

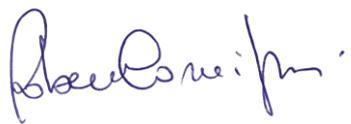
 <b>C.RE.A.</b> COOP SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015	PG 05.02 Rev. 00 del 01.08.2022
	Procedura inserimento lavorativo persone appartenenti a categorie svantaggiate	

## Procedura inserimento lavorativo persone appartenenti a categorie svantaggiate

### Indice delle Revisioni

N° REVISIONE	DATA EMISSIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
00	01.08.2022	Nuova Emissione	Tutti	Tutte	

### Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RAQ	01.08.2022	
Approvazione	DIR	01.08.2022	
Emissione	RAQ	01.08.2022	

### Sommario

Indice delle Revisioni .....	1
Approvazioni.....	1
1. Scopo e campo di applicazione .....	2
2. Struttura organizzativa del servizio .....	2

 <b>C.RE.A.</b> COOP SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015	PG 05.02 Rev. 00 del 01.08.2022
	Procedura inserimento lavorativo persone appartenenti a categorie svantaggiate	

3.	Processo di inserimento lavorativo .....	3
	Fase 1 - Analisi del fabbisogno .....	3
	Fase 2 Progetto personalizzato di inserimento lavorativo .....	4
	Fase 3 – Attività operative.....	5
	Fase 4 – Piano della formazione .....	5
	Fase 5 Tutoraggio .....	6
4.	Controllo della qualità .....	7

## 1. Scopo e campo di applicazione

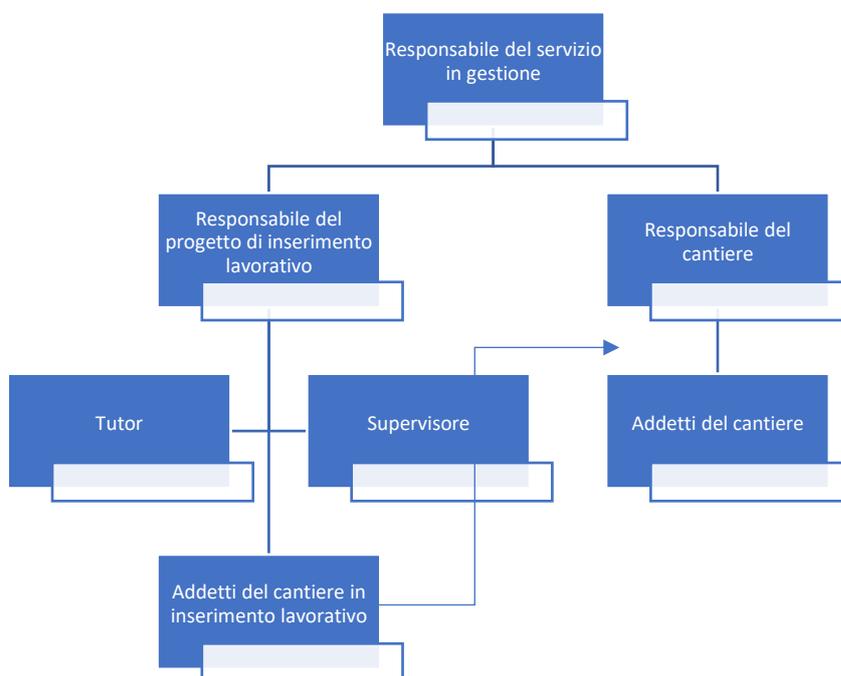
L’inserimento di persone appartenenti a categorie svantaggiate nei processi di produzione/erogazione rappresenta per la Cooperativa un processo alla base della sua missione nella parte B, come peraltro testimoniato dall’esperienza maturata.

La presente procedura si applica a tutte le attività di inserimento lavorativo di persone svantaggiate promosse e gestite dalla Cooperativa, anche nell’ambito di appalti di fornitura e servizi pubblici e privati.

## 2. Struttura organizzativa del servizio

La struttura organizzativa della Cooperativa si riflette sulla gestione dei processi di inserimento lavorativo. Da questo punto di vista all’Organigramma generale della Cooperativa, a cui si fa rinvio, si integra l’organigramma funzionale relativo alla gestione del processo di inserimento lavorativo, qui di seguito rappresentato.

 <b>C.R.E.A.</b> COOP SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015	PG 05.02 Rev. 00 del 01.08.2022
	Procedura inserimento lavorativo persone appartenenti a categorie svantaggiate	



Sono inoltre distribuite autorità e responsabilità all'interno dell'organizzazione mediante mansionari aziendali per le figure in organigramma e per le funzioni specificamente impiegate nel cantiere.

### 3. Processo di inserimento lavorativo

Il processo di inserimento lavorativo si svolge attraverso le seguenti fasi operative:

#### Fase 1 - Analisi del fabbisogno

L'analisi dei fabbisogni individuale è accompagnata dall'analisi del contesto lavorativo specifico determinato da:

- Le caratteristiche ambientali e funzionali del cantiere
- Le caratteristiche delle attività operative da svolgere
- Requisiti cogenti
- Requisiti specifici del Cliente contrattualmente determinati

L'analisi dei fabbisogni dei soggetti svantaggiati viene svolta sulla base di valutazioni anamnestiche e dei progetti individuali e di vita elaborati dai Servizi, qualora presenti e pertinenti alla condizione personale del soggetto svantaggiato.

È previsto un colloquio iniziale di presentazione del soggetto con l'Assistente Sociale di riferimento del soggetto e laddove la tipologia del soggetto da inserire lo richieda, con i familiari o con figure di amministrazione di sostegno. È soprattutto attraverso questi colloqui che si approfondisce la conoscenza

 <b>C.R.E.A.</b> COOP SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015	PG 05.02 Rev. 00 del 01.08.2022
	Procedura inserimento lavorativo persone appartenenti a categorie svantaggiate	

della persona, attraverso l'acquisizione di informazioni relative al contesto di vita, alla sua storia personale e di relazioni sociali, a pregresse esperienze lavorative svolte, inclusa la stessa oggetto di appalto svolta presso altro datore di lavoro ecc, informazioni che consentono una ricomposizione più ricca del quadro conoscitivo di partenza.

Le informazioni derivanti dalla fase di analisi dei bisogni dell'utenza confluiscono nella cartella personale del lavoratore e sintetizzate in una *Scheda personale (Modulo 01)* cui saranno allegati tutti i pertinenti documenti relativi alle valutazioni iniziali e alla storia di vita del soggetto.

È inoltre possibile lo svolgimento di prove e simulazioni, anche in campo, atte a verificare capacità, potenzialità ed esigenze rispetto alle specifiche mansioni oggetto di lavoro.

Il colloquio e le prove sono presenziati dal responsabile del progetto e, laddove necessario per le specifiche valutazioni psico-attitudinali e/o tecnico, da valutatori abilitati per le specifiche professionalità richieste.

Viene quindi compilata una *Scheda di valutazione iniziale (Modulo 02)*.

## Fase 2 Progetto personalizzato di inserimento lavorativo

Le analisi e le valutazioni svolte nella fase precedentemente descritta costituiscono la necessaria base per la realizzazione di un progetto personalizzato di inserimento lavorativo.

Il progetto personalizzato è composto di due parti:

- a) Una parte che definisce obiettivi individuali connessi con le valutazioni iniziali. L'attività di inserimento lavorativo ha come obiettivo generale anzitutto quello del mantenimento e sviluppo di capacità e dell'esercizio delle potenzialità del soggetto. Questi elementi, definiti appunto in fase di analisi attraverso una misurazione su scala Likert da 1= assente a 10=totalmente presente, tornano nel programma come obiettivi, talora saranno di semplice mantenimento, in altri casi di ampliamento delle capacità personali e sociali.

*A titolo esemplificativo, se in valutazione iniziale ad una capacità è stato assegnato un valore 4, con il programma potrà essere definito un obiettivo individuale su quella capacità che prevede un risultato atteso dopo lo svolgimento dell'attività di inserimento lavorativo con valore 5.*

- b) Una parte legata ad obiettivi individuali conseguibili mediante l'impiego della persona nelle specifiche mansioni cui viene assegnata. In questo caso gli obiettivi saranno diversi da soggetto a soggetto e variabili anche in relazione alle mansioni assegnate.

L'inserimento lavorativo assume una valenza di esperienza capace di produrre effetti in vari ambiti, da quello relazionale, comunicativo, economico, sociale, di autonomia ecc. In questa parte dovranno essere individuati obiettivi specifici conseguibili attraverso l'attività di inserimento lavorativo, andando a definire un valore atteso quale risultato al termine dell'attività, secondo la medesima scala applicata precedentemente.

 <b>C.RE.A.</b> COOP SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015	PG 05.02 Rev. 00 del 01.08.2022
	Procedura inserimento lavorativo persone appartenenti a categorie svantaggiate	

Il progetto, nella parte di definizione degli obiettivi individuali, viene elaborato sul Modulo *03 Progetto personalizzato di inserimento lavorativo*.

### Fase 3 – Attività operative

Il progetto si completa inoltre, per la definizione delle azioni principali e di supporto, per le tempistiche di realizzazione, dei seguenti documenti:

- Un mansionario aziendale elaborato specificamente per il soggetto elaborato sul Modulo *04 Mansionario aziendale addetto*

Il mansionario definisce la funzione aziendale ricoperta, la dipendenza funzionale nella gerarchia aziendale, le responsabilità assegnate, gli specifici compiti e mansioni affidati al soggetto, i requisiti per poter ricoprire la funzione.

Il mansionario è elaborato congiuntamente dal tutor e dal responsabile del progetto. Specifiche modalità di redazione e comunicazione del documento saranno adottate sulla base delle particolari condizioni e abilità del soggetto, al fine di consentire comunque l'assunzione di una consapevolezza rispetto al ruolo e alle funzioni assegnate.

- Un piano di lavoro operativo giornaliero/settimanale elaborato sul Modulo *05 Piano di lavoro*

Il piano di lavoro definisce le attività lavorative specificamente assegnate alla persona, indicando giorni ed orari all'interno della settimana nei quali dovranno essere svolte.

Il piano di lavoro è elaborato congiuntamente dal tutor e dal responsabile del progetto. Specifiche modalità di redazione e comunicazione del documento saranno adottate sulla base delle particolari condizioni e abilità del soggetto, al fine di consentire comunque l'assunzione di una consapevolezza rispetto alle attività da svolgere e alle tempistiche di esecuzione.

### Fase 4 – Piano della formazione

La definizione di un piano formativo e di formazione in addestramento elaborato sul Modulo *06 Piano della formazione*

La formazione per la qualificazione delle competenze necessarie allo svolgimento delle mansioni lavorative, l'addestramento *on the job*, la formazione obbligatoria e gli aggiornamenti periodici, costituiscono una leva fondamentale per il successo del programma di inserimento lavorativo del soggetto.

 <b>C.RE.A.</b> COOP SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015	PG 05.02 Rev. 00 del 01.08.2022
	Procedura inserimento lavorativo persone appartenenti a categorie svantaggiate	

Il piano può riprendere in parte attività formative, purché compatibili, previste in via generale dal piano della formazione della Cooperativa. Vengono inoltre integrate specifiche attività formative derivanti dalle necessità del soggetto e dalle specifiche mansioni assegnate.

Il piano formativo e di addestramento è elaborato congiuntamente dal tutor e dal responsabile del progetto. Specifiche modalità di redazione e comunicazione del documento saranno adottate sulla base delle particolari condizioni e abilità del soggetto, al fine di consentire comunque l'assunzione di una consapevolezza rispetto alle attività programmate e alle tempistiche di esecuzione.

## Fase 5 Tutoraggio

L'inserimento lavorativo è accompagnato da un'attività di tutoraggio. L'assegnazione ad un programma di tutoraggio è formalizzata sul Modulo *07 Piano di tutoraggio*

Anche il tutoraggio e la supervisione dell'inserimento lavorativo costituiscono una leva fondamentale per il successo del programma di inserimento del soggetto.

Il piano dispone di specifiche attività:

- di tutoraggio, da calibrare specificamente rispetto alle necessità del soggetto in termini sia di modalità sia di durata e intensità del supporto in affiancamento. Esso prevede sempre un affiancamento *on the job*, di tipo individuale e/o in parte anche collettivo tra più soggetti inseriti, laddove sia necessario. L'obiettivo è affiancare il soggetto nell'apprendimento delle mansioni adottando un approccio operativo, atto cioè a conseguire un apprendimento situato in termini di modalità e procedure di lavoro da eseguire. Il tutor ha tuttavia un compito ulteriore, quello di favorire l'inserimento nei suoi diversi aspetti (dagli aspetti relazionali e comunicativi, all'integrazione nell'ambiente di lavoro, alla valutazione in itinere dei risultati via via conseguiti ecc.)
- di supervisione, al fine di supportare le attività lavorative del soggetto, controllarne l'andamento e verificarne la corretta esecuzione. Tale compito viene assegnato ad altro personale assegnato al medesimo servizio, non in inserimento lavorativo.

Il piano di tutoraggio definisce inoltre:

- le azioni di tutoraggio previste
- una descrizione analitica delle specifiche azioni adottate nell'ambito delle singole azioni di tutoraggio
- la durata e il periodo di svolgimento del tutoraggio
- le modalità di reporting delle attività di tutoraggio (relazioni periodiche)
- le azioni di supervisione (ad es. supporto, controllo ecc.)

 <b>C.RE.A.</b> COOP SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015	PG 05.02 Rev. 00 del 01.08.2022
	Procedura inserimento lavorativo persone appartenenti a categorie svantaggiate	

- una descrizione analitica delle specifiche azioni adottate nell'ambito delle singole azioni di supervisione (ad es. forme di aiuto e sostegno, frequenza dei controlli sui prodotti/servizi realizzati ecc.)
- la periodicità di reporting da parte del supervisore
- le modalità di reporting delle attività di supervisione (relazioni periodiche)

Il piano di tutoraggio è elaborato congiuntamente dal tutor e dal responsabile del progetto. Specifiche modalità di redazione e comunicazione del documento saranno adottate sulla base delle particolari condizioni e abilità del soggetto, al fine di consentire comunque l'assunzione di una consapevolezza rispetto alle modalità di svolgimento di entrambe le attività.

## 4. Controllo della qualità

Come in parte visto in precedenza, l'intera pianificazione individuale dell'inserimento lavorativo è orientata a definire obiettivi misurabili, sia a livello di performance individuali del soggetto, sia nell'ambito delle azioni di supporto (es. formazione, tutoraggio e supervisione).

In particolare, è predisposto un piano di controllo della qualità rispetto agli obiettivi del progetto di inserimento lavorativo che prevede due tipologie di controlli:

- a) Un primo set di modalità di controllo e valutazione delle prestazioni, derivante dall'applicazione del sistema di gestione per la qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015, con i seguenti strumenti:
  - Il controllo delle prestazioni effettuate in base alla pianificazione, mediante schede di controllo specifiche a seconda della tipologia di servizio erogato;
  - la rilevazione di eventuali non conformità e reclami;
  - il trattamento di non conformità e reclami attraverso azioni correttive;
  - la valutazione del rischio applicata sia l'erogazione del servizio, sia il programma di inserimento lavorativo;
  - la rilevazione della soddisfazione del Cliente;
  - la rilevazione di suggerimenti di miglioramento del Cliente;
  - la gestione degli audit interni su tutti i processi aziendali e sui diversi cantieri
  - il riesame della Direzione
  - audit di parte terza svolti dall'Ente di certificazione
  
- b) Un secondo set di controlli relativi specificamente al programma di inserimento lavorativo e inerenti quindi agli obiettivi dello stesso, con le seguenti modalità:

 <b>C.RE.A.</b> COOP SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015	PG 05.02 Rev. 00 del 01.08.2022
	Procedura inserimento lavorativo persone appartenenti a categorie svantaggiate	

- Reporting periodici effettuati dal supervisore rispetto agli esiti delle attività di supporto e controllo definite nello specifico piano
- Reporting periodici effettuati dal tutor rispetto agli esiti delle attività di affiancamento previste dallo specifico piano
- Monitoraggio dell'attuazione del piano di formazione e addestramento
- Valutazione dei risultati formativi conseguiti dalla persona al termine dello svolgimento dei singoli eventi formativi e di addestramento programmati
- Valutazione dell'efficacia della formazione erogata sul miglioramento dell'attività lavorativa della persona a distanza di tempo
- Valutazione intermedia (almeno semestrale) e finale dei livelli obiettivo conseguiti rispetto a quelli programmati nell'ambito del programma di inserimento individuale
- Autovalutazione del programma di inserimento lavorativo da parte del soggetto svantaggiato

Le informazioni derivanti dalle attività di controllo e valutazione su esposte, confluiranno come dati di ingresso di un report valutativo complessivo circa il programma di controllo della qualità rispetto agli obiettivi.

Il report sarà redatto a cadenza semestrale e consegnato al Committente.