



ELFO Cooperativa Sociale_Politica Qualità e Parità di Genere

Politica della Qualità

La Cooperativa Sociale ELFO, fondata nel 1998 da un piccolo gruppo di professioniste della sordità, ha progressivamente allargato, nel corso degli anni, il proprio raggio di azione: inizialmente dedita esclusivamente allo svolgimento di attività socio-educative rivolte all'integrazione di bambini, ragazzi ed adulti sordi, ha poi iniziato ad erogare servizi rivolti alle disabilità visive, per poi giungere a proporre interventi anche nel campo delle disabilità psico-fisiche. La peculiarità della cooperativa è sempre stata quella di affiancare alle attività prettamente educative, azioni rivolte alla sensibilizzazione del contesto sociale (laboratori scolastici di favole in Lingua dei Segni, laboratori tattili, corsi di aggiornamento per insegnanti ed operatori, consulenza psico-pedagogica, ecc....).

Negli ultimi anni, oltre alle attività sopra elencate, la cooperativa ha ampliato il proprio raggio di azione con attività rivolte ai minori, in particolare sviluppando attività di outdoor education. Inoltre, nell'ultimo semestre la cooperativa ha partecipato a bandi di coprogettazione e attivato servizi per lo Spettro Autistico.

La Cooperativa, considerata la particolarità dell'attività svolta, è da sempre sensibile a tutti quelli che sono i temi e le problematiche connesse alla tutela dei diritti umani, la parità di accesso al lavoro, il superamento delle discriminazioni dovute a disabilità, la sicurezza e la salute dei lavoratori.

Lo scopo principale della nostra associazione è sempre stato quello di una corretta e attenta gestione del patrimonio umano di cui la cooperativa si avvale nell'erogazione dei propri servizi, costituito non solo dai soci che operano all'interno della stessa, ma anche da tutti i fornitori ed i collaboratori esterni.

Tale attenzione si evidenzia nella peculiarità della cooperativa, che annovera tra i propri soci e dipendenti anche persone con disabilità, nello specifico soggetti sordi, assunti e inquadrati con trattamento, considerazione e mansione pari a quelli dei colleghi udenti.

Promuovere uno sviluppo economico e sociale che tenga conto dei principi e valori che sono alla base del vivere civile è un obiettivo che la cooperativa persegue già da alcuni anni attraverso le sue molteplici attività: sensibilizzazione al tema della diversità; migliorare l'inserimento socio-lavorativo delle persone sorde e la loro partecipazione alle attività di formazione, cultura e creatività; miglioramento dell'ambiente lavorativo. In questa direzione sono volti i nuovi Progetti della Cooperativa come il Progetto Lira e la Preformazione al Lavoro.

Un impegno molto importante che la cooperativa si è assunta è anche quello di sostenere gli educatori nello svolgimento del loro lavoro sotto due aspetti:

- 1) Prevenzione del burn-out grazie ad un'attività periodica di supervisione, svolta da professionisti competenti nel settore delle disabilità, che sono a disposizione di tutti i lavoratori, sia sordi che udenti, per colloqui ed incontri individuali;
- 2) Consulenza specifica sui temi dell'educazione e delle metodologie operative, portato avanti dai coordinatori delle varie aree provinciali, professionisti di provata esperienza nei settori in cui opera la cooperativa, rivolta ai nostri operatori che lavorano sul campo.

Continuando su questa strada ed in un'ottica di miglioramento continuo delle condizioni di lavoro e di conseguenza della qualità della vita, la Cooperativa ritiene di fare proprio il concetto di "Responsabilità Sociale"; ritenendo che *le cooperative, in quanto organizzazioni basate sull'appartenenza ad un gruppo di membri, più di qualsiasi altra impresa debbano promuovere la sostenibilità economica abbinata a responsabilità sociale*, in linea con quanto affermato dalla Commissione Europea nella sua Comunicazione Com (2002) 347.

Essere socialmente responsabili significa dotarsi volontariamente di valori e regole di comportamento che consentano sul piano sociale di trovare il giusto compromesso tra le esigenze dei lavoratori, dell'impresa e di tutti gli altri portatori di interesse (*Stakeholders*: fornitori, clienti, istituzioni pubbliche, associazioni della comunità locale, organizzazioni ecc..) che influenzano o sono influenzati dalle scelte gestionali di un'impresa.

Tali regole fanno sì che i servizi erogati abbiano "un valore aggiunto" *etico* ai quali la nostra associazione si è sempre ispirata con l'obiettivo di garantire la crescita sociale dei soci, massimizzare il valore dell'organizzazione intesa come sistema complesso costituito da risorse umane, sulle comunità globali e locali, sul benessere collettivo ed individuale degli utenti, collaboratori e fornitori.



ELFO Cooperativa Sociale_Politica Qualità e Parità di Genere

Per raggiungere tali obiettivi la Cooperativa ritiene necessario garantire ai Clienti un livello di Qualità dei servizi sempre in linea con le loro necessità ed aspettative, aumentando in tal modo la sua competitività ed immagine sul mercato.

Rientrano in questa visione la tensione verso l'obiettivo della qualità dei servizi realizzati e la costante ricerca degli strumenti e modalità più adatti per conseguirlo, poiché è convinzione della direzione della cooperativa Elfo che erogare servizi di qualità significa adempiere al mandato al quale la cooperativa Elfo è chiamata dalla committenza, dagli utenti e dai loro familiari e dalla stessa legislazione vigente.

Da tale orientamento consegue la decisione presa dalla Direzione di dotarsi di un Sistema di Gestione per la Qualità il cui modello trova origine nella norma ISO 9001.

Tutto ciò si traduce in una politica per la qualità che privilegia il coinvolgimento di tutto il personale della cooperativa al fine di realizzare concretamente gli obiettivi della mission, ovvero:

- Soddisfare al meglio la domanda nei servizi educativi ed assistenziali, nel rispetto della soggettività e della centralità degli utenti.
- Garantire una costante attenzione ai bisogni del cliente/utente attraverso una attenta verifica dei risultati prodotti e del livello di qualità del servizio erogato, sviluppando un monitoraggio adeguato.
- Garantire ai soci la stabilità occupazionale e le migliori condizioni economiche e professionali compatibilmente con il mercato; impegnarsi per favorire lo sviluppo delle competenze professionali e la partecipazione alla vita sociale della cooperativa.
- Realizzare la migliore economicità ed efficienza della gestione, per ottenere risorse da destinare innanzitutto agli investimenti e al rafforzamento patrimoniale.
- Garantire ai soci e a tutti gli interlocutori la massima trasparenza delle scelte strategiche.

Al fine di conseguire la soddisfazione del cliente ed il miglioramento continuo delle proprie prestazioni, la Cooperativa ELFO si impegna ad attuare una Politica per la Qualità attraverso:

- una attività continua di sensibilizzazione e di addestramento di tutti i propri collaboratori a conformarsi ai requisiti del Sistema Qualità;
- continua attività di formazione del personale dell'organizzazione per garantire elevati standard qualitativi nell'erogazione dei servizi;
- il rispetto di tutte le norme nazionali e sovranazionali in materia di lavoro e di diritti dei lavoratori, in particolare la Cooperativa assicura il proprio impegno in materia di Responsabilità Sociale attraverso l'applicazione dei principi etici ed il progressivo miglioramento de
- l'impiego della documentazione del Sistema Qualità per documentare ogni attività svolta, al fine di valutarne la conformità alle specifiche e di permetterne il miglioramento a vantaggio della soddisfazione del **Cliente e dei nostri stakeholder interni (i soci) ed esterni (gli utenti e i committenti)**;
- l'impiego di un adeguato sistema di autocontrollo del SGQ che permetta di misurare le attività, neutralizzare i problemi e fornire alla Direzione idonei elementi per eseguire i riesami;
- la redazione di un Piano di Miglioramento, emesso in occasione del Riesame della Direzione, che illustri le modalità e le responsabilità relative al raggiungimento degli obiettivi per ogni processo definito.

Pertanto, a tutto il personale viene richiesto di:

- conformarsi alle disposizioni definite nel Manuale della Qualità e nelle procedure applicabili;
- essere direttamente responsabile della qualità e dei risultati del proprio lavoro;
- capire le esigenze e le aspettative dei Clienti, interni ed esterni, e contribuire al loro soddisfacimento;

La Direzione ha nominato il Responsabile Gestione Qualità (RGQ) come suo rappresentante che ha l'autorità per:

- a) assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto at
- b) riferire sull'andamento del SGQ al fine di permetterne il riesame ed il miglioramento.

L'impegno che la Direzione si assume è di applicare in prima persona le regole stabilite dall'SGQ e nelle procedure in esso previste e di verificarne l'applicazione da parte di tutto il personale accertando periodicamente che i requisiti definiti siano sistematicamente applicati e mantenuti nel tempo.

La politica per la Qualità, e la conoscenza dei fini che essa intende perseguire, verranno diffusi in occasione delle riunioni periodiche degli educatori e tramite e-mail.



Politica della Parità di Genere

ELFO Cooperativa Sociale ha intrapreso il percorso per raggiungere la certificazione UNI PDR 125-2022 in materia di parità di genere attraverso la quale sono state definite ed attuate azioni e procedure dirette a guadagnare e mantenere la fiducia di tutti i dipendenti, collaboratori, clienti e committenti e partner.

Il codice di condotta e di comportamento di **ELFO Cooperativa Sociale** è basato sui principi di etica, trasparenza e rispetto finalizzati a

- creare un ambiente di lavoro inclusivo
- promuovere la parità di genere valorizzare le diversità
- supportare l'empowerment femminile
- promuovere opportunità di crescita e parità di retribuzioni
- attivare politiche per la gestione della genitorialità e della conciliazione vita-lavoro

A tale riguardo ELFO Cooperativa Sociale si impegna, attraverso la certificazione UNI PDR 125-2022, alla creazione ed attuazione di un sistema di gestione necessario per raggiungere obiettivi quali :

1. rispetto dei principi costituzionali di parità ed uguaglianza;
2. adozione di politiche e misure per favorire l'occupazione femminile o comunque garantire il bilanciamento
3. adozione di misure che favoriscano l'effettiva parità tra uomini e donne nel mondo del lavoro, tra cui: pari opportunità nell'accesso al lavoro, parità reddituale, pari accesso alle opportunità di carriera e di formazione, piena attuazione del congedo di paternità in linea con le migliori pratiche europee;
4. promozione di politiche di welfare a sostegno del "lavoro silenzioso" di chi si dedica alla cura della famiglia, nel rispetto del co. 1 art. 3 della Costituzione (uguaglianza formale);
5. adozione di misure specifiche a favore delle pari opportunità, in linea con quanto stabilito dal co. 2 art. 3 della Costituzione (uguaglianza sostanziale);
6. integrazione del principio dell'equità di genere nella normativa nazionale affinché la sua adozione volontaria diventi riferimento, qualora fosse richiesto alle organizzazioni pubbliche e private di ogni settore e dimensione di certificare la sostenibilità e l'adozione di politiche di genere, giustificata a ragione di specifiche esigenze e finalità produttive allineato ai principi di libero mercato;
7. garanzia di condizioni di lavoro sempre migliori ed eque per i nostri dipendenti e soci, applicando e rispettando tutte le disposizioni legislative in materia, nazionali ed internazionali, i contratti collettivi, i regolamenti, gli impegni sottoscritti ed i requisiti previsti dagli standard internazionali;
8. implementazione ed attuazione costante nel tempo del rispetto dei requisiti per la Parità di Genere ed adeguarsi ai nuovi requisiti eventualmente richiesti;
9. impegno di ELFO alla realizzazione a tutto il personale di adeguata formazione e informazione in materia di etica, inclusività e pari opportunità;
10. impegno di ELFO alla realizzazione a tutto il personale di adeguata formazione e informazione delle tematiche legate alla parità di genere
11. impegno di ELFO alla realizzazione a tutto il personale di politiche in grado di garantire la partecipazione equa e paritaria a percorsi di formazione e di valorizzazione, con la presenza di entrambi i sessi, inclusi corsi sulla leadership
12. definizione ed aggiornamento continuo (annuale) della presente Politica per la Parità di Genere;
13. impegno di ELFO per la sostenibilità sociale anche oltre il perimetro delle sue attività, coinvolgendo attivamente gli stakeholder e promuovendo i principi di uguaglianza e inclusione, identificando e gestendo gli impatti sociali in modo etico e responsabile;
14. impegno di ELFO Cooperativa Sociale per mantenimento di benefits e iniziative che valorizzino l'esperienza della genitorialità come momento di acquisizione di nuove competenze a favore della persona e dell'organizzazione e che tutelino la relazione tra persona e azienda prima, durante e dopo la maternità/paternità



ELFO Cooperativa Sociale_Politica Qualità e Parità di Genere

15. impegno di ELFO Cooperativa Sociale affinché i generi siano equamente rappresentati tra i relatori del panel di tavole rotonde, eventi, convegni o altro evento anche di carattere scientifico
16. selezione e valutazione dei fornitori anche sulla base della loro capacità di rispettare i diritti umani dei propri dipendenti, valutare gli impatti di salute e sicurezza sulle persone e mantenere e gestire nel tempo sistemi di gestione aziendale certificati;
17. inclusione dei principi di uguaglianza e pari opportunità come parte del processo di valutazione e selezione del personale;
18. adozione di un approccio di dialogo e confronto nei rapporti con i dipendenti al fine di coinvolgerli nel nostro impegno verso la sostenibilità sociale e sensibilizzarli nei confronti dei principi della Parità di genere;
19. pianificazione di audit e verifiche periodiche interne volte ad accertare il rispetto dei requisiti sociali di parità, pianificando ed attuando eventuali azioni correttive e di miglioramento laddove necessario;
20. partecipazione al dialogo con tutte le parti interessate, documentando e comunicando a tutti gli stakeholder l'impegno di ELFO Cooperativa Sociale in materia di Parità di Genere;
21. attenzione della Direzione nel prevenire ogni forma di discriminazione di genere o forma di violenza fisica, verbale e/o digitale;
22. promozione della trasparenza e correttezza in tutte le nostre attività lavorative e nei rapporti con gli stakeholder, dipendenti compresi.
23. supporto alle madri lavoratrici e padri lavoratori, prevedendo policy e benefit, oltre il CCNL di riferimento, dedicate alla tutela della maternità/ paternità e servizi per favorire la conciliazione dei tempi di vita personale e lavorativa
24. favorire la promozione di attività di comunicazione interna e di sensibilizzazione che promuovano l'utilizzo di comportamenti e di un linguaggio in grado di garantire un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso delle diversità di genere
25. favorire e sviluppare processi finalizzati ad assicurare la non discriminazione e le pari opportunità nello sviluppo professionale, nelle promozioni, nelle carriere basandole esclusivamente sulle capacità ed i livelli professionali;
26. impegno a favorire e sviluppare processi di comunicazione a tutti i soggetti interni (dipendenti) e stakeholder esterni finalizzati a trasmettere valori sulla non discriminazione e le pari opportunità (o più in generale sui temi di diversità, equità ed inclusione)

ELFO Cooperativa Sociale definisce i propri obiettivi descritti e dettagliati nel Piano Strategico, anche attraverso Indicatori di Prestazione (KPI), sulla base delle Aree Tematiche indicate dalla UNI/PdR 125:2022.

La presente Politica è integrata e si integra con la Policy per la Qualità le altre politiche e regolamenti aziendali, la responsabilità della sua attuazione è affidata al Comitato Guida.

La realizzazione della presente Politca in materia di parità di genere e dei suoi obiettivi è garantita dalla definizione di **ELFO _Piano strategico** e al relativo **ELFO _PdR_Piano indicatori** attraverso il quale vengono definiti **area, azioni, indicatori ed obiettivi, destinatari diretti ed indiretti, strumenti, piano temporale**

Firenze
10/02/2026

ELFO Cooperativa Sociale
Comitato Guida

Presidente
Maria Chiara Sansoni

Vice Presidente
Marco Muratori

RSGQ&A-PdR
Youssra Ramadan

RRU
Ilaria Manetti



ELFO Cooperativa Sociale_Politica Qualità e Parità di Genere