

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

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 salute e sicurezza sul lavoro e di ambiente

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 45001 e ISO 14001 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.

Sicurezza delle informazioni

Poiché il personale di CoopCulture rappresenta la frontline d'ingresso per il visitatore nei luoghi della cultura, vi è il massimo impegno allo scopo di fornire (in presenza, telefonicamente e online) informazione corretta in termini di orientamento, segnaletica e accessibilità in tutte le lingue in maniera trasparente e garantendone la disponibilità in ogni situazione.

Nel rispetto e in applicazione delle linee guida della committenza, il personale di CoopCulture, coadiuvato dagli strumenti fisici (ingressi, barriere, tornelli) e tecnologici (sistema informativo di bigliettazione in primis) garantisce una corretta gestione del processo di ingresso che consenta l'accesso e la fruizione all'utenza individuale e rimandi invece a processi specializzati la fruizione professionale e la fruizione organizzata. Allo scopo, CoopCulture agisce in forma

integrata/coerente con gli altri soggetti presenti nei luoghi della cultura (direzione, vigilanza, servizi di sicurezza) e con le indicazioni all'utenza già presenti (cartelli e informative predisposte del committente).

CoopCulture si è impegnata a garantire la massima tutela, in termini di riservatezza, integrità e disponibilità, delle informazioni prodotte, elaborate, ricevute e trasmesse nel corso dei servizi di prenotazione, biglietteria e controllo accessi allo scopo di tutelare le esigenze del committente per quanto riguarda l'immagine esterna dei luoghi della cultura con un valore culturale e storico unico al mondo.

Allo scopo di tutelare la sicurezza delle informazioni, CoopCulture si è dotata di un sistema di gestione integrato ISO 27001 e di un processo per la valutazione e il trattamento del rischio correlato e sono stati quindi identificati, quantificati e qualificati i rischi per la sicurezza delle informazioni gestite dal personale negli ambiti tecnici ed organizzativi di competenza (prenotazioni, bigliettazione, accessi e connessa gestione delle informazioni). Sono state quindi identificate le possibili minacce e le connesse vulnerabilità, inclusa la verosimiglianza che queste si realizzino.

Sono state quindi valutate le contromisure necessarie per ridurre il rischio ad un livello ritenuto accettabile per l'utenza dei servizi e per la committenza. Gli ambiti di competenza per la valutazione ed il trattamento del rischio sono pienamente coerenti con i perimetri organizzativi di CoopCulture, per i quali si rimanda ai documenti contrattuali, ma il processo prevede un costante dialogo con i soggetti esterni al perimetro allo scopo di garantire la massima tutela della sicurezza delle informazioni gestite.

Le contromisure di contrasto al rischio per la sicurezza delle informazioni hanno coinvolto aspetti connessi all'organizzazione, ai processi di gestione, alla selezione e formazione del personale, nonché alla condivisione di prassi e attività periodiche e pianificate. In relazione al contesto di grande valore culturale e storico nel quale opera CoopCulture, sono stati inoltre individuati gli strumenti organizzativi e tecnici necessari per rendere efficaci le contromisure di contrasto al rischio per la sicurezza delle informazioni.

Politica sul trattamento e la protezione dei dati

CoopCulture, titolare del trattamento, nell'ambito della propria attività operativa e amministrativa tratta dati personali relativi ad interessati coinvolti nell'erogazione di servizi propri e di terzi nonché dati relativi a clienti, fornitori, utenti web, candidati, dipendenti e altre terze parti. In relazione ai trattamenti sopra menzionati il titolare si impegna al rispetto della normativa europea REG. (UE) 2016 / 679, del D.Lgs. 196/2003, Provvedimenti e Linee guida emanati in applicazione della normativa in materia di protezione dei dati personali.

Al fine di alimentare un percorso di fiducia e di qualità nei confronti dei propri stakeholder la cooperativa si è dotata di un'organizzazione che ha come obiettivo predisporre le condizioni per il rispetto delle procedure nonché di un Responsabile per la protezione dei dati (DPO) contattabile all'indirizzo mail dpo@coopculture.it per dare tempestivo riscontro alle richieste effettuate dagli interessati così come previsto dalle misure vigenti.

Nell'ambito delle operazioni di trattamento la società si impegna affinché il personale e ciascuno che operi in nome di CoopCulture rispetti la c.d. "responsabilizzazione" del titolare enunciata nel Regolamento Europeo, ovvero attraverso un processo di accountability basato su:

- misure organizzative;
- misure tecnologiche;
- minimizzazione e valutazione d'impatto;
- conservazione;
- qualità dei dati.

CoopCulture si è sempre impegnata per il rispetto dei principi applicabili al trattamento dei dati personali in primis che i dati personali siano trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti dell'interessato (liceità, correttezza e trasparenza). È stata così impiantata una procedura relativa alla valutazione dei trattamenti e alla produzione di idonee informative che identificassero con precisione le relative basi giuridiche del trattamento che, qualora si basassero sul consenso, andassero ad attivare l'acquisizione di idoneo consenso e relative procedure di indicizzazione nonché procedure per esercitare il diritto di revoca del consenso stesso.

Per quanto riguarda gli elementi essenziali relativi alle informazioni da fornire all'interessato al momento della raccolta del dato si identificano:

- 1_ la finalità del trattamento che deve essere determinata, esplicita e legittima;
- 2_ il periodo di conservazione dopo averne valutato la durata in modo che risponda al requisito di compatibilità con le finalità perseguite;
- 3_ eventuali destinatari o categorie di destinatari cui sono destinati i dati oggetto del trattamento;
- 4_ intenzione di trasferire i dati in paesi stranieri in riferimento alle garanzie appropriate o opportune in virtù del grado di affidabilità dei paesi interessati;
- 5_ garantire sempre informando gli interessati dell'esistenza del diritto dell'interessato di accesso ai propri dati personali e della possibilità di proporre reclamo ad un'autorità di controllo;
- 6_ il diritto di revoca del proprio consenso;
- 7_ fornire indicazione della base giuridica del trattamento;
- 8_ qualora il trattamento prevedesse un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, darne adeguata informativa mettendo in evidenza le conseguenze previste per l'interessato stesso.

CoopCulture è consapevole del divieto generale di trattare categorie particolari di dati personali se non nei casi relativi all'applicazione di manifestazione esplicita dell'interessato, nei casi in cui il trattamento sia necessario per assolvere gli obblighi ed esercitare i diritti specifici del titolare o dell'interessato in materia di diritto del lavoro e della sicurezza sociale e protezione sociale, nella misura in cui sia autorizzato dal diritto dell'Unione o degli Stati membri o da un contratto collettivo ai sensi del diritto degli Stati membri, in presenza di garanzie appropriate per i diritti fondamentali e gli interessi dell'interessato. Altri casi possono essere per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria o quando il trattamento sia rilevante per un interesse pubblico.

L'utilizzo di dati per finalità di marketing da parte di CoopCulture vedrà particolare attenzione per l'elaborazione dell'informativa, sulle procedura di resa all'interessato e sulla raccolta del consenso in modalità OPT-OUT o in modalità OPT-IN ma solo nei casi previsti dal Provvedimento specifico dell'Autorità in riferimento al c.d. "soft spam". L'acquisizione del consenso sarà sempre regolata da un processo di adeguata indicizzazione e sarà sempre reso agevole il diritto di revoca dell'interessato. In relazione ai dati eventualmente trattati dalle proprie piattaforme web ci si atterrà ai particolari Provvedimenti, in particolare alle c.d. "Linee Guida cookie e altri strumenti di tracciamento".

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, 16/05/2022

il Vicepresidente
Cristiana Del Monaco

