

POLITICA PER LA QUALITÀ

Coesa sostiene un ambiente di lavoro stimolante, inclusivo, rispettoso di ogni forma di diversità e partecipativo, ispirato a principi di correttezza, libertà e dignità nei rapporti professionali, privo di comportamenti – collettivi e individuali – discriminatori.

L'obiettivo è garantire che a tutte le persone qualificate, senza distinzione alcuna, siano offerte pari opportunità, attraverso l'inclusione creare un ambiente di lavoro in cui ogni individuo viene rispettato e valorizzato e possa essere sé stesso all'interno dell'organizzazione, ossia nel luogo in cui vengono abbracciati i diversi punti di vista, le prospettive e l'unicità di ognuno. Coesa crede che i valori di diversità, inclusione e, più in particolare, della parità di trattamento tra uomini e donne, siano fondamentali per lo sviluppo di un ambiente di lavoro garante di tutela e valorizzazione delle risorse umane, ovunque esse operino, riconoscendo le stesse come fattore primario di successo.

La visione pienamente condivisa e compartecipata da tutti i soci e i dipendenti è di orientare le proprie azioni quotidiane attraverso un'organizzazione che:

persegua il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, supportando gli obiettivi di appropriatezza, efficacia, efficienza, adeguatezza, equità, accessibilità e trasparenza;

investa nel proprio “capitale professionale” riqualificando il personale e investendo nel sistema di formazione continua dello stesso;

assicuri la disponibilità delle risorse necessarie per stabilire, implementare, mantenere e migliorare il sistema.

La Cooperativa aderisce a Feder solidarietà, adottandone il Codice Etico nei suoi punti fondamentali, quali:

- **piccola dimensione** – elemento strutturale di qualità che consente alle imprese di sviluppare tra i soci relazioni di conoscenza, confronto e collaborazione;
- **territorialità** – il legame organico con la comunità locale volto a valorizzarne, in chiave solidaristica e imprenditoriale, le potenzialità di sviluppo;
- **specializzazione** – la capacità di operare in modo efficace ed efficiente nel proprio settore, mantenendo un ruolo attivo nei confronti delle politiche sociali e del lavoro
- **gestione democratica e partecipata** – la possibilità per i dirigenti, così come per i singoli soci, di governare questo piccolo sistema economico, imprenditoriale e sociale;
- **trasparenza gestionale** – la Cooperativa adotta forme di rendiconto sociale e di controllo di gestione;

- **collaborazione e integrazione** – attraverso i processi di cooperazione consortile e di moltiplicazione cooperativa si risponde alla naturale esigenza di sviluppo, mantenendo la piccola dimensione delle singole realtà senza perdere tenuta sul mercato

Il sistema valoriale di COESA S.C.S. IMPRESA SOCIALE è l'insieme delle regole che la Cooperativa ha deciso di darsi, che rappresenta la base del posizionamento identitario e di comunicazione della stessa. Il sistema valoriale orienta la costruzione degli strumenti di comunicazione aziendale, quali il bilancio sociale e le Carte dei Servizi.

Coesa si impegna da sempre a:

- promuovere un luogo di lavoro stimolante, creativo e non discriminatorio per tutti i dipendenti;
- proibire qualsiasi condotta che possa influire negativamente sulla dignità di una persona;
- avere tolleranza zero verso le molestie e tutte le forme di discriminazione su terreni quali: sesso, identità di genere, età, origine, religione, orientamento di genere, aspetto fisico, salute, disabilità, attività sindacale, opinioni politiche, nazionalità, situazione familiare;
- supportare pari opportunità per ogni dipendente o candidato/candidata per quanto concerne assunzione, accesso alla formazione, retribuzione, welfare, mobilità interna e sviluppo professionale: gli unici fattori che si tengono in considerazione sono le capacità, l'esperienza e l'attitudine personale;
- promuovere la diversità, affinché le diverse identità delle persone siano considerate un punto di forza e un ingrediente fondamentale del successo dell'organizzazione.

La presente Politica fornisce un perimetro delle condotte vietate e vede Coesa impegnata a:

- individuare ogni tipo di rischio di abuso fisico, verbale, morale (molestie) anche alla luce di quanto previsto dal Testo Unico Sicurezza sul lavoro (TU 81);
- adottare un piano della prevenzione e conseguente gestione delle molestie;
- prevedere una formazione specifica a tutti i livelli;
- garantire un canale di segnalazione anonimo;
- individuare un referente per gli accadimenti eventualmente segnalati ed alla loro gestione;

- verificare presso i dipendenti se si siano verificati episodi di turbamento o disagio e, comunque, atteggiamenti molesti con tali intendendosi quelli definiti in modo puntuale ed esteso dalle normative nazionali ed internazionali;
- valutare gli stessi ambienti di lavoro in ottica di genere;
- prevedere una valutazione dei rischi avversi segnalati e, prima ancora, una loro valutazione preventiva da riportare nel DVR.

MISSION

Nel corso del 2023 Coesa ha avviato un percorso di riflessione sulla propria mission che ha coinvolto in primo luogo il Consiglio di Amministrazione e successivamente i soci della Cooperativa. Questo processo è stato avviato per riattualizzare i valori e le linee strategiche della Cooperativa, discutere collettivamente sugli scenari futuri e sulle modalità con cui Coesa affronta i cambiamenti e le trasformazioni in atto, sia interne all'organizzazione sia nel contesto sociale in cui opera.

La mission, infatti, è il documento fondamentale, costitutivo, con cui un'organizzazione si definisce e si presenta. Le parole che la compongono sono frutto di scelte, pensiero, etica, valori che guidano poi, concretamente, l'azione quotidiana sia dell'Ente, sia dei singoli soci e lavoratori. È proprio la volontà di andare oltre la retorica delle parole e il desiderio di condividere con tutta l'organizzazione e con tutti i soci gli elementi fondamentali, costitutivi, identitari di Coesa che si è voluto dedicare molto tempo prima di proporre all'Assemblea l'approvazione della nuova mission.

La discussione collettiva ha permesso di articolare e approfondire i temi evidenziati dalla proposta di mission fatta dal Consiglio Direttivo, di suggerire questioni e di proporre temi che hanno arricchito i punti di vista.

LA NUOVA MISSION DI COESA

L'affermazione della centralità della persona: COESA mette al centro la persona e investe sui processi di autonomia, de-assistenzialismo nel rispetto del vissuto personale, delle reti di relazioni affettive e delle aspirazioni individuali. Riconosce la dignità individuale per andare oltre alla dimensione esclusivamente sanitaria e assistenziale nell'agire quotidiano valorizzando il progetto di vita della persona, coltivando e alimentando il suo diritto ad aspirare e desiderare.

Il contributo alla promozione della coesione sociale: COESA coniuga le esigenze di sviluppo e di tenuta sul mercato – salvaguardando la qualità dei servizi ed i lavoratori – con la piccola dimensione ed il radicamento territoriale, investendo nell'integrazione delle competenze e nell'innovazione sociale intesa come visione a medio-lungo termine.

Favorisce i processi di cooperazione e di innovazione sociale a beneficio di tutta la comunità di riferimento.

Il rispetto della territorialità: COESA investe sul legame con le comunità scegliendo di radicarsi e di investire capitale sociale e culturale nei territori dove opera e agisce. Questo le consente di valorizzare in chiave solidaristica ed imprenditoriale le sue potenzialità e di rafforzare la capacità di co-progettazione e co-produzione di servizi con gli stakeholder pubblici e privati. COESA vuole essere un agente di coesione sociale agendo con rispetto e cautela, mettendo al centro le persone e altre realtà sociali, istituzionali e imprenditoriali con cui condivide i valori di riferimento.

La promozione della sostenibilità ambientale, sociale, relazionale e non solo economica: COESA intende la sostenibilità come valore trasversale e imprescindibile. L'attenzione all'impatto ambientale e sociale delle scelte e degli investimenti si accompagna all'attenzione nella cura delle relazioni e del benessere interno dei lavoratori, intesi come comunità primaria di riferimento

La promozione di innovazione consapevole: COESA intende l'innovazione come processo di cambiamento basato su strategie e idee che portano a soddisfare lo sviluppo economico e sociale di una comunità. Questo significa diversificare gli ambiti di intervento e innovare i processi, le metodologie, gli strumenti di azione per produrre nuovo impatto sociale e ambientale. Per COESA questo significa integrare l'impronta ecologica nelle scelte imprenditoriali, anticipare i trend, i bisogni e investire energie e risorse nella capacità di lettura del contesto, nello sviluppo del pensiero critico.

La scelta di Coesa di adottare una **Politica aziendale orientata alla parità di genere** si colloca all'interno della nuova mission, con l'intento di superare la visione stereotipata dei ruoli, attivando la risorsa dei talenti femminili per stimolare la crescita economica e l'effettiva parità tra uomini e donne nel mondo del lavoro.

Il valore della persona si esprime nell'accoglienza della diversità, come risorsa, come elemento prezioso e arricchente. Al centro del lavoro, della cura, della relazione con il territorio, Coesa mette la persona, oltre ogni stereotipo, verso le pari opportunità, superando le discriminazioni, attraverso uno sguardo inclusivo, anche per un'equa rappresentatività di genere.

L'obiettivo è garantire tutti le stesse opportunità di carriera e di accedere a posti di rilievo, rendendo il percorso di selezione e carriera sempre più trasparente, equo ed efficace.

Crediamo che dare evidenza delle nostre scelte, diffondere la cultura della parità di genere, usare un linguaggio inclusivo del femminile nel posto di lavoro e nel territorio, favorisca un cambiamento culturale finalizzato alla rimozione di ogni ostacolo alla

partecipazione economica, sociale e politica e all'accesso a opportunità e risorse da parte di ogni persona.

È per tali motivi che Coesa ha deciso di adottare sistemi che permettono di valutare costantemente i progressi e di impostare un modello gestionale capace di garantire nel tempo il mantenimento dei requisiti definiti e attuati, misurando gli stati di avanzamento dei risultati attraverso la predisposizione di specifici indicatori chiave di prestazione (KPI) e relativi impegni, quali:

- **cultura e strategia** (diffondere la cultura della diversità e delle pari opportunità, credendo nel valore aggiunto che ogni persona possa apportare, diffondendo un linguaggio più inclusivo);
 - **governance** (implementare il monitoraggio della *diversity* e della parità di genere in azienda, adottando prassi adeguate alla divulgazione della Politica di Genere all'interno del contesto aziendale e conseguire l'equilibrio di genere del processo decisionale);
 - **processi Risorse Umane** (trattamenti equi e rispettosi nei confronti di tutte le persone che lavorano in cooperativa);
 - **opportunità di crescita in azienda neutri per genere** (durante di processi di selezione di nuovo personale, in occasione di promozioni, durante la pianificazione della formazione e/o qualsiasi altro benefit, vengono valutate esclusivamente attitudini e abilità delle singole persone);
 - **equità remunerativa di genere** (le retribuzioni, rispettose del CCNL, assicurano pari retribuzione per lavori di pari valore, agevolando la partecipazione e la permanenza delle donne nel contesto lavorativo);
 - **tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro** (garantire flessibilità organizzativa per i lavoratori e le lavoratrici con impegni genitoriali e/o di caregiving e supportare le madri lavoratrici e i padri lavoratori, prevedendo politiche atte a favorire la conciliazione dei tempi di vita personale e lavorativa);
 - **empowerment femminile** (favorire percorsi che hanno come obiettivo la consapevolezza di sé e del controllo sulle proprie scelte, decisioni e azioni da parte delle donne, offrendo alle stesse strumenti per prevenire e sfuggire le relazioni violente; assicurare uguali opportunità nello sviluppo delle capacità e nell'applicazione dei talenti individuali, garantendo la partecipazione equa e paritaria a percorsi di formazione e di valorizzazione, con la presenza di entrambi i sessi, inclusa la formazione sulla leadership).
- Coesa predispone e diffonde agli stakeholder il proprio impegno sui temi della parità di genere, garantendo che la comunicazione sia coerente con la Politica e con gli obiettivi stabiliti e attuati attraverso il piano strategico.

Nelle attività di comunicazione, Coesa presta massima attenzione affinché siano evitati stereotipi di genere nelle azioni pubblicitarie, assicurando una revisione periodica dei materiali, impegnandosi a diffondere un'immagine positiva delle donne, utilizzando un linguaggio rispettoso delle differenze di genere.

OBIETTIVI DI QUALITÀ

Integrazione con il territorio: Coesa partecipa al confronto e promuove attivamente scambi di competenze e informazioni, al fine di sollecitare la messa a disposizione di risorse, creare consapevolezza circa e problematiche legate allo svantaggio sociale, aumentando la propria riconoscibilità per sostenere la mutualità rivolta alla fragilità.

Promozione della cultura della qualità: rendere visibile, misurabile, riconoscibile il valore sociale che Coesa intende produrre, dimostrando come il sistema qualità sia contestualmente efficace strumento di mantenimento della memoria storica della cooperativa e catalizzatore di scelte imprenditoriali, strategiche e di innovazione.

Gestione delle professionalità e qualificazione professionale: Coesa pone massima attenzione alla cura delle risorse umane, capitale grazie al quale è possibile sviluppare e migliorare l'attività operativa, mediante:

- selezione di nuovo personale come attività sistematica e presidiata;
- strutturazione di percorsi formativi adeguati all'implementazione di *competenze tecniche di tipo educativo-didattico, organizzativo, di supporto/sostegno, di capacità di progettazione personalizzata, di competenze nell'interazione e nella gestione e di strategie per l'identificazione e la prevenzione di eventuali difficoltà;*
- motivazione del personale per raggiungere il grado di competenza e capacità raggiunte, in un'ottica multiprofessionale e di consapevolezza culturale;
- soddisfazione del personale, come attenzione alle loro condizioni fisiche e psichiche e a un clima di lavoro positivo e stimolante;

Miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità e **impegno nella soddisfazione di tutti gli obblighi e i requisiti concordati di conformità** relativi a qualità, salute e sicurezza, anche a carattere ambientale.

SISTEMA INTEGRATO DI QUALITÀ

A tutto il personale di Coesa è richiesto di rispettare, per le attività di propria competenza, quanto indicato nel Sistema di Gestione Qualità, nonché di applicare quotidianamente i principi contenuti nella presente Politica.

Per realizzare gli obiettivi sopra menzionati è stato istituito un Sistema di gestione integrato, il cui obiettivo di questo Sistema è di ottemperare ai requisiti delle norme UNI/PDR 125:2022 e ISO 30415:2021 e 9001:2015, come mezzo per soddisfare sia le esigenze dell'azienda sia quelle degli stakeholder.

In particolare, ogni anno, **vengono formulati gli obiettivi di miglioramento continuo**. Tali obiettivi, definiti dalla Direzione, saranno documentati e comunicati agli interessati. Gli obiettivi aziendali, in accordo al progresso scientifico e tecnologico, si applicheranno secondo logiche di mercato, a tutte le attività, le produzioni, i processi, i prodotti/servizi e le forniture della struttura.

Nell'esecuzione delle attività aziendali si seguiranno le procedure ed i processi individuati, effettuando ove necessario la relativa analisi dei rischi.

Tutto il personale dell'azienda è tenuto a conoscere il contenuto del sistema di gestione in relazione ai propri compiti e al proprio livello di responsabilità ed ha l'obbligo tassativo di operare in accordo con quanto previsto in esso e nei relativi documenti applicativi. Ognuno, entro i limiti delle rispettive competenze, deve considerare la **Qualità, la Parità di genere e la Diversity & Inclusion** come tema di primaria importanza e come parte integrante della propria attività di lavoro. Tutti i dipendenti sono incoraggiati a suggerire proposte di miglioramento riguardanti la propria attività.

L'organismo che tutela l'efficace adozione e la continua applicazione della politica per la parità di genere, riconoscendo l'importanza del principio delle pari opportunità per la costruzione di una società democratica e multiculturale e per la valorizzazione dell'ambiente di lavoro è il **Comitato Guida (CG)**. Il CG riequilibra le situazioni di disparità all'interno dell'azienda, adoperandosi per la rimozione di tutti i possibili impedimenti che, *"limitando la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese"*, come di legge al comma 2 dell'art.3 della Costituzione italiana. Il CG redige il Piano Strategico, la documentazione allegata e/o correlata, ne cura gli aggiornamenti, ed è responsabile del monitoraggio dell'attuazione e dello stato di avanzamento della politica di parità di Genere.

Composizione del Comitato Guida: Veronica Finocchio (Responsabile Sistema PdR), Daniele Alberti (Direzione e Responsabile HR), Sara Cannì (HR Manager), Gianluca Gallina (RLS).