

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

Qualità dei servizi

Il progetto di realizzazione ed implementazione del sistema di gestione aziendale 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 delle norme volontarie 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 gestione certificato ISO 9001 nasce dalla volontà di raggiungere una efficace ed efficiente organizzazione 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.

Responsabilità sociale d'impresa

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. Il sistema di gestione certificato SA 8000 guida la cooperativa al rispetto dei requisiti previsti dalla norma internazionale, 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 Linee guida ISO 26000 sulla Responsabilità Sociale, una importante fonte a cui ispirarsi affinché agire in modo etico e socialmente responsabile diventi abito ed effettiva attitudine aziendale, ad ogni livello.

I principi 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*): lavoratori, clienti, committenti, fornitori, partner, concorrenti, comunità di riferimento e 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.

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 ambiente, salute e sicurezza sul lavoro

CoopCulture tiene nella massima considerazione l'ambiente ed i valori della salute e sicurezza dei propri collaboratori e delle altre persone che frequentano i luoghi di lavoro gestiti dalla cooperativa. I principi fondamentali del sistema di gestione integrato ISO 14001 e ISO 45001 a cui CoopCulture uniforma la propria attività sono:

- miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e delle condizioni di sicurezza e salute sul lavoro, con l'impegno al miglioramento delle prestazioni ambientali ed alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- adeguata e puntuale valutazione degli impatti ambientali e dei rischi salute e sicurezza sul luogo di lavoro e la relativa programmazione delle misure di sicurezza;
- rispetto degli standard di legge (conformità legislativa), 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.

In particolare per quanto riguarda gli impatti ambientali l'organizzazione governa con attenzione la gestione dei rifiuti, degli impianti di climatizzazione invernale / estiva delle sedi, il consumo di risorse energetiche e della risorsa acqua.

Consapevoli che i maggiori rischi per la salute e sicurezza e per gli impatti ambientali avvengono in condizioni di emergenza poniamo particolare attenzione alla formazione del personale ed alla conduzione delle opportune esercitazioni.

Social Performance Team e monitoraggio degli impegni

Per incoraggiare i comportamenti corretti da parte di tutti, CoopCulture si è dotata di un Sistema di Gestione Integrato e di una Politica aziendale diffusa tra tutti i lavoratori e promossa dal Consiglio di Amministrazione, dalla Direzione e dai Responsabili di servizio anche attraverso il Social Performance Team, organo composto da membri del management aziendale e da rappresentanti eletti in seno alla cooperativa. Il Social Performance Team è sempre a disposizione per accogliere segnalazioni, reclami ed eventuali non conformità rispetto alla SA 8000 attraverso: t 041 0991100, f 041 0991120, comitatoetico@coopculture.it.

CoopCulture si impegna a monitorare il rispetto dei principi contenuti nella presente Politica integrata attraverso tutti gli strumenti di sistema di cui si è dotata, misurando periodicamente il raggiungimento degli obiettivi specifici definiti e adeguando la revisione degli impegni presi con scadenza almeno biennale.

Venezia, 23/07/2020

il Vicepresidente

Cristiana Del Monaco