



ALLEGATO 1

SCHEDA ILLUSTRATIVA DEL PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE REGIONALE “DUE MESI IN POSITIVO”

ENTE

1) Ente proponente del progetto:

Office régional du tourisme – Ufficio regionale del turismo

2) Codice d'iscrizione all'Albo Regionale: n. 46 Ai sensi del provvedimento dirigenziale n. 1042/2023

3) Classe: IV

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

4) Titolo del progetto:

Nella rete del turismo_2024

5) Settore e area di intervento del progetto con relativa codifica

E) Settore: Educazione e Promozione culturale

6) Descrizione dell'area d'intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:

L'Office régional du tourisme è un Ente strumentale della Regione Valle d'Aosta che opera in ambito turistico, tramite 15 uffici di informazione e accoglienza turistica distribuiti sul territorio, centralmente amministrati.

Gli Uffici territoriali stabilmente operanti sul territorio valdostano sono 13 (Aosta, Courmayeur, Cogne, Breuil-Cervinia, Antey e Valtournenche, La Thuile, Ayas-Champoluc e Brusson, Gressoney Saint Jean e Gressoney La Trinité, Saint Vincent, Pont Saint Martin). A questi si aggiungono nei periodi di alta affluenza turistica, principalmente in estate, gli uffici stagionali di Etroubles e Valpelline. A partire dall'estate del 2022, l'Office si è dotato di un ufficio mobile, collocandolo di fronte al Parc Animalier di Introd e per un breve periodo nel 2023 all'ingresso del parco avventura di Fontainemore.

Gli Offices du Tourisme in Valle d'Aosta svolgono principalmente attività di informazione, accoglienza ed assistenza turistica, assicurando i seguenti servizi minimi:

informazioni sulle attrattive di interesse turistico dell'ambito territoriale di riferimento, degli ambiti limitrofi e, in generale, dell'intero territorio regionale e distribuzione del relativo materiale illustrativo; informazioni sull'offerta di servizi turistici, di itinerari di visita e di escursioni personalizzate; informazioni sugli eventi, sui trasporti, ecc.



L'attività di front end è supportata da costante attività di back end, sia per assecondare le esigenze dei turisti che giungono a mezzo telefono o posta elettronica (evasione richieste info tramite telefono e e-mail) sia per interagire con la rete di operatori turistici presenti sul territorio (aggiornamento delle informazioni turistiche sul portale turistico regionale).

Oltre alle suddette attività, gli uffici collaborano anche ai piani editoriali dei profili social della Valle d'Aosta (FB e IS) generando contenuti video e fotografici, e all'organizzazione di due manifestazioni itineranti sul territorio: *Fiabe nel bosco* e *Musicastelle*.

Fiabe nel bosco porta in scena narrazioni di favole, talvolta rivisitate, in maniera divertente e coinvolgente, con lo scopo di intrattenere bambini e famiglie che al contempo possono conoscere e apprezzare località bucoliche della nostra Regione.

Musicastelle è invece una rassegna musicale che offre a residenti e turisti concerti gratuiti tra le montagne della Valle d'Aosta.

Il progetto si propone di presentare ai giovani volontari selezionati il lavoro degli uffici territoriali del turismo della Regione Valle d'Aosta, con un'attenzione particolare al consolidamento della conoscenza del territorio e dell'offerta turistica regionale e allo sviluppo delle capacità di narrazione, di relazione con l'utenza esterna e di marketing.

I **destinatari** del progetto sono gli addetti/operatori dei servizi turistici che, oltre alla conoscenza dell'offerta turistica e del territorio, posseggono buone capacità di gestione delle relazioni interpersonali, anche in situazioni di criticità che possono presentarsi nell'esercizio delle mansioni (reclami e lamentele da gestire in modo opportuno e con stile e linguaggio adeguati).

I **beneficiari** del progetto saranno giovani volontari selezionati, **maggiorenni**, che intraprenderanno, per un periodo di due mesi, un percorso che consentirà loro di sviluppare nuove conoscenze relazionali e attitudinali, relative all'offerta turistica regionale, all'arte dell'accoglienza e dell'assistenza al turista, nonché della trasmissione delle informazioni turistiche, oltre a cimentarsi con i data base in uso all'ufficio nell'espletamento delle procedure ordinarie e con la creazione di contenuti digitali da divulgare attraverso i canali social, integrando il proprio curriculum formativo in ambito comunicativo e linguistico (francese e inglese, spagnolo e tedesco).



7) Obiettivi del progetto:

La finalità generale del progetto è quella di proporre ai giovani volontari un'esperienza sul campo, formativa e lavorativa al contempo, tale da consentire loro sia un arricchimento del proprio background di conoscenze del territorio nel quale vivono sia una conoscenza della clientela turistica che frequenta la Valle d'Aosta sviluppando competenze di relazione e comunicazione (al bancone, al telefono, via mail sui social media, sul campo...)

L'apprendimento naturale delle soft skills relazionali implementerà la formazione scolastica del giovane volontario, sempre a contatto con l'utenza esterna (turisti e operatori del settore dell'accoglienza turistica) e con i colleghi, con i quali dovrà rapportarsi quotidianamente.

Alla fine del periodo, il giovane volontario operante presso uno degli uffici del territorio avrà ampliato le proprie conoscenze storico geografiche sulla Valle d'Aosta, imparando a utilizzare un linguaggio settoriale con turisti di varia provenienza geografica e acquisirà competenze relativamente sia ai propri tempi di gestione del lavoro sia all'organizzazione in generale del lavoro dell'addetto operatore turistico.

8) Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività in esso previste con particolare riferimento a quelle dei giovani in servizio civile nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività

8.3 Ruolo e attività previste per i giovani nell'ambito del progetto

I giovani volontari selezionati avranno la possibilità di apprendere il funzionamento generale di un ufficio del turismo della Regione Valle d'Aosta, di perfezionare le conoscenze didattiche che gli addetti/operatori del servizio turistico devono possedere, di mettere in pratica le soft skills relazionali necessarie per la gestione del front office.

Essi saranno invitati, sotto la supervisione costante dei colleghi degli uffici designati (Operatore locale di progetto- OLP e altro personale), a gestire le richieste dell'utenza turistica, in front (al bancone, al telefono) come in back end (via mail, tramite piattaforme social e siti Internet).

I giovani volontari svolgeranno insieme a loro e, se reputato pronto, in autonomia le mansioni concordate.

Potranno inoltre essere coinvolti nel supporto alla gestione degli accessi e nel monitoraggio degli eventi delle rassegne "Fiabe nel bosco" e "Musicastelle" nonché di altri eventi svolti sul territorio valdostano da parte di soggetti terzi che ottengono contributi da parte dell'Office, con la costante supervisione di un addetto/operatore turistico dell'Office, anche al fine di intercettare la provenienza dei turisti che prendono parte alle iniziative di attrazione turistica locale.

L'attività di back end dell'ufficio si configurerà nella raccolta e anche nella creazione di materiale utile alla predisposizione dell'informazione e della promozione turistica.

Per ottemperare a questa esigenza, i giovani volontari selezionati interagiranno direttamente con gli operatori turistici presso cui è ubicato l'ufficio di riferimento (albergatori, professioni turistiche, ristoratori, pro loco,) in maniera tale da essere facilitato nella raccolta delle informazioni da rendere disponibili ai turisti.



Uno degli obiettivi del progetto è fare in modo che la comunità residente, a partire dai giovani, diventi parte integrante del sistema turistico regionale sviluppando conoscenza, interesse e amore per la propria terra e la sua offerta e capacità di accogliere l'ospite, intrattenendolo e conquistandone la fiducia.

9) Numero totale dei giovani anche da impiegare nel progetto:	3
10) Numero eventuale di posti riservati ai giovani con disabilità e/o in situazione di disagio:	0
11) Numero posti con vitto e alloggio:	0
12) Numero posti senza vitto e alloggio:	0
13) Numero posti con solo vitto:	0
14) Numero ore di servizio settimanali dei giovani, ovvero monte ore totale:	20 ore settimanali, 180 ore complessive
15) Giorni di servizio a settimana dei giovani (minimo 5, massimo 6):	5
16) Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:	maggiore età al momento dell'avvio del progetto

17) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:

	Sede/i di attuazione del progetto	Operatori Locali di Progetto	Responsabili Locali di Ente Accreditato
	Comune, indirizzo	Nome cognome luogo e data nascita C.F.	Nome cognome luogo e data nascita C.F.
1	Cogne Rue Bourgeois, 34 – Cogne (AO) +39 0165 74040 granparadiso@turismo.vda.it	Lucia Prosino Borgosesia, 26.09.1974 PRSLCU74P66B041P	Francesca Pica Aosta 23.04.1976, PCIFNC76D63A3260
2	Valtournenche/Antey Rascard d'Entrèves - Via Roma, 80 - Antey-Saint-André (AO) +39 0166 92029 cervino@turismo.vda.it	Cristina Uvire Ivrea, 21.08.1968 VRUCST68M61E379G	Francesca Pica Aosta 23.04.1976, PCIFNC76D63A3260
3	La Thuile Piazzale della Fiera snc – La Thuile (AO) +39 0165 884179 lathuile@turismo.vda.it	Chiara Lavagetto Genova, 27.05.1986 LVGCHR86E67D969C	Francesca Pica Aosta 23.04.1976, PCIFNC76D63A3260

18) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:

/

19) Eventuali reti a sostegno del progetto (co-promotori e/o partner):

--



20) Azioni di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:

I giovani volontari saranno seguiti dall'OLP che avrà il compito di monitorare lo svolgimento delle attività attraverso:

- il confronto settimanale per l'assegnazione delle attività da svolgere e il monitoraggio di quelle assegnate
- un colloquio al termine dell'esperienza per la rielaborazione in chiave personale
- una relazione finale di descrizione e valutazione del percorso effettuato.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

21) Eventuali crediti formativi:

Rilascio al giovane volontario selezionato, su richiesta e a completamento delle certificazioni in capo all'ufficio competente per il servizio civile, dell'attestato di svolgimento del servizio civile prestato, eventualmente finalizzato all'acquisizione dei Crediti Formativi, anche in termini di PCTO (ex alternanza Scuola-Lavoro).

22) Competenze e professionalità acquisibili dai giovani durante l'espletamento del servizio:

Con riferimento agli obiettivi individuati, si presume che al termine del progetto i giovani volontari selezionati avranno:

- arricchito il proprio background formativo
- ampliato la conoscenza del contesto lavorativo in cui opera l'addetto/operatore dei servizi turistici
- appreso le soft skills relazionali grazie al contatto con l'utenza esterna (turisti e operatori del settore dell'accoglienza turistica) e con i colleghi, con i quali dovranno rapportarsi quotidianamente.
- ampliato le proprie conoscenze storico geografiche sulla Valle d'Aosta, imparando a utilizzare un linguaggio settoriale con turisti di varia provenienza geografica
- acquisito competenze relativamente sia ai propri tempi di gestione del lavoro sia all'organizzazione in generale del lavoro dell'addetto operatore turistico.

23) Caratteristiche specifiche delle attività da affidare ai giovani con disabilità e/o in situazione di disagio (**Campo da compilare solo nel caso in cui siano stati riservati 1 o più posti per tali soggetti**)

/

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei giovani

24) Sede di realizzazione:

1. Ufficio del Turismo di Cogne - Rue Bourgeois, 34
2. Ufficio del Turismo di Valtournenche/Antey - Rascard d'Entrèves - Via Roma, 80 – Antey-Saint-André (AO)
3. Ufficio del Turismo di La Thuile - Piazzale della Fiera snc – La Thuile (AO)



25) Ulteriori sedi oggetto di convenzione:

26) Modalità di attuazione:

Un incontro in fase iniziale di 2 ore ad avvio progetto. È previsto un affiancamento costante da parte dell'OLP e dei colleghi dell'ufficio del turismo presso cui i giovani volontari selezionati presteranno la propria attività.

27) Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:

Lucia Prosino, referente dell'ufficio del turismo di Cogne, nata a Borgosesia il 16.09.1974
 Cristina Uvire, referente degli uffici del turismo di Valtournenche/Antey, nata a Ivrea, 21.08.1968
 Chiara Lavagetto, referente dell'ufficio del turismo di La Thuile, nata a Genova, 27.05.1986

28) Competenze specifiche del/i formatore/i:

Competenze acquisite nel corso degli anni, anche attraverso la continua formazione erogata dall'Ente. Particolare rilievo hanno le competenze relazionali e narrative acquisite tramite il continuo rapporto con l'utenza esterna e interna. Esperienza in qualità di tutor nei progetti scolastici di alternanza scuola/lavoro.

29) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Momenti di formazione teorica per il passaggio delle informazioni e di spiegazione sulle modalità operative, sui programmi da utilizzare e sulle regole comportamentali e professionali da seguire nell'ambito degli uffici del turismo saranno realizzati all'inizio del progetto dai dipendenti, compresi gli OLP, corredati da momenti di confronto e collegamento con le esperienze dei giovani.

Momenti di formazione pratica si svolgeranno in itinere sulla base dell'osservazione e dell'affiancamento del giovane volontario al personale dipendente in relazione all'acquisizione di competenze/conoscenze specifiche relative alle attività da svolgere.

In entrambi i casi, si solleciterà sempre il giovane volontario ad esprimersi, a confrontarsi e a compiere in prima persona, se possibile, quanto presentato.

30) Contenuti della formazione:

ALL'AVVIO DEL PROGETTO:

- presentazione dell'Office régional du tourisme, con particolare riguardo agli uffici del turismo territoriali;
- conoscenza delle regole interne e del ruolo/compiti dell'addetto ai servizi turistici;
- competenze in relazione alle attività previste dal progetto (strumenti utilizzabili per la ricerca delle informazioni turistiche, metodologie e strumenti per la creazione di contenuti informativi e promozionali, tecniche di rilevazione di dati, doveri di riservatezza nella gestione del lavoro, ecc.);
- illustrazione del lavoro in collaborazione con i colleghi.

IN ITINERE:



formazione durante il percorso del servizio civile regionale da parte degli addetti/operatori dei servizi turistici, in relazione all'acquisizione di competenze/conoscenze specifiche in base alle attività previste.

31) Durata:

20 ore settimanali per un totale di 180 ore, comprensive delle 12 ore di formazione al giovane volontario.