

## ALLEGATO 3 Parte integrante



DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

### **PROGETTO OPERATIVO**

Articolo 5 dell'*Accordo di collaborazione*

siglato dal Dipartimento per le Politiche della famiglia e dalla Provincia Autonoma di Trento

in data 26 ottobre 2011

Promozione e sperimentazione su scala nazionale dello standard *Family Audit* strumento per la certificazione di percorsi programmati ed attuati dalle organizzazioni pubbliche e private - su base volontaria - per rispondere alle esigenze di conciliazione tempi di vita lavorativa e tempi di vita personale e familiare degli occupati.

Trento, giugno 2012

## INDICE

<b>1.</b>	<b>PREMESSA</b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>GOVERNANCE DELLA SPERIMENTAZIONE NAZIONALE</b> .....	<b>4</b>
2.1.	Progetto sperimentale.....	6
2.2.	Attori della struttura di governance con relative funzioni e responsabilità .....	6
2.2.1.	Dipartimento per le politiche della famiglia .....	6
2.2.2.	Provincia Autonoma di Trento.....	6
2.2.3.	Cabina di regia .....	7
2.2.4.	Consulenti e valutatori .....	7
2.2.5.	Organizzazioni coinvolte nella sperimentazione .....	8
<b>3.</b>	<b>DOCUMENTAZIONE DEL PROGETTO</b> .....	<b>9</b>
3.1.	Documentazione istituzionale .....	9
3.2.	Certificato <i>Family Audit</i> .....	9
3.3.	Documentazione operativa.....	9
<b>4.</b>	<b>MONITORAGGIO</b> .....	<b>10</b>
<b>5.</b>	<b>ORGANIZZAZIONI ADERENTI ALLA SPERIMENTAZIONE</b> .....	<b>11</b>
5.1.	Regioni rappresentate.....	11
5.2.	Organizzazioni ammesse alla sperimentazione.....	12
<b>6.</b>	<b>BUDGET</b> .....	<b>14</b>
<b>7.</b>	<b>PIATTAFORMA INFORMATICA <i>FAMILY AUDIT</i></b> .....	<b>15</b>
7.1.	Specifiche tecniche .....	15
7.2.	Funzionalità.....	15
<b>8.</b>	<b>DISTRETTO FAMIGLIA</b> .....	<b>16</b>
<b>9.</b>	<b>SPECIFICHE PER SERVIZI ICT</b> .....	<b>19</b>
<b>10.</b>	<b>STANDARD <i>FAMILY AUDIT</i></b> .....	<b>21</b>
10.1.	Benefici .....	21
10.2.	Processo <i>Family Audit</i> nelle organizzazioni .....	22
10.3.	Campi di indagine e di azione.....	23
10.4.	Fasi del processo .....	24
10.5.	Marchio <i>Family Audit</i> .....	25

## 1. PREMESSA

La Conferenza Nazionale della Famiglia tenutasi a Milano nelle giornate 8, 9 e 10 novembre 2010 è stato un momento decisivo di confronto e di riflessione riguardo alla necessità e all'urgenza di individuare soluzioni efficaci a favore dei lavoratori e delle lavoratrici rispetto alla questione sempre più cruciale della conciliazione tra le esigenze professionali ed i bisogni di cura familiare.

Il Sottosegretario di Stato delegato alle politiche per la famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri con delega alla famiglia Carlo Giovanardi, proprio in questa occasione, ha siglato un *Protocollo d'intesa* con il Presidente della Provincia Autonoma di Trento Lorenzo Dellai per l'adozione dello standard *Family Audit* su scala nazionale.

Il 24 dicembre 2010 è stato firmato l'*Accordo di collaborazione* tra il Dipartimento per le politiche della famiglia e la Provincia Autonoma di Trento, successivamente modificato e siglato dalle Parti in data 26 ottobre 2011. Dall'articolo 5 del sopra citato accordo di collaborazione deriva il presente *Progetto Operativo*.

La proposta di *Piano nazionale sulle politiche familiari*, che è stata approvata dalla Conferenza unificata Stato – Regioni il 19 aprile 2012, prevede nella Parte 4 del Piano stesso "*Pari opportunità e conciliazione tra famiglia e lavoro*" uno specifico richiamo agli strumenti di auditing aziendale.

Al riguardo il Piano nell'Azione 4.3 "*Forme di Audit per la conciliazione tra famiglia e lavoro*" prevede quanto segue: "*Il Piano promuove la diffusione delle forme di Audit che hanno come obiettivo la conciliazione tra famiglia e lavoro, perseguendo le pari opportunità fra i sessi (gender mainstreaming) unitamente al sostegno della vita familiare (family mainstreaming) ispirato ad una relazione sussidiaria fra la posizione lavorativa e la famiglia del lavoratore. Il processo di auditing e re-auditing mira alla creazione di interventi fatti a misura per enti pubblici e privati per aiutare i dipendenti, e anche i lavoratori studenti (si prevede un Auditing anche per le università), per conciliare famiglia e lavoro. Il processo si svolge all'interno dell'azienda attraverso sistemi partecipativi che coinvolgono i lavoratori e le loro rappresentanze sindacali, il management e i datori di lavoro, con un "auditore" esterno, e comporta l'attribuzione del certificato di base, che viene dato subito dopo la definizione del progetto. Terminato il primo progetto, si ridefiniscono le mete in un secondo progetto, il re-auditing alla fine del quale viene fatta una valutazione, e, in caso di esito positivo, viene rilasciata una certificazione ad hoc di auditing. La Regione può contribuire sostenendo i costi del processo dell'auditing all'ente pubblico o privato che personalizza la conciliazione fra famiglia e lavoro. Sarà anche sostenuta l'introduzione di sistemi premianti – analoghi a quelli oggi previsti per le certificazioni di qualità – per le organizzazioni che introducono processi di auditing*".

In questa direzione si inserisce lo standard *Family Audit*, uno strumento di management che consente alle organizzazioni di sviluppare, attraverso una logica di partecipazione e di coinvolgimento dei lavoratori, una migliore conciliazione tra vita familiare e vita lavorativa. Attraverso il *Family Audit*, l'azienda, con il supporto di esperti, ha la possibilità di perseguire una maggiore e migliore attenzione alle esigenze dei lavoratori, introducendo al proprio interno soluzioni organizzative innovative e competitive relativamente alla flessibilità del lavoro, alla cultura della conciliazione e ai servizi di welfare aziendale.

La Provincia Autonoma di Trento, dopo un'iniziale sperimentazione avviata alcuni anni fa, nel 2010 ha adottato lo standard *Family Audit* e numerose sono le organizzazioni che ad oggi si sono accreditate o hanno manifestato interesse verso questo percorso di certificazione.

Il *Progetto operativo*, al fine di chiarire i contenuti e le finalità del percorso sperimentale che il Dipartimento per le Politiche della Famiglia e la Provincia Autonoma di Trento intendono attivare, si suddivide in due parti. La prima parte riporta il modello di *governance* con la descrizione sia degli attori coinvolti con i relativi ruoli e funzioni, sia delle attività previste comprensive della documentazione e strumentazione funzionale all'implementazione del processo, sia infine della tempistica e dei costi. La seconda parte descrive lo standard *Family Audit*.

## 2. GOVERNANCE DELLA SPERIMENTAZIONE NAZIONALE

Il *Progetto operativo*, nel rispetto di quanto stabilito dal *Protocollo di intesa* e dell'*Accordo di collaborazione*, offre la possibilità a circa cinquanta organizzazioni pubbliche o private di compiere un percorso di certificazione attraverso lo standard *Family Audit*. Tale standard, che agisce nell'ambito della conciliazione tempi di vita lavorativa con quelli di vita personale e familiare, costituisce un processo partecipato di certificazione aziendale, nonché uno strumento di *management*, attraverso il quale le aziende pubbliche e private possono ottimizzare le proprie politiche gestionali ed organizzative.

L'obiettivo è quello di creare le condizioni per incidere a livello nazionale sulla cultura della conciliazione tra famiglia e lavoro a favore dei lavoratori e diffondere politiche aziendali sensibili alla famiglia; ciò attraverso la promozione e la realizzazione di un progetto sperimentale pluriennale che consenta alle organizzazioni aderenti alla sperimentazione di acquisire e/o potenziare consapevolezza, competenze e strumenti necessari per una politica gestionale delle risorse umane e professionali concreta ed attenta sia ai bisogni di bilanciamento tra lavoro e impegni di cura familiare dei lavoratori sia alle esigenze d'innovazione e di crescita delle aziende medesime.

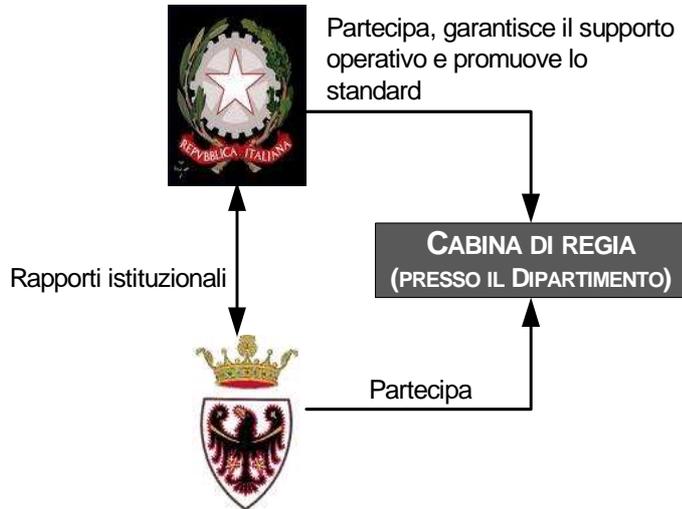
In una prima ipotesi il progetto sperimentale di diffusione a livello nazionale dello standard *Family Audit* era centrato sul coinvolgimento di cinque Regioni con la finalità di renderle progressivamente autonome nell'applicazione di tale certificazione sul territorio di riferimento, previo rilascio della licenza da parte della Provincia Autonoma di Trento.

Ora la sperimentazione, così come prevista nel sopra citato Avviso, prevede il diretto coinvolgimento delle organizzazioni interessate al percorso di certificazione: in tale progetto un ruolo centrale sarà svolto dal Consiglio dell'Audit della Provincia Autonoma di Trento, il quale esplicherà la funzione certificativa dello standard sull'intero territorio nazionale.

A sperimentazione conclusa sarà creata una banca dati nazionale contenente le politiche/azioni implementate dalle organizzazioni aderenti allo standard *Family Audit* in modo tale da facilitare la diffusione delle iniziative sul territorio nazionale. Lo schema di seguito proposto illustra il modello di *governance* della sperimentazione con l'individuazione delle funzioni e delle responsabilità degli attori coinvolti.

Tabella n. 1  
“Modello di governance”

**Dipartimento per le Politiche della Famiglia presso la  
Presidenza del Consiglio dei Ministri**



**Provincia Autonoma di Trento**

Istituisce la struttura operativa che supporta il processo da un punto di vista organizzativo, gestionale, tecnico-operativo, promozionale e di sviluppo dello standard.



## 2.1 PROGETTO SPERIMENTALE

Il progetto sperimentale che si intende attivare a livello nazionale prevede il coinvolgimento di una pluralità di attori pubblici e privati ai quali sono assegnati funzioni e responsabilità secondo quanto di seguito riportato.

## 2.2 ATTORI DELLA STRUTTURA DI *GOVERNANCE* CON RELATIVE FUNZIONI E RESPONSABILITA'

La struttura di *governance* è la seguente:

- il Dipartimento per le Politiche della Famiglia presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- la Provincia Autonoma di Trento tramite l'Agenzia per la famiglia;
- la Cabina di regia;
- i consulenti e i valutatori accreditati *Family Audit*;
- le organizzazioni aderenti alla sperimentazione.

### 2.2.1. DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

Sostiene la sperimentazione su scala nazionale dello standard *Family Audit* attraverso le seguenti attività:

- la partecipazione di propri rappresentanti qualificati alla Cabina di regia;
- il supporto operativo e la segreteria tecnica della Cabina di regia;
- la definizione dell'*Avviso* destinato alle singole organizzazioni;
- la compartecipazione alle spese per la realizzazione del progetto sperimentale;
- la realizzazione di attività promozionali su scala nazionale per la diffusione del progetto sperimentale e dei suoi risultati;
- la fruizione dei servizi della *Piattaforma Informatica Family Audit* per la parte di competenza.

### 2.2.2. PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

È l'Ente di certificazione proprietario dello standard che ha definito ed emanato lo standard *Family Audit* attraverso *Linee Guida per la conciliazione famiglia e lavoro nelle organizzazioni pubbliche e private*.

Sostiene il percorso sperimentale di certificazione delle organizzazioni aderenti al progetto e al contempo promuove il processo di trasferimento dello standard *Family Audit* su scala nazionale attraverso in particolare le seguenti attività:

- la partecipazione di propri qualificati rappresentanti alla *Cabina di regia*;
- la collaborazione con il Dipartimento per le Politiche della Famiglia alla definizione dell'*Avviso* destinato alle singole organizzazioni;
- l'istituzione, in seno alla propria organizzazione, di una struttura operativa composta da risorse professionali con compiti tecnico-operativi funzionali alla gestione del *Progetto operativo*;
- la predisposizione del *Progetto esecutivo* della sperimentazione, di cui al capitolo 6 del *Progetto operativo*;
- la messa a disposizione di risorse strumentali e professionali per la gestione e lo sviluppo della *Piattaforma Informatica Family Audit*;

- la collaborazione con il Dipartimento per le Politiche della Famiglia per la realizzazione di attività promozionali su scala nazionale per la diffusione del progetto sperimentale e dei suoi risultati;
- la promozione dello standard *Family Audit* all'interno di una logica integrata e multisettoriale delle politiche regionali a supporto del benessere familiare, in analogia al modello del Distretto famiglia;
- il supporto alle funzioni del *Consiglio dell'Audit* della Provincia Autonoma di Trento ai fini della valutazione e del riconoscimento della certificazione base e finale dello standard *Family Audit*;
- il supporto dell'*Agenzia per la famiglia* della Provincia Autonoma di Trento ai fini del rilascio formale della certificazione base e finale dello standard *Family Audit* alle organizzazioni aderenti alla sperimentazione nazionale.

Può avvalersi di un proprio ente strumentale per la gestione amministrativa e finanziaria del *Progetto operativo*.

### 2.2.3. CABINA DI REGIA

E' costituita presso il Dipartimento per le Politiche della Famiglia e vi sono rappresentati pariteticamente il Dipartimento per le Politiche della Famiglia e la Provincia Autonoma di Trento.

Relaziona sulle proprie attività al Dipartimento per le Politiche della Famiglia ed alla Provincia Autonoma di Trento.

Ha il compito di:

- approvare il *Progetto operativo* ed il *Progetto esecutivo*;
- presidiare la struttura di *governance* e il progetto sperimentale dello standard *Family Audit* su scala nazionale;
- monitorare il progetto sperimentale;
- validare i documenti riferiti alla sperimentazione nazionale;
- utilizzare i servizi della *Piattaforma Informatica Family Audit* per la parte di competenza;
- dirimere le eventuali controversie sulle certificazioni delle organizzazioni (funzione di arbitro);
- selezionare le organizzazioni che, a seguito della pubblicazione dell'*Avviso*, presentano domanda di adesione al progetto.

### 2.2.4. CONSULENTI E VALUTATORI

Il progetto sperimentale prevede l'impiego di figure professionali oggi iscritte al Registro consulenti e valutatori accreditati *Family Audit* della Provincia Autonoma di Trento.

Il consulente è il soggetto accreditato che supporta le organizzazioni impegnate nel processo *Family Audit* nella fase di analisi e di individuazione delle pratiche di conciliazione famiglia e lavoro.

Il valutatore è il soggetto accreditato che valuta il processo *Family Audit* nelle organizzazioni e invia il rapporto di valutazione al Consiglio dell'*Audit*.

Sono figure professionali in possesso delle competenze definite nei rispettivi *Manuali*.

Collaborano attivamente alla realizzazione del processo *Family Audit* nelle organizzazioni aderenti alla sperimentazione, secondo i criteri e le metodiche definite nelle *Linee guida per la conciliazione famiglia e lavoro nelle organizzazioni pubbliche e private* dello standard *Family Audit*.

Le attività dei consulenti e dei valutatori accreditati *Family Audit*, nel rispetto delle funzioni previste nelle sopra citate *Linee guida*, sono coordinate dall'*Agenzia per la famiglia* attraverso la struttura operativa.

A seguito della sperimentazione la *Cabina di Regia* valuterà la possibilità di accreditare nuove figure professionali tramite specifico bando.

Utilizzano la *Piattaforma Informatica Family Audit* per la parte di competenza.

## 2.2.5. ORGANIZZAZIONI COINVOLTE NELLA SPERIMENTAZIONE

Sono le organizzazioni selezionate dalla Cabina di Regia secondo i criteri stabiliti dall'*Avviso* definito dal Dipartimento per le Politiche della Famiglia e pubblicato sul sito governativo in data 8 marzo 2012.

Alla sperimentazione nazionale sono quindi ammesse le organizzazioni di cui al Decreto di approvazione delle candidature, a firma del Capo del Dipartimento *pro tempore* per le politiche della famiglia, pubblicato sul sito del Dipartimento stesso in data 23 maggio 2012.

La sperimentazione coinvolge di fatto quarantanove organizzazioni.

Le organizzazioni sono chiamate a sottoscrivere prima dell'avvio del processo, insieme al Dipartimento per le politiche della famiglia e alla Provincia Autonoma di Trento, il *Documento di impegno delle Organizzazioni*; tale documento definisce le condizioni e le modalità con cui si applica il processo *Family Audit* nell'organizzazione stessa.

Le organizzazioni, nel percorso sperimentale, compartecipano ai costi della certificazione per un importo pari a 1.000,00 euro per le organizzazioni fino a 15 occupati, 2.000,00 euro per quelle da 16 a 100 occupati e 3.000,00 euro per quelle con oltre i 100 occupati, secondo le modalità stabilite dalla Cabina di regia. Sono inoltre a carico dell'organizzazione le spese di trasferta e di soggiorno del consulente e del valutatore.

Utilizzano la *Piattaforma Informatica Family Audit* per la parte di competenza.

### 3. DOCUMENTAZIONE DEL PROGETTO

Tutti i documenti sono validati dalla *Cabina di regia*.

Il processo *Family Audit* nelle organizzazioni è realizzato, gestito e monitorato tramite la *Piattaforma Informatica Family Audit*.

I documenti del progetto sperimentale sono riconducibili a due tipologie: la *Documentazione istituzionale* di governance e la *Documentazione operativa* per il funzionamento del progetto sperimentale e per la realizzazione del processo *Family Audit* nelle organizzazioni coinvolte nella sperimentazione.

#### 3.1. DOCUMENTAZIONE ISTITUZIONALE

1. *Protocollo d'intesa* per la promozione a livello nazionale dello standard *Family Audit* siglato dal Sottosegretario di Stato delegato alle politiche per la famiglia e dal Presidente della Provincia Autonoma di Trento;
2. *Accordo di collaborazione* siglato dal Dipartimento per le Politiche della Famiglia e dalla Provincia Autonoma di Trento;
3. *Avviso* per la selezione delle organizzazioni per l'avvio della sperimentazione su base nazionale dello standard *Family Audit*;
4. *Documento di impegno delle Organizzazioni*, sottoscritto dall'organizzazione insieme al Dipartimento per le politiche della famiglia e alla Provincia Autonoma di Trento prima dell'avvio del processo *Family Audit*;
5. *Progetto operativo* per la definizione dell'impianto generale del percorso in ordine agli attori e relative funzioni, alle attività, nonché alla documentazione e strumentazione funzionale all'implementazione della sperimentazione su scala nazionale;
6. *Progetto esecutivo*, derivante dal *Progetto operativo*, per un'articolazione di dettaglio in ordine agli aspetti tecnico-gestionali ed amministrativi della sperimentazione, alle risorse professionali da mettere in campo, ai tempi e ai documenti principali del processo, nonché ai costi;
7. *Certificato Family Audit*;
8. *Elenco* delle organizzazioni certificate *Family Audit* quale elenco pubblico nel quale sono iscritte le organizzazioni che hanno acquisito la certificazione *Family Audit*.

#### 3.2. CERTIFICATO FAMILY AUDIT

Gli elementi che qualificano la certificazione dell'organizzazione rappresentati nel format del *Certificato Family Audit* sono:

1. il marchio *Family Audit*;
2. il logo del Dipartimento per le politiche della famiglia;
3. il logo della Provincia Autonoma di Trento;
4. la firma del Presidente del *Consiglio dell'Audit*.

La numerazione dei certificati avviene in modo progressivo su base nazionale ed è gestita dalla Provincia Autonoma di Trento in qualità di ente proprietario dello standard secondo un *Elenco*.

#### 3.3. DOCUMENTAZIONE OPERATIVA

1. *Linee Guida per la conciliazione famiglia e lavoro nelle organizzazioni pubbliche e private* dello standard *Family Audit*;

2. *Manuale del consulente;*
3. *Manuale del valutatore;*
4. *Manuale d'uso del marchio;*
5. *Manuale d'uso della Piattaforma Informatica Family Audit.*

#### **4. MONITORAGGIO**

Il monitoraggio del progetto sperimentale che è in capo alla Cabina di regia, ha l'obiettivo di garantire:

- il raggiungimento degli obiettivi progettuali;
- l'applicazione coerente dello standard *Family Audit* nelle organizzazioni coinvolte nella sperimentazione.

Gli strumenti previsti per monitorare e verificare il progetto sperimentale sono:

- il monitoraggio sullo stato di attuazione del progetto sperimentale;
- gli indicatori di performance, di misurazione e di controllo del processo *Family Audit* nelle organizzazioni elaborati nell'ambito della *Piattaforma Informatica Family Audit*;
- i sondaggi e gli strumenti di indagine per misurare sia il livello di soddisfazione delle organizzazioni coinvolte, sia le prestazioni dei consulenti e dei valutatori accreditati nonché gli esiti della sperimentazione.

Per ciascun strumento la *Cabina di Regia* definisce appropriati indicatori con i relativi target.

## 5. ORGANIZZAZIONI ADERENTI ALLA SPERIMENTAZIONE

Nella seduta del 13 luglio 2011 la Cabina di regia ha preso atto della difficoltà delle regioni a costituire a livello regionale una strutturazione idonea a gestire lo standard *Family Audit*. Su questa ipotesi solo tre regioni hanno manifestato attenzione e peraltro non in forma ufficiale. A livello nazionale si è raccolto, invece, un diffuso interesse da parte di singole organizzazioni verso lo standard nonché la volontà di impegnarsi sui temi del *work life balance*. La Cabina di regia ha quindi ritenuto utile modificare il progetto, consentendo l'accesso alla sperimentazione dello standard *Family Audit* direttamente alle organizzazioni pubbliche e private. In tal senso in data 26/10/2011 è stato modificato e siglato sempre dal Dipartimento per le politiche della famiglia e dalla Provincia Autonoma di Trento l'*Accordo di collaborazione* già sottoscritto in data 24/12/2010.

### 5.1. REGIONI RAPPRESENTATE

A seguito della pubblicazione dell'*Avviso* (8 marzo 2012) e alla scadenza dello stesso (23 aprile 2012) sono state ammesse alla sperimentazione le candidature di cinquanta (50) organizzazioni rappresentative di 13 regioni italiane e delle Province autonome. Si prende atto che nessuna organizzazione ubicata nelle regioni Basilicata, Calabria, Campania, Friuli Venezia Giulia, Molise e Valle d'Aosta ha presentato domanda di adesione alla sperimentazione nazionale; una richiesta pervenuta da un'organizzazione non è stata ritenuta ammissibile da parte della Cabina di Regia.

Tabella n. 2

#### “Regioni aderenti alla sperimentazione”

Regione/Provincia Autonoma	Numero organizzazioni
ABRUZZO	1
LIGURIA	1
PIEMONTE	1
TOSCANA	1
UMBRIA	1
MARCHE	2
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO	2
PUGLIA	2
SARDEGNA	2
EMILIA ROMAGNA	3
SICILIA	4
VENETO	4
LAZIO	7
PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO	9
LOMBARDIA	10
BASILICATA	0
CALABRIA	0
CAMPANIA	0
FRIULI VENEZIA GIULIA	0
MOLISE	0
VALLE D'AOSTA	0
<b>TOTALE</b>	<b>50</b>

## 5.2. ORGANIZZAZIONI AMMESSE ALLA SPERIMENTAZIONE

Le organizzazioni ammesse quindi alla sperimentazione sono 50. Nella tabella sotto riportata sono indicati il nominativo dell'organizzazione, la regione di appartenenza, il numero degli occupati. Complessivamente sono coinvolti nella sperimentazione a livello nazionale oltre 70.000 lavoratori.

Tabella n. 3

### “Aziende aderenti alla sperimentazione”

N	NOME	REGIONE/PROVINCIA AUTONOMA	N° OCCUPATI
1	ACTIONAID	LOMBARDIA	85
2	Ai.Bi. ASSOCIAZIONE AMICI DEI BAMBINI	LOMBARDIA	81
3	ALER MILANO	LOMBARDIA	1.086
4	ALTROMERCATO	PROVINCIA AUTONOMA BOLZANO	96
5	ASL N. 3 UMBRIA	UMBRIA	1.966
6	ASSOCIAZIONE INDUSTRIALI (CONFINDUSTRIA) DELLA PROVINCIA DI TRENTO	PROVINCIA AUTONOMA TRENTO	36
7	ATM	LOMBARDIA	9.065
8	AZIENDA SPECIALE IMPIANTI SPORTIVI A.S.I.S.	PROVINCIA AUTONOMA TRENTO	50
9	BABY GARDEN CENTRO INFANZIA	PUGLIA	10
10	CARITAS ITALIANA	LAZIO	50
11	CNR ISTITUTO DI FISILOGIA CLINICA	TOSCANA	190
12	COMUNE DI CASTELNUOVO DEL GARDA	VENETO	45
13	COMUNE DI CREMONA	LOMBARDIA	753
14	COMUNE DI FANO	MARCHE	510
15	COMUNE DI LAIVES	PROVINCIA AUTONOMA BOLZANO	119
16	COMUNE DI LAVIS	PROVINCIA AUTONOMA TRENTO	70
17	COMUNE DI MARNATE	LOMBARDIA	30
18	COMUNE DI MEZZOCORONA	PROVINCIA AUTONOMA TRENTO	40
19	COMUNE MONTEODORISIO	ABRUZZO	16
20	COMUNE DI OZIERI	SARDEGNA	77

21	COMUNE DI PALERMO	SICILIA	7.638
22	COMUNE DI PARMA	EMILIA ROMAGNA	1.296
23	COMUNE DI RAGUSA	SICILIA	608
24	COMUNE DI RIGNANO FLAMINIO	LAZIO	35
25	COMUNE DI ZEVIO	VENETO	55
26	COMUNITA' BETANIA ONLUS	LOMBARDIA	57
27	COMUNITA' DELLE GIUDICARIE	PROVINCIA AUTONOMA TRENTO	84
28	CONSOLIDA	PROVINCIA AUTONOMA TRENTO	94
29	COOP. SOCIALE PRASSI E RICERCA	LAZIO	70
30	CSR UIL	PROVINCIA AUTONOMA TRENTO	10
31	DIACONIA ONLUS	LAZIO	26
32	DICIANNOVE	LIGURIA	9
33	ENEL	LAZIO	36.842
34	FONDAZIONE SAN GIOVANNI BATTISTA	SICILIA	14
35	FORUM MEDIA EDIZIONI	VENETO	14
36	GRUPPO 78	PROVINCIA AUTONOMA TRENTO	44
37	GRUPPO COOPERATIVO CGM	LOMBARDIA	9
38	HOLCIM	LOMBARDIA	544
39	ICARO CONSORZIO	PUGLIA	3
40	IL MARGINE s.c.s.	PIEMONTE	427
41	IL PORTICO ONLUS	VENETO	5
42	ISPRA	LAZIO	1.384
43	MAIA	EMILIA ROMAGNA	12
44	NESTLE'	LOMBARDIA	5.600
45	PRO.GES.	EMILIA ROMAGNA	2.346
46	PROVINCIA DI CAGLIARI	SARDEGNA	584
47	SE.GES.AM	MARCHE	3
48	SOC. COOP. SOC. SERENA a r.l.	SICILIA	15
49	UISP	PROVINCIA AUTONOMA TRENTO	3
50	VIBA SPA	LAZIO	161

## 6. BUDGET

Il costo complessivo della sperimentazione condotta su scala nazionale è pari a 885.000,00 euro.

I costi della sperimentazione sono sostenuti dai soggetti che intervengono nella sperimentazione quali il Dipartimento per le politiche della famiglia, la Provincia Autonoma di Trento, le organizzazioni coinvolte nella sperimentazione.

Nel dettaglio i costi sono così suddivisi:

- il Dipartimento per le politiche della famiglia partecipa per un importo pari a 700.000,00 euro.
- la Provincia Autonoma di Trento partecipa per un importo pari a 80.000,00 euro.
- le cinquanta organizzazioni coinvolte partecipano complessivamente per un importo pari a 105.000,00 euro.

Il processo si sviluppa nell'arco di 6 mesi + tre anni e si articola nelle seguenti fasi:

- a) istituzione, a cura della Provincia Autonoma di Trento, di una struttura locale di coordinamento della sperimentazione *Family Audit* con compiti tecnico-operativi funzionali alla gestione del *Progetto operativo*;
- b) start-up e messa a regime del *Progetto operativo*;
- c) attività di supporto tecnico-strumentale on-line alle organizzazioni aderenti alla sperimentazione tramite specifica strumentazione;
- d) supporto nella realizzazione del processo *Family Audit* presso le organizzazioni coinvolte fino al conseguimento della certificazione;
- e) rilascio dello standard alle organizzazioni che hanno concluso positivamente la sperimentazione.

Entro un mese dall'approvazione del *Progetto Operativo* la Provincia Autonoma di Trento predispone il *Progetto esecutivo* della sperimentazione che sarà oggetto di approvazione della Cabina di Regia in cui si indica:

- a) la struttura operativa locale di supporto della sperimentazione con determinazione di budget, compiti e tempistica;
- b) gli eventi informativi e formativi di lancio della sperimentazione, nonché di promozione dello standard;
- c) il diagramma di flusso in cui sono indicate per il periodo 6 mesi + 3 anni le fasi di attuazione della sperimentazione generale e puntuale per ciascuna azienda;
- d) un piano di produzione della documentazione di processo;
- e) l'abbinamento del consulente e del valutatore all'organizzazione corrispondente;
- f) il budget di dettaglio con definizione degli aspetti economici ed amministrativi.

## 7. PIATTAFORMA INFORMATICA *FAMILY AUDIT*

E' stata predisposta la piattaforma informatica *Family Audit* per la gestione documentale del processo all'interno dell'organizzazione con la possibilità, tramite assegnazione di password, per i diversi attori coinvolti in un percorso di certificazione di accedere e svolgere una serie di funzioni secondo i ruoli previsti nello standard.

La soluzione tecnica adottata è orientata a prodotti *Open Source*. Hanno accesso alle prestazioni della *Piattaforma Informatica Family Audit* i soggetti accreditati dalla Provincia Autonoma di Trento nell'operare a diverso titolo sullo standard *Family Audit*.

Le scelte strategiche che hanno ispirato la *Piattaforma Informatica Family Audit*, prevedono la strutturazione di flussi documentali coerenti con le disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235 in tema di Codice dell'amministrazione digitale.

Di seguito si evidenziano alcuni aspetti della *Piattaforma Informatica Family Audit* riferiti alle specifiche tecniche della piattaforma e alle prestazioni che la stessa può erogare.

### 7.1. SPECIFICHE TECNICHE

I vantaggi di tale soluzione sono molteplici e riguardano l'economicità, le garanzie tecniche, la sicurezza e lo sviluppo della piattaforma stessa.

*Economicità.* Gli aspetti riferiti all'economicità riguardano: a) la disponibilità dei prodotti open-source; b) la manutenzione gratuita garantita dalla comunità che sviluppa il prodotto; c) la libertà di configurazione e la possibilità di mettere in campo sistemi multi-lingua; e) gli aspetti economici poiché non è previsto nessun costo di licenza sul sistema operativo (Linux) e sul software middleware su cui i prodotti si appoggiano (web server Apache, database MySQL).

*Garanzie tecniche.* La manutenzione, sia ordinaria che evolutiva, dei prodotti Open Source e del middleware è garantita dalle community internazionali. Questo assicura il fatto che la manutenzione e lo sviluppo non sono vincolati alle scelte commerciali oppure aziendali di una singola organizzazione, e soprattutto che la correzione degli errori e la sicurezza dei sistemi avvengono su scala internazionale.

*Sicurezza e sviluppo.* L'orientamento verso prodotti unicamente open-source garantisce inoltre che attorno al *core* del sistema si sviluppino numerosi altri moduli e/o applicazioni che completano il sistema. In questo modo il sistema può essere facilmente "allargato" con nuove funzionalità. La disponibilità del codice sorgente è il fattore di maggiore importanza sia sotto il punto di vista della sicurezza che dell'autonomia di sviluppo della soluzione. Accanto a questi vantaggi di tipo prettamente tecnico si segnala la rilevanza della soluzione adottata per l'aderenza alle linee programmatiche per la Pubblica Amministrazione nel campo dei sistemi informatici.

Una particolare attenzione su questo specifico aspetto viene posta alle linee strategiche del CNIPA *Verso un sistema nazionale di e-government* (cfr il file [lineestrategiche.pdf](#)) accessibile dal sito [www.innovazionepa.gov.it](http://www.innovazionepa.gov.it) cfr. p.10 punto 6.: "Creare un ambiente favorevole alla competitività delle imprese e dare impulso alla crescita dell'industria ICT, promuovendo un ruolo di "procurement strategico" da parte della Pubblica Amministrazione, un innalzamento della qualità della domanda di tecnologie e servizi innovativi, incrementando la diffusione e la utilizzazione di soluzioni open source."

### 7.2. FUNZIONALITÀ

La *Piattaforma Informatica Family Audit* è strutturata per gestire lo standard a livello nazionale. Essa è stata progettata per consentire la gestione del processo *Family Audit* anche a livello regionale nell'ipotesi in cui la Regione ottemperi i requisiti previsti dall'Ente di certificazione. La piattaforma si struttura in un'area pubblica, che contiene informazioni di libero accesso, ed un'area riservata ai soli utenti accreditati alla gestione dello standard. Nella sezione di libero accesso sono riportate, tra le molteplici

informazioni, l'elenco delle organizzazioni accreditate, la banca dati e le notizie più rilevanti a livello nazionale in tema di conciliazione. Dalla piattaforma nazionale sarà possibile accedere all'area riservata alle organizzazioni per gestire il processo *Family Audit*. Di seguito si riportano in sintesi gli elementi maggiormente caratterizzanti la *Piattaforma Informatica Family Audit*.

*Banca dati.* È organizzata secondo criteri tassonomici e rende disponibili le azioni realizzate dalle organizzazioni accreditate nel processo *Family Audit*. La banca dati è accessibile al pubblico e costituisce anche un supporto operativo per gli attori coinvolti nel processo *Family Audit* (organizzazioni, consulenti, valutatori, etc.).

*Fascicolo elettronico.* Ogni organizzazione carica la documentazione attinente alla propria realtà aziendale nella specifica area riservata predisposta all'interno della *Piattaforma informatica Family Audit* nazionale. I documenti possono essere visionati direttamente dalla stessa organizzazione, nonché dal consulente e dal valutatore da essa scelti.

*Forum.* Il forum è uno spazio virtuale moderato, dove è possibile avere una discussione con altri utenti abilitati. Si può accedere al forum solo se si è registrati nella piattaforma. Il forum, diversamente dalla chat, è uno strumento di discussione asincrono, in quanto la scrittura di un messaggio e la risposta avvengono in un intervallo temporale variabile a seconda dei contenuti proposti.

*Gestione elettronica del processo.* La presenza di un software di project management sulla piattaforma è funzionale allo svolgimento di alcune funzioni richieste alle organizzazioni, tra cui l'aggiornamento del *Piano delle Attività* e la predisposizione della relativa documentazione. Tale software, che è web-based, è accessibile tramite un link presente nella *Piattaforma informatica Family Audit* e utilizzabile dall'utente attraverso l'inserimento di username e password. Ogni organizzazione ha, quindi, a disposizione un proprio ambiente di lavoro riservato e la documentazione prodotta dal software verrà generata in formato PDF.

*Gestione ticket.* Le richieste di assistenza all'uso della piattaforma, attivabili da tutti i soggetti accreditati (Ente proprietario standard, Dipartimento, consulenti, valutatori, organizzazioni...), sono monitorate attraverso la strumentazione elettronica specificamente predisposta all'interno della piattaforma. Il sistema garantisce un livello superiore di controllo che gestisce le richieste pervenute e al contempo provvede a fornire risposte certe entro massimo quattro giorni dalla richiesta. Il sistema consente di elaborare in automatico una serie di report statistici, suddivisi anche per ambito regionale, riferiti all'attività complessiva di ticketing.

*Gestione utenti accreditati all'uso della Piattaforma.* Il sistema garantisce agli utenti accreditati (Ente proprietario standard, Dipartimento, consulenti, valutatori, organizzazioni...) la messa a disposizione di una serie di servizi: a) posta elettronica con dominio dedicato; b) ambiente garantito ai fini della sicurezza informatica; c) tutta la documentazione da utilizzare per il processo *Family Audit*; d) Banca Dati nella quale sono archiviate le azioni intraprese dalle organizzazioni.

*Mappa interattiva territoriale organizzazioni accreditate Family Audit.* Nella piattaforma è presente una mappa sulla quale sono localizzate puntualmente le organizzazioni che hanno avviato il processo *Family Audit*. Il puntatore google maps di identificazione della singola organizzazione assume una differente colorazione in modo tale da poter facilmente distinguere lo stato del processo in cui l'organizzazione stessa si trova.

*Newsletter.* La newsletter è un notiziario diffuso periodicamente per posta elettronica. Con essa, una volta registrati sulla piattaforma informatica, è possibile ricevere informazioni utili sul tema della conciliazione famiglia e lavoro, in particolare sulle esperienze e iniziative specifiche del *Family Audit*.

*Registro dei consulenti e valutatori.* Il registro dei consulenti e dei valutatori viene compilato anche su supporto informatico, avvalendosi della *Piattaforma Informatica Family Audit*. Esso è formato da due sezioni, una per i consulenti l'altra per i valutatori, e riporta gli estremi dell'accreditamento, del mantenimento dell'accreditamento e dell'eventuale cancellazione nonché una lista delle organizzazioni presso le quali il soggetto ha svolto le funzioni di consulente o di valutatore.

*Registro delle organizzazioni accreditate Family Audit.* Il registro delle organizzazioni pubbliche e private certificate è istituito dalla Provincia Autonoma di Trento in qualità di Ente di certificazione dello standard *Family Audit*. Il registro riporta in maniera organica una serie di informazioni sulle singole organizzazioni certificate quali ad esempio: la denominazione dell'organizzazione, il rappresentante legale, l'ambito di attività e gli estremi di riconoscimento dei certificati e della revoca eventuale dei medesimi.

## 8. DISTRETTO FAMIGLIA

Lo standard *Family Audit* concorre a realizzare, secondo un modello reticolare, il Distretto famiglia inteso quale circuito economico e culturale - a base locale - all'interno del quale politiche differenti e conseguentemente attori diversi per ambiti di attività e finalità operano con l'obiettivo di promuovere e sostenere il benessere familiare.

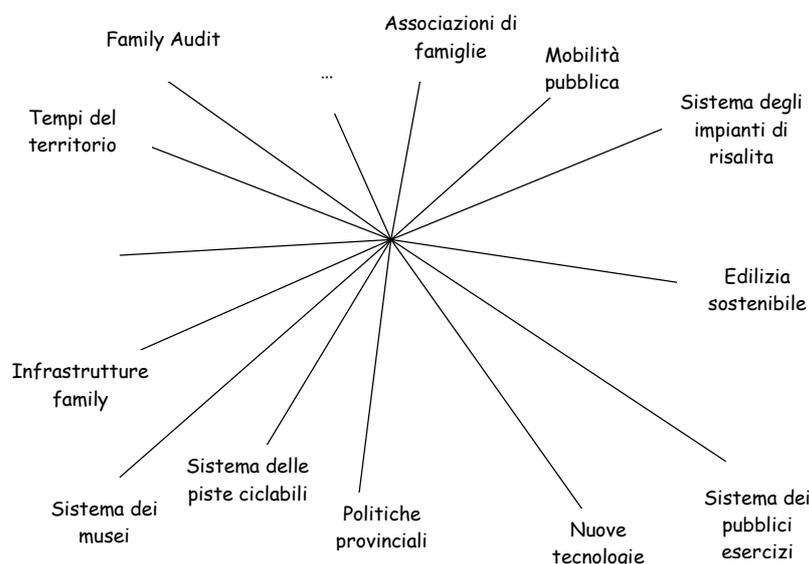
L'approccio dell'ente locale alla realizzazione del distretto famiglia è di tipo costruzionista; gradualmente nel tempo è possibile definire i requisiti che specifici ambiti devono soddisfare per poter qualificare l'ambito stesso come "amico della famiglia".

Gli anni di operatività attivati dalla Provincia Autonoma di Trento nel realizzare il proprio Distretto famiglia, tramite il fattivo coinvolgimento di associazioni di famiglie, di operatori istituzionali, di operatori for profit e non profit, hanno fatto sì che ad oggi il distretto territoriale per il benessere familiare Trentino è quello raffigurato nella tabella n. 4. Si tratta peraltro di una condizione in continua evoluzione in quanto sono già operativi specifici gruppi di lavoro per la codifica secondo logiche family friendly di altri ambiti di intervento (alberghi, parchi, attività sportive...).

Le attività di ciascun ambito del Distretto famiglia indirizzate alla promozione del benessere familiare si qualificano sulla base di specifici requisiti, i quali danno l'evidenza di un intervento pensato e calibrato sulle esigenze ed aspettative concrete delle famiglie, nonché sulle potenzialità dei soggetti territoriali coinvolti. Uno di questi ambiti è rappresentato dallo standard *Family Audit*.

Tabella n. 4

### "Modello a ragnatela del Distretto famiglia"



## 9. SPECIFICHE PER L'IMPLEMENTAZIONE DI SERVIZI ICT

Il tema del *work-life balance*, negli ultimi anni, è stato affrontato da molte organizzazioni non solo con il fine di aumentare la produttività, ma anche come leva per incentivare e motivare le risorse umane, attraverso un ventaglio di soluzioni concrete in risposta alle richieste degli occupati per “*liberare tempo*”. Il tema, strategico sia a livello locale che nazionale, assumerà rilievi sempre più importanti in ambito europeo. Emergono, peraltro, bisogni e aspettative dei singoli che richiedono alle aziende soluzioni sempre più innovative.

I bisogni e le aspettative possono essere raggruppati in tre macro categorie, alle quali corrispondono le tre principali direttrici delle politiche aziendali di conciliazione e delle relative soluzioni quali:

- a) bisogno/aspettativa di valorizzare e recuperare il tempo: oggi il tempo è la risorsa più scarsa, è un bene da curare e gestire, è un metro per misurare la ricchezza;
- b) bisogno/aspettativa di flessibilizzare il tempo di lavoro, per permettere un utilizzo più efficace del tempo attraverso attività che hanno per il singolo un maggiore valore;
- c) bisogno/aspettativa di flessibilizzare lo spazio di lavoro, obiettivo realizzabile con le moderne tecnologie dell'informatica e dell'informazione.

Altro aspetto rilevante riguarda la riprogettazione delle pratiche e delle mansioni lavorative alla luce delle opportunità offerte dall'innovazione tecnologica: un esempio può essere dato dalla scomposizione delle mansioni lavorative in termini di tele-lavorabilità. Tra le potenzialità evidenziate vi è il lavoro in remoto, ma anche le opportunità che le ICT offrono rispetto alla gestione delle relazioni, per esempio, nei termini di ampliamento dei *network* e di nuove modalità di lavoro di gruppo.

Altra azione importante riguarda la messa in campo di una serie di azioni volte a facilitare lo sviluppo del telelavoro e dei telecentri tramite i quali, nell'ambito della società telematica, è possibile eliminare alla radice gli ostacoli di spazio e di tempo, garantendo lo scambio di informazioni sempre più veloci e consentendo la diffusione sempre più ampia del lavoro *on-line*, con i vantaggi connessi.

Questi servizi richiamano con forza la tematica delle politiche dei tempi dei territori, che rappresentano una risposta alla complessità sempre crescente della vita urbana e alla “burocratizzazione” degli scambi tra cittadini e pubblica amministrazione. Essi costituiscono un'importante opportunità per determinare nuove forme di servizi per i cittadini, per innovare la “qualità dei servizi” e in generale la “qualità del territorio”, mettendo in atto un importante processo di innovazione che coinvolge moltissimi attori del territorio, pubblici e privati.

L'ICT può offrire un notevole supporto alle politiche per il benessere lavorativo, tanto più se accompagnate da effettivi processi di riorganizzazione del lavoro, consentendo il passaggio da modelli gestionali basati sulla presenza temporale a quelli basati sul raggiungimento degli obiettivi. Le tecnologie infatti svolgono una funzione di supporto, rappresentando un mezzo per raggiungere un fine, che deve costituire l'effettiva priorità.

Alla luce delle considerazioni sopra esposte l'Ente di certificazione ha introdotto nell'ambito delle *Linee Guida per l'attuazione del Family Audit* uno specifico macro-ambito dedicato all'utilizzo delle nuove tecnologie. Possibili campi di operatività nell'ambito di questo macro ambito possono essere i seguenti:

*Webmail.* La posta elettronica dell'organizzazione viene gestita tramite un server principale al quale si può accedere anche da un computer diverso da quello di lavoro. Il programma che regola l'interfaccia quindi non è installato sul computer, ma direttamente sul server ed è accessibile tramite internet.

*Accesso remoto ai documenti d'ufficio.* Tramite il computer di casa o di altro contesto è possibile visualizzare, attraverso programmi appositi, il desktop del computer di lavoro, visualizzare i file presenti in quel computer e quindi lavorare da remoto.

*Dispositivi portatili.* Oltre ai computer portatili esistono i cellulari odierni che possono essere assimilati a dei computer e come tali possono essere utilizzati. Possono essere predisposti per la lettura e l'invio

della posta elettronica, consentono di spedire, ricevere e modificare documenti nonché di navigare su internet.

*Videotelefonìa.* La videotelefonìa è un metodo di comunicazione utilizzato principalmente per comunicare vocalmente e visivamente. È possibile usufruire di questa modalità di comunicazione sia tramite il proprio PC, sia usando i telefonini di ultima generazione.

*Postazioni di lavoro da remoto.* Le moderne tecnologie offrono ai lavoratori la possibilità di non essere legati alla propria sede ufficiale di lavoro per poter svolgere le proprie mansioni professionali e quindi di lavorare anche in altra postazione. E' infatti possibile configurare una postazione diversa da quella presente nella sede dell'organizzazione e può essere collocata, ad esempio, nella casa del lavoratore (*telelavoro domiciliare*) oppure in una sede distaccata creata ad hoc (*attività lavorativa svolta da telecentro*).

*Servizi di time-saving.* Questa tematica, che oggi è al centro della politica europea, si presta in modo particolare ad essere sviluppata ed approfondita impiegando i nuovi servizi e le grandi opportunità offerte dall'ICT. Possibili ambiti di intervento riguardano lo sviluppo dei servizi di prossimità "*time saving*" con il diretto coinvolgimento dei datori di lavoro, per facilitare l'incrocio fra domanda ed offerta di servizi quali: spesa al domicilio on-line, contatto dal posto di lavoro con familiare al domicilio, servizi di supporto agli impegni domestici quali lavanderia, stileria, pulizie domestiche, consegna a domicilio di pasti e spesa, disbrigo di pratiche burocratiche, acquisti, ...

## 10. STANDARD *FAMILY AUDIT*

Il *Family Audit* è uno standard registrato: il marchio appartiene alla Provincia Autonoma di Trento.

*Family Audit* è uno strumento manageriale che promuove un cambiamento culturale e organizzativo all'interno delle organizzazioni, e consente alle stesse di adottare delle politiche di gestione del personale orientate al benessere dei propri occupati e delle loro famiglie.

Grazie ad un'indagine ampia e partecipata all'interno dell'organizzazione si individuano obiettivi e iniziative che consentono di dare una risposta alle aspettative dei lavoratori in ordine alle esigenze di conciliazione famiglia-lavoro. La partecipazione dei lavoratori di un'organizzazione diventa un valore fondamentale nella fase di analisi e di confronto in cui si evidenziano i bisogni in materia di ottimizzazione dei tempi e quindi di proposta di soluzioni varie ed anche creative.

Il processo *Family Audit* è disciplinato dalle *Linee Guida per la conciliazione famiglia e lavoro nelle organizzazioni pubbliche e private* dello standard *Family Audit*.

Lo strumento *Family Audit* può essere usato da qualsiasi organizzazione, di qualsiasi natura giuridica, dimensione e prodotto o servizio fornito.

L'organizzazione che utilizza il *Family Audit*, innesca un ciclo virtuoso di miglioramento continuo, indirizzato ad introdurre al proprio interno soluzioni organizzative innovative e competitive relativamente alla flessibilità del lavoro e alla cultura della conciliazione.

Risultato finale del processo *Family Audit* è la certificazione.

### 10.1 BENEFICI

Il *Family Audit* mira ad accrescere il benessere aziendale: lo strumento consente di creare valore economico per le organizzazioni, di migliorarne l'identità e di rafforzarne l'immagine; permette anche, con la riduzione di certe voci di costo, di aumentare i livelli di produttività e la soddisfazione dei lavoratori.

La conciliazione famiglia e lavoro rappresenta non solo una questione etica, riconducibile alla responsabilità sociale dell'impresa, ma anche un obiettivo di business aziendale e d'interesse pubblico.

Le risorse umane sono un elemento sempre più strategico per il successo delle organizzazioni, ma il conflitto tra vita professionale e vita privata, che potrebbe generarsi per una non adeguata conciliazione famiglia e lavoro, può costituire una minaccia alla salute ed al benessere delle persone e allo sviluppo stesso dell'organizzazione.

L'organizzazione attraverso il *Family Audit*, può raggiungere un'ampia gamma di risultati positivi quali:

- a) la diminuzione dello stress psico-fisico dei lavoratori;
- b) la creazione di effetti positivi sul clima organizzativo, sulla motivazione e sulla soddisfazione dei lavoratori;
- c) l'aumento dell'attrattività dell'organizzazione nel mercato del lavoro;
- d) l'aumento della qualità delle prestazioni da parte dei lavoratori e quindi della produttività, con la riduzione del tasso di assenteismo e del tasso di turn-over;
- e) il miglioramento delle performance finanziarie e il valore generato a favore degli azionisti;
- f) la fidelizzazione degli occupati, la preservazione del know-how aziendale e l'aumento delle capacità di attrarre talenti;
- g) la riduzione della disparità tra uomini e donne e tra persone che hanno diversi carichi familiari.

## 10.2 PROCESSO *FAMILY AUDIT* NELLE ORGANIZZAZIONI

L'obiettivo primario dello standard *Family Audit* è quello di promuovere e sostenere il benessere familiare nelle organizzazioni attraverso una migliore conciliazione famiglia e lavoro. Il processo *Family Audit* può essere realizzato da qualsiasi organizzazione, di qualsiasi natura giuridica, dimensione e prodotto o servizio fornito. Il processo di *Family Audit* è descritto compiutamente attraverso:

- a) le *Linee Guida per l'attuazione del Family Audit*;
- b) i *Manuali Operativi* del consulente e del valutatore.

Le *Linee Guida* descrivono e disciplinano il processo *Family Audit*, i ruoli e i compiti delle organizzazioni che applicano il *Family Audit* e dei vari attori che agiscono all'interno del processo. Nelle *Linee Guida* sono definiti i requisiti di certificazione.

I *Manuali Operativi* del consulente e del valutatore descrivono i ruoli e i compiti dei consulenti e dei valutatori accreditati, e forniscono a questi ultimi un concreto supporto tecnico, metodologico e operativo per la realizzazione del processo *Family Audit* nelle organizzazioni.

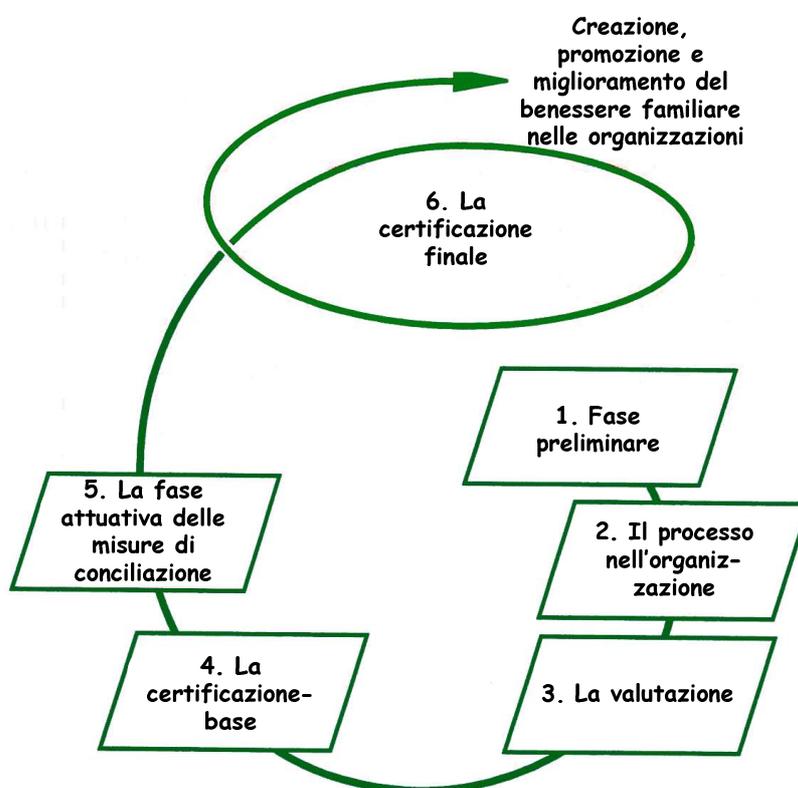
Il consulente accreditato è un professionista che accompagna l'organizzazione nell'efficace realizzazione del processo *Family Audit*.

Il valutatore accreditato è un professionista che valuta se l'organizzazione ha attuato il processo *Family Audit* secondo le disposizioni delle *Linee Guida* e nel rispetto dei requisiti per la certificazione.

Le organizzazioni che intendono adottare il processo *Family Audit*, si impegnano a rispettare le disposizioni e i requisiti per la certificazione.

Tabella n. 5

### “Processo Family Audit”



### 10.3 CAMPI DI INDAGINE E DI AZIONE

Il *Family Audit* è un processo di analisi sistematica che consente all'organizzazione di compiere un'indagine ampia e partecipata al proprio interno, con l'obiettivo di individuare iniziative che possono migliorare le possibilità di conciliazione tra famiglia e lavoro del personale. L'indagine viene effettuata analizzando 6 macro ambiti, suddivisi in 11 campi di indagine e di azione.

Tabella n. 6

#### “Campi di indagine e macro ambiti”

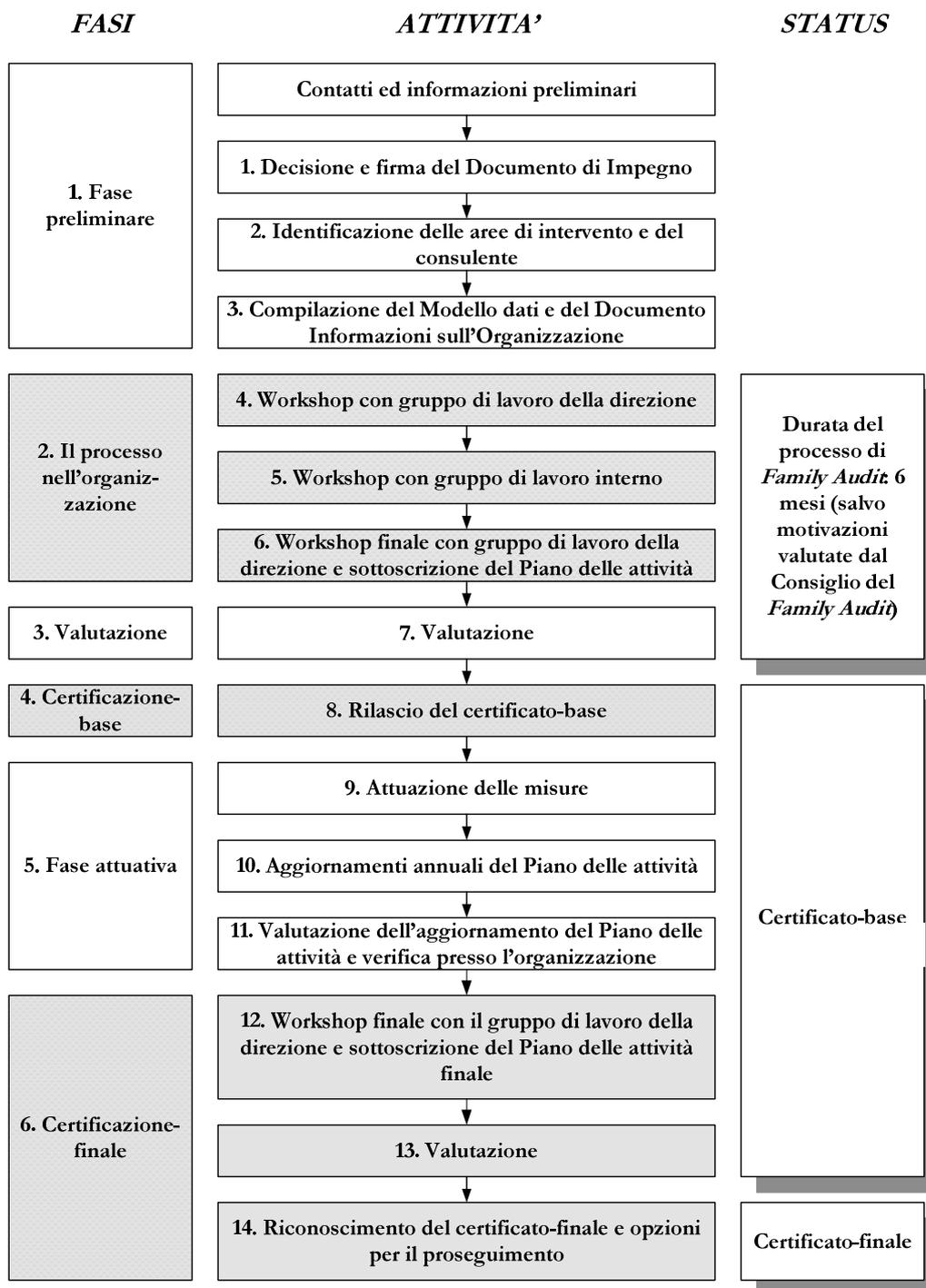
MACRO AMBITI	CAMPI DI INDAGINE E DI AZIONE
A. Organizzazione del lavoro	1) Orari: turnazioni, flessibilità, congedi parentali, pause, permessi, ecc.; 2) Processi di lavoro: distribuzione delle competenze, lavoro di team, sistemi di delega, orari delle riunioni, priorità, carichi di lavoro, pianificazione, ecc. 3) Luoghi di lavoro: telelavoro, lavoro decentrato, mobilità al posto di lavoro, ecc.
B. Cultura della conciliazione	4) Competenza dei dirigenti: know-how e competenze dei dirigenti nella gestione della conciliazione, programmi di formazione/sensibilizzazione, filosofia aziendale, comportamenti ed attitudini dei dirigenti, ecc. 5) Sviluppo del personale: know-how e competenze dei lavoratori nella gestione della conciliazione, programmi di formazione/sensibilizzazione, comportamenti ed attitudini, pari opportunità, sistemi di valutazione non discriminanti, competenze, qualifiche, esigenze, rispetto delle fasi di vita, gestione della maternità e dei congedi, ecc.
C. Comunicazione	6) Strumenti per informazione e comunicazione: strumenti, politiche e modalità di comunicazione interna ed esterna, responsabilità, competenze, ecc.
D. Benefit e servizi	7) Contributi finanziari: sistemi premianti, assicurazioni, mutue, casse per prestazioni mediche, borse di studio ai figli, ecc. 8) Servizi alla famiglia: cure, mensa, assistenza ai figli nei periodi di chiusura delle scuole, uso di attrezzature aziendali, consulenza/mediazione, servizi di time-saving, sostegno della genitorialità, ecc.
E. Distretto famiglia	9) Riorientamento dei propri servizi secondo le logiche e le finalità del Distretto famiglia tramite la diversificazione dei propri prodotti/servizi o la messa in campo di nuovi prodotti/servizi 10) Responsabilità sociale d'impresa: adozione strategie e sistemi di rendicontazione che informano correttamente sul valore sociale creato e distribuito
F. Nuove tecnologie	11) Orientamento ai servizi ICT: presenza presso l'organizzazione di una strategia esplicita sul ruolo che le nuove tecnologie possono apportare per ottimizzare il tempo del lavoratore e dell'organizzazione stessa

## 10.4. FASI DEL PROCESSO

Nella seguente tabella è rappresentato il diagramma di flusso del processo *Family Audit* nelle organizzazioni.

Tabella n. 7

“Family Audit: le fasi del processo con le attività”



## 10.5. MARCHIO *FAMILY AUDIT*

Il marchio *Family Audit* raffigura una famiglia stilizzata con tratti “effetto carboncino”, composta da padre, madre, figlia e infante, contenuta in due mezzelune, con sviluppo verso destra della scritta *Family Audit*. L'uso del marchio è disciplinato dalle *Linee Guida* e dal *Manuale d'uso del marchio*.

