

La Responsabilità sociale in Codess Cultura

Sistema di Responsabilità Sociale



Venezia, 25/11/08

CODESS CULTURA SOCIETA' COOPERATIVA



Codess Cultura inizia la sua attività a partire dal 1986 come Settore Culturale all'interno di Codess.

Dal 2000, mediante un'operazione di scissione, Codess Cultura - Società Cooperativa prosegue autonomamente il suo percorso aziendale e societario, mantenendo e rinnovando i tradizionali obiettivi di offerta di servizi qualificati ad enti pubblici e privati e a quanti si occupano di recupero, tutela e valorizzazione del patrimonio storico-artistico.

L'attività della società è rivolta soprattutto alla collaborazione con gli Enti Pubblici e/o Privati al fine di contribuire al miglioramento dei servizi offrendo serietà professionale, competenza ed economicità di gestione.

Attualmente Codess Cultura ha una sede a **Venezia**, una a **Torino** e una a **Roma** ed opera a livello nazionale; essa conta, tra soci e dipendenti, circa 600 addetti mediamente impiegati.

I SETTORI DI ATTIVITA'

Musei ed esposizioni



Gestione di musei
 Servizi di didattica Museale
 Organizzazione e gestione di Museum Shop e di Bookshop specializzati
 Organizzazione e gestione di biglietterie
 Promozione e valorizzazione di siti
 Ideazione e realizzazione di esposizioni temporanee

Front-line



Portineria, centralino e prima accoglienza
 Segreteria
 Informazioni
 Custodia
 Allestimenti

Biblioteche e archivi



Gestione di biblioteche
 Servizi di controllo accessi, prestito, supporto alla consultazione del catalogo, reference
 Catalogazione informatizzata di materiale bibliografico
 Revisione inventariale e bonifico cataloghi cartacei
 Gestione di progetti speciali

Servizi di informazione



Gestione di servizi di informazione (URP, Informagiovani, APT/IAT, ecc.)
 Fornitura e aggiornamento banche dati
 Consulenza/Formazione

Formazione



Progettazione e realizzazione di Corsi di formazione professionale
 Gestione di finanziamenti pubblici

Didattica



Ideazione e gestione di attività di promozione alla lettura: letture animate, laboratori didattici, laboratori di educazione all'immagine
 Organizzazione di attività formative: workshop, corsi di riqualificazione per operatori del settore, corsi di aggiornamento per adulti, corsi di costruzione del libro per insegnanti

Sevizi congressuali e fieristici



Congressi Servizi di Hostess e steward
 Servizi di traduzione
 Servizi tecnici
 Attività di ricerca sponsor
 Ufficio stampa e servizi grafici
 Fiere Servizi di Segreteria organizzativa
 Servizi di Mailing list
 Ideazione e realizzazione eventi
 Pubblicazioni a cura di Codess Cultura Editore
 Le attuali collane: *I quaderni di Naftali*
Percorsi

Editoria



Web e multimedialità



Realizzazione di presentazioni e siti WEB
 Registrazione e mantenimento domini
 Servizio di Hosting e Housing
 Creazione di cataloghi elettronici on-line
 Progettazione e gestione di corsi formativi

LA DIFFUSIONE IN ITALIA



Codess Cultura gestisce le proprie attività attraverso 3 sedi operative, in relazione alle principali aree di intervento:

Venezia per i servizi dell'area nord est

Torino per l'area nord ovest

Roma per lo sviluppo delle attività nel centro Italia.

I servizi che la Cooperativa gestisce sono diffusi in 10 regioni d'Italia.

IL PERCORSO DI CODESS CULTURA

2001 La certificazione di Qualità: L'impegno verso i clienti di rispettare gli standard di qualità nell'erogazione dei servizi

2003 La redazione del Bilancio Sociale: Riflessione sull'impatto sociale di Codess Cultura, sulla correttezza dei rapporti che questa intrattiene con i propri stakeholder

2003/2004 La costruzione del Sistema di Responsabilità Sociale: Definizione di procedure che garantiscono il rispetto dei requisiti della Norma SA 8000

2004 La certificazione etica: Ottenimento di una garanzia esterna del rispetto dei requisiti sociali, rilasciata dall'attestazione di un organismo di certificazione esterno e indipendente

ETICA DELLA COOPERAZIONE

“La cooperativa, retta disciplinata dai principi della mutualità, senza fini di speculazione privata e senza scopo di lucro, si propone di fornire servizi a soggetti pubblici e privati, a vantaggio della collettività; persegue inoltre lo scopo di ottenere e conservare continuità di occupazione lavorativa alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i soci lavoratori” (art. 4 Statuto di Codess Cultura)

Gli obiettivi che guidano le scelte e il comportamento della Cooperativa Codess Cultura sono quindi i seguenti:

Porre, come dettato dal principio della cooperazione, il **socio al centro dell’attenzione** in luogo del profitto.

Offrire continuità lavorativa ai propri soci e dipendenti.

Permettere la partecipazione attiva dei soci alla vita della cooperativa

Offrire identiche opportunità di crescita professionale

Garantire una applicazione estensiva della normativa sulla sicurezza

PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

AUDIT E' simile all'audit condotto per la Certificazione del Sistema Qualità

Fase preliminare (pre audit)

Riesame documentale

Audit (osservazione, riesame documentale e interviste), effettuato da un team di esperti (sicurezza, amministrazione del personale) e rilascio del certificato

Audit periodici

LE NORME SA 8000

Scopo **VARIABILE INTERNA ALL'ORGANIZZAZIONE**
Sviluppare, mantenere e rafforzare politiche e procedure per gestire le situazioni che essa (l'azienda) può controllare o influenzare;

VARIABILE INTERNA ALL'ORGANIZZAZIONE
Dimostrare alle parti interessate che le politiche, le procedure e le prassi sono conformi ai requisiti della normativa.

I REQUISITI DELLA NORMA

LAVORO INFANTILE

L'azienda non deve far lavorare minori di 14 anni e deve predisporre adeguate procedure di monitoraggio dei lavoratori minori di 18 anni impiegati

Es. numero di minorenni assunti e procedure seguite (nulla osta del medico, ecc)

LAVORO OBBLIGATO

La norma stabilisce che l'organizzazione:

Non deve usufruire o favorire l'utilizzo di lavoro forzato

Non deve richiedere al personale di lasciare depositi o documenti di identità all'inizio dell'impiego

Es. presenza di documenti originali trattenuti dall'azienda

SALUTE E SICUREZZA

La norma stabilisce che l'organizzazione deve:

Garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre e definire procedure per prevenire incidenti.

Valutare e fronteggiare potenziali rischi per la salute

Assicurare che tutto il personale, anche di nuova assunzione, riceva una formazione regolare e documentata in materia di salubrità e sicurezza.

Es. ore di formazione svolte, numero di infortuni sul lavoro

LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

L'azienda deve rispettare il diritto di formare e aderire al sindacato e il diritto alla contrattazione collettiva

Es. ore di permesso sindacale

I REQUISITI DELLA NORMA

DISCRIMINAZIONE

L'azienda non deve attuare discriminazioni nell'assunzione, remunerazione, accesso alla formazione, promozione, licenziamento, in base a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, ecc

Es. num di stranieri assunti, soddisfazione dei dipendenti nel questionario

PROCEDURE DISCIPLINARI

L'azienda non deve utilizzare punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale.

Es. num di provvedimenti disciplinari

ORARIO DI LAVORO

L'azienda deve rispettare le leggi sugli orari di lavoro

Es. num di comunicazioni sul superamento delle 48 ore settimanali

RETRIBUZIONE

L'azienda deve rispettare almeno gli standard legali degli stipendi

Es. riesame dei documenti in amministrazione

SISTEMI DI GESTIONE

Complesso di politica e procedure che devono assicurare la conformità del sistema allo standard SA 8000 e devono garantirne l'implementazione.

IL SISTEMA DI RESPONSABILITA' SOCIALE DI CODESS CULTURA



Scopo	Favorire la comprensione e l'applicazione dei requisiti previsti dalle Norme SA 8000
Modalità	Redazione di Sistema Documentale (manuale, procedure) Formazione neo assunti in materia di S.A.8000; Formazione periodica a tutti, in materia di S.A.8000; Monitoraggio del sistema della responsabilità sociale (<u>riesame della direzione</u>)
Strumenti	Bilancio sociale Codice etico (<u>politica</u>) Rilevazione e trattamento delle non conformità
Soggetti	Responsabile direttivo e Comitato etico (<u>rappresentanti dell'azienda</u>) Stakeholder (<u>controllo dei fornitori</u>)

IL COMITATO ETICO: COMPITI

Facilitare la comunicazione con il responsabile del sistema di gestione della responsabilità sociale per quanto riguarda l'applicazione del Manuale, le procedure collegate, le politica etica, il codice etico ed i contenuti della norma S.A.8000

Rilevare, anche su segnalazione dei lavoratori, eventuali difformità rispetto il Manuale, le procedure collegate, le politica etica, il codice etico ed i contenuti della norma S.A.8000, attivandosi per disporre il trattamento; collabora per l'individuazione di azioni correttive;

Raccogliere le esigenze formative dei lavoratori rispetto il tema della responsabilità sociale

Comunicare con la Direzione in merito all'andamento del sistema di gestione della responsabilità sociale allo scopo di consentirne il riesame ed il miglioramento;

Partecipare al riesame del sistema di gestione della responsabilità sociale

Diffondere informazioni relative a stili di vita compatibili

IL COMITATO ETICO: REGOLE

Numero Il Comitato Etico, rappresentante non direttivo SA 8000, è costituito da un numero di componenti tra 5 e 9.

Nomina la nomina del Comitato etico avviene attraverso votazioni anonime di candidati da parte di tutti i lavoratori

Incontri Il comitato si riunisce semestralmente e comunque tutte le volte in cui si rende necessario per l'emergere di non conformità

Gestione delle non conformità. Le non conformità vengono esaminate dal comitato etico che, dopo aver appurato che si tratti di non conformità ai sensi delle norme SA 8000, si occupano della soluzione del problema

IL COMITATO ETICO: ASPETTI PRATICI

Difficoltà riscontrate da Codess Cultura nel “far partire” i lavori del comitato etico

- 1^ FASE
- Motivare le persone a candidarsi
 - Organizzare le elezioni coinvolgendo tutti i dipendenti
 - Coinvolgere tutti i soci lavoratori nella formazione sulle SA 8000 e far conoscere il Comitato Etico
- 2^ FASE
- Convincere le persone ad utilizzare il Comitato Etico e gli strumenti messi a disposizione (es. modulo di rilevazione non conformità)
- QUINDI
- ... ORGANIZZAZIONE DIVERSA DELLA FORMAZIONE
 - ... INFORMAZIONE DIFFUSA SUL SISTEMA DI RESPONSABILITA' SOCIALE
 - ... MIGLIORAMENTO DELL'USABILITA' DEI MODULI
 - ... PROGETTO NEWS LETTER

GESTIONE DEGLI APPELLI

Quando è possibile inviare un appello

In caso di non conformità rilevata da una parte interessata e non trattata dalla direzione

A chi

In prima battuta all'ente di certificazione, RINA (che entro 5 giorni lo farà arrivare al SAI);
la parte interessata si può rivolgere direttamente al SAI

Indirizzi

Gli indirizzi del RINA e del SAI sono riportati sul retro del modulo di segnalazione di non conformità diffuso presso tutti i lavoratori,
Sono disponibili sulla bacheca aziendale,
Sono riportati sul certificato

I FORNITORI: VALUTAZIONE E MONITORAGGIO

Criterio di valutazione	Capacità del fornitore di rispettare i contenuti delle norme SA 8000
Modalità di valutazione	Certificazione del Sistema di Responsabilità Sociale Questionario Informativo Questionario di Autovalutazione Dichiarazione di intenti
Pianificazione	Piano di controllo annuale dei fornitori emesso in occasione del Riesame della Direzione
Criteri di scelta	Viene data la precedenza ai fornitori più utilizzati oppure considerati più rischiosi dal punto di vista del rispetto delle norme SA 8000 (es. servizi di pulizia, divise, servizi catering)
Principio guida	Sensibilizzazione dei fornitori non rispondenti ai requisiti, piuttosto che esclusione degli stessi

I FORNITORI: ASPETTI PRATICI

Difficoltà riscontrate da Codess Cultura nel valutare e monitorare i fornitori

- 1^ FASE Ricevere le informazioni sul possesso del Sistema di Responsabilità Sociale
Ricevere informazioni sulla rispondenza del proprio sistema di gestione ai requisiti della norma SA 8000
- 2^ FASE Coinvolgere i propri fornitori nel circolo virtuoso del miglioramento
- QUINDI ... INFORMAZIONE DIFFUSA SUL SISTEMA DI RESPONSABILITA' SOCIALE
... INSISTENZA!

ESEMPI DI RILIEVI

Non rendere identificabile, nel caso di trattenute sindacali, la sigla del sindacato di appartenenza

Formalizzare i criteri attraverso i quali definire la politica retributiva e mantenere le relative registrazioni

Formalizzare le modalità per gestire l'elezione del Comitato Etico

Comunicare ai dipendenti la possibilità di eleggere un rls anche presso la sede di Roma

Completare il modulo per le segnalazioni di eventuali situazioni di non conformità inserendo anche riferimenti dell'ente certificazione

Migliorare la conoscenza e la consapevolezza tra i lavoratori circa il ruolo/funzione del comitato etico

Introdurre opportuni indicatori (ad es ore medie lavoro straordinario, numero provvedimenti disciplinari, ...) atti a verificare l'impatto della norma SA 8000 sul sistema di gestione del personale.

Migliorare l'eshaustività dei programmi annuali di audit riportando anche le sedi periferiche e i cantieri (almeno numero e tipologie) da sottoporre ad audit

Integrare la procedura PQ8.1 rev. 2 del 7/04 con le modalità di gestione delle osservazioni prese in carico e non rispettate

INDAGINE SU CODESS CULTURA

Verso la responsabilità sociale e oltre

Progetto di Valentina Gonzo

- Scopo** Studiare i processi comunicativi e di relazioni interpersonali all'interno della cooperativa, il meccanismo e l'attuazione della Certificazione Etica SA8000 e il percorso fatto verso la Responsabilità Sociale.
- Fase 1** Descrizione della struttura organizzativa di Codess Cultura
Attività, valori, relazioni
- Fase 2** Raccolta di informazioni su funzionamento della certificazione SA 8000, percezione che soci e dipendenti hanno dello strumento, meccanismo di comunicazione sottostante, valori e presupposti che hanno portato all'ottenimento della certificazione.
- Fase 3** Stesura del progetto

RISULTATI DELL'INDAGINE

Elementi positivi

Indagine di people satisfaction
Bilancio Sociale
Newsletter

Elementi critici

Necessità di contatti di contatti più frequenti tra responsabili e operatori (capillarità dei servizi) – comunicazione verticale
Necessità di contatti di contatti più frequenti tra operatori di servizi diversi – comunicazione orizzontale

In sintesi...

... L'ottenimento della Certificazione non ha stravolto l'attività organizzativa e gestionale di Codess Cultura, questo perché la Cooperativa presentava tra i suoi valori interni i concetti sottostanti la Certificazione Etica.

A livello pratico però la Cooperativa ha cercato di rendere effettiva questa certificazione attraverso percorsi ed iniziative non solo di maggior tutela, ma anche di valorizzazione dei propri dipendenti (es. percorsi formativi proposti).

Codess Cultura si impegna perché la Certificazione non sia un'etichetta vuota: l'attenzione per le richieste, l'elasticità nella gestione, del lavoro e le piccole migliorie del vivere quotidiano.