

# **PLATJA D'ARO PROFESSIONALS:**

**Inserció laboral de persones aturades  
en l'àmbit de l'atenció al client i la gestió en el  
sector del comerç**

---

**PLATJA D'ARO 2016**

## 1. Definició del projecte: Destinataris, objectius, aspectes metodològics

### DESTINATARIS

Aquesta actuació respon a la necessitat de **complementar les accions de foment de l'ocupabilitat impulsades per l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro-s'Agaró, els recursos existents a la comarca i els procediments tradicionals d'inserció laboral**. Pretenem realitzar una atenció específica per a **persones aturades, especialment aquelles afectades per l'impacte de la crisi**.

La finalitat del programa és promoure la inserció laboral de persones dins del món del comerç i l'atenció al client en grans superfícies desenvolupant l'ocupabilitat de les mateixes per tal que s'incorporin al mercat de treball de manera continuada.

La incorporació d'aquesta nova línia ve donada per dos motius, per un cantó **la detecció de la necessitat per part dels comerços destinats a la venda d'aliments de trobar personal adequat i d'altra, la possibilitat d'obrir un canal d'inserció per aquelles persones aturades de llarga durada, provinents d'altres sectors** i que no troben cabuda en d'altres àmbits.

**Amb aquestes accions, volem oferir i/o complementar la formació professionalitzadora en el sector de l'atenció al client i la gestió de magatzem de superfícies dedicades a la venda directa.**

Com a requisit es demanarà a les persones que participin en aquest projecte que estiguin **inscrites al Servei d'Ocupació de Catalunya**.

**Es prioritzaran els següents col·lectius:**

- Persones aturades de llarga durada i que la unitat de convivència no percebi ingressos o que aquests siguin inferiors al salari mínim interprofessional.
- Persones majors de 45 anys.
- Persones provinents de sectors paralyzats degut a la crisi.

**Ajuts per a les empreses col·laboradores:**

- Se subvencionaran les despeses salarials de les empreses que participin en el programa derivades de la contractació dels participants durant un màxim de 6 mesos, amb una quantitat equivalent al Salari Mínim Interprofessional (SMI) per una jornada completa.

### OBJECTIUS

#### Objectius generals

- **Millorar el grau d'ocupabilitat i de professionalització de les persones participants a través de la contractació laboral, la formació realitzada i les accions de seguiment i orientació laboral.**
- Afavorir la contractació de **persones aturades de llarga durada**.
- **Dinamitzar l'entorn social** pel fet de contractar d'entre 10 i 15 persones del municipi

- **Donar resposta al teixit empresarial** facilitant la contractació de personal professionalitzat.

### **Objectius específics**

- **Detectar les necessitats d'ocupabilitat** de les empreses.
- **Fer difusió** del projecte tant a empreses del sector alimentari ( supermercats i petit comerç) com a persones participants.
- Millorar les **xarxes de col·laboració entre el teixit empresarial i l'administració pública**.
- **Incrementar les competències de base, específiques i transversals** de les persones participants
- Potenciar l'adquisició de competències específiques que afavoreixin l'accés a un lloc de treball real adequat als perfils envers la demanda real laboral.
- **Oferir acompanyament continuat** a les persones participants del programa.

## **2. Diagnosi, difusió i implicació d'agents públics i privats.**

A l'hora de desenvolupar el projecte pretenem estar en contacte amb les necessitats del territori, per tal de millorar el desenvolupament social i econòmic del municipi dins del sector alimentari i potenciar la inserció laboral de persones aturades de llarga durada.

També des de la Borsa de Treball del Consell Comarcal del Baix Empordà, podem confirmar la necessitat de personal professionalitzat en els àmbits esmentats anteriorment, personal demandat reiteradament per les empreses de la Comarca i on trobem dificultats per poder oferir candidats adequats.

Aquesta priorització del àmbit de la venda del sector alimentari permetrà una focalització davant les tasques de difusió i prospecció del projecte davant l'empresariat que s'implicarà i participarà en el projecte.

Referent a la difusió i implicació dels agents públics i privats es realitzarà des de la figura de la Coordinació-tutor, el Club de la Feina, i amb l'Àrea de Promoció Econòmica del municipi. A continuació s'explica el conjunt d'accions de promoció globals que es portaran a terme per tal de donar a conèixer el projecte al seu inici:

- Informar diferents àrees de l'Ajuntament: Serveis socials, joventut per tal de coordinar la derivació de persones usuàries.
- Informar a l'Oficina de Treball de Palamós
- Web institucional del Consell Comarcal del Baix Empordà així com els canals de que disposa a les Xarxes socials
- Informar i implicar als empresaris de l'àmbit

## **3. Coordinació:**

El programa estableix la figura de la **coordinació-tutor** que desenvoluparà les següents accions:

1. Gestió i coordinació del programa: selecció, seguiment, formació i pràctiques i inserció

2. Gestió i coordinació de la formació específica
3. Tasques de prospecció d'empreses per les pràctiques i la Inserció laboral
4. Tasques de seguiment mitjançant tutories individuals amb les persones participants i empresaris implicats.

#### **4.Fases de la Intervenció:**

##### **4.1 Selecció candidats:**

La selecció dels participants es farà en coordinació entre l'Àrea de Promoció Econòmica, Serveis Socials, Club de la Feina i el tècnic de referència del projecte.

Les persones interessades es citaran per tal de realitzar una **prova escrita** per valorar les competències clau i una **entrevista amb profunditat** per valorar el grau de motivació, així com l'encaix del projecte amb les seves necessitats (en relació a la situació personal i perfil).

##### **4.2 Formació professionalitzadora i formació competències transversals d'àmbit comerç**

Es preveu que totes les persones participants realitzin una formació professionalitzadora dins l'àmbit de l'atenció al client dirigida a millorar el seu perfil i adaptar-lo a les necessitats del món laboral.

La proposta **formativa serà teòrica-pràctica** i vinculada amb els perfils amb més possibilitats de proporcionar l'ocupabilitat de les persones participants. En tot cas, i dins el context empresarial del municipi la formació anirà dirigida a desenvolupar diverses competències i que es tradueixen en els següents mòduls formatius:

#### **1. FORMACIÓ PROFESSIONALITZADORA**

##### **1.OPERACIONS AUXILIARS EN EL PUNT DE VENDA (80h)**

Mòdul 1: Estructura i tipus d'establiments comercials

Mòdul 2: Organització i distribució de productes

Mòdul 3: Mobiliari i elements expositius

Mòdul 4: Col·locació de productes

Mòdul 5: Prevenció d'accidents i riscos laborals en les operacions auxiliars en el punt de

Mòdul 6: Atenció al client

Mòdul 7. Operador carretoner norma UNE58451

Es contempla la possibilitat de vincular algunes persones del programa a la formació subvencionada en idiomes que s'ofereix a través del programa Check-in que nosaltres mateixos gestionem. Es valorarà individualment l'opció tenint en compte el perfil concret.

### 6.3 Formació competències transversals i ocupacionals

Es preveu desenvolupar un mòdul formatiu **d'acompanyament a la inserció**. Aquesta formació complementarà les tutories individualitzades d'acompanyament al llarg del programa.

En les **sessions d'acompanyament a la inserció** es treballaran els següents conceptes:

- Definició del perfil disponible. Autoconeixement i expectatives.
- L'atribució causal: la responsabilitat i l'autonomia en la recerca de feina.
- Eines per a la recerca de feina: el currículum i la carta de presentació.
- Noves tecnologies per a la recerca de feina.
- Canals de recerca de feina locals, comarcals i borses de treball per Internet.
- Recerca i millora de la resposta a les ofertes vigents.
- Autocandidatura.
- Habilitats comunicatives en la recerca de feina.
- Aspectes a tenir en compte en una entrevista de treball
- Motivació en la recerca de feina: estratègies personals: revisió de l'autoconcepte, de les expectatives i del missatge que oferim,
- El candidat Què busquen ideal: les empreses?

Les activitats específiques de grup es desenvoluparan al llarg del període de formació mitjançant diferents metodologies, prioritzant aquelles que fomentin la participació i la diversitat de dinàmiques grupals.

### 6.4. Prospecció i contractació laboral

Des de la figura de la Coordinació-tutoria es realitza un vincle amb l'empresariat del municipi, ja abans d'iniciar la formació. Es realitza un treball de prospecció de les empreses del sector que puguin estar interessades en el programa i es treballa el vincle amb les mateixes. Inicialment, es detecten més de 15 supermercats a Castell-Platja d'Aro-s'Agaró i no s'exclou la possibilitat d'introduir d'altres comerços del sector alimentari.

#### **Període de pràctiques 50h.**

Existeix la possibilitat d'oferir a les empreses un període de pràctiques no remunerades per tal de conèixer la persona treballadora. S'aconsella no superar les 50 hores i començar el contracte laboral a continuació.

#### **Contracte laboral.**

Es treballarà per detectar les necessitats del teixit empresarial i s'informarà dels beneficis de la contractació de les persones participants del programa:

1. Contractar a persones participants, amb un contracte de 6 mesos (màxim) de durada.
2. Despeses de contractació subvencionades (648,60€/al mes per persones contractades a jornada sencera o la part proporcional, en jornades parcials)

3. Comunicació constant amb la “Coordinació-tutorització del projecte”, per facilitar la integració laboral dels participants.

4. Durant la contractació laboral, a l'igual que durant tot el projecte, es mantindrà un contacte constant amb les persones participants, per facilitar la integració de les mateixes dins el món laboral i poder canalitzar possibles incidències.

## 5. Seguiment continuat

### 7.1. Tutories d'acompanyament d'itineraris personalitzats

La tutorització de les persones participants és un element clau per tal d'aconseguir l'èxit del programa. Per aquest motiu, es desenvolupa durant tot el procés i es coordinarà amb el conjunt d'intervencions del programa.

Es realitzarà una primera **ENTREVISTA D'ACOLLIDA** on s'emfatitzarà en la rellevància d'haver estat seleccionat. S'entén com a necessari remarcar aquest fet per una posterior implicació i valoració del programa formatiu i d'inserció laboral.

A partir d'aquí s'iniciarà un treball conjunt entre el **TUTOR/A** i **LA PERSONA USUÀRIA** que permeti assolir objectius laborals i/o acadèmics i on s'estipularan un seguit de fites a treballar conjuntament.

A l'inici del programa el Tutor/a farà entrega a totes les persones participants d'un “**Dossier de Benvinguda**” on hi haurà un recull de tota aquella informació rellevant per una millor adaptació en el programa formatiu:

- Descripció de l'Entitat
- Descripció del Programa
- Descripció del Programa formatiu
- Quadrant horari. Dies lectius
- Nom dels referents formatius
- Procediment en cas d'absència justificada (malaltia) o altres.
- Explicació de l'agrupació d'empreses i dels seus serveis.

### 7.2 Atenció individualitzada. Tutories de seguiment a l llarg del procés formatiu, d'inserció i posteriorment.

Dins els espais d'atenció individualitzada, podem diferenciar diferents tasques necessàries per assolir els objectius definits i que es desenvoluparan segons les necessitats de cada persona participant al llarg de tot el procés:

- **Orientació i Seguiment**

Aquestes tutories periòdiques esdevenen clau per a la motivació i l'actitud en la formació i l'adaptació al lloc de treball. El tutor/a ajudarà a identificar i reforçar l'assoliment d'aprenentatges i

la millora de les habilitats i actituds desenvolupant la responsabilitat de l'alumne en el seu propi procés.

– **Informació i desenvolupament de competències**

Les sessions de seguiment tutorial també suposen un espai per tal d'anar adquirint els coneixements i les estratègies adequades per a donar resposta a les diferents ofertes laborals així com un espai més confidencial on resoldre dubtes i possibles conflictes personals en matèria d'ocupació.

## 6. Avaluació del Procés

L'Avaluació continuada del projecte, és essencial per el bon funcionament del mateix. Es valoraran d'igual manera aspectes qualitatius com quantitius.

Es disposarà d'una acreditació documental de la participació de cada persona beneficiaria, mitjançant **expedients personalitzats** en suport paper.

- Utilització de fulls d'assistència a accions individuals o grupals i altres documents de compromís.
- També un escrit en què la persona declara que ha estat informada que el projecte està subvencionat per l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro-s'Agaró
- Informe sobre les accions dutes a terme amb cada persona destinatària, així com les incidències que es produeixen durant el procés.
- Còpies de contractes de treball
- Còpia DNI persona beneficiaria.
- **Reunions de seguiment** amb tots els professionals i entitats implicades per comentar, debatre i consensuar diferents aspectes relacionats amb el desenvolupament del projecte.
- Repàs del desenvolupament del projecte, l'estat de les accions
- Calendari accions executades i previsions per les accions pendents d'executar.
- Seguiment individualitzat dels usuaris
- Informe de valoració final amb els següents indicadors:
  - Persones participants en el programa
  - Persones que han finalitzat la formació Professionalitzadora i de competències transversals
  - Persones inserides amb contractes de 6 mesos
  - Persones que han prorrogat el contracte laboral o s'ha inserit en una altre empresa
  - Persones que continuen amb el seu procés formatiu
  - Qüestionaris de satisfacció empreses

