



**PROGETTO DI ADATTAMENTO DEL TRASFERIMENTO
DELLA BUONA PRASSI FRANCESE IN ITALIA
attraverso il progetto SuperMAN
“Supermarkets Meet Accessibility Needs”**

Introduzione

- 1. Questionari di rilevazione dei bisogni formativi e risultati**
- 2. Coinvolgimento degli stakeholder**
- 3. Adattamento del percorso francese A.A.A in Italia**
- 4. Il percorso formativo in Italia**
- 5. Il seguito di SuperMAN: il marchio S3A e il relativo regolamento**

In appendice

- *Il questionario di rilevazione dei bisogni formativi consegnato al personale Conad*
- *Scheda di osservazione da compilarsi a cura dei gruppi sperimentatori*
- *Programma dettagliato del modulo formativo*
- *Disciplinare per il corretto utilizzo del simbolo S3A*



Introduzione

Il presente documento intende descrivere l'adattamento e il trasferimento in Italia del percorso formativo A.A.A. sviluppato in Francia dal centro di formazione di UNAPEI.

In seguito allo studio di fattibilità, attraverso il quale abbiamo tracciato le caratteristiche di contesto in Italia e Germania, si procede ora a esporre i passi compiuti nel secondo semestre dall'inizio del progetto SuperMAN.

In particolare saranno presentati i risultati dei **questionari** sottoposti al personale dei supermercati coinvolti nell'iniziativa. I questionari (c.f.r. copia in appendice) sono stati creati per raccogliere tutte le informazioni necessarie a strutturare un percorso formativo in linea con le esigenze e le aspettative dei partecipanti.

Verranno poi descritte le attività finora svolte per informare e coinvolgere gli stakeholder locali. Nella fase di adattamento, infatti, abbiamo raccolto utili indicazioni da parte di organizzazioni, istituzioni, associazioni e cooperative che da anni operano nel campo della disabilità e disagio mentale, con l'obiettivo da una parte di arricchire e perfezionare il percorso formativo e dall'altra di valutare la disponibilità di alcuni gruppi target a sperimentare il nuovo servizio sviluppato nell'ambito di SuperMAN.

Successivamente sarà presentato il percorso formativo messo a punto in Italia, esaminando differenze e analogie rispetto a quella francese. Il dettaglio della struttura e il programma delle attività formative sono allegati al presente documento.

Infine si descriveranno il marchio S3A e le ragioni per la realizzazione di un disciplinare contenente informazioni su come ottenere il marchio e le regole per un suo corretto uso.



Questionari di rilevazione dei bisogni formativi e risultati

A maggio del 2012, in accordo con il partner Commercianti Indipendenti Associati (cooperativa del gruppo Conad), si è deciso di indagare il livello di familiarità col tema della disabilità mentale da parte del personale dei supermercati che hanno aderito al progetto SuperMAN e le loro esigenze e aspettative nei confronti del percorso formativo a cui prenderanno parte. Per questo è stato creato un questionario rivolto al capo negozio, al personale in formazione e a 2/3 altre persone del supermercato. Sono stati raccolti in totale 53 questionari, da cui emergono i seguenti risultati.

Domande	Risposte	Risultati
1. Hai mai avuto esperienze con la malattia o la disabilità mentale?	- Sì al lavoro - Sì in famiglia/ amici - No mai	26/53 17/53 14/53
2. Pensi ci sia differenza tra disabilità e malattia mentale?	- Sì - No	38/53 12/53
3. Ti è mai capitato nel lavoro di dover aiutare una persona in difficoltà?	- Sì - No	50/53 3/53
4. Se sì, con quale tipo di difficoltà?	- Difficoltà nella ricerca e scelta di un prodotto - Difficoltà di comunicazione - Difficoltà di orientamento - Difficoltà nella ricerca e nel calcolo dei prezzi - Altro	41/53 32/53 22/53 23/53 5/53
5. Se hai avuto contatti con persone in difficoltà, come ti sei sentito/a?	- Abbastanza tranquillo - Capace di trovare una soluzione - Molto tranquillo - Abbastanza a disagio - Non capace di trovare una soluzione - Molto a disagio	31/53 26/53 8/53 1/53 1/53 0/53



Domande	Risposte	Risultati
6. Se all'interno del supermercato è segnalata una persona in difficoltà, chi se ne occupa?	<ul style="list-style-type: none"> - Il dipendente che si accorge della persona in difficoltà - Un responsabile - Il dipendente cui è stata fatta la segnalazione 	42/53 22/53 6/53
7. In che modo pensi possa essere organizzata una formazione efficace?	<ul style="list-style-type: none"> - Lezioni frontali e lavoro di gruppo - Esercitazioni pratiche - Lezioni frontali e discussione 	29/53 24/53 19/53
8. Quali aspettative hai rispetto a questa formazione?	<ul style="list-style-type: none"> - Arricchimento personale - Acquisizione di tecniche di risoluzione dei problemi - Possibilità di riutilizzare le esperienze sul lavoro - Arricchimento professionale - Riutilizzo delle esperienze in contesti personali - Stimolo a mettersi in discussione 	32/53 32/53 30/53 25/53 13/53 13/53
9. Quali competenze ti aspetti di sviluppare attraverso questa formazione?	<ul style="list-style-type: none"> - Capacità di rispondere in modo adeguato alle esigenze di tutta la clientela - Conoscenze sulla disabilità mentale e su altre problematiche - Capacità di ascolto e comprensione 	39/53 26/53 19/53
10. Per quali motivi, secondo te, il supermercato in cui lavori aderisce al progetto SuperMAN?	<ul style="list-style-type: none"> - Formare il personale affinché sappia accogliere adeguatamente tutta la clientela - Migliorare la qualità dei servizi - Migliorare l'accessibilità del supermercato 	45/53 26/53 7/53

Dalla lettura dei dati si nota che gran parte dei lavoratori ha una buona familiarità con il tema della disabilità grazie a esperienze sia sul lavoro sia in contesti privati, distingue inoltre la disabilità mentale dalla malattia mentale. Anche dal punto di vista di precedenti esperienze, risulta che la quasi totalità degli intervistati si è già trovato ad accogliere clienti con disabilità/disagio mentale dimostrando un atteggiamento disteso e volto alla risoluzione dei problemi. Per quanto riguarda la dimensione dei bisogni formativi è emerso che gli strumenti preferiti sono lavori di gruppo, esercitazioni pratiche e una parte di lezioni frontali. Infine, a proposito delle aspettative, risulta



chiaro che la maggior parte degli intervistati mirano ad acquisire delle competenze specifiche per l'adeguata accoglienza di tutta la clientela e, in particolare, di persone con disabilità e/o disagio mentale.

2. Coinvolgimento degli stakeholder

Da maggio 2012 si sono svolti diversi incontri di disseminazione con le istituzioni locali per presentare SuperMAN e per richiedere la loro collaborazione nel promuovere il progetto presso i servizi e le organizzazioni che operano sul territorio nell'ambito della disabilità. In particolare ci siamo rivolti a quei Comuni nei quali sono presenti uno o più supermercati sperimentatori. È stato riscontrato grande interesse per il progetto cui, in particolare nei casi di Forlì e Ravenna, è seguita l'organizzazione d'incontri di promozione e informazione.

A seguito di questi incontri e di altri contatti presi direttamente con le organizzazioni che sostengono percorsi di autonomia per persone con disabilità e/o disagio mentale, si sono creati due gruppi interessati rispettivamente alla formazione e alla sperimentazione del percorso come clienti.

Nel primo caso è stato possibile raccogliere indicazioni e suggerimenti soprattutto da parte di istituzioni e centri di formazione professionale che si occupano di inserimento per disabili. Questo confronto ha permesso, oltre a uno scambio di informazioni sulle regolari attività svolte da ogni organizzazione, anche un arricchimento del percorso formativo rivolto al personale dei supermercati, grazie a spunti e accorgimenti derivanti dalla conoscenza del tema e dalle pratiche rilevate.

Per quanto riguarda i gruppi sperimentatori abbiamo riscontrato con soddisfazione che in molti casi l'attività di fare la spesa rientrava già nella loro programmazione e che taluni gruppi erano già clienti abituali di alcuni supermercati aderenti al progetto. Il fare la spesa così, si conferma un'attività che rientra a pieno titolo nei percorsi volti al conseguimento di autonomia e indipendenza di persone con disabilità e/o disagio mentale e di conseguenza risulta evidente quanto sia importante la sensibilizzazione del personale di luoghi come il supermercato per il reale raggiungimento di una concreta accessibilità per tutti. Inoltre dal confronto con questi gruppi, guidati da associazioni e cooperative, sono emerse le seguenti criticità che le persone con disabilità e/o disagio mentale riscontrano al supermercato:

- difficoltà di orientamento all'interno del supermercato e tra i reparti, soprattutto se il supermercato è un posto nuovo o molto grande e dispersivo;
- incapacità o difficoltà di lettura di insegne, informazioni e prezzi;
- difficoltà a raggiungere gli scaffali più alti per la bassa statura di molti ragazzi;
- difficoltà nel reparto ortofrutta per usare i guanti, buste e bilancia;
- difficoltà nella scelta dei prodotti aggravata dall'incapacità di lettura;



- l'attesa in fila alla cassa, che essendo noiosa si cerca di saltare causando disagio nelle altre persone;
- tempi molto lunghi per il conteggio dei soldi. Esistono portafogli con scomparti per ogni tipo di moneta e banconota che i ragazzi utilizzano per ordinare i soldi il cui uso spesso allunga i tempi per pagare;
- difficoltà nel riporre e ordinare la spesa nelle buste.

Grazie a questi spunti abbiamo realizzato una **scheda di osservazione** (allegata al presente progetto) che servirà ai gruppi sperimentatori per valutare l'accessibilità nei supermercati prima della realizzazione del modulo formativo e rilevare eventuali cambiamenti avvenuti prima e dopo la formazione.

3. Adattamento del percorso francese A.A.A. in Italia

La prima cosa che i formatori hanno fatto rispetto all'organizzazione della formazione SuperMAN in Italia, è stata quella di prendere atto del tipo di formazione svolta in Francia, del materiale usato, dei contenuti da trasmettere.

Il progetto francese aveva previsto un modulo formativo di tipo piramidale dedicato a formare alcuni e figure le quali, a loro volta, avrebbero disseminato all'interno del loro supermercato gli obiettivi e i contenuti del progetto A.A.A.

L'articolazione di questo modulo aveva previsto 3 ore di formazione attraverso:

- lezioni frontali
- slides
- filmati registrati per l'occasione e centrati sulla disabilità mentale, sulle difficoltà che questo handicap può comportare nello svolgimento di determinate azioni all'interno di un supermercato e nelle risorse attivabili dal personale per farvi fronte

Il gruppo era stato messo in condizione di approcciarsi e approfondire un tema delicato e importante come quello della disabilità mentale, dell'accessibilità e dell'accoglienza per tutti.

L'approccio italiano rispetto alla formazione prevista dal progetto SuperMAN è stato un po' diverso: non siamo partiti dal vertice della piramide ma dalla base e dalle persone quindi che più di tutte sono a contatto con la clientela:

- le cassiere
- gli addetti ai punti informativi
- gli addetti alla sicurezza



La metodologia individuata fin da subito è stata di tipo attivo, partendo dalla volontà di permettere un'esperienza diretta di ciò che poi sarà sviluppato a livello concettuale. Riteniamo che **“imparare facendo” e mettendo in moto in prima persona i sensi e le emozioni**, sia molto più efficace e rimanga molto più radicato nel vissuto di ciascuno rispetto all'imparare rimanendo seduti a guardare, ascoltare e prendere appunti.

Le persone individuate come formatori sono un pedagogo e uno psicologo specializzato nel playback theatre, entrambi abituati a condurre gruppi attraverso questo tipo di metodologia attiva.

Naturalmente abbiamo tenuto conto di tutto il lavoro fatto dai partner francesi, ma lo abbiamo adattato al tipo di formazione che abbiamo ritenuto più efficace, anche sulla base delle esigenze emerse preliminarmente dal personale Conad da formare.

Prima di tutto, per un tipo di formazione “agita” per la quale sono stati individuati diversi momenti di messa in gioco personale o di gruppo, si rende necessario un monte ore più elevato rispetto alla formazione svolta in Francia:

grazie alla collaborazione e disponibilità di Commercianti Indipendenti Associati-Conad che si è mostrato estremamente sensibile a queste tematiche, andremo a realizzare un modulo formativo con un **monte ore complessive pari a 19 ore** circa per ogni persona che verrà formata.

La formazione sarà realizzata nel mese di novembre 2012.

I partecipanti saranno circa cinquanta, suddivisi in due sottogruppi. Per ciascun sottogruppo sono previste due giornate di formazione (da 6,30 ore ciascuna). Dopo qualche mese dal termine di entrambi i moduli formativi (presumibilmente a febbraio/marzo 2013), sarà organizzata una giornata conclusiva di valutazione per tutti i partecipanti.



4. Il percorso formativo in Italia

Grazie ai numerosi e diversi apporti provenienti dai soggetti che a vario titolo hanno contribuito alla definizione del percorso formativo, si sono definiti la struttura e il programma delle due giornate di formazione. Come si può vedere nel dettaglio della programmazione delle attività (in allegato), la formazione si fonda sulla partecipazione attiva del formando, soprattutto attraverso attività basate sull'esperienza. Si tratta di simulazioni e giochi da svolgere a coppie o in gruppo che mirano al miglioramento delle competenze relazionali quali:

- l'ascolto
- l'accoglienza
- la comunicazione verbale e non verbale
- l'incontro con la diversità
- la capacità di problem solving
- la gestione del cliente.

La parte conclusiva della seconda giornata di formazione sarà dedicata a una presentazione dei concetti di disabilità mentale e di malattia mentale e all'approfondimento delle loro rispettive caratteristiche e problematicità. Infine, per quanto riguarda la valutazione, sono stati predisposti due questionari:

- uno per verificare il livello di gradimento globale del modulo formativo e dei docenti
- uno per mettere a fuoco le nozioni principali trattate

Nel corso della seconda giornata inoltre, si prevede di realizzare un collegamento in video conferenza con Sébastien Porte, responsabile della qualità presso gli ipermercati E. Leclerc a Bergerac in Francia. Sébastien, quale responsabile dell'implementazione del percorso A.A.A. presso i supermercati E. Leclerc, oltre a raccontare la sua esperienza ormai decennale nel campo dell'accessibilità per le persone disabili mentali, offrirà una panoramica degli ulteriori progetti nati dalla collaborazione con Les Papillons Blancs. In particolare si farà riferimento alla vendita di prodotti confezionati nei laboratori socio-occupazionali francesi e all'inserimento di lavoratori disabili all'interno dei supermercati E. Leclerc.

Sempre nel corso della seconda giornata sarà presentato il sistema del Level 5 quale strumento di valutazione e certificazione delle competenze acquisite durante il processo formativo. Level 5 parte dall'idea che una competenza si sviluppa trasversalmente attraverso tre dimensioni:

- la conoscenza (dimensione cognitiva)
- le azioni (dimensione produttiva)
- l'atteggiamento (dimensione attitudinale)



Ognuna di queste tre dimensioni ha cinque livelli che misurano lo sviluppo della competenza. Dal confronto e l'analisi delle esperienze che il personale formato raccoglierà nei mesi di sperimentazione verrà prodotto un certificato che dimostra l'acquisizione e lo sviluppo della principale competenza che si intende sviluppare, ovvero l'accoglienza del cliente con disabilità e/o disagio mentale. Per raccogliere le esperienze si è deciso di utilizzare **un diario** nel quale il personale formato potrà annotare gli incontri significativi descrivendoli secondo le tre dimensioni del Level 5. Il diario, creato ad hoc per il percorso, contiene le indicazioni per le prime annotazioni, al fine di tracciare il punto di partenza e altre domande per valutare e riflettere sui progressi compiuti. Al termine della sperimentazione, infine, si prevede **una peer interview** dove il personale formato, in piccoli gruppi, potrà scambiarsi opinioni e riflessioni sul percorso affrontato.



5. Il seguito di SuperMAN: il marchio S3A e il relativo regolamento

S3A è un acronimo che sta per Simbolo delle tre A, vale a dire Accoglienza, Accompagnamento e Accessibilità e ha lo scopo di attestare che un'organizzazione è dotata di personale adeguatamente formato per offrire accoglienza, assistenza e servizi adattati alle esigenze delle persone con disabilità mentale. Il simbolo, creato da Unapei in Francia, sarà anche il marchio che i supermercati in Italia e Germania esporranno al termine del percorso formativo.

Come descritto nel precedente studio di fattibilità, è stato riscontrato che, in alcuni casi, la diffusione del marchio in contesti diversi dai supermercati E. Leclerc rappresenta un punto di debolezza, a causa della mancanza di controlli sull'effettivo rispetto dei criteri di accessibilità legati al marchio. In ragione di ciò, Unapei in Francia sta stilando una Carta dei criteri da rispettare per l'uso e l'esposizione del simbolo S3A. In seguito a un confronto con i partner francesi e tedeschi, è risultato importante che in ogni paese i partner si attivassero per la creazione di **un sistema di tutela e rispetto del marchio**.

In Italia così, su iniziativa della cooperativa sociale Kara Bobowski, si è deciso di depositare il marchio presso la Camera di Commercio di Forlì-Cesena, come marchio collettivo. Questo tipo di marchio svolge la funzione di garantire l'origine, la natura o la qualità di determinati prodotti o servizi. E' concesso ad un soggetto, il cui compito non è quello di produrre e commercializzare, bensì quello di controllare e garantire gli standard qualitativi, la provenienza, la composizione di un prodotto o servizio in conformità alle norme regolamentari. Alla domanda di registrazione infatti, deve essere allegato il regolamento che ne disciplina l'uso e la concessione, i controlli e le relative sanzioni e tutto quanto sia necessario per concedere, controllare e revocare ad un'organizzazione l'uso del marchio stesso.

Nel rispetto delle norme vigenti sul deposito di marchi, abbiamo così stilato **un regolamento** (che si allega in appendice) contenente le indicazioni, le condizioni e le modalità d'uso del marchio S3A da parte di quelle organizzazioni di varia natura che intendano utilizzare il marchio.

Si specifica che il deposito del marchio S3A e del relativo regolamento risultano funzionali alle sole attività che si svolgeranno successivamente al termine del progetto SuperMAN.



APPENDICE