

**SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DI
"RESPONSABILE FIELD FACE TO FACE E CATI"**

0	22.02.2019	1° emissione	<i>Presidente Comitato di Schema</i>	<i>Amministratore Delegato</i>
Rev	Data	Motivazioni	Convalida	Approvazione

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo documento ha lo scopo di regolare i rapporti intercorrenti tra CEPAS, che opera quale organismo di certificazione del personale e le persone fisiche che richiedono la certificazione volontaria di terza parte delle proprie competenze in qualità di Responsabile Field face to face e CATI in conformità a quanto previsto nel presente schema di certificazione nonché nella legislazione di riferimento, ove applicabile.

2. GENERALITÀ

Per lo svolgimento dell'attività di certificazione, CEPAS, a propria scelta, effettua la valutazione dei candidati oppure si avvale a tale scopo di organismi di valutazione degli esterni da essa selezionati, qualificati e approvati. Gli eventuali organismi di valutazione sono provvisti di locali, attrezzature, strumentazione e personale tecnico per lo svolgimento delle attività tenuti sotto controllo da parte di CEPAS. CEPAS può approvare un numero illimitato di organismi di valutazione.

3. PROFILO DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il **Responsabile field CATI** è la figura responsabile dell'operatività di uno o più servizi legati all'indagine telefonica. Il suo ruolo consiste nell'ottimizzare le risorse a sua disposizione e nella gestione dell'attività operativa quotidiana, al fine di massimizzare la performance e facilitare il raggiungimento dei risultati attesi.

Il **Responsabile field FACE TO FACE** è la figura che si occupa della gestione e del coordinamento del centro operativo del field e di tutte le attività che risultano di supporto alla ricerca. Nello specifico, ha il compito di supervisionare il set up di ricerca e il corretto svolgimento dell'indagine stessa.

Conoscenze:

- conosce le diverse metodologie di ricerca;
- detiene conoscenze informatiche avanzate;
- conosce le leggi e le norme deontologiche vigenti;
- conosce la Normativa privacy (GDPR)

Competenze e attività

- è responsabile, per l'organizzazione, del coordinamento e del controllo di tutte le risorse impiegate nel field (intervistatori, supervisor ecc.), a partire dall'inserimento e quindi dall'addestramento operativo di nuove figure, alla verifica dell'adeguatezza del singolo rispetto alle attese, occupandosi, a tal proposito, della soluzione di eventuali bisogni formativi in collaborazione con il Responsabile Addestramento;
- comprensione degli obiettivi della ricerca e identificazione delle strategie idonee per il loro raggiungimento;
- capacità di valutazione dell'idoneità e dell'adeguatezza degli strumenti di rilevazione;
- capacità comunicativa, relazionale e di problem solving;
- capacità di coinvolgimento della rete field;
- seleziona, gestisce e organizza le risorse del field;
- ha il compito di assicurarsi che la performance complessiva sia in linea rispetto agli standard qualitativi e quantitativi aziendali e che corrisponda agli impegni contrattuali e alle aspettative del cliente;
- è responsabile del raggiungimento dei margini di profittabilità attesi, nonché del controllo dei costi di tutta la fase del field;
- svolge attività di controllo nelle diverse fasi della ricerca; pianifica i timing del field sulla base delle necessità e al fine di garantire una buona qualità della performance.

3.1 IMPEGNI DI CEPAS

CEPAS concede libero accesso ai propri servizi ai candidati richiedenti, senza alcuna discriminazione di carattere finanziario o altre condizioni indebite. CEPAS riconosce l'importanza dell'imparzialità nella certificazione: per questo motivo svolge le proprie attività con obiettività, evitando eventuali conflitti d'interesse. In particolare CEPAS si vincola a non utilizzare come esaminatori per la valutazione del candidato coloro che abbiano

CEPAS	SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DI “RESPONSABILE FIELD FACE TO FACE E CATI”	SCH108 Rev. 0 Pag. 3 di 9
--------------	---	---------------------------------

effettuato formazione allo stesso sulle tematiche oggetto del presente regolamento. Tale vincolo è esteso anche agli esaminatori degli eventuali organismi di valutazione qualificati. Tutte le funzioni coinvolte nel processo di certificazione sono vincolate al rispetto del Codice Etico del gruppo Bureau Veritas, disponibile su www.cepas.it. La certificazione è rilasciata a seguito della positiva valutazione di ciascun candidato basata sui risultati di test scritti, orali e pratici.

3.2 IMPEGNI DEL CANDIDATO

Il candidato, inviando la richiesta di certificazione a CEPAS, aderisce allo schema di certificazione e ne accetta, sottoscrivendole, tutte le fasi del processo di valutazione, certificazione e registrazione descritte in seguito. Per ottenere e mantenere la certificazione, il richiedente deve rispettare e documentare l'applicazione di tutti i requisiti applicabili delle normative di riferimento per la certificazione, dei requisiti aggiuntivi definiti da CEPAS e dagli eventuali organismi di accreditamento, nonché le prescrizioni del presente documento e di quelli in esso richiamati. I candidati sono tenuti a rispettare le norme di comportamento al fine di tutelare la sicurezza delle persone e delle cose.

4. RIFERIMENTI

- UNI CEI EN ISO/IEC 17024 “Requisiti generali per gli organismi che eseguono la certificazione delle persone”
- Presente schema di certificazione

I documenti citati sono applicabili nella revisione via via vigente.

5. TERMINI E DEFINIZIONI

- Candidato: richiedente che ha soddisfatto i prerequisiti specificati, che consentano la sua partecipazione al processo di certificazione.
- Esaminatore: persona in possesso di pertinenti qualifiche tecniche e personali, competente a condurre un esame e/o assegnare i relativi voti.
- Esame: meccanismo, parte della valutazione, che misura la competenza di un candidato, con uno o più mezzi quali prove scritte, orali, pratiche e mezzi basati su osservazione diretta.
- Valutazione: processo che valuta il soddisfacimento dei requisiti dello schema da parte di una persona, che conduce a una decisione sulla certificazione
- Organismo di Valutazione (OdV): Organizzazione qualificata dall'Organismo di Certificazione a preparare e gestire gli esami di qualifica del personale da certificare.
- Certification Process Review (CPR): fase interna di revisione del processo di certificazione per consentire l'emissione del certificato.

6. PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

6.1 RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE

Possono accedere all'esame i candidati che siano in possesso di tutti i seguenti pre-requisiti:

- Maggiore età
- Titolo di studio minimo: Istruzione secondaria superiore
- Formazione specifica: “Corso per Responsabile field” della durata di 32 ore, con i contenuti indicati in **Allegato 1**
- Esperienza lavorativa specifica documentata pari ad almeno 4 anni di attività nel ruolo di Coordinatore field, di cui almeno 2 nel ruolo di Responsabile

Possono essere valutate eccezioni al requisito della formazione specifica, nel caso di esperienza specifica documentata pari ad almeno 6 anni di attività nel ruolo di Coordinatore field, di cui almeno 2 nel ruolo di Responsabile

CEPAS	SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DI "RESPONSABILE FIELD FACE TO FACE E CATI"	SCH108 Rev. 0 Pag. 4 di 9
--------------	---	---------------------------------

Il richiedente compila in tutte le sue parti e firma il modulo di domanda MD08, inviandolo a CEPAS e allegando quanto in esso richiesto.

Se la richiesta di certificazione non può essere accolta, CEPAS ne comunica al richiedente le ragioni motivate.

6.2 CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE

Il richiedente, apportando la propria firma sul modulo MD08 e sulle condizioni generali di vendita, accetta tutte le condizioni economiche e generali del contratto e quelle previste dal presente schema di certificazione.

Nel caso non sia il richiedente a farsi carico delle quote di certificazione e di mantenimento, sarà sua cura far apporre nel suddetto modulo, firma e timbro dell'azienda o persona a cui intestare le fatture.

Il contratto di certificazione ha durata quinquennale e comprende le attività necessarie per il mantenimento della certificazione, dettagliate al paragrafo 10 del presente documento.

7. PROCESSO DI VALUTAZIONE

La valutazione di idoneità del Candidato, ai fini del rilascio della certificazione CEPAS, avviene attraverso la sequenza, temporale e vincolante, di ciascuna delle seguenti fasi:

- valutazione della documentazione prodotta dal Candidato, per accertare il possesso dei requisiti richiesti dallo Schema di certificazione.
- esame di certificazione, eseguito dalla Commissione di Esame CEPAS, come definito nel paragrafo 8 del presente documento;
- riesame interno della documentazione e dei risultati d'esame (CPR)
- approvazione della proposta di certificazione da parte del Technical manager
- rilascio del certificato e iscrizione al Registro CEPAS.
- comunicazione al Comitato di Salvaguardia e Schema CEPAS.

Qualora l'esito di una qualsiasi delle suddette fasi sia negativo, viene interrotto il processo di valutazione e informato il Candidato. Per proseguire nell'iter di certificazione sarà necessario risolvere prima le carenze riscontrate, entro i tempi indicati da CEPAS.

8. PROCESSO DI ESAME

8.1 Requisiti di ammissione all'esame di certificazione

Sono ammessi a sostenere l'esame di certificazione tutti coloro che, avendo presentato richiesta attraverso il modulo MD08 e documentato il possesso dei requisiti minimi richiesti, sono stati dichiarati idonei.

8.2 Finalità dell'esame

La finalità dell'esame è la valutazione delle conoscenze e delle abilità del candidato, come indicate nel presente schema.

I Commissari sono responsabili della valutazione delle prove d'esame del Candidato e, per questo, ne rispondono a CEPAS per tutte le attività di valutazione.

8.3 Modalità di svolgimento dell'esame

Le sessioni di esame sono pianificate e gestite da CEPAS.

Il candidato, per accedere alla prova d'esame, è tenuto a pagare la quota prevista dal modulo d'iscrizione e a fornire un documento di identità in corso di validità.

La lista dei Candidati all'esame e l'elenco della documentazione presentata dagli stessi è verificata dagli esaminatori.

L'esame si svolge nelle località, nelle date e secondo il programma comunicati da CEPAS ai candidati.

Prima dell'inizio delle prove d'esame, i candidati sono tenuti a:

CEPAS	SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DI “RESPONSABILE FIELD FACE TO FACE E CATI”	SCH108 Rev. 0 Pag. 5 di 9
--------------	---	---------------------------------

- esibire un documento di identità valido,
- firmare il foglio presenze,
- presentare la ricevuta dell'avvenuto pagamento della quota prevista per la partecipazione all'esame.

8.4 Argomenti d'esame e criteri di valutazione

L'esame comprende le seguenti prove: una prova scritta generale, una prova scritta specifica (face to face o CATI), una prova orale e un role play.

- La prova scritta generale è costituita da un test a risposta multipla di 30 domande suddivise tra gli argomenti dell'Allegato 1 della durata massima di 60 minuti. Ogni domanda prevede 3 risposte, di cui una sola è la risposta esatta. Per ogni risposta corretta è assegnato un punto, per ogni risposta errata zero punti; il punteggio massimo ottenibile è pari a 30 punti;
- La prova scritta specifica (face to face o CATI) è costituita da un test a risposta multipla di 10 domande suddivise tra gli argomenti dell'Allegato 1 della durata massima di 30 minuti. Ogni domanda prevede 3 risposte, di cui una sola è la risposta esatta. Per ogni risposta corretta è assegnato un punto, per ogni risposta errata zero punti; il punteggio massimo ottenibile è pari a 10 punti;
Il richiedente che intenda ottenere sia la certificazione come Responsabile field face to face, sia come Responsabile field CATI, svolgerà le due relative prove scritte specifiche.
- La prova orale e il role play nel loro insieme sono rivolti all'approfondimento delle conoscenze e abilità del candidato (Allegato 1) e hanno una durata massima complessiva di 30 minuti ciascuno. Il punteggio massimo ottenibile in ciascuna prova è pari a 30 punti.

Il punteggio massimo di esame ottenibile è pari a 100 punti. L'esame si intende superato se il Candidato raggiunge il 70% del punteggio massimo ottenibile (70 punti).

Per un periodo transitorio di 6 mesi dall'emissione del presente schema, CEPAS prevede la certificazione con modalità "Grandparent", per i richiedenti in possesso di un'esperienza pari ad almeno 10 anni nel ruolo di Field manager oppure Direttore di ricerca oppure Ricercatore di mercato.

In questo caso l'esame prevede lo svolgimento della sola prova orale.

Al termine di ogni sessione d'esame la Commissione di Esame comunica al candidato l'esito dell'esame.

8.5 Regole generali

Durante lo svolgimento delle prove d'esame, i Candidati non possono consultare alcuna documentazione, né usare telefoni cellulari, né scambiare informazioni con altri candidati. Il mancato rispetto di tali prescrizioni è causa di interruzione dell'esame stesso.

8.6 Esaminatori

L'esame è condotto da esaminatori CEPAS in possesso dei requisiti minimi indicati nell'Allegato 2.

Essi sono tenuti:

- a mantenere la riservatezza sulle prove di esame
- ad attenersi a criteri di oggettività nella valutazione
- a comunicare eventuali legami e rapporti e interessi con il candidato e ogni altro conflitto che potrebbero compromettere l'imparzialità e la riservatezza nello svolgimento dell'esame
- al rispetto del presente schema di certificazione

La Commissione d'esame è costituita da uno o più esaminatori che coprono tutte le competenze richieste dallo schema.

CEPAS	SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DI "RESPONSABILE FIELD FACE TO FACE E CATI"	SCH108 Rev. 0 Pag. 6 di 9
--------------	---	---------------------------------

8.7 Presenza di osservatori

Alle sessioni di esame CEPAS può prevedere la presenza di osservatori propri, degli enti di accreditamento o di eventuali autorità competenti.

8.8 Ripetizione dell'esame

I candidati che non superano l'esame (o anche singola prova) possono ripetere l'intero esame nelle sessioni successive, effettuando il pagamento della sola tariffa di ripetizione esame.

9. RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

Al Candidato che ha superato l'esame, che è in possesso di tutti i requisiti richiesti e che è in regola con gli aspetti amministrativi, CEPAS rilascia la certificazione ed effettua l'iscrizione nel corrispondente Registro CEPAS. Il certificato riporta i seguenti dati:

- nome dell'organismo di certificazione
- nome, cognome, codice fiscale, data e luogo di nascita della persona certificata
- numero del certificato
- schema di certificazione e/o norma di riferimento
- data di inizio validità
- data di scadenza
- firma del responsabile dell'Organismo di certificazione autorizzato.

Il certificato è inviato all'indirizzo indicato dal candidato nel modulo MD08 alla voce "dati di fatturazione".

9.1 ISCRIZIONE AL REGISTRO E COMUNICAZIONE

L'iscrizione nei Registri CEPAS viene effettuata dopo la delibera del certificato; il registro è consultabile sul sito www.cepas.it.

La certificazione può essere comunicata dalla persona certificata sulla propria carta stampata personale o nel sito personale con il solo riferimento al numero del certificato accompagnato dal nome "CEPAS". L'uso del marchio CEPAS non è consentito.

9.2 INTEGRITA' DEI DATI E PRIVACY

CEPAS, in qualità di titolare, garantisce che il trattamento dei dati dei Candidati alla certificazione avvenga nel rispetto del Regolamento UE 2016/679.

I documenti relativi all'attività di certificazione sono conservati con la massima cura da CEPAS. Il periodo minimo di conservazione è di cinque anni.

Le informazioni ottenute dal personale operante per conto di CEPAS, compreso l'organo deliberante, sono soggette al vincolo di riservatezza.

10. MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE (SORVEGLIANZA)

La validità della certificazione durante il periodo contrattuale di 5 anni (decorrenti dalla data del rilascio del certificato) è soggetta all'esito positivo delle attività di sorveglianza annuale, svolte da CEPAS.

A questo scopo la persona certificata è tenuta a fornire, con cadenza annuale, un'autodichiarazione, resa ai sensi del DPR 445/2000, circa la sua attività nel settore della certificazione, svolta nei precedenti 12 mesi, relativa a questi aspetti:

- continuità nell'attività lavorativa nell'arco dei 12 mesi precedenti con riferimento
- partecipazione ad attività di aggiornamento pari ad almeno 8 ore, anche in modalità FAD ed e-learning,
- assenza di reclami non gestiti

Il mantenimento della certificazione è inoltre soggetto al pagamento delle quote annuali previste.

CEPAS	SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DI "RESPONSABILE FIELD FACE TO FACE E CATI"	SCH108 Rev. 0 Pag. 7 di 9
--------------	---	---------------------------------

11. RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

Il certificato è rinnovabile entro la data di scadenza in seguito a specifica domanda e a un nuovo accordo contrattuale.

Il rinnovo prevede:

- dichiarazione di attività lavorativa nell'arco dei 60 mesi precedenti con riferimento al settore della certificazione
- assenza di reclami non gestiti
- partecipazione ad attività di aggiornamento per almeno 40 ore, anche in modalità FAD ed e-learning, riconosciuti da CEPAS

E' possibile procedere con il rinnovo solo nel caso in cui il certificato sia in corso di validità. L'iter di rinnovo si deve concludere entro la scadenza del certificato in corso.

12. SOSPENSIONE, RITIRO E ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

CEPAS ha il diritto di sospendere, ritirare o annullare la certificazione in qualsiasi momento della durata del contratto con notifica tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, o mezzo equivalente, verificandosi una o più delle condizioni riportate nei paragrafi seguenti.

A seguito della notifica del provvedimento di sospensione, di ritiro o di annullamento della certificazione, la persona certificata deve sospendere l'utilizzo del certificato, restituendolo a CEPAS.

12.1 CONDIZIONI PER LA SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

La certificazione può essere sospesa da CEPAS per un periodo massimo di 6 mesi, verificandosi una o più di queste condizioni:

- in violazione di quanto previsto al par. 10;
- in presenza di gravi carenze nell'attività svolta dalla persona certificata, in seguito a reclami, azioni legali ed altre evidenze oggettive;
- se la persona certificata fa uso scorretto o ingannevole della certificazione CEPAS;
- se la persona certificata è inadempiente rispetto agli obblighi contrattuali di tipo economico accettati per l'iscrizione, lo svolgimento degli esami e il mantenimento del certificato;
- qualora la persona certificata richieda la sospensione.

12.2 CONDIZIONI PER LA REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

La certificazione può essere revocata da CEPAS in questi casi:

- a) qualora persistano le situazioni citate nel paragrafo precedente nonostante l'attuazione del provvedimento di sospensione.
- b) qualora la gravità del comportamento della persona certificata, suffragata da evidenze oggettive inconfutabili, renda necessario tutelare l'immagine CEPAS con provvedimenti di tipo drastico ed urgente, ricorrendo contestualmente alle vie legali nei confronti della persona certificata.

La certificazione può inoltre essere annullata da CEPAS nel caso in cui la persona certificata faccia volontaria richiesta di interrompere il rapporto contrattuale in corso.

12.3 PROCEDURA DI SOSPENSIONE, RITIRO E ANNULLAMENTO

CEPAS notifica alla persona certificata le ragioni del provvedimento di sospensione, ritiro o annullamento della certificazione, definendo se applicabile le azioni necessarie a riattivare il certificato e indicano termini e condizioni per l'utilizzo della certificazione.

12.4 DIRITTI ED OBBLIGHI DELLA PERSONA CERTIFICATA

La persona certificata può appellarsi ai provvedimenti di sospensione e revoca della certificazione in accordo a quanto stabilito dalle proprie procedure consultabili sul sito www.cepas.it.

Il ritiro e l'annullamento della certificazione comportano la rescissione del relativo contratto con la persona in questione e l'obbligo per quest'ultima di restituire a CEPAS il proprio certificato di conformità, cessando nel contempo ogni riferimento ad esso. La persona certificata concede a CEPAS il diritto di monitorare la propria attività anche con breve preavviso.

13. RECLAMI E RICORSI

CEPAS tratta i reclami e i ricorsi sulle proprie decisioni in merito alla certificazione in accordo agli art. 4 e 5 del Regolamento Generale (RG01) pubblicato sul sito www.cepas.it e che prevedono :

- l'obbligo di registrare e trattare ciascun reclamo o ricorso, confermando al reclamante o ricorrente il ricevimento dello stesso entro tempi stabili,
- l'avvio di un'istruttoria specifica
- la comunicazione della decisione finale al reclamante o ricorrente
- l'adozione, se necessaria, di ogni azione correttiva nel caso il ricorso o il reclamo abbia segnalato una carenza da parte di CEPAS.

Nel caso di reclamo relativo a una persona certificata, la decisione finale può prevedere l'avvio di opportune verifiche presso il cliente. Gli esiti di tali verifiche sono comunicati al reclamante, nel rispetto dei vincoli di riservatezza.

In caso di ricorsi, i costi relativi al ricorso sono a carico di CEPAS se questo è accolto e del ricorrente se il ricorso è respinto.

Per qualunque controversia fra una parte interessata e CEPAS che non risulti risolta con le attività descritte nei casi precedenti (reclami e ricorsi) si deve fare ricorso al Foro competente di Milano.

14. CODICE DEONTOLOGICO

Le persone certificate e/o in iter di certificazione si impegnano, a rispettare i seguenti aspetti etici e deontologici:

- rendere noti ai propri Clienti i contenuti del presente codice deontologico;
- rispettare il presente Regolamento e tutte le procedure CEPAS applicabili;
- non compiere azioni lesive, di qualsiasi natura, nei confronti dell'immagine e/o interessi delle Persone, Aziende, Enti e Clienti, anche potenziali, interessati dalla prestazione professionale, nonché nei confronti del CEPAS;
- fornire piena collaborazione a qualsiasi inchiesta formale su infrazioni del presente Codice avviata dagli Organismi di accreditamento e di certificazione o per risolvere specifici casi di reclami;
- soddisfare tutti gli impegni previsti nel contratto con il cliente;
- tenere una registrazione di tutti i reclami presentati contro di loro per attività svolte nell'ambito della validità della Certificazione CEPAS e permettere a CEPAS l'accesso a dette registrazioni; entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo, inviare comunicazione scritta e copia del reclamo stesso a CEPAS;
- non effettuare attività promozionali (pubblicità, materiale informativo, ed altro) che possano indurre i Clienti ad una non corretta interpretazione del significato delle certificazioni CEPAS e, inoltre, indurre aspettative, nel cliente, non rispondenti alle reali situazioni in atto;
- non prendere parte a prassi fraudolente relative alla sottrazione e/o divulgazione di materiale d'esame;
- mantenere l'assoluta riservatezza verso terzi (segreto professionale) sulle informazioni di qualsiasi natura ottenute durante la prestazione professionale e fatti comunque salvi i requisiti di legge;
- rispettare tutte le leggi vigenti con riferimento all'attività oggetto di certificazione.

ALLEGATO 1**ARGOMENTI DELL'ESAME di CERTIFICAZIONE e DEL CORSO SPECIFICO (32 ore)**

- capacità di comprensione degli obiettivi della ricerca,
- valutazione critica degli strumenti di rilevazione e dell'identificazione del target,
- Capacità di soluzione delle criticità,
- Gestione risorse

ALLEGATO 2**PROFILO DELL'ESAMINATORE E DEI DOCENTI DEI CORSI DI FORMAZIONE****Requisiti minimi**

Il commissario d'esame e il docente dei corsi di formazione devono evidenziare un'esperienza lavorativa specifica documentata pari ad almeno 10 anni nel ruolo di Field manager oppure Direttore di ricerca oppure Ricercatore di mercato