


la **Carta**
dei **Servizi**
per il **Lavoro**
e l'**Orientamento**



Presentazione ENGIM Piemonte	4
Mission	4
Le attività dell'ente	5
Formazione	5
Orientamento	5
Servizi Al Lavoro	5
Finalità e principi	6
Comunicazione e trasparenza	6
Pari Opportunità	6
Rispetto della persona	7
Continuità	7
Efficienza ed efficacia	7
Personalizzazione	7
Partecipazione	7
Aree di prestazione dei Servizi al Lavoro	9
Servizi alle persone	9
Informazione	9
Accoglienza - Primo filtro e/o Presa in carico della persona	9
Orientamento professionale	10
Consulenza Orientativa	10
Accompagnamento al lavoro	11
Incontro domanda/offerta di lavoro	11
Servizi alle imprese	12
Promozione e scouting	12
Informazione e accesso ai servizi	12
Consulenza	12
Incontro domanda/offerta di lavoro	13
Miglioramento e innovazione del Servizio	14
Sedi	15

Presentazione ENGIM Piemonte

Mission

L'ENGIM - Ente Nazionale Giuseppini del Murialdo - è un'associazione senza fini di lucro, che opera al servizio dei giovani e dei lavoratori per lo sviluppo della loro professionalità e per la promozione personale e sociale.

L'ENGIM segue la spiritualità e lo stile educativo vissuti e promossi da San Leonardo Murialdo di Torino, il fondatore della Congregazione dei Giuseppini del Murialdo.

ENGIM ha avviato le sue attività in Piemonte nel 1979 ed è presente sul territorio nazionale e internazionale.

ENGIM Piemonte opera nell'area della Città Metropolitana di Torino con una sede di coordinamento regionale, tre sedi operative per i servizi al lavoro, quattro sedi operative per la formazione e l'orientamento: Nichelino, Pinerolo, Torino Artigianelli e Torino San Luca, una sede per la formazione a Chieri, una sede per la cooperazione internazionale e nella zona di Cuneo con la sede formativa di Sommariva del Bosco.

L'Associazione ha come finalità istituzionale la promozione dei valori civili e umanitari nelle persone e, in particolare, nei giovani e opera specialmente nel Settore dell'orientamento, dell'istruzione e della formazione professionale, dell'inserimento lavorativo e della cooperazione internazionale.

ENGIM Piemonte è certificato secondo le norme UNI EN ISO 9000 dal 1998 ed è oggi dotato di un Sistema di Gestione per Qualità e la Sicurezza certificato secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015 per i settori EA 37 (istruzione) ed EA 35 (Servizi professionali di impresa).

È accreditato dalla Regione Piemonte per la Formazione dal 2002, per l'Orientamento dal 2004 e per i Servizi al Lavoro dal 2012.

È certificato dalla FECBOP per la certificazione delle competenze dal 2012.

Oltre a ENGIM Piemonte, si annoverano nella cornice italiana altre associazioni nelle seguenti regioni: Veneto, Lombardia, Emilia Romagna, Lazio e Sicilia con accreditamento per la Formazione e l'Orientamento.

Le attività dell'ente

Formazione

Ci rivolgiamo ad un'ampia categoria di utenti: giovani, adulti occupati, disoccupati, percettori di ammortizzatori sociali, stranieri, disabili, Proponiamo corsi sulle varie direttive regionali:

- Istruzione e formazione professionale 14-24 anni con sperimentazione del Sistema Duale (alternanza scuola/lavoro)
- Mercato del lavoro (adulti disoccupati/occupati/stranieri/disabili)
- Apprendistato
- Formazione continua
- Mobilità transnazionale
- Corsi di aggiornamento privati o con l'utilizzo dei fondi interprofessionali

Orientamento

- SPORTELLO INFORMATIVO per accogliere adolescenti, giovani, adulti nella definizione/ridefinizione dei loro progetti e delle scelte scolastiche, formative e/o lavorative, al fine di prevenire o di intervenire su situazioni di dispersione scolastica, abbandono, inattività.
- PERCORSI di accompagnamento alla scelta scolastica, formativa o professionale per ragazzi, giovani e adulti,
- PERCORSI di bilancio di competenze con personale altamente qualificato. Engim Piemonte è membro certificato della FECBOP - Federazione Europea dei Centri di Bilancio di Competenze e Orientamento Professionale,

Servizi Al Lavoro

Ogni sede accreditata dispone di uno sportello Servizi al Lavoro con apertura al pubblico. E' inoltre attivo, a livello di ente, il portale web dedicato: www.lavoro.engim.it.

Engim Piemonte realizza servizi verso le IMPRESE, con particolare riferimento alla consulenza, allo scouting/screening dei fabbisogni, all'incrocio domanda/offerta, all'attivazione di tirocini, e verso le PERSONE, per un supporto all'auto-promozione, nella valorizzazione delle competenze, nella ricerca attiva del lavoro e nell'individuazione sul territorio di percorsi di formazione/riqualificazione.

Engim Piemonte si confronta costantemente con il tessuto sociale e produttivo ed è in stretta relazione con le politiche del lavoro e di sviluppo locali in modo da:

- garantire proposte formative e servizi di consulenza sempre aggiornati e in linea con la situazione socio-economica e le esigenze espresse;
- contribuire alla crescita del territorio e delle persone.

Finalità e principi

La Carta dei Servizi è redatta secondo i principi pedagogici ed evangelici di San Leonardo Murialdo; è destinata agli utenti e a tutti coloro che operano nell' ENGIM Piemonte, i quali debbono fare propria la capacità di:

- leggere i segni dei tempi legati ad una società sempre più in evoluzione;
- a condividere la mission e i valori dell'Opera del Murialdo
- mettere al centro di tutta l'azione educativa, formativa, orientativa e di accompagnamento all'inserimento lavorativo l'adulto, il ragazzo e il giovane;
- ascoltare le esigenze delle persone e dare risposte coerenti alle loro richieste ed essere supporto alla loro crescita professionale e personale;
- stimolare la presenza di Engim Piemonte nelle reti sul territorio come interlocutore attivo con le aziende sulle tematiche inerenti all'inserimento lavorativo

Comunicazione e trasparenza

ENGIM Piemonte si impegna, attraverso tutti i suoi operatori, a diffondere l'informazione sulle procedure, sui servizi e sulla loro modalità di erogazione:

- in modo trasparente;
- con etica e professionalità;
- in modo capillare, completo ed aggiornato;
- con disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni delle persone e dei fabbisogni aziendali.

Pari Opportunità

I servizi ENGIM sono erogati a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.

Rispetto della persona

La persona è al centro delle attività nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con competenza, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

Continuità

Il servizio è erogato in modo regolare e continuativo, compatibilmente con le risorse ed i vincoli.

Efficienza ed efficacia

Le risorse disponibili devono essere impiegate nel modo più razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di realizzazione del progetto professionale e formativo delle persone e di soddisfare con professionalità le esigenze delle aziende.

Verifica della qualità

ENGIM Piemonte adotta sistemi di valutazione, per monitorare costantemente il livello delle prestazioni di ciascun servizio considerando che:

- 1) migliorare la qualità dei servizi significa renderli sempre più conformi alle aspettative degli utenti e alle nuove esigenze della società in trasformazione. ENGIM Piemonte si impegna ad effettuare sondaggi e rilevazioni per conoscere come i fruitori giudicano il servizio;
- 2) le rilevazioni periodiche sul livello di soddisfazione possono dare la possibilità di ri-formulare i servizi e progettarne di nuovi.

Personalizzazione

ENGIM Piemonte eroga i servizi in rapporto alle esigenze e alla storia del soggetto avendo come obiettivo la costruzione di un progetto individuale, formativo e professionale condiviso con l'operatore di riferimento. Nei confronti delle imprese Engim offre un servizio personalizzato in base ai reali fabbisogni espressi.

Partecipazione

ENGIM Piemonte promuove il coinvolgimento attivo degli utenti e collabora e contribuisce a consolidare la rete degli interlocutori presenti sul territorio.

Tutela dei diritti

ENGIM Piemonte garantisce agli utenti la tutela dei loro diritti attraverso procedure chiare e trasparenti e in particolar modo garantisce la riservatezza dei dati e delle informazioni fornite rispettando le normative vigenti.

Aree di prestazione dei Servizi al Lavoro

I Servizi al Lavoro ENGIM Piemonte sono erogati in coerenza agli Standard della Regione Piemonte (Deliberazione della Giunta Regionale 19 marzo 2012, n. 66-3576).

Si articolano nelle tipologie di azione descritte di seguito:

Servizi alle persone

Informazione

Sostenere l'utente nell'acquisire informazioni utili nell'orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete regionale pubblico/privata

- Informazioni sul sistema dei servizi offerti dalla rete regionale per la ricerca di lavoro e formazione e sulle modalità di accesso e rinvio ad altri servizi specialistici della rete (per lo svantaggio, per la formazione etc.)
- Messa a disposizione di strumenti di auto-consultazione delle offerte di lavoro

Accoglienza - Primo filtro e/o Presa in carico della persona

Presentare il servizio, prendere in carico l'utente e garantirgli il supporto alla richiesta della DID ON LINE - il cui rilascio è di competenza dei Centri per l'Impiego.

- Presentazione delle finalità e delle modalità di funzionamento del servizio di presa in carico
- Lettura e rilevazione del bisogno professionale e di servizi espresso dall'utente mediante la compilazione della scheda anagrafico-professionale
- Funzione di primo filtro verso gli altri servizi di politica attiva

Orientamento professionale

Sostenere l'utente nella costruzione e definizione di un percorso personalizzato utile a promuovere attivamente il suo inserimento o il reinserimento occupazionale o a migliorare la sua posizione professionale nel mercato del lavoro.

- Prima ricognizione delle esperienze formative, delle abilità, delle conoscenze, delle potenzialità e delle attitudini dell'utente; prima analisi della storia professionale dell'utente
- Valutazione del fabbisogno formativo e professionale dell'utente
- Definizione del *profiling* relativa al progetto di politica attiva di riferimento
- Definizione del Piano di Azione di Individuale
- Supporto nella redazione del *curriculum vitae*

Consulenza Orientativa

Sostenere l'utente che necessita di servizi di supporto per l'individuazione dell'obiettivo professionale, al fine di definire il percorso personalizzato utile a promuoverne attivamente l'inserimento o il reinserimento o a migliorarne la posizione nel mercato

- Attività di bilancio delle competenze e percorso individuale strutturato in più incontri per: ascolto e comprensione della storia personale, scolastica, formativa e professionale dell'individuo
- Analisi delle capacità e delle aspirazioni professionali: ricostruzione delle competenze, delle potenzialità e delle attitudini del lavoratore, stesura di un progetto professionale
- Supporto nella redazione del curriculum vitae
- Individuazione di interventi di supporto all'inserimento lavorativo coerenti con i bisogni individuati e orientamento verso servizi specialistici e della formazione

Accompagnamento al lavoro

Supportare l'utente nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo o derivanti dalla necessità di migliorarne l'occupabilità ai fini dell'inserimento al lavoro mediante misure di formazione, tirocinio e stage facendo riferimento alle eventuali misure di conciliazione in vigore.

- Supporto nella redazione di lettere di accompagnamento al *curriculum vitae*
- Preparazione ad un'adeguata conduzione di colloqui di lavoro
- Accompagnamento nell'attività di ricerca attiva di opportunità formative e di inserimento lavorativo
- Supporto all'auto-promozione
- Assistenza all'adeguamento del progetto formativo e/o di adeguamento delle competenze di partenza
- Promozione di convenzioni per l'avvio di tirocini e stage
- Tutoraggio nei percorsi di tirocinio e di stage
- Consulenza per la creazione di impresa e rimando a servizi competenti

Incontro domanda/offerta di lavoro

Sostenere e agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando il lavoratore verso un impiego, offrendo una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa degli utenti, sia alle necessità professionali delle aziende

- Accompagnamento nella fase di *scouting* e promozione dell'utente nei confronti delle imprese
- Individuazione delle opportunità lavorative
- Accompagnamento nella fase di pre-selezione e selezione
- Svolgimento della fase di pre-selezione

Servizi alle imprese

Promozione e scouting

Promuovere i servizi verso le imprese e rilevare richieste di prestazioni, quali servizi di consulenza e incrocio domanda e offerta di lavoro

- Analisi del mercato e selezione delle imprese da contattare
- Promozione dei servizi sul territorio
- Attivazione del primo contatto con le imprese e illustrazione dei servizi offerti
- Scouting e screening dei fabbisogni di servizi e personale

Informazione e accesso ai servizi

Fornire informazioni all'impresa sui servizi offerti, identificare i fabbisogni dell'impresa e illustrare i possibili ambiti di supporto

- Accoglienza, illustrazione dei servizi erogati (requisiti e regole di accesso) e informazioni relative a: incentivi e agevolazioni per le assunzioni, procedure amministrative (es. comunicazioni obbligatorie, adempimenti del collocamento mirato), apprendistato, tirocini, stage e formazione on the job, contrattualistica e normativa in tema di lavoro, rinvio a servizio di consulenza se necessario
- Rilevazione del fabbisogno professionale

Consulenza

Supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati a formazione, inserimento e gestione delle risorse umane

- Assistenza ai datori di lavoro in tema di: interpretazione della normativa e della contrattualistica di riferimento, facilitazione all'inserimento e attivazione di misure di accompagnamento al lavoro (es. stage e tirocini), inserimento di soggetti svantaggiati
- Orientamento circa l'offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di gap formativi o adeguamento dei profili professionali
- Sostegno alla realizzazione di piani di sviluppo delle risorse umane attraverso anche la promozione di percorsi di bilancio delle competenze e contribuire alla mappatura delle competenze
- Accompagnamento nella gestione dei rapporti con organismi che operano in materia di lavoro (es. INPS, Ispettorato del Lavoro)

Incontro domanda/offerta di lavoro

Supportare le imprese nella fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi

- Supporto alla definizione e alla descrizione delle competenze del profilo professionale mancante
- Individuazione delle candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca
- Supporto alla diffusione dell'offerta di lavoro
- Contatto preventivo dei potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità e del possesso dei requisiti
- Raccolta e verifica di auto-candidature
- Presentazione ai datori di lavoro delle candidature pre-selezionate
- Raccolta esiti/feedback da datori di lavoro
- Supporto nell'individuazione di soluzioni per la copertura di eventuali gap di competenze

Miglioramento e innovazione del Servizio

ENGIM Piemonte garantisce un costante processo di miglioramento e dell'efficacia dei servizi offerti, in modo da assicurarne la conformità all'accreditamento regionale ed al sistema interno di gestione certificato ISO 9001:2015.

ENGIM Piemonte determina e seleziona opportunità di miglioramento e attua ogni azione necessaria per soddisfare i reali bisogni del cliente e accrescerne la soddisfazione attraverso:

- il miglioramento dei servizi, per soddisfare i requisiti, così come per affrontare le esigenze e le aspettative future;
- la correzione, la prevenzione o la riduzione degli effetti indesiderati;
- il miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del sistema di gestione.
- il rafforzamento delle competenze degli operatori mediante un costante piano di aggiornamento

A fine di monitoraggio ENGIM Piemonte si avvale di strumenti quali il dialogo costante con gli utenti e interlocutori del territorio, questionari di valutazione ad hoc rivolti a persone e aziende, l'analisi degli indicatori specifici legati agli esiti occupazionali, ai tipi e quantità dei servizi erogati, alla tipologia di utenza.

Sedi

Sede Legale

ENGIM Piemonte Direzione Regionale

Corso Palestro, 14, Torino - tel: 011/2304301 - mail: info.piemonte@engim.it

Sedi SAL

ENGIM Piemonte SAL Pinerolo

Via Regis, 34, Pinerolo (TO) - tel 0121042701 – mail: sal.pinerolo@engim.it

ENGIM Piemonte SAL Moncalieri

Via Martiri della Libertà, 2/b, Moncalieri (TO) - tel 0116404468 – mail: sal.moncalieri@engim.it

ENGIM Piemonte SAL Torino

corso Palestro, 14/g, Torino - tel 0112304314 - mail: sal.torino@engim.it

Sedi Formative e per l'Orientamento

ENGIM Piemonte - S.L. Murialdo Nichelino

Via San Matteo, 2, Nichelino (TO) - tel. 011.6809488 - mail: info.nichelino@engim.it

ENGIM Piemonte - S.L. Murialdo Pinerolo

Via Regis, 34, Pinerolo (TO) - tel. 0121.76675 - mail: info.pinerolo@engim.it

ENGIM Piemonte - Artigianelli

C.so Palestro, 14, Torino - tel. 011.5622188 - mail: info.torino@engim.it

ENGIM Piemonte - San Luca

Via Torrazza Piemonte, 12, Torino - tel. 011.6059921 - mail: info.sanluca@engim.it

Sedi Formative

ENGIM Piemonte - Bonafous Chieri

Strada Pecetto, 34, Chieri (TO) - tel. 0110240022 - mail: info.chieri@engim.it

ENGIM Piemonte - Sommariva Bosco

Viale Scuole, 15, Sommariva del Bosco (CN) - tel. 0119477090 - mail: info.sommariva@engim.it



Accreditato dalla Regione Piemonte per
i Servizi al Lavoro, l'Orientamento e la Formazione



Sistema di Gestione certificato a fronte della norma
UNI EN ISO 9001:2015 certificato n° M022



Fédération européenne des Centres de
bilan et d'orientation professionnelle