



# Family Audit

*Linee guida per la  
conciliazione famiglia e  
lavoro nelle organizzazioni  
pubbliche e private*



## INDICE

1. Il Distretto famiglia.....	pag. 7
2. Gli obiettivi e il campo di applicazione dell'Audit.....	pag. 9
3. Gli attori dell'Audit: ruoli e responsabilità.....	pag. 11
4. Il processo dell'Audit .....	pag. 17
5. I campi di indagine e di azione .....	pag. 28
6. I requisiti per la certificazione .....	pag. 30
7. La gestione dei documenti dell'Audit .....	pag. 31
8. L'utilizzo del marchio di certificazione.....	pag. 33



	<i>Standard Family Audit - Linee Guida</i>			
	Rev. 0	11 giugno 2010	3 di 34	

Le *Linee Guida* descrivono e disciplinano la struttura organizzativa e il processo del *Family Audit*, i ruoli e i compiti dell'Ente di certificazione, del Consiglio dell'Audit e delle organizzazioni che applicano il processo.

Come tale, le *Linee Guida* sono uno strumento a disposizione delle organizzazioni per attuare efficacemente il *Family Audit*.

Le *Linee Guida* costituiscono con i Manuali Operativi del consulente e del valutatore un insieme complementare e coerente di documenti per la corretta, efficace e duratura realizzazione dell'Audit nelle organizzazioni.



La Provincia Autonoma di Trento promuove la diffusione territoriale dello standard *Family Audit*. L'utilizzo dello standard *Family Audit* e del relativo marchio può avvenire solo previo rilascio di licenza da parte dell'Ente di certificazione e proprietario.

	<b>Standard <i>Family Audit</i> - Linee Guida</b>			
	Rev. 0	11 giugno 2010	4 di 34	



## TERMINOLOGIA E CONCETTI

Ai fini delle presenti Linee Guida si applicano i seguenti termini, abbreviazioni e concetti:

- **Audit:** abbreviazione dello standard *Family Audit*.
- **Consulente:** consulente accreditato per realizzare il processo di Audit. Per consulente, nel testo, si intende il professionista di genere sia maschile che femminile.
- **Collaboratori:** nel testo per collaboratori si intendono anche le collaboratrici.
- **Distretto famiglia:** circuito economico e culturale, a base locale, all'interno del quale attori diversi per ambiti di attività e finalità operano con l'obiettivo di promuovere e valorizzare la famiglia ed in particolare la famiglia con figli.
- **Documento di impegno:** documento con valenza contrattuale che viene sottoscritto dall'organizzazione e inviato all'Ente di certificazione prima dell'avvio del processo di Audit.
- **Ente di certificazione e proprietario dello standard *Family Audit*:** la Provincia Autonoma di Trento.
- **Gruppo di lavoro della direzione:** gruppo partecipante al workshop iniziale e a quello finale, composto dai vertici e dal management dell'organizzazione, ovvero da persone che ricoprono funzioni decisionali nell'organizzazione.
- **Gruppo di lavoro dell'Audit:** gruppo di lavoro individuato dalla direzione all'interno dell'organizzazione, che elabora nel corso dei workshop il Piano delle attività.
- **Organizzazione:** azienda di diritto privato, pubblico, profit oppure non profit.
- **Piano delle attività:** documento elaborato e sottoscritto dal legale rappresentante dell'organizzazione, contenente le attività di conciliazione famiglia e lavoro che l'organizzazione intende realizzare nel triennio successivo.

	<b>Standard <i>Family Audit</i> - Linee Guida</b>			
	Rev. 0	11 giugno 2010	5 di 34	

- **Standard Family Audit:** lo standard Family Audit e il relativo marchio possono essere utilizzati esclusivamente in modo congiunto previo rilascio della licenza da parte dell'Ente proprietario.
- **Valutatore:** esperto accreditato per il processo di valutazione dell'Audit nelle organizzazioni. Per valutatore, nel testo, si intende il professionista di genere sia maschile che femminile.

	<b>Standard <i>Family Audit</i> - Linee Guida</b>			
	Rev. 0	11 giugno 2010	6 di 34	

## RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI PERSONALI

L'Ente di certificazione controfirmando il Documento di impegno, i consulenti e i valutatori accreditati in quanto iscritti al registro pubblico nell'esercizio delle proprie funzioni, i membri del Consiglio dell'Audit all'atto dell'adesione allo stesso, sottoscrivono verso le organizzazioni auditate un preciso impegno al vincolo di riservatezza e di tutela dei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche, per qualsiasi informazione e/o documento dei quali entrano in possesso nello svolgimento del proprio incarico.



Tutti questi soggetti si impegnano, altresì, a non divulgare alcuna informazione e/o documento riferiti all'organizzazione o a persone, che gli stessi acquisiscono nello svolgimento del proprio incarico, in nessuna forma o modalità.

Tutti i documenti e le informazioni realizzate nel corso dell'Audit non possono essere utilizzati per scopi diversi da quelli riferiti al processo di Audit stesso.

I consulenti e i valutatori non possono utilizzare la documentazione descritta e/o richiamata nelle presenti Linee Guida, nei Manuali Operativi e in tutti i documenti correlati al di fuori dell'ambito dell'Audit.

Tutta la documentazione originale del processo di Audit nell'organizzazione, del processo di valutazione e di certificazione base e finale è conservata presso l'Ente di certificazione.

Nota bene: i documenti e le registrazioni obbligatorie dell'Audit sono evidenziati con il *corsivo sottolineato*.

	<b>Standard <i>Family Audit</i> - Linee Guida</b>			
	Rev. 0	11 giugno 2010	7 di 34	

## 1. IL DISTRETTO FAMIGLIA

Il *Family Audit* concorre a realizzare 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 valorizzare il benessere familiare. Il Distretto famiglia consente:

- a) alle famiglie di esercitare con consapevolezza le proprie funzioni fondamentali e di creare benessere familiare, coesione e capitale sociale;
- b) alle organizzazioni pubbliche e private di offrire servizi, anche di carattere turistico, e interventi qualitativamente aderenti alle esigenze e alle aspettative delle famiglie, residenti e ospiti, ed accrescere l'attrattività territoriale contribuendo allo sviluppo locale;
- c) di qualificare il territorio come laboratorio strategico all'interno del quale si sperimentano e si integrano le politiche pubbliche, si confrontano e si rilanciano le culture amministrative, si innovano i modelli organizzativi, in una dimensione di incontro e confronto nell'ambito del contesto nazionale ed europeo.

I singoli assi del modello a ragnatela rappresentano gli ambiti che possono orientare le proprie politiche e/o i propri servizi per promuovere sul territorio il benessere familiare.

Gli assi che definiscono il modello a ragnatela del Distretto famiglia sono identificati a titolo esemplificativo nella Figura 1. Su questi assi la Provincia Autonoma di Trento ha già implementato azioni di riorientamento di politiche e/o servizi per massimizzare il benessere familiare territoriale.

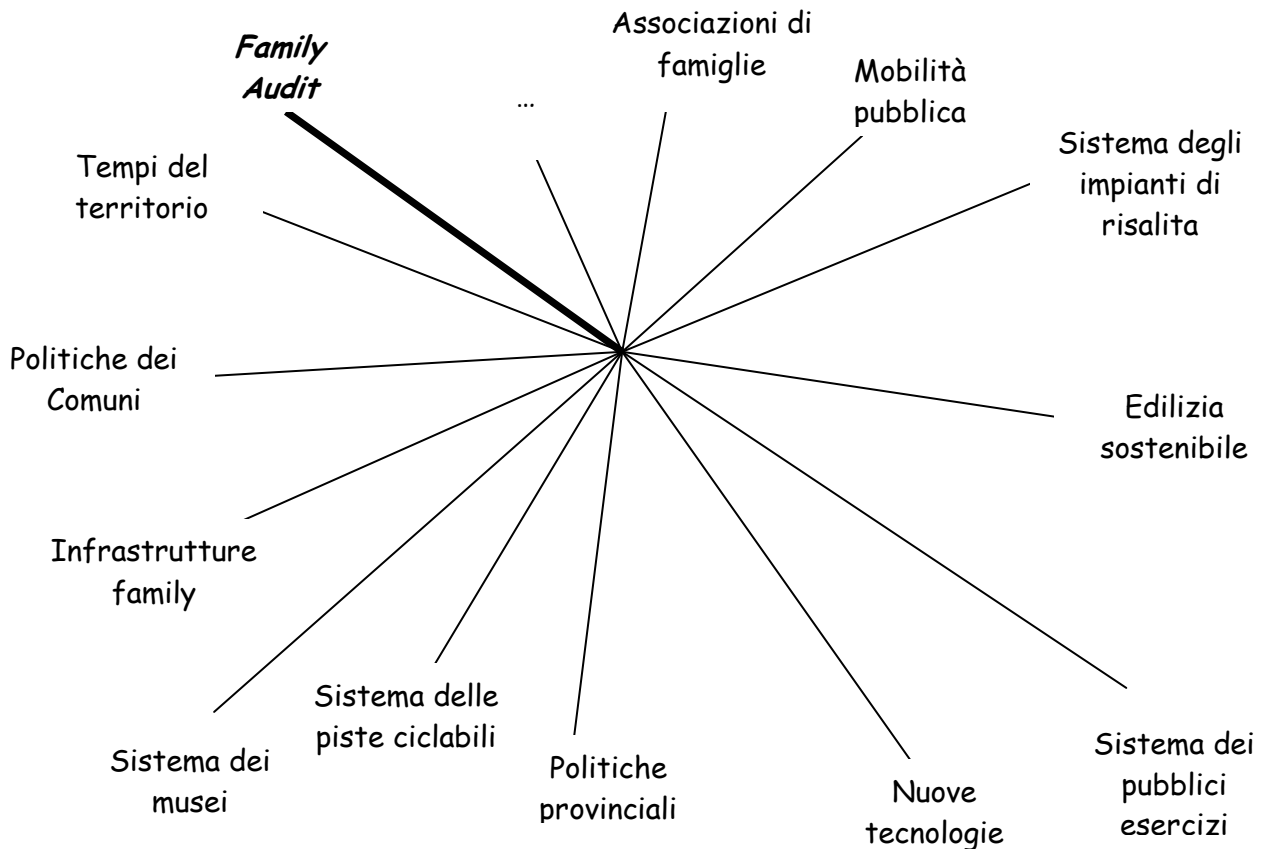
Lo standard del Distretto famiglia viene definito con specifica linea guida.



Le attività di ciascun ambito del Distretto famiglia sono orientate verso il benessere familiare tramite specifici requisiti che possono essere obbligatori e facoltativi.

Uno di questi ambiti è rappresentato dallo standard *Family Audit*.

**Figura 1**

*"Il modello a ragnatela del Distretto famiglia"*



	<i>Standard Family Audit - Linee Guida</i>			
	Rev. 0	11 giugno 2010	9 di 34	

## 2. GLI OBIETTIVI E IL CAMPO DI APPLICAZIONE DELL'AUDIT

### 2.1 Scopo e obiettivo dell'Audit

L'Audit aiuta le organizzazioni a realizzare un efficace, consapevole, duraturo ed economicamente sostenibile bilanciamento tra gli interessi dell'organizzazione e quelli dei collaboratori.

L'obiettivo primario dell'Audit è promuovere e sostenere il benessere familiare nelle organizzazioni attraverso una migliore conciliazione famiglia e lavoro.

L'Audit è uno strumento di management adottato su base volontaria da organizzazioni che intendono certificare il proprio costante impegno per il miglioramento della conciliazione di famiglia e lavoro al proprio interno.

L'Audit, altresì, è applicabile da tutti quei soggetti interessati a migliorare le possibilità di conciliazione tra famiglia e lavoro, indipendentemente dall'intenzione di conseguire la certificazione.

L'Audit è uno standard registrato: il marchio appartiene alla Provincia Autonoma di Trento.

Lo strumento dell'Audit è descritto compiutamente attraverso:



- a) le presenti Linee Guida;
- b) i Manuali Operativi del consulente e del valutatore.

Le Linee Guida e i Manuali Operativi del consulente e del valutatore costituiscono un insieme complementare e coerente di documenti per la corretta, efficace e duratura realizzazione dell'Audit nelle organizzazioni.

Le Linee Guida descrivono e disciplinano la struttura organizzativa e il processo dell'Audit, i ruoli e i compiti dell'Ente di certificazione e proprietario del marchio, del Consiglio dell'Audit e delle organizzazioni che applicano il processo.

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 ed operativo per la realizzazione del processo di Audit nelle organizzazioni.

Le Linee Guida e i Manuali Operativi sono, altresì, coerenti rispetto al Distretto famiglia, inteso quale circuito economico e culturale all'interno del quale attori diversi per ambiti di attività e finalità operano, con l'obiettivo di realizzare un territorio vicino ai bisogni e alle aspettative delle famiglie.

	<b>Standard <i>Family Audit</i> - Linee Guida</b>		
	Rev. 0	11 giugno 2010	

## ***2.2 Il campo di applicazione dell'Audit***

Lo strumento dell'Audit può essere realizzato da qualsiasi organizzazione, di qualsiasi natura giuridica, dimensione e prodotto o servizio fornito.

Per le organizzazioni di piccole dimensioni i requisiti per realizzare l'Audit e ottenere la certificazione sono diversi (cfr. capitolo 6).

L'Audit può essere applicato all'intera organizzazione oppure solamente ad alcuni settori (aree, reparti, unità operative, filiali, processi produttivi).



Per le grandi organizzazioni, con diversi rami d'attività oppure con attività decentrate possono essere attivati più di un processo di Audit.

Per organizzazioni con oltre 1.000 collaboratori, occupati in aree di attività differenti, devono essere attivati più gruppi di lavoro interni in contemporanea.

I tempi per la realizzazione dell'Audit sono prestabiliti e costituiscono un requisito per il riconoscimento del certificato (cfr. capitolo 6).

L'ampiezza della documentazione è variabile, e come tale deve essere valutata, in funzione della dimensione e complessità dell'organizzazione.

Le attività per il rilascio dei certificati-base e finale da parte del Consiglio dell'Audit e dell'Ente di certificazione non sono soggette a costo per le organizzazioni auditate.

	<b>Standard <i>Family Audit</i> - Linee Guida</b>		
	Rev. 0	11 giugno 2010	

### **3. GLI ATTORI DELL'AUDIT: RUOLI E RESPONSABILITÀ**

#### **3.1 L'Ente di certificazione**

L'Ente di certificazione è la Provincia Autonoma di Trento.

Essa è anche proprietaria del marchio del *Family Audit*.



È compito dell'Ente di certificazione:

- a) promuovere l'Audit nelle appropriate sedi;
- b) istituire il Consiglio dell'Audit;
- c) provvedere alla formale concessione dei certificati-base e finale;
- d) elaborare gli strumenti e i documenti dell'Audit;
- e) organizzare la formazione dei consulenti e dei valutatori e mettere a disposizione di questi gli strumenti necessari per la realizzazione del processo Audit;
- f) informare i consulenti e i valutatori in merito agli sviluppi dell'Audit;
- g) organizzare almeno una volta all'anno un incontro di formazione, informazione e scambio di esperienze tra i consulenti, i valutatori, i membri del Consiglio dell'Audit e altri soggetti interessati e coinvolti;
- h) garantire il supporto necessario per l'efficace attuazione del processo dell'Audit;
- i) gestire ed aggiornare il registro pubblico delle organizzazioni in possesso dei certificati-base e finale;
- j) gestire e aggiornare il registro pubblico dei consulenti e dei valutatori e verificarne costantemente la qualità delle prestazioni, tramite sondaggi e strumenti di monitoraggio della qualità;
- k) gestire ed aggiornare il portale dedicato all'Audit;
- l) contribuire al miglioramento del processo stesso, anche tramite la realizzazione di periodici sondaggi sull'efficacia e sugli effetti socio-economici del processo di Audit nelle organizzazioni.

#### **3.2 Il Consiglio dell'Audit**

Il Consiglio dell'Audit è il comitato per la tutela della qualità del processo dell'Audit; è istituito dalla Provincia Autonoma di Trento.

E' composto da persone rappresentative del mondo istituzionale, della realtà accademica ed economica, nonché delle associazioni preposte alla tutela di interessi collettivi e dell'associazionismo familiare.

	<b>Standard <i>Family Audit</i> - Linee Guida</b>			
	Rev. 0	11 giugno 2010	12 di 34	

È compito del Consiglio dell'Audit:

- a) definire lo standard di riferimento dell'Audit;
- b) valutare l'integrazione dello standard con altri strumenti presenti sul piano nazionale e/o locale;
- c) proporre all'Ente di certificazione modifiche delle presenti Linee Guida;
- d) accreditare i consulenti e i valutatori;
- e) definire il tariffario dell'Audit e delle prestazioni professionali dei consulenti e dei valutatori;
- f) decidere sul riconoscimento dei certificati-base e finale alle organizzazioni auditate, sulla base del Rapporto di Valutazione e dei documenti presentati dal valutatore;
- g) individuare raccordi tra l'Audit e il Distretto famiglia;
- h) individuare e realizzare iniziative di promozione dell'Audit sul territorio.



### **3.3 Il consulente**

Il consulente, per svolgere le funzioni previste dalle presenti Linee Guida, deve essere accreditato dal Consiglio dell'Audit ed essere iscritto al registro dei consulenti.

Il consulente è un professionista il quale, utilizzando l'apposito Manuale Operativo, accompagna l'organizzazione nell'efficace realizzazione dell'Audit, in particolare:

- a) supporta e modera le attività del gruppo di lavoro interno;
- b) completa la modulistica richiesta;
- c) propone alle organizzazioni azioni di miglioramento;
- d) supporta le organizzazioni di piccole dimensioni nel compilare il documento Informazioni sull'organizzazione e il Modello di rilevazione dati;
- e) nelle organizzazioni di piccole dimensioni deve gestire i documenti nella piattaforma elettronica per conto dell'organizzazione stessa, anche nel periodo intercorrente tra la certificazione-base e la certificazione finale;
- f) può essere coinvolto nella fase di valutazione per offrire una serie di informazioni.

L'organizzazione può nominare uno o più consulenti accreditati dal Consiglio dell'Audit.

	<b>Standard <i>Family Audit</i> - Linee Guida</b>			
	Rev. 0	11 giugno 2010	13 di 34	

Il consulente stipula il contratto con l'organizzazione, opera in autonomia rispetto al Consiglio dell'Audit ed ai valutatori, ed il costo della sua prestazione professionale è definito dal Consiglio dell'Audit.

Il Manuale Operativo del consulente definisce i requisiti formativi e professionali per svolgere l'attività di consulente, le modalità di accreditamento da parte del Consiglio Audit, descrive i ruoli e i compiti del consulente e fornisce a quest'ultimo un supporto tecnico, metodologico ed operativo per la realizzazione del processo di Audit nelle organizzazioni.

### **3.4 Il valutatore**

Il valutatore, per svolgere le funzioni previste dalle presenti Linee Guida, deve essere accreditato dal Consiglio dell'Audit ed essere iscritto al registro pubblico dei valutatori.

Il valutatore, utilizzando l'apposito Manuale Operativo, ha il compito di valutare se l'organizzazione ha attuato il processo di Audit secondo le disposizioni dettate dalle presenti Linee Guida.

La durata del processo di valutazione, ovvero dalla data della valutazione nell'organizzazione fino all'invio del Rapporto di valutazione al Consiglio dell'Audit, non deve superare le 3 settimane.

Il valutatore stipula il contratto per la valutazione con l'organizzazione, opera in autonomia rispetto al Consiglio dell'Audit ed ai consulenti.

Il valutatore deve essere indipendente rispetto all'organizzazione auditata.



Il costo della sua prestazione professionale è definito dal Consiglio dell'Audit.

Il Manuale Operativo del valutatore definisce i requisiti formativi e professionali per svolgere l'attività di valutatore, le modalità di accreditamento da parte del Consiglio Audit, descrive i ruoli e i compiti del valutatore e fornisce a quest'ultimo un supporto tecnico, metodologico ed operativo per la realizzazione del processo di valutazione dell'Audit nelle organizzazioni.

### **3.5 L'organizzazione auditata**

Possono applicare il processo le organizzazioni definite al punto 2.2.

L'organizzazione che intende adottare l'Audit compila il Documento di impegno, con valenza contrattuale, che invia, prima dell'avvio del processo di Audit, all'Ente di certificazione.

	<b>Standard <i>Family Audit</i> - Linee Guida</b>		
	Rev. 0	11 giugno 2010	

Le organizzazioni che adottano l'Audit, si impegnano a rispettare le disposizioni contenute nelle presenti Linee Guida, in particolare:

- a) a completare il processo entro 6 mesi dalla stipula del contratto;
- b) a realizzare il processo tramite consulenti e valutatori accreditati e iscritti al registro pubblico;
- c) a nominare un proprio referente interno per l'Audit (vedi 3.8);
- d) ad inviare annualmente al valutatore l'aggiornamento del Piano delle attività;
- e) ad aggiornare, con cadenza annuale, il Modello di rilevazione dati;
- f) ad utilizzare, per le comunicazioni con i vari soggetti coinvolti nel processo di Audit e per la gestione della documentazione di pertinenza, l'apposito portale dedicato all'Audit, nonché la modulistica e gli strumenti specifici;
- g) ad utilizzare il marchio della certificazione come descritto nella sezione 8;
- h) a partecipare attivamente ai sondaggi di valutazione del processo di Audit realizzato dall'Ente di certificazione;
- i) a partecipare alla rete di organizzazioni auditate ed alle iniziative per lo scambio di esperienze promosso dall'Ente di certificazione;
- j) ad informare costantemente i propri collaboratori sullo stato di implementazione delle azioni di conciliazione attivate tramite l'Audit.

Per le organizzazioni di piccole dimensioni i requisiti per realizzare l'Audit e ottenere la certificazione sono diversi rispetto a quelli richiesti alle organizzazioni di medie e grandi dimensioni (cfr. capitolo 6).

### **3.6 Il gruppo di lavoro della direzione**

Il gruppo di lavoro della direzione dell'organizzazione è composto dai vertici e dal management dell'organizzazione, ovvero, da persone che ricoprono funzioni decisionali nell'organizzazione.



Nelle organizzazioni di piccole dimensioni il gruppo di lavoro della direzione può essere composto anche solo dal legale rappresentante.

Qualora l'Audit sia realizzato solamente per una parte dell'organizzazione, anche il gruppo sarà rappresentativo della relativa parte.

Il gruppo partecipa al workshop iniziale ed a quello finale.

### **3.7 Il gruppo di lavoro dell'Audit**

Per la realizzazione dell'Audit deve essere attivato un gruppo di lavoro interno all'organizzazione.

	<b>Standard <i>Family Audit</i> - Linee Guida</b>			
	Rev. 0	11 giugno 2010	15 di 34	

La direzione dell'organizzazione individua i partecipanti del gruppo nel workshop iniziale, oppure, in una fase successiva comunque precedente al workshop con il gruppo di lavoro.

Per la definizione del gruppo, la direzione deve considerare un numero minimo di 6 e un massimo indicativo di 15 membri; per le organizzazioni di piccole dimensioni, il numero minimo richiesto può essere inferiore a 6.

Tra i membri del gruppo ci deve essere almeno un rappresentante per ciascun area/settore/reparto dell'organizzazione sottoposta al processo di Audit, un rappresentante dell'area di gestione del personale, del comitato delle pari opportunità (ove previsto) e delle organizzazioni sindacali (ove rappresentate), una o più persone con capacità decisionali.

Il gruppo è coordinato dal referente interno dell'Audit.

E' opportuno che il gruppo sia composto da persone di livelli gerarchici differenti.



Il gruppo deve, infine, essere sufficientemente rappresentativo delle diverse classi di età, di genere e rispecchiare la struttura del personale dell'organizzazione.

Nel corso dei lavori del gruppo, là dove si ritiene necessario acquisire informazioni utili all'approfondimento di particolari tematiche, possono essere coinvolte altre persone, sia interne che esterne all'organizzazione o possono essere attivate specifiche attività di analisi, come focus-group o indagini tramite questionari.

### **3.8 Il referente interno dell'Audit**

Per la gestione dell'Audit, la direzione dell'organizzazione nomina un'apposita figura, il referente interno dell'Audit che ha il compito di:

- a) compilare i documenti Informazioni sull'organizzazione e il Modello di rilevazione dati e consegnarli al consulente prima dell'avvio del primo workshop con il gruppo di direzione;
- b) riferire alla direzione sull'andamento del progetto;
- c) mantenere il rapporto con il consulente e, successivamente, con il valutatore;
- d) tenere i contatti con l'Ente di certificazione;
- e) accompagnare le attività dell'Audit, in particolare, coordinare e rappresentare verso l'interno e l'esterno il gruppo di lavoro dell'Audit, nonché garantire il rispetto dei tempi di progetto pianificati;

	<i>Standard Family Audit - Linee Guida</i>			
	Rev. 0	11 giugno 2010	16 di 34	

f) gestire la comunicazione e la documentazione attraverso la piattaforma gestionale Audit.

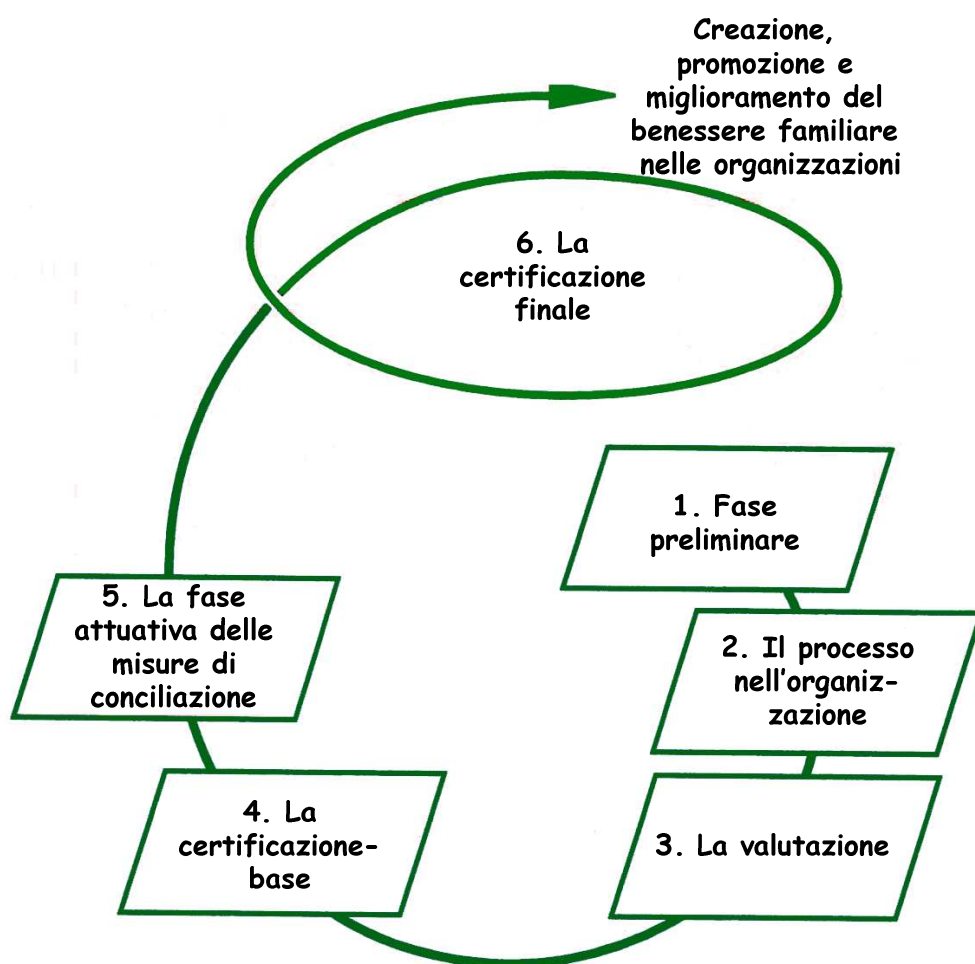


## 4. IL PROCESSO DELL'AUDIT

Nella figura 2 è rappresentato il diagramma dinamico delle 6 fasi del processo dell'Audit, processo orientato a creare, promuovere e migliorare il benessere familiare nelle organizzazioni.

**Figura 2**

*"Il processo dell'Audit: diagramma dinamico"*

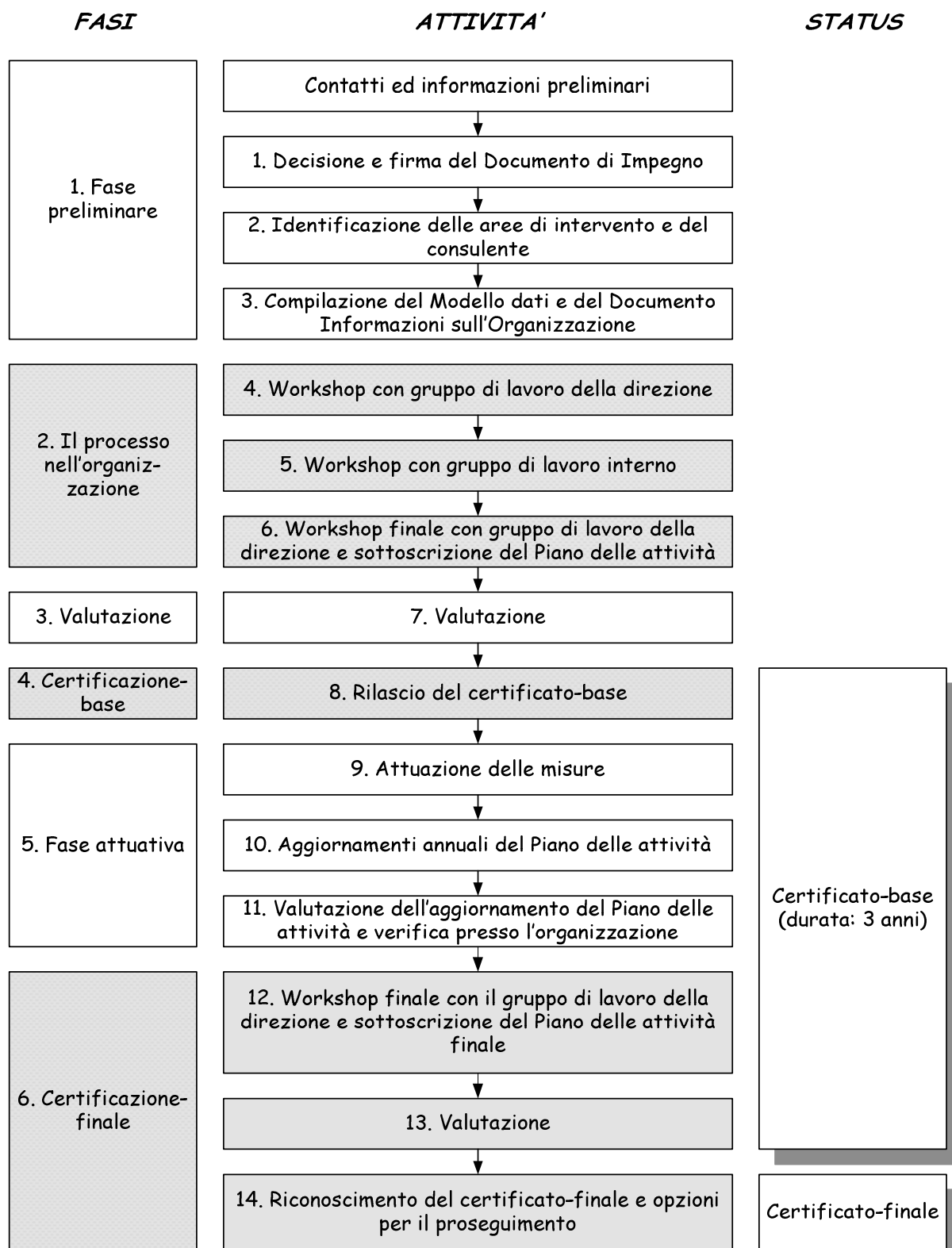




La figura 3 rappresenta il diagramma di flusso di dettaglio delle fasi e delle attività dell'Audit, comprensivo dello "status" dell'organizzazione.



**Figura 3**

*"Il processo dell'Audit: diagramma di flusso"*



	<b>Standard Family Audit - Linee Guida</b>			
	Rev. 0	11 giugno 2010	19 di 34	

## 4.1 Fase preliminare

Nella prima fase del processo di Audit l'organizzazione deve:

- a) inviare all'Ente di certificazione, il Documento di impegno, debitamente compilato e firmato dal rappresentante legale;
- b) identificare l'area dell'organizzazione cui applicare il processo di Audit;
- c) individuare e stipulare il contratto con un consulente scelto dal registro pubblico.

All'organizzazione, dopo aver sottoscritto e inviato il Documento di impegno, compete inoltre il compito di:

- a) compilare il documento Informazioni sull'organizzazione,
- b) compilare il Modello di rilevazione dati.

Per le organizzazioni di piccole dimensioni, la compilazione di questi due documenti può essere svolta eventualmente con l'ausilio del consulente.



## 4.2 Il processo nell'organizzazione

### 4.2.1 Il workshop con il gruppo di lavoro della direzione

Il primo passo del processo dell'Audit è il workshop con il gruppo di lavoro della direzione, moderato dal consulente.

Gli obiettivi del workshop sono:

- a) informare la direzione dei contenuti e delle fasi del processo di Audit;
- b) definire gli obiettivi perseguiti dall'organizzazione tramite l'implementazione del processo di Audit;
- c) formalizzare l'inserimento della politica della conciliazione nella strategia complessiva dell'organizzazione;
- d) identificare e chiarire i punti di forza e le particolarità dell'organizzazione, i campi di azione più rilevanti e gli eventuali ostacoli al processo;
- e) formalizzare le modalità di comunicazione interna del processo;
- f) individuare i partecipanti al gruppo di lavoro dell'Audit o quantomeno identificarne i profili;
- g) definire la tempistica ed individuare il referente interno dell'Audit;
- h) richiedere e, se già possibile, raccogliere dati, statistiche, documenti e qualsiasi altro materiale e informazione utili al processo di Audit (per esempio documenti di politica, presentazione aziendale, organigramma, codici di comportamento, statistiche anche di genere, ecc.).

	<b>Standard <i>Family Audit</i> - Linee Guida</b>			
	Rev. 0	11 giugno 2010	20 di 34	

Del workshop viene elaborato un Protocollo. La stesura compete al consulente.

#### **4.2.2 Il workshop con il gruppo di lavoro interno**

Il secondo passo del processo di Audit è il workshop con il gruppo interno, anch'esso moderato dal consulente.

La sua durata è variabile in funzione della complessità e ampiezza dell'organizzazione; la durata minima non può essere inferiore a  $\frac{1}{2}$  giornata.

Il workshop può essere svolto anche in più sessioni.

Nel corso del workshop:

- a) viene effettuata un'analisi della politica e delle iniziative già esistenti nell'organizzazione nel campo della conciliazione famiglia-lavoro;
- b) sono individuati gli obiettivi per migliorare la politica di conciliazione tra famiglia e lavoro dell'organizzazione;
- c) sono individuate le attività ritenute necessarie per il raggiungimento degli obiettivi individuati;
- d) vengono delineati i risultati attesi;
- e) viene redatta una proposta di Piano delle attività contenente obiettivi, attività programmate, responsabilità, risultati attesi, tempistica e, dove possibile, il relativo budget.

Dello svolgimento del/i workshop deve essere elaborato un Protocollo. La stesura compete al consulente.



#### **4.2.3 Il workshop finale con il gruppo della direzione e sottoscrizione del Piano delle attività**

Il terzo passo prevede il workshop finale, durante il quale il consulente presenta al gruppo di lavoro della direzione la proposta di Piano delle attività, al fine di discutere sugli obiettivi e azioni individuate dal gruppo di lavoro interno dell'Audit e formalizzate nel Piano.

Al workshop finale può essere invitato il gruppo di lavoro interno o alcuni suoi componenti se la direzione lo ritiene opportuno.

Il Piano delle attività così approvato e/o modificato viene sottoscritto dal rappresentante legale.

Nel Piano delle attività l'organizzazione definisce anche la durata della fase di attuazione delle azioni, 3 anni, e di conseguenza decide la durata del processo per l'ottenimento del certificato-finale.

	<b>Standard <i>Family Audit</i> - Linee Guida</b>			
	Rev. 0	11 giugno 2010	21 di 34	

### 4.3. La valutazione

Approvato il *Piano delle attività*, l'organizzazione deve:

- a) individuare e stipulare il contratto con un valutatore scelto dal registro pubblico;
- b) definire con il valutatore la data di effettuazione della valutazione, tale da consentirgli la raccolta della documentazione richiesta nel processo di Audit.

Il referente interno dell'Audit invia al valutatore i documenti entro 3 settimane dalla data di inizio del processo di valutazione, in formato elettronico utilizzando l'apposito portale dell'Audit.

I documenti da caricare sul portale sono:

- a) *Piano delle attività* definitivo;
- b) *Documento di impegno*;
- c) *Informazioni sull'organizzazione*;
- d) *Modello di rilevazione dati*;
- e) tutti i *protocolli* dei workshop con il gruppo di lavoro della direzione e con il gruppo di lavoro interno;
- f) *dati, statistiche, documenti* e qualsiasi altro materiale e informazione utili all'Audit: per esempio i documenti di politica, presentazione aziendale, organigramma, codici di comportamento, ecc.



E' compito del valutatore verificare e ritirare presso l'organizzazione le versioni originali dei suddetti documenti.

Il processo di valutazione ha l'obiettivo di:

- a) verificare la realizzazione dei requisiti che l'organizzazione deve ottemperare per la certificazione (cfr. capitolo 6);
- b) verificare se gli obiettivi e i provvedimenti di miglioramento individuati nello svolgimento del processo di Audit sono realistici, fattibili ed efficaci per accrescere la conciliazione famiglia e lavoro dell'organizzazione.

Il processo di valutazione si realizza:

- a) tramite una raccolta di evidenze oggettive di quanto emerso nei vari workshop; le attività di verifica sono eseguite a campione;
- b) tramite incontri e interviste con i rappresentanti della direzione, con i membri dei gruppi di lavoro dell'Audit e con altri rappresentanti delle diverse categorie di collaboratori;

	<b>Standard <i>Family Audit</i> - Linee Guida</b>			
	Rev. 0	11 giugno 2010	22 di 34	

- c) tramite una verifica puntuale di tutta la documentazione in originale realizzata dal processo di Audit e quella inserita nella piattaforma dell'Audit;
- d) tramite la verifica, con la direzione, del Piano delle attività e, se ritenuto necessario, tramite la ridefinizione delle azioni e degli obiettivi.

Se in questa fase emergono anomalie tali da non permettere una valutazione positiva del processo, l'organizzazione ha 4 settimane di tempo per intervenire e/o integrare la documentazione e richiedere al valutatore una nuova verifica.

Al termine del processo di valutazione, il valutatore elabora ed invia al Consiglio dell'Audit il Rapporto di valutazione; l'invio avviene in forma elettronica, utilizzando l'apposito portale dell'Audit.

Il processo di valutazione, dalla data della visita all'invio del Rapporto di valutazione al Consiglio dell'Audit, non deve superare la durata di 3 settimane.

#### **4.4 La certificazione base**



Nel corso dei periodici incontri del Consiglio dell'Audit, il valutatore consegna la documentazione cartacea in originale (il Rapporto di valutazione e la documentazione correlata) ed espone al Consiglio l'esito della valutazione.

Per il riconoscimento del certificato-base (vale anche per il certificato-finale), il Consiglio dell'Audit - con la presenza di almeno il 70% dei suoi componenti - analizza la documentazione e prende atto di quanto riportato dal valutatore riconoscendo il certificato in presenza del parere positivo della maggioranza dei presenti.

Il riconoscimento del certificato-base attesta che l'organizzazione ha svolto un corretto processo di Audit ed ha individuato obiettivi e azioni efficaci per sviluppare e migliorare la propria politica di conciliazione famiglia e lavoro.

Il Consiglio dell'Audit, tramite la struttura amministrativa competente, comunica in forma scritta all'organizzazione l'esito della valutazione, segnalando eventuali raccomandazioni e proposte migliorative.

Il Consiglio dell'Audit, in presenza di parere non positivo oppure là dove si ritiene necessaria un'integrazione di informazioni o documenti, richiede all'organizzazione l'invio di un'integrazione scritta entro 4 settimane. La valutazione dell'integrazione da parte del Consiglio dell'Audit avviene secondo le modalità decise dal Consiglio e può portare al riconoscimento del certificato-

	<b>Standard <i>Family Audit</i> - Linee Guida</b>		
	Rev. 0	11 giugno 2010	

base oppure al definitivo parere negativo. In questo caso, per ottenere il certificato-base, l'organizzazione deve ripetere l'intero processo di Audit.

L'Ente di certificazione provvede a consegnare all'organizzazione il certificato-base, con le modalità concordate con la stessa, ed inserisce quindi l'organizzazione nel registro pubblico delle organizzazioni in possesso del certificato-base.

L'organizzazione si impegna ad informare tutti i collaboratori sul processo di Audit e provvede altresì ad informare costantemente i collaboratori sullo stato di implementazione dei provvedimenti: questo aspetto è oggetto di verifica da parte del valutatore.

#### **4.5 La fase attuativa delle misure di conciliazione**

L'organizzazione deve inviare annualmente al valutatore, entro i 3 mesi successivi alla scadenza annuale della data di rilascio del certificato-base, l'aggiornamento del Piano delle attività.

Il valutatore esamina e valuta l'aggiornamento del Piano delle attività e contestualmente compie una verifica presso l'organizzazione.



Quindi trasmette l'aggiornamento del Piano delle attività e un documento contenente le proprie considerazioni al Consiglio dell'Audit, il quale esprime un parere sullo stato di avanzamento del Piano delle attività dell'organizzazione.

Per la 3° annualità non è, infatti, necessario elaborare l'aggiornamento annuale in quanto è previsto il workshop di verifica finale con il relativo Protocollo.

L'aggiornamento deve presentare, per ciascun obiettivo e rispettive azioni, lo stato di attuazione, l'eventuale realizzazione oppure non realizzazione con la relativa motivazione, il tutto nel quadro delle evidenze raccolte durante le verifiche effettuate nell'organizzazione con periodicità annuale.

Nel documento devono essere presentati anche eventuali nuovi obiettivi e attività individuate dall'organizzazione ad integrazione di quanto già definito.

Il mancato invio al valutatore dell'aggiornamento entro 3 mesi dopo il termine annuale, oppure l'invio di un documento valutato non sufficiente dal valutatore oppure dal Consiglio dell'Audit senza un'opportuna integrazione, comporta il ritiro da parte del Consiglio dell'Audit del certificato-base.

	Standard <i>Family Audit</i> - Linee Guida			
	Rev. 0	11 giugno 2010	24 di 34	

#### 4.6 La certificazione finale

Il riconoscimento del certificato-finale attesta che l'organizzazione ha attuato un'efficace politica organizzativa e gestionale dei processi lavorativi centrata sui bisogni ed attese del proprio personale, realizzando in particolare una serie di azioni che consentono una migliore conciliazione tra famiglia e lavoro.



Entro la fine del 2° oppure del 3° anno dalla data di riconoscimento del certificato-base, a seconda dell'opzione scelta dall'organizzazione, essa ha quattro possibili alternative:

- a) **ottenere il certificato-finale**, che avrà validità di un anno;
- b) la **ricertificazione**: ottenere il certificato-finale e ripetere il processo di Audit, mantenendo così il certificato-finale per altri 3 anni;
- c) il **mantenimento**: ottenere il certificato-finale e mantenerlo per altri 3 anni senza ripetere il processo, impegnandosi però a garantire - fornendo annualmente l'aggiornamento del Piano delle attività - il livello di conciliazione famiglia e lavoro raggiunto con il certificato-finale;
- d) **non concludere** il processo di Audit per il conseguimento del certificato-finale; in tal caso il certificato-base decade.

Nel caso a) l'organizzazione decide di sottoporre a valutazione quanto realizzato sulla base degli obiettivi e delle misure contenuti nel Piano delle attività e richiede il riconoscimento del certificato-finale, senza però intraprendere un nuovo ciclo di Audit. In questo caso il certificato-finale è valido solamente per 1 anno; anche l'utilizzo del marchio è permesso solamente per 1 anno.

Nel caso b) l'organizzazione decide di sottoporre a valutazione quanto realizzato sulla base degli obiettivi e delle misure contenuti nel Piano delle attività, richiede il riconoscimento del certificato-finale e riattiva un nuovo ciclo di Audit biennale oppure triennale. In questo caso la validità del certificato-finale e l'utilizzo del marchio proseguono per 3 anni, fino alla prossima valutazione.

Nel caso c) l'organizzazione decide di sottoporre a valutazione quanto realizzato sulla base degli obiettivi e delle misure contenuti nel Piano delle attività, richiede il riconoscimento del certificato-finale, ma non riattiva un nuovo ciclo di Audit. In questo caso la validità del certificato-finale e l'utilizzo del marchio proseguono per 3 anni solamente se l'organizzazione dimostra di mantenere il livello di conciliazione raggiunto tramite il processo di Audit.

	<b>Standard <i>Family Audit</i> - Linee Guida</b>		
	Rev. 0	11 giugno 2010	

Questa opzione può essere applicata dalle organizzazioni di piccole dimensioni e comunque da quelle organizzazioni che non possono garantire un costante processo di miglioramento delle politiche di conciliazione, ma che hanno raggiunto, tramite l'efficace applicazione del processo di Audit, un elevato standard e intendono garantirne il mantenimento nel tempo.

Nel caso d) l'organizzazione comunica all'Ente di certificazione la rinuncia al certificato-base ed all'utilizzo del marchio.

Di seguito sono descritti nel dettaglio i primi tre casi.

#### **4.6.1 Il processo di certificazione finale**



Il ciclo per l'ottenimento del certificato-finale deve avere una durata massima di 4 mesi, comprensivo della valutazione, che ha una durata di 3 settimane.

Durante questo periodo il certificato-base è in ogni caso valido. Le fasi previste sono:

- a) l'esecuzione con il supporto del consulente di un workshop di verifica finale con il gruppo di lavoro della direzione e il referente interno dell'Audit. Lo scopo è quello di eseguire la verifica finale del raggiungimento degli obiettivi e verificare la realizzazione e l'efficacia delle misure contenute nel Piano delle attività, nonché analizzare eventuali obiettivi e azioni non realizzate con le relative cause; il Piano delle attività viene pertanto aggiornato allo stato finale.
- b) Del workshop viene elaborato un Protocollo dal consulente.
- c) La fase della valutazione ripercorre esattamente il processo descritto nella sezione 4.3, con particolare attenzione: a) alle evidenze oggettive raccolte tramite l'analisi della documentazione e l'esecuzione di interviste per verificare il grado di realizzazione delle misure contenute nel Piano delle attività; b) all'analisi del Modello di rilevazione dati.
- d) L'iter per la certificazione finale, da parte del Consiglio dell'Audit, ripercorre esattamente il processo della certificazione base descritto alla sezione 4.4.

#### **4.6.2 Il processo di ricertificazione**

Le organizzazioni che decidono di ricertificarsi, devono realizzare il processo di cui al precedente punto con le seguenti aggiunte:

	<b>Standard <i>Family Audit</i> - Linee Guida</b>			
	Rev. 0	11 giugno 2010	26 di 34	

- a) stesura di un nuovo *Piano delle attività* di validità biennale oppure triennale, che sarà nuovamente sottoposto all'approvazione e/o modifica da parte della direzione; nella fase di valutazione si porrà particolare attenzione agli obiettivi e alle misure del nuovo *Piano delle attività*, le quali dovranno accrescere ulteriormente la conciliazione famiglia e lavoro nell'organizzazione;
- b) invio con la medesima procedura descritta alla sezione 4.5 dell'aggiornamento del *Piano delle attività* al valutatore.

#### **4.6.3 L'opzione per il mantenimento della certificazione**

Le organizzazioni che decidono, dopo avere ottenuto il certificato-finale, di non ripetere il processo dell'Audit, ma di mantenere la certificazione finale e l'utilizzo del marchio per un periodo di 3 anni, devono garantire di mantenere il livello di conciliazione famiglia e lavoro raggiunto tramite il processo di Audit.

Per dimostrarlo, l'organizzazione deve inviare annualmente al valutatore l'aggiornamento del *Piano delle attività*, seguendo l'iter descritto al punto 4.5.



L'aggiornamento deve dimostrare che le azioni realizzate nel processo di Audit e riportate nel *Piano delle attività*, continuano ad essere efficacemente applicate dall'organizzazione. E' obbligatorio allegare anche l'aggiornamento del *Modello di rilevazione dei dati*.

Il mancato invio al valutatore dell'aggiornamento del *Piano delle attività* entro 3 mesi dopo il termine annuale, oppure l'invio di un documento valutato non sufficiente dal valutatore e dal Consiglio dell'Audit senza un'opportuna integrazione, comporta il ritiro da parte del Consiglio dell'Audit del certificato-finale.

#### **4.6.4 Revoca dei certificati**

I certificati-base e finali sono revocati dall'Ente di certificazione con effetto immediato nei seguenti casi:

- a) se la certificazione base e finale è stata ottenuta sulla base di false indicazioni;
- b) qualora l'organizzazione è dichiarata fallita oppure se si trova in procedura di concordato preventivo;

	<b>Standard <i>Family Audit</i> - Linee Guida</b>			
	Rev. 0	11 giugno 2010	27 di 34	

- c) se a carico dell'organizzazione viene emessa una sentenza definitiva di particolare gravità nel campo delle pari opportunità oppure di discriminazione sul lavoro;
- d) se opera in modo grave e palese in difformità allo standard dell'Audit;
- e) se l'organizzazione non provvede ad inviare al valutatore entro 3 mesi dal termine previsto l'aggiornamento del Piano delle attività, oppure, se richiesto, non lo integra prontamente. Questo vale anche per l'opzione del mantenimento della certificazione;
- f) se a carico dell'organizzazione avvengono fatti gravi che dimostrano una politica di gestione del personale contraria alla conciliazione;
- g) se dopo 3 anni dalla data di rilascio del certificato-base l'organizzazione non provvede a concludere il processo dell'Audit con la certificazione finale.

#### **4.6.5 Valutazioni supplementari**

In presenza di dubbi sulla legittimità del certificato-base oppure finale, il Consiglio dell'Audit ha la facoltà di richiedere in qualsiasi momento un processo di valutazione supplementare, a costo dell'organizzazione, il cui esito può determinare la conferma con eventuali raccomandazioni al Piano delle attività oppure la revoca del certificato-base oppure finale.

## 5. I CAMPI DI INDAGINE E DI AZIONE

L'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 migliorano le possibilità di conciliazione tra famiglia e lavoro dei propri collaboratori.

L'indagine viene effettuata nell'ambito dei workshop con il gruppo di lavoro interno analizzando 6 macro ambiti, suddivisi in 11 campi di indagine e di azione.

Il Manuale Operativo del consulente approfondisce e riporta esempi dei singoli campi di indagine e di azione.

**Tabella n. 1**

*"Campi di indagine e di azione del Family Audit"*

<b>MACRO AMBITI</b>	<b>CAMPI DI INDAGINE E DI AZIONE</b>
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 dipendenti 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: adottare 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 dipendente e dell'organizzazione stessa



## 6. I REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE

I requisiti indispensabili per la certificazione che devono essere soddisfatti nel corso della realizzazione dell'Audit e che devono essere verificati dal valutatore sono 10.

**Tabella n. 2**

*"Requisiti per la certificazione delle organizzazioni"*

REQUISITI	ORGANIZZAZIONE DI MEDIA E GRANDE DIMENSIONE	ORGANIZZAZIONE DI PICCOLA DIMENSIONE
1. Documento di impegno	Deve essere firmato dal Legale rappresentante	
2. Tempi del processo Audit	6 mesi (salvo motivazioni valutate dal Consiglio dell'Audit)	
3. Analisi del processo Audit	Analisi di tutti gli 11 campi di indagine e azione	Analisi solo sui 6 macro-ambiti
4. Gruppi di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gruppo di lavoro della direzione composto da persone che ricoprono funzioni decisionali nell'organizzazione</li> <li>• Gruppo di lavoro interno: minimo 6 persone rappresentative della struttura organizzativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gruppo di lavoro della direzione composto anche solo dal legale rappresentante</li> <li>• Gruppo di lavoro interno: anche inferiore a 6 partecipanti</li> </ul>
5. Referente interno Audit	Obbligatorio	
6. Piano delle attività	Deve essere firmato dal legale rappresentante	
7. Modello di rilevazione dati	Compilazione completa	Compilazione coerente alla struttura organizzativa
8. Documentazione cartacea ed elettronica	Deve essere completa	
9. Piattaforma elettronica	Uso obbligatorio	Uso opzionale (la gestione della piattaforma viene fatta in questo caso dal consulente)
10. Avvalersi di consulenti e valutatori accreditati	Obbligatorio	

	<b>Standard <i>Family Audit</i> - Linee Guida</b>		
	Rev. 0	11 giugno 2010	

## 7. LA GESTIONE DEI DOCUMENTI DELL'AUDIT

### 7.1 I documenti dell'Audit

L'ampiezza della documentazione è variabile in funzione della dimensione e complessità dell'organizzazione. I documenti obbligatori dell'Audit sono:

1. Il *Piano delle attività*
2. Il *Documento di impegno*
3. *Informazioni sull'organizzazione*
4. Il *Modello di rilevazione dati*
5. Il *Rapporto della valutazione*
6. Tutti i *protocolli* dei workshop con il gruppo di lavoro della direzione e con il gruppo di lavoro interno.

A questi documenti possono essere allegati altri documenti, per esempio dati, statistiche, documenti e qualsiasi altro materiale e informazione utili all'Audit: documenti di politica, presentazione aziendale, organigramma, codici di comportamento, ecc.

### 7.2. Il portale dedicato all'Audit



Il portale, dedicato alla gestione documentale dell'Audit, è la piattaforma informatica che consente ai soggetti coinvolti nell'Audit di comunicare e accedere ai documenti per la propria parte di competenza.

L'utilizzo del portale è un requisito obbligatorio dell'Audit.

Le organizzazioni di piccole dimensioni possono optare per non utilizzarlo; in questo caso la gestione della piattaforma per conto dell'organizzazione viene tenuta dal consulente.



Il portale quale strumento di gestione delle informazioni e dei documenti nel quadro della trasparenza e insieme della tutela dei dati dell'organizzazione, permette sia di scaricare tutti i documenti ufficiali del processo dell'Audit, sia di garantire i corretti livelli comunicativi previsti dal processo.

Gli attori del processo (Ente di certificazione, Consiglio dell'Audit, consulenti, valutatori, organizzazioni), per svolgere le proprie funzioni, accedono al portale tramite un apposito sistema di identificazione.

	<i>Standard Family Audit - Linee Guida</i>			
	Rev. 0	11 giugno 2010	32 di 34	

L'intero sistema coordinato ed integrato in un unico "ambiente software" prevede la possibilità di controllo ed indirizzo da parte dell'Ente proprietario dello standard *Family Audit* in qualità di gestore del sistema.

Il dominio è [www.familyaudit.it](http://www.familyaudit.it).

	<b>Standard <i>Family Audit</i> - Linee Guida</b>		
	Rev. 0	11 giugno 2010	

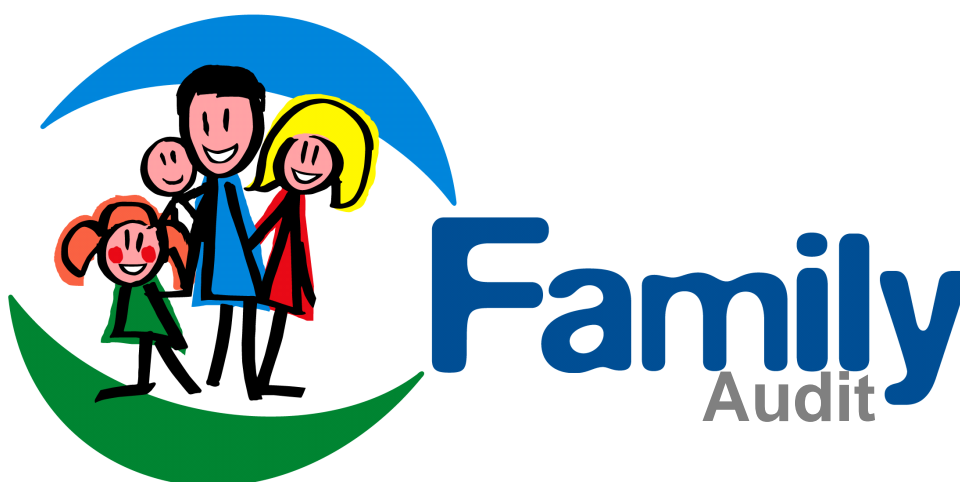
## 8. L'UTILIZZO DEL MARCHIO FAMILY AUDIT

Con il riconoscimento dei certificati-base e finale, l'organizzazione ottiene il diritto ad utilizzare sulla propria documentazione e comunque nelle varie attività di comunicazione verso l'interno e l'esterno l'apposito marchio elaborato dall'Ente di certificazione per lo standard dell'Audit.

Il marchio *Family Audit* è riportato nella figura 3.

**Figura 3**



*"Il marchio Family Audit"*



Dalla data della certificazione base, l'organizzazione può utilizzare il marchio per il periodo di 3 anni.

Successivamente:

- a) l'organizzazione che ha optato per la ricertificazione, può conservare la certificazione e utilizzare il marchio per ulteriori 3 anni, fino alla conclusione del nuovo ciclo di Audit;
- b) l'organizzazione che ha optato per il mantenimento, può conservare la certificazione e utilizzare il marchio per ulteriori 3 anni.

	<i>Standard Family Audit - Linee Guida</i>			
	Rev. 0	11 giugno 2010	34 di 34	

c) l'organizzazione che ha optato per la certificazione finale senza intraprendere un nuovo processo di ricertificazione o mantenimento, può conservare la certificazione e utilizzare il marchio per la durata di 1 anno.

Nei casi di revoca dei certificati, questi diritti decadono immediatamente.