



POLITICA DELLA QUALITA'

Mestieri Lombardia

Mestieri Lombardia, in quanto ente accreditato e autorizzato a livello regionale, eroga servizi tipici dell'agenzia per il lavoro (orientamento, reclutamento, matching, selezione, outplacement, ecc.) con una declinazione orientata agli aspetti più sociali del funzionamento del mercato del lavoro: in questa prospettiva promuove le proprie iniziative sia nell'ambito di processi di inclusione di lavoratori anche portatori di specifiche debolezze, sia a favore dello sviluppo sostenibile delle imprese (aziende e cooperative) e dei territori in cui opera.

Mestieri Lombardia per gestire attività nel campo dei servizi al lavoro ha scelto di adottare la formula dell'impresa sociale non-profit, essendo al contempo un consorzio di cooperative sociali: tutta la redditività generata dall'impresa (sia economica che sociale) viene reinvestita direttamente e per il tramite dei propri soci nelle attività dell'impresa e nelle comunità in cui opera.

Tale scelta ha radici nell'esperienza organizzativa che l'ha generata: Mestieri Lombardia nasce come spin-off regionale del Consorzio nazionale Mestieri - a sua volta promosso nel 2004 dal più grande e importante network di imprese sociali in Italia, il Gruppo Cooperativo CGM - diventandone il riferimento strategico per lo sviluppo di iniziative nell'ambito delle politiche attive del lavoro nel territorio lombardo.

La **mission** di Mestieri Lombardia è orientata a:

- Promuovere opportunità di lavoro, con l'attenzione a garantirne una equa ripartizione e la parità di condizioni di accesso con particolare attenzione alle fasce più deboli di popolazione;
- Valorizzare le competenze e la filosofia di intervento della cooperazione sociale nelle politiche attive del lavoro, anche ampliandone il raggio d'azione a nuovi ambiti lavorativi, condividendone i valori chiave come centralità della persona, sussidiarietà e lavoro come elemento di promozione dell'inclusione sociale;
- Mettere al servizio delle comunità i propri asset, affinché progettando ed erogando servizi al lavoro di qualità rivolti alle persone, alle imprese, ai soggetti sociali, agli enti locali e alla pubblica amministrazione, concorra attivamente alla promozione del benessere della comunità e alla realizzazione di processi di inclusione e coesione sociale.

A partire dai principi e gli obiettivi espressi dalla propria *mission*, la **politica della qualità** di Mestieri Lombardia si incentra sulla soddisfazione del cliente, siano essi gli utenti individuali, gli enti pubblici o le aziende private che si avvalgono dei servizi di intermediazione. A partire dalle diverse aspettative di questi soggetti, la "propensione alla qualità" si può declinare sostanzialmente nei seguenti aspetti:

- **Efficacia globale della presa in carico**: orientamento al risultato, capacità di interpretare e rispondere a fabbisogni soggettivi complessi, promozione dell'integrazione fra inserimento nel mercato del lavoro e supporto alla ri-socializzazione dei soggetti deboli;
- **Propensione all'innovazione**: capacità di identificare e generare nuove soluzioni, misure e strumenti, sistematizzazione e diffusione del know-how, capacity building, valorizzazione delle reti territoriali.

Tutto ciò vede alla sua base, da un lato, la valorizzazione del capitale umano e, dall'altro, la capacità di sviluppare sinergie e partnership strategiche in grado di mettere in moto risorse e strumenti esistenti per affrontare bisogni ed esigenze complesse espresse dai territori.

In tale senso, l'Alta Direzione, nella figura del Direttore e del CdA, si impegna a garantire la formazione e l'aggiornamento costante delle risorse umane e a promuovere processi di innovazione dell'offerta di servizi,



in congruenza con le dinamiche della domanda e nella consapevolezza che l'ambito in cui essa opera necessita di risposte articolate e di un miglioramento continuo.

Tale propensione all'innovazione trova le sue fondamenta nei principi stessi della cooperazione sociale che, attraverso una visione globale dei processi di inclusione e sviluppo sociale, è caratterizzata da una forte integrazione e dal rinnovamento continuo degli strumenti di intervento.

La propensione al miglioramento continuo si declina anche attraverso lo scambio delle best practice e delle competenze tecniche presenti all'interno dell'organizzazione che, per la sua stessa struttura, vede nel pluralismo che la caratterizza uno dei suoi maggiori punti di forza.

Inoltre, il forte radicamento territoriale, promosso attraverso il coinvolgimento dei soci e delle loro reti associative di appartenenza, rappresenta un asset fondamentale per l'identificazioni di sinergie e soluzioni innovative che possano essere motori di inclusione e sviluppo locale.