MODULO 2 — Accoglienza e Prima Informazione

Corso OAF-PC — Sistema IVC Plus PR FSE+ 2021-2027 Piemonte — Campuslab

Introduzione al Modulo

L'accoglienza è il primo contatto tra il servizio IVC e il cittadino. È il momento in cui si costruisce la relazione di fiducia, si verificano le condizioni di accesso e si formalizza l'avvio del percorso. Un'accoglienza condotta bene riduce gli errori procedurali a valle, orienta correttamente l'utente e tutela sia il cittadino sia l'Ente Titolato.

Al termine di questo modulo (8 ore, fruibile in autonomia sulla piattaforma Campuslab) il partecipante sarà in grado di:

- Condurre un colloquio di accoglienza efficace e orientato all'utente
- Verificare la presenza dei requisiti di ammissibilità al percorso IVC
- Compilare correttamente il Modulo di adesione al servizio IVC
- Gestire situazioni particolari (profili regolamentati, utenti fragili, casi limite)

1. La Funzione dell'Accoglienza nel Processo IVC

1.1 Finalità e valore metodologico

L'accoglienza nel sistema IVC non è una semplice "presa in carico amministrativa". È una fase con un preciso **valore metodologico**: consente di raccogliere le prime informazioni sul profilo dell'utente, orientare verso le qualificazioni potenzialmente pertinenti e decidere se e come avviare il percorso.

Le finalità dell'accoglienza si articolano su tre livelli:

1. **Informativo**: fornire al cittadino una descrizione chiara e completa del servizio IVC (cosa è, come funziona, quanto dura, cosa produce)

2. **Valutativo**: verificare i requisiti di ammissibilità e fare una prima analisi del profilo professionale
3. **Procedurale**: formalizzare l'adesione al servizio attraverso la firma del Modulo di adesione

1.2 L'accoglienza come atto endoprocedimentale

> ⚠ **Attenzione**
> Il **Modulo di adesione al servizio IVC** è un **atto endoprocedimentale**: ha valore giuridico e costituisce l'avvio formale del percorso. La sua firma non è una formalità. Prima della firma, il cittadino deve avere ricevuto tutte le informazioni necessarie per una scelta consapevole. Dopo la firma, il percorso è formalmente avviato e le ore iniziano a essere rendicontate.

1.3 Cosa NON è l'accoglienza

Per evitare confusioni operative, è utile delimitare anche ciò che l'accoglienza **non** è:

- Non è la fase di Identificazione delle competenze (→ Modulo 3): non si "costruisce il Dossier" durante l'accoglienza
- Non è una seduta orientativa completa: l'OAF-PC non è un orientatore professionale, anche se usa tecniche di colloquio simili
- Non è una valutazione delle competenze: nessuna competenza viene valutata in questa fase

---

2. Tecniche di Colloquio: Ascolto Attivo, Domande Aperte, Riformulazione

2.1 Il colloquio di accoglienza IVC

Il colloquio di accoglienza IVC ha caratteristiche specifiche che lo distinguono da altri tipi di colloquio professionale. È strutturato (ha obiettivi precisi e contenuti obbligatori) ma deve essere condotto in modo non direttivo, lasciando spazio alla narrazione dell'utente.

2.2 Ascolto attivo

L'**ascolto attivo** è la capacità di prestare attenzione piena all'interlocutore, non solo alle parole ma anche al tono, alla gestualità e ai segnali impliciti. Operativamente:

- Mantenere il contatto visivo (anche in modalità online)
- Non interrompere durante la narrazione
- Usare segnali di ricezione (cenni del capo, brevi conferme verbali)
- Non prendere appunti in modo ostensivo: l'utente non deve sentirsi "intervistato"

> **Esempio operativo**
>
> L'utente dice: "Ho lavorato per vent'anni in cucina, ma in nero, non ho niente di scritto."
>
> Risposta efficace con ascolto attivo: "Capisco. Vent'anni di lavoro in cucina sono un'esperienza significativa. Me ne parli: che tipo di attività svolgeva principalmente?"
>
> Risposta da evitare: "Senza documentazione non possiamo fare niente." (chiude il dialogo prematuramente e scoraggia l'utente)

2.3 Domande aperte

Le **domande aperte** sono domande che non ammettono risposta sì/no ma invitano alla narrazione. Sono lo strumento principale per raccogliere informazioni sul profilo professionale dell'utente.

Tipo di domanda	Esempio	Funzione
Esplorativa	"Mi parli del suo percorso lavorativo..."	Apre la narrazione
Di approfondimento	"In cosa consisteva esattamente quel lavoro?"	Raccoglie dettagli
Di verifica	"Quando dice che gestiva il personale, si riferiva a...?"	Chiarisce ambiguità
Di orientamento	"Qual è l'ambito in cui si sente più competente?"	Orienta verso UC pertinenti

2.4 Riformulazione

La **riformulazione** consiste nel restituire all'utente, con parole proprie, il contenuto di ciò che ha detto. Ha due funzioni:

1. **Verifica**: consente di controllare di aver capito correttamente
2. **Valorizzazione**: mostra all'utente che le sue esperienze sono state ascoltate e comprese

> **Esempio operativo**
>
> Utente: "Per tre anni ho seguito tutta la contabilità dell'azienda di famiglia, fatture, paghe, rapporti con il commercialista."
>
> Riformulazione efficace: "Se ho capito bene, per tre anni ha gestito in autonomia le attività contabili e amministrative dell'azienda: registrazione delle fatture, elaborazione delle paghe, coordinamento con il commercialista. È corretto?"
>
> ⚠ **Attenzione**
>
> La riformulazione non è interpretazione: non aggiungere elementi che l'utente non ha detto. Il rischio è quello di orientare indebitamente il colloquio verso competenze che il cittadino non possiede o di cui non ha parlato.

---

3. Analisi Preliminare del Profilo dell'Utente

3.1 Le informazioni da raccogliere

Durante il colloquio di accoglienza l'OAF-PC raccoglie le informazioni di base necessarie per la verifica dei requisiti e per una prima orientazione verso le qualificazioni pertinenti:

Informazione	Fonte	Rilevanza
Età	Documento d'identità	Requisito: 15-64 anni
Residenza/domicilio	Documento d'identità / autocertificazione	Requisito: Piemonte
Condizione occupazionale	Dichiarazione / documentazione	Requisito: occupato o disoccupato
Titolo di studio		

Informazione	Fonte	Rilevanza
	Dichiarazione / documentazione	Non è un requisito, ma orienta l'analisi
Esperienze lavorative principali	Colloquio / CV	Orientamento verso SEP e profili
Aspirazioni / obiettivo del percorso	Colloquio	Personalizzazione dell'accompagnamento

3.2 Occupato vs. disoccupato: implicazioni operative

La distinzione tra utente occupato e disoccupato ha implicazioni nella gestione del percorso:

- **Occupato**: può avere difficoltà a trovare tempo; è importante concordare un calendario realistico; le evidenze documentali potrebbero includere documenti aziendali (da richiedere con attenzione alla riservatezza)
- **Disoccupato**: potrebbe avere maggiore motivazione e disponibilità; prestare attenzione alle aspettative: il percorso IVC non garantisce l'occupazione e non sostituisce un percorso di orientamento al lavoro

> ⚠ **Attenzione**
>
> Se l'utente è in stato di disoccupazione e iscritto al Centro per l'Impiego, verificare se è già seguito da un operatore del CPI. In caso affermativo, il raccordo con il CPI può essere utile per evitare sovrapposizioni di servizi.

---

4. Verifica dei Requisiti di Accesso

4.1 Le condizioni di ammissibilità (D.G.R. 8-513/2024)

La D.G.R. 8-513/2024 definisce le condizioni di ammissibilità al servizio IVC. L'OAF-PC deve verificarle sistematicamente prima di procedere alla formalizzazione dell'adesione.

Requisito	Condizione	Verifica
Età		Documento d'identità

Requisito	Condizione	Verifica
	15-64 anni al momento dell'accoglienza	
Residenza/ domicilio	In Piemonte	Documento d'identità / certificato residenza
Condizione lavorativa	Occupato o disoccupato	Dichiarazione / documentazione
Qualificazione target	Presente nel Repertorio regionale	Verifica nel Repertorio
Non duplicazione	Non aver già conseguito la stessa qualificazione	Dichiarazione dell'utente

4.2 La verifica della qualificazione target nel Repertorio

Uno degli errori più frequenti nella fase di accoglienza è avviare un percorso senza aver verificato che la qualificazione verso cui l'utente intende orientarsi sia effettivamente presente nel Repertorio regionale.

> ⚠ **Attenzione — Procedura obbligatoria**
>
> Prima di formalizzare l'adesione, l'OAF-PC deve:
>
> 1. Identificare, sulla base del profilo dell'utente, i possibili profili del Repertorio compatibili
> 2. Verificare la presenza di almeno un profilo pertinente nel Repertorio (con ID, denominazione, SEP, EQF)
> 3. Illustrare all'utente i profili identificati e concordare la qualificazione target
>
> Se nessun profilo del Repertorio è compatibile con l'esperienza dell'utente, il percorso IVC non può essere avviato. In questo caso, l'OAF-PC deve spiegare la situazione all'utente con chiarezza e, se opportuno, orientarlo verso altri servizi.

4.3 Casi di inammissibilità: cosa fare

Situazione	Azione OAF-PC
Età fuori range (< 15 o > 64 anni)	Comunicare l'inammissibilità; orientare verso altri servizi

Situazione	Azione OAF-PC
Non residente/domiciliato in Piemonte	Verificare possibilità di domiciliazione; altrimenti comunicare l'inammissibilità
Nessun profilo compatibile nel Repertorio	Spiegare i limiti del servizio; coinvolgere l'ETC per una valutazione approfondita
Già titolare della qualificazione target	Informare che il percorso non è necessario; orientare verso eventuali percorsi di aggiornamento

---

5. La Formalizzazione dell'Adesione: il Modulo di Adesione

5.1 Struttura del Modulo di adesione

Il **Modulo di adesione al servizio IVC** è il formato regionale che formalizza l'avvio del percorso. È un atto endoprocedimentale: la sua firma da parte del cittadino (e controfirma dell'OAF-PC) avvia ufficialmente il servizio.

Il Modulo contiene:

1. Dati anagrafici del cittadino
2. Condizione occupazionale (con dichiarazione sostitutiva)
3. Residenza/domicilio in Piemonte
4. Qualificazione target (con riferimento a ID profilo e SEP)
5. Informativa privacy (GDPR) con dichiarazione di consenso
6. Data e firme (cittadino e OAF-PC)

5.2 Procedura di compilazione

La compilazione del Modulo di adesione segue questa sequenza:

1. Raccogliere i dati anagrafici dal documento d'identità del cittadino
2. Verificare e registrare la condizione occupazionale
3. Inserire la qualificazione target (ID + denominazione + SEP + EQF)
4. Leggere l'informativa privacy con il cittadino (non limitarsi a consegnarla)
5. Raccogliere la firma del cittadino sull'informativa privacy
6. Raccogliere la firma del cittadino sul Modulo di adesione
7. Controfirmare come OAF-PC

8. Consegnare copia al cittadino e conservare l'originale nel fascicolo

> ⚠ **Attenzione**
>
> Il Modulo di adesione non deve essere compilato in anticipo dall'OAF-PC per poi "farlo firmare" al cittadino. Va costruito insieme, durante il colloquio. Questo garantisce che il cittadino sia pienamente consapevole di ciò che firma.
>
> **Riquadro — Strumenti utili**
>
> Il format regionale del Modulo di adesione al servizio IVC è disponibile nell'area riservata Campuslab come allegato a questo modulo. Utilizzare sempre il format aggiornato: non usare versioni precedenti all'avviso IVC Plus (D.D. 378/2025).

---

6. Gestione dei Casi Particolari

6.1 Profili regolamentati

Alcune professioni sono **regolamentate**: per esercitarle legalmente è necessario essere in possesso di specifici titoli abilitativi (es. infermieri, fisioterapisti, avvocati, architetti). Per queste professioni, il percorso IVC **non sostituisce** l'abilitazione professionale.

> ⚠ **Attenzione**
>
> Se l'utente intende ottenere la certificazione per svolgere una professione regolamentata, informarlo chiaramente che il percorso IVC **non rilascia abilitazioni professionali**. L'Attestato di validazione ha valore di riconoscimento delle competenze, non di abilitazione all'esercizio di professioni regolamentate.
>
> In caso di dubbio, coinvolgere l'ETC prima di procedere.

6.2 Percorsi IeFP

La **Istruzione e Formazione Professionale (IeFP)** è un sistema formale che porta al conseguimento di qualifiche triennali e diplomi quadriennali. Se l'utente ha già seguito un percorso IeFP incompleto o vuole valorizzare competenze acquisite in un percorso IeFP, la gestione del caso è specifica.

> ⚠ **Attenzione**

> I percorsi IeFP incompleti possono rientrare nel sistema IVC solo in determinate condizioni. Verificare sempre con l'ETC prima di avviare un percorso per utenti che dichiarano esperienze in ambito IeFP.

6.3 Utenti fragili

Con "utenti fragili" si intendono cittadini che potrebbero avere difficoltà nel percorso IVC per ragioni diverse: bassa scolarizzazione, difficoltà di lettura/scrittura, fragilità emotiva, disturbi dell'apprendimento (DSA), disabilità.

Per questi utenti l'OAF-PC deve:

- Adottare un linguaggio semplice e chiaro, evitando tecnicismi
- Verificare la comprensione dei documenti firmati (informativa privacy, Modulo di adesione)
- Prevedere tempi più lunghi per il colloquio di accoglienza
- Valutare con l'ETC la possibilità di adattamenti procedurali

> ⚠ **Attenzione**
>
> Se l'utente ha difficoltà di comprensione tali da non poter esprimere un consenso informato autonomo (es. utenti con disabilità cognitive gravi), è necessario coinvolgere l'ETC prima di procedere. Non avviare il percorso in autonomia in questi casi.

6.4 Cittadini stranieri

I cittadini stranieri (extra-UE) possono accedere al servizio IVC se in possesso di **permesso di soggiorno valido** e se **residenti o domiciliati in Piemonte**. I principali aspetti da gestire:

Aspetto	Indicazione operativa
Permesso di soggiorno	Verificare validità e tipologia (non tutti i permessi sono equivalenti)
Titoli esteri	I titoli di studio esteri non equipollenzati non sono validi come evidenze formali; possono essere considerati come evidenze dichiarative
Barriera linguistica	Se l'utente non comprende sufficientemente l'italiano, valutare con l'ETC la necessità di supporto linguistico

Aspetto	Indicazione operativa
Competenze acquisite all'estero	Sono valorizzabili come evidenze non formali/informali, ma richiedono un'analisi più approfondita

Esempio operativo — Cittadina straniera

Caso: Fatima B., 38 anni, cittadina marocchina, permesso di soggiorno per motivi familiari, domiciliata a Torino da 8 anni. Ha lavorato come assistente familiare per 6 anni, senza contratto scritto per i primi 3 anni. Parla italiano a livello B1.

Gestione dell'accoglienza: - Verificare il permesso di soggiorno (valido, tipologia familiare — OK per accesso al servizio) - Verificare domicilio Torino (Piemonte — OK) - Verificare età (38 anni — OK) - Usare linguaggio semplice; verificare comprensione a ogni passaggio - Orientare verso profilo "Assistente familiare" (ID 796, SEP 20, EQF 2) - Spiegare che le esperienze lavorative senza contratto sono valorizzabili come evidenze non formali - Coinvolgere l'ETC per la gestione delle evidenze relative ai 3 anni senza contratto

---

7. Il Raccordo con l'ETC

7.1 Quando coinvolgere l'ETC nella fase di accoglienza

L'ETC è il supervisore del processo IVC a livello di Ente. L'OAF-PC deve coinvolgerlo tempestivamente nei seguenti casi:

- Il profilo dell'utente non è chiaramente riconducibile a nessun profilo del Repertorio
- L'utente è un caso limite per i requisiti di ammissibilità (es. età borderline, domicilio incerto)
- L'utente appartiene a una categoria che richiede gestione specifica (profili regolamentati, IeFP, disabilità cognitive)
- L'utente ha aspettative non realistiche rispetto al percorso IVC
- Si riscontra un conflitto di interesse (es. l'OAF-PC conosce personalmente l'utente)

⚠ **Attenzione**

> Coinvolgere l'ETC non è un segnale di impreparazione: è una pratica professionale corretta. Il sistema IVC è progettato con livelli di supervisione proprio per garantire la qualità del servizio. Un OAF-PC che non coinvolge mai l'ETC su nessun caso è un segnale di rischio, non di competenza.

7.2 Come raccordarsi con l'ETC

Il raccordo con l'ETC deve essere:

- **Tempestivo**: non attendere la fine del colloquio per segnalare un caso critico
- **Documentato**: annotare per iscritto il motivo della segnalazione e la risposta dell'ETC
- **Strutturato**: fornire all'ETC le informazioni essenziali (profilo utente, criticità rilevata, opzioni valutate)

> **Riquadro — Strumenti utili**
> All'interno dell'Ente, concordare con l'ETC una procedura standard per la segnalazione dei casi critici: un formato di email, un canale di messaggistica dedicato o un registro delle segnalazioni. La tracciabilità del raccordo OAF-PC / ETC è importante in caso di controlli regionali.

---

8. La Documentazione dell'Accoglienza

8.1 Cosa conservare

Al termine del colloquio di accoglienza, il fascicolo del cittadino deve contenere:

Documento	Obbligatorio	Note
Copia del documento d'identità	Sì	O dichiarazione sostitutiva
Modulo di adesione firmato	Sì	Originale nel fascicolo; copia al cittadino
Informativa privacy firmata	Sì	Inclusa nel Modulo di adesione o allegata
	Consigliato	

Documento	Obbligatorio	Note
Prima orientazione verso il Repertorio		Annotazione interna con ID profilo e SEP identificati
Note del colloquio	Consigliato	Sintesi delle informazioni raccolte per il successivo lavoro di Identificazione

8.2 Come conservare

La documentazione dell'accoglienza deve essere conservata:

- **In formato fisico e/o digitale**, secondo le procedure dell'Ente Titolato
- **In modo sicuro e riservato**, nel rispetto del GDPR
- **Per tutta la durata del percorso + il periodo di archivio** stabilito dall'Ente e dalla normativa regionale
- **In modo accessibile all'ETC** per eventuali controlli o supervisioni

> ⚠ **Attenzione**
> I documenti dell'accoglienza sono parte integrante del fascicolo IVC e possono essere oggetto di verifica da parte della Regione Piemonte. Una documentazione incompleta o disordinata è un rischio sia per l'Ente sia per l'utente.

Riepilogo del Modulo 2

Il Modulo 2 ha fornito gli strumenti operativi per condurre correttamente la fase di accoglienza nel percorso IVC. I punti chiave da ricordare:

- L'accoglienza ha **tre finalità**: informare, valutare l'ammissibilità, formalizzare l'adesione
- Il colloquio si conduce con **ascolto attivo, domande aperte e riformulazione**: tecniche che consentono di raccogliere informazioni utili senza orientare indebitamente l'utente
- Prima di formalizzare l'adesione, verificare **sistematicamente tutti i requisiti di ammissibilità** (età, residenza, condizione occupazionale, presenza del profilo nel Repertorio)
- Il **Modulo di adesione** è un atto endoprocedimentale: va compilato insieme all'utente, non in anticipo

- I **casi particolari** (profili regolamentati, utenti fragili, cittadini stranieri) richiedono attenzione specifica e spesso il **coinvolgimento dell'ETC**
- La **documentazione dell'accoglienza** deve essere completa, conservata in modo sicuro e accessibile all'ETC