

# TUTOR BOOK

Volume 3

Strumenti per l'inserimento lavorativo di  
persone con disabilità e con svantaggio  
promossi da Agenzia del Lavoro

Ringraziamo i docenti, l'agenzia del Lavoro e le cooperative sociali Il Gabbiano, Le Coste e Venature che hanno ospitato le visite.

Trento, novembre 2019

# INDICE

1. Premessa
2. Cooperative di tipo B: di chi si occupano?
3. **Intervento 18**
  - i. Scheda: progetti per la promozione dell'occupazione e lo sviluppo dell'occupabilità di persone con disabilità o svantaggio
  - ii. Testimonianza Giacomo Libardi
4. **Intervento 19**
  - i. Scheda: accompagnamento all'occupabilità attraverso lavori socialmente utili
  - ii. Testimonianza Severino Montanari
5. **Convenzioni articolo 14**
  - i. Scheda: inserimento lavorativo di persone con disabilità attraverso l'affidamento di una commessa di lavoro a cooperative sociali di tipo B
  - ii. Testimonianza Francesca Zinetti
6. **Percorso formativo edizione 2019**



# 1. PREMESSA

Siamo arrivati alla terza edizione del “Tutor book” collegato al corso di formazione base per Tutor dell’inserimento lavorativo, progettato coerentemente con le previsioni dell’intervento 18 di Agenzia del Lavoro.

Le prime due edizioni sono state dedicate rispettivamente, la prima alla cornice storico-organizzativa di sviluppo delle cooperative sociali di tipo B in Trentino e alle competenze professionali che caratterizzano il ruolo del Tutor; la seconda all’approfondimento delle competenze relazionali richieste ai Tutor, fondamentali non solo per chi ha ogni giorno la responsabilità di accompagnare persone con svantaggio nel loro percorso di inserimento lavorativo, ma altrettanto importanti nella gestione di gruppi di lavoro eterogenei.

Abbiamo deciso di dedicare la terza edizione del “Tutor book” agli strumenti per l’inserimento lavorativo, prendendo spunto dalla lezione che Renata Magnago, responsabile dell’Ufficio Inserimento Lavorativo Soggetti Svantaggiati dell’Agenzia del Lavoro, ha condiviso con i partecipanti al corso Tutor il 27 febbraio 2019. In questa occasione è stata sviluppata una panoramica dei principali strumenti messi a disposizione da Agenzia del Lavoro per i soggetti con svantaggio e disabilità e attuati dalle cooperative sociali di tipo B, in particolare Intervento 18, Intervento 19 e Convenzioni ex art. 14.

Nel testo abbiamo integrato la presentazione di Renata Magnago con elementi storici, raccogliendo le testimonianze di 3 presidenti, i quali ci hanno raccontato l’approccio della cooperativa sociale di appartenenza rispetto a tali opportunità che nel tempo Agenzia del Lavoro ha introdotto.

Il tema degli strumenti è particolarmente attuale nella riflessione dell’Area Lavoro del Consorzio. Infatti è al centro dell’attenzione di un progetto di ricerca – intervento intitolato Re – set, cofinanziato dalla LR 15, che si realizzerà a cavallo tra il 2019 e il 2020. Obiettivo del consorzio è contribuire a rendere più consapevole l’uso degli strumenti rispetto alle loro finalità specifiche favorendo nel sistema un approccio più organico.

Giusi Valenti, Area Lavoro, Consolida

## 2. COOPERATIVE DI TIPO B: DI CHI SI OCCUPANO?

In relazione alla propria legge nazionale di disciplina e alle politiche del lavoro locali le cooperative sociali di tipo B trentine rivolgono il loro intervento ai seguenti destinatari:

- persone con disabilità iscritte alle liste della legge 68, segnalate da Agenzia del Lavoro attraverso gli operatori di riferimento dei Centri per l'Impiego;
- persone svantaggiate ai sensi dell'art. 4 della legge 381/91, ovvero
  - persone con una invalidità certificata pari almeno al 46%;
  - soggetti in carico all'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (tramite i servizi specialistici SERD, CSM, Alcoolgia);
  - persone detenute (segnalate dall'Area Educativa della Casa Circondariale di Trento);
  - condannati ammessi alle misure alternative alla detenzione (segnalati da UEPE).
- persone in carico ai servizi sociali territoriali (non rientrano nel computo del 30% di occupati previsto come obbligo per le cooperative di tipo B).

### 3. INTERVENTO 18

i. SCHEDA: progetti per la promozione dell'occupazione e lo sviluppo dell'occupabilità di persone con disabilità o svantaggio

**Obiettivi** Favorire il recupero sociale delle persone svantaggiate attraverso il lavoro, cui si accompagna la formazione on the job al fine di accrescere le loro competenze anche in vista di una transizione nel mercato ordinario del lavoro.  
Valorizzazione del ruolo delle cooperative sociali di tipo B.

**Come nasce** Introdotto agli inizi degli anni '90 con l'obiettivo di creare opportunità stabili di lavoro per persone svantaggiate, sperimentando un modello diverso rispetto ai lavori socialmente utili che si stavano affermando in Trentino.  
L'Agenzia del Lavoro mette a fuoco la necessità di sostenere una forma di impresa, la cooperazione sociale di tipo B, che operi nell'ambito delle politiche attive del lavoro, costruendo percorsi di inserimento lavorativo stabile e qualificato come suo core business.  
L'investimento di Agenzia del Lavoro tiene conto di tre dimensioni:

- copertura parziale e a scalare del costo del lavoro della persona svantaggiata;
- riconoscimento delle due figure professionali richieste: Tutor e Responsabile Sociale;
- realizzazione di azioni formative e di infrastrutturazione organizzativa per l'attuazione del modello di inserimento lavorativo a livello di singola impresa e di sistema territoriale.

**Caratteristiche** L'intervento 18 identifica un servizio di inserimento lavorativo attuato da cooperative sociali di tipo B e da imprese sociali, che costruiscono progetti individualizzati di inserimento lavorativo, collaborando con i Servizi Sociali e Sanitari territoriali, attraverso commesse che acquisiscono sul mercato pubblico o privato.  
Il supporto dell'Agenzia del Lavoro valorizza le professionalità e le metodologie usate per realizzare tali inserimenti.

**Per chi** Persone disoccupate, residenti in provincia di Trento (salvo alcune eccezioni previste da Agenzia del Lavoro), in condizioni di svantaggio ai sensi dell'art. 4 della L. 381/91 e/o in carico a un servizio sociale e dallo stesso segnalate.

**In quali attività produttive** 21% Custodia, guardiana, front-office  
15% Preparazione pasti e gestione bar, mense, ristoranti, pizzerie, catering e B&B

15% Servizi di pulizia e sanificazione  
 13% Gestione del verde, manutenzione giochi, giardinaggio  
 12% Confezionamento, lavorazioni conto terzi  
 24% Servizi vari

**Attori coinvolti**      Soggetti attuatori: cooperative sociali di inserimento lavorativo o altre imprese con analoghi requisiti.  
 Finanziamento e valutazione dei requisiti: Agenzia del Lavoro.  
 Enti “inviati”: Servizi Sociali e Sanitari, Centri per l’Impiego (operatori di riferimento L.68), Area Educativa della Casa Circondariale di Trento, UEPE.

**Requisiti professionali ed organizzativi**      Gli attuatori sono tenuti a presentare annualmente all’Agenzia del Lavoro:

- il Piano d’impresa;
- una relazione sulle strategie volte ad assicurare la coerenza tra l’attività produttiva e gli inserimenti lavorativi prospettati;
- una relazione sulle metodologie di inserimento lavorativo, dando risalto ai ruoli del Tutor e del Responsabile Sociale.

**Durata**      La durata e il valore nominale del titolo d’acquisto per l’inserimento lavorativo tiene conto della tipologia del destinatario e del tipo di rapporto di lavoro. Per es. per persone con invalidità psichica, intellettiva e/o in trattamento psichiatrico è richiesta un’assunzione a tempo determinato di almeno 6 mesi. Il contributo può arrivare fino a 9 anni, in caso di assunzione a tempo indeterminato.

**Costo/Finanziamento**      Il costo complessivo per Agenzia del Lavoro nel 2018 è stato pari a 2.282.323,59 €

<b>Dati 2018</b>	Persone svantaggiate inserite	339
	Tutor	167
	Responsabili sociali	31
	Soggetti attuatori	25



## ii. Testimonianza Giacomo Libardi, presidente della cooperativa sociale Le Coste

L'evoluzione ventennale dell'intervento 18 e quindi la sua declinazione nei piani d'impresa delle cooperative, è stata determinata dagli obiettivi dati, di volta in volta, da Agenzia del Lavoro. Possiamo identificare 3 fasi: una prima fase di sostegno alle funzioni imprenditoriali delle cooperative, per cui l'intervento 18, o come allora era numerato, era finalizzato allo sviluppo d'impresa, alla sua costruzione, al suo rafforzamento e alla valutazione dell'impatto economico generato. Nella seconda fase prevale la volontà di strutturare le funzioni all'interno dell'impresa; e la terza fase, che è quella attuale, segna il passaggio dal sostegno all'impresa, al sostegno alle persone che l'impresa inserisce.



Proviamo allora a leggere i tre tempi. Il primo tempo, parliamo del '96-'97, è quello in cui Agenzia del Lavoro sostiene come imprese le cooperative sociali che fanno inserimento lavorativo che, per inciso, in quegli anni erano 6 o 7, un numero molto basso. È centrale il ruolo del Comitato Tecnico (composto da funzionari pubblici, ma anche da figure provenienti dalla Cooperazione sociale nazionale e con esperienza nelle politiche attive del lavoro) a cui Agenzia riconosce un ruolo di accompagnamento e di valutazione; dal Comitato Tecnico nascerà anche la richiesta alle cooperative della presentazione di un piano d'impresa annuale. Ad Agenzia interessa che nascano e crescano cooperative di inserimento lavorativo in quanto tali, cioè che aumenti il loro numero. Questa fase è caratterizzata da una fortissima presenza del Comitato, come ricordavamo, e da una fortissima presenza di Agenzia del Lavoro e, contemporaneamente, da una serie di vincoli posti alle cooperative di inserimento lavorativo: per esempio le cooperative riconosciute nell'ambito dell'intervento 18 non potevano utilizzare l'intervento 19 (lavori socialmente utili), vi erano alcuni obblighi rispetto al rapporto con il mercato, non potevano fare tirocini, non potevano utilizzare una serie di strumenti, perché l'obiettivo che aveva Agenzia era quello che si sviluppavano come imprese.

La seconda fase è, invece, quella dello sviluppo delle funzioni e delle capacità professionali ed organizzative delle cooperative sociali. Con la crescita del numero di cooperative B, si inizia a strutturare il servizio di inserimento lavorativo che le cooperative gestiscono e si cominciano ad

individuare figure professionali ad hoc. Se nella prima fase di vita dell'intervento 18 si parlava sostanzialmente di supervisione degli operatori per le difficoltà che questi avevano nel lavorare a fianco delle persone in inserimento, a partire da questa seconda fase si introduce in maniera stabile la figura del Responsabile Sociale che viene differenziata da quella di Tutor che rimane più sfumata. Questo avviene perché le cooperative sociali iniziano a sviluppare aree di business e, in questo loro sviluppo economico, il ruolo del Tutor perde rilevanza, perché coincide con quello di caposquadra. Questo è un processo molto lungo, dura circa una decina d'anni, porta ad una precisa definizione delle figure professionali, comporta anche un'infrastrutturazione amministrativa e documentale delle cooperative e incomincia a comportare l'esclusività dei ruoli. Questa è determinata dal fatto che le cooperative accedono anche ad altri interventi di Agenzia del Lavoro, in particolare il 19, quindi nasce il rischio (soprattutto in quella breve fase in cui gli interventi 18 e 19 sono finanziati dal Fondo Sociale Europeo) di sovrapporre doppi finanziamenti sullo stesso operatore.

La terza fase è quella della maturità della cooperazione sociale di inserimento lavorativo, in cui Agenzia del Lavoro non sostiene più, in modo dedicato come in passato, né le figure professionali, né l'impresa, ma si focalizza sulle persone beneficiarie dell'inserimento. Agenzia assume comunque gli strumenti delle fasi precedenti: il piano d'impresa, come strumento di valutazione e di "accreditamento"; e le figure professionali del Tutor e del Responsabile Sociale sono assolutamente necessarie per ottenere l'"accreditamento" e poter gestire gli inserimenti. Inoltre semplifica i modelli rendicontativi, riduce e razionalizza le risorse preposte al singolo inserimento. Quest'ultima fase risente fortemente della crisi del 2007, nel senso che riflette la difficoltà dei servizi pubblici all'impiego nel collocare le persone più deboli, in particolare gli invalidi, o più in generale gli svantaggiati. Questo provoca una spinta centralizzatrice che induce Agenzia del Lavoro a limitare la libertà delle cooperative sociali di selezionare le persone.

Oltre a riconoscere le tre diverse fasi che caratterizzano l'intervento 18, è importante sottolineare anche una differenza tra la situazione di Trento e quella dei territori circostanti. La principale differenza tra il capoluogo e le valli è che il primo ha da sempre previsto un'area di esternalizzazione dei servizi finalizzata all'inserimento; nelle valli invece la tradizione è quella dei lavori socialmente utili, in particolare l'intervento 19. L'esperienza del Comune di Trento, anche rispetto ai lavori socialmente utili, è completamente diversa rispetto a quella degli altri enti locali trentini. In primo luogo tende a centralizzare le funzioni di selezione e di individuazione delle persone sul servizio sociale e, in secondo luogo, punta sul confronto concorrenziale. Quindi appalti o contratti riservati sì, ma solo attraverso il sistema del confronto concorrenziale. L'evoluzione dell'intervento 18 nel tempo, combinata con l'atteggiamento del Comune capoluogo ha poi spinto le 3-4 cooperative sociali che operavano su Trento, tra cui Le Coste, a sviluppare propri mercati, proprie tecniche per inserirsi fruttuosamente in questo passaggio. È chiaro che

rispetto alle cooperative periferiche, le cooperative di Trento avevano dei vantaggi e degli svantaggi: il vantaggio era quello di poter beneficiare di un mercato che aveva una tradizione di riserva rispetto all'inserimento lavorativo; lo svantaggio è stato quello che il grande mercato che si è sviluppato a partire dal 2006-2007, quello dei lavori socialmente utili, ha poco impattato sulle cooperative di Trento. Questo significa che, se anche a Trento crescessero i lavori socialmente utili, di conseguenza calerebbe la quota riservata all'inserimento lavorativo; in qualche modo questi due ambiti sono contigui. Questa dinamica, inoltre, ha spinto alcune cooperative di valle a intervenire sul territorio del Comune di Trento per ottenere appalti e lavorazioni stabili rispetto ai loro territori di appartenenza.

## 4. INTERVENTO 19

### i. SCHEDE: accompagnamento all'occupabilità attraverso lavori socialmente utili

Obiettivi	Agevolare le persone deboli nell'ingresso nel mondo del lavoro attraverso l'attuazione di progetti di inserimento lavorativo in attività di pubblica utilità, valorizzando la collaborazione tra Agenzia del Lavoro, Enti Locali, APSP, Servizi Sanitari e Sociali.
Come nasce	Istituito negli anni '80, è il primo strumento di inclusione locale, soprattutto nelle periferie, e da lavoro alle persone per lo più in situazioni di svantaggio. Fin dalle origini ha un carattere stagionale.
Caratteristiche	Progetti stagionali di inserimento lavorativo. Attraverso l'intervento 19 si realizzano progetti di interesse per la comunità. Tali progetti sono promossi da soggetti pubblici (titolari del finanziamento), che li affidano poi in gestione a cooperative. Tali attività devono avere un carattere aggiuntivo e non sostitutivo, ovvero Comuni / Comunità di Valle e APSP devono coinvolgere i lavoratori in attività che integrino e non sostituiscano il lavoro dei dipendenti pubblici.
Per chi	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Persone disoccupate e iscritte alle liste dei Centri per l'Impiego;</li><li>▪ Prioritariamente soggetti "certificati" dai Servizi Sociali e Sanitari.</li></ul>
In quali attività produttive	51% Abbellimento urbano e rurale 17% Servizi ausiliari di tipo sociale 14% Riordino archivi 11% Custodia e vigilanza 6% Valorizzazione beni culturali 1% Riuso
Attori coinvolti	Soggetti segnalanti: Servizio Sociale, Operatori L68/99, Servizi Sanitari, Centri per l'impiego. Soggetti Promotori: Comunità di Valle, Comuni, APSP. Soggetti Attuatori: cooperative sociali di tipo B, cooperative di Produzione Lavoro. Approvazione dei progetti: Agenzia del Lavoro.
Requisiti professionali ed organizzativi	Presenza di Capisquadra e di Coordinatori di cantiere.
Durata	Infrannuale, salvo alcune sperimentazioni pluriennali.

Costo/Finanziamento Il costo complessivo per Agenzia del Lavoro nel 2018 è stato pari a 14.400.000,00€; i flussi finanziari sono tra Agenzia del Lavoro ed Enti Promotori.

Dati 2018	Assunti	2209, su un totale di 3731 richiedenti; raddoppiati dopo la crisi del 2008 anno in cui gli assunti erano 1085 su 1423 iscritti.
	Soggetti Attuatori	29, di cui 19 cooperative sociali B.

## ii. Testimonianza Severino Montanari, presidente della cooperativa sociale Il Lavoro

Sono arrivato a Il Lavoro nel 2000; in quegli anni la cooperativa, nell'ambito dell'intervento 19, aveva in gestione 4 progetti di abbellimento (2 in Val di Non e 2 in Val di Sole) e il primo progetto di animazione in Val di Sole, mentre in pochi cantieri di pulizia in Val di Non aveva attivato 3 o 4 progetti di inserimento lavorativo attraverso l'attuale intervento 18.



Per me era tutto nuovo, da pochi mesi il Consiglio di Amministrazione mi aveva proposto di occuparmi della gestione della cooperativa, presentandomela come un'impresa di pulizie, all'interno della quale si attuavano dei percorsi di inserimento lavorativo a favore di lavoratori deboli.

In quel periodo partecipavo al percorso, promosso da Consolida, per la certificazione di qualità del processo di inserimento lavorativo, dove ho potuto confrontarmi con altre realtà, in particolare con cooperative sociali di grandi dimensioni che avevano decine di inserimenti lavorativi attivi. Gli incontri sono stati l'occasione per analizzare le varie fasi del percorso: dalla segnalazione alla presa in carico; dall'avvio alle verifiche; dal monitoraggio alla restituzione degli esiti ai servizi socio-sanitari e al committente.

Mi sembrò una cosa interessante cercare di calare il modello di gestione, per quello che era possibile, sull'intervento 19.

In quel momento, nelle due valli (Val di Non e Val di Sole) non operava nessuna cooperativa sociale di tipo B, ma solamente alcune cooperative di produzione e lavoro che, il più delle volte, si limitavano alla sola "gestione amministrativa" dei lavoratori, spesso senza nemmeno fornire loro alcuna attrezzatura e lasciando tutta la "gestione operativa" in mano ai Comuni. Inoltre, la maggior parte dei lavoratori "problematici" che gravitava in questi progetti non era conosciuta dai servizi sociali.

Nel giro di un paio d'anni la cooperativa è diventata un punto di riferimento per quasi tutte le amministrazioni del territorio. Questo è stato possibile perché abbiamo iniziato a proporre un modello di gestione completo, che si occupava sia delle squadre che dei lavori, oltre all'accompagnamento, con la relativa presa in carico dei lavoratori deboli da parte dei servizi territoriali. Condividevamo con i committenti i diversi momenti del percorso di inserimento

lavorativo, tra cui le verifiche in itinere e la restituzione finale dei risultati del progetto con la previsione dei successivi interventi necessari.

L'innovativa modalità gestionale ha permesso, inoltre, alla cooperativa di accreditarsi anche presso i servizi territoriali, come realtà di riferimento per quel territorio.

Grazie alla copertura capillare del territorio e alla conoscenza di lunga durata dei lavoratori dell'intervento 19 la cooperativa ha potuto avviare dei percorsi di stabilizzazione. Questo significa che figure, che da lungo tempo lavoravano stagionalmente con la cooperativa nell'intervento 19, nel corso degli anni sono state avviate nell'intervento 18, oppure stabilizzate all'interno di settori produttivi ordinari della cooperativa. Questo processo continua ad avvenire anche oggi.

## 5. CONVENZIONI ARTICOLO 14

### i. SCHEDA: inserimento lavorativo di persone con disabilità attraverso l'affidamento di una commessa di lavoro a cooperative sociali di tipo B

**Obiettivi** Consentire alle aziende di assolvere parzialmente l'obbligo della L.68/99, dando occupazione alle persone con disabilità, attraverso la collaborazione con le cooperative sociali di tipo B.

**Come nasce** La previsione normativa che consente di ottemperare l'obbligo attraverso la collaborazione con le cooperative sociali di tipo B era contenuta già nella L. 68/99 sul collocamento obbligatorio, ma in molti territori è rimasta inapplicata per vincoli operativi. Il D.Lgs 276/2003 riprese e facilitò l'applicazione. In alcune regioni tale opportunità venne introdotto subito, mentre in Trentino rimase ferma per molti anni, fino al 2013, con la Delibera G.P. 2131 del 11/10/2013 (approvazione della convenzione quadro prevista dall'Art. 14), emanata dalla Provincia su stimolo dell'Agenzia del Lavoro.

Oggi il 50% della quota di riserva può essere assolta dall'azienda attraverso l'articolo 14; fino al 2018, anno in cui è stata rinnovata la convenzione quadro, era possibile assolverla fino al 30%. Questo significa che Agenzia del Lavoro, dopo la sperimentazione di alcuni anni, ha rinforzato questo strumento.

**Caratteristiche** Affidamento di una commessa di lavoro ad una cooperativa sociale di tipo B, che per svolgerlo assume persone con disabilità individuate attraverso gli operatori L. 68 di Agenzia del Lavoro.

**Per chi** I soggetti sono individuati in ordine di priorità tra le seguenti categorie:

- persone con disabilità psichica;
- persone con invalidità fisica e/o sensoriale non inferiore al 67%;
- sordomuti o ciechi;
- persone con disabilità con più di 50 anni;
- persone con disabilità disoccupate da più di 24 mesi;
- persone con disabilità ritenute di difficile inserimento su valutazione dell'Agenzia del Lavoro.

**In quali attività produttive**

- 74,2% Servizi di pulizia
- 8,6% Portierato
- 6,9% Front-office e centralino
- 3,5% Assemblaggio
- 1,7% Aiuto amministrativo/archiviazione
- 1,7% Allestimento e sistemazione scaffali
- 1,7% Servizio di predisposizione della postalizzazione
- 1,7% Distribuzione materiale pubblicitario



Attori coinvolti Agenzia del Lavoro con i Centri per l'Impiego;  
Impresa committente ovvero il datore di lavoro, privato, in obbligo L.68;  
cooperativa sociale di tipo B.

Requisiti professionali ed organizzativi È richiesta la messa a disposizione da parte della cooperativa di competenze tecniche, organizzative e professionali per gestire le attività affidate dai committenti. Tali requisiti non sono supportati economicamente dal finanziamento dell'intervento 18.

Durata Da un minimo di un anno ad un massimo di 5, fino alla scadenza del singolo contratto.  
Possibilità di rinnovo per massimo 5 anni a particolari condizioni.

Dati 2018	Convenzioni Attive	37
	Posti di lavoro in totale	58
	Datori di lavoro in obbligo	28
	Cooperative sociali	11

Valore Generato Il valore delle commesse affidate alle cooperative di tipo B dalle imprese è pari a 3.885.400,00 € dall'avvio dell'applicazione dell'intervento.

## ii. Testimonianza Francesca Zinetti, presidente della cooperativa sociale Oasi – Tandem

Nel 2015 abbiamo stipulato il primo accordo in base all'articolo 14 con i Supermercati Poli, quindi possiamo dire di aver iniziato ad usare da subito lo strumento, poiché la prima convenzione quadro è datata 2014.

Iniziare ad approcciare le aziende per Oasi - Tandem è stato fondamentale, perché in quel periodo la collaborazione con l'ente pubblico stava diventando più complessa: le gare d'appalto, infatti, abbassavano le basi d'asta e non permettevano di ampliare gli inserimenti lavorativi, che rappresentano la mission della cooperativa. Era necessario, quindi, trovare nuove modalità per essere coerenti con il nostro obiettivo.

A distanza di 3-4 anni possiamo dire di aver anticipato i tempi, perché adesso, con le recenti e ancora più stringenti normative che regolano gli appalti, le cooperative sociali come la nostra, di piccole-medie dimensioni, rischiano di essere escluse dai giochi. La competizione fra le cooperative, poi, non ha certamente reso più semplice la situazione. Il bello di collaborare con le aziende è che, se sono soddisfatte del servizio, ti garantiscono una stabilità di prospettiva. Si possono fare ragionamenti di lungo termine e investimenti, cosa che con l'ente pubblico ormai è molto difficile, perché le gare sono annuali, l'esito rimane incerto ed è difficile guardare al futuro.

Come dicevo, abbiamo stipulato la prima convenzione con il Gruppo Poli, che era fortemente interessato all'opportunità offerta dall'articolo 14, come tutte le aziende che hanno scoperture sull'assunzione obbligatoria di persone con disabilità (L. 68/99); aziende che vengono contattate con un'azione commerciale diretta sul territorio (attività che dobbiamo incrementare). Questo è possibile perché i dati sull'assolvimento dell'obbligo sono pubblici, consultabili sul sito dell'Agenzia del Lavoro, di conseguenza l'attività commerciale si concentra su quelle aziende che risultano avere scoperture. Non risulta comunque semplice instaurare un rapporto fiduciario con le aziende a causa di una diffusa percezione di inadeguatezza rispetto alle performance delle cooperative sociali. La fiducia si crea se le organizzazioni riescono a comunicare con lo stesso linguaggio e spesso le aziende ed il Terzo Settore parlano lingue diverse. Solo dimostrando di capire i bisogni delle imprese assicurando flessibilità, offrendo buoni servizi e avendo un'organizzazione efficiente si riescono a creare collaborazioni durature nel tempo.

Nonostante non sia facile abbattere il muro del pregiudizio, con il Gruppo Poli siamo riusciti a creare un rapporto che funziona e oggi abbiamo in gestione circa il 70-80% delle pulizie dei loro punti vendita. Il rapporto si è consolidato negli anni grazie alla capacità organizzativa della cooperativa di offrire buoni servizi a prezzo di mercato con operatori in inserimento lavorativo iscritti alla legge 68.

Oasi – Tandem ha iniziato con 6 lavoratori assunti in convenzione, nel 2019 ne ha 19. I primi due erano assunti presso i Supermercati Poli con cui la cooperativa ha iniziato a collaborare per le pulizie dei punti vendita. Nel tempo le convenzioni e, quindi, gli inserimenti lavorativi sono aumentati fino ad arrivare a 14.

L'azienda, poi, ci ha dato in gestione anche il front office del Gruppo Seven (è il gruppo amministrativo commerciale che gestisce tutti i punti vendita); nel 2017 è stata, quindi, stipulata un'altra convenzione per

altri due operatori. Nel 2018, grazie ad un passa parola, siamo entrati in contatto con la Siemens, per cui sono stati inseriti altri due operatori sempre nel front office. Nel 2019 con un'altra azienda, la Finglas, abbiamo stipulato una nuova convenzione per l'inserimento di un lavoratore nelle pulizie e



custodia. Per quanto riguarda la formalizzazione della convenzione si propone al cliente un preventivo per la gestione del servizio; se il cliente lo accetta invia una proposta di convenzione all'Agenzia del Lavoro, che viene stipulata tra 3 soggetti: cooperativa sociale, azienda e Agenzia del Lavoro. L'accordo tra le parti prevede che l'azienda esternalizzi un servizio e lo affidi a una cooperativa sociale, che per svolgerlo, deve assumere un lavoratore inviato dall'Agenzia del Lavoro iscritto alle liste della legge 68. Se tutto questo si realizza l'azienda assolve il suo obbligo di assunzione di persone con disabilità. I lavoratori sono sempre inviati e segnalati da Agenzia del Lavoro; la cooperativa non ha discrezionalità di scelta. Prima dell'invio, ovviamente, la cooperativa e gli operatori del Centro per l'Impiego collaborano per raccogliere tutte le informazioni necessarie a definire le caratteristiche del lavoratore. Una volta chiarite le mansioni, è Agenzia del Lavoro che sceglie la persona. Il lavoratore è assunto dalla cooperativa per svolgere il servizio esternalizzato dall'azienda, con la quale non ha un grosso legame, perché è gestito in toto dalla cooperativa insieme al servizio.

La convenzione può avere una durata di 5 anni, se la cooperativa, però, stabilizza il 50% dei lavoratori con disabilità a tempo indeterminato l'Agenzia del Lavoro dà la possibilità di prorogarla per altri 5 anni; dimostrando così che l'obiettivo è dare continuità occupazionale. I lavoratori

della legge 68 hanno caratteristiche e patologie definite dalla convenzione quadro e devono essere assunti con contratto almeno di 12 mesi.

Per quanto riguarda l'accordo che si stipula con le aziende, abbiamo detto che quello che viene proposto è la gestione di un servizio, che per essere svolto, può richiedere un solo lavoratore oppure una squadra. L'esperienza ci dice che i progetti funzionano meglio se c'è una squadra, in cui il lavoratore con disabilità è inserito, perché occorre ricordare che questo strumento coinvolge persone con disabilità psichica, o comunque invalidità alta che hanno bisogno di essere sostenute. La cooperativa in base alla sua esperienza sa che se vuole offrire un buon servizio ha bisogno di supportare l'inserimento lavorativo. Questo progetto non ha finanziamenti da parte dell'Agenzia del Lavoro per il tutoraggio, quindi la strutturazione della squadra che sostiene il servizio è completamente in carico alla cooperativa (è una modalità di lavoro che la cooperativa ha indipendentemente dai contributi dell'Agenzia del Lavoro).

Il servizio quindi funziona se nel gruppo di lavoro la cooperativa riesce ad organizzarsi con persone (che hanno partecipato al corso Tutor di Consolida oppure formate con un percorso interno alla cooperativa) che posseggono competenze tecniche, ma soprattutto socio-relazionali, per supportare la persona con disabilità.

Questo determina, a volte, problemi di sostenibilità, perché, mentre per l'intervento 18 le figure di Tutor e Responsabile Sociale sono finanziate dall'Agenzia del Lavoro, le convenzioni ex art. 14 si basano sull'organizzazione e sulla cultura della cooperativa sociale, che deve essere strutturata nelle fondamenta per supportare le persone in inserimento lavorativo. Il problema della sostenibilità deriva dal fatto che l'azienda è interessata ad esternalizzare un servizio se non ci sono costi eccessivi; se esternalizza un servizio non ha senso che lo paghi il doppio rispetto al mercato. Noi abbiamo investito su questo strumento cercando di mantenere dei prezzi in linea con il mercato. All'azienda conviene perché esternalizza un servizio e inoltre assolve l'obbligo. La sostenibilità è maggiore quando si trattano "grandi numeri"; infatti è più facile allinearsi sui prezzi di mercato quando si gestiscono squadre numerose che permettono di spalmare il costo delle figure di sostegno sui diversi lavoratori svantaggiati inseriti. Sono più difficili da gestire i servizi di piccole dimensioni, con un solo inserimento: in questi casi il tutoraggio, in qualche modo, si deve farlo pagare all'azienda.

## 6. PERCORSO FORMATIVO EDIZIONE 2019

L'edizione 2019 del corso di formazione base per Tutor dell'inserimento lavorativo in cooperative sociali di tipo B è stata organizzata da Consolida nel periodo 13 febbraio – 27 marzo 2019, per una durata complessiva di 47 ore. Vi hanno partecipato 18 Tutor provenienti da 13 cooperative di tipo B, di cui 2 non socie.

### I tutor

Merler Federica	Alpi
Barrera Hamilton	Aurora
Galante Francesca	Coop 90
Parisi Stefano	Garda 2015
Ferrari Roberto	Il Gabbiano
Garniga Bruno	Il Gabbiano
Tait Sonia	Il lavoro
Degasperi Paolo	La Sfera
Facchinelli Loredana	Le Coste
Plati Laura	Le Coste
Zeni Sonia	Le Coste
Coslop Monica	Venature
Segata Caterina	Venature
Salih Hasjiba	Relè
Guetti Claudio	Incontra
Ceccarini Laetitia	Incontra
Patella Raffaele	Lievito Madre
Ribeiro De Mathos Thiara	Forchetta e Rastrello

### Visita a cooperative locali

Il Gabbiano, Le Coste e Venature.

### Formatori di riferimento

Maria Carla Acler: psicologa psicoterapeuta, formatrice sui temi della gestione delle risorse umane nelle cooperative sociali.

Carlo Borzaga: docente di Politica Economica (Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale Università di Trento), Presidente di Euricse (Istituto Europeo di Ricerca sull'Impresa Cooperativa e Sociale).

Alessia Franch: psicologa, psicoterapeuta, svolge attività di supervisione di gruppi nell'ambito della cooperazione sociale. Formatrice al corso di counselling organizzato dall'IACP (Istituto Approccio Centrato Sulla Persona) di Roma.

### Altri formatori

Giusi Valenti (Consolida), Renata Magnago\_e Irene Bertagnolli\_(Agenzia del Lavoro), Iris Zanini (CSM di Trento), Sandro Nardelli\_(RS Il Gabbiano), Anna Borzaga (RS Le Coste).



Tutor book Volume 3

A cura di Consolida (Silvia De Vogli, Arianna Oliana, Giusi Valenti)