



E.B.R.T.

*Ente Bilaterale Regionale
del Turismo*

MODULO R.15 A

La carta della qualità

DOCUMENTO APPROVATO E AGGIORNATO AL	01/09/2023
<p>La Responsabile dell'accreditamento</p> <p><i>Elisa Albertazzi</i></p> 	<p>Il Presidente e Legale Rappresentante</p> <p><i>Henri Dondeynaz</i></p> 



UNA BREVE PRESENTAZIONE

L'Ente Bilaterale Regionale del Turismo è un organismo paritetico previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore.

L'E.B.R.T. della Valle d'Aosta è nato il 18 agosto 1993 e ha ottenuto il riconoscimento dell'Ente Bilaterale Nazionale Turismo (EBNT) il 10 gennaio 1996.

L'E.B.R.T. della Valle d'Aosta è un'associazione senza scopo di lucro costituito insieme e pariteticamente dalle Organizzazioni Sindacali Regionali dei lavoratori:

FILCAMS - CGIL

Federazione Italiana Lavoratori Commercio, Turismo e Servizi

FISASCAT - CISL

Federazione Italiana Sindacati Addetti Servizi Commerciali Affini e del Turismo

SAVT Turismo

Syndicat Autonome Valdotain des Travailleurs/ Sindacato Autonomo Valdostano "Travailleurs"

UILTuCS – UIL

Unione Italiana Lavoratori Turismo Commercio e Servizi

e dalle Associazioni Regionali dei datori di lavoro:

ADAVA Federalberghi

Associazione Albergatori della Valle D'Aosta

FAITA

Federazione Associazioni Italiane dei Complessi Turistico - ricettivi dell'Aria aperta

FAIVET

Federazione Italiana delle Associazioni delle Imprese di Viaggi e Turismo

FIPE

Federazione Italiana Pubblici Esercizi

L'Ente Bilaterale Regionale del Turismo, non perseguendo finalità di lucro, promuove, organizza e attua interventi in materia di occupazione, mercato del lavoro, formazione e qualificazione professionali.

Il presente documento è parte integrante della documentazione per la domanda di iscrizione all'Albo degli organismi accreditati della Regione Autonoma Valle d'Aosta per la "Formazione continua e permanente".

L'E.B.R.T. ha sede legale e operativa in **Via Festaz, 29 ad Aosta.**

Telefono **0165 231682 (interno 1)**

Indirizzo di posta elettronica info@entibilaterali.vda.it - pec eb@pec.entibilaterali.vda.it

sito Internet www.entibilaterali.vda.it

LA MISSION AZIENDALE

La nostra mission è data dallo svolgimento di molteplici funzioni di rappresentanza e di servizio agli associati utilizzando tutti i canali di comunicazione e di concertazione. Per quanto attiene ai servizi formativi, l'E.B.R.T. intende garantire al meglio la progettazione, l'erogazione del servizio formativo ed il monitoraggio di progetti formativi concordati con le parti sociali dell'Ente Bilaterale del Turismo, tenuto conto delle possibilità di utilizzo delle diverse fonti di finanziamento pubbliche e della collaborazione alle politiche formative per lo sviluppo del territorio.

Ente Bilaterale del Turismo si impegna altresì a monitorare e migliorare costantemente il livello di qualità dei servizi erogati in relazione ai feedback emergenti dai vari stakeholders. In quest'ottica l'E.B.R.T., oltre al monitoraggio standard delle attività formative realizzate, si impegna periodicamente a fare degli audit sulla qualità della formazione finalizzati alla elaborazione di una cultura della formazione condivisa e alla formulazione di ipotesi di miglioramento.

Gli strumenti attualmente più utilizzati per conseguire l'obiettivo della **cultura della formazione condivisa**, secondo l'ottica dell'apprendimento collettivo, sono i focus group e le interviste a personaggi privilegiati e di rilievo in un particolare settore o in una specifica zona geografica del territorio valdostano.

I principali valori promossi all'interno e all'esterno dell'Ente sono:

- Promozione della cultura della formazione condivisa
- Innovazione dei servizi
- Cultura della qualità del servizio
- Trasparenza: chiarezza delle scelte e dei comportamenti assunti
- Responsabilità sviluppo e riconoscimento delle competenze professionali
- Collaborazione ed integrazione interna ed esterna
- Rispetto del lavoro di tutti
- Propositività e iniziativa
- Adesione all'immagine positiva dell'istituzione e senso di appartenenza all'azienda

LA VISION DELL'ENTE BILATERALE DEL TURISMO

L'E.B.R.T. si impegna ad incrementare le molteplici funzioni di rappresentanza e di servizio agli associati, consolidando le cosiddette "buone pratiche" e lavorando attivamente sul territorio al fine di raffinare la ricognizione dei fabbisogni formativi e offrire così dei percorsi formativi sempre più mirati alle esigenze di una realtà territoriale in continua evoluzione.

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 garantendo un presidio interno pressoché totale di tutti i processi implicati, nell'ottica del P.C.M. (Project Cycle Management).

Per quanto concerne l'apprendistato professionalizzante, l'E.B.R.T. è iscritto al "Catalogo regionale fornitori attività e servizi formazione apprendistato" e continua ad offrire il servizio gratuito di predisposizione di piani formativi individuali e di dettaglio perfezionando il meccanismo di monitoraggio attivo della formazione interna ed esterna, che permette di garantire la tracciabilità dei percorsi formativi messi in atto dalle aziende nei confronti degli apprendisti da esibire altresì ad eventuali organi di controllo e vigilanza.

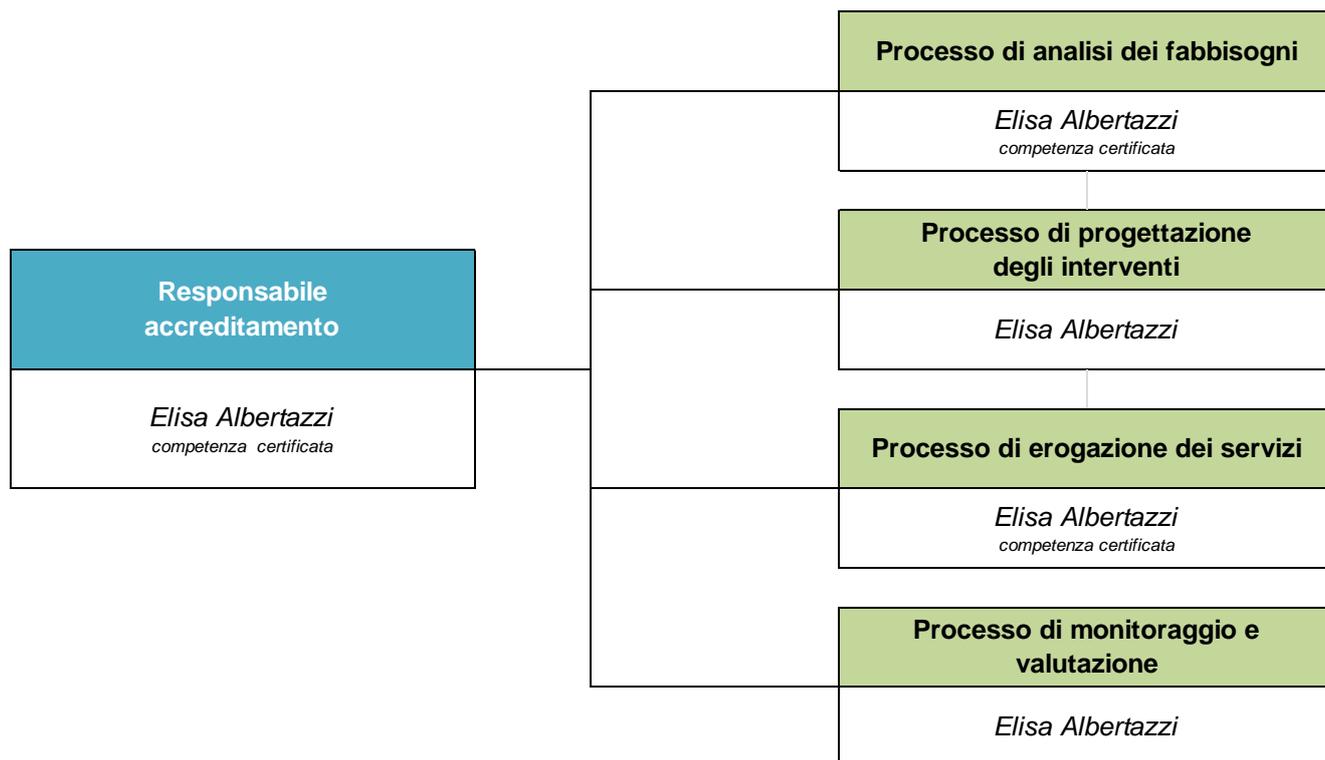
L'Ente Bilaterale del Turismo si impegna inoltre a monitorare e migliorare costantemente il livello di qualità dei servizi erogati in relazione ai feedback emergenti dai vari stakeholders. In quest'ottica l'E.B.R.T. si attiverà periodicamente per fare degli audit sulla qualità della formazione finalizzata alla elaborazione di una cultura della formazione condivisa e alla formulazione di ipotesi di miglioramento, lavorando in maniera sempre più attiva per aree geografiche del territorio valdostano.

IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Segue una semplice rappresentazione grafica descrittiva della struttura dell'Ente 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 dell'Ente Bilaterale del Turismo, e in particolar modo di evidenziare i principali macro processi nonché il loro presidio.

Precisiamo che la dicitura “competenza certificata” indica che il processo di certificazione della singola competenza definita nell’ambito del dispositivo regionale di accreditamento ha avuto esito positivo. La Commissione per la certificazione delle competenze, a seguito dell’esame dei dossier di certificazione e del colloquio di approfondimento, ha ritenuto gli elementi presentati sufficienti e idonei a sostenere l’effettiva corrispondenza tra le attività svolte e gli apprendimenti conseguiti e gli standard professionali oggetto della richiesta di certificazione.

L’organigramma dell’Ente Bilaterale del Turismo



RELAZIONI CON IL TERRITORIO

L'Ente Bilaterale Regionale del Turismo ha come soci fondatori le Associazioni di categoria e le Organizzazioni sindacali di settore. Le parti sociali sono quindi stakeholders privilegiati che fungono da intermediatori con il territorio.

L'E.B.R.T. ha identificato una modalità per valorizzare reciproche relazioni, allo scopo di concertare iniziative finalizzate alla costruzione di percorsi di *formazione continua e permanente* in risposta ai fabbisogni di apprendimento espressi dalle imprese e dai lavoratori, anche a livello individuale.

In particolare gli attori di questo sistema di relazioni hanno individuato una modalità condivisa e sistematica di lettura dei bisogni diffusi nel territorio locale e nel mercato del lavoro, con l'obiettivo di promuovere la realizzazione di politiche formative coerenti con le esigenze dei lavoratori e delle aziende, in particolare del settore turismo.

Gli strumenti attivati a tal fine sono:

- l'Osservatorio del Mercato del Lavoro degli Enti Bilaterali Regionali del Turismo, Commercio e Terziario che elabora le banche dati (aziende e lavoratori dipendenti, apprendistato professionalizzante) per l'analisi dell'occupazione e l'individuazione dei fabbisogni formativi e di sviluppo delle competenze dei lavoratori dei settori di riferimento;
- focus group, interviste a personaggi rappresentativi in zone circoscritte del territorio
- momenti formali e non formali di confronto e di analisi tra Enti Bilaterali, le Associazioni di Categoria e le Organizzazioni Sindacali finalizzate a ottenere delle indicazioni provenienti dalle imprese e/o dai lavoratori per individuare i fabbisogni formativi;
- momenti di lavoro comune nell'ambito di specifiche fasi di progettazione, sviluppo e gestione degli interventi;
- fase di monitoraggio e di valutazione delle azioni formative svolte.

LE ATTIVITA' E I SERVIZI OFFERTI DALL'ENTE BILATERALE DEL TURISMO

L'Ente Bilaterale Regionale del Turismo è un istituto contrattuale a cui sono demandate diverse attività e servizi a favore dei lavoratori e delle azienda. In particolare l'E.B.R.T.:

- provvede al monitoraggio e alla rilevazione permanente dei fabbisogni professionali e formativi del settore ed elabora proposte in materia di formazione e qualificazione professionale, anche in relazione a disposizioni legislative regionali, nazionali e comunitarie;
- provvede al monitoraggio delle attività formative e allo sviluppo dei sistemi di riconoscimento delle competenze per gli addetti del settore;
- promuove, realizza e gestisce iniziative in materia di formazione e qualificazione professionale, anche in collaborazione con la Regione Autonoma Valle d'Aosta e gli altri Enti competenti, rivolte a tutte le aziende e ai lavoratori del settore turismo su quattro assi principali:
 1. *formazione a finanziamento FSE*
 2. *formazione a finanziamento Fondo For.Te*
 3. *formazione nell'ambito dell'apprendistato professionalizzante,*
 4. *formazione su mandato e finanziamento dell'Ente stesso*
- promuove e gestisce interventi di carattere sociale in favore dei lavoratori e svolge i compiti a esso demandati dalla contrattazione collettiva in materia di sostegno al reddito;
- partecipa alle iniziative finalizzate all'incontro domanda / offerta di lavoro;
- gestisce, anche in convenzione o in collaborazione con altri Enti, l'Osservatorio del Mercato del Lavoro, che costituisce lo strumento per lo studio del mercato del lavoro e l'analisi dell'occupazione nel settore turistico;
- svolge i compiti a esso demandati dalla contrattazione collettiva in materia di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro.
- svolge i compiti a esso demandati dalla contrattazione collettiva in materia di assolvimento del tentativo di conciliazione delle vertenze individuali e collettive di lavoro. In particolare, l'Ente, in applicazione del disposto delle leggi 604/64, 300/70, 108/90, del D.Lgs. 80/98 e dell'Accordo integrativo territoriale del 16.11.1998, organizza al proprio interno la Segreteria della Commissione Paritetica della Regione Valle d'Aosta per la Conciliazione delle Vertenze di Lavoro (CO.VE.L.CO) del Settore Turismo e svolge i compiti definiti e a esso delegati dal citato accordo.

GLI IMPEGNI ASSUNTI VERSO I BENEFICIARI E I DIRITTI DEL BENEFICIARIO IN RAPPORTO AL SERVIZIO EROGATO

I principi fondamentali

L'obiettivo principale perseguito è la soddisfazione dei bisogni degli Utenti nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1. **Chiarezza e comprensibilità**

L'E.B.R.T. fa della trasparenza e della semplicità uno dei principi fondamentali da utilizzare nella propria attività. Questo si traduce quindi nell'uso di un linguaggio semplice, efficace e non burocratico nella comunicazione destinata al pubblico.

2. **Cortesìa e partecipazione**

L'E.B.R.T. assicura un trattamento rispettoso e cortese degli Utenti, che troveranno personale disponibile a rispondere ad ogni richiesta, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure richieste

3. **Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

L'E.B.R.T. si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti dei beneficiari e di non discriminazione degli stessi garantisce eguaglianza di trattamento degli Utenti, a parità di condizioni, nell'ambito di aree e categorie omogenee di servizi prestati.

4. **Efficacia ed efficienza**

L'E.B.R.T. persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Standard di qualità e strumenti

L'E.B.R.T. determina particolari standard di qualità da perseguire nell'erogazione del proprio servizio di formazione. 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.

Essi sono i seguenti:

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 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.

RESPONSABILITA'

- 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 della formazione.
- Promuovere percorsi professionali e di carriera che favoriscono lo sviluppo delle potenzialità individuali.

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.
- 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.
- Valorizzare e sostenere la sperimentazione, la ricerca e lo sviluppo di nuovi percorsi.
- Promuovere il trasferimento dei risultati.

La tutela dei clienti

INFORMAZIONE AGLI UTENTI

L'E.B.R.T. si impegna a:

- 1) aiutare in tutti i modi possibili gli utenti al fine di agevolare in itinere la loro partecipazione alle attività formative;
- 2) fornire le informazioni chiave riguardo a:
 - interventi di formazione proposti (gli obiettivi, lo svolgimento dell'insegnamento, la durata ed il calendario, il numero ore di formazione, le équipe di docenti, il materiale messo a disposizione
 - condizioni per l'iscrizione alle iniziative formative e loro annullamento.

SICUREZZA

L'E.B.R.T. promuove e sviluppa la cultura della sicurezza nei comportamenti come dovere primario di tutti i soggetti coinvolti per garantire livelli di sicurezza che rispondano a standard di eccellenza.

RISERVATEZZA

L'E.B.R.T. rispetta le disposizioni normative in materia di trattamento dei dati personali; garantisce l'adozione delle misure tecniche e organizzative necessarie a salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati; assicura che il proprio personale è istruito sulla disciplina in materia di trattamento dei dati personali ed è adeguatamente selezionato per esperienza, capacità ed affidabilità.

PARTECIPAZIONE E PROCEDURA DI RECLAMO

L'Utente ha titolo di richiedere L'E.B.R.T. le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare eventuali reclami.

I reclami possono essere presentati all'E.B.R.T. che verifica l'effettiva violazione dei principi sanciti nella Carta della Qualità. Al momento della presentazione del reclamo è necessario che il beneficiario fornisca tutte le informazioni indispensabili per l'identificazione dell'istanza. L'E.B.R.T. si impegna a riferire al beneficiario l'esito degli accertamenti compiuti e a rimuovere ove è possibile ogni anomalia.

I FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

I fattori di qualità del servizio riferibili all'attività didattica comprendono, ad esempio:

- costi a carico degli allievi solo in caso di acquisti specifici di materiali didattici non previsti dal progetto formativo,

- regolarità e continuità delle lezioni: il calendario delle lezioni garantirà la sospensione durante i periodi di ferie e festività; inoltre le variazioni di calendario non potranno essere superiori a n.4,
- attività di tutoraggio: durante le lezioni verrà garantita la presenza di un tutor per almeno il 10% della durata delle lezioni,
- tecnologie per l'insegnamento a distanza: verrà garantita l'attivazione per ogni allievo di una casella di posta elettronica personale per l'invio e ricevimento di materiale didattico e per l'interlocuzione con il corpo docente,
- assistenza e ricevimento degli allievi appartenenti a categorie svantaggiate: per i soggetti appartenenti a particolari categorie l'E.B.R.T. garantisce un accesso privo di barriere architettoniche sia per quanto riguarda le aule formative sia per quanto riguarda gli uffici, utilizzando in questo caso lo sportello EBRT sito in piazza Arco d'Augusto, n.10 ad Aosta.

GLI STANDARD SPECIFICI:

Gli standard specifici a cui l'E.B.R.T. si riferisce sono:

- grado di soddisfazione degli allievi, delle aziende, delle Associazioni di categoria e delle Organizzazioni Sindacali,
- risultati formativi conseguiti,
- soddisfacimento di tutti i requisiti per il mantenimento dell'accreditamento,
- gestione delle non conformità mediante azioni correttive e preventive.

ATTIVITÀ DELLA SEGRETERIA

La segreteria garantisce orari di apertura al pubblico dei propri uffici atti a costituire un servizio informazioni facilmente ed effettivamente accessibile.

Nei casi in cui lo studente debba sottoporre questioni particolarmente complesse attinenti alla sua posizione amministrativa, può chiedere di essere ricevuto su appuntamento.

INFORMAZIONE ED ORIENTAMENTO

Per ciascuna azione formativa deve essere organizzato un servizio di informazione ed orientamento.

I servizi di informazione e di orientamento devono provvedere, in particolare, alle seguenti funzioni:

- fornire informazioni su programmi delle lezioni;
- fornire informazioni sui criteri adottati dai docenti per gli esami finali e le prove di valutazione intermedie;
- consigliare, in base agli interessi e alle attitudini degli allievi, l'attività lavorativa e/o l'ulteriore canale formativo e/o di istruzione, eventualmente organizzando un contatto con il docente.

RELAZIONI CON IL PERSONALE

Il personale non docente è presente in ciascuna azione formativa, al fine di assicurare la distribuzione di materiale informativo e la risposta ad altre richieste degli allievi. Il personale deve anche agevolare la comunicazione tra gli allievi e il corpo docente

Ciascun docente deve anche mettere a disposizione degli allievi il programma delle attività didattiche relative al suo insegnamento.

DIRITTO DI SCELTA

L'E.B.R.T. garantisce all'allievo le informazioni ed il supporto necessari a scegliere il proprio corso e/o la propria attività.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEGLI UTENTI

Per ogni azione formativa devono essere predisposti gli strumenti (questionario) per la valutazione del gradimento e la raccolta di suggerimenti da parte dell'allievo, relativamente sia ai programmi, sia al personale docente. L'esito dei questionari deve essere oggetto di valutazione da parte del coordinatore di corso/progetto e del responsabile della politica per la qualità.

ADEGUATEZZA DEL SERVIZIO ALLA CONDIZIONE PERSONALE DELL'UTENTE

L'E.B.R.T. deve adottare tutte le misure organizzative che agevolino l'accesso alle strutture formative degli allievi disabili e portatori di handicap e che consentano loro la fruizione di tutti i servizi a disposizione dello studente. Il personale, docente e non docente, deve prestare la massima collaborazione a questo scopo.

La segreteria corsi deve provvedere a istituire canali di comunicazione preferenziali con gli allievi disabili e portatori di handicap, avvalendosi del servizio postale, elettronico e telefonico.

RIMEDI AL DISSERVIZIO

L'allievo può segnalare il disservizio al personale di segreteria o al tutor del corso sia oralmente, sia tramite la compilazione del modello R.15 d.1 consegnato all'inizio del corso. La segnalazione sarà riportata al coordinatore di progetto per la verifica della non conformità e dell'azione correttiva necessaria.

MODALITA' E PROCEDURE DI DIFFUSIONE E DI MESSA A DISPOSIZIONE DELLA CARTA

L'obiettivo della procedura di messa a disposizione della carta della qualità è quello di informare gli stakeholders e i beneficiari diretti e indiretti della formazione in merito alle caratteristiche, alle aree di attività, alle relazioni nel territorio, e all'offerta formativa, 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'E.B.R.T., mediante una o più delle seguenti modalità:

- affissione presso la sede operativa e la sede didattica dell'E.B.R.T.
- 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,
- messa a disposizione delle Associazioni di categoria e delle Organizzazioni sindacali che chiedono interventi formativi per i lavoratori del settore
- pubblicazione sul sito internet degli Enti Bilaterali www.entibilaterali.vda.it

REPERIBILITÀ / TRACCIABILITÀ

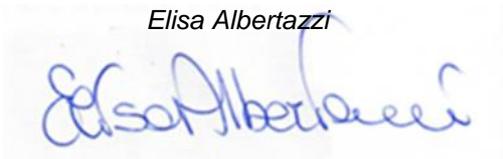
La documentazione relativa alla procedura aggiornata è archiviata presso la sede operativa dell'E.B.R.T..

AGGIORNAMENTO E SOTTOSCRIZIONE

La Carta della Qualità è aggiornata al 01/09/2023 e firmata dal legale rappresentante e dal Responsabile dell'accREDITAMENTO in conformità al requisito R.15.

**La Responsabile
dell'accREDITAMENTO**

Elisa Albertazzi



**Il Presidente
e Legale Rappresentante**

Henri Dondeynaz

