



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI FORMATIVI e DEI SERVIZI PER IL LAVORO

Rev. 4 – Maggio 2017 (rev. 3 - Gennaio 2016)

Società Cooperativa Sociale TRAIT D'UNION
Sede legale e amministrativa in via Monte Pasubio n. 24, Aosta
Sede didattica: presso Irecoop
Loc. Grand Chemin, 33/D – St. Christophe
Partita IVA 00584510077
Tel. 0165 239656
Fax 0165 239656
e-mail: consorzio@traitdunion.org
Sito internet: www.traitdunion.org

IL CONSORZIO TRAIT D'UNION

Il Consorzio delle cooperative sociali Trait d'Union nasce nel **1993**, con l'obiettivo di stimolare la collaborazione tra le cooperative sociali valdostane che, ai sensi della legge 381/91 ("Disciplina delle cooperative sociali"), assumono come finalità costitutive e statutarie la centralità della promozione umana e dell'inserimento sociale dei cittadini che vivono condizioni di svantaggio e di emarginazione.

Le cooperative aderenti sono attualmente 7, 4 di tipo A (cooperative che gestiscono servizi socio sanitari ed educativi) e 3 di tipo B (cooperative che svolgono attività diverse finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate).

Le **cooperative di tipo A** effettuano interventi di tipo socio-educativo e animativo, a favore di minori e adolescenti, adulti in situazione di disagio sociale, persone disabili o con problemi di salute mentale, anziani, nuclei famigliari temporaneamente senza dimora.

Le **cooperative di tipo B** svolgono attività nel settore del verde e del florovivaismo, curano gli allestimenti delle manifestazioni, effettuano servizi di pulizie per privati o soggetti pubblici, svolgono servizi di lavanderia per famiglie e organizzazioni, attività di gestione strutture per ferie e attività di ristorazione e preparazione pasti.

In sinergia, i due tipi di cooperative intervengono nell'area propedeutica all'inserimento lavorativo attraverso l'organizzazione di attività formative, che si realizzano in laboratori produttivi e dedicati o direttamente nelle aziende.

Generalmente, i servizi socio-sanitari ed educativi realizzati dalle *cooperative di tipo A* sono gestiti in convenzione con enti pubblici (Regione, Comuni e Comunità montane, Azienda sanitaria locale), che, in tal caso, risultano titolari primi dei servizi.

L'evoluzione del welfare ha portato le cooperative ad attivarsi direttamente lavorando maggiormente in rete con associazioni di volontariato e altri soggetti attivi del territorio valdostano (ad esempio, la Caritas e la Fondazione di Comunità). Ciò ha condotto alla proposta di progetti a contenuto sociale, elaborati in base all'analisi dei bisogni rilevati e condivisi nel territorio di riferimento. Tali progetti vengono poi attivati reperendo fonti diversificate di finanziamento (leggi regionali di settore, finanziamenti dell'Unione Europea, co-partecipazione da parte dell'utenza, cofinanziamenti privati (fondazione comunitaria), fund raising, ecc.). Tali diverse realizzazioni, pur riassunte in modo schematico, rappresentano il segno di un'evoluzione dell'ambiente di riferimento delle cooperative sociali, sempre più orientato verso forme miste di mercato pubblico/privato, in relazione ai cambiamenti intervenuti in questi anni nel sistema socio-assistenziale.

Le *cooperative di tipo B*, invece, sono aziende che, proprio al fine di perseguire nel modo più efficace finalità di inserimento lavorativo, si confrontano con una realtà di mercato più articolata, composto da concorrenti del settore profit e da clienti sia pubblici che privati. Negli ultimi tempi hanno dimostrato interesse e sensibilità verso il mondo dell'inclusione sociale, attrezzandosi per la gestione di percorsi propedeutici all'inserimento lavorativo. Ciò è stato dovuto, oltre all'analisi dei bisogni che ha manifestato nuove necessità, alla contaminazione in atto fra le due tipologie di cooperative.

Il Trait d'Union aderisce, dal 1994, al Consorzio Nazionale della Cooperazione Sociale "Gino Mattarelli" (CGM), nato con l'obiettivo di mettere in rete e valorizzare le esperienze cooperative presenti sul territorio italiano.

Trait d'Union aderisce, sempre dal 1994, alla *Fédération des Coopératives Valdostaines*, e attraverso di essa, a *Federsolidarietà*, il settore di Confcooperative dedicato alla cooperazione sociale.

L'attività di formazione si inquadra all'interno dell'attenzione che tradizionalmente il movimento cooperativo ha sempre posto, sin dalla sua nascita, al positivo incontro tra persone, lavoro e mondo dell'impresa, nella convinzione che le risorse umane costituiscono un investimento strategico della massima priorità.



SERVIZIO CIVILE

Conclusasi positivamente con oltre 200 ragazzi l'esperienza dell'obiezione di coscienza, il Consorzio ha trasferito il proprio know how al servizio civile volontario ai sensi della Legge 64/01.

Il Consorzio prosegue nella gestione di progetti servizio civile volontario con le finalità di:

- favorire la realizzazione dei principi costituzionali di solidarietà sociale;
- promuovere la solidarietà e la cooperazione, a livello nazionale ed internazionale, con particolare riguardo alla tutela dei diritti sociali, ai servizi alla persona ed alla educazione alla pace fra i popoli;
- partecipare alla salvaguardia e tutela del patrimonio della Nazione, con particolare riguardo ai settori ambientale, storico-artistico, culturale e della protezione civile;
- contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani mediante attività svolte anche in enti ed amministrazioni operanti all'estero

Il Consorzio Trait d'Union è accreditato per gestire Progetti di Servizio Civile Nazionale e Regionale, mentre diverse cooperative socie possono gestire i progetti a valenza Regionale.

I SERVIZI FORMATIVI

Il Consorzio realizza attività di formazione rivolte a **beneficiari diversi** (persone occupate e non, soggetti appartenenti alle fasce deboli e svantaggiate del mercato del lavoro, operatori sociali o dell'inserimento lavorativo) ed è accreditata dalla Regione Valle d'Aosta per due tipologie di iniziative:

- A. Formazione iniziale e formazione per l'inserimento lavorativo**
- B. Formazione continua e permanente**
- C. Formazione rivolta alle fasce deboli**
- D. Formazione superiore**

Dall'anno della sua costituzione (1993), il Consorzio ha realizzato numerose attività per clienti diversi.

In ambito sociale, ha gestito servizi residenziali per anziani ed inabili e per soggetti con problemi psichiatrici, di servizi di aggregazione e di informazione per giovani ed adolescenti.

In **ambito formativo**, cura la realizzazione di una pluralità progetti con finalità di inserimento o di reinserimento lavorativo (**formazione d'aula, lavori di utilità sociale, borse lavoro, tirocini orientativi e formativi, sostegno al pre-inserimento e al mantenimento del posto del lavoro, formazione per il servizio civile volontario**). Promuove inoltre variegata attività di formazione per personale occupato (per **quadri, operatori socio-assistenziali e dell'inserimento lavorativo, soci e dirigenti di cooperativa, altri operatori del terzo settore**).

Ha infine realizzato direttamente o attraverso committenza pubblica Progetti di Iniziativa Comunitaria finanziati dall'Unione Europea. Tali attività sono state accompagnate dalla progettazione degli interventi e dei servizi.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Per la progettazione e la realizzazione delle attività di formazione, il Trait d'Union è dotato di un'équipe di funzioni e figure professionali che qui di seguito si elencano in dettaglio. Esse presidiano la gestione dell'intero settore e delle singole iniziative da realizzare, attraverso anche la collaborazione di ulteriori risorse esterne. Ad ogni partecipante ad un'iniziativa formativa è fornita una scheda con i riferimenti nominativi delle risorse specificatamente coinvolte.

SEGRETERIA E AMMINISTRAZIONE

Sede: Consorzio Trait d'Union
Via Monte Pasubio 24/A - Aosta

Orari di segreteria:
dal lunedì al venerdì

9.00 – 12.30
14.00 – 16.00

Referente amministrativo: Stefania Caputo



La segreteria è il punto di riferimento dei beneficiari della formazione: presso la segreteria è infatti possibile ricevere informazioni circa i corsi. La segreteria rileva ogni tipo di quesito, rinviando, se necessario, la risposta al destinatario ad un approfondimento dell'équipe di progetto.

La segreteria costituisce il raccordo tra l'équipe di progetto (costituita dal direttore, il coordinatore e i tutor) e i beneficiari. Ha il compito di espletare tutte le funzioni amministrative previste dalla procedura di riferimento.

DIREZIONE

Mantiene il presidio su tutte le fasi della gestione delle iniziative formative del Consorzio.

Si relaziona con i soggetti esterni (stakeholders), sia con quelli con i quali sono attive forme strutturate di collaborazione, sia con altri soggetti (imprenditoriali, associativi, istituzionali). Assume la responsabilità di direzione di specifiche iniziative, con funzioni amministrative/organizzative, di supervisione e controllo.

COORDINATORE CORSO

Al coordinatore compete l'organizzazione complessiva del progetto. Più in dettaglio:

- predispone il calendario dell'iniziativa e ne cura la diffusione agli interlocutori interessati (corsisti, aziende, istituzioni);
- organizza le diverse risorse professionali coinvolte nella realizzazione
- tiene i contatti con i docenti per definire i contenuti dei loro interventi;
- verifica, certificandoli con la propria firma, i vari documenti (resoconti, verbali, ecc.) attestanti l'attività delle varie figure operanti nel corso/progetto;
- controlla la tenuta dei registri, apponendovi la propria firma;
- esprime giudizi circa la puntualità, la qualità e la competitività della prestazione effettuata dai docenti, compilando eventuali moduli ad essa connessi, e ne riferisce al Direttore corso;;
- somministra – ed eventualmente rielabora, adattandoli alle circostanze specifiche – gli strumenti atti a rilevare l'efficacia dell'intervento formativo e la soddisfazione dei corsisti e/o di altri committenti.

TUTOR

Interviene all'interno del processo formativo quale elemento di interazione tra i formatori e i soggetti in formazione e di raccordo tra la struttura formativa e le eventuali esperienze in stage.

In particolare:

- cura la gestione e l'organizzazione operativa dell'aula, anche – ove previsto e richiesto – attraverso la presenza in aula
- tiene i contatti operativi con i docenti, i corsisti e le aziende, predisponendo le opportune comunicazioni;
- mantiene rapporti costanti con il coordinatore e con la segreteria generale al fine di assicurare adeguati supporti organizzativi, bibliografici e strumentali per il buon esito dell'azione;
- raccoglie elementi diretti per la valutazione dei docenti e ne riporta al coordinatore.

DOCENTE/FORMATORE

Rappresenta la figura centrale della formazione, in quanto è responsabile della trasmissione dei contenuti e del loro apprendimento. E' richiesta una chiara e documentata competenza nell'area contenutistica oggetto dell'intervento, capacità relazionali e sensibilità verso le tecniche didattiche. In alcuni casi predispone strumenti di valutazione degli apprendimenti, che, prima della somministrazione agli allievi, devono essere validati dal coordinatore.

RELAZIONI CON IL TERRITORIO

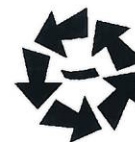
Al fine di garantire l'aderenza delle iniziative formative proposte alle esigenze del contesto, il Consorzio mantiene costanti relazioni con soggetti pubblici e privati. In particolare, oltre al quotidiano raccordo con le cooperative sociali appartenenti alla base sociale, sono stati siglati i seguenti protocolli di relazione:

- Assessorato Regionale alla Sanità e alle Politiche Sociali;
- Fédération des Coopératives
- Institut Agricole Régional

Gli attori sociali indicati si confrontano periodicamente con il Consorzio per poter condividere la lettura dei bisogni territoriali e per concordare, se necessario, l'attivazione di specifiche iniziative formative.

Ulteriori accordi formali di relazioni sono siglati ad hoc con partners in occasione di progetti formativi che richiedano un particolare raccordo con gli attori locali.

I **principali interlocutori** coinvolti nelle iniziative attuate sono stati la Regione Valle d'Aosta, il Comune di Aosta, l'Azienda USL della Valle d'Aosta, diversi Comuni valdostani, l'Azienda di Pubblici Servizi di Aosta, l'Istituto Regionale per la Cooperazione, le Cooperative socie, oltre ad una pluralità di aziende dei diversi settori produttivi.



SERVIZI RESI AI BENEFICIARI

Gli interventi formativi realizzati sono finalizzati a:

- fornire opportunità di acquisire la preparazione professionale necessaria allo svolgimento di attività lavorative;
- favorire il continuo aggiornamento tecnico, lo sviluppo professionale e la crescita personale;
- promuovere l'integrazione del lavoratore all'interno del contesto di lavoro, con particolare attenzione alla socializzazione di soggetti appartenenti alle fasce deboli e svantaggiate del mercato del lavoro, anche attraverso la diffusione di metodologie di lavoro aggiornate
- supportare la capacità di progettazione e di innovazione di individui, gruppi e comunità

Nella relazione con i partecipanti alle iniziative formative, il Consorzio predispone le condizioni organizzative atte a garantire il rispetto dei diritti dei fruitori a:

- l'informazione
- la trasparenza
- l'attestazione degli esiti degli apprendimenti
- la valutazione del servizio ricevuto

I sopracitati diritti trovano concreta attuazione nei seguenti standard minimi di servizio:

- disponibilità presso la segreteria del Consorzio di tutte le informazioni attinenti l'iniziativa formativa, in base alle indicazioni sopra riportate;
- pubblicizzazione dei corsi attivati garantita in base ai target di utenza;
- consegna, in fase di iscrizione, di una scheda di presentazione dell'iniziativa;
- consegna, al più tardi durante il primo giorno di lezione, di una scheda presentazione iniziativa con il dettaglio del calendario, i nominativi ed i riferimenti dell'équipe di progetto, ovvero delle persone fisiche coinvolte per l'attuazione dell'iniziativa;
- informazione, durante il primo giorno di lezione, circa l'esistenza della presente carta dei servizi e indicazione della sua reperibilità (una copia allegata al registro presenze nel caso di gruppo classe e/o una copia in segreteria);
- informazione, durante il primo giorno di lezione, della fonte di finanziamento dell'iniziativa;
- disponibilità, su appuntamento, ad incontri individuali di approfondimento e confronto in fase iniziale, in itinere ed una volta conclusa l'iniziativa con i responsabili dell'iniziativa;
- consegna, al termine di ogni corso formativo, di un attestato di partecipazione;
- rilevazione della soddisfazione dei partecipanti, elaborazione dei dati e loro restituzione al gruppo in formazione;
- rispetto, per quanto possibile, del calendario comunicato e comunque condivisione di eventuali variazioni e comunicazione agli allievi con debito anticipo.

Gli standard illustrati costituiscono attività minime garantite che potranno essere arricchite in base alle caratteristiche delle iniziative.

Il Consorzio, al fine di poter garantire il perseguimento degli obiettivi formativi indicati nei progetti, richiede ai partecipanti i seguenti impegni:

- puntualità rispetto agli orari di inizio dell'attività formativa;
- precisione nel deposito della propria firma sul registro presenze in entrata ed in uscita dall'aula;
- tenuta in aula e in azienda, nel caso di tirocini, di un comportamento adeguato al contesto;
- mantenimento di riservatezza in merito a dati sensibili che l'allievo dovesse acquisire nel corso di un tirocinio o comunque in qualunque occasione;
- esplicitazione al Consorzio in forma scritta o verbale di eventuali osservazioni, critiche, commenti riguardanti l'iniziativa formativa, al fine di poterle rendere occasioni di miglioramento per la nostra organizzazione.

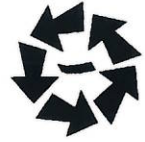
I SERVIZI PER IL LAVORO

Dal 29/5/2015 il Consorzio è stato inserito nell'Elenco regionale dei Soggetti attuatori accreditati ad operare nell'ambito di Garanzia Giovani per i seguenti percorsi:

3 - percorsi di attivazione di tirocini extracurricolari

4 – percorsi di orientamento specialistico finalizzato all'attivazione di misure di politica attiva del lavoro

5 – servizio civile regionale



Da quella data, il Consorzio ha attivato due progetti:

* **“Terzo settore, giovani e occupazione”**, progetto articolato in due possibili percorsi, uno di orientamento specialistico e uno di attivazione di tirocini extracurricolari:

- **Orientamento specialistico:** colloqui individuali, orientamento di gruppo
- **Tirocinio extracurricolare:** gestione dell’invio da parte di strutture competenti, progettazione del tirocinio, gestione del tirocinio, monitoraggio in itinere e valutazione finale degli esiti.

* **“Fileau: la filiera dell’inserimento al lavoro”** (progetto per il servizio civile, la cui area di intervento è quella dell’inserimento lavorativo di persone svantaggiate o disabili nel mercato del lavoro).

Nello specifico di tale progetto, si tratta di interventi - da parte dei giovani volontari in servizio – di affiancamento e accompagnamento di persone svantaggiate o disabili nelle attività imprenditoriali o laboratoriali di due cooperative sociali (servizi di lavanderia e di recupero capi usati)

Inoltre:

- **Promozione e gestione di tirocini per aziende:** Il tirocini curriculari o extracurricolari sono finalizzati ad agevolare le scelte professionali e l'occupabilità dei giovani nel percorso di transizione tra la scuola e lavoro e di passaggio dalla situazione di disoccupazione a possibile impiego mediante una formazione a diretto contatto con il mondo del lavoro.

Tale servizio viene effettuato sotto costante monitoraggio svolto dal tutor di tirocinio e finalizzato a rilevare eventuali criticità emerse nel percorso di inserimento in azienda; gli strumenti utilizzati sono i colloqui periodici con il tirocinante e un modulo reclami/suggerimenti che viene messo a disposizione del destinatario dell’intervento, che ha dunque la possibilità di divenire parte attiva del processo esperienziale intrapreso.

SPORTELLO SERVIZI PER IL LAVORO

Sede: Consorzio Trait d'Union
Via Monte Pasubio 24/A - Aosta
Orari di sportello:
dal lunedì al venerdì
8.00 – 12.00
Referente: Stefania Caputo

PROCEDURE DI CONTROLLO E DI RECLAMO

Per poter offrire livelli di qualità nei servizi formativi, il Consorzio s’impegna a portare a conoscenza dei propri clienti i servizi offerti attraverso la distribuzione della Carta dei Servizi. E in ogni singolo servizio - sia nella progettazione, sia nella scelta e nella formazione degli operatori, sia nella gestione dell’iniziativa e sia nel monitoraggio e controllo della soddisfazione del cliente - la finalità del raggiungimento qualitativo del servizio è l’obiettivo ricercato.

L’operato delle diverse figure impegnate è improntato al miglioramento continuo delle procedure adottate.

Gli strumenti adottati per rilevare criticità, reclami, suggestioni e proposte nei diversi processi sono:

- Colloqui periodici con i fruitori
- Somministrazione di schede di valutazione finali delle iniziative (ove previste)
- Raccolta di reclami scritti
- Risposta a richieste di informazione

I tempi previsti per eventuali azioni correttive, per il superamento delle difficoltà emerse, per le risposte e le spiegazioni necessarie sono ragionevolmente brevi.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Per la realizzazione dei servizi per il lavoro, il Trait d'Union è dotato di un'équipe di funzioni e figure professionali che qui di seguito si elencano in dettaglio. Esse presidiano la gestione dell’intero settore e delle singole iniziative da realizzare, attraverso anche la collaborazione di ulteriori risorse esterne. Ad ogni partecipante viene presentata – nel primo incontro di attivazione della misura ad esso destinata – l'équipe ed illustrato il percorso selezionato.



Direttore:

- svolge una funzione di presidio complessivo della funzionalità generale del progetto, assicurando l'interfaccia con il committente pubblico per tutti gli aspetti di natura trasversale e per situazioni o percorsi in fase di definizione
- assume la responsabilità complessiva delle attività e garantisce l'unitarietà dell'intervento, provvedendo alla gestione delle risorse (umane e non) impiegate nella realizzazione dei percorsi
- assume anche la responsabilità della qualità del processo di erogazione del servizio, con riferimento al Sistema di monitoraggio e misurazione della qualità dei servizi
- Cura l'accesso ai diversi percorsi, definito in sede di piano d'azione individuale di competenza esclusiva del CPI e dello Sportello Giovani
- mantiene i necessari rapporti con la struttura inviante e di identificare le figure di riferimento per la realizzazione degli interventi di volta in volta previsti dal percorso del giovane
- è responsabile per le iniziative di miglioramento continuo dei processi avviati dall'ente, raccogliendo le suggestioni provenienti dai destinatari e dalle figure professionali coinvolte

Tutor di tirocinio extracurricolare:

- accoglie il giovane e illustra le caratteristiche generali del possibile percorso da attivare per aiutarlo a mettere a fuoco le aspettative in termini di acquisizione di competenze
- predispose il progetto di tirocinio e definisce (con la collaborazione di tutti gli attori coinvolti: l'utente e il tutor aziendale) gli obiettivi prefigurati nello specifico contesto produttivo. Il tutor agisce come "mediatore" e "garante" dell'incontro tra i due soggetti (tirocinante ed azienda) e dei reciproci interessi.
- Concorda con l'azienda ospitante anche le modalità di valutazione (modalità, strumenti), ai fini di messa in trasparenza degli esiti in termini di apprendimento
- Effettua un'azione di monitoraggio, anche attraverso visite dirette in loco, al fine di verificare il corretto andamento dell'esperienza, in rapporto alle prefigurazioni iniziali, e ad eventualmente adattare in corso d'opera la natura dell'esperienza, in relazione allo stato di avanzamento e alla effettiva progressione nel raggiungimento degli obiettivi. Il presidio dell'intervento tende a curare gli aspetti relazionali dell'esperienza e la soddisfazione delle parti in gioco.
- Svolge la valutazione finale, con riferimento ad aspetti di processo e agli esiti in termini di obiettivi/competenze. Gli strumenti utilizzati sono di nuovo il colloquio diretto, effettuato in loco, con l'utilizzo anche di test di reazione per la valutazione della soddisfazione, somministrato sia al beneficiario che al tutore aziendale. Rispetto agli esiti in termini di apprendimento, sulla base del piano di valutazione concordato in fase di progettazione, che prevede ordinariamente forme di osservazione in situazione ed anche possibili momenti concordati di prova, si procede alla raccolta dell'insieme degli elementi emersi e alla successiva attestazione, in termini di "dichiarazione di apprendimenti", delle abilità e delle conoscenze sperimentate.
- ruolo ricoperto da psicologi che hanno maturato significative esperienze di orientamento professionale e di contatto con il mondo giovanile, e/o da figure che ha maturato un'ampia esperienza nell'ambito di progetti di inserimento in cooperative di tipo B.

Tutor di orientamento specialistico

- sollecita (individualmente o dove opportuno in piccoli gruppi) nel giovane l'attivazione di forme preliminari di auto-esplorazione e di comunicazione di sé, promuovendo contemporaneamente una condivisione del sistema di motivazioni/aspettative personali, quale base di partenza per una successiva messa a fuoco di un progetto personale di ricerca del lavoro.
- calibra l'intervento in relazione alle diverse capacità di analisi e auto-attivazione del singolo.
- Tale ruolo è ricoperto da psicologi con lunga esperienza in questo campo

Il referente dell'accreditamento

Il legale rappresentante