

DESCRIZIONE DELLE COORDINATE FISICHE E GIURIDICHE DEL SOGGETTO

VOLTAIRE EUROPEAN EDUCATION CENTRE SOCIETÀ COOPERATIVA

Viale A. Duca d'Aosta 70

Sede operativa FSE Via Vicenza 18

I-39100 BOLZANO

Tel. +39 0471 1894210

voltaire@voltaire-bz.it

voltaire@pec.confcooperative.it

DESCRIZIONE DELLE STRATEGIE DELL'ORGANIZZAZIONE

POLITICA DELLA QUALITÀ

Il sottoscritto Matteo Grillo con lo scopo di:

- Sostenere la piena realizzazione degli individui e delle comunità all'interno delle realtà lavorative e di valorizzare al massimo il potenziale delle risorse umane, ispirando persone e organizzazioni per costruire **realtà culturali e lavorative appaganti, funzionali ed efficienti**.
- Favorire la **comunicazione tra individui e comunità** con un'offerta formativa e una consulenza linguistica mirata al life long learning.
- Offrire corsi di lingue, di business e per il turismo altamente professionalizzanti, con l'obiettivo di coniugare **efficacia ed etica**, orientamento ai risultati e valori inclusivi.
- Favorire la crescita e lo sviluppo della **formazione a livello europeo**, partecipando e promuovendo attivamente progetti europei coerenti con i nostri valori.

intende perseguire i seguenti obiettivi:

- realizzare progetti formativi sulla Leadership che siano considerati innovativi a livello nazionale ed internazionale;
- sostenere con la nostra offerta formativa la crescita delle organizzazioni operanti sul territorio;
- promuovere corsi e progetti innovativi di lingua;
- creare relazioni stabili sul territorio che favoriscano l'individuazione dei fabbisogni formativi e professionali e la realizzazione di progetti formativi nelle nostre aree tematiche strategiche:
 - Turismo e Ristorazione
 - Organizzazione aziendale, Leadership e Business
 - Lingue straniere
- garantire la realizzazione di corsi che rispondano alle esigenze del territorio, che garantiscano la soddisfazione dei corsisti e l'applicazione delle nuove competenze sul territorio e che soddisfino i criteri di efficienza ed efficacia dell'accREDITAMENTO FSE della provincia di Bolzano;
- raggiungere l'utile operativo incrementando il fatturato non finanziato;

- la eliminazione delle situazioni "non conformi" attraverso la ricerca delle cause di tutti i reclami del cliente e delle eventuali non conformità interne ed una attenta gestione delle Azioni Correttive ed Azioni Preventive che permettano di ridurre la ripetizione nel tempo di non conformità aventi la stessa causa.

Il Presidente promuove continuamente lo stato di attuazione della presente Politica della Qualità tramite l'adozione di obiettivi quantificati e l'individuazione delle risorse e dei metodi necessari per raggiungerli entro i tempi pianificati.

Periodicamente lo stato di attuazione della presente Politica della Qualità viene sottoposta a formale verifica durante il Riesame da parte della Direzione, che ha cadenza almeno annuale.

Il Presidente

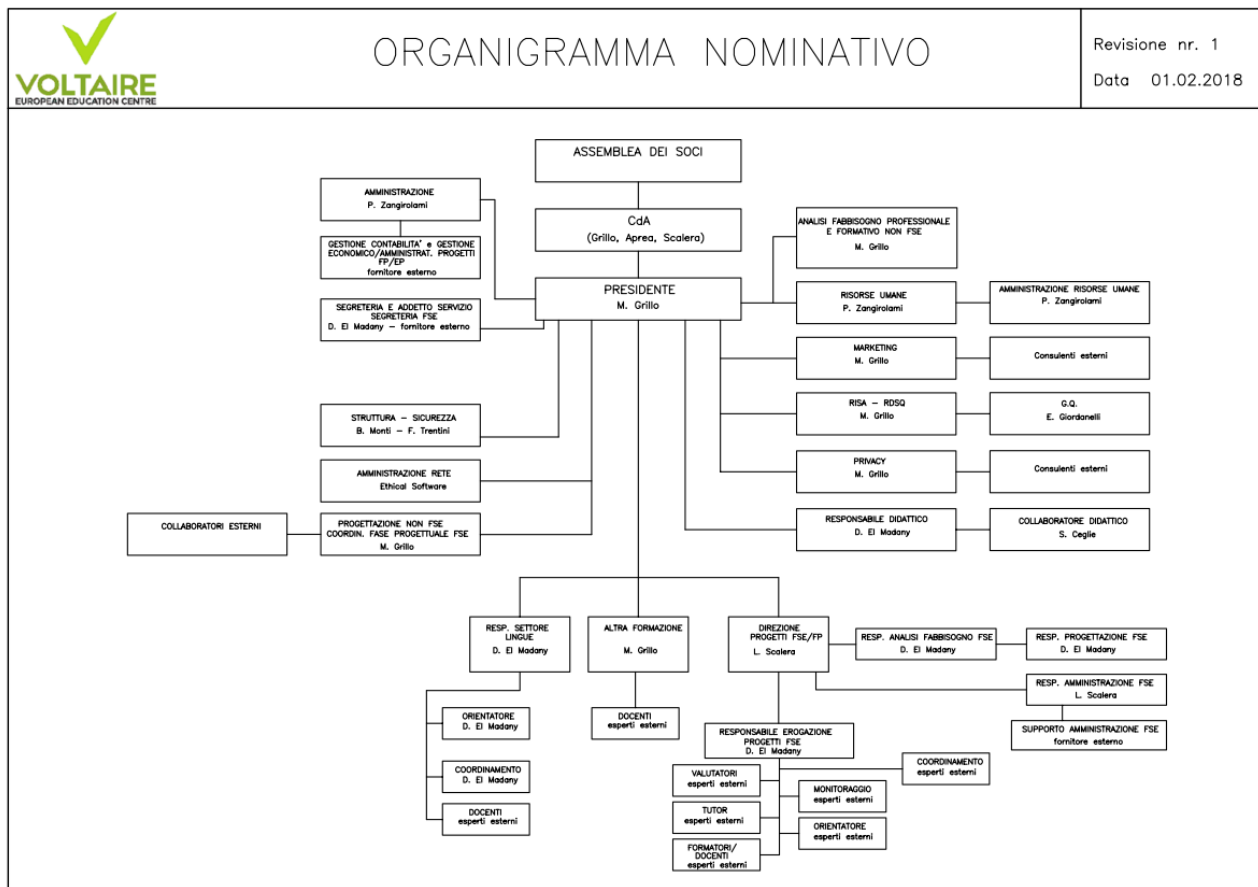
Matteo Grillo

La Presidenza fissa la politica della Qualità e gli obiettivi del sistema qualità in conformità alla norma di riferimento.

Per garantire l'efficacia del Sistema Qualità vengono anche determinati degli INDICI DEL SQ che servono a monitorare l'andamento degli obiettivi della Qualità nel tempo. Gli indici della qualità includono gli indici di efficienza ed efficacia previsti dall'accREDITAMENTO della FSE della Provincia di Bolzano.

Tutti i collaboratori vengono coinvolti nel perseguimento degli obiettivi della Qualità.

DESCRIZIONE DEL MODELLO ORGANIZZATIVO



La cooperativa ha un organico caratterizzato da alta flessibilità: un dipendente full time a tempo Indeterminato e vari collaboratori esterni a partita IVA, esperti di lunga data nell’ambito della formazione e della consulenza aziendale, specializzati nella didattica, nella ricerca e gestione fonti di finanziamento, nel controllo di gestione, nell’organizzazione di percorsi formativi, nel marketing e nelle vendite, nelle risorse umane.

Il modello organizzativo prevede un Consiglio di Amministrazione composto da 3 elementi, di cui un Presidente. L’assemblea dei soci è composta da 12 soci, scelti fra esperti del settore della formazione linguistica e della formazione rivolta ad adulti nel contesto aziendale.

Voltaire è dotata di una sede legale e di una sede operativa costituita da 2 aule didattiche (sala corsi e sala polifunzionale) e da un piccolo archivio. Tutti gli ambienti sono accessibili ai disabili.

DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI RELAZIONI CON IL TERRITORIO

Voltaire mantiene stabili relazioni con il territorio e nello specifico con i seguenti soggetti.

Soggetti del sistema educativo operanti nella Provincia di Bolzano

1. Coop Pedagogia Waldorf di Bolzano

Le relazioni con tali soggetti hanno il fine principale di mappare e valutare la coerenza delle offerte formative coordinandole con quanto già esistente e/o in programmazione al fine di proporre un'offerta formativa coerente e integrata.

Soggetti del mondo produttivo e del lavoro:

1. UIL-SGK
2. SGBCISL
3. Confesercenti
4. Enbit

Le relazioni con tali soggetti hanno il fine principale di migliorare, promuovere, costruire, sviluppare e diffondere diverse tipologie di attività formative ed educative rivolte ai soggetti che fanno riferimento ad entrambe le organizzazioni, verificando le specifiche esigenze formative e le richieste di competenze, conoscenze, abilità richieste per operare negli ambiti indicati. Individuare i soggetti specifici destinatari della formazione/orientamento a cui offrire la formazione/orientamento individuata, contribuirà a individuare le aziende del territorio che evidenziano esigenze formative

Soggetti del Terzo settore

1. Consorzio Cooperative Sociali SIS - Social Innovation South Tirol
2. Associazione Onlus di Volontariato ArcheoArt

Le relazioni con tali soggetti hanno il fine principale di migliorare, promuovere, costruire, sviluppare e diffondere diverse tipologie di attività formative ed educative rivolte ai soggetti che fanno riferimento ad entrambe le organizzazioni, verificando le specifiche esigenze formative e le richieste di competenze, conoscenze, abilità richieste per operare negli ambiti indicati. Individuare i soggetti specifici destinatari della formazione/orientamento a cui offrire la formazione/orientamento individuata e contribuire a individuare le aziende del territorio che evidenziano esigenze formative.

DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI ATTIVITA' SVOLTE

Voltaire offre le seguenti attività:

- Formazione in ambito linguistico,
- Formazione professionale
- Formazione al e sul lavoro,
- Formazione linguistica per migranti
- Orientamento formativo e professionale
- Valutazione del potenziale e valorizzazione delle risorse umane

Le aree principali aree disciplinari nelle quali Voltaire opera sono:

- Lingue,
- Turismo e ristorazione,
- Business

I corsi di lingue di Voltaire sono finanziati quasi tutti dalla Provincia di Bolzano.

Voltaire eroga corsi presso aziende del territorio, cercando e gestendo per loro conto i finanziamenti messi a disposizione dall'Ente Pubblico o da altri enti privati.

Voltaire offre inoltre servizi di analisi del fabbisogno formativo, progetta percorsi formativi, opera nell'ambito della valorizzazione delle risorse umane.

DESCRIZIONE DEI PRINCIPALI ESITI RAGGIUNTI¹

| FORMAZIONE LINGUISTICA | 2016 | 2015 | 2014 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Corsi erogati | 50 | 63 | 59 |
| Ore erogate | 1960 | 1619 | 1782 |
| Allievi formati | 480 | 428 | 514 |
| Livello medio di soddisfazione allievi | 3,9 | 3,8 | 3,9 |
| Livello medio di soddisfazione docenti | 3,9 | 3,8 | 3,8 |
| | | | |
| | | | |
| FORMAZIONE AZIENDALE/PRIVATI | 2016 | 2015 | 2014 |
| Corsi erogati | 40 | 8 | 15 |
| Ore erogate | 519 | 196 | 405 |
| Allievi formati | 126 | 33 | 93 |
| Livello medio di soddisfazione allievi | 3,9 | 4 | 3,8 |
| Livello medio di soddisfazione docenti | 3,9 | 4 | 3,8 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

¹ I dati fino al 2016 fanno riferimento all'attività svolta dal settore Lingue del CLS. Questo settore è stato acquisito come ramo di azienda da Voltaire nel dicembre 2016

DESCRIZIONE GELI IMPEGNI ASSUNTI DAL SOGGETTO VERSO I BENEFICIARI

GARANZIE DELLA QUALITA' E DELLA TRASPARENZA DEI SERVIZI FORMATIVI IN TERMINI STRATEGICI

Voltaire favorisce l'accesso alla formazione per i soggetti individuati come prioritari: appartenenti alle cosiddette fasce deboli (immigrati, disoccupati, soggetti economicamente deboli) tramite le seguenti azioni:

- ricerca di finanziamenti specifici e/o prioritari per tali fasce
- scelta di interventi progettuali con ricadute importanti su tali fasce
- offerta dei corsi con modalità di frequenza e in orari altamente elastici, anche in tarda serata e/o nei fine settimana
- scelta di personale dotato di esperienza comprovata e attitudine ad operare con tali soggetti garantendo il loro aggiornamento continuo
- utilizza strumenti e modalità di comunicazione idonee alle fasce deboli
- garantisce un Patto formativo trasparente ed idoneo

PATTO FORMATIVO

All'inizio del corso vengono concordati i reciproci impegni della cooperativa e dell'utente:

Voltaire si impegna a:

- trasmettere i contenuti programmati del corso;
- rispettare la durata programmata del corso;
- comunicare tempestivamente eventuali variazioni del programma e concordare con i partecipanti soluzioni alternative
- utilizzare la metodologia di insegnamento programmata;
- rilasciare a tutti i partecipanti, che abbiano frequentato almeno l'75% delle lezioni, un attestato finale.

L'utente si impegna a:

- arrivare con puntualità e frequentare regolarmente il corso;
- firmare regolarmente il registro di presenza;
- rispettare gli altri partecipanti, i locali e gli strumenti didattici messi a disposizione

MODALITÀ E CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI

Voltaire garantisce l'accesso ai servizi e alle iniziative formative a tutti. I minori possono accedere alle attività se accompagnati dai genitori all'atto dell'iscrizione.

Per accedere alle singole iniziative formative è necessaria:

- una **preiscrizione**, anche telefonica, attraverso la quale l'agenzia verifica il numero minimo di partecipanti previsto. Il raggiungimento di questa soglia permette di iniziare il corso come da calendario;
- l'**iscrizione** all'iniziativa formativa, la quale avviene con la compilazione del modulo d'iscrizione e con il pagamento della relativa quota. Su richiesta dell'interessato, per corsi di lunga durata è possibile la rateizzazione del pagamento.

Restituzione della quota d'iscrizione:

- in caso di annullamento del corso Voltaire si impegna a restituire la quota entro sette giorni dal previsto inizio;
- nel caso in cui il partecipante comunichi all'agenzia la propria disdetta almeno 10 giorni prima dell'inizio del corso.

A corso iniziato la quota non viene restituita.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Voltaire garantisce la qualità dei propri servizi monitorando costantemente i fattori di qualità del proprio sistema ISO 9001, utilizza strumenti specifici di verifica rispetto al mantenimento degli standard dichiarati.

VOLTAIRE DICHIARA I SEGUENTI STANDARD DI QUALITÀ:

IMPEGNI DI QUALITÀ

In questa sezione sono descritti gli obiettivi di qualità dei servizi di Voltaire. I valori e principi enunciati nelle parti precedenti sono qui tradotti in impegni concreti e misurabili. Nelle tabelle seguenti sono riportati:

- i fattori di qualità, cioè gli elementi dai quali dipende il livello di qualità delle prestazioni, individuati sulla base dei principi generali ai quali si ispirano i servizi e tenendo conto dei bisogni formativi rilevati degli utenti;
- per ciascun fattore, gli indicatori per misurare la qualità del servizio e gli obiettivi di qualità che Voltaire si impegna a mantenere in relazione alle prestazioni rese all'utente.

| INFORMAZIONE/ORIENTAMENTO | | |
|--|---|--|
| Fattore di qualità | Indicatore | Standard |
| Puntualità del servizio | Tempo di attesa per ottenere le informazioni allo sportello | Max. 10 min. |
| | Tempo di risposta alla richiesta di informazioni per e-mail | Max. 3 giorni |
| | Intervallo di tempo tra la consegna del modulo di iscrizione e l'avvenuta iscrizione | Max. 10 min. |
| | Intervallo di tempo tra la richiesta di orientamento (allo sportello, per e-mail o per telefono) e il colloquio individuale | Max. 5 giorni |
| Disponibilità e continuità del servizio | Numero di ore settimanali di apertura al pubblico e di reperibilità telefonica | 28 ore |
| | Esistenza di un servizio telematico (posta elettronica, internet) | Sito web in fase di elaborazione e un indirizzo di posta elettronica |
| Competenza degli operatori | Aggiornamento periodico degli operatori | Almeno 50 ore di aggiornamento l'anno |
| Capacità di ascolto/empatia degli operatori | Questionario di soddisfazione | Almeno 85% di risposte positive |
| Chiarezza delle informazioni sull'offerta formativa | Questionario di soddisfazione | Almeno 85% di risposte positive |

| | | |
|--|---|--|
| Accessibilità delle informazioni sull'offerta formativa | Numero di canali di comunicazioni | Almeno sei canali (sito web Voltaire, materiale informativo, annunci sui mass media, catalogo provinciale cartaceo e online) |
| Attualità delle informazioni sull'offerta formativa | Periodicità dell'aggiornamento del sito web | Almeno 1 aggiornamento mediamente ogni 30 giorni |
| | Periodicità dell'aggiornamento della pubblicazione cartacea sull'offerta formativa | Catalogo: annuale Altro materiale specifico: almeno 4 aggiornamenti all'anno |
| Affidabilità | Patto formativo utente/agenzia | 100% dei casi |
| | Consegna di un attestato di frequenza finale | 100% dei casi previsti in cui la frequenza sia stata di almeno il 75% |
| Professionalità e competenza dei docenti | Numero di docenti iscritti all'Albo Docenti di Educazione Permanente (ADEP) | Almeno 8 docenti iscritti all'albo |
| | Competenza settoriale e didattica | Almeno 85% di risposte positive al questionario di soddisfazione |
| | Aggiornamento docenti ADEP | Almeno 4 ore di aggiornamento all'anno per ogni docente iscritto all'albo |
| Empatia dei docenti | Questionario di soddisfazione | Almeno 85% di risposte positive |
| Puntualità | Rispetto dei tempi e degli orari concordati | Almeno 95% delle attività formative iniziate e terminate in orario |
| Adeguatezza e sicurezza dei locali e delle attrezzature | Rispetto della normativa sulla sicurezza | 100% dei casi |
| | Disponibilità di aule, attrezzature e arredi adeguati per lo svolgimento delle attività | Almeno 85% di risposte positive al questionario di soddisfazione |

| | | |
|---|--|---|
| Adeguatezza del servizio | Rapporto docente/allievi | Viene garantito un numero di allievi per docente funzionale all'apprendimento |
| | Corrispondenza tra programma previsto e programma | Almeno 80% di risposte positive al questionario di soddisfazione |
| | Tasso di abbandono | Inferiore al 10% |
| Qualità del materiale didattico | Disponibilità e adeguatezza del materiale didattico (dove previsto) | Almeno 80% di risposte positive al questionario di soddisfazione |
| Attenzione alle esigenze dell'utente | Questionario di soddisfazione sull'iniziativa formativa (escluse le conferenze singole) | 100% dei corsi |
| | Esistenza di procedure per la raccolta di reclami, suggerimenti e segnalazioni dell'utente | 100% dei casi |

Accessibilità alle risorse pedagogiche: ad integrazione delle normali attività didattiche vengono garantiti anche corsi online, biblioteca, servizi di consulenza individuali, corsi webinar per le lingue

Impegni nel placement: Voltaire ha sviluppato un accordo quadro con Cooperjob per l'inserimento lavorativo e con il Consorzio SIS per l'inserimento stage

Voltaire garantisce una costante analisi occupazionale in collaborazione con l'Ufficio del lavoro e con l'Agenzia interinale Cooperjob, oltre che attraverso il rapporto costante con i sindacati.

CUSTOMER SATISFACTION

Tutti i corsi vengono analizzati da un punto di vista della soddisfazione del cliente.

Periodicamente vengono svolte delle indagini telefoniche e di colloqui individuali per verificare la soddisfazione costante degli utenti.

AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta della Qualità viene revisionata ed aggiornata con cadenza almeno annuale in occasione del riesame della direzione dell'intero sistema qualità di Voltaire. In tale occasione si procede alla verifica e aggiornamento dei fattori della qualità dei servizi amministrativi.

Data di entrata in vigore: 21.02.2018

Numero di revisione: 2