



Unione europea
Fondo sociale europeo

PON
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

PON INCLUSIONE (FSE 2014-2020)

PIANO DI COMUNICAZIONE 2019

Autorità di Gestione

Direzione Generale per la lotta alla
povertà e per la programmazione
sociale - Divisione III

PONInclusione@lavoro.gov

Sommario

Premessa.....	2
1. L'evoluzione dello scenario	2
2. Sintesi delle principali iniziative svolte (maggio 2018 - maggio 2019)	3
3. Gli obiettivi strategici del 2019	5
4. Le attività pianificate (giugno 2019 - maggio 2020).....	6
5. Il Monitoraggio delle azioni di comunicazione	10
6. Il budget	11
7. Il cronoprogramma delle attività	11

Premessa

Questo documento rappresenta la quarta pianificazione delle azioni di informazione e comunicazione relative al PON Inclusione 2014-2020, in linea con il Regolamento (UE) n. 1303/2013, art. 116, c. 3, l'Allegato XII, punto 4 e con gli orientamenti contenuti nella Strategia di comunicazione settennale approvata dal Comitato di sorveglianza il 28 maggio 2015.

Riporta una descrizione delle attività di comunicazione previste per l'anno 2019 e parte dell'anno 2020, sulla base di quanto è già stato realizzato e dello stato di attuazione del Programma.

1. L'evoluzione dello scenario

... l'avvio del Reddito di cittadinanza

Come è noto, le azioni del PON Inclusione sono rivolte prioritariamente ad accompagnare il processo di riforma nazionale finalizzato all'introduzione di una misura di contrasto alla povertà, di inclusione attiva e di rafforzamento dei servizi sociali.

La complessità del processo legislativo è stata cruciale per l'attuazione del Programma, considerata la necessità di rinnovare la gestione delle politiche di contrasto alla povertà che, com'è noto, sono oggetto di una *governance* multilivello che coinvolge anche Regioni, Comuni e Ambiti territoriali.

L'evoluzione del quadro normativo, sfociata nell'introduzione del Reddito di cittadinanza, che dal 1° marzo 2019 ha sostituito e affiancato il Reddito di inclusione, ha aggiunto ulteriori elementi di complessità nel processo di organizzazione e rafforzamento dei servizi territoriali.

Nel corso dell'ultimo anno, pertanto, gli interventi di comunicazione hanno avuto come principale obiettivo quello di supportare, attraverso azioni mirate e differenziate, l'attuazione degli interventi previsti nel Programma e si sono focalizzate sui territori, attraverso un'attività di accompagnamento *tailor-made* volta a implementare in modo omogeneo i servizi di attivazione e di inclusione sociale rivolti ai beneficiari delle misure di sostegno al reddito.

A partire dall'ascolto delle storie di successo e delle difficoltà riscontrate nell'attuazione di tali misure, è stato dato supporto alle Regioni e agli Ambiti territoriali per la progettazione, l'attuazione e la comunicazione degli interventi e per la condivisione di buone pratiche e conoscenze utili a favorire lo sviluppo delle competenze degli operatori e le potenzialità delle amministrazioni locali.

2. Sintesi delle principali iniziative svolte (maggio 2018 - maggio 2019)

In una fase così significativa per le politiche sociali, l'attività di informazione e comunicazione ha puntato innanzitutto a diffondere gli interventi che il Programma sostiene nel processo di riforma dei servizi territoriali e a renderli riconoscibili attraverso il logo e l'identità visiva.

L'attività di comunicazione sul web è stata curata in maniera costante sul **sito istituzionale del MLPS** con news, comunicati stampa, servizi video, sviluppando parallelamente contenuti più tecnici rivolti agli addetti ai lavori accessibili dalle sezioni tematiche dedicate al PON Inclusion e alle politiche di contrasto alla povertà.

Di particolare rilievo l'**attivazione di due sezioni nell'URP on line** del MPLS specificamente dedicate al Reddito di inclusione e al Reddito di cittadinanza, che contengono FAQ rivolte ai cittadini e agli operatori.

È stato inoltre curato l'aggiornamento dei contenuti a seguito della seconda riprogrammazione del PON, che ha riguardato in particolare alcune sezioni ([PON Inclusion](#), [Dotazione Finanziaria](#), [Assi Prioritari](#)). Il PON riprogrammato, approvato con Decisione CE C (2018)8586 del 6/12/2018, è stato pubblicato in una versione grafica reimpaginata, con sommario linkabile, per agevolare la lettura e la ricerca di contenuti specifici.

Al fine di accrescere la visibilità del Programma, nel corso del 2018 è stata curata la progettazione e lo sviluppo di un **sito web interamente dedicato al PON Inclusion** da lanciare a giugno 2019, in occasione della riunione del Comitato di Sorveglianza (cfr. oltre, par. 4). Sono state svolte analisi funzionali per individuare un'architettura dell'informazione ispirata ai principali dettami in tema di usabilità, in modo da facilitare l'utente nel reperimento delle informazioni.

In attuazione di quanto indicato nel paragrafo 4, punto 7 della Strategia di comunicazione, sono stati organizzati **seminari tematici di informazione e formazione a livello regionale** con l'obiettivo di:

- supportare gli Ambiti territoriali nella programmazione del rafforzamento dei servizi di contrasto alla povertà;
- sperimentare le Linee Guida e gli Strumenti Operativi per la valutazione multidimensionale e la presa in carico dei beneficiari delle misure di sostegno al reddito;
- condividere il primo prototipo della Piattaforma per la Gestione dei Patti per l'inclusione sociale (GePI) e avere un feedback sulle nuove funzioni associate al monitoraggio dei progetti personalizzati.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, inoltre, grazie al supporto della Banca Mondiale, dell'Università di Padova e del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli

Assistenti Sociali (CNOAS), sta promuovendo **interventi formativi nei territori** al fine di assicurare metodologie di intervento uniformi e appropriate su tutto il territorio nazionale e costruire progettualità innovative che accompagnino efficacemente i cittadini nel loro percorso di fuoriuscita dalla condizione di povertà e dall'esclusione sociale.

Totalmente gratuita, la formazione è rivolta agli operatori e ai professionisti che progettano e gestiscono i Patti per l'inclusione sociale e prevede:

- una formazione di base, in presenza e online, rivolta agli operatori che attuano le misure di contrasto alla povertà, che fornisce indicazioni pratiche sugli strumenti per la presa in carico e suggerimenti sugli approcci che facilitano il dialogo con i beneficiari;
- una formazione avanzata per i Case Manager, i professionisti che coordinano le équipe multidisciplinari impegnate nella progettazione e nella gestione dei Patti per l'inclusione sociale.

Per gli assistenti sociali, la formazione dà diritto ai crediti formativi del CNOAS.

Inoltre, è sempre a disposizione un **help desk** a supporto degli Enti capofila beneficiari dell'Avviso 3/2016 e dell'Avviso 4/2016 per sciogliere dubbi interpretativi sulla corretta gestione degli interventi finanziati con il PON Inclusione, per rispondere a quesiti inerenti la rimodulazione degli interventi e per altre problematiche di natura più generale.

Per quanto riguarda le manifestazioni fieristiche, il PON Inclusione ha partecipato al **Forum PA del 2018** (22-23-24 maggio) all'interno dello spazio espositivo del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, e al **Forum PA 2019** (14-15-16 maggio) prendendo parte al workshop organizzato dal PON Metro dal titolo "Migliorare le politiche di inclusione sociale: PON Metro, PON Legalità e PON Inclusione. Laboratori di integrazione". Il workshop ha favorito il confronto sulle attività realizzate dai Programmi operativi nazionali in tema di inclusione sociale e sui modelli di intervento da promuovere nel prossimo ciclo di programmazione. Al centro della riflessione, l'esigenza di rafforzare gli interventi integrati, perseguibile solo attraverso un'azione sinergica di competenze, nei diversi ambiti di intervento. In quest'ottica, l'Autorità di gestione del PON Inclusione ha presentato l'esperienza di successo dell'Avviso 4/2016 che finanzia interventi per il contrasto alla grave emarginazione adulta e alla condizione di senza dimora integrando in maniera innovativa i fondi FSE e FEAD.

La partecipazione ad entrambe le edizioni ha consentito di intercettare un'importante platea, composta da rappresentanti del mondo istituzionale, del partenariato economico e sociale e da un pubblico più generalista. La distribuzione di materiali informativi si è confermata utile in termini di rafforzamento dei contenuti del Programma.

Sono proseguiti gli incontri con la **Rete Nazionale dei Comunicatori FSE**. Il PON Inclusione ha partecipato a tutte le iniziative promosse. Di particolare rilievo, la

Riunione annuale di riesame tra la Commissione Europea e le Autorità di gestione dei Programmi Operativi FESR e FSE 2014-2020 che si è svolta a Matera il 27 e 28 settembre 2018. Per l'occasione è stata allestita una mostra fotografica e una brochure che hanno raccontato opportunità e progetti realizzati sul territorio nazionale dai Programmi operativi grazie al contributo del Fondo sociale europeo, ispirati ai principi del Pilastro europeo dei diritti sociali. Da ultimo, nel mese di maggio 2019, il PON Inclusion ha realizzato un contributo video che è stato poi montato dal coordinamento FSE insieme ai contributi ricevuti dagli altri PO FSE, dal titolo "In Italia se dici FSE dici...", mostrato durante la riunione del Sottocomitato delle risorse umane del 14 maggio 2019.

3. Gli obiettivi strategici del 2019

In coerenza con le linee strategiche del Programma, anche per il prossimo anno resta prioritario l'obiettivo di favorire una **attuazione efficace delle misure di sostegno al reddito** attraverso attività di comunicazione, informazione e formazione a **supporto di tutti gli operatori coinvolti**.

A partire da quanto avvenuto nell'ambito delle politiche sociali dall'avvio del Programma ad oggi e da un'analisi delle relative azioni di comunicazione, ulteriori linee di azione puntano a **dare maggiore evidenza ai risultati ottenuti dai progetti finanziati dal Programma**.

Si proverà a fare questo soprattutto attraverso **le storie e la partecipazione diretta dei protagonisti degli interventi**, mettendo in risalto il contributo fornito dalla politica di coesione dell'UE al raggiungimento degli obiettivi della Strategia Europa 2020, con l'obiettivo di condividere esperienze che possano rivelarsi utili sia agli operatori, sia ai cittadini.

I destinatari delle azioni di comunicazione sono riconducibili ai tre target evidenziati nella Strategia, ovvero i beneficiari del PON, i destinatari finali degli interventi sostenuti dal PON (con particolare riguardo ai beneficiari delle misure di contrasto alla povertà) e il pubblico, rappresentato dai cittadini dell'intero territorio nazionale.

Ulteriore obiettivo, anche per quest'anno, è **rafforzare il ruolo sinergico degli attori istituzionali e del partenariato economico e sociale**, dando particolare risalto ai soggetti del terzo settore attivi nel contrasto alla povertà, in grado di veicolare in maniera capillare le informazioni sul Programma ai beneficiari e ai destinatari finali degli interventi.

4. Le attività pianificate (giugno 2019 - maggio 2020)

4.1 I siti web

Lanciato il 20 giugno 2019, in concomitanza con la riunione del Comitato di Sorveglianza, il **sito web dedicato al PON Inclusion** (<http://poninclusionelavoro.gov.it/>) risponde all'esigenza primaria di garantire la trasparenza e la massima diffusione delle informazioni sugli interventi finanziati dal Programma e sulle politiche che esso sostiene; parallelamente, intende fornire ai beneficiari istruzioni e strumenti per una corretta gestione del Programma.

Nel corso del 2019 il sito sarà ulteriormente sviluppato e arricchito di nuove funzionalità, al fine di restituire un'informazione esauriente e aggiornata. Saranno sviluppati anche spazi di condivisione e strumenti di supporto per gli operatori. Particolare attenzione sarà rivolta al rispetto di alcuni requisiti tecnici per garantire alti livelli di usabilità, interattività, facilità nell'attività di aggiornamento dei dati, velocità di scaricamento dati, completezza dell'informazione e accessibilità.

Inoltre, è in fase di progettazione un **sito web dedicato agli operatori dei servizi dei Comuni competenti per il contrasto alla povertà**. Il sito descriverà il percorso per l'inclusione sociale e fornirà strumenti per sostenere il delicato compito che gli operatori sono chiamati a svolgere (istruzioni operative, linee guida, piattaforme di gestione e di formazione a distanza, schede tecniche, dati, ecc.).

Uno spazio del sito sarà dedicato alla condivisione virtuale della **Comunità di pratiche**, che verrà attivata con l'obiettivo di favorire lo scambio regolare delle migliori prassi rispetto all'attuazione del Percorso di Inclusione del RDC e di condividere esperienze internazionali rilevanti. Le "buone prassi" verranno raccontate e condivise nel sito sotto forma di brevi video, storie significative, ecc. La pagina potrebbe anche fornire uno spazio a disposizione degli operatori per condividere informazioni su esperienze e strumenti (materiali di formazione esistenti, notizie, ecc.).

Attraverso il sito sarà inoltre possibile accedere al **programma di formazione on line** rivolto agli operatori sociali e agli altri operatori del territorio (personale INPS, operatori comunali, stakeholder coinvolti nelle équipes multidisciplinari, enti del terzo settore). Attivato all'inizio del 2019 (cfr. par. 2), sarà ulteriormente sviluppato nei prossimi mesi con la pubblicazione di ulteriori moduli formativi. Il programma di formazione a distanza fornisce indicazioni teoriche e pratiche ed include suggerimenti sugli approcci che facilitano un dialogo collaborativo con i beneficiari, sviluppati anche sulla base delle esperienze degli assistenti sociali. Ogni modulo è strutturato secondo una modalità interattiva: i contenuti sono inseriti all'interno di una cornice dinamica che prevede giochi e quiz. In aggiunta, i moduli sulla gestione dei casi contengono esempi di **casi di studio tratti da esperienze reali e presentati nel corso in modalità video**.



Ognuno dei casi presenta diversi snodi decisionali nei quali si richiede all'utente di scegliere tra diverse opzioni di comportamento quella che ritiene più adeguata, ricevendo feedback immediati a seconda delle scelte effettuate, così da poter personalizzare la propria esperienza di apprendimento. In questo modo l'utente può confrontarsi con le situazioni che fronteggia tutti i giorni e allenare le proprie capacità di gestione delle criticità.



Nel corso del 2019 sarà ultimato lo sviluppo di un pannello di monitoraggio (**dashboard**) accessibile al personale incaricato dell'attuazione del Reddito di cittadinanza, che consentirà di monitorare i principali indicatori a livello aggregato per regione, ambito e comune.

4.2 URP e FAQ

Saranno sviluppate ulteriori FAQ e verranno aggiornate costantemente quelle esistenti. In collaborazione con l'URP on line del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali verranno fornite risposte a domande specifiche dei cittadini nonché degli assistenti sociali e altri operatori sull'attuazione del Programma e sulla gestione delle misure di contrasto alla povertà. Risposte selezionate e servizi di interesse generale alimenteranno le domande frequenti.

4.3 Social media

Alcune particolari azioni di comunicazione saranno veicolate anche attraverso i canali social del MLPS, per comunicare in maniera più diretta con i diversi destinatari e favorire la conoscenza del PON Inclusione e delle iniziative in corso.

4.4 Strumenti tecnico-operativi

A supporto delle attività degli operatori e nell'ottica del rendere uniformi gli strumenti per l'attuazione delle misure di sostegno al reddito a livello nazionale, sono in via di definizione **linee guida e manuali operativi** che, tenendo in considerazione quanto già prodotto sui territori, forniranno uno strumento dinamico e comunicativo, di facile lettura e immediata consultazione. A titolo esemplificativo, per la parte di presa in carico, valutazione multidimensionale e definizione del Piano per l'inclusione sociale, è in fase di approvazione la strumentazione per a) l'analisi preliminare dei beneficiari del RdC da parte dei servizi sociali; b) accompagnare la definizione del quadro di analisi approfondita da parte delle équipes multidisciplinari, c) la redazione del Piano per l'inclusione sociale. Il materiale verrà realizzato grazie al supporto della Banca Mondiale e dell'Università di Padova.

4.5 Prodotti audiovisivi

In riferimento ai prodotti audiovisivi, in considerazione dell'aumento di tali strumenti e di un approccio comunicativo volto sempre più a privilegiare la comunicazione visiva, si intende realizzare un **video informativo sul PON Inclusione** che sintetizzi la strategia e gli obiettivi che esso persegue e descriva in maniera efficace le azioni e gli interventi concreti che finanzia. Il video potrà essere veicolato attraverso i siti e i canali social istituzionali, nonché diffuso nel corso di eventi legati al tema e di manifestazioni fieristiche cui il Ministero partecipa.

Si intende inoltre realizzare un ulteriore **video promozionale del PON** che racconti il programma attraverso i volti e le testimonianze di coloro che hanno gestito gli interventi e/o coloro che ne hanno beneficiato.

4.6 Eventi annuali

In linea con quanto previsto dal Regolamento UE n.1303/2013 (Allegato XII, sezione 2, sottosezione 2.1, lettera b) nel corso del 2019 e del 2010 si intendono organizzare due **convegni annuali del PON**, di taglio divulgativo, che pubblicizzino il Programma e gli interventi che esso supporta, promuovendo le strategie perseguite e i risultati raggiunti.

4.7 Partecipazione a fiere

Le manifestazioni fieristiche istituzionali costituiscono un'occasione di grande visibilità per il PON, la cui partecipazione favorisce contatti diretti con un ampio pubblico, prevalentemente costituito da soggetti istituzionali, ma caratterizzato anche da rappresentanti del settore produttivo, del terzo settore, della cultura. Si prevede la partecipazione a manifestazioni espositive sia generaliste sia specialistiche, legate alle tematiche dell'inclusione sociale e lavorativa.

In particolare si prevede la partecipazione all'Assemblea Annuale dell'ANCI (ottobre 2019) e alla prossima edizione del FORUM PA (maggio 2020). In occasione delle manifestazioni saranno distribuiti materiali promozionali e informativi e saranno organizzati workshop tematici su argomenti di particolare interesse, individuati anche in funzione del target di riferimento.

4.8 Materiali informativi e promozionali

I materiali informativi e promozionali consentono di veicolare in maniera immediata a target diversi la comunicazione sul Programma e sui progetti che sostiene. In quest'ottica, si prevede la progettazione grafica e la diffusione di:

- un **depliant sul PON**, che sintetizzi la strategia, le azioni e gli obiettivi del Programma, da distribuire durante le fiere e gli eventi a cui l'AdG parteciperà nel corso del restante ciclo di programmazione;
- dei **gadget** personalizzati con i loghi del PON Inclusion e dell'Unione Europea (ad es. penne, shopper, block-notes, usb), da distribuire in occasione degli eventi e delle fiere, per accrescere la riconoscibilità del PON e rafforzare il messaggio che si intende veicolare. Inoltre, si intende realizzare un "gadget solidale", prodotto da cooperative di recupero e inserimento sociale.

4.9 Ufficio stampa

Parallelamente e in maniera trasversale rispetto alle diverse attività, proseguirà la relazione costante con i media attraverso conferenze stampa, comunicati stampa, interviste, ecc., al fine di assicurare la massima copertura mediatica sui principali mezzi di informazione nazionali e locali.

4.10 Trasmissioni televisive

Nell'ambito del **Protocollo d'intesa sottoscritto tra il Ministero e la RAI**, saranno ideati e realizzati interventi dedicati ai temi del PON Inclusion all'interno di programmi e trasmissioni televisive, in collaborazione con le rispettive redazioni. Particolare attenzione verrà data agli strumenti di contrasto alla povertà basati sull'inclusione attiva che il Programma supporta, primo fra tutti il Reddito di cittadinanza, che saranno raccontati anche attraverso la narrazione di storie di vita ed esperienze, con l'obiettivo di diffondere la conoscenza delle nuove opportunità e il sostegno fornito dall'Unione ai cittadini in condizione di povertà e di emarginazione sociale nei percorsi verso l'autonomia.

L'obiettivo è portare le informazioni al cittadino attraverso una fruizione semplice ed immediata, individuando modalità ad hoc affinché l'inserimento degli argomenti all'interno della normale programmazione ne rafforzi efficacia e valore.

A seconda della tipologia del programma e dell'argomento da trattare saranno individuate diverse tipologie di interventi: dalla presenza in studio di esperti e testimonial alla divulgazione di pillole o contributi filmati, fino alla diffusione degli argomenti all'interno di fiction Rai mediante l'inserimento dei temi di interesse nel tessuto narrativo (scene, battute dei protagonisti, etc).

4.11 Rete nazionale di comunicatori del FSE

Proseguiranno gli incontri di coordinamento e di confronto con la Rete nazionale di comunicatori del FSE, che intende facilitare la circolazione delle informazioni, lo scambio di esperienze e la progettazione di azioni coordinate in tema di comunicazione tra le diverse Autorità di Gestione del Fondo Sociale Europeo. L'obiettivo è accrescere la comunicazione della politica di coesione al fine di dare maggiore evidenza dei risultati concreti raggiunti fino ad oggi.

Per la realizzazione delle attività sopra descritte, l'AdG si avvarrà della collaborazione della Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione del MLPS; dell'assistenza tecnica e dell'assistenza settoriale che supportano l'attuazione del Programma e di società esterne selezionate tramite procedure di evidenza pubblica.

La comunicazione del PON Inclusione, inoltre, si svilupperà attraverso azioni di informazione e comunicazione realizzate dai beneficiari e dagli Organismi intermedi del PON, in accordo con l'Autorità di Gestione, al fine di promuovere un'immagine del PON unica e immediatamente riconoscibile.

5. Il Monitoraggio delle azioni di comunicazione

Nelle tabelle seguenti sono indicati azione per azione i risultati raggiunti e quelli attesi nel periodo giugno 2019 - maggio 2020. Nello specifico, sono stati utilizzati indicatori di realizzazione fisica e indicatori di risultato.

Tabella 1 - Indicatori di realizzazione fisica

Tipologia di azione	Indicatore di realizzazione fisica Attività svolte maggio 2018-maggio 2019	Risultato atteso al 31.12.2018	Risultato effettivo al 31.05.2019	Risultato atteso giugno 2019-maggio 2020
Sito web	n. siti web realizzati	2	-	2
	n. pagine pubblicate sul nuovo sito PON	36	-	36
	n. notizie pubblicate	30	9	20
Eventi realizzati per tipologia	n. eventi annuali	1	-	2
	n. partecipazione a fiere	3	1	2
Pubblicazioni e materiali di supporto	n. depliant	1	-	1
	n. gadget	2	-	4
Audiovisivi	n. video	1	-	2
Trasmissioni televisive	n. trasmissioni	2	-	2

Tabella 2 - Indicatori di risultato

Tipologia di azione	Indicatore di risultato Attività svolte maggio 2018 – maggio 2019	Risultato atteso al 31.12.2018	Risultato effettivo al 31.05.2019	Risultato atteso giugno 2019 – maggio 2020
Sito web	n. accessi alle pagine del sito MLPS relative a PON Inclusion e REI/RdC	200.000	385.247	300.000
	n. visualizzazione di news	30.000	23.184	20.000
Eventi	n. partecipanti eventi annuali	600	-	600
Pubblicazioni e materiali di supporto	n. depliant distribuiti a eventi/fiere/workshop	5.000	-	3.000
	n. gadget distribuiti a eventi/fiere/workshop	3.000	-	2.000
Audiovisivi	n. visualizzazioni sul sito	1.000	-	1.000

6. Il budget

Per le azioni di comunicazione previste nel presente Piano è a disposizione un budget di circa 500.000 euro.

7. Il cronoprogramma delle attività

Giugno 2019 – Maggio 2020												
	Giu	Lug	Ago	Sett	Ott	Nov	Dic	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag
Sito PON												
Sito RdC operatori												
URP e FAQ												
Strumenti tecnico-operativi												
Prodotti audiovisivi												
Eventi annuali												
Partecipazione a fiere												
Ideazione e realizzazione depliant												
Ideazione e realizzazione di gadget												
Trasmissioni televisive												
Rete comunicatori FSE												