



«Protocollo Operativo» Progetto Microcredito 2.0

Istituto Italiano di Valutazione
Cooperativa Intrecci
Cooperativa Lotta Contro l'Emarginazione

per

Fondazione Comunitaria del Varesotto

2022 - 2023

Organizzazione

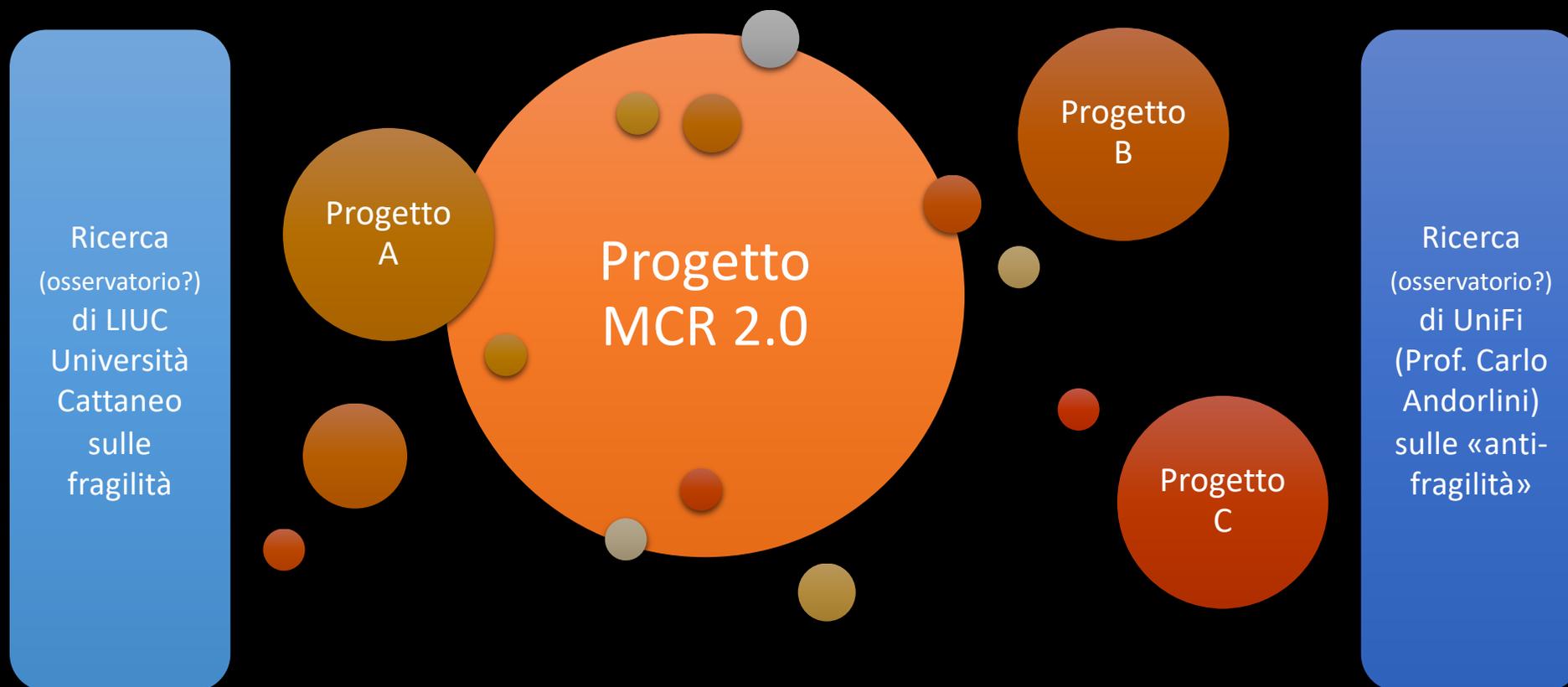
Progetto Microcredito 2.0



Struttura organizzativa



Logiche di sviluppo degli interventi di Fondazione Comunitaria VA

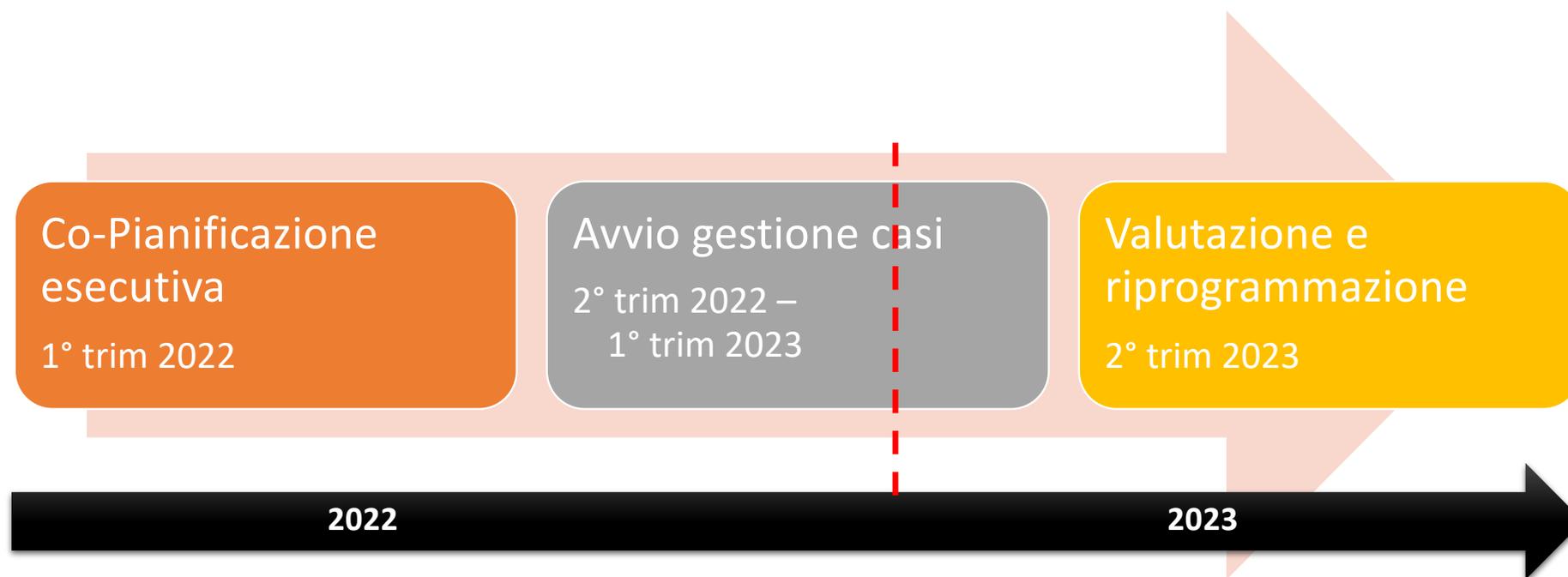


Macro- Attività

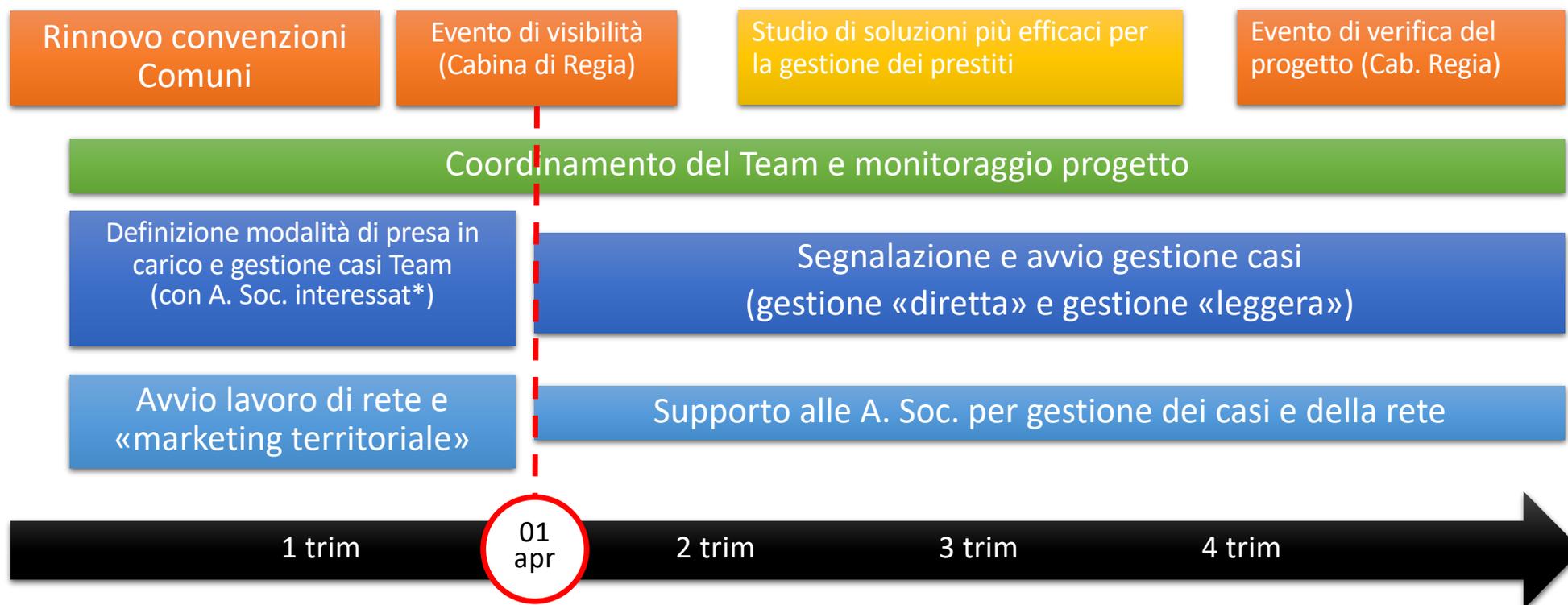
Progetto Microcredito 2.0



Fasi del progetto (2022 – 2023)



Attività 2022



Attività del Team Operativo

1. Coordinamento del Progetto (Project Management)

2. Supporto ai Comuni

- Contatti con la rete territoriale
- Comunicazione
- Raccolta casi

3. Microcredito e Educazione Finanziaria

- Analisi delle candidature
- Primo incontro
- Definizione del Progetto individuale
- Monitoraggio e chiusura

4. Valutazione, modellizzazione e diffusione

Strumenti (Allegati)

Marketing sociale:

- Libro delle Storie
- Cartolina con numero di accesso telefonico SMS

Gestione casi:

- Checklist Operatori
- Processo di presa in carico

Co-progettati nel Team operativo.



Operatività della gestione dei casi

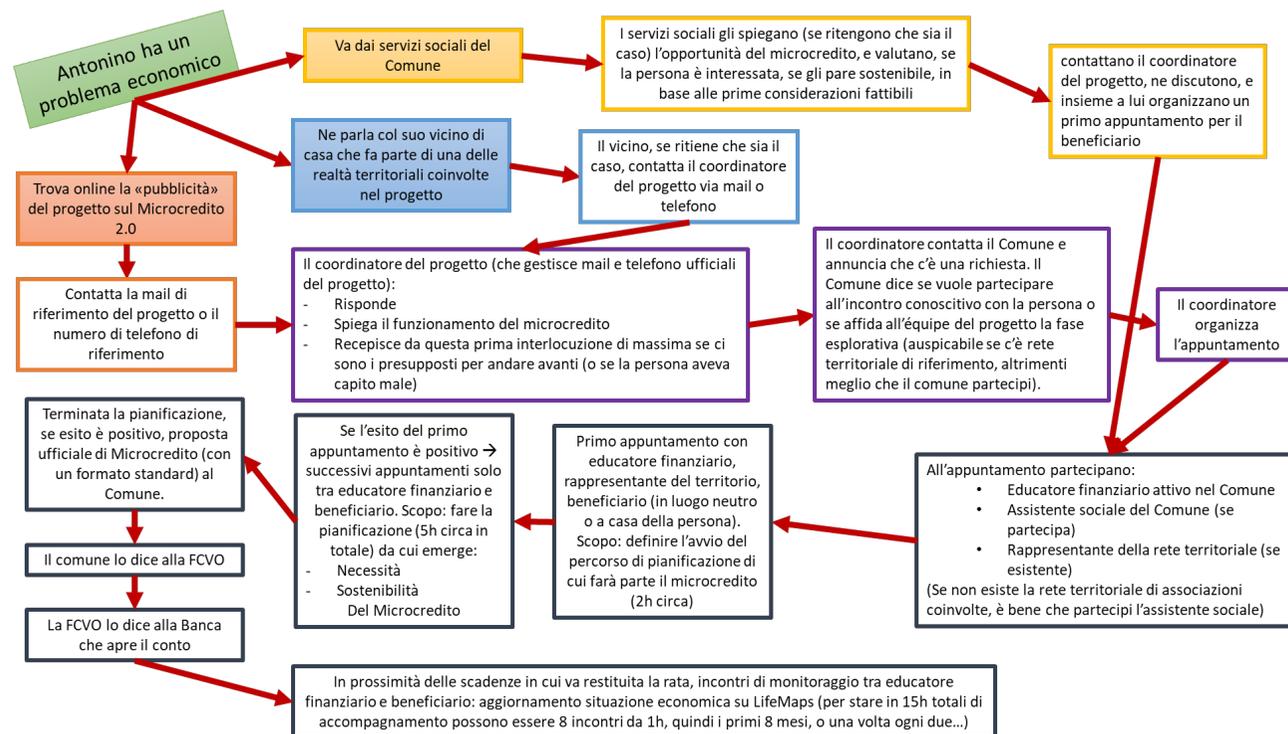
Progetto Microcredito 2.0



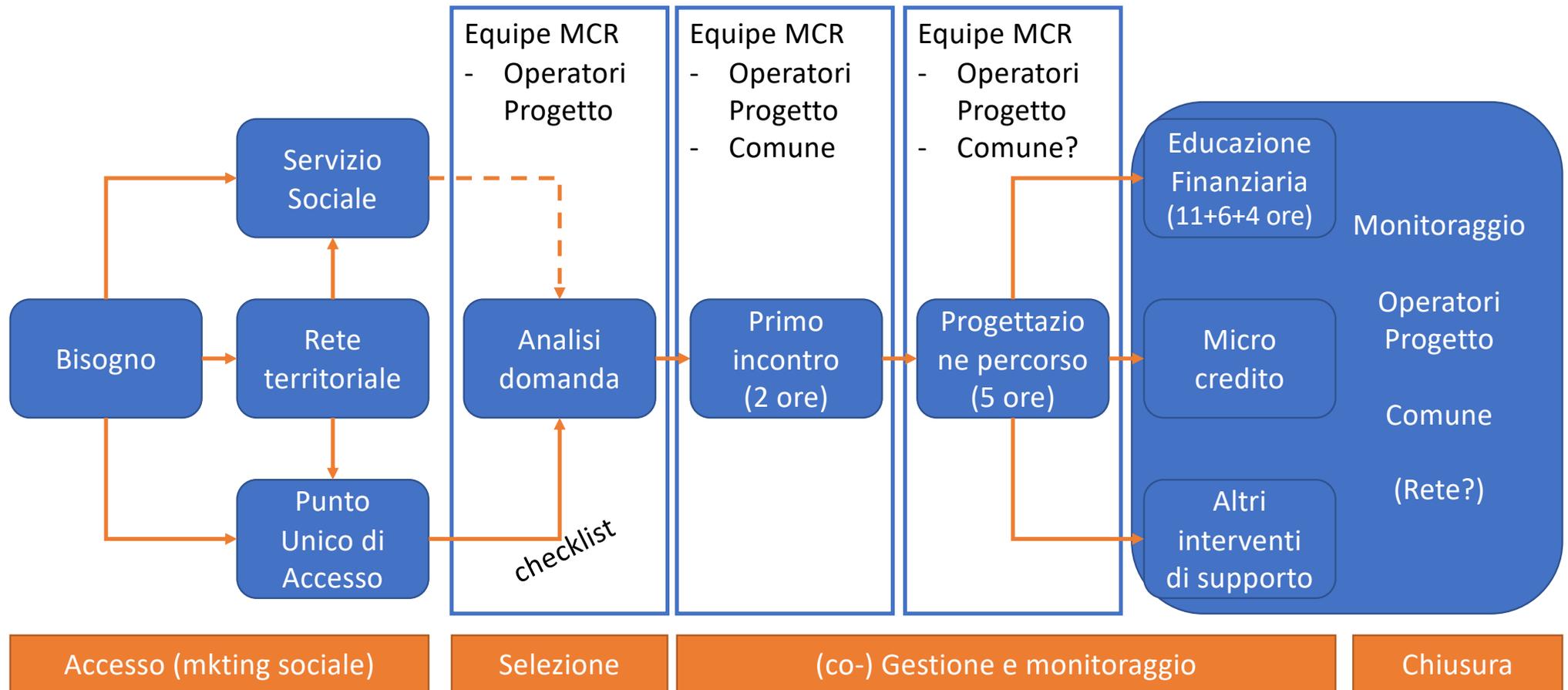
Italia
Nostra



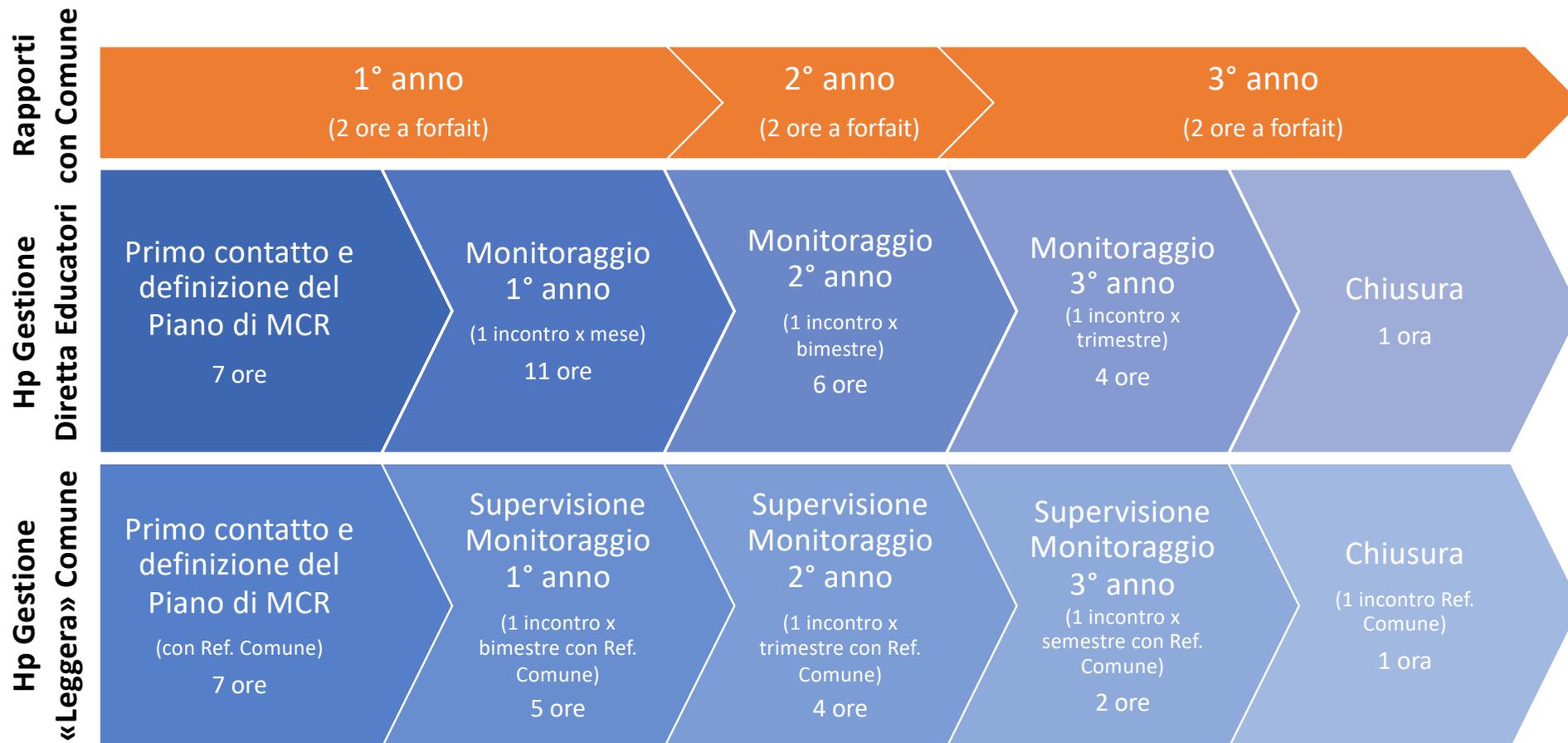
Il processo dal punto di vista del beneficiario: "citizen journey"



Il processo dal punto di vista del beneficiario #2



Gestione caso mcr e educazione finanziaria*



*indicativamente almeno 1/3 dei casi per Comune è gestione «leggera» in capo al Referente individuato dal Comune con supervisione dell'Educatore finanziario, con l'intento di favorire il più possibile il capacity building del Comune a gestire autonomamente i casi.

Risultati attesi

Progetto Microcredito 2.0



Obiettivi

Avvio di casi nei 2 anni:

60 casi (45 dal 2022 + 15 dal 2023)

Numero casi per Comune:

almeno **1** caso/anno

Numero di casi chiusi positivamente*:

>85% «diretti»; **>75%** «leggeri»

Numero di Comuni convenzionati:

10 comuni (8 attuali + 2 nuovi)

Capitale Fondo di Garanzia*:

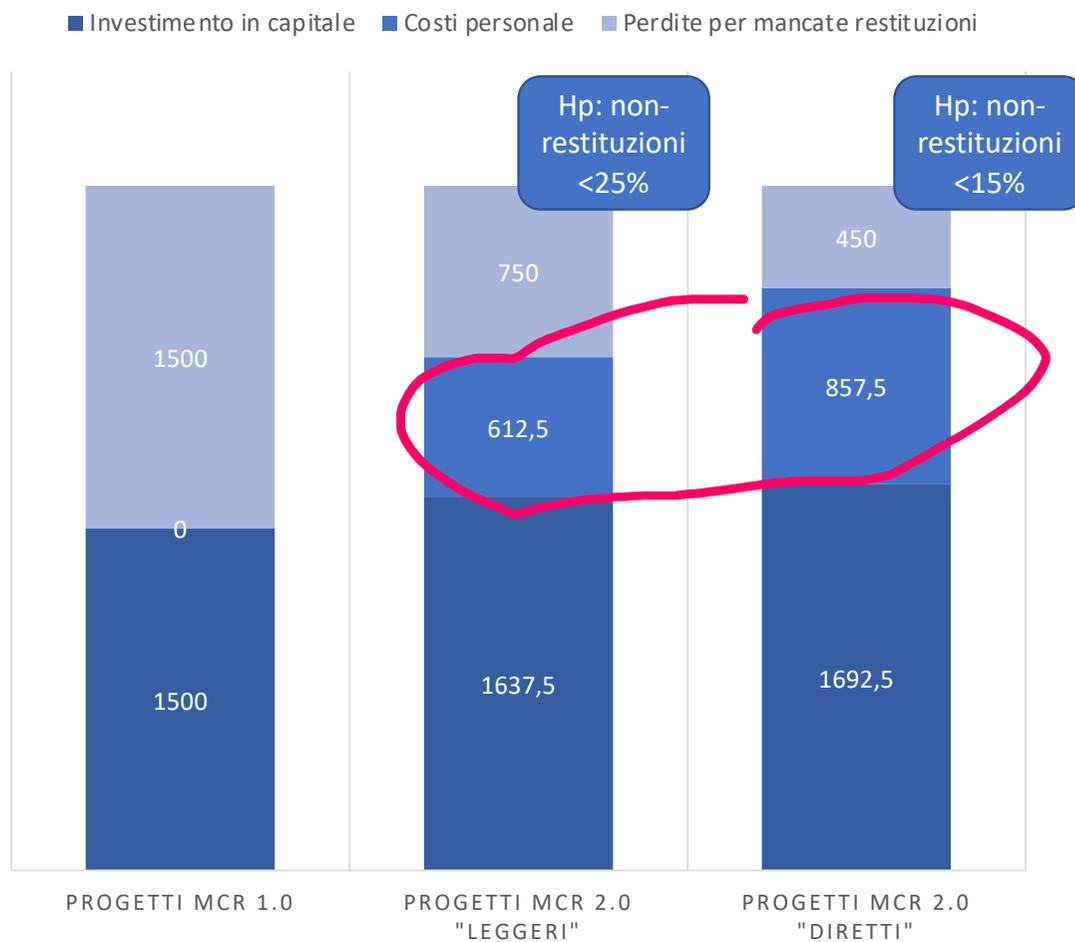
€ 350.000 (€ 293,3k attuali + **€ 57k**)

Tasso di Erosione annuo del Fondo*:

<15-25% di depauperamento

* I dati si riferiscono alla data di chiusura dei progetti pluriennali di MCR

ROI atteso di MCR 2.0 (per singolo caso)



Circolarità sistemiche

- Diminuzione dei costi complessivi di gestione del MCR
- Aumento dei casi di successo (immagine dei beneficiari e dei servizi)
- Rafforzamento delle competenze di gestione finanziaria nei beneficiari
- Rafforzamento della gestione di progetti di empowerment finanziario presso i Servizi Sociali Comunali ed enti del territorio
- Messa a punto di un modello di intervento congiunto MCR-Educazione finanziaria efficace, sostenibile ed esportabile
- Crescita della sensibilità critica verso le disuguaglianze e immagine dei beneficiari di interventi sociali come cittadini attivi
- Rafforzamento della lotta all'usura

Stay tuned





MCR 2.0

Strumenti per comunicare

GIUGNO 2022 | FCVA

IL "LIBRO DELLE STORIE"

OTTAVIO, 44 ANNI - AMBULANTE

OTTAVIO È SEPARATO DA QUALCHE ANNO, HA UNA FIGLIA CHE VIVE CON LA MOGLIE E NON HANNO BUONI RAPPORTI, COSÌ COME I RAPPORTI SONO CATTIVI CON LA FAMIGLIA DI PROVENIENZA A CAUSA DEL SUO PASSATO DI UTILIZZATORE DI SOSTANZE. LA SUA RETE SOCIALE È POCO AFFIDABILE: GLI AMICI DEL BAR, QUALCHE EX COMPAGNO DI SOSTANZE. PER VIVERE GIRA I MERCATI CON IL SUO FURGONE E RACCATTA ARTICOLI VARI PER RIVENDERLI. COSÌ RIESCE A PAGARSI L'AFFITTO E LE BOLLETTE, HA POCHI SOLDI SUL CONTO CORRENTE E OGNI TANTO DEVE FARE PICCOLI DEBITI CHE RIESCE A RIPAGARE.

QUANDO SI ROMPE IL FURGONE, ORMAI VECCHIO, PER CONTINUARE LA SUA ATTIVITÀ DEVE ACQUISTARNE UNO DI SECONDA MANO.

UN PICCOLO PRESTITO GLI È UTILE PER RICOMPRARE IL FURGONE E FARE UN PICCOLO INVESTIMENTO SULLA SUA ATTIVITÀ



SEPARATO
RETE SOCIALE DEBOLE
LAVORO AUTONOMO

L' IMPREVISTO? UN GUASTO AL MEZZO UTILIZZATO PER LAVORO

CARMEN 39 ANNI, OPERAIA

CARMEN HA UN MARITO, PER ORA NON HANNO FIGLI, LEI È OPERAIA E LUI STA FACENDO UN TIROCINIO IN ATTESA DI ESSERE ASSUNTO.

LA COPPIA RICEVE SOSTEGNO DALLA CARITAS CON IL PACCO ALIMENTARE E UN AIUTO SULLE BOLLETTE: NONOSTANTE CIÒ, CARMEN FINO AL MESE SCORSO AVEVA UN QUINTO DELLO STIPENDIO PIGNORATO PER VICENDE PASSATE E UN QUINTO CEDUTO PER LE RATE PER ACQUISTARE L'AUTO. IN QUESTA SITUAZIONE A VOLTE CAPITA DI ESSERE UN PO' IN RITARDO CON L'AFFITTO E ALLA FINE SI RENDE NECESSARIO TROVARE UNA CASA MENO COSTOSA. PER QUESTO MOTIVO, CARMEN E SUO MARITO DEVONO AFFRONTARE UNA SPESA IMPREVISTA.

UN PICCOLO PRESTITO E' UTILE PER COPRIRE I COSTI DELL'AGENZIA E LA CAPARRA PER IL NUOVO APPARTAMENTO.

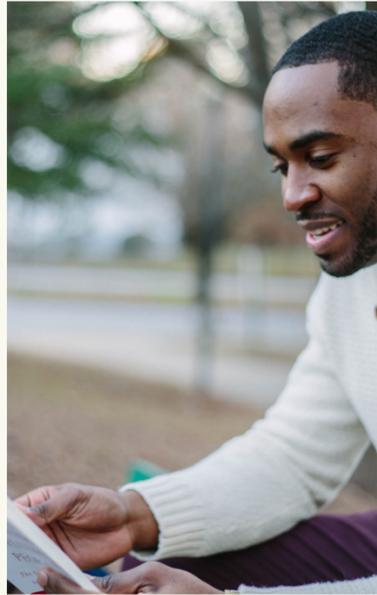


COPPIA
GIÀ IN CARICO AI SERVIZI
UNO SOLO HA UN LAVORO

L' IMPREVISTO? SI RENDE NECESSARIO CAMBIARE CASA



"LIBRO DELLE STORIE"



AHAMED, 25 ANNI IN USCITA DALLO SPRAR

AHAMED LAVORA IN UNA COOPERATIVA SOCIALE DOVE AGGIUSTA BICICLETTE E IL SUO STIPENDIO, ANCHE SE DI MODESTA ENTITÀ, È COSTANTE. PER LUI VI È PERÒ LA PRESSIONE DA PARTE DELLA FAMIGLIA DI ORIGINE: LA MADRE HA SEMPRE BISOGNO DI LUI PER UN AIUTO ECONOMICO, COSÌ COME I FRATELLI E I CUGINI E, A CAUSA DELLE RIMESSE, NON RIESCE A RISPARMIARE PER METTERE IN ATTO UN SUO PROGETTO DI VITA.

AHAMED STA PER USCIRE DALLA SITUAZIONE SICURA DELLO SPRAR E DOVRÀ TROVARE UNA CASA.

UN PICCOLO PRESTITO GLI È UTILE PER MANTENERE E PROGRESSIVAMENTE RIDURRE LO STANDARD DELLE RIMESSE, E NELLO STESSO TEMPO INVESTIRE SU DI SÈ.



OUMAR, 44, OPERATORE DOMESTICO

OUMAR È SPOSATO E HA TRE FIGLI. LAVORA COME OPERATORE DOMESTICO, MA QUESTA SUA OCCUPAZIONE NON GLI GARANTISCE ENTRATE FISSE E ANCHE GLI ORARI NON SONO FISSI, IL CHE GLI RENDE DIFFICILE ORGANIZZARSI CON GLI IMPEGNI. OUMAR HA TROVATO UN CORSO DI FORMAZIONE ASA OSS FINANZIATO, CON LA PROSPETTIVA DI POTER POI LAVORARE IN UNA STRUTTURA PER ANZIANI, COSÌ DA AVERE UN MIGLIORE REDDITO E UNA MIGLIORE GESTIONE DELLA SUA VITA FAMILIARE.

UN PICCOLO PRESTITO GLI È UTILE PER POTER LAVORARE MENO COME OPERATORE DOMESTICO DURANTE LA FREQUENZA DEL CORSO.



SINGLE

IMPEGNATO NEL SOSTEGNO A DISTANZA AI FAMILIARI
IN USCITA DA UN SISTEMA PROTETTO

L'IMPREVISTO? DEVE COMINCIARE A PENSARE A UN SUO PROGETTO



SPOSATO E CON FIGLI

LAVORO PRECARIO E CON ORARI VARIABILI

L'IMPREVISTO? HA BISOGNO DI LAVORARE MENO PER
SEGUIRE UNA FORMAZIONE

"LIBRO DELLE STORIE"

ROBERTA, 52 ANNI TAXISTA

PER ROBERTA IL LAVORO È SEMPRE ANDATO BENE: PER LEI GUIDARE IL TAXI È SEMPRE STATO UN BEL LAVORO PERCHÉ È UNA OCCUPAZIONE AUTONOMA CHE LA METTE IN RELAZIONE CON TANTE PERSONE. LE ENTRATE SONO SEMPRE STATE ALTE E COSTANTI, MA CON L'ARRIVO DELLA PANDEMIA IL LAVORO SI È FERMATO PERCHÉ LE PERSONE HANNO SMESSO DI VIAGGIARE. QUESTI DUE ANNI PER ROBERTA SONO STATI DIFFICILI E HA DOVUTO INTACCARE I RISPARMI DI UNA VITA.

UN PICCOLO PRESTITO LE È UTILE PER TIRARE UN PO' IL FIATO E RIPRENDERSI



COSTANZA, 36, CASALINGA QUALIFICATA OSS

COSTANZA HA 4 FIGLI, IL MARITO L'HA LASCIATA E LE PASSA UN ASSEGNO MOLTO BASSO PERCHÉ DICHIARA UN LAVORO PRECARIO. COSTANZA FACEVA L'OSS, MA L'ULTIMO FIGLIO È PICCOLO E, DAL MOMENTO CHE NESSUNO POTEVA TENERLO MENTRE LEI ANDAVA A LAVORARE, HA LASCIATO IL LAVORO ED ORA SI TROVA IN DIFFICOLTÀ. HA BISOGNO DI RESISTERE QUALCHE MESE PERCHÉ, QUANDO IL PICCOLO ANDRÀ AL NIDO, LEI POTRÀ TORNARE A LAVORARE ED HA BUONE PROBABILITÀ DI TROVARE LAVORO DATO CHE SI TRATTA DI UNA PROFESSIONE MOLTO RICHIESTA.

UN PICCOLO PRESTITO LE È UTILE PER POTER STARE A CASA ANCORA UN PO' E SEGUIRE IL SUO PICCOLO PRIMA DI RIPRENDERE IL LAVORO



LIBERA PROFESSIONISTA

FINO A POCO TEMPO FA SENZA PROBLEMI ECONOMICI

L'IMPREVISTO? LA CRISI CHE HA COLPITO IL SUO SETTORE



MADRE SEPARATA

IN ATTESA DI POTER TORNARE A LAVORARE NON APPENA SISTEMA IL FIGLIO AL NIDO

L'IMPREVISTO? UN NUOVO FIGLIO E UNA SEPARAZIONE



Processo di accesso e presa in carico

1. “Marketing territoriale”
 - 1.1. gli Operatori incontrano i/le Referenti del comune e prendono una serie di accordi di collaborazione: es. mappatura territorio, marketing territoriale, processo di presa in carico, primo colloquio con beneficiario
 - 1.2. gli Operatori e/o i/le Referenti del comune incontrano gli Snodi territoriali (contatti diretti, evento online, eventi sul territorio) e forniscono il doc. Libro delle Storie e la cartolina Mcr 2.0 [il/la Referente del comune fa marketing a seconda della disponibilità]
 - 1.3. gli Operatori e/o i/le Referenti del comune fanno manutenzione e periodicamente incontrano gli Snodi territoriali
2. “Primo contatto”
 - 2.1. gli Snodi territoriali/Referenti del Comune intercettano un caso e svolgono una prima valutazione utilizzando il doc. Libro delle Storie
 - 2.2. gli Snodi territoriali/Referenti del Comune inviano il contatto agli Operatori MCR dando la cartolina Mcr 2.0 con il numero di telefono
 - 2.3. Il/la potenziale Beneficiario/a manda un SMS al telefono MCR
3. “Filtro telefonico”
 - 3.1. Gli Operatori MCR ricevono la richiesta di informazioni e decidono chi la gestisce in base al comune di residenza e alle ore a budget
 - 3.2. L’Operatore richiama il/la potenziale Beneficiario/a e ha un primo colloquio telefonico supportato dalla Checklist
 - 3.3. Se l’esito è positivo, propone un appuntamento per il primo colloquio e indica la documentazione che il/la potenziale Beneficiario/a deve portare
 - 3.4. L’Operatore fissa con i/le Referenti la data e il luogo del colloquio e lo comunica al/la potenziale Beneficiario/a
4. “Primo colloquio” (2 hrs)
 - 4.1. L’Operatore e il/la Referente del comune fanno il colloquio con lo strumento Life Paths e prendono visione della documentazione di supporto alla domanda
 - 4.2. Comunicano che l’esito sarà confermato in un secondo tempo
 - 4.3. L’Operatore condivide con il/la Referente del comune l’esito del colloquio: se è positivo, si avvia la costruzione del caso
5. “Costruzione del piano” (5 hrs)
 - 5.1. Incontri di analisi della situazione economica del/la richiedente e del nucleo familiare; costruzione del piano di credito e rientro e a seguire firma del contratto [fino a 4-5 incontri di 1 ora]
6. “Apertura del caso”
 - 6.1. Invio della documentazione e accompagnamento all’Istituto di Credito e assistenza per le pratiche di avvio del credito
7. “Monitoraggio” diretto o leggero.
 - 7.1. Nell’arco del primo anno, il monitoraggio è mensile. L’Operatore incontra il Beneficiario/a per un’ora (diretto) o affianca il/la Referente del Comune ogni due mesi (indiretto).
 - 7.2. Nel secondo anno, il monitoraggio è ogni 2 mesi. Se indiretto, l’Operatore affianca il/la Referente del Comune ogni tre mesi.
 - 7.3. Nel terzo anno, il monitoraggio è ogni 3 mesi. Se indiretto, l’Operatore affianca il/la Referente del Comune ogni 6 mesi.
 - 7.4. Al termine del percorso, si fa un incontro di chiusura condiviso con Operatore e Referente del Comune.

ESEMPIO UTILIZZABILE DI Checklist di accesso al primo colloquio – Team Operativo MCR 2.0

domande		risposte								punteggio
1	Come è venut* a conoscenza del servizio?	...								domanda solo informativa
2	Per quale esigenza richiede il credito?	per pagare altri debiti [PUNTEGGIO dipende dalla domanda dopo]			per spese STRAORDINARIE per le quali non ho il capitale a disposizione [PUNTEGGIO ALTO]			per coprire spese ORDINARIE per le quali non ho liquidità al momento [PUNTEGGIO BASSO]		
(2.1)	se è per pagare debiti, grazie al microcredito potrebbe...	ESTINGUERE completamente i debiti [PUNTEGGIO ALTO]	saldare completamente e rate arretrate [PUNTEGGIO MEDIO]	saldare alcune rate arretrate ma non tutte [PUNTEGGIO BASSO]						
3	è consapevole che c'è educazione finanziaria obbligatoria? che deve condividere dati personali? e in ogni caso: QUANTO LE INTERESSA QUESTA PARTE?	mi interessa molto così posso anche sistemarmi la gestione delle spese e della mia vita economica (etc.) [PUNTEGGIO ALTO]	non mi interessa particolarmente ma mi adeguo [PUNTEGGIO MEDIO]	devo proprio? [PUNTEGGIO BASSO]						
4	Ha un lavoro?	Occupato/a a tempo indeterminato	Occupato/a a tempo determinato	Lavoratore/lavoratrice autonomo/a	Lavoratore/ric e salutar/a o stagionale	Lavoratore/ric e non in regola	Pensionato/a	Studente/essa	disoccupato	
		in contesto stabile [PUNTEGGIO ALTO] in contesto precario [PUNTEGGIO MEDIO/ALTO]	contratto > 6 mesi [PUNTEGGIO MEDIO/ALTO] contratto < 6 mesi [PUNTEGGIO MEDIO/ BASSO]	conosce il proprio reddito NETTO annuo medio? [PUNTEGGIO MEDIO/ALTO] non lo	dal racconto emerge un'idea precisa e un controllo della propria situazione	sostiene di avere un lavoro stabile con entrate regolari da almeno 10 anni	pensione "normale" [PUNTEGGIO ALTO] pensione minima/social e [PUNTEGGIO MEDIO]	è anche lavoratore e ha un reddito personale? [PUNTEGGIO ALTO] mantenuto/a dai genitori?	da meno di 6 mesi e percepisce la NASPI [PUNTEGGIO MEDIO/BASSO] da meno di 2 anni e ha	

ESEMPIO UTILIZZABILE DI Checklist di accesso al primo colloquio – Team Operativo MCR 2.0

				conosce, fa fatica a rispondere [PUNTEGGIO BASSO]	economica [PUNTEGGIO MEDIO/ALTO] dal racconto emerge una instabilità e imprevedibilità del conto economico [PUNTEGGIO BASSO]	[PUNTEGGIO MEDIO/BASSO] sostiene di avere un lavoro stabile però da meno di 10 anni [PUNTEGGIO BASSO] entrate saltuarie e occasionali [ESCLUSIONE]		[PUNTEGGIO MEDIO] non ho alcuna forma di reddito [ESCLUSIONE]	ancora la NASPI [PUNTEGGIO BASSO] da più di 2 anni o comunque senza NASPI e senza nessun reddito [ESCLUSIONE]	
5	Può garantire un reddito sufficiente al mantenimento di sé / del proprio nucleo familiare?	mediamente sì [PUNTEGGIO ALTO]	quasi sempre, ma ci sono momenti difficili in cui dobbiamo stringere la cinghia [PUNTEGGIO MEDIO/ALTO]	arriviamo giusti giusti alla fine del mese [PUNTEGGIO MEDIO/BASSO]	dobbiamo costantemente e chiedere aiuto [PUNTEGGIO BASSO]					
6	Saprebbe dire quanto guadagna e quanto risparmia mensilmente/annualmente?	So quantificare e mediamente ho un certo risparmio (anche piccolo) [PUNTEGGIO ALTO]		So quantificare le cifre ma non risparmio nulla [PUNTEGGIO BASSO]		Non ne ho idea [PUNTEGGIO BASSO]				
7	Ha attualmente debiti? E di quale tipologia ed entità?	no [PUNTEGGIO ALTO]		sì, ma solo mutuo prima casa [PUNTEGGIO MEDIO/ALTO]		sì ma solo mutuo prima casa e/o finanziamenti per beni durevoli (es: per automobile) [PUNTEGGIO MEDIO/BASSO]		sì, anche (o solo) per credito al consumo (cioè ho chiesto prestiti per spese ordinarie/voluttuarie) [PUNTEGGIO BASSO]		
(7.1)	in caso abbia debiti, ha mai avuto problemi a pagare le rate?	no [PUNTEGGIO ALTO]		sì, ma è successo solo una volta e sono rientrato appena ho potuto [PUNTEGGIO MEDIO]		sì qualche volta [PUNTEGGIO BASSO]		sì, spesso [ESCLUSIONE]		