



L'ESPRIT À L'ENVERS

Via Xavier de Maistre, 19 11100 Aosta – AO

Telefono: 0165 40294 - Email: info@lespritalenvers.org - Pec: esprit@pec.confcooperative.it

MODULO R9.A

Politica della qualità

CARTA DELLA QUALITÀ dei servizi formativi e dei servizi per il lavoro

DOCUMENTO APPROVATO E AGGIORNATO AL 29/06/2023

Il Presidente
Anna Di Pedè

Il Direttore
Jean Paul Frassy

Il Responsabile dell'Accreditamento
Roberto Canale

1. UNA BREVE PRESENTAZIONE

L'Esprit à l'Envers è una cooperativa sociale di tipo A con sede in Valle d'Aosta che opera in campo educativo, socio-sanitario e culturale realizzando progetti di integrazione sociale in collaborazione con il territorio e le istituzioni pubbliche.

Alla base dell'azione che L'Esprit à l'Envers porta avanti dal 1994 c'è la volontà di costruire risposte e soluzioni di qualità a bisogni di singoli e della collettività e di tendere verso la prevenzione socio-educativa. Per farlo L'Esprit à l'Envers lavora in rete e collabora con continuità con altri soggetti del territorio (Amministrazione regionale, comuni, cooperative sociali, servizi territoriali, associazioni, fondazioni, imprese for profit, ecc.).

La cooperativa, in particolare, si occupa di:

- progettare servizi territoriali, domiciliari e residenziali rivolti a tutte le fasce d'età, ponendo attenzione al benessere, alla vita di comunità e alle particolari esigenze delle persone con difficoltà (problematiche di inserimento o di svantaggio sociale, disabilità fisica, psichica e sensoriale, disagio mentale);
- organizzare percorsi formativi finalizzati all'inserimento sociale e lavorativo delle fasce deboli o all'aggiornamento delle competenze degli operatori socio-assistenziali;
- promuovere attività di animazione e di sensibilizzazione nella comunità locale affinché diventi più coesa, capace di esprimere risposte ai bisogni e accogliente nei confronti delle persone in difficoltà;
- svolgere attività produttive e commerciali, coerenti con l'oggetto sociale, integrative rispetto all'attività principali, attribuendovi una valenza educativa e/o di reinserimento.

2. LA MISSION DELLA COOPERATIVA

L'Esprit à l'Envers promuove un lavoro sociale fondato sulla valorizzazione delle risorse individuali e delle comunità e sulla collaborazione tra attori e competenze, ponendo particolare enfasi sui processi, sulla pluralità di attori e competenze e sulle opportunità offerte dalle risorse presenti nella comunità.

La Cooperativa segue un approccio fortemente centrato sull'idea di partnership e di partecipazione e cerca di fare in modo che i punti di vista e gli interessi di chi utilizza i servizi abbiano la priorità; inoltre svolge la propria attività abbracciando logiche di promozione della socialità e dei legami tra le persone, nella convinzione che la natura relazionale dei problemi richieda la costruzione di soluzioni comuni e condivise.

La Cooperativa lavora nei seguenti ambiti:

- la promozione di processi di integrazione e inclusione sociale, ponendo attenzione al benessere, al lavoro, alla vita di comunità;
- la promozione della salute mentale, intesa come condizione di equilibrio personale ed interpersonale che consente l'espressione di sé, l'accesso alle risorse, l'esercizio sostenibile delle funzioni sociali e la risposta alle esigenze della vita quotidiana;
- la progettazione sociale di servizi ed interventi per sostenere le persone (giovani e minori, adulti in situazione di svantaggio e/o portatori di specifiche forme di disabilità, anziani) lungo il ciclo di vita ed in particolare nelle fasi di maggiore criticità o bisogno;

- la diffusione di una cultura della partecipazione, della solidarietà e dell'accoglienza, anche attraverso la promozione della cittadinanza attiva e della funzione sociale dell'impegno volontario.

3. LA VISION DELL'ESPRIT A L'ENVERS

Come ampiamente noto, la vision è utilizzata nella gestione strategica aziendale per indicare la proiezione di uno scenario futuro che rispecchi pienamente gli ideali, i valori e le aspirazioni di chi fissa gli obiettivi ed incentiva all'azione.

È doveroso fare una premessa a proposito del Consorzio Trait d'Union. Il consorzio Trait d'Union nasce ad Aosta nel 1993 da un gruppo di cooperative sociali come luogo di aggregazione e condivisione di idee, obiettivi e risorse. Nel corso degli anni, il Consorzio ha consolidato il proprio ruolo di agente di sviluppo, e come tale si è impegnato a sommare, integrare e mettere in rete i prodotti e i servizi delle singole cooperative associate. Gli organi volitivi hanno deciso di non rinnovare il Consorzio Trait d'Union in scadenza nell'anno 2025.

L'accreditamento dell'Esprit à l'Envers ha come obiettivo non solo di dare continuità alle attività svolte da Trait d'Union, ma anche di riorganizzare l'azienda attraverso il perfezionamento di processi che ne facilitino la gestione anche in funzione dei cambiamenti necessari per rispondere in maniera sempre più efficace alle esigenze di una società in continua evoluzione.

L'attività di formazione si inquadra all'interno dell'attenzione che la Cooperativa ha sempre posto, sulla stessa linea seguita da Trait d'Union, al positivo incontro tra persone, lavoro e mondo dell'impresa, nella convinzione che le risorse umane costituiscono un investimento strategico della massima priorità. L'interesse e la sensibilità verso il mondo dell'inclusione sociale, porterà l'Esprit ad attrezzarsi sempre meglio per la gestione di percorsi propedeutici all'inserimento lavorativo.

Nell'ottica di economie di scala, considerando le sinergie poste in essere tra le cooperative sociali aderenti al Consorzio, le quali hanno dato vita ad un'unica struttura organizzativa consolidata e confermando l'interesse comune a disporre le attività secondo criteri omogenei e funzionali, l'Esprit continuerà ad avvalersi delle risorse umane che hanno collaborato con professionalità e competenza allo svolgimento delle attività e alla brand reputation di Trait d'Union sul territorio regionale.

L'Esprit à l'Envers si pone l'obiettivo di "assorbire" tutte le attività poste in essere dal Consorzio Trait d'Union e di adottare i cataloghi, gli albi e le procedure consolidate nel corso degli anni. L'Esprit si impegnerà altresì ad incrementare le molteplici funzioni di rappresentanza e di servizio agli associati, consolidando le cosiddette "buone pratiche" e i protocolli di collaborazione e lavorando attivamente sul territorio al fine di raffinare la ricognizione dei fabbisogni formativi e le azioni per il reinserimento lavorativo e offrire così dei percorsi sempre più mirati alle esigenze di una realtà territoriale in continua evoluzione, con particolare attenzione alle fasce deboli.

Al fine di puntare all'eccellenza dei servizi offerti, verranno sempre più accentrate al personale interno, formato e competente, le attività connesse allo sviluppo dell'intero ciclo formativo, di orientamento e inserimento lavorativo, garantendo un presidio interno pressoché totale di tutti i processi implicati, nell'ottica del P.C.M. (Project Cycle Management).

La Cooperativa si impegna inoltre a monitorare e migliorare costantemente il livello di qualità dei servizi erogati in relazione ai feedback emergenti dai vari stakeholders, a cui sarà richiesto un maggiore coinvolgimento partecipativo. In quest'ottica l'Esprit si attiverà periodicamente per fare degli audit sulla qualità dei servizi finalizzati alla formulazione di ipotesi di miglioramento.

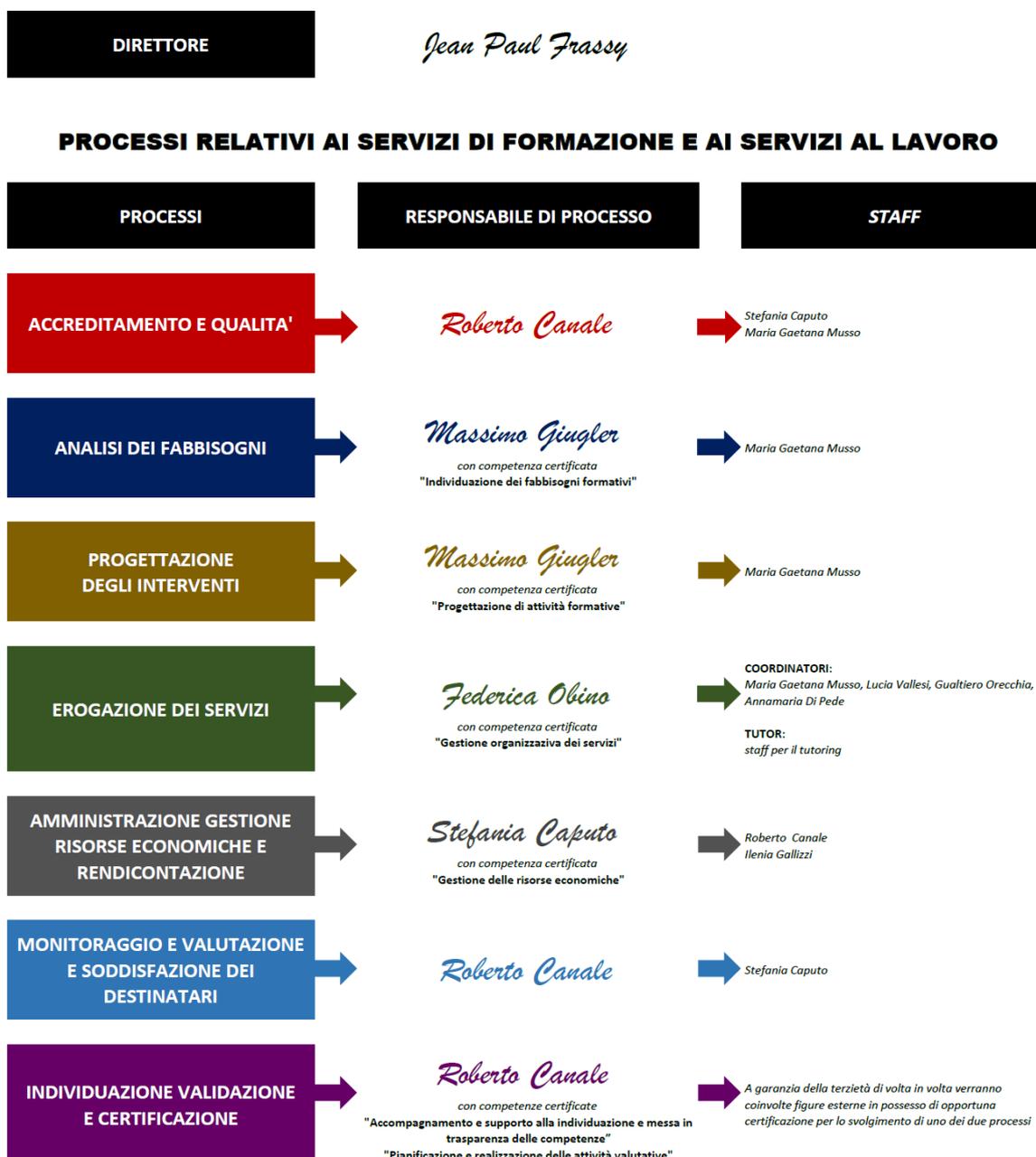
L'Esprit à l'Envers cercherà inoltre di promuovere l'adesione all'immagine positiva dell'istituzione e il senso di appartenenza all'azienda coinvolgimento, ove possibile e vantaggioso, il personale nella comunicazione istituzionale e nei rapporti con gli stakeholders.

4. IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Segue una semplice rappresentazione grafico descrittiva della struttura dell'Esprit e degli aspetti organizzativamente rilevanti, delle funzioni e delle attività aziendali, inquadrati nelle loro reciproche correlazioni. Lo scopo dell'organigramma è quello di fornire una specie di mappa dell'organizzazione, e in particolar modo di evidenziare i cinque principali macro processi nonché il loro presidio.



L'ESPRIT À L'ENVERS
ORGANIGRAMMA
 *** REQUISITO R8.A.1 ***



PROCESSI AGGIUNTIVI PER I SERVIZI AL LAVORO



5. I SERVIZI FORMATIVI

L'Esprit à l'Envers 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 la formazione finanziata e, in particolare, per le seguenti macro-tipologie di iniziative:

- **Orientamento e Formazione professionale**
- **Formazione continua e permanente**

In ambito formativo, la Cooperativa cura la realizzazione di una pluralità di progetti con finalità di inserimento o di reinserimento lavorativo destinati non solo a persone svantaggiate ma anche a disoccupati (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).

L'Esprit realizza direttamente o attraverso committenza pubblica Progetti di Iniziativa Comunitaria finanziati dall'Unione Europea. Tali attività sono accompagnate dalla progettazione degli interventi e dei servizi.

Per la progettazione e la realizzazione delle attività di formazione, l'Esprit à l'Envers 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 amministrativa per la formazione e i servizi per il lavoro

Sede operativa: L'Esprit à l'Envers – Viale Partigiani, 18 - 11100 Aosta

Orari di segreteria: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 pomeriggio su appuntamento.

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

La Direzione mantiene il presidio su tutte le fasi della gestione delle iniziative formative e dei servizi per il lavoro; si relaziona con i soggetti esterni, 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 amministrativo/organizzative, di supervisione e controllo.

Coordinamento

Al coordinatore compete l'organizzazione complessiva del progetto. Nello specifico:

- Cura la progettazione di dettaglio presidiando la coerenza dei contenuti trattati rispetto agli obiettivi formativi definiti in fase di progettazione di massima, al fine di garantirne il perseguimento;
- predisporre il calendario dell'iniziativa e ne cura la diffusione agli interlocutori interessati (coursisti, 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.

Tutoraggio

Il 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.

Docenza

Il docente formatore rappresenta la figura centrale della formazione, in quanto è responsabile della trasmissione dei contenuti e del loro apprendimento. È richiesta una chiara e documentata competenza nell'area contenutistica oggetto dell'intervento, capacità relazionali e sensibilità verso le tecniche didattiche.

Il docente coadiuva il coordinatore nella predisposizione della progettazione di dettaglio dei moduli didattici più significativi. In alcuni casi predispone strumenti di valutazione degli apprendimenti, che, prima della somministrazione agli allievi, devono essere validati dal coordinatore.

6. I SERVIZI PER IL LAVORO

L'Esprit à l'Envers ha presentato istanza di iscrizione all'Elenco regionale dei Soggetti attuatori accreditati ad operare nell'ambito dei servizi per il lavoro e nello specifico per le seguenti attività riconducibili alle aree:

Area A. Accoglienza e informazione: accogliere l'utente e/o il datore di lavoro e garantire accessibilità e fruibilità delle informazioni e dei servizi offerti dalla rete pubblico-privata; concordare il percorso da seguire per soddisfare il bisogno espresso.

Area B. Orientamento di base e attivazione dei servizi e misure di politica attiva: sostenere l'utente nell'orientarsi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete pubblico/privata più coerenti con il profilo di riferimento. Prendere in carico l'utente mediante un colloquio individuale finalizzato alla definizione del patto di servizio

Area C. Accompagnamento al lavoro: supportare l'utente nel perseguire gli obiettivi professionali individuati attraverso una pianificazione efficace della ricerca del lavoro e individuazione di strategie che ne migliorino le capacità di autopromozione. Garantire l'individuazione di candidati rispondenti ai profili professionali ricercati, emersi dall'analisi dei fabbisogni, ed accompagnare l'inserimento in azienda. Promuovere tirocini finalizzati all'implementazione di competenze "on the job" e a favorire l'inserimento lavorativo.

Area D. Orientamento specialistico individuale e di gruppo: supportare le persone nell'elaborare decisioni autonome e consapevoli sul proprio percorso professionale. Promuovere nell'utente la

capacità di individuare risorse nella propria storia socio-professionale e tradurle in un progetto di sviluppo e/o di inserimento lavorativo realizzabile e pianificato. Sostenere l'utente nel monitoraggio del proprio percorso formativo e professionale anche ai fini della certificazione delle competenze non formali e informali.

Area E. Azioni specialistiche per i soggetti svantaggiati, tra cui le persone con disabilità: sostenere le persone con disabilità o svantaggio tramite attività di informazione, orientamento, offerta di servizi di supporto all'inserimento lavorativo e rafforzamento delle competenze. Supportare le aziende nella ricerca del personale, nell'individuazione delle competenze e potenzialità dei soggetti disabili o svantaggiati da inserire in azienda e supportarli nell'inserimento.

Per la realizzazione dei servizi per il lavoro, il Trait d'Union è dotato di un'équipe di funzioni e figure professionali che 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. Le figure chiave sono:

Segreteria e sportello accoglienza e informazioni

Sede operativa: L'Esprit à l'Envers - Viale Partigiani, 18 - 11100 Aosta

Orari di segreteria: *(vengono esposti su apposito cartello e sul sito internet ufficiale; sono garantite un minimo di 9 ore distribuite in almeno 2 giorni lavorativi a settimana specificamente dedicate all'accoglienza)*

La segreteria svolge una attività di sportello informativo, di accoglienza dei destinatari, di calendarizzazione degli incontri dei destinatari con i tutor e si occupa della gestione amministrativa e rendicontativa delle misure attivate.

Il Responsabile organizzativo dell'Operatore Accreditato

Il Responsabile organizzativo coincide con il Direttore della Cooperativa e si occupa del coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative e della supervisione e del miglioramento di tutto il processo di erogazione dei servizi e del sistema informativo. Il Responsabile gestisce inoltre le relazioni con le imprese, le istituzioni e gli attori locali, promuovendo i servizi, e si occupa dell'attuazione e del monitoraggio delle azioni e dei programmi di attività.

Operatori dei Servizi per il Lavoro

A seconda delle necessità rilevate, l'operatore dei servizi per il lavoro sostiene l'utente nell'orientarsi nel mercato del lavoro e presenta i servizi offerti dalla rete pubblico/privata più coerenti con il profilo di riferimento e lo supporta nel perseguire gli obiettivi professionali individuati attraverso una pianificazione efficace della ricerca del lavoro e individuazione di strategie che ne migliorino le capacità di autopromozione. L'operatore aiuta l'utente a sviluppare la capacità di individuare le risorse nella propria storia socio-professionale e tradurle in un progetto di sviluppo e/o di inserimento lavorativo realizzabile e pianificato.

L'operatore in possesso dei requisiti richiesti, può sostenere le persone con disabilità o svantaggio tramite attività di informazione, orientamento, offerta di servizi di supporto all'inserimento lavorativo e rafforzamento delle competenze.

6A. I TIROCINI EXTRACURRICULARI

L'Esprit à l'Envers gestisce tirocini extracurricolari finanziati direttamente dalle aziende ospitanti o a finanziamento pubblico se inseriti nell'ambito di progetti approvati. Essi sono finalizzati ad agevolare le scelte professionali e l'occupabilità dei soggetti sia nel percorso di transizione tra la scuola e

lavoro, sia nel passaggio dalla situazione di disoccupazione a possibile impiego mediante una formazione a diretto contatto con il mondo del lavoro.

Come si evince dall'organigramma illustrato al paragrafo 4, è stata identificata l'**AREA TIROCINI**, che afferisce alla macro area "Accompagnamento al lavoro", dedicata al coordinamento e alla gestione dei tirocini. Tale servizio funge da punto di riferimento e di raccordo per tutte le pratiche di attivazione, gestione e rendicontazione dei tirocini.

Ciascun tirocinio attivato viene effettuato sotto costante monitoraggio svolto dal tutor di tirocinio, che opera in sinergia con il tutor del soggetto ospitante, finalizzato a rilevare eventuali criticità emerse nel percorso di inserimento in azienda; gli strumenti utilizzati sono i colloqui periodici con il tirocinante, il quale ha dunque la possibilità di divenire parte attiva del processo esperienziale intrapreso, laboratori di gruppo e formazione. I soggetti che operano in tale ambito sono:

Tutor di tirocinio extracurricolare

Il tutor accoglie il destinatario e illustra le caratteristiche generali del possibile percorso da attivare per aiutarlo a mettere a fuoco le aspettative in termini di acquisizione di competenze; quindi predispone il progetto di tirocinio e definisce, con la collaborazione dell'utente e del 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 ed effettua un'azione di monitoraggio costante, 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. Infine è compito del tutor di tirocinio concordare con l'azienda ospitante anche le modalità di valutazione (modalità, strumenti), ai fini di messa in trasparenza degli esiti in termini di apprendimento e svolgere quindi la valutazione finale.

Tutor di orientamento specialistico

Il ruolo del tutor di orientamento specialistico viene di norma assegnato a psicologi con lunga esperienza in questo campo. Il suo compito è quello di sollecitare (individualmente o dove opportuno in piccoli gruppi) nel destinatario 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. Lo sviluppo di competenze metacognitive sarà propedeutico a qualunque azione di riqualificazione o di inserimento nel mondo del lavoro e ne potenzierà l'efficacia. Gli interventi saranno quindi calibrati in relazione alle diverse capacità di analisi e auto-attivazione del singolo.

Tutor del soggetto ospitante

In linea generale si può dire che il tutor del soggetto ospitante è quella figura professionale che assume la funzione di responsabile dell'inserimento del tirocinante all'interno del soggetto ospitante e ne supervisiona le attività formative. Nello specifico il tutor ha il compito di:

- guidare il tirocinante;
- informarlo sulle regole e sulla cultura aziendale;
- favorirne l'integrazione all'interno del gruppo di lavoro;
- aiutare il tirocinante nell'acquisizione delle competenze necessarie, assicurando un ambiente favorevole allo svolgimento del progetto di tirocinio;

- collaborare con il tutor di tirocinio nel valutare, al termine dell'esperienza, la qualità del lavoro effettuato e il raggiungimento degli obiettivi formativi sotto forma di competenze acquisite.

7. IL SITO INTERNET

L'Esprit à l'Envers è dotato di un sito internet semplice, leggibile, facilmente navigabile. Il sito è stato progettato per essere fruibile a tutti gli utenti e per dare un volto e un'immagine dinamica alla cooperativa stessa.

All'interno del sito è stata integrata una sezione specificamente dedicata alle iniziative formative, distinta tra attività finanziate e attività non finanziate da fondi pubblici. Nella sezione dedicata alle attività si possono trovare le informazioni riguardanti le modalità di iscrizione, la struttura e la durata dei corsi e i contenuti relativi, l'eventuale attestazione rilasciata ecc.

8. LE RELAZIONI CON IL TERRITORIO

Al fine di garantire l'aderenza delle iniziative formative proposte alle esigenze del contesto, la Cooperativa mantiene costanti relazioni con soggetti pubblici e privati. In particolare, oltre al quotidiano raccordo con le altre cooperative sociali, dando seguito alle reti di collaborazione sorte con Trait d'Union, l'Esprit à l'Envers ha siglato i seguenti protocolli di relazione:

- Fédération des Coopératives
- Caritas Diocesana
- CSV
- Co.Di.Vda

Gli attori sociali indicati si confrontano periodicamente con la Cooperativa 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 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.

9. GLI OBIETTIVI E LE MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI RESI AI DESTINATARI

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, l'Esprit à l'Envers 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

10. STANDARD DI QUALITÀ VALORI E STRUMENTI

L'Esprit à l'Envers determina particolari standard di qualità da perseguire nell'erogazione del proprio servizi di formazione e servizi al lavoro. Gli standard sono di carattere generale, quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese e di carattere specifico, quando si riferiscono alla singola prestazione che l'Utente può percepire in modo immediato e diretto. Vengono elencati di seguito.

RISPETTO

- Porre l'attenzione sulle persone e valorizzare le loro potenzialità.
- Rispettare i diritti e i bisogni degli utenti e favorire la loro partecipazione attiva al processo di orientamento e al processo formativo
- Attivare sistemi correnti di ascolto e di monitoraggio della soddisfazione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi offerti e dei processi organizzativi interni.
- Valorizzare le competenze e l'impegno del personale dell'azienda per ideare, progettare e promuovere le proprie politiche.

COLLABORAZIONE

- Promuovere l'integrazione interna ed esterna all'ente tra professionisti e tra funzioni organizzative
- Sostenere il lavoro di gruppo e la collaborazione.
- Sviluppare reti di collaborazione per offrire servizi integrati con le altre strutture istituzionali, sociali, scolastiche e produttive operanti in Regione e fuori Regione.
- Curare la qualità delle relazioni interne ed esterne.

RESPONSABILITÀ

- Sviluppare e sostenere autonomia e responsabilità a tutti i livelli organizzativi.
- Valutare e riconoscere sia i risultati organizzativi sia quelli che influenzano direttamente il processo di erogazione dei servizi per il lavoro e per la formazione.
- Promuovere percorsi professionali e di carriera che favoriscono lo sviluppo delle potenzialità individuali, anche attraverso processi di orientamento e riqualificazione professionale.

TRASPARENZA

- Garantire un sistema di verifiche continue, interne ed esterne, degli impegni assunti.

- Garantire la leggibilità dei criteri di valutazione e dei risultati.
- Sviluppare un sistema di comunicazione aziendale che garantisca omogeneità, coerenza, diffusione e correttezza dell'informazione verso l'interno e l'esterno.
- Promuovere l'attivazione di percorsi espliciti e di procedure gestionali che favoriscano l'utilizzo ottimale delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie.

QUALITA' DEI SERVIZI

- Utilizzare formatori qualificati, professionisti nella materia d'insegnamento.
- Utilizzare locali ed attrezzature idonee all'erogazione di servizi formativi d'avanguardia, anche attraverso l'implementazione di percorsi formativi in modalità FAD sincrona.
- Sviluppare programmi permanenti di revisione delle procedure organizzative.
- Gestire in continuo un sistema di valutazione interna delle performances.
- Rispondere tempestivamente alle richieste dei beneficiari finali e dei committenti.
- Garantire flessibilità organizzativa e gestione nell'erogazione del servizio (orari, individualizzazione, accessibilità a risorse...).

INNOVAZIONE

- Pianificare l'innovazione di servizi offerti attraverso lo sviluppo professionale, organizzativo e tecnologico.
- Sviluppare la formazione con didattica mista (un gruppo in presenza e un gruppo collegato in FAD sincrona in videoconferenza).
- Valorizzare e sostenere la sperimentazione, la ricerca e lo sviluppo di nuovi percorsi.
- Promuovere il trasferimento dei risultati.

11. I DIRITTI E I DOVERI DEGLI UTENTI

A tutti gli utenti che usufruiscono dei servizi dell'Esprit à l'Envers vengono rigorosamente garantiti i diritti che vengono di seguito elencati:

- disponibilità presso la segreteria dell'Esprit di tutte le informazioni attinenti l'iniziativa formativa o il servizio al lavoro richiesto;
- pubblicizzazione dei corsi attivati garantita in base ai target di utenza e di tutti i servizi al lavoro disponibili;
- 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;
- *per i servizi al lavoro:*
 - la costruzione di un progetto condiviso e individualizzato che renda l'utente protagonista e non semplice fruitore di un servizio;
 - il monitoraggio in itinere e la disponibilità costante del personale assegnato a rilevare le criticità e ad apportare le opportune modifiche e correzioni;
 - lo sviluppo delle potenzialità e la guida nella stesura di un progetto professionale coerente e realizzabile;

- la condivisione della valutazione del raggiungimento degli obiettivi formativi sotto forma di competenze acquisite
- *per i corsi di formazione:*
 - 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;
 - 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.

L'Esprit à l'Envers, 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 o dall'azienda nel caso dei tirocini;
- 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 alla Cooperativa 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.

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

12. PROCEDURA DI RECLAMO E CONTROLLO E GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ'

Per poter offrire livelli di qualità nei servizi formativi, l'Esprit à l'Envers si impegna a portare a conoscenza dei propri clienti i servizi offerti attraverso la distribuzione della Carta dei Servizi, secondo le procedure illustrate nel prossimo paragrafo. 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. La soddisfazione del cliente (Customer Satisfaction) viene rilevata attraverso tecniche e strumenti di vario tipo con l'obiettivo di conoscere quantitativamente percezioni e attese dei clienti di un prodotto o di un servizio per individuare le priorità degli interventi di miglioramento nella

produzione del bene o nell'erogazione dei servizi. Attraverso la misurazione di questa percezione, vengono evidenziati alla Cooperativa i punti di forza e quelli di debolezza su cui intervenire.

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

- Colloqui periodici con i fruitori e **audit** sulla qualità dei servizi finalizzati alla elaborazione di una cultura della formazione condivisa e alla formulazione di ipotesi di miglioramento
- Somministrazione di **questionari di gradimento anonimi** e rielaborazione dei report
- Per quanto attiene alla formazione, azioni di **monitoraggio** in itinere o alla conclusione del percorso attraverso un confronto del tutor, del coordinatore o del direttore con il gruppo classe, senza la partecipazione del docente, in modo tale da avere un feedback libero e diretto dagli allievi, rilevare eventuali criticità o fabbisogni formativi residuali che necessitano di ulteriori approfondimenti.
- Raccolta di reclami scritti, anche attraverso la messa a disposizione di **moduli anonimi per le osservazioni e le segnalazioni e i reclami**.

I tempi previsti per eventuali azioni correttive, per il superamento delle difficoltà emerse, per le risposte e le spiegazioni necessarie sono ragionevolmente brevi. Le modalità di trasmissione delle osservazioni, segnalazioni e reclami sono:

- in forma orale diretta rivolta al tutor o alla segreteria organizzativa
- tramite segnalazioni all'indirizzo e-mail info@lespritalenvers.org
- tramite libere segnalazioni scritte consegnate presso la sede della Cooperativa nell'apposita cassetta "reclami"
- ad inizio corso, i corsisti sono informati dal tutor, dal coordinatore o dal direttore (che illustra loro la carta dei servizi) di tale possibilità e vengono messi a disposizione dei moduli anonimi per le osservazioni e le segnalazioni e i reclami e una cassetta per la raccolta degli stessi.

Al fine di rendere l'erogazione dei servizi più efficace occorre effettuare un'attenta analisi dei processi chiave e dei loro risultati. I processi sono le cellule in cui si genera la qualità e gli anelli della catena del valore; perciò riteniamo fondamentale che la gestione dei processi e delle non conformità sia un elemento fondamentale della strategia aziendale. Le non conformità possono essere rilevate:

- in sede di monitoraggio e di mancato raggiungimento dei risultati previsti o degli indici di efficienza e di efficacia
- su processo, da parte del responsabile o del direttore
- a seguito di una verifica ispettiva
- su attrezzatura, a seguito di segnalazioni da parte degli operatori
- su osservazione, segnalazione e reclamo del cliente

Tutte le non conformità saranno analizzate e gestite attraverso il **modulo di analisi delle non conformità** in cui verranno rilevate le cause e le azioni correttive (sia reattive che proattive), di cui si valuterà l'efficacia entro un termine previsto.

13. MODALITÀ E PROCEDURE DI DIFFUSIONE E DI MESSA A DISPOSIZIONE DELLA CARTA

L'obiettivo della procedura di messa a disposizione della carta dei servizi è quello di informare gli stakeholders e i beneficiari diretti e indiretti dei servizi erogati in merito alle caratteristiche, alle aree di attività, alle relazioni nel territorio, e ai servizi offerti, nell'ottica della qualità e della trasparenza del servizio e degli impegni, dei diritti e dei doveri in rapporto al servizio erogato.



La presente carta verrà diffusa, a cura dell'Esprit à l'Envers, mediante una o più delle seguenti modalità:

- affissione presso la sede operativa e presso la sede didattica dell'Esprit
- messa a disposizione dei corsisti per la consultazione a inizio corso
- consegna a coloro che ne facciano esplicita richiesta
- messa a disposizione delle aziende che chiedono interventi formativi per i propri dipendenti
- pubblicazione sul sito internet ufficiale dell'Esprit à l'Envers.

La Carta dei Servizi è aggiornata al 26/06/2023 e sottoscritta dal legale rappresentante, dal Direttore e dal Referente dell'accREDITamento.