficiale del termine, svolgere una riunione di valutazione complessiva del progetto stesso, ma sono stati organizzati in autunno incontri informali valutativi con alcune direzioni.

### 3. Formazione Integrata degli Operatori

#### Il quadro progettuale

Il percorso formativo del progetto "Euridice" era stato pensato come supporto per gli operatori che, nel corso degli ultimi due anni, grazie al suo progetto-gemello OrfeO<sup>8</sup>, hanno attivato una serie di azioni di sensibilizzazione, orientamento e formazione, finalizzate al reinserimento socio-lavorativo per detenuti ed ex-detenuti.

Questo progetto, che ha interessato tutti gli istituti penali della Provincia di Milano, rappresenta un tentativo di articolare tutto il processo di ricollocamento lavorativo del detenuto attraverso azioni concatenate, sviluppando tutte le possibili e necessarie sinergie sia con gli operatori che agiscono all'interno delle Istituzioni carcerarie, sia con le agenzie pubbliche territoriali dedicate ai temi del lavoro (i Centri per l'Impiego). Tale quadro, estremamente denso, regolamentato e complesso richiedeva momenti di confronto formativi attraverso cui operatori con diversi ruoli e posizioni all'interno del percorso detentivo-riabilitativo potessero dialogare insieme e riflettere su quali si erano rivelati i punti critici, le difficoltà, ma anche le buone pratiche organizzative e gestionali (spesso legate all'estro o all'iniziativa individuale, o al lavoro di un'équipe affiatata), che avevano contribuito alla risoluzione di determinati problemi, o al miglioramento dei processi riabilitativi.<sup>9</sup>

Questi intenti sono stati in parte frustrati dal notevole ritardo con cui l'azione formativa è potuta partire. Purtroppo l'attività incalzante legata al progetto e la comprensibile difficoltà organizzativa hanno ridotto la Formazione prevista ad una "coda" che ha visto, finalmente, molti degli attori del progetto riuniti ad un tavolo di verifica e nello stesso tempo proiettati verso il futuro, visto che nel frattempo il progetto ORFEO 2 si è dispiegato, in continuità con le

---

<sup>8</sup> Durante l'anno 2002/2003 con risorse del Fondo Sociale Europeo (dispositivo Multisura Orientamento) è stato realizzato il Progetto Or. F. E O.: un intervento di orientamento, formazione e inserimento lavorativo rivolto a detenuti ed ex-detenuti che ha interessato gli istituti penitenziari del territorio provinciale di Milano.

Questo intervento è stato progettato e reso operativo dalla Provincia di Milano e da un gruppo di enti del Terzo Settore operanti nell'area milanese (Consorzio Nova Spes Onlus, Agenzia di Solidarietà Onlus, Consorzio S.I.S., Consorzio CS.&L., Enaip Lombardia), che hanno portato la loro esperienza nel campo dell'intervento socio-educativo a favore delle categorie svantaggiate e nel 2003/2004 si sta realizzando il suo prosieguo (Or. F. E O. 2), mediante finanziamento interamente provinciale.

Parallelamente è stato avviato il Progetto Euridice finanziato dalla Regione Lombardia e dalla Provincia di Milano, con il quale si sono previste azioni di sensibilizzazione e coinvolgimento del sistema produttivo locale.

Nell'ambito di questo progetto è stata previsto un percorso di formazione integrata a vantaggio degli operatori interessati o coinvolti nelle sue azioni (orientatori e formatori, tutor dell'inserimento lavorativo, educatori e agenti di custodia).

<sup>9</sup> Gli obiettivi del percorso formativo, declinati in fase di progettazione, prevedevano:

- Promuovere ulteriormente le azioni e le potenzialità dei progetti ORFEO ed Euridice presso gli operatori e presso gli istituti penitenziari in una logica di integrazione
- Favorire il confronto e il riconoscimento delle diverse esperienze, competenze e saperi che appartengono ai diversi ruoli, ma tendono ad una costruzione sinergica
- Favorire la reciproca conoscenza degli operatori appartenenti a organizzazioni diverse.
- Riflettere sull'efficienza/efficacia delle azioni finora svolte ai fini di una sempre maggiore funzionalità
- Contribuire all'ottimizzazione dei processi e delle procedure messe in atto

azioni del precedente. Come si vede "la partita rimane avvincente" e questo lo si è potuto verificare anche durante i nostri incontri, che sono stati vivi e partecipati.

### **Il gruppo di lavoro**

I sei incontri previsti dal percorso di formazione sono stati tenuti durante i mesi di maggio e giugno 2004, presso la sede della Provincia di Milano.

Vi hanno partecipato trenta persone, operatori sociali a vario titolo, in rappresentanza degli Istituti Penitenziari, dei Centri per l'Impiego e delle associazioni del privato sociale partecipanti al progetto Euridice ed ORFEO 2. Quasi tutti i partecipanti stanno lavorando attivamente nell'area del reinserimento, e almeno la metà di essi aveva avuto precedentemente a che fare anche con il progetto ORFEO.

La varietà e stratificazione di ruoli professionali si è rivelata subito molto interessante e foriera di stimoli, anche perché accompagnata da una buona disponibilità individuale al confronto e a raccontare le proprie esperienze. Significative in questo senso le risposte dei partecipanti ad un questionario sulle aspettative del corso: *acquisizione di strumenti e informazioni, miglioramento del lavoro d'équipe, comunicazione di esperienze ai fini dell'arricchimento professionale/personale*, sono state sostanzialmente le richieste più forti

Abbiamo anche riscontrato una buona dose di empatia e reattività, cosa che ci ha orientato verso un tipo di docenza abbastanza informale ma concreta e attenta a favorire le occasioni di scambio e condivisione tra pari. Ciò è stato possibile fin dal primo incontro, incentrato sugli stili di relazione e comunicazione e sul loro significato all'interno delle differenti forme di organizzazione del lavoro.

Attraverso la somministrazione di un questionario abbiamo proposto un modello di analisi della modalità di gestione delle proprie relazioni interpersonali basate basate sulle quattro voci: Fuga - Assertività - Manipolazione - Aggressività

### **Strumenti e contesto**

La comparazione dei risultati ottenuti, effettuata subito dopo visualizzandola su un cartellone, è divenuta momento di riflessione su come riconoscere le proprie modalità comunicative e cooperative nell'ambito delle prestazioni professionali che si svolgono e su come si può ottimizzarle, riequilibrandole.

Subito dopo abbiamo diviso la classe in tre gruppi professionali abbastanza omogenei e abbiamo chiesto loro di delineare il profilo-tipo del loro ruolo professionale. In questo modo, partendo dal loro immaginario riflessivo (il modo in cui si vedono nel proprio ruolo) abbiamo provato a mettere in gioco temi quali:

- Il comportamento Assertivo
- La gestione della responsabilità
- Il recupero dei ritmi e delle priorità operative per non farsi fagocitare dall'emergenza permanente
- La valorizzazione del pensiero divergente e della creatività

- La gestione dell'aggressività (sia verso l'esterno che verso l'interno)

Durante il percorso formativo sono stati usati altri due questionari di autovalutazione: uno sulla capacità di ascolto e uno sugli stili di apprendimento, basato sul modello di Kolb.

Lo strumento valutativo e auto-valutativo sotto forma di test, oltre che a poter essere riutilizzato con utenti, è molto utile perché fornisce strumenti di analisi e 'visioni' del processo cognitivo-motivazionale-relazionale che è inerente all'attività e alla metodologia dell'operatore sociale e, nello stesso tempo rappresenta il nucleo centrale di ogni percorso educativo-riabilitativo.

Nel nostro caso poi, tali percorsi richiedono un lavoro collettivo e implementano costantemente ulteriori soggetti, in modo che il successo delle azioni intraprese non può prescindere da una buona comunicazione e dalla capacità di lavorare in équipe.

Durante il corso alcuni spazi sono stati dedicati anche ai seguenti argomenti:

- Conoscenza del gruppo
- Sviluppo delle competenze
- Stati di sviluppo del gruppo
- Meccanismi di difesa
- Capacità di dare e ricevere feedback
- Delega, negoziazione, gestione dei conflitti

### Lavorare per progetti

Durante gli ultimi due incontri abbiamo messo alla prova il gruppo di lavoro proponendo un'esercitazione di Project management, uno strumento di lavoro molto usato nel campo commerciale e nei settori industriali legati alle aree progettuali, ma meno conosciuto nell'ambito dei servizi pubblici e del terzo settore.

Si è proposto alla classe, di nuovo divisa in tre gruppi (questa volta disomogenei per favorire l'interazione di competenze differenti) di approfondire una tematica rilevante di un contesto operativo preso tra quelli conosciuti: identificare un problema e cercare di elaborare una soluzione, pensare un miglioramento di un aspetto procedurale nell'organizzazione del lavoro. Per fare questo è stata fornita come traccia uno schema di lavoro che identificava o ordinava logicamente le fasi della progettazione, in modo da ottimizzarne i risultati.

I gruppi hanno di nuovo dato prova di volersi sperimentare, affrontando il compito con allegria ed impegno, e conducendo tre distinte riflessioni che alcuni volentieri si sono offerti di sintetizzare sotto forma di schematico report. Il rimando generale è stato che l'utilizzo di un simile strumento aveva effettivamente aiutato il gruppo ad esprimere una buona qualità nel contenuto, riuscendo a incanalarla, in tempi molto brevi, verso la definizione di azioni, coordinate logicamente e legate al raggiungimento di obiettivi precedentemente determinati.

Interiorizzare questa logica e perseguirla sapendo maneggiare le necessarie tecniche relazionali e comunicative è l'obiettivo che si cerca di perseguire attraverso il percorso che abbiamo proposto (ma forse sarebbe meglio dire

*sperimentato*) nell'ambito del progetto Euridice. La speranza è che anche in un corso così veloce e ravvicinato (il che peraltro, potrebbe anche essere un vantaggio), si sia riusciti a fornire, oltre a qualche strumento, anche una spiegazione sufficiente a permetterne l'utilizzo.<sup>10</sup>

A questo aggiungiamo anche la speranza che a ulteriori momenti di sperimentazione sul campo possano seguire ulteriori momenti formativi, di riflessione su quanto si sta facendo.

Al termine del percorso formativo si è organizzato un momento di sintesi/riflessione collettiva, con la presenza non solo dei "discenti", del docente e del tutor, ma anche della responsabile della Formazione del PRAP, del Presidio Carcere della Provincia e della Direttrice del Progetto, al fine di accomunare le impressioni e le analisi per ricomprenderle nella riprogettazione dei servizi provinciali ed infine saranno tenute in considerazione anche nella formazione organizzata dal PRAP nel prossimo futuro.

---

<sup>10</sup> del resto molte cose si imparano *facendole*.

## 4. Sensibilizzazione e coinvolgimento del contesto produttivo nella provincia milanese

### 4.1 Attività da Aprile 2003 a gennaio 2004 <sup>11</sup>

#### **METODOLOGIA E STRUMENTI/ STRATEGIA AZIENDE/ SENSIBILIZZAZIONE**

Le attività dello sportello aziende hanno esordito utilizzando come principale strumento di lavoro la lettera di presentazione e divulgazione già precedentemente predisposta nel progetto "Cercare Lavoro", adattandola all'iniziativa in corso.

Tale documento ha continuato a rappresentare il primo contatto con la rete produttiva, sia aziendale che cooperativa.

E' stato inoltrato a diverse aziende di Milano e Provincia, poi contattate telefonicamente ed informate e/o visitate per la verifica di eventuali disponibilità alla collaborazione.

Dall'inizio del progetto queste attività sono state realizzate nei confronti di aziende già conosciute, durante precedenti e/o attuali collaborazioni (Progetto Cercare Lavoro; progetto Match, progetto Inail-Provincia, aziende associate Api Milano; aziende Sil/Cifap Sesto S. Giovanni; ecc..) degli operatori aziende.

Sono stati inoltre consultati costantemente, utilizzando internet, due motori di ricerca che pubblicano periodicamente offerte di lavoro (di cui una curata dalla Provincia di Milano) e le guide informatizzate di Kompass e Pagine Gialle per i siti aziendali.

In particolar modo inoltre, nel 2003 ci si è soffermati sulle offerte di lavoro reperite settimanalmente sui quotidiani e sulle riviste specializzate in domanda/offerta di lavoro. Questo canale è stato utilizzato sia per segnalare candidati, che per sensibilizzare il mondo del lavoro trasmettendo documentazione ed informazioni alle aziende/cooperative/società interinali inserzioniste.

#### **AGENZIE DI LAVORO INTERINALE - ASSOCIAZIONI**

Per quanto continuo ad essere di difficile coinvolgimento, si è costantemente cercato di aprire contatti con le agenzie di lavoro interinale, affinché considerino anche questo segmento di offerta di manodopera come terreno percorribile nell'individuazione di candidati.

Ciò è avvenuto sia con contatti diretti che con sollecitazioni in seguito a inserzioni reperite sulle riviste specialistiche di domanda/offerta di lavoro.

Si noti che ormai l' 80/90% delle inserzioni afferiscono ad Agenzie di Lavoro Interinale, anche quando ciò non è formalmente evidente dall'inserzione.

Contatte inoltre alcune società di consulenza del lavoro, Enti pubblici (ISU-Università degli studi di Milano e Università Bicocca, Università dell'Insubria).

---

<sup>11</sup> La relazione sulle azioni di sensibilizzazione del contesto produttivo/aziende viene divisa in due parti in termini temporali, perché questa attività ha avuto caratteristiche diverse prima e dopo l'uscita del Bando Provinciale sul Fondo Nazionale Occupazione.

I contatti avuti nel 2003 con l'ASSOCIAZIONE PANIFICATORI, incontrata e coinvolta sulle problematiche del progetto, anche se inizialmente non hanno sortito nessun tipo di risultato, ma evidenziato un interesse a sperimentare qualche forma di collaborazione all'interno di percorsi di formazione, che l'associazione stessa intende realizzare, alla fine del progetto – giugno 2004 - si sono concretizzati sviluppi interessanti che si andranno a verificare in autunno 2004.

### SETTORE COOPERATIVE

Positiva la collaborazione del settore cooperativo per la realizzazione di borse lavoro, in collaborazione con il CSSA di Milano (vedi Protocollo di Collaborazione del 05/09/2003) inerente all'attivazione di Borse Lavoro finanziate dallo stesso, gli operatori del progetto hanno operato nel modo seguente:

- nel mese di luglio 2003 si è proceduto a contattare in primo luogo i Consorzi partner di progetto: CS&L, Nova Spes, e SIS; in secondo luogo altre realtà produttive con il duplice obiettivo di informare e chiedere disponibilità generica ad ospitare tali percorsi di inserimento ipotizzandone la partenza nei mesi di settembre/ottobre;
- dopo la pausa estiva 2003, in collaborazione con gli operatori dell'èquipe "sportello esterno", si sono affinate le ipotesi di abbinamento cooperativa/azienda e candidato.

Operativamente questo ha significato che l'Operatore Aziende ha partecipato alle èquipe dello sportello esterno al fine di condividere la conoscenza e l'approfondimento dei profili che andavano strutturandosi, acquisendo in tal modo informazioni relative al pregresso lavorativo dei candidati, competenze, motivazione, capacità relazionali. Da parte sua l'Operatore Aziende ha messo a disposizione le informazioni relative alle postazioni disponibili, ubicazione, tipologia di lavoro, requisiti richiesti dall'azienda/cooperativa, clima relazionale del gruppo di lavoro.

L'esito dell'integrazione e la rielaborazione comune delle informazioni ha permesso la formulazione degli abbinamenti mirati.

Una prima verifica dell'abbinamento si è esplicitata nella presentazione all'utente della postazione individuata all'interno di un colloquio congiunto operatore orientamento, operatore aziende. La fase successiva è stata l'assegnazione del tutor di riferimento e la presentazione dell'utente all'azienda/cooperativa.

L'operatore aziende ha svolto ruolo di snodo tra cooperativa/azienda ospitante e CSSA titolare della convenzione, nel senso che se ne è fatto promotore presentandone i contenuti e le peculiarità.

Questo se da un lato ha facilitato l'incontro dall'altro ha denotato un grosso punto di criticità, ovvero in fase di avvio molto problematica è stata la comprensione della modulistica ministeriale relativa alle convenzioni, nonché il fatto che non siano stati chiariti gli oneri ed i procedimenti relativi agli

adempimenti contabili e burocratici in seno alle aziende/cooperative (procedure standard).

Questo ha generato incagli che hanno ritardato la partenza di alcuni progetti ed in alcuni casi l'impossibilità di proseguire la collaborazione stessa.

Sul versante gestione dei percorsi avviati si sono riscontrati alcuni problemi sul versante pagamento dei borsisti, questo ha spesso inciso negativamente sull'andamento dei percorsi stessi complicando situazioni già di per sé multiproblematiche <sup>12</sup>.

Auspichiamo per il futuro che una maggiore collaborazione tra gli Enti coinvolti, e una più precisa conoscenza (fatta "sul campo") degli strumenti e delle procedure burocratiche da parte di entrambi i contraenti del Protocollo, darà esiti più fluidi in vista del prosieguo dell'esperienza.

Nel complesso l'esito dell'intervento risulta sicuramente positivo.

### **CONSULENZA**

E' stato fornito un supporto di consulenza finalizzato al buon esito di opportunità lavorative, che i detenuti o i ristretti nella libertà autonomamente sono riusciti ad individuare:

- incontro/verifica col datore di lavoro
- consulenza sulle modalità di presentazione della richiesta
- monitoraggio dell'iter della richiesta
- tutoraggio dell'inserimento quando questo andava a buon fine.

Questo tipo di servizio, che si è rivelato utile e gradito dagli interlocutori, ha facilitato ed, in alcuni casi, consentito che si realizzassero abbinamenti che altrimenti avrebbero incontrato difficoltà ad andare in porto.

### ***4.2 Attività da febbraio 2004 a giugno 2004***

#### **Metodologia e strumenti/ strategia aziende/ sensibilizzazione**

L'attività degli operatori aziende e' proseguita con gli strumenti già utilizzati nel precedente periodo:

- segnalazione di candidati e sensibilizzazione con l'invio di documentazione ed informazioni alle aziende/cooperative/società interinali inserzioniste; ecc.
- reperimento settimanale delle offerte sui quotidiani e sulle riviste specializzate in domanda/offerta di lavoro;
- costante consultazione in internet con due motori di ricerca che pubblicano periodicamente offerte di lavoro (di cui una curata dalla provincia di Milano) e le guide informatizzate di Kompass e Pagine Gialle per i siti aziendali;

La presenza ed il coinvolgimento attivo dell'Istituzione Provinciale si è realizzata con la preparazione e invio di una nuova lettera (firmata dallo stesso Assessore) di divulgazione delle finalità del Progetto.

---

<sup>12</sup> Problematicità che si sono via via risolte, in alcuni casi con l'anticipazione dei compensi delle Borse Lavoro da parte dei Consorzi SIS e CS&L e di AgeSoL in attesa dei pagamenti da parte del Ministero della Giustizia.

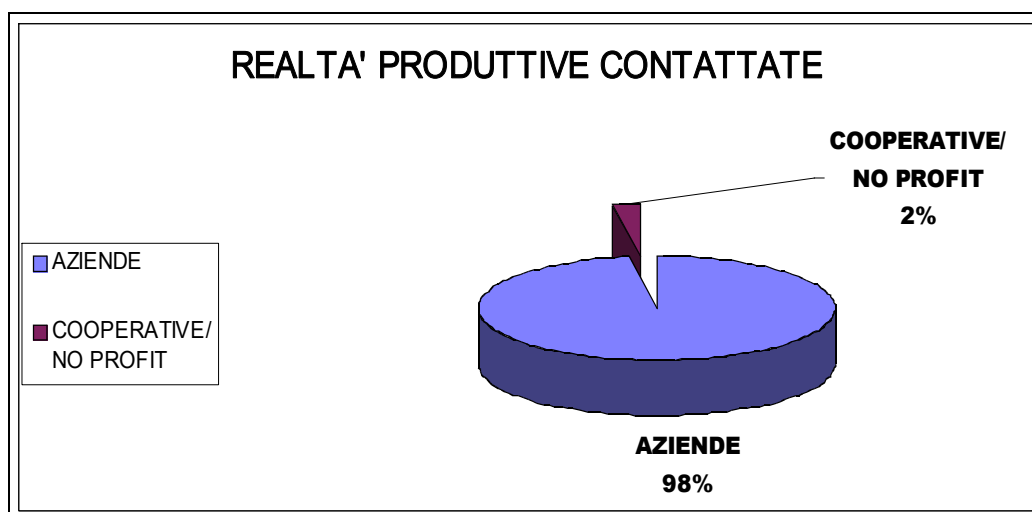
Il contenuto acclarava le necessarie informazioni circa le risorse disponibili e le modalità di accesso agli strumenti di Politiche Attive del lavoro, stages di formazione/lavoro ed agevolazioni economiche a fronte di positivi esiti occupazionali.

Lo strumento utilizzato è il Bando a valere sul Fondo Nazionale per l'Occupazione, FNO.

Gli operatori aziende hanno pertanto operato a contatto con gli operatori del Presidio Carcere da un lato e con gli addetti alla gestione del Fondo dall'altro, al fine di rendere immediata e incisiva l'informazione, dettagliarne i contenuti e rendere chiara l'operatività alle realtà produttive raggiunte.

Operativamente questo ha significato una presenza presso gli uffici del Presidio Carcere da Aprile a Giugno (tre mezze giornate la settimana) per organizzare e gestire il ritorno delle lettere stesse, le richieste di informazioni via telefono, ovvero il contatto diretto con le realtà produttive disponibili a collaborare.

Sono state inoltrate complessivamente, in questo periodo, n° 6.500 comunicazioni ad Aziende e Cooperative Sociali di Milano e Provincia <sup>13</sup>. Gli indirizzi sono stati selezionati da un data base della Provincia comprendente circa 16.000 nominativi, i settori produttivi privilegiati quelli legati ad ambiti produttivi (mansioni di operaio generico, edile, manutentore in genere).

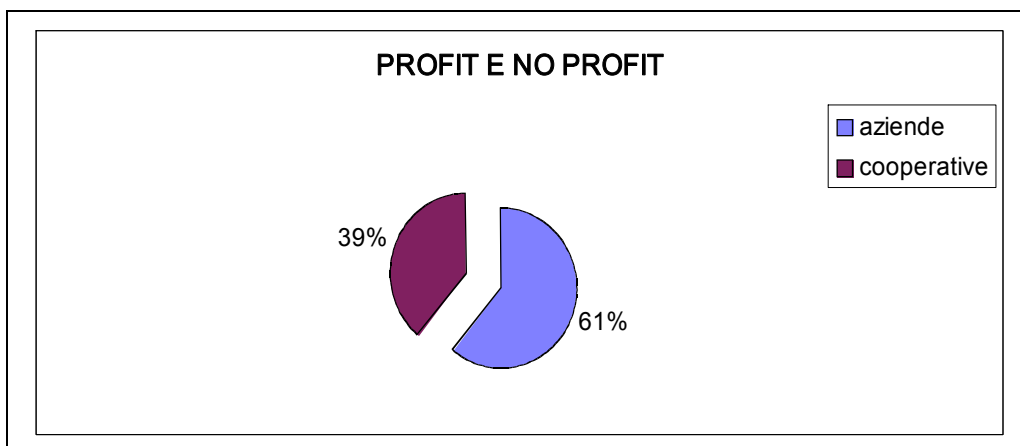


L'impatto di questa nuova comunicazione non ha certo dato risultati miracolistici (come del resto ci si aspettava), ma ha sicuramente molto movimentato il lavoro e le relazioni con il tessuto produttivo.

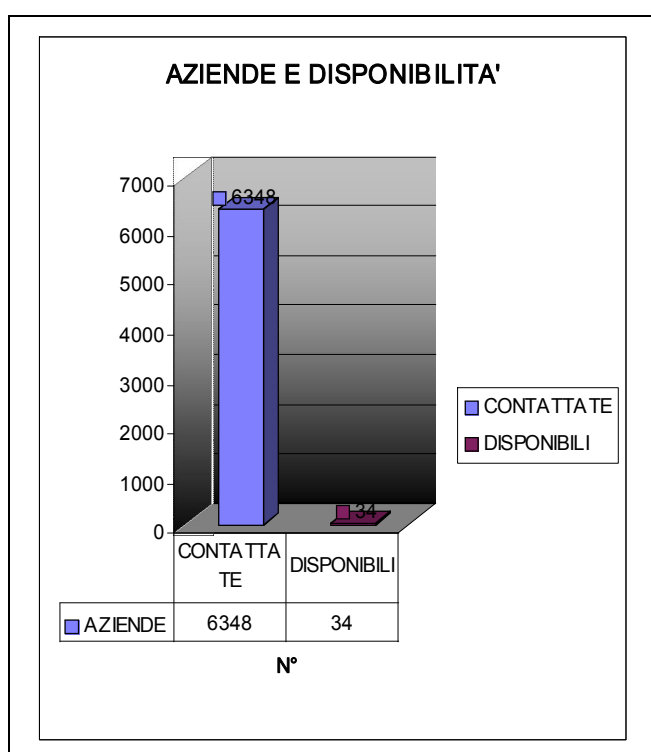
I risultati analitici sono sintetizzati nei grafici seguenti:

Complessivamente **le realtà produttive che hanno collaborato con il progetto**, in altro modo resi disponibili ad accogliere Lavoratori o Tirocinanti sono state **56**: 34 aziende profit e 22 realtà appartenenti al variegato mondo della cooperazione sociale, meglio indicabile come ONLUS.

<sup>13</sup> Gli invii effettuati sono stati 6.350 circa ad Aziende e 150 a Cooperative Sociali.



I numeri ci aiutano a capire se entriamo nel dettaglio:

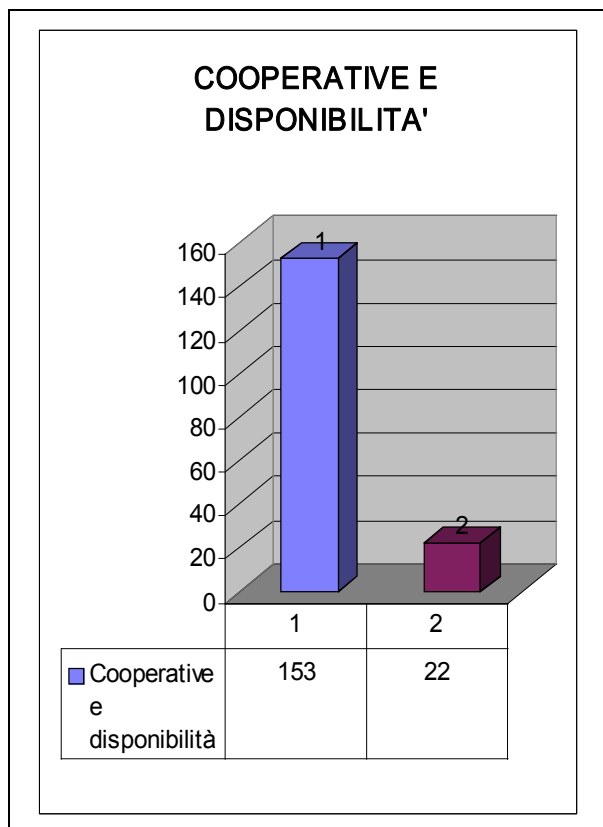


Il numero di realtà produttive contattate via lettera, 6.350 (6500-150 cooperative) ha avuto uno scarto di 280 unità per indirizzo errato o inesistente.

Tuttavia sommando la lettera di presentazione della Provincia ai contatti settimanali con aziende, soprattutto Agenzie di lavoro che ricercano personale attraverso pubblicazioni specializzate e siti web, dedicati ritorniamo a quota 6.500.

Il risultato evidenzia l'estrema difficoltà nel coinvolgere il settore *for profit*.

## TAVOLE DI CONFRONTO



Il numero di Cooperative Sociali contattate: 153, si riferisce all'Elenco Regionale, da qui si è estrapolato quelle presenti a Milano e Provincia.

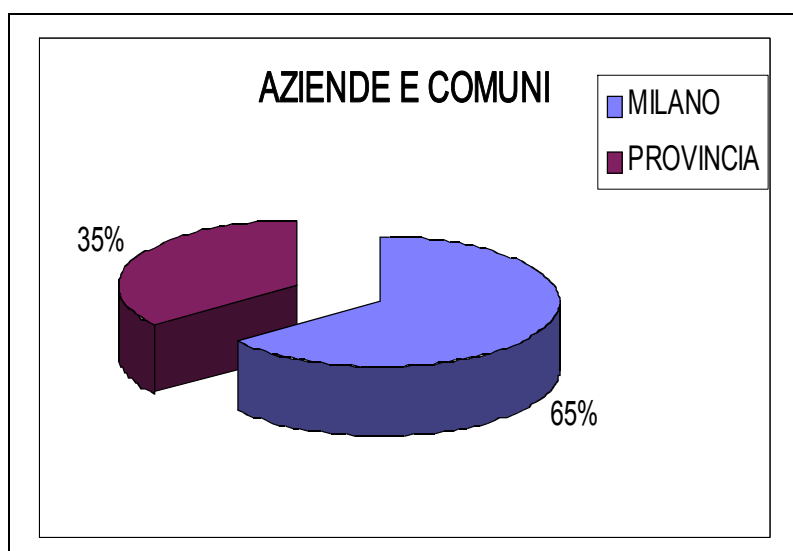
Gli esiti ci hanno portato a 22 Cooperative disponibili il 13% del totale.

Questo rappresenta il fronte più consolidato, più orientato ad essere disponibile, almeno laddove la situazione di mercato, di stabilità economica lo permetta.

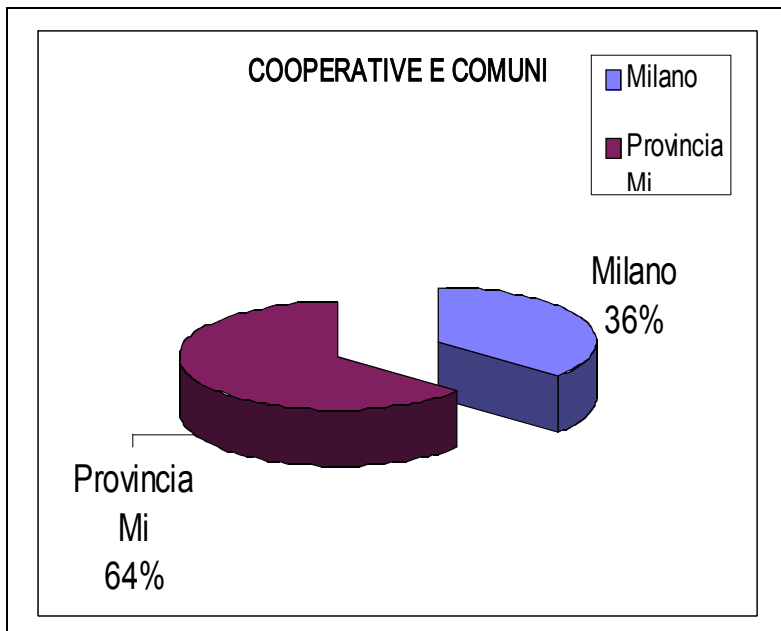
Alcune situazioni produttive erano già conosciute sia per collaborazioni precedenti, sia perché facenti riferimento ai Consorzi e alle altre realtà che hanno promosso il Progetto, con esse abbiamo rafforzato una collaborazione già in essere.

Con altre cooperative, perché di nuova creazione oppure perché mai contattate, abbiamo instaurato ex novo dei progetti di collaborazione.

## TERRITORIALITÀ



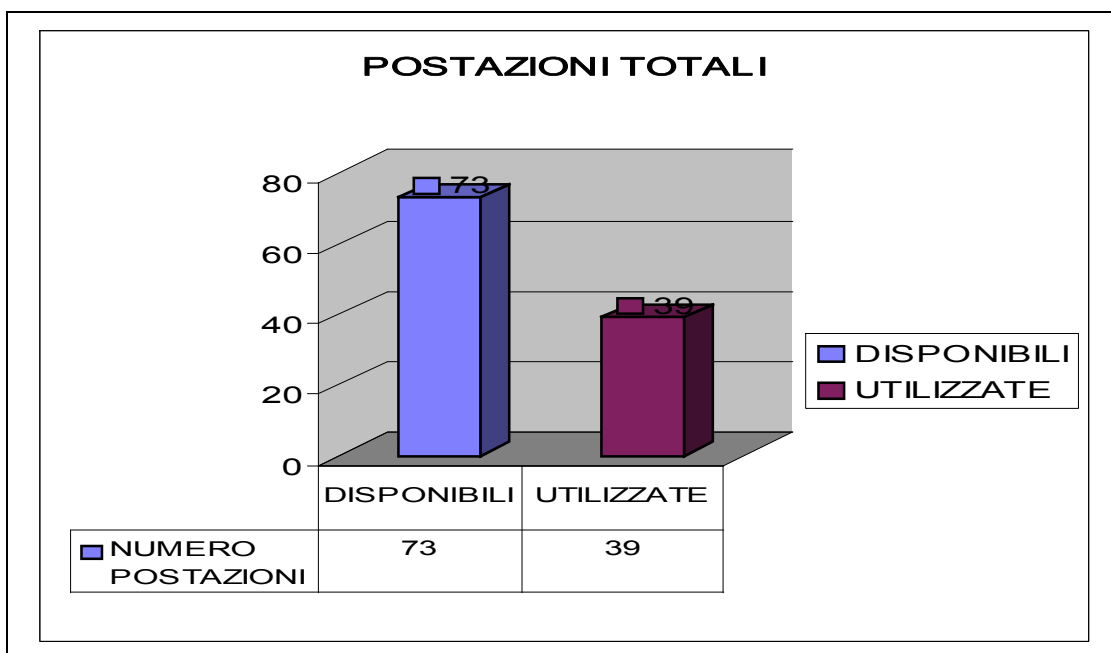
Le realtà produttive con cui si è instaurato una collaborazione fanno riferimento ad una distribuzione territoriale con preponderanza nella città di Milano: infatti sono **22 a Milano** e **12 nella Provincia**.



Le realtà Cooperative con cui si è instaurato una collaborazione fanno riferimento invece ad una distribuzione territoriale che ne vede la **preponderanza nel territorio provinciale (14)**, e in misura minore (8) nella città di Milano.

### DISPONIBILITA' DI POSTAZIONI

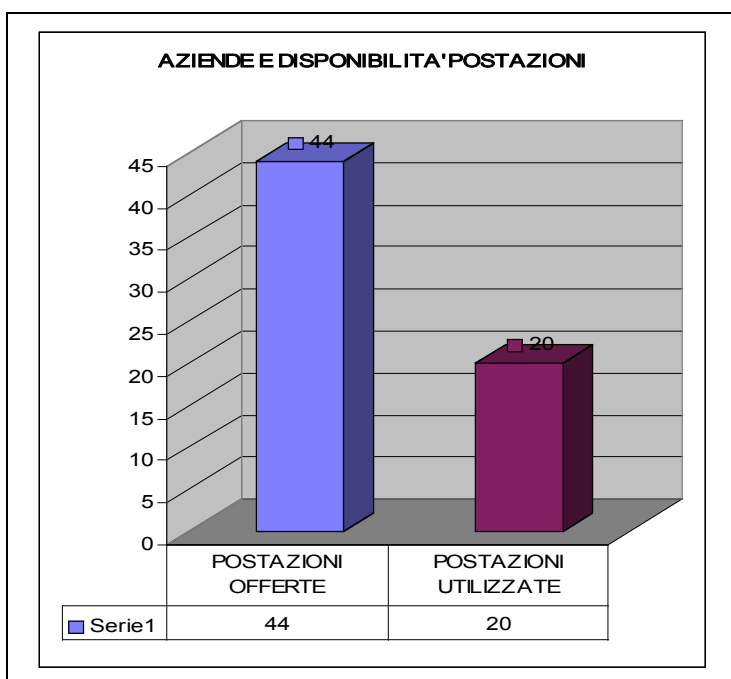
Dare la possibilità di percorrere strade possibili di reinserimento è in sostanza il nostro compito, ma quante disponibilità abbiamo avuto e con quali esiti? Proseguiamo con la stessa logica iniziale, in totale le 54 imprese partner hanno idealmente messo a disposizione 73 occasioni di lavoro, di cui 39 effettivamente utilizzate attraverso stages, oppure attraverso assunzioni dirette (7). Ad oggi gli esiti occupazionali rimangono molto relativi, 13 in totale.



Il mancato utilizzo di tutte le postazioni messe a disposizione dipende:

- principalmente dal divario tra mansioni, profilo richiesto dal datore di lavoro e profili a disposizione. Situazione tipo: richiesta di operaio specializzato a fronte di operaio generico effettivamente a disposizione;
- problemi legati alla tempistica con cui specialmente nell'ambito delle Agenzie di Lavoro vengono richiesti lavoratori, ovverosia richiesta immediata a fronte di situazioni personali complesse che necessitano di approfondimento di contesto, ambiente di lavoro inteso come clima relazionale;
- problemi legati alla situazione giudiziaria e alla conseguente limitata libertà di orario e spostamento, specialmente per le persone in regime di Semilibertà o Art. 21;

Anche in questo caso è utile entrare nel dettaglio:

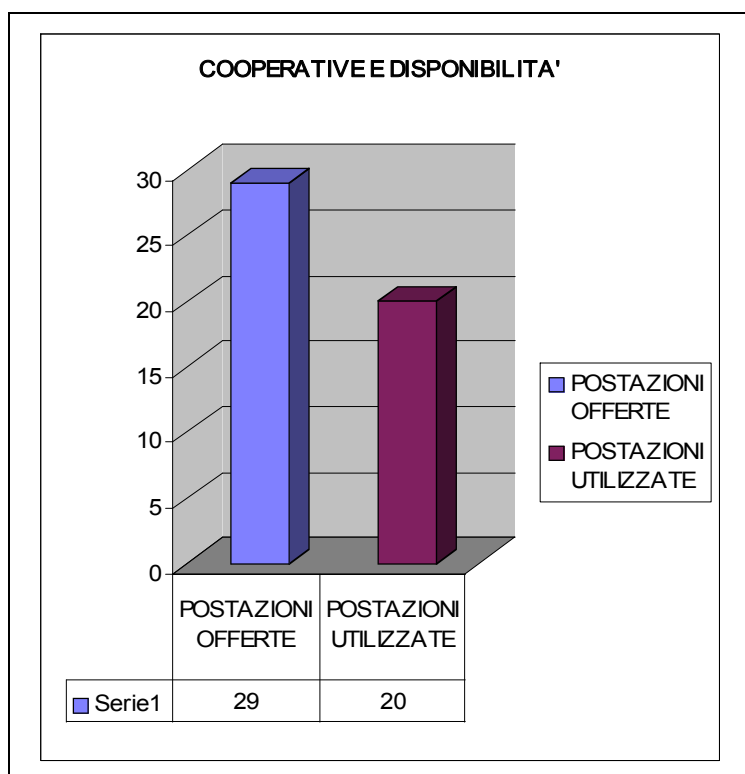


**4 persone in carico al Progetto hanno avuto buon esito** occupazionale attraverso una Agenzia di Lavoro con contratto a termine, per **altri 3 candidati** il lavoro di mediazione con le aziende di riferimento ha prodotto esiti positivi senza utilizzare lo strumento dello stage.

**2 percorsi in Tirocinio si sono conclusi positivamente**; gli altri percorsi sono tuttora in essere.

L'interessante collaborazione tra AgeSoL e la Fondazione Adecco per le Pari Opportunità, che era sfociato con il Progetto Formativo presso l'Istituto di Opera per circa 10 saldatori, conclusosi a gennaio 2004, non ha avuto sbocchi lavorativi/occupazionali reperiti attraverso i canali di Adecco, nonostante le rassicurazioni date e gli incontri avuti prima/durante e fine corso.

Il settore delle Agenzie di Lavoro Interinale continua ad essere scarsamente fruttifero di reali proposte di lavoro e scarsamente disponibile – se non in alcuni casi particolarmente sensibili – ad affrontare/farsi carico anche solo parzialmente delle problematiche del settore dello svantaggio socio-lavorativo.



La collaborazione con la cooperazione sociale è stata molto importante soprattutto per quanto riguarda percorsi di riabilitazione e reinserimento per persone particolarmente deboli dal punto di vista sociale e/o sanitario.

Rimane residuale tuttavia la capacità di incrementare la base occupazionale: 4 sono le assunzioni totali all'interno di queste realtà.

## Consulenza

Quando segnalato, è stato fornito un supporto di consulenza finalizzato al buon esito di opportunità lavorative che i detenuti autonomamente sono riusciti ad individuare:

- incontro/verifica col datore di lavoro;
- consulenza sulle modalità di presentazione della richiesta;
- monitoraggio dell'iter della richiesta;
- tutoraggio dell'inserimento quando questo andava in porto.

Questo tipo di servizio è stato sollecitato da un'ulteriore domanda in coincidenza con la diffusione della comunicazione della Provincia sul F.N.O.

Si è rivelato utile e gradito dagli interlocutori diretti e dai referenti (studi commercialisti, avvocati, ecc.).

Tutto ciò ha facilitato ed in alcuni casi consentito che si realizzassero abbinamenti che altrimenti avrebbero incontrato difficoltà a finalizzarsi.

## ALLEGATO 1

### CONSIDERAZIONI PER L'IDENTIFICAZIONE DI FORME ALTERNATIVE DI OCCUPABILITA' DI SOGGETTI A RISCHIO DI ESCLUSIONE<sup>14</sup>

Il punto di partenza è dato dal riconoscimento di “difficoltà oggettive” di collocazione di soggetti detenuti ed ex-detenuti sfruttando le forme tradizionali di inserimento lavorativo. Queste difficoltà oggettive sono date anche e soprattutto dal fatto che il nostro sistema di collocamento offre protezione esclusivamente ai portatori di handicap fisico ignorando completamente i portatori di handicap sociale quali appunto i detenuti e gli ex-detenuti <sup>a</sup>.

Le criticità si sono evidenziate nell'arco dell'intero anno e, nonostante l'impiego di diverse strategie di orientamento, riconducibili sia a politiche attive sia a politiche passive, non sono state superate; la percentuale di collocazione all'interno di realtà aziendali, sia pubbliche, sia soprattutto private, ha sortito risultati non incoraggianti.

Nel corso del progetto, anche dopo avere posto in essere un'azione di più largo respiro, tendente a chiamare direttamente in causa la Provincia, utilizzando le banche dati da essa possedute e procedendo ad una robusta azione di marketing sociale e di mailing diretta ad un target di circa 6.000 aziende, i risultati, se riferiti al numero di contatti cercati, è stato poco significativo;

Occorre a questo punto operare un distinguo tra due tipologie di azioni tra loro complementari, ma distinte, tra azioni di orientamento rivolte ai singoli soggetti e azioni volte alla sensibilizzazione e allo sviluppo dell'occupabilità entro il mercato del lavoro locale;

A questo punto due sono i risultati evidenziabili:

- ✓ Le azioni di orientamento, sotto forma di colloqui di accoglienza orientativa, colloqui di orientamento individuale, sotto forma di azioni specialistiche, micro/mini bilanci di competenze e azioni di vero e proprio accompagnamento nella ricerca attiva del lavoro, tirocini work-exp e di orientamento si può dire che agiscano sul lato della offerta di lavoro producendo risultati di grande significato e di rilevanza.
- ✓ Le azioni volte alla sensibilizzazione e allo sviluppo dell'occupabilità entro i mercati del lavoro locali, invece, pur sorrette da grande impegno di risorse e di mezzi materiali e intellettuali, non riescono a scalfire il mercato e a produrre risultati significativi;

Presentato lo stato dell'arte e le evidenze empiriche delle azioni svolte, occorre, tenendo conto delle criticità palesate, operare la ricerca di strade e opzioni alternative, occorre cioè ripensare quali siano e possano essere per il futuro i mezzi e gli strumenti per promuovere una vera e propria ripresa in termini di occupabilità di soggetti a rischio di esclusione.

Tra le strategie di inclusione (parola che ricorre frequentemente nei documenti esaminati fino ad ora e prodotti dai gruppi di lavoro della Commissione Europea) possiamo senza dubbio cercare quelle volte:

---

<sup>14</sup> A cura di Renato Arco, operatore aziende Consorzio Nova Spes

<sup>a</sup> in realtà esiste tuttora un meccanismo di protezione così come sancito dall'art. 25 della legge n. 223 del 1991 che prevede la riserva di una quota pari al 12% delle nuove assunzioni in favore di altre categorie di disoccupati, cioè di appartenenti a categorie individuate dalla CRI; ma questo, come è stato giustamente notato, vale solo sul piano giuridico formale, vista l'ineffettività della legge del 1991.

1. ad analizzare dettagliatamente la situazione del mercato del lavoro locale al fine di individuare settori, macro-aree, tipologie di professioni in cui ci siano maggiori probabilità di trovare interesse da parte delle realtà imprenditoriali, per guidare in maniera più efficace le strategie di eventuali prossime azioni progettuali; le tavole allegate presentano dati su quelle che potrebbero essere le aree su cui puntare in una prossima azione di inserimento/orientamento facendo leva sulla domanda di lavoro.
2. ad introdurre, come leva occupazionale, una molteplicità di opzioni contrattuali applicabili, così come prevede il nostro regime giuslavoristico, che potrebbero aggirare le resistenze da parte dei datori di lavoro delle imprese organizzate in maniera tradizionale.
3. ad introdurre piani per favorire, per quanto possibile, lo sviluppo dell'imprenditorialità mediante il consolidamento e lo sviluppo del sistema esistente.

## **ANALISI DEI PUNTI 1,2,3**

### **1. IL MERCATO DEL LAVORO LOCALE. VINCOLI ED OPPORTUNITA'**

E' stata compiuta una attenta analisi dei dati attraverso fonti quali Unioncamere, Ministero del Lavoro, CNEL, Osservatorio del Mercato del Lavoro delle Province Lombarde: emerge con evidenza il fatto che riguardo alle professioni operative della produzione industriale il saldo complessivo tra assunzioni totali 2003 rispetto a quelle del 2002 è negativo; se poi si procede ad una analisi per singole professioni, il più delle volte il saldo rimane negativo; diversa è la situazione sulle professioni operative dei servizi: in questo caso la situazione è più neutrale, con aree che presentano invece buoni trend di sviluppo dell'occupazione (saldo attivo 2002-2003).

Si evidenzia quelli che sono i tre più importanti indicatori: assunzioni totali, assunzioni con contratti a tempo indeterminato (in percentuale sul totale), disponibilità all'assunzione anche senza esperienza specifica (in percentuale sul totale); per individuare i settori professionali verso cui dirigere eventuali azioni future, determinando tre parametri: *il saldo attivo sul totale* delle assunzioni (rispetto al 2002 e quindi il trend positivo che dovremmo aspettarci anche per il 2004); *la percentuale di contratti a tempo indeterminato* (che danno un buon indicatore di base sulla stabilità di quel settore professionale; sono stati indicati con il verde tutti quei valori che erano almeno i due terzi rispetto al totale delle assunzioni e quindi per valori uguali o superiori al 67%); infine, molto importante, *la percentuale di assunzioni anche in assenza di una esperienza specifica in quella particolare professione* (che danno un buon indicatore di base sulla disponibilità dell'impresa ad assumere personale senza esperienza; sono stati indicati con il verde tutti quei valori che erano almeno i due terzi rispetto al totale delle assunzioni e quindi per valori uguali o superiori al 67%).

Combinando questi tre fattori: saldo attivo, contratti a tempo indeterminato e assunzioni di personale senza esperienza lavorativa specifica, è stato possibile evidenziare in maniera intuitiva e semplice i settori entro cui orientare in futuro azioni sia di sensibilizzazione del mercato del lavoro sia azioni di sostegno all'avvio di imprese di piccole dimensioni, anche in forma cooperativa (in questo ultimo caso i dati relativi alle imprese con meno di 50 dip. potrebbe aiutare ad individuare i settori con i migliori trend positivi).

### **2. SULLA PLURALITA' DEI TIPI LEGALI DI LAVORO**

All'interno di questo punto vanno quindi ricordati (pur a livello ancora introduttivo) altre tipologie legali di lavoro dipendente applicabili al nostro contesto, che sono:

- ✓ il lavoro decentrato (sia di tipo manifatturiero, sia non manifatturiero Telelavoro)

- ✓ i contratti di staff-leasing (c. a Tempo indeterminato)
- ✓ il lavoro in appalto
- ✓ il distacco

Emerge con evidenza che, dopo un esame approfondito di queste tipologie contrattuali, sia possibile aggirare le resistenze di natura eminentemente soggettiva degli imprenditori legati ad un'idea e immagine di impresa tradizionale come pure ad una forma di legame contrattuale quasi esclusivamente di tipo subordinato classico, proponendo opzioni che prevedano una diversa articolazione della forma della prestazione lavorativa a livello organizzativo (ma non diverse a livello sostanziale) di soggetti ex-detenuti.

### **3. LO SVILUPPO DELLE PICCOLE IMPRESE ANCHE IN FORMA COOPERATIVA**

Oltre alla molteplicità delle forme contrattuali applicabili, si deve insistere nella ricerca di ogni strumento volto a favorire lo sviluppo dell'imprenditorialità; le fasi classiche all'interno di questo progetto potrebbero essere:

- 1 azioni volte allo sviluppo delle professionalità (sotto forma di aggiornamento e/o formazione iniziale)
- 2 sostegno allo sviluppo di imprese di piccole dimensioni – sostegno al reddito, servizi continui di tipo consulenziale per il consolidamento e lo sviluppo di nuove attività, prestito d'onore.

Per la realizzazione di quest'ultimo punto occorrerebbe il coinvolgimento di partner sia pubblici che privati (Provincia, Comune etc). Ad esempio: la Provincia, mediante apposita convenzione stipulata con istituzioni, enti e/o imprese, attua un'azione per favorire l'occupabilità sotto forma di nuove attività di micro-imprese; le misure a sostegno dell'imprenditorialità non possono essere, almeno per i primi anni, a carattere occasionale/una tantum, ma strutturale; le azioni che accompagnano tali attività si qualificano come:

- a. attività di sostegno al reddito
- b. attività di formazione e aggiornamento continuo
- c. attività di consolidamento nel mercato
- d. prestiti d'onore

Movimenti di forza lavoro previsti nel 2003 dalle imprese private							
Lombardia:							
	Dipendenti 31.12.2002	Assunzioni previste 2003	Uscite previste 2003	Saldo previsto 2003	Tasso di ingresso (%)	Tasso di uscita (%)	Variazione (%)
<b>Industria</b>	1.268.258	51.797	36.940	14.857	4,1	2,9	1,2
<b>Estrazione di minerali</b>	5.640	322	168	154	5,7	3	2,7
<b>Industrie dei metalli</b>	224.768	8.477	4.929	3.548	3,8	2,2	1,6
<b>Industrie dei minerali non metalliferi</b>	28.417	995	864	131	3,5	3	0,5
<b>Industrie petrolifere e chimiche</b>	92.636	3.088	2.879	209	3,3	3,1	0,2
<b>Industrie della gomma e delle materie plastiche</b>	63.774	2.398	1.629	769	3,8	2,6	1,2
<b>Produzione di energia, gas e acqua</b>	18.875	336	734	-398	1,8	3,9	-2,1
<b>Industrie alimentari</b>	61.055	2.466	2.139	327	4	3,5	0,5
<b>Industrie tessili, dell'abbigliamento e delle calzature</b>	157.245	5.294	4.583	711	3,4	2,9	0,5
<b>Industrie del legno e del mobile</b>	47.866	2.342	840	1.502	4,9	1,8	3,1
<b>Industrie della carta, della stampa ed editoria</b>	66.327	1.938	1.460	478	2,9	2,2	0,7
<b>Accessori personali, per la casa e il tempo libero</b>	15.810	605	507	98	3,8	3,2	0,6
<b>Industrie delle macchine elettriche ed elettroniche</b>	128.806	4.760	4.157	603	3,7	3,2	0,5
<b>Industrie meccaniche e dei mezzi di trasporto</b>	195.279	7.015	5.438	1.577	3,6	2,8	0,8
<b>Costruzioni</b>	161.760	11.761	6.613	5.148	7,3	4,1	3,2
<b>Servizi</b>	1.163.990	83.662	57.896	25.766	7,2	5	2,2
<b>Commercio al dettaglio di prodotti alimentari</b>	63.999	9.058	6.551	2.507	14,2	10,2	3,9
<b>Commercio al dettaglio di prodotti non alimentari</b>	79.629	7.688	4.491	3.197	9,7	5,6	4
<b>Commercio all'ingrosso e commercio di autoveicoli</b>	185.716	8.059	3.225	4.834	4,3	1,7	2,6
<b>Alberghi, ristoranti e servizi turistici</b>	92.005	12.601	9.016	3.585	13,7	9,8	3,9
<b>Trasporti e attività postali</b>	123.418	7.868	6.940	928	6,4	5,6	0,8
<b>Informatica e telecomunicazioni</b>	115.182	6.170	3.931	2.239	5,4	3,4	1,9
<b>Servizi avanzati alle imprese</b>	104.254	6.167	3.905	2.262	5,9	3,7	2,2

<b>Credito e assicurazioni</b>	144.959	4.089	5.634	-1.545	2,8	3,9	-1,1
<b>Servizi operativi alle imprese</b>	99.596	11.480	7.798	3.682	11,5	7,8	3,7
<b>Istruzione e servizi formativi privati</b>	11.217	353	266	87	3,1	2,4	0,8
<b>Sanità e servizi sanitari privati</b>	50.951	4.409	3.583	826	8,7	7	1,6
<b>Altri servizi alle persone</b>	55.488	4.034	2.318	1.716	7,3	4,2	3,1
<b>Studi professionali</b>	37.576	1.686	238	1.448	4,5	0,6	3,9
<b>Totale</b>	2.432.248	135.459	94.836	40.623	5,6	3,9	1,7
<b>Sistema Informativo Excelsior, 2003</b>							

## TAVOLA PROFESSIONI OPERATIVE DEI SERVIZI

	TOTALE ASSUNZIONI 2003 V.A.	in imprese con meno di 50 dip.	a tempo indeterminato	senza esperienza specifica	di difficile reperimento	in sostituzione e di analoga figura	TOTALE ASSUNZIONI 2002
Professioni operative dei servizi e delle vendite	54.637	34,8	56,4	62,8	32,9	43,5	47.276
Addetti alle vendite	15.668	24,3	43,2	68	27,9	23,6	13.202
Addetti ai servizi di pulizia	9.907	21,8	73,3	67,7	49,4	58,6	9.446
Camerieri e baristi	8.508	42,8	48	58,6	25,6	50,9	5.373
Addetti smistamento merci e assimilati	7.172	32,8	66,3	87,1	16,9	51,5	6.171
Conducenti di camion e autoveicoli per il trasporto di merci	2.461	81,5	87,1	29,7	34,1	45,1	2.489
Cuochi e assimilati	2.165	55,2	55,1	26,1	36,4	53,2	1.887
Addetti dell'assistenza socio-sanitaria	1.560	16,5	79,8	16,5	45,1	68,7	1.528
Addetti al call center, accoglienza e informazioni ai clienti	1.439	0,9	45,7	47	29,6	35,3	1.011
Parrucchieri e assimilati	1.318	96,7	28,6	74,6	62	29,1	1.140
Addetti ai servizi di sicurezza e assimilati	986	0,4	69,3	68,6	36,8	45,3	969
Altri addetti dei servizi	723	82,7	65,8	91,6	17	63,1	365
Addetti all'accoglienza turistica e assimilati	687	63,5	39,4	30,6	48,8	73,4	473
Conducenti di autobus e tram	522	22,2	35,4	13	21,8	44,6	544
Estetisti e assimilati	406	91,9	5,9	35	65	2,2	651
Conducenti di auto, taxi e furgoni	302	75,5	76,8	85,1	61,3	28,8	176
Addetti ai servizi di lavanderia	227	76,7	59	57,7	27,8	28,6	471
Panificatori e assimilati	203	98,5	58,6	46,3	59,1	24,6	458
Pasticceri e assimilati	98	90,8	4,1	81,6	77,6	6,1	174
Intervistatori e operatori di telemarketing	64	0	40,6	85,9	3,1	82,8	158
Pizzaioli e assimilati	59	100	100	0	10,2	83,1	117
Conducenti di treni e assimilati	25	0	100	76	24	0	42
Altre professioni	20	10	75	35	60	65	193

## Monitoraggio e Valutazione Progetto Euridice 2003/2004

In relazione all'attività di monitoraggio/controllo/valutazione durante tutto l'intero arco temporale del Progetto si sono svolti incontri periodici per verificarne l'andamento tra i partner di progetto e le responsabili del Presidio Carcere della Provincia di Milano.

Tutto l'impianto e tutte le azioni del Progetto Euridice sono state attuate con la presenza costante della Coordinatrice (incontri, riunioni di equipe ecc), talvolta della Coordinatrice e della Direttrice insieme, secondo l'importanza dell'argomento o dell'avvenimento.

La Direzione inoltre si è riservata di presenziare a tutti gli incontri Istituzionali, tra cui l'intera parte relativa le azioni in carico al Presidio Carceri e in alcuni appuntamenti topici con le aziende.

Inoltre la Direzione si è incaricata di organizzare e gestire i momenti pubblici di diffusione/informazione/approfondimento del Progetto, le riunioni con i responsabili dei partner dell'ATS, le relazioni con il territorio in senso lato.

Si è iniziato così ad introdurre un sistema complessivo volto a costruire, testare e perfezionare gli strumenti di monitoraggio/controllo, anche attraverso l'esperienza maturata con i progetti ORFEO e ORFEO2.

Per completare la relazione finale del Progetto Euridice, sono state elaborate, a cura della Direzione del Progetto due schede di rilevazione,<sup>15</sup> per *i soggetti* ed per *le aziende*, volte a cogliere il grado di soddisfazione del percorso effettuato, nello specifico valutando i percorsi di tutoring, nel senso più ampio delle azioni ivi comprese, e di inserimento lavorativo.

Tale rilevazione, ha così coinvolto 33 utenti ed altrettante azioni con imprese/cooperative ospitanti.

Le rilevazioni sono state effettuate con modalità diverse: sia mediante compilazione diretta dell'interessato sia attraverso intervista telefonica.

La valutazione per quanto riguarda i soggetti era espressamente anonima, tuttavia alcuni hanno scelto di dichiararsi.

Per quanto riguarda le schede rivolte alle imprese, la modalità di compilazione è stata simile che con gli utenti, alcune aziende hanno compilato un'unica scheda pur inserendo soggetti diversi, per altre non si ha la completezza delle risposte perché non si è potuto procedere all'inserimento lavorativo vero e proprio.

In un caso l'azienda non ha fornito informazioni per salvaguardare la privacy dell'utente.

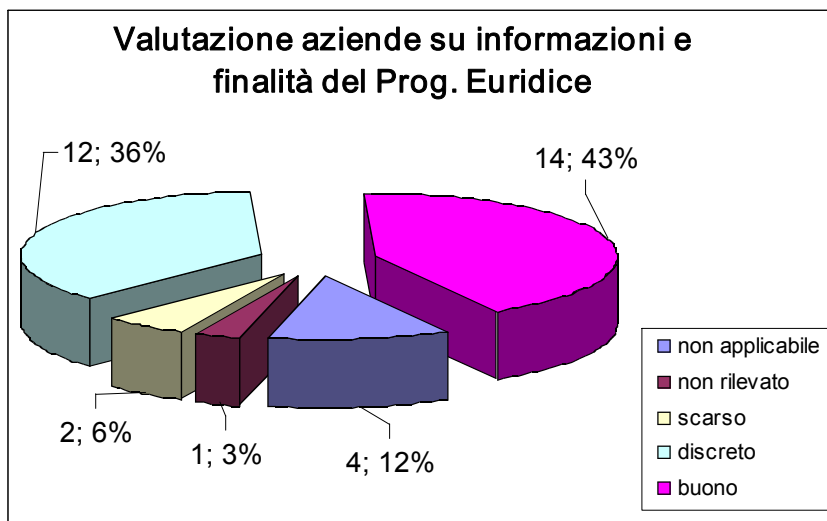
---

<sup>15</sup> Mutuate dalle schede di controllo del Manuale Qualità UNI EN ISO 9001: 2000 di AgeSoL

## Risultati schede valutazione AZIENDE<sup>16</sup>

### Grafico A1

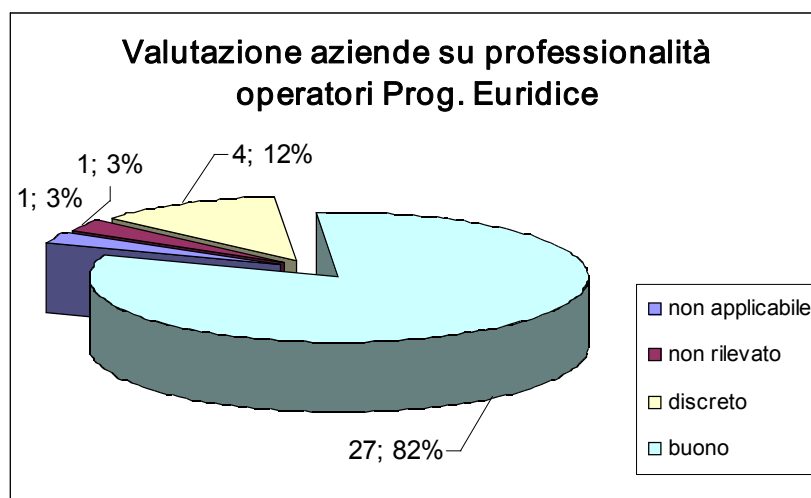
Chiarezza delle informazioni ricevute in merito alle attività e alle finalità del Progetto Euridice



Come di evince sia dai valori assoluti sia dalle percentuali, l'approccio con l'azienda da parte dei nostri operatori in genere è stato esaustivo, infatti i valori più alti (discreto e buono) arrivano a toccare ben il 79% delle risposte.

### Grafico A2

Professionalità degli operatori: comportamento comunicazione, competenza sulle problematiche del lavoro

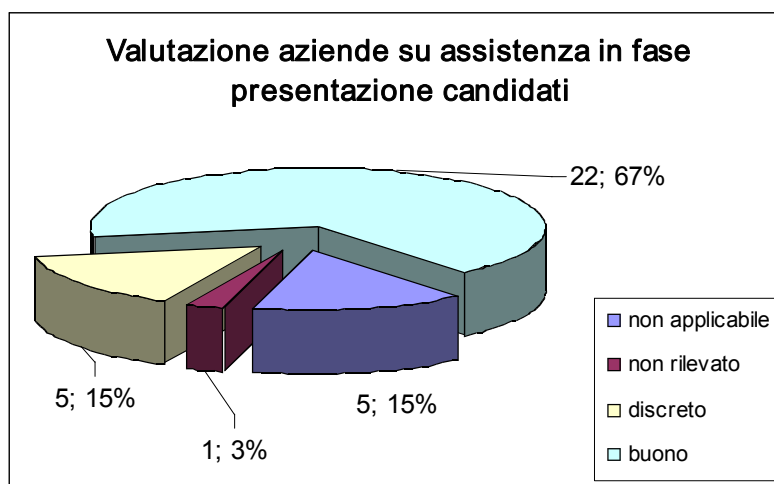


La professionalità dei nostri operatori è stata considerata molto positivamente, infatti l'82% la considera buona, il 12% discreta, nessuna risposta su scarso.

### Grafico A3

<sup>16</sup> In tutti i grafici sono inseriti prima i valori assoluti ottenuti dalle risposte, quindi il valore percentuale (separati da un punto e virgola ;)

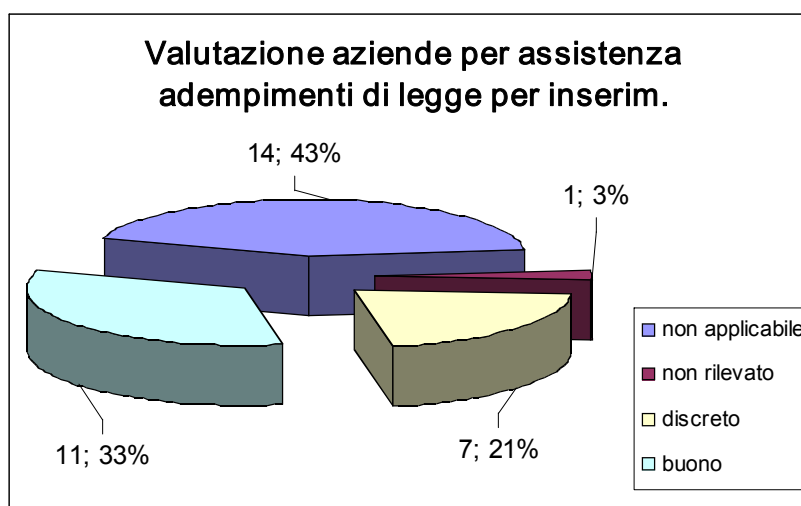
## Assistenza durante le fasi di presentazione dei candidati e dei colloqui



Nella fase di presentazione del candidato e durante i colloqui gli operatori hanno ben espletato le proprie funzioni (tutor e operatori aziende) infatti l' 82% dei rispondenti valuta discreta o buona (con prevalenza schiacciante del Buono) l'assistenza ricevuta.

### Grafico A4

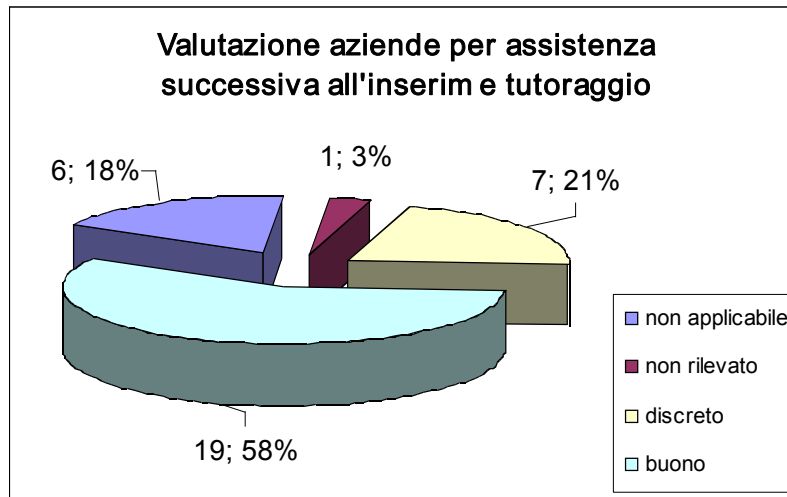
Assistenza per l'espletamento degli adempimenti di legge riguardanti l'inserimento



In questa fase i giudizi, hanno segni più diversificati, il 54% considera Discreta e Buona (con prevalenza buono) la funzione svolta. Vi è un numero considerevole di NON APPLICABILE, dovuto al fatto che alcune cooperative/aziende non hanno usufruito di questo tipo di assistenza, oppure perché dopo un primo approccio - per varie vicende - non si è potuto concretizzare un seguito al percorso, oppure si è modificato in itinere (questo vale soprattutto per utenti segnalati dal CSSA particolarmente problematici).

### Grafico A5

## Assistenza successiva all'inserimento, tutoraggio



Le considerazioni fatte per il Grafico 4 valgono anche in questo caso, dove il tutoraggio per alcuni utenti ha visto l'operatore impiegato in "ricerca attiva di nuova collocazione lavorativa", per utenti che avevano già intrapreso un percorso "protetto" e che si è ritenuto opportuno accompagnarli in azioni diverse quindi la valutazione dell'azienda NON E' APPLICABILE perché non ha potuto verificarne le modalità operative.

Per quanto riguarda le funzioni vere e proprie di tutoraggio si confermano in meglio le valutazioni delle aziende date in precedenza, il 79% si esprime per il buono e discreto (con preferenza per buono)

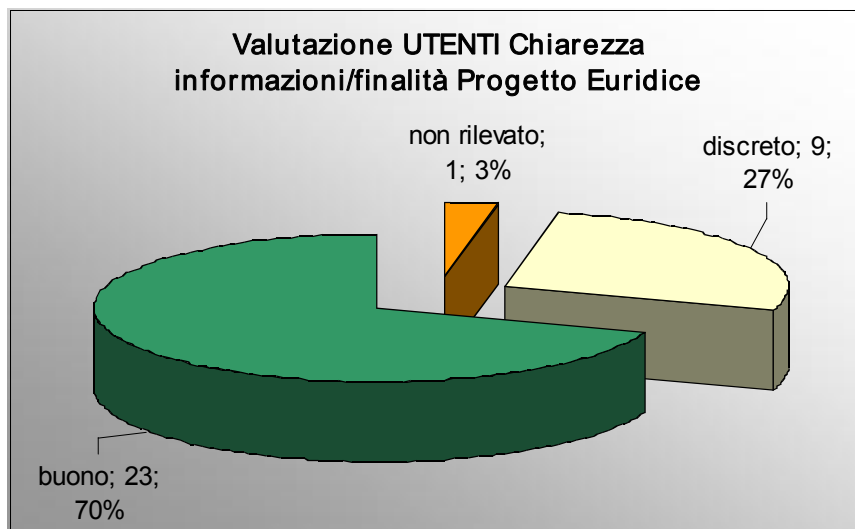
Commenti e suggerimenti segnalati dalle cooperative/aziende:

- Chiarire meglio il quadro normativo e i rapporti col CSSA (nel caso di borse lavoro finanziate dal CSSA)
- L'utente ha aderito alle richieste della cooperativa (flessibilità sull'orario di lavoro, disponibilità, pronta reperibilità) in modo positivo
- Non siamo nuovi a questi inserimenti, sicuramente la presenza del tutor facilita una serie di questioni che per mancanza di tempo la cooperativa non potrebbe seguire
- L'utente, in art. 21 da Bollate, malgrado la distanza dal posto di lavoro ha avuto una tenuta molto positiva, in seguito ha avuto un contatto per lavoro in azienda.
- L'inserimento ha riscontrato delle difficoltà da parte dell'utente nel seguire alcune regole e nei rapporti con i colleghi, dopo alcuni richiami si è interrotto il rapporto di lavoro, l'utente ha trovato per conto suo altra collocazione lavorativa.
- Far conoscere più approfonditamente alle aziende gli sgravi e le opportunità che si presentano nell'inserire un detenuto

## Risultati schede valutazione UTENTI <sup>17</sup>

### Grafico U1

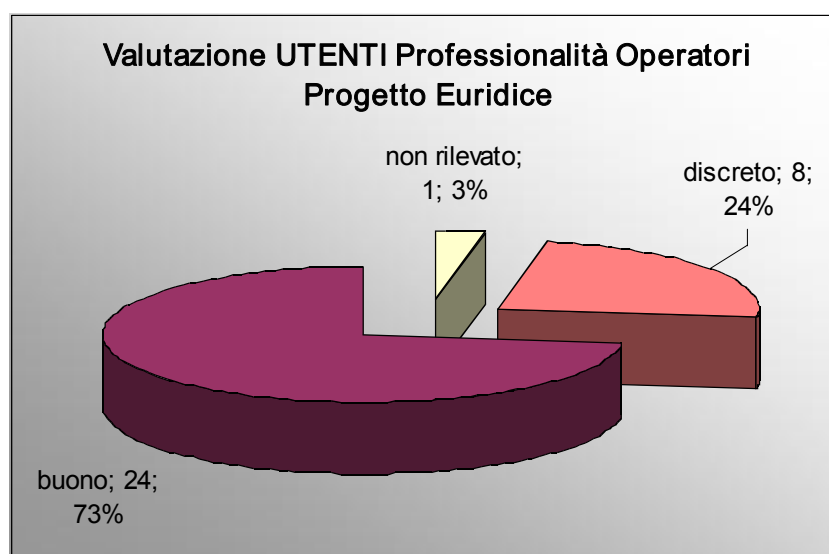
Chiarezza delle informazioni ricevute in merito alle attività e le finalità del progetto Euridice



La valutazione degli utenti in merito alle informazioni sul progetto arriva ad essere estremamente positiva, raggiungendo il 70% delle valutazioni su buono e il 27% su discreto, rimane un solo utente che non è stato possibile raggiungere per la compilazione della scheda.

### Grafico U2

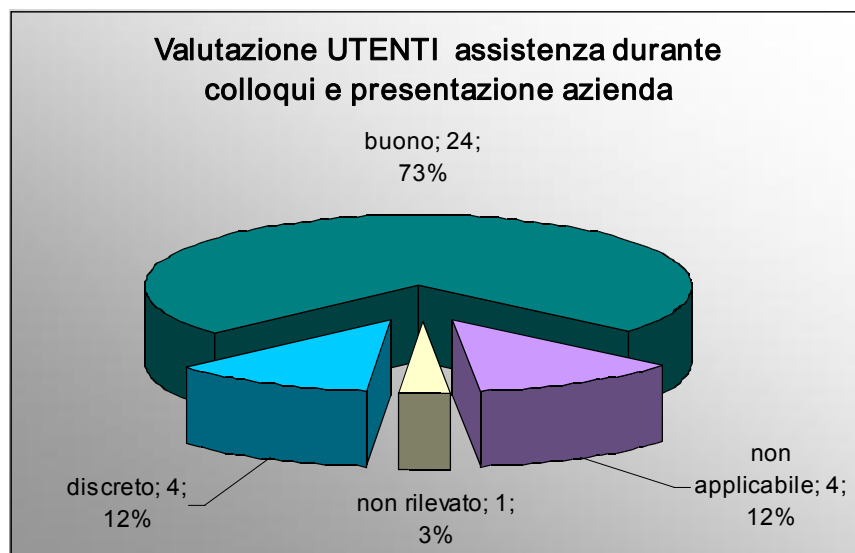
Professionalità degli operatori: ascolto, aiuto, suggerimenti, competenza sulle problematiche e sugli strumenti che riguardano l'orientamento e l'inserimento lavorativo



<sup>17</sup> In tutti i grafici sono inseriti prima i valori assoluti ottenuti dalle risposte, quindi il valore percentuale (separati da un punto e virgola ;)

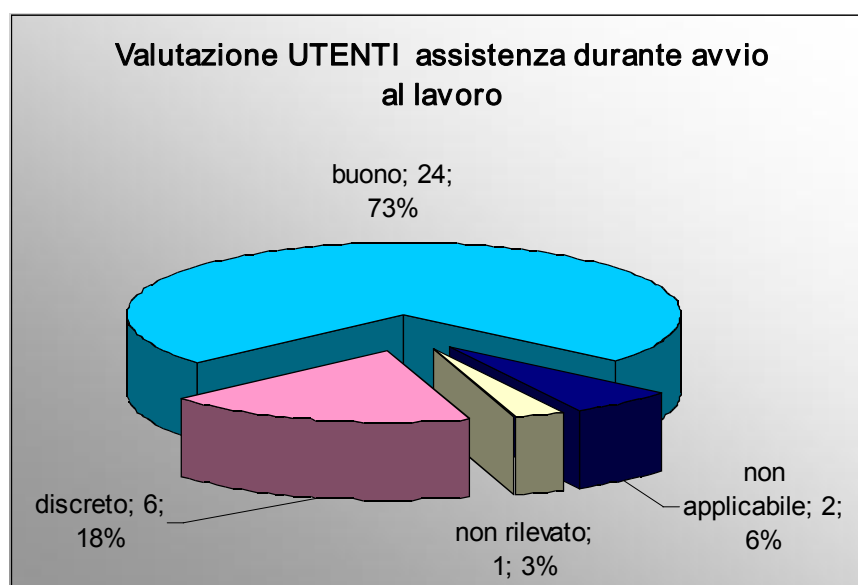
Anche sulle competenze degli operatori gli utenti confermano in meglio lo stesso giudizio tracciato nel Grafico 1.

**Grafico U3**  
**Assistenza durante i colloqui e la presentazione all'Azienda**



Gli stessi giudizi dati in precedenza si ricavano dalle risposte a questa domanda, con 4 utenti che non si esprimono perché impegnati in percorsi diversi.

**Grafico U4**  
**Assistenza durante l'avvio al lavoro**

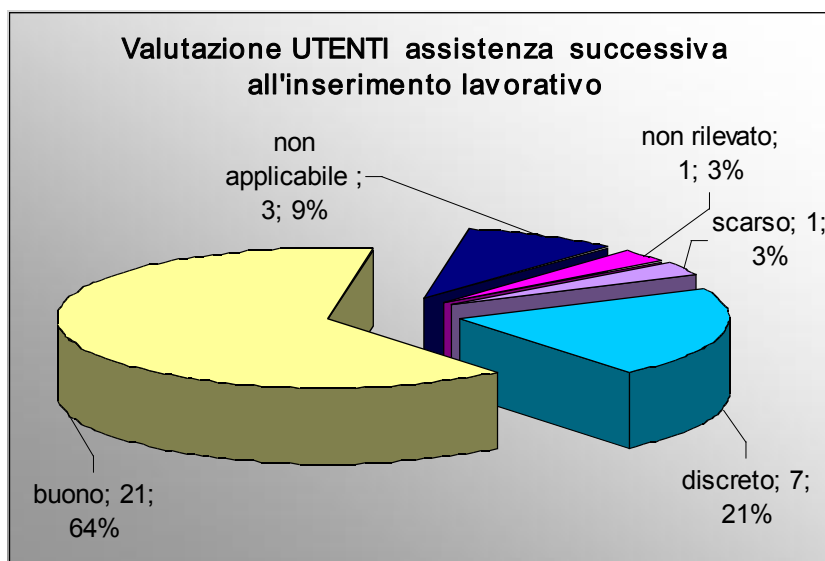


In questa fase delicata dell'approccio al lavoro gli utenti si sono sentiti ben supportati dagli operatori (tutor ed operatori aziende) e lo si evince chiaramente

dai giudizi estremamente positivi che esprimono. Le percentuali e i dati assoluti parlano da soli non necessitano di ulteriori commenti.

#### Grafico U5

#### Assistenza successiva all'inserimento lavorativo



Nell'ultimo grafico, i giudizi entusiasti si attenuano (per modo di dire) non raggiungendo i vertici ottenuti nelle altre domande, forse qualcuno si è "*sentito un po' abbandonato*", certamente è dovuto al fatto che questi utenti vorrebbero essere seguiti a tutto tondo e per molto tempo anche quando l'inserimento si è concretizzato ed ha raggiunto il suo scopo.

Se possiamo azzardare un giudizio complessivo da parte degli utenti ne ricaviamo **un'immagine positiva del nostro progetto**, ben consapevoli che qualcuno è stato sicuramente molto riconoscente di quanto fatto e ha voluto darne prova concreta compilando la scheda sui valori più alti.

Però non siamo certo in presenza di utenti "*in soggezione*" nei nostri confronti, anzi quando le cose non vanno al meglio, come nelle loro aspettative, il giudizio negativo si fa sentire, eccome!

Commenti e suggerimenti segnalati dagli utenti:

- Almeno tre utenti hanno segnalato la lentezza nei pagamenti da parte delle ragionerie degli Istituti e del CSSA (bisognerebbe che i versamenti siano fatti in tempi celeri e non dopo molto tempo, questo crea problemi soprattutto i primi mesi)
- "sono soddisfatto del progetto, essere inserito in un a cooperativa sociale mi ha permesso di incontrare poche difficoltà nel reinserimento lavorativo"
- "lavorare in una cooperativa sociale mi ha permesso di avvicinarmi a casa e fare un lavoro che mi piace"
- "non sono riuscito ancora a trovare un lavoro soddisfacente, forse perché ho un'età un po'avanzata"
- "farsi conoscere di più come Progetto, perché non tutti sanno che ci sono buone possibilità di lavoro"

- "ancora non ho trovato un'azienda che accetta il mio profilo, forse perchè sono in attesa di un altro *definitivo*"
- "mi sarei aspettato una postazione più consona al mio titolo di studio e alle mie precedenti esperienze lavorative"
- "ambiente di lavoro un po' difficile, forse per via delle persone che lo frequentano (docce pubbliche)"
- "niente da dire, sono molto contento"
- "mi assumo la responsabilità di aver dato le dimissioni, ma avevo troppi problemi personali da risolvere"

## ALLEGATO 2

Schede valutazione Aziende riepilogo

Schede valutazione Utenti riepilogo

### QUESTIONARIO DI RILEVAMENTO DELLA SODDISFAZIONE DELL'AZIENDA

Spettabile Azienda, la nostra organizzazione è costantemente impegnata nel miglioramento della qualità del servizio e nella ricerca di soddisfare appieno le aspettative dei propri committenti. A tale scopo, Vi chiediamo cortesemente di compilare il seguente questionario, con riferimento alle proposte di inserimento lavorativo che sono state discusse con voi. Vi ringraziamo per la Vostra gentile collaborazione.

#### ELEMENTI DI VALUTAZIONE

Chiarezza delle informazioni ricevute in merito alle attività e alle finalità del **Progetto EURIDICE**

<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
non applicabile	NON RILEVATO	scarso	discreto	buono

Professionalità degli operatori: comportamento, comunicazione, competenza sulle problematiche del lavoro

<b>1</b>	<b>1</b>	<input type="checkbox"/>	<b>4</b>	<b>2</b>
non applicabile	NON RILEVATO	scarso	discreto	buono

Assistenza durante le fasi di presentazione dei candidati e dei colloqui

<b>5</b>	<b>1</b>	<input type="checkbox"/>	<b>5</b>	<b>2</b>
non applicabile	NON RILEVATO	scarso	discreto	buono

Assistenza per l'espletamento degli adempimenti di legge riguardanti l'inserimento

<b>1</b>	<b>1</b>	<input type="checkbox"/>	<b>7</b>	<b>11</b>
non applicabile	NON RILEVATO	scarso	discreto	buono

Assistenza successiva all'inserimento, tutoraggio

<b>6</b>	<b>1</b>	<input type="checkbox"/>	<b>7</b>	<b>19</b>
non applicabile	NON RILEVATO	scarso	discreto	buono

Commenti ed eventuali suggerimenti:

.....

.....

.....

.....

AZIENDA:

Utente inserito

Data di compilazione

Firma

### QUESTIONARIO DI RILEVAMENTO DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La nostra organizzazione è costantemente impegnata nel miglioramento della qualità del servizio e nella ricerca di soddisfare appieno le aspettative dei propri utenti. A tale scopo, Vi chiediamo cortesemente di compilare il seguente questionario, con riferimento al percorso di inserimento lavorativo progettato. Vi ringraziamo per la Vostra gentile collaborazione.

#### ELEMENTI DI VALUTAZIONE ATTIVITA' DI TUTORING

Chiarezza delle informazioni ricevute in merito alle attività e le finalità del **Progetto EURIDICE**

<input type="checkbox"/>	<b>1</b>	<input type="checkbox"/>	<b>9</b>	<b>2</b>
non applicabile	NON RILEVATO	scarso	discreto	buono

Professionalità degli operatori: ascolto, aiuto, suggerimenti, competenza sulle problematiche e sugli strumenti che riguardano l'orientamento e l'inserimento lavorativo

<input type="checkbox"/>	<b>1</b>	<input type="checkbox"/>	<b>8</b>	<b>2</b>
non applicabile	NON RILEVATO	scarso	discreto	buono

Assistenza durante i colloqui e la presentazione all'Azienda

<b>4</b>	<b>1</b>	<input type="checkbox"/>	<b>4</b>	<b>2</b>
non applicabile	NON RILEVATO	scarso	discreto	buono

Assistenza durante l'avvio al lavoro

<b>2</b>	<b>1</b>	<input type="checkbox"/>	<b>6</b>	<b>2</b>
non applicabile	NON RILEVATO	scarso	discreto	buono

Assistenza successiva all'inserimento lavorativo

<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>
non applicabile	NON RILEVATO	scarso	discreto	buono

Commenti ed eventuali suggerimenti:

.....

.....

.....

.....

UTENTE:

Azienda ospitante

Data di compilazione

Firma