

La **Politica di Coopculture** definisce i principi adottati dalla Cooperativa nell'ambito degli obiettivi relativi alla qualità dei servizi offerti, della responsabilità sociale d'impresa e della sicurezza e salute sul lavoro.

La qualità

Il progetto di realizzazione ed implementazione del Sistema di Gestione Integrato riveste particolare importanza poiché:

- ha riflessi sugli aspetti di efficacia ed efficienza per l'organizzazione;
- sollecita la gestione per processi e l'adozione della filosofia del miglioramento continuo dei servizi;
- propone un'immagine aziendale sempre più credibile ed affidabile per la committenza e gli utenti finali;
- comporta un approccio sistematico per prevenire le criticità e migliorare le prestazioni di tutti coloro che lavorano sia in back office che, soprattutto, in front line.

L'applicazione dei requisiti della norma ISO 9001 impone, sin dall'inizio:

- un riesame critico del modo di lavorare;
- il miglioramento nella gestione della struttura aziendale;
- un cambiamento, soprattutto culturale per tutti, sia riguardo il proprio lavoro quotidiano, le prestazioni richieste, sia il rispetto delle esigenze dei clienti.

Rispetto alla qualità dei servizi offerti ai propri clienti Coopculture si propone di:

- migliorare qualità e varietà dei servizi al pubblico, sfruttando tutte le potenzialità di sviluppo che derivano dall'integrazione fra cultura e turismo e fra beni culturali e territorio;
- realizzare iniziative innovative per avvicinare il pubblico all'arte utilizzando le risorse offerte dalle migliori tecnologie;
- sviluppare l'idea della comunicazione del patrimonio culturale come fattore di integrazione sociale per la comunità territoriale in tutte le sue componenti: famiglie, giovani, bambini, anziani, comunità immigrate;
- creare responsabilmente e in modo sostenibile valore nella diffusione della conoscenza del patrimonio culturale, economico e sociale.

In conclusione, l'investimento per la costruzione ed implementazione di un Sistema di Qualità, nasce dalla volontà di raggiungere una efficace ed efficiente organizzazione aziendale che consenta il miglioramento dei processi lavorativi di tutti coloro che ruotano intorno all'azienda: dai soci, ai dipendenti, ai collaboratori, ai fornitori, al fine di soddisfare al meglio le esigenze dei clienti, committenze ed utenti finali, migliorare le modalità di lavoro, controllare le criticità e migliorare l'immagine e la competitività della società.

Principi della responsabilità Sociale

La Politica definisce i principi adottati da Coopculture nell'ambito della responsabilità sociale, con particolare riguardo alle condizioni di lavoro dei soci lavoratori e dei collaboratori. La nuova Carta si inquadra in una politica aziendale il cui obiettivo è, da un lato, radicare la responsabilità sociale nelle strategie di sviluppo, nel management, nei comportamenti, nelle prassi lavorative e, dall'altro, mettere a punto un dispositivo di misurazione della conformità verso gli impegni assunti. A garanzia dell'equilibrio e della trasparenza del nuovo sistema per la responsabilità sociale, il Comitato Etico, eletto dai lavoratori, ha elaborato il presente documento.

I principi

I principi etici della cooperativa si declinano innanzitutto in pochi semplici enunciati di carattere generale:

- agire in conformità alle leggi e alle regole;
- instaurare una cultura dell'integrità;
- dimostrare lealtà, onestà, trasparenza;
- rispettare gli altri.

L'osservanza delle normative internazionali, nazionali, locali, nonché le regole di deontologia professionale, sono principi basilari e universali. L'integrità contribuisce ad instaurare un clima di fiducia. La trasparenza nell'agire e nell'informare tiene alta la reputazione aziendale. Il rispetto degli altri, la reciprocità, la mutualità orientano le relazioni e le azioni alla realizzazione del vantaggio comune.

Il sistema di responsabilità sociale di Coopculture guida la cooperativa al rispetto dei requisiti previsti dalla norma internazionale SA 8000, che sono in sintesi:

- il rifiuto del lavoro infantile e lavoro forzato;
- la tutela della salute e della sicurezza nel posto di lavoro;
- la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva;
- la difesa contro la discriminazione sul posto di lavoro e l'abuso delle procedure disciplinari.

La cooperativa riconosce inoltre nelle nuove linee sulla Responsabilità Sociale ISO 26000 – il più completo standard finora sviluppato dalla International Standards Organizations – una importante fonte-guida a cui ispirarsi affinché agire in modo etico e socialmente responsabile diventi abito ed effettiva attitudine aziendale, ad ogni livello.

Le parti interessate

Le regole dell'etica si applicano concretamente a tutte le categorie verso le quali e con le quali l'azienda esercita la propria attività, in altri termini, a tutte le parti interessate (*stakeholder*):

- i lavoratori;
- i clienti; committenti
- i fornitori;
- i partner
- i concorrenti;
- le comunità di riferimento;
- le realtà territoriali in cui si opera.

Lavorare in un clima positivo (*people satisfaction*) contribuisce al corretto funzionamento della cooperativa. Coopculture ha preso le misure necessarie per offrire condizioni di vita decorose ed un ambiente di lavoro sicuro per tutti i lavoratori ed è costantemente impegnata a promuovere un clima di rispetto e di fiducia nelle relazioni "con" e "tra" i suoi dipendenti.

La soddisfazione dei clienti (*customer satisfaction*) è una priorità di Coopculture e si basa su fattori chiaramente identificati: la qualità dei servizi offerti, un dialogo aperto, la trasparenza delle procedure nonché il rispetto degli impegni e delle regole della concorrenza.

Questi stessi principi si applicano anche nei confronti dei fornitori e dei partner e concorrenti, attraverso la reciprocità di comportamenti leali, l'equità e l'imparzialità nelle trattative, la compatibilità con i principi etici della Cooperativa.

Coopculture interagisce con le comunità e le realtà territoriali in cui sviluppa la propria attività - nel rispetto dell'ambiente e delle diversità culturali, comunica e informa apertamente sulle proprie realizzazioni, coopera con le organizzazioni della società civile nei settori umanitario, sociale, culturale; incoraggia i propri dipendenti e collaboratori a svolgere un ruolo attivo a favore della collettività e dello sviluppo sostenibile.

Verso i propri dipendenti Coopculture si impegna a:

- dare continuità lavorativa, alle migliori condizioni professionali, prestando attenzione alle esigenze dei singoli;
- cercare la partecipazione attiva dei soci alla vita della cooperativa rafforzando la comunicazione interna e i momenti di scambio;
- offrire a tutti i dipendenti identiche opportunità di crescita professionale e di carriera;
- effettuare le necessarie valutazioni dei rischi nelle sedi di lavoro e offrire adeguata formazione/informazione in merito a salute e sicurezza;
- stabilire rapporti chiari e trasparenti;
- trattare con la massima discrezione i dati personali;
- adottare buone pratiche che aumentino, ove necessario, il grado di conciliabilità vita/lavoro.

Valori e principi in materia di salute e sicurezza sul lavoro

Coopculture tiene nella massima considerazione i valori della salute e sicurezza dei propri collaboratori e delle altre persone che frequentano gli ambienti di lavoro gestiti dalla cooperativa.

I principi fondamentali a cui Coopculture informa la propria attività sono:

- miglioramento continuo delle condizioni di sicurezza e salute sul lavoro, con l'impegno alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- adeguata e puntuale valutazione dei rischi e programmazione delle misure di sicurezza;
- rispetto degli standard di legge, come requisito minimo, e adozione di un Sistema di Gestione che punti al superamento di tali requisiti;
- attenzione allo sviluppo delle competenze e conoscenze dei propri collaboratori, anche attraverso la pianificazione e attuazione di azioni di informazione, formazione, addestramento, aggiornamento periodico, nonché di comunicazione, coinvolgimento e consultazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti.

Gli strumenti

Per incoraggiare i comportamenti corretti da parte di tutti, Coopculture si è dotata di un Sistema di Gestione Integrato. Da ciò consegue una Politica basata su tre elementi principali (e fattori operativi): i documenti di riferimento, le strutture organizzative, le procedure.

Documenti di riferimento

Alcuni documenti specifici accompagnano la Politica e forniscono un concreto supporto all'orientamento di comportamenti e decisioni: Manuale del Sistema di Gestione Integrato, Norme internazionali e nazionali di riferimento (Linee guida SAI, Linee guida ISO 26000, D.lgs 81/08).

I principi della Politica devono essere promossi indistintamente:

- dai lavoratori;
- dal Consiglio di Amministrazione;
- dalla direzione;
- dai responsabili dei servizi;
- dal management in generale.

Tutti devono, per quanto necessario, essere informati personalmente e avere cura di informare i propri interlocutori, in particolare fornitori, subfornitori, clienti, partner, oltre che i lavoratori, dell'esistenza della Politica e del sistema per la responsabilità sociale, portando a loro conoscenza i documenti di riferimento. A questo fine, tutti (e il management in particolare) devono dotarsi degli strumenti necessari alla diffusione della Politica, per il corretto rilevamento delle eventuali violazioni dei principi in essa contenuti. Bisogna assicurarsi, a livello individuale e collettivo, che l'applicazione della Politica sia inclusa fra le responsabilità a tutti i livelli della gerarchia aziendale. Le regole in essa definite devono essere imperativamente note a tutti i lavoratori e collaboratori che esercitano un potere di controllo sul funzionamento della cooperativa o influiscono parzialmente sulla politica aziendale.

Strutture organizzative

L'impulso all'impegno proviene, nel caso di Coopculture, dai vertici della Cooperativa e dal Consiglio di Amministrazione, come dalla base sociale. In materia di *governance*, di etica, di conformità ai principi etici e sociali, il Consiglio di Amministrazione è coadiuvato dal Comitato Etico Comitato Etico/Social Performance Team, organo di rappresentanza, democraticamente eletto in seno alla Cooperativa, a disposizione di tutti i lavoratori per la tutela dei diritti, per il vaglio dei reclami, per la gestione e la risoluzione di palesi violazioni o non conformità. Consiglio di Amministrazione e Comitato Etico/Social Performance Team collaborano allo scopo di promuovere l'integrazione dell'etica nella visione, nelle strategie, nella gestione, nelle prassi aziendali.

Il management in generale e il Comitato Etico/Social Performance Team sono garanti della diffusione della Politica e degli altri documenti fra i lavoratori e i collaboratori, affinché tutti conoscano ed applichino la Politica della cooperativa nel loro lavoro quotidiano. A tal fine, vengono definite le linee di sviluppo dell'etica e della responsabilità sociale e si organizzano opportune azioni di formazione e di sensibilizzazione. Manager e responsabili devono non solo verificare che i loro collaboratori siano a conoscenza degli obblighi etici e normativi a loro carico, ma devono a maggior ragione badare che essi osservino un comportamento deontologicamente corretto e conforme a tali obblighi.

E' impegno dell'alta direzione garantire la conoscenza della Politica di Coopculture a tutti i livelli dell'organizzazione e riesaminarla periodicamente.

Procedure

In materia di etica, come pure in altri settori, la valutazione periodica delle conoscenze e dei comportamenti individuali si inquadra nell'ambito di un'azione di *miglioramento continuo*. Per questo motivo, il Comitato Etico/Social Performance Team dà corso ad «inchieste» sul clima aziendale, avvalendosi in particolare del *Questionario People Satisfaction*. Il Comitato Etico/Social Performance Team è coinvolto nell'attuazione delle procedure di conformità in materia di etica, può avviare i controlli di conformità e farsi carico di svolgere audit etici e indagini specifiche: tutti strumenti volti a garantire una capillare applicazione della Politica.

Nell'ambito del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale (SA 8000) è stata elaborata una procedura di non conformità. Le non conformità possono essere rilevate da tutte le parti interessate.

In conclusione si può affermare che i vantaggi attesi dall'applicazione del nuovo sistema - basato, come risulta evidente, sul rafforzamento di ruoli e funzioni di un Comitato Etico/Social Performance Team che si raccorda opportunamente con il management e le direzioni locali e si coordina con gli altri sistemi funzionali della cooperativa (sicurezza, audit, controllo interno, qualità, ecc.) - sono:

- una maggiore garanzia per il personale sul rispetto dei diritti;
- il miglioramento della comunicazione interna;
- l'aumento della partecipazione dei lavoratori alla vita della cooperativa.

Ma dobbiamo tener presente che i valori della cooperazione ai quali si ispira la nostra azienda e i principi etici sopra delineati non possono concretizzarsi e crescere se non sono responsabilmente vissuti da tutti noi e attuati quotidianamente nei nostri comportamenti.

In materia di sicurezza sul lavoro, specifiche procedure gestiscono i processi fondamentali per Coopculture. Tra queste, si ricordano in questa sede in particolare le procedure relative alla gestione della formazione, dei lavori svolti in appalto (commesse), alla gestione delle emergenze, alla gestione delle segnalazioni di miglioramento, alla valutazione dei rischi.

Comitato Etico/Social Performance Team

Istituito allo scopo di collaborare allo sviluppo della politica e alla vigilanza sul suo rispetto, oltre che al perfezionamento di strumenti e dispositivi adeguati, il Comitato Etico/Social Performance Team è sempre a disposizione di tutti per ogni eventuale esigenza in merito, pronto ad accogliere segnalazioni di eventuali violazioni e proposte di miglioramento.

Per ottenere informazioni e consigli, per accedere ai documenti e comunicare proposte in materia di responsabilità sociale: t 041 0991100, f 041 0991120, comitatoetico@coopculture.it, www.coopculture.it.

Venezia, 21/09/2017

il Presidente

Giovanna Barni