



CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

A - LIVELLO STRATEGICO

A-1 Premessa

Il presente documento si propone di esplicitare gli impegni che Fondazione Montagna sicura - Montagne sûre (nel seguito, per brevità, anche "FMS") assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi. Esso rappresenta un efficace strumento per garantire un livello di qualità adeguato alle crescenti esigenze dell'utenza.

A-2 Finalità della Fondazione

FMS ha lo scopo di favorire il consolidamento e lo sviluppo di una cultura della sicurezza in montagna, congrua con le specificità del territorio della montagna in generale e dell'arco alpino in particolare, nonché attenta alle esigenze delle popolazioni, dei turisti che frequentano questi territori, degli specialisti, delle Amministrazioni locali e di enti ed organismi diversi. *FMS* promuove la diffusione della cultura della montagna e la sua trasformazione in competenze operative, favorendo e valorizzando esperienze di formazione di tipo innovativo che adottino le più appropriate tecnologie didattiche ed accompagnino l'intero arco della vita professionale degli operatori del settore.

Mission della Fondazione:

consolidamento e sviluppo di una cultura della sicurezza in montagna

A-3 Partner

Fondazione Montagna sicura - Montagne sûre è stata istituita con legge della Regione Autonoma Valle d'Aosta del 24 giugno 2002, n. 9. La Legge regionale n. 13/2017 ha modificato ed aggiornato al Capo V, art. 7, gli scopi e le attività svolte dalla Fondazione Montagna sicura, in particolare la Fondazione sviluppa interventi sinergici alle attività di ricerca, in qualità di Centro di formazione accreditato di divulgazione ed documentazione sulle tematiche della sicurezza in montagna, dei rischi naturali, dell'ambiente alpino e dello sviluppo sostenibile.

Gli enti soci della Fondazione sono la Regione Autonoma Valle d'Aosta, il Comune di Courmayeur, il Soccorso Alpino Valdostano, l'Unione Valdostana Guide di Alta Montagna (enti fondatori) e l'Azienda USL della Valle d'Aosta (dal 1° gennaio 2010).

Nella logica di un'ampia condivisione di obiettivi di sviluppo con soggetti operanti sul territorio, sono operativi i seguenti accordi di collaborazione.

Collaborazione	Oggetto	Data di sottoscrizione
Convenzione quadro tra Politecnico di Torino e Fondazione Montagna sicura	Collaborazione per iniziative riguardanti i rischi naturali in montagna e le problematiche glaciologiche	8 ottobre 2004; rinnovata a luglio 2022
Protocollo di collaborazione tra Comitato valdostano FISL - ASIVA e Fondazione Montagna sicura	Realizzazione di interventi formativi sulla sicurezza in montagna	15 aprile 2004; rinnovato a aprile 2022
Accordo tra Funivie Monte Bianco e Fondazione Montagna sicura	Collaborazione reciproca e rispettivo utilizzo di strutture e impianti	aprile 2004; rinnovato a maggio 2023
Lettera di intenti tra Liceo linguistico di Courmayeur e Fondazione Montagna sicura	Collaborazione in ambito formativo e didattico	1° luglio 2004; rinnovata a aprile 2022
Accordo di collaborazione tra Fondazione Courmayeur Mont-Blanc - Centro Internazionale su diritto, Società e Economia e Fondazione Montagna sicura	Sinergie reciproche con particolare riguardo alla sicurezza in montagna, alla valorizzazione delle attività alpinistiche ed escursionistiche, all'approfondimento-studio delle conoscenze relative al territorio d'alta quota	11 aprile 2005; rinnovato ad maggio 2023
Protocollo di collaborazione tra Fondazione Montagna sicura e Fondazione CREALP (Centre de Recherche sur l'Environnement alpin di Sion - Valais)	Collaborazione nell'ambito di progetti transfrontalieri, realizzazione di un programma annuale congiunto di ricerche in materia di rischi naturali	prima formulazione dicembre 2003 - riformulato nel 2005 rinnovato nel 2019
Convenzione quadro tra ESRI Italia Spa e Fondazione Montagna sicura	Sviluppo di progetti con impiego di tecnologie GIS; realizzazione di corsi di alta formazione professionale mirati all'utilizzo delle tecnologie GIS	Sottoscritta a marzo 2013 – rinnovato in settembre 2023
<i>Polo PrévRiskMONT-BLANC</i> - La Chamoniarde e Fondazione Montagna sicura	Capitalizzazione del progetto <i>PrévRiskMONT-BLANC</i> - formazione e sensibilizzazione sulla sicurezza in	Sottoscritta a giugno 2013 – rinnovato ad aprile 2022

	montagna intorno al Monte Bianco	
Convenzione quadro con l'AINEVA - Associazione interregionale di coordinamento e documentazione per i problemi inerenti alla neve e alle valanghe - e la Struttura organizzativa Assetto idrogeologico dei bacini montani della Regione Autonoma Valle d'Aosta	Collaborazione per iniziative congiunte negli ambiti della formazione e della divulgazione in materia di nivologia e valanghe	Sottoscritta ad ottobre 2014 – rinnovato in maggio 2023
Convenzione con AFRAT (Ente formativo) in qualità di Ambassadeurs	Collaborazione per iniziative congiunte negli ambiti di progetti volti allo studio della transizione delle professioni della montagna in funzione dei cambiamenti climatici	Rinnovata in gennaio 2023
Convenzione con CNR - Istituto di Fisiologia Clinica	Collaborazione per iniziative di collaborazione negli ambiti della ricerca avanzata, della formazione e della divulgazione, in materia di medicina di montagna.	Rinnovata in maggio 2023
Convenzione con CNR - Istituto di Ricerca per la Protezione Idrogeologica	Collaborazione per iniziative di collaborazione negli ambiti della ricerca avanzata e della formazione, in materia di monitoraggio dei fenomeni di dissesto geo-idrologico, con particolare riferimento ai settori glacializzati e all'alta quota.	Rinnovata in maggio 2023
Convenzione di collaborazione con TurismOK	Collaborazione per iniziative congiunte nell'ambito dell'Osservatorio turistico della Valle d'Aosta.	Rinnovata in aprile 2022
Convenzione di collaborazione con il Centro Addestramento Alpino	Collaborazione per sinergie sulla sicurezza in montagna	Rinnovata in aprile 2022
Convenzione con la Società Italiana di Medicina di Montagna (S.I.Me.M.)	Collaborazione per iniziative congiunte negli ambiti della formazione, della divulgazione e della ricerca in materia di Medicina di Montagna	Rinnovata in aprile 2021
Convenzione con la Regione Autonoma Valle d'Aosta - Struttura	Convenzione per lo scambio di informazioni cartografiche e territoriali	Sottoscritta in giugno 2022

FMS collabora peraltro stabilmente con diverse istituzioni e centri di ricerca dell'arco alpino:

- Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente della Valle d'Aosta – ARPA;
- Compagnia Valdostana delle Acque –CVA
- Parco Nazionale del Gran Paradiso (PNGP);
- Soccorso Alpino Valdostano;

- Unione Valdostana Guide di Alta Montagna;
- Università della Valle d'Aosta;
- AINEVA, associazione delle Regioni e Province autonome dell'arco alpino italiano, costituita al fine di consentire il coordinamento delle iniziative che gli Enti aderenti svolgono in materia di prevenzione ed informazione nel settore della neve e delle valanghe, anche attraverso la formazione e l'aggiornamento di tecnici del settore;
- Consiglio Nazionale delle Ricerche – CNR IRPI (Istituto di prevenzione idrogeologica);
- Comitato glaciologico italiano (di cui è membro cooptato);
- ENSA, l'Ecole Nationale de Ski et d'Alpinisme di Chamonix;
- Espace Mont Blanc;
- European Academy of Bozen/Bolzano (EURAC);
- Federal Institute of technology Zurich (VAW - ETH - Unità di Glaciologia);
- Fondation pour le développement durable des régions de montagne (FDDM);
- Istituto A. Mosso;
- Laboratoire de Glaciologie et Géophysique de l'Environnement (LGGE) ;
- Pôle Alpin d'étude et de Recherche pour la Prévention des Risques Naturels (PARN);
- Provincia Autonoma di Trento, Dipartimento Protezione Civile, Servizio Prevenzione Rischi, Ufficio Previsioni e Pianificazione –METEOTRENTINO;
- Università degli Studi di Milano, Dipartimento di scienze della terra;
- Università degli Studi di Parma, Dipartimento di Ingegneria Civile;
- Università degli Studi di Torino, Dipartimento di Scienze della Terra, scienze geologiche;
- Università degli Studi di Torino, Facoltà di Agraria, Dipartimento di valorizzazione e protezione delle risorse agroforestali (DiVaPRA);
- Université de Savoie (Laboratoire EDYTHEM - Environnements, dynamiques et territoires de montagne);
- Politecnico di Torino;
- La Chamoniarde, Société de Prévention et de Secours en Montagne di Chamonix;
- CREALP, Centre de recherche sur l'environnement alpin;
- Provincia Autonoma di Trento, Dipartimento Protezione Civile, Servizio Prevenzione Rischi, Ufficio Previsioni e Pianificazione - METEOTRENTINO;
- Fondation pour le développement durable des régions de montagne (FDDM);
- l'Association pour la Formation des Ruraux aux Activités de Tourisme - AFRAT;
- Consiglio Nazionale delle Ricerche;
- Federal Institute of technology (ETH) Zurich;
- SLF Davos (Istituto federale neve e valanghe CH);
- ESRI Italia Spa;
- Comitato Valdostano F.I.S.I. - ASIVA. Associazione sport invernali Valle d'Aosta;
- Società Liceo Linguistico Courmayeur s.r.l.;
- Fondazione Courmayeur Mont Blanc - Centro Internazionale su Diritto, Società e Economia;

- Centre de recherche sur l'environnement alpin, Sion (CREALP);
- Funivia Monte Bianco;
- Centro di addestramento alpino - Caserma Luigi Perenni - Courmayeur;
- Liceo Linguistico di Courmayeur.

A-4 Politica della qualità

Per *FMS* la qualità rappresenta un valore distintivo, applicabile in tutto il processo organizzativo, che contribuisce al miglioramento continuo della soddisfazione dei committenti e dei beneficiari.

Nell'ambito dei servizi formativi, *FMS* persegue l'eccellenza nelle attività di aggiornamento e sviluppo delle competenze degli attori che, a vario titolo, operano nel contesto montano, attraverso:

- una approfondita conoscenza del contesto montano e delle dinamiche che lo caratterizzano;
- lo sviluppo di un'offerta di servizi sempre più aderente alle esigenze espresse dal territorio e dagli attori che vi operano;
- il consolidamento di una rete partenariale internazionale, che si estende all'intero arco alpino;
- la collaborazione e la creazione di sinergie con i più importanti centri di ricerca del settore;
- la disponibilità di dotazioni e soluzioni logistiche e tecnologiche adeguate al raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- la promozione dello sviluppo culturale e professionale di tutti i dipendenti e collaboratori, nella consapevolezza del ruolo primario che rivestono per il raggiungimento degli obiettivi di *FMS*.

A-5 Beneficiari

I prodotti e i servizi formativi offerti da *FMS* sono destinati ad enti pubblici e privati, istituzioni, scuole, associazioni ed ordini / collegi professionali, professionisti della montagna (singoli e associati), aziende e singoli privati che operano, a vario titolo, nel contesto montano.

Per un maggiore dettaglio sui target di riferimento, si veda la sezione relativa al processo "*Progettazione degli interventi*".

B - LIVELLO ORGANIZZATIVO

B-1 Servizi formativi

Le attività formative offerte da *FMS* riguardano gli ambiti della:

- *Formazione continua e permanente*, ovvero, interventi formativi finalizzati allo sviluppo delle competenze di tutte le persone in età lavorativa, occupate e non, in una prospettiva di sviluppo del capitale umano lungo tutto l'arco della vita (*life long learning*). In tale ottica, la formazione permanente va fondata su forme sistematiche di alternanza tra esperienze lavorative ed esperienze formative, i cui esiti, ancorché professionalizzanti, non devono necessariamente implicare continuità con le precedenti esperienze lavorative, ma anzi devono prevedere la possibilità di cambiamenti, anche radicali, di mansioni e di settore, così da venire incontro alle crescenti esigenze di mutamento dell'economia e di flessibilità del mercato del lavoro;
- *Formazione superiore*, ovvero, interventi formativi aventi lo scopo di finalizzare i contenuti dei processi formativi agli specifici fabbisogni delle imprese, formando figure professionali in grado di rispondere alle esigenze del mercato del lavoro. Essi sono indirizzati prevalentemente a giovani qualificati, diplomati e laureati. Rientrano in tali interventi anche i percorsi IFTS (Istruzione e Formazione Superiore e Integrata) previsti dall'art. 69 della Legge n. 144/99.

In veste di **Centro di formazione accreditato sulle tematiche dell'ambiente alpino, dei rischi naturali, della sicurezza e della medicina di montagna**, la Fondazione opera su **5 livelli**:

1. **Formazione in ambito scolastico** - educazione e formazione sulle tematiche della salvaguardia, della tutela e della conoscenza dell'ambiente alpino, dei cambiamenti climatici, dei rischi naturali, della sicurezza e della medicina di montagna - avvicinamento dei giovani valdostani alle professioni della montagna.

Dagli atelier di educazione sul campo per le scuole primarie (azioni puntuali di educazione inserite in un percorso scolastico), agli stage di eccellenza per le scuole superiori (volti all'avvicinamento alle professioni della montagna), sino al livello universitario - post universitario, con percorsi individuali di alta formazione professionalizzante per giovani laureandi / dottorandi incentrati sulla ricerca e l'innovazione tecnologica.

2. **Formazione professionale** - rivolta ai professionisti (valdostani, nazionali, internazionali), sulle tematiche dell'ambiente alpino, dei cambiamenti climatici, dei rischi naturali, della sicurezza e della medicina di montagna.

Dai percorsi di formazione con attribuzione di crediti formativi per professionisti (definiti in sinergia con gli Ordini professionali), alla formazione AINEVA (di riferimento in materia nivologica per l'arco alpino nazionale), alla formazione specialistica sulla medicina di montagna (in collaborazione con l'Azienda USL della Valle d'Aosta), sino alla formulazione di percorsi educativi per operatori turistici, alla formazione nell'utilizzo di metodologie avanzate GIS e dell'edilizia in contesto di alta montagna.

Per lo svolgimento dell'attività formativa, la Fondazione dispone di **apposita partita IVA**, che comporta un regime separato (categoria "corsi di formazione e di aggiornamento professionale"). Quest'anno il volume generato dell'attività ha raggiunto quasi il 2% delle entrate totali, dando così avvio ad un percorso che si auspica in ulteriore crescita negli anni a venire.

Con l'entrata in vigore del D.P.R. n. 137 del 07 agosto 2012 è stato espressamente sancito per i professionisti "l'obbligo di curare il continuo e costante aggiornamento della propria competenza professionale".

Sono ad oggi state sottoscritte le seguenti convenzioni per la Formazione e l'Aggiornamento Professionale continuo:

07 aprile 2014 con successivi rinnovi	Accordo di convenzione e di cooperazione per la formazione e l'aggiornamento professionale continuo per Geologi, sottoscritto con l'Ordine dei Geologi della Valle d'Aosta
02 maggio 2014 con successivi rinnovi	Accordo di convenzione e di cooperazione per la formazione e l'aggiornamento professionale continuo per Ingegneri, sottoscritto con l'Ordine degli Ingegneri della Regione Autonoma Valle d'Aosta
16 aprile 2017 con successivi rinnovi	Accordo di cooperazione con Dottori Agronomi e dei Dottori Forestali della Regione Autonoma Valle d'Aosta;
22 aprile 2015 con successivi rinnovi	Accordo di cooperazione con l'Ordine degli Architetti Pianificatori, Paesaggisti e Conservatori della Regione Autonoma Valle d'Aosta

L'Accreditamento dei percorsi formativi e l'Aggiornamento professionale continuo hanno così modificato l'erogazione dei servizi formativi di formazione continua e permanente da parte di Fondazione; dal 2015 tale percorso è stato strutturato in maniera più incisiva per rispondere alle esigenze degli Ordini e quindi dei professionisti valdostani, cercando di attivare percorsi di alta formazione pratica, unitamente a *summer schools* a livello internazionale, negli ambiti di competenza di Fondazione.

3. **Interventi di sensibilizzazione ed educazione** - rivolti alla popolazione, sulle tematiche dell'ambiente alpino, dei rischi naturali, della sicurezza e della medicina di montagna.

Atelier/giornate formative (rivolti a bambini, ragazzi, adulti, gens du pays, turisti), realizzazione di strumenti didattici, attività informative in materia di ghiacciai, permafrost e cambiamenti climatici, neve e valanghe.

4. **Formazione internazionale** - sulle tematiche dell'ambiente alpino, dei rischi naturali, della sicurezza e della medicina di montagna.

Master sui rischi naturali in ambiente alpino, Summer school/winter school sui cambiamenti climatici, sulla glaciologia, sulla gestione dei rischi naturali e sul GIS, sulla medicina di montagna.

5. Formazione interna

La Fondazione sostiene in maniera rilevante la formazione della propria forza lavoro, anche in relazione alla tipologia di attività svolta che necessita costantemente di continui aggiornamenti e approfondimenti. Particolarmente intensa è la formazione in materia di sicurezza, che comprende moduli pratici sulla movimentazione in ambiti glacializzati, di alta montagna e su terreni innevati, con attenzione alle tecniche di soccorso & autosoccorso.

Nell'intento di vedere validati gli **Addestramenti alla movimentazione su terreni innevati, sull'uso dell'ARTVA, alla movimentazione su ghiacciaio e terreni impervi, ai lavori in fune** che da diversi anni Fondazione Montagna sicura e l'Unione Valdostana Guide di Alta Montagna (UVGAM) organizzavano e che coinvolgevano, oltre ai tecnici di Fondazione, anche maestranze di altri Enti, impegnate in attività in alta quota - in particolare della Regione – *Struttura Interventi operativi, Attività geologiche, Centro funzionale e pianificazione* - così come tecnici di ARPA Valle d'Aosta, componenti della Cabina di Regia dei Ghiacciai valdostani, etc. - moduli ottemperanti alle disposizioni di cui al d.lgs. 81/2008 - nel 2013 Fondazione aveva richiesto un parere formale alla Struttura competente dell'Azienda USL Valle d'Aosta, depositando un corposo dossier sui corsi erogati, con CV degli istruttori e relativo dettaglio organizzativo.

Con comunicazione del 08/11/2013, la **SC Prevenzione e sicurezza degli ambienti di lavoro** (AUSL VdA), ha approvato i **seguenti addestramenti** organizzati da Fondazione Montagna sicura e dall'Unione Valdostana Guide di Alta Montagna:

- **corso di addestramento all'uso dell'ARTVA;**
- **corso di addestramento alla movimentazione su terreni innevati;**
- **corso di addestramento alla movimentazione su ghiacciaio e su terreni impervi;**
- **corso di addestramento alla movimentazione su terreni impervi e ai lavori in fune.**

Dal 2014 Fondazione ha così potuto proporre tali addestramenti alla movimentazione in ambiente ostile verso diversi Enti (fatturando loro i relativi costi dei partecipanti), tra cui la Regione Autonoma Valle d'Aosta (che ha affidato alla Fondazione l'esecuzione del servizio con P.D. n. 541 del 19 febbraio 2014 della Struttura Concorsi e incentivazione), l'ARPA Valle d'Aosta, il Politecnico di Torino.

B-2 Promozione dei servizi

Di ogni servizio e/o attività offerta viene data preventiva comunicazione ai potenziali beneficiari, con la descrizione delle caratteristiche principali del servizio formativo offerto, delle modalità di accesso e valutazione finale. E' anche prevista la comunicazione delle iniziative mirate per singole aziende o categorie professionali.

I servizi e/o attività vengono pubblicizzati tramite mezzi di comunicazione sia tradizionali (inserzioni sui giornali, interventi radiofonici e televisivi, depliant, locandine, manifesti e incontri informativi) sia multimediali (sito web, social network - Facebook, newsletter *FMS en direct*).

Tutte le attività realizzate vengono costantemente aggiornate e promosse sul sito istituzionale di FMS (www.fondazionemontagnasicura.org/), sul sito della Regione e su altri siti specializzati.

Dal 2014 la Fondazione ha implementato le proprie **attività informative e di comunicazione istituzionale**, mettendo in atto le seguenti iniziative:

- sviluppo della **comunicazione** su **Social network (Facebook e Instagram)** e **web** (www.fondazionemontagnasicura.org/);
- contributo alla gestione delle informazioni sui portali avviati nell'ambito di diversi progetti - www.espace-mont-blanc.com (sito istituzionale dell'EMB); www.autourдумontblanc.com (escursionismo intorno al Monte Bianco); www.pitem-risk.eu;
- redazione della **Newsletter mensile di Fondazione - FMS en direct**;
- edizione del **Rapport d'activité**, reso anche fruibile *online*;

Risultati conseguiti

- 51.835 visualizzazioni di pagina dal sito web di Fondazione; 572.952 visualizzazioni dal portale [autourдумontblanc](http://autourдумontblanc.com); 11.847 visualizzazioni dal sito web dell'Espace Mont-Blanc; 4.814 visualizzazioni dal portale PitemRisk;
- oltre 15.800 like su Facebook; portata settimanale sino a 137.000 persone;
- stampa (250 copie) del Rapport d'activité 2023, online sul sito web di Fondazione;
- 28 conferenze - seminari correlati ai progetti cofinanziati e alle convenzioni in corso;
- oltre 80 notizie stampa, articoli dedicati e interviste a mezzo radio, televisione e stampa;
- redazione e invio a oltre 1600 utenti della Newsletter mensile di Fondazione - *FMS en direct*.

Si è operato per consolidare la vocazione di Fondazione quale riferimento per l'educazione e l'informazione degli Utenti della montagna, perfezionando e proseguendo con la comunicazione mirata sulla sicurezza in montagna, sulla corretta lettura del Bollettino neve e valanghe e sui rischi naturali su social network (Facebook e Instagram).

Tra gli obiettivi individuati come prioritari nell'ambito della comunicazione social vi sono: l'ampliamento del ventaglio di pubblico, la maggiore sinergia istituzionale, l'incisività del messaggio e l'apertura di un dialogo con il *target* dei frequentatori della montagna, i professionisti ed in particolare i giovani.

In questo contesto, è stato curato un messaggio basato principalmente sull'informazione e la sensibilizzazione alla sicurezza in montagna, alla promozione delle iniziative come gli atelier tematici, i laboratori, gli eventi, i corsi e le campagne informative, gli aggiornamenti sui rilievi e sulle condizioni dei ghiacciai e le informazioni su neve, valanghe e rischi, dando un'immagine fresca e dinamica. Anche quest'anno dunque l'esperienza comunicativa è risultata particolarmente soddisfacente con il superamento di **15.800 like** e portate settimanali sino a **137.000 persone**.

Il sito web www.fondazionemontagnasicura.org riscontra sempre il favore del pubblico. Strutturato con un'interfaccia responsive, offre una navigazione nuova e ottimizzata grazie all'utilizzo di mega

menu per un accesso immediato ai contenuti e un'esperienza utente ottimizzata sia per dispositivi basati su interazione di tipo touch che per dispositivi tradizionali. Per coinvolgere gli Utenti, il nuovo sito punta sull'interattività e l'integrazione con i social media, attraverso anche un nuovo stile visivo basato su un uso più prominente delle immagini per una comunicazione più diretta e emozionale e sull'utilizzo di focus interattivi.

B-3 Risorse professionali

FMS si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori (altamente professionali ed esperti *senior* nei settori di competenza), di professionisti dei settori di riferimento (guide alpine, accompagnatori di media montagna, medici, tecnici pubblici e privati esperti in rischi naturali, ecc...) e di ricercatori o docenti universitari (anche di fama internazionale) che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

FMS si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria), di personale interno.

B-4 Risorse logistico strumentali

Per l'erogazione dei servizi formativi, *FMS* assicura la disponibilità di aule e laboratori adeguatamente attrezzati. Inoltre, per lo svolgimento delle attività sul campo, *FMS* beneficia di convenzioni e accordi con operatori del territorio (Funivie, Impianti di risalita, Operatori elicotteristici...) che garantiscono le migliori condizioni per la progettazione e la realizzazione di esercitazioni pratiche.

C - LIVELLO OPERATIVO

C-1 Fattori di qualità

Sono gli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, vengono individuati in base ai bisogni ed alle aspettative dei committenti/beneficiari.

C-2 Indicatori

Sono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati.

C-3 Standard di qualità

Corrispondono all'obiettivo di qualità che *FMS* si impegna a raggiungere in relazione a ciascun fattore.

C-4 Strumenti di verifica

Rappresentano le modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard prefissati, a garanzia e tutela di committenti e beneficiari.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Monitoraggio dell'evoluzione dei fabbisogni formativi espressi dal territorio	n. riunione partner del territorio n. moduli messi a punto per l'analisi dei fabbisogni compilati (moduli 2 e moduli 3)	1 riunione a quadrimestre per l'analisi dei fabbisogni formativi	Moduli 2 e 3 messi a punto per l'analisi dei fabbisogni
Tempestività della risposta alle richieste formative dei committenti	n. gg intercorrenti tra il ricevimento della richiesta e la formulazione della risposta	< 10 giorni	Audit interno
Ampiezza del partenariato attivato nella fase di progettazione	n. partner coinvolti	> 5 partner	Verbali di riunione
Flessibilità nella fase di progettazione	n. gg intercorrenti tra richieste modificative/integrative e definizione delle azioni correttive	< 10 giorni	Audit interno
Ampiezza della pubblicizzazione dell'offerta formativa	n. canali pubblicitari attivati	> 3	Materiale
Efficacia tutoring	Grado di soddisfazione dei partecipanti	Giudizi positivi > 80%	Questionari di gradimento
Efficacia, competenza delle attività di docenza	Grado di soddisfazione dei partecipanti	Giudizi positivi > 80%	Questionari di gradimento
Adeguatezza del materiale didattico utilizzato	Grado di soddisfazione dei partecipanti	Giudizi positivi > 80%	Questionari di gradimento
Adeguatezza dell'organizzazione	Grado di soddisfazione dei partecipanti	Giudizi positivi > 80%	Questionari di gradimento
Rispetto delle attività	Variazioni di calendario	< 20% del	Calendari

risultanti dal programma		programmato	programmato/realizzato
Flessibilità nell'erogazione del servizio	n. gg intercorrenti tra richieste modificative/integrative e definizione delle azioni correttive	< 10 giorni	Audit interno
Tempestività della rendicontazione	Data di consegna	Rispetto della scadenza prevista	Protocollo interno
Completezza nella rendicontazione	n. richieste integrazioni/rielaborazioni	< 30%	Corrispondenza interna

D - LIVELLO PREVENTIVO

D-1 Dispositivi a tutela delle esigenze dei committenti/beneficiari

FMS assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei committenti/beneficiari.

A tal scopo Fondazione Montagna sicura si è dotata di strumenti che consentono in modo semplice e schematico di rilevare i fabbisogni formativi e professionali e si impegna a monitorarne l'evoluzione attraverso l'utilizzo sistematico dei moduli messi a punto (cfr con la sezione "*Analisi dei fabbisogni*").

Inoltre *FMS* si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità ed in relazione ad ogni altro aspetto progettuale/organizzativo dei percorsi formativi.

L'azione di ascolto si esplica attraverso i seguenti canali:

- direttamente al coordinatore/tutor dei corsi;
- attraverso i questionari di gradimento compilati dai beneficiari;
- attraverso gli appositi moduli per l'effettuazione dei reclami messi a disposizione nella sede di *FMS* sia in sede in formato cartaceo sia on line sul sito di *FMS*;
- a mezzo mail, all'indirizzo: villacameron@fondms.org;
- a mezzo posta, all'indirizzo: Fondazione Montagna Sicura, Villard de La Palud 1, IT-11013 Courmayeur (AO).

D-2 Verifiche interne

FMS conduce verifiche interne con il personale impiegato per la realizzazione dei percorsi formativi per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti sono conformi con quanto stabilito dai documenti normativi, contrattuale e progettuali e se quanto predisposto è attuato efficacemente.

E - CONDIZIONI DI TRASPARENZA

E-1 Trasparenza organizzativa di Fondazione Montagna sicura – Montagne sûre

Scopo del processo per la Trasparenza organizzativa di Fondazione, ai sensi del d.lgs. 33/2013, è l'accessibilità totale alle informazioni organizzative e ai dati relativi ai monitoraggi ed ai progetti - iniziative e corsi cui Fondazione partecipa. Il portale web - correlato ai *social network* - rappresenta il vettore per rendere disponibili tali informazioni, sia nell'ambito delle diverse sezioni informative sia nell'ambito dell'apposita sezione "*Amministrazione trasparente*", che contiene tutte le informazioni afferenti agli Amministratori (comprehensive di CV, presenza alle riunioni, indennità e rimborsi), al Dirigente (con retribuzione lorda, tassi di assenza, recapiti) unitamente agli estremi di tutti i dipendenti.

Il Segretario generale, dr *Jean Pierre Fosson*, è il Responsabile della Trasparenza: a lui compete il controllo del procedimento di aggiornamento; l'attività del Segretario è svolta in stretta collaborazione con la Coordinatrice dell'Area Amministrazione dott.ssa *Micole Trucco* (inserimento dati e verifica loro accessibilità), nonché del controllo dei referenti dei progetti e dei rispettivi aggiornamenti.

E-2 Pubblicazioni sito e social network e gestione dati

<i>Denominazione attività</i>	<i>Contenuto</i>	<i>Aggiornamento</i>	<i>Referente struttura e servizio inserimento dati</i>	<i>Sito istituzionale</i>	<i>Social networks</i>
Rischi naturali	Piani di monitoraggio, attività di ricerca e progetti	tempestivo	Fabrizio Troilo, Alessandro Benati, Servizio redazionale e reperimento informazioni	x	x
Ghiacciai e alta montagna	Piani di monitoraggio, attività di ricerca, dati rilievi campagne glaciologiche, progetti	annuale	Fabrizio Troilo, Paolo Perret, Luca Mondardini, Pietro Di Sopra e William Boffelli	x	x
Sviluppo sostenibile	<i>Espace Mont-Blanc</i> , Osservatorio del Monte Bianco, <i>Autour du Mont-Blanc</i> , progetti	periodico	Micole Trucco, Jessica Cavallero Servizio redazionale e reperimento informazioni	x	x
Neve e Valanghe	Attività di ricerca e supporto redazione bollettino regionale valanghe, progetti	periodico	Paola Dellavedova, Andrea Debernardi, Nathalie Durand, Simone Roveyaz e Davide Franco	x	x
Medicina di montagna	Attività di ricerca e di studio, progetti	periodico	Simone Gottardelli, Servizio redazionale e reperimento informazioni	x	x
Sicurezza Montagna	Attività di studio, educazione e informazione, progetti, condizioni	tempestivo	Simone Gottardelli Servizio redazionale e reperimento informazioni	x	x

	montagna, dati rifugi				
Formazione	Attività formative, progetti	periodico	Simone Gottardelli Servizio redazionale e reperimento informazioni	x	x
Attualità	Attività divulgative, newsletter, eventi, news	tempestivo	Davide Franco Servizio redazionale e reperimento informazioni	x	x
Amministrazione trasparente	Statuto, organi di governo, personale, selezione dipendenti, consulenze, bandi di gara, amministrazione aperta, statuto, company profile	tempestivo	Micole Trucco	x	

F - RESPONSABILITA' DEL PERSONALE A PRESIDIO DEI PROCESSI PER LA FORMAZIONE

Direzione generale, gestione e sviluppo delle risorse professionali, assicurazione e sviluppo della qualità

dr Jean Pierre FOSSON

Certificazione ottenuta per gli SMC "Direzione e sviluppo del soggetto formativo" e "Gestione di accreditamento e sistema qualità" nei mesi di settembre 2011 e marzo 2012.

Assicura il mantenimento degli standard di qualità di servizio, monitora il grado di soddisfazione dei partecipanti volto a garantire il miglioramento continuo dei servizi.

Analisi dei fabbisogni

dr. Simone GOTTARDELLI

Assicura una continua analisi delle esigenze espresse dal territorio, volte a stimolare la presa di coscienza delle potenzialità di ogni risorsa e la proposizione di processi integrati e condivisi di cambiamento. Garantisce il contatto con i partner del territorio alpino per la valutazione dei fabbisogni di figure e competenze professionali legate al contesto montano.

Progettazione degli interventi

dr. Simone GOTTARDELLI

Sulla base delle esigenze rilevate sul territorio, assicura la progettazione del percorso formativo, procede all'individuazione e alla pianificazione delle risorse necessarie.

Erogazione dei servizi

dr. Simone GOTTARDELLI

Procedono alla pianificazione di dettaglio del servizio, con la definizione degli aspetti didattici, organizzativi e logistici, presidiano il processo di erogazione dei servizi, verificano la conformità tra progettazione di massima e programmazione esecutiva. Garantiscono il monitoraggio in itinere per la verifica del rispetto degli standard di servizio e per la predisposizione delle eventuali azioni correttive. Rilevano il grado di apprendimento individuale dei partecipanti all'intervento formativo relativamente al livello delle conoscenze e competenze trasmesse, in rapporto agli obiettivi assunti dal progetto formativo. Procedono alla valutazione dell'impatto dell'azione formativa sulla vita professionale dei partecipanti.

Gestione delle risorse economiche

Dott.ssa Micol TRUCCO

Certificazione ottenuta per lo SMC "Gestione delle risorse economiche" nel mese di marzo 2012.

Assicura tutti gli adempimenti amministrativi e contabili legati al progetto formativo. Monitora l'avanzamento finanziario del progetto e procede alla rendicontazione finale.

Courmayeur, 05 febbraio 2024



Firma Legale rappresentante:

[Handwritten signature]

Firma Responsabile della Qualità:

[Handwritten signature]

Firma Responsabile dell'Accreditamento:

[Handwritten signature]