



LA LIBELLULA
Società Cooperativa Sociale

Codice Etico

Allegato 4 del “Modello Organizzativo e Gestionale –
MOG ai sensi del D.lgs. 231/2001”

Edizione n. 1 del 26.05.2016

È vietata la riproduzione e la diffusione, anche parziale, del presente documento senza specifica autorizzazione.

Proprietà LA LIBELLULA soc. coop. sociale.

LA LIBELLULA soc. coop. sociale - Loc. Grand Chemin, 33/D – 11020 Saint-Christophe
C.F. e P.IVA 00168410074

Iscritta al n. A176306 del Registro Regionale degli Enti Cooperativi sezione Mutualità prevalente
Iscrizione Registro Imprese di Aosta N. 00168410074 R.E.A. di Aosta N. 40774



Sommario

1. Introduzione.....	4
1.1 Premessa	4
1.2 La cooperativa sociale La Libellula	5
1.3 Scopo del documento	5
1.4 Ambito di applicazione e destinatari del Codice Etico.....	6
2. I principi, i valori e i comportamenti	6
3. I portatori di interessi (stakeholder).....	7
4. Tutela e valorizzazione delle risorse umane	8
4.1 Le persone.....	8
4.2 La selezione del personale	8
4.3 Rapporto di lavoro	8
4.4 Gestione del personale.....	8
4.5 Sicurezza e salute sul luogo di lavoro	9
4.6 Tutela della privacy.....	9
4.7 Doveri di dipendenti e collaboratori/trici e prevenzione dei conflitti di interesse	9
4.8 Doveri degli amministratori e delle coordinatrici	10
5. Criteri di condotta nelle relazioni con gli ospiti, altri clienti privati e famiglie	11
5.1 I contratti.....	11
5.2 Imparzialità e correttezza nei rapporti con i clienti.....	11
5.3 Stile di comportamento con i clienti e customer satisfaction	11
5.4 Coinvolgimento della clientela.....	11
6. Criteri di condotta nelle relazioni con i fornitori	12
6.1 Rispetto delle leggi.....	12
6.2 Scelta del fornitore	12
6.3 Tutela degli aspetti etici nella fornitura	12
7. Criteri di condotta nelle relazioni con soci, organi societari, altri stakeholder.....	12
7.1 Corporate Governance.....	12
7.2 Gestione amministrativa e contabile	13
8. Criteri di condotta nei confronti dell'ambiente.....	13
8.1 Utilizzo risorse naturali e gestione rifiuti.....	13
9. Criteri di condotta nei confronti di particolari soggetti	13
9.1 Pubblica Amministrazione, Istituzioni e Autorità.....	13



9.2	Collettività.....	14
9.3	Partiti, organizzazioni sindacali ed associazioni.....	14
9.4	Rapporti con la concorrenza.....	14
10. Trattamento dei contributi, sponsorizzazioni, regali, omaggi e altri benefici		14
10.1	Contributi e sponsorizzazioni.....	14
10.2	Regali, omaggi e benefici.....	14
11. Modalità di attuazione e vigilanza sul Codice Etico		15
11.1	L'Organismo di Vigilanza.....	15
11.2	I compiti dell'Organismo di Vigilanza in materia di attuazione e controllo del Codice Etico	15
11.3	Diffusione del Codice Etico e attività di formazione.....	16
12. Violazioni del Codice Etico e sistema sanzionatorio		16
12.1	Le violazioni delle norme del Codice Etico.....	16
12.2	Il sistema sanzionatorio nei confronti di collaboratori, consulenti e altre terze parti.....	16
12.3	Il sistema sanzionatorio nei confronti di volontari, tirocinanti, stagisti.....	17



1. Introduzione

1.1 Premessa

Il Codice Etico de LA LIBELLULA soc. coop. sociale rappresenta la carta dei diritti e dei doveri morali e comportamentali di riferimento delle persone che fanno parte dell'impresa e che vi lavorano. A tutti gli operatori della Cooperativa è chiesto il rispetto del principio di responsabilità etico-sociale, ambientale e la promozione del bilanciamento dei propri interessi legittimi, di quelli dei diversi portatori di interesse (Organi Sociali, Soci, Dipendenti, Collaboratori, Consulenti, Fornitori, Clienti, Pubblica Amministrazione, ecc.) e della collettività. Il Codice pertanto è improntato ad un'ideale di cooperazione e di rispetto di tutti gli interessi delle parti coinvolte.

La funzione specifica del Codice è di prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome o per conto della Cooperativa, in quanto viene introdotta una definizione chiara ed esplicita delle responsabilità giuridiche, etiche, sociali ed ambientali che i/le soci/e, i/le dipendenti, i/le collaboratori/ici, i fornitori e i/le volontari/e ecc. hanno nei confronti della società civile e nei confronti dei propri portatori di interesse.

Il Codice Etico diviene pertanto uno strumento strategico che permette alla Cooperativa La Libellula di mettere in atto una condotta responsabile, come indicato anche all'interno delle Linee Guida OCSE e nelle guide del Punto di Contatto Nazionale per l'applicazione delle Linee guida OCSE presso il Ministero Sviluppo Economico. Esso diviene lo strumento guida a garanzia di un trattamento equo e democratico tra i soci della Cooperativa che partecipano alla sfera decisionale ed operativa, e tra i non soci e gli stakeholder con i quali viene aperto un costante dialogo (c.d. "stakeholder engagement", "stakeholder management" e "stakeholder democracy"), per garantire una gestione partecipata e condivisa dell'operato dell'impresa e costruire un tessuto di fiducia e reputazione sia interna sia esterna a La Libellula.

Il Codice etico è parte costitutiva del "Modello organizzativo" e si aggiunge ad altri strumenti di difesa, protocolli e procedure raggruppati sotto il sistemico ed integrato "modello organizzativo e gestionale", predisposto ai sensi e per gli effetti di cui al Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231, *Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300*, nonché delle linee guida anticorruzione ANAC e della legge 6 novembre 2012 n. 190, *Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione*.

Periodicamente, il Consiglio di Amministrazione si impegna ad ascoltare la voce dei vari portatori di interesse, ponendosi in un'ottica di analisi del rischio, secondo la filosofia della ISO 31010 (*risk management*), della ISO 37001 (anticorruzione), della DIR/95/2014/UE (comunicazione delle informazioni non finanziarie e sulle diversità) e più in generale, nel solco della filosofia del miglioramento continuo.

Il presente documento, pertanto, viene sottoposto a revisione costante e periodica da parte dell'Organismo di Vigilanza in collaborazione con il CdA e con la funzione Coordinamento, che potranno richiedere modifiche o integrazione dei contenuti.

In estrema sintesi, le responsabilità della gestione del Modello sono suddivise fra i diversi organi e soggetti aziendali presenti all'interno della Cooperativa; in particolare:

L'Organo Amministrativo (CdA)

- delibera e dispone sulla definizione, sugli ampliamenti e sulle modifiche del Modello;



- nomina i componenti dell'O.d.V. ;
- riceve informazioni periodiche dall'O.d.V. sul funzionamento del Modello e sulle sue violazioni.

L'Organismo di Vigilanza (O.d.V.)

- vigila affinché il Modello sia efficace ed idoneo a prevenire la commissione di reati;
- vigila affinché il Modello sia costantemente aggiornato e divulgato;
- vigila affinché il Modello sia sempre osservato da tutti i soggetti cui è rivolto.

I destinatari:

- hanno il dovere di applicare le disposizioni del Modello;
- collaborano con l'O.d.V. nel processo di verifica e di monitoraggio e diffusione.

1.2 La cooperativa sociale La Libellula

La Cooperativa La Libellula è nata con l'intento di promuovere un obiettivo sia sociale sia ambientale a favore di una collettività allargata. Infatti, nel corso del tempo la Cooperativa ha saputo adattarsi ai cambiamenti in modo flessibile, ma ne è stata al tempo stesso artefice diretta, diventando co-protagonista attiva nei processi di trasformazione, portando il proprio contributo nella politica del welfare locale e ponendosi come interlocutore dell'Ente pubblico nella gestione di servizi alla persona.

La nascita, avvenuta nel marzo del 1980, è servita a rispondere ai bisogni presenti in quel momento sul territorio attraverso l'impegno progettuale e professionale di alcune persone intenzionate a costruire i Servizi con modalità operative vicine alle esigenze degli utenti. Di fronte al rischio di eccedere nella diversificazione delle aree di intervento, la Cooperativa ha deciso di orientarsi verso una gestione mirata e specializzata dei Servizi, sulla base di progetti che le conferiscono una precisa identità professionale nell'ambito dei servizi alla prima infanzia, ai minori e agli anziani. La Cooperativa è cresciuta dal punto di vista qualitativo e quantitativo e gestisce servizi di Asilo nido, Garderie d'enfance, Spazi gioco, Centri estivi, Comunità per minori e Microcomunità per anziani grazie al lavoro dei soci lavoratori, dei dipendenti e alla collaborazione dei volontari e dei soci volontari.

Il tratto distintivo dalla produzione dei Servizi in Libellula è la costruzione degli stessi con le persone nel contesto di appartenenza per costruire un senso ed una cultura educativa e sociale e per rendere esplicite le azioni e riconsegnare alla comunità profondità di lettura, spessore culturale, emotivo e trasparenza economica.

La filosofia della Libellula prevede:

- ✓ la costruzione dei servizi con la comunità territoriale (famiglie, committenti, bambini, anziani);
- ✓ l'attenzione al percorso di crescita sostenibile delle persone;
- ✓ la qualificazione dei processi produttivi ed organizzativi con i clienti.

Per Libellula, dunque, la filosofia d'impresa è orientata alla tessitura di comunità, alla qualificazione del prodotto costruito con i clienti e a processi produttivi e organizzativi che sostengono il prodotto.

1.3 Scopo del documento

Il presente Codice Etico è redatto al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei principi e dei valori ai quali la Cooperativa si ispira nel perseguimento dei propri obiettivi, garantendo il perseguimento del proprio interesse legittimo, quello delle diverse categorie dei vari



portatori di interesse, collegati direttamente e indirettamente alla Cooperativa, e l'osservanza delle norme nazionali e internazionali.

La Libellula, nel predisporre tale strumento, richiede pertanto l'adesione e il rispetto ai principi e valori di cui si fa portatrice a tutti coloro che, a qualunque titolo, operano in nome e per conto della società stessa e/o che cooperano per l'esercizio delle attività delle eventuali società controllate (assenti al momento di redazione del presente Codice). Il rispetto dei valori e principi del Codice concorre anche allo sviluppo eticamente orientato del comportamento degli stakeholder con cui La Libellula si relaziona.

1.4 Ambito di applicazione e destinatari del Codice Etico

I valori, i principi e le regole di condotta definiti all'interno del Codice hanno quali primari destinatari i soci, gli amministratori, i dipendenti, i volontari, i collaboratori, ancorché occasionali (intesi come tutti i soggetti che operano per conto della società in virtù di un incarico o di contratto di collaborazione o assimilabile), i fornitori di beni e di servizi, i partner commerciali, i clienti, i quali devono tutti attenersi ai principi e alle disposizioni del Codice Etico tutelando, attraverso i propri comportamenti, la rispettabilità e l'immagine della Cooperativa, preservandone così l'integrità del patrimonio tangibile ed intangibile.

2. I principi, i valori e i comportamenti

LA LIBELLULA soc. coop. sociale si richiama ed aderisce ai principi e ai valori etici di Confcooperative-Federsolidarietà:

1) DEMOCRATICITA'

Sono incompatibili con l'appartenenza associativa regolamenti interni o impegni che riducano o limitino l'adesione e la partecipazione libera, volontaria e democratica dei soci e svuotino delle loro competenze gli organi sociali.

2) PARITÀ DI CONDIZIONI e PARTECIPAZIONE ECONOMICA DEI SOCI

Non sono ammissibili decisioni che prevedano, a fronte di avvio di nuove attività, un trattamento economico differenziato in riduzione per i soci lavoratori impiegati in tali attività.

3) TRASPARENZA, PROMOZIONE e VIGILANZA

La cooperativa adotta forme di rendiconto sociale ed esercita un'efficace azione di vigilanza. In particolare, indica nella relazione al bilancio, o nella nota integrativa, i compensi e gli eventuali benefit attribuiti ad amministratori, dirigenti e coordinatori.

4) DIMENSIONE

La cooperativa si orienta alla ricerca di una dimensione compatibile con la possibilità di sviluppare tra i soci effettive e positive relazioni di conoscenza e di collaborazione.

5) TERRITORIALITÀ

Il legame organico con la comunità locale comporta la necessità di sviluppare un'azione costante di radicamento, di costruzione di rapporti con i cittadini, con i gruppi sociali, con le istituzioni, con le altre imprese e cooperative.

6) SPECIALIZZAZIONE

L'esperienza dimostra come sia imprenditorialmente vincente la strategia aziendale indirizzata a presidiare specifiche aree di bisogno ed orientata ad acquisire competenze e capacità



di gestione che rispondono alle esigenze di coloro che fruiscono dell'intervento della Cooperativa.

7) VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE

La Cooperativa è un ambito organizzativo che punta alla costante crescita delle persone, quale che sia la forma della loro partecipazione all'attività dell'impresa, attraverso l'educazione, la formazione permanente e l'informazione.

8) AUTONOMIA, INDIPENDENZA ed INTEGRAZIONE

La cooperativa, pur operando in modo autonomo ed indipendente, promuove l'apporto dei diversi soggetti (lavoratori retribuiti, volontari, fruitori) coinvolti nell'attività dell'impresa.

Oltre al rispetto e alla diffusione dei principi cooperativi che riflettono la volontà di promuovere un'ottica di bene comune e un atteggiamento mutualistico e orientato alla collaborazione, i principi e i valori a cui La Libellula si ispira hanno un riferimento universale, tale da poter essere considerato il corretto fondamento dell'orientamento comportamentale nei diversi ambiti di attività e di lavoro della Cooperativa.

La Libellula a questo riguardo ha identificato i seguenti valori che qualificano da vicino una società di natura cooperativistica:

- ✓ un approccio improntato ai principi di cooperazione e mutualità;
- ✓ il valore della reputazione e dei doveri fiduciari verso i soci e i non soci;
- ✓ il valore della responsabilità orientata al bene comune e alla collettività;
- ✓ il valore della tutela ambientale;
- ✓ l'attenzione per le generazioni future;
- ✓ i valori di onestà, correttezza e trasparenza;
- ✓ il rispetto delle pari opportunità in ottica di genere e di valorizzazione delle diversità (*diversity management*);
- ✓ il corretto uso delle risorse finanziarie e l'attenzione alla corretta gestione dei flussi di denaro e contrasto a corruzione e riciclaggio e all'auto-riciclaggio del denaro o altre utilità o altri illeciti di *maladministration*;
- ✓ l'accoglienza e il rispetto degli utenti, delle famiglie e dei colleghi (in particolare il non giudizio);
- ✓ la coerenza del comportamento tra quanto dichiarato e quanto agito (significatività dell'adulto).

3. I portatori di interessi (stakeholder)

Dalla mappatura dei soggetti che hanno interessi, diritti e doveri (c.d. "stakeholder") collegati direttamente e indirettamente all'impresa è risultato che gli stakeholder sono quelli di seguito elencati.

La Libellula si impegna a verificare l'adeguatezza della mappa dei propri stakeholder, per meglio rispondere ai loro bisogni e per individuarne di nuovi, mano a mano che diversi soggetti entrano in una relazione diretta o indiretta con la Cooperativa.



4. Tutela e valorizzazione delle risorse umane

4.1 Le persone

La Libellula, riconoscendosi nell'approccio cooperativistico, attribuisce estrema rilevanza alla centralità della persona che lavora in qualità di socio, di dipendente o di collaboratore all'interno della Cooperativa. Con i soci e i non soci le relazioni sono basate sulla costruzione di una reciproca fiducia e lealtà. Entrambe le parti pertanto si impegnano a garantire comportamenti leali e rispetto degli obblighi assunti nel contratto di lavoro (o di collaborazione, ovvero con il mandato ricevuto dalla Cooperativa), con la presa visione anche del presente Codice Etico.

4.2 La selezione del personale

Durante le fasi di selezione delle persone, le informazioni richieste devono essere strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti per ricoprire il richiesto profilo professionale. Indagini psicoattitudinali e sull'onorabilità del/la candidato/a sono condotte nel rigoroso rispetto della sua sfera privata e delle sue opinioni personali.

4.3 Rapporto di lavoro

Il rapporto di lavoro è regolarmente contrattualizzato da La Libellula mediante formalizzazione di contratti di lavoro (dipendente o di collaborazione o di prestazione occasionale), secondo le forme previste dalla normativa vigente; non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare.

4.4 Gestione del personale

La Libellula rispetta il principio delle pari opportunità e della *diversity* e contrasta pertanto ogni forma di discriminazione nei confronti di propri soci, dipendenti e collaboratori/trici nel rispetto della dignità e dell'integrità della persona. Per questo motivo La Libellula salvaguarda



i/le lavoratori/trici da atti di violenza psicologica e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona (quali ingiurie, minacce, isolamento, eccessiva invadenza, altre limitazioni professionali). Non sono ammesse né tollerate molestie sessuali; devono essere evitati comportamenti e discorsi che possano turbare la sensibilità della persona e degli utenti.

Qualsiasi socio/a, dipendente o collaboratore/trice che rilevi comportamenti che vanno in contrasto ai principi dichiarati nel presente Codice Etico è tenuto/a ad informare tempestivamente il proprio superiore gerarchico o a riferirsi alle funzioni e organi a ciò preposte (Organismo di Vigilanza).

Ogni socio/a, dipendente o collaboratore/trice di La Libellula (e/o di eventuali società partecipate) che ritenga di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per motivi legati all'età, al genere, alla sessualità, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alle credenze religiose, ecc. è esortato a segnalare l'accaduto alle funzioni e agli organismi a ciò preposti (Presidente della Cooperativa e/o all'Organismo di Vigilanza).

4.5 Sicurezza e salute sul luogo di lavoro

La promozione della cultura della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro è il risultato degli sforzi congiunti della Cooperativa e dei lavoratori che, attraverso la conoscenza e il rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione, favorisce l'adozione consapevole di comportamenti responsabili da parte di tutti i lavoratori. È quindi essenziale l'incoraggiamento della partecipazione dei lavoratori all'intero processo riguardante la promozione della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro, sollecitando la responsabilità e lo sviluppo personale di ognuno.

La normativa individua obblighi specifici a carico della Cooperativa, in qualità di datore di lavoro, concernenti la prevenzione, l'informazione e la formazione dei lavoratori, la fornitura di mezzi di protezione individuale, la regolare manutenzione dei luoghi e degli impianti, la sorveglianza sanitaria, l'utilizzo di apposite procedure per il trattamento delle sostanze pericolose e nocive, il controllo e la vigilanza riguardo al rispetto, da parte dei lavoratori, delle norme di igiene e sicurezza. Inoltre, la Cooperativa è tenuta a rispettare le discipline specifiche per le attività nelle quali i lavoratori sono addetti ai video terminali o alla movimentazione manuale di carichi. I lavoratori sono a loro volta coinvolti nel sistema di sicurezza, in una posizione di garanzia attiva, rispetto alla tutela della propria e dell'altrui sicurezza e salute.

4.6 Tutela della privacy

In merito alle risorse umane viene garantito il pieno rispetto della privacy. La Cooperativa, nonostante l'abrogazione dell'obbligo di redigere il "Documento Programmatico sulla Sicurezza per il trattamento dei dati personali", continuerà ad aggiornare tale documento per avere traccia dell'organigramma "privacy" e delle misure di sicurezza adottate.

Ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. 196/2003, il responsabile della privacy è designato dal titolare facoltativamente. LA LIBELLULA soc. coop. sociale ha scelto di non ricorrere alla nomina di questa figura soggettiva, ma ha provveduto a nominare tutti gli operatori quali incaricati del trattamento ai sensi dell'art. 30 del D. Lgs. 196/2003.

4.7 Doveri di dipendenti e collaboratori/trici e prevenzione dei conflitti di interesse

Dipendenti e collaboratori/trici devono tenere un comportamento ispirato a lealtà e correttezza nel rispetto degli obblighi assunti nel contratto di lavoro o di collaborazione ed eticamente conforme al presente Codice, oltre che legalmente e professionalmente corretto,



assicurando le prestazioni richieste. Ogni dipendente e collaboratore/trice è tenuto a segnalare, tramite gli appositi canali, qualsiasi violazione delle regole di condotta stabilite dal Codice etico e/o dalle procedure interne.

Il/la dipendente e il/la collaboratore/trice devono conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni, per garantirne l'integrità e la riservatezza. Essi/e sono tenuti a elaborare i propri documenti e comunicazioni interne e rivolte all'esterno utilizzando un linguaggio chiaro, oggettivo ed esaustivo, consentendo le eventuali verifiche da parte di colleghi, responsabili o soggetti esterni autorizzati a farne richiesta.

Ogni dipendente e collaboratore/trice è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le istruzioni e procedure che ne regolano l'utilizzo. In particolare, ogni dipendente e collaboratore/trice deve utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni a lui affidati ed evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza o comunque contrastanti con l'interesse dell'azienda. Ogni dipendente e collaboratore/trice è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate.

Tutti i dipendenti e collaboratori/trici sono tenuti/e ad evitare le situazioni in cui si possono manifestare conflitti di interesse; è proibito avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

Tra i doveri prioritari e specifici dei dipendenti de La Libellula in base al presente Codice etico, che verrà divulgato tra tutti quanti i dipendenti presenti e futuri, si includono:

- l'impegno alla formazione continua (Vedi Statuto de La Libellula, art.5-3), con i fondi disponibili e con risorse proprie;
- il dovere di rispettare la figura e l'immagine di ciascun lavoratore e della Cooperativa agli occhi dei soggetti esterni:
 - o gestendo la dignità della propria immagine pubblica nei mezzi di comunicazione e reti sociali
 - o comunicando all'esterno solo quanto appropriato per non ledere clienti o colleghi di lavoro;
- il dovere di una comunicazione interna alla Cooperativa fluida, trasparente, chiara, veritiera, utile, costruttiva e propositiva – e non critica-distruttiva - per condividere problemi, atti o comportamenti irresponsabili, punti di oggettivo miglioramento per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali/educativi, punti di miglioramento per creare e mantenere un ambiente di lavoro armonioso ed un efficace lavoro di squadra, nonché per contribuire alla coesione tra i soci e tra il personale della Cooperativa;
- il dovere di assumersi la responsabilità per le proprie emozioni, atteggiamenti, linguaggio e scelte, attuando comportamenti propositivi e costruttivi.

4.8 Doveri degli amministratori e delle coordinatrici

Le amministratrici e le coordinatrici della Cooperativa hanno una responsabilità primaria in relazione al Codice Etico. A tal fine esse devono adottare un proprio comportamento in linea con quanto previsto nel presente Codice Etico, in modo da costituire un esempio per i soci/e, i dipendenti e i collaboratori/trici.



5. Criteri di condotta nelle relazioni con gli ospiti, altri clienti privati e famiglie

5.1 I contratti

I contratti e le comunicazioni ai clienti di La Libellula (compresi brochure e messaggi) sono improntati secondo standard di veridicità, trasparenza e serietà.

I contratti devono essere conformi alle normative vigenti e completi, in modo da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente e, quindi, i contratti vanno stipulati senza fini elusivi e con corrispettivi congrui rispetto alla prestazione educativa ed assistenziale resa.

È cura della Cooperativa aggiornare tempestivamente i clienti in relazione a:

- eventuali modifiche alle condizioni generali del contratto;
- eventuali variazioni delle condizioni economiche e tecniche di erogazione del servizio;
- esiti di verifiche compiute nel rispetto degli standard richiesti dalle Autorità di controllo.

5.2 Imparzialità e correttezza nei rapporti con i clienti

La contrattazione con i clienti avviene secondo la buona fede, con una corretta esecuzione delle obbligazioni reciproche e una pronta comunicazione di eventuali modifiche alle condizioni generali di contratto apposte dalla Cooperativa, ivi incluse, senza limitazione, le eventuali variazioni economiche e tecniche dell'oggetto della prestazione; sono peraltro ed in ogni caso da evitare pratiche elusive o comunque scorrette.

5.3 Stile di comportamento con i clienti e customer satisfaction

Lo stile di comportamento della Cooperativa La Libellula nei confronti della clientela si basa su trasparenza, cortesia, rispetto e fornitura di un servizio di qualità, che soddisfi i bisogni e le esigenze degli utenti.

Nel rispetto di una corretta comunicazione, La Libellula garantisce che i servizi erogati ai clienti corrispondono agli standard assistenziali ed educativi generali della comunità di riferimento regionale e nazionale e a quanto dichiarato nei progetti di gestione.

Per la Cooperativa La Libellula la realizzazione di servizi di qualità si fonda sul lavoro per processi produttivi, che permette di recuperare il filo conduttore che tiene insieme gli obiettivi, i dati raccolti e le ipotesi di miglioramento concreto, continuo e quotidiano. Il controllo della qualità è impostato in modo da valutare cos'è qualificante nel lavoro quotidiano con i minori, le famiglie, la committenza, i fornitori, gli operatori del Servizio, utilizzando pochi indicatori essenziali, agganciati ad una serie di moduli da utilizzare per elaborare e dare evidenza alla valutazione stessa. Gli indicatori si caratterizzano per essere specifici, pertinenti, quantitativamente e qualitativamente misurabili, economicamente accessibili e con una chiara indicazione dell'orizzonte temporale di riferimento. Per ogni indicatore viene elaborata la legenda necessaria a stabilire se si è raggiunto un grado di valutazione alto, medio o basso

5.4 Coinvolgimento della clientela

La Libellula si impegna a predisporre gli strumenti per ottenere e poi tenere in considerazione suggerimenti e reclami da parte dei clienti, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi (ad esempio, moduli da compilare, indirizzi di posta elettronica, pagina internet, ecc.) aggiornanti periodicamente.



6. Criteri di condotta nelle relazioni con i fornitori

6.1 Rispetto delle leggi

La Libellula, impegnata al rispetto delle leggi, chiede che tutti i fornitori con cui vengono intrattenuti rapporti contrattuali agiscano nel rispetto:

- delle norme di legge;
- dei diritti umani ed in particolare dei diritti dell'infanzia;
- dei diritti di lavoratori/trici;
- dell'ambiente.

6.2 Scelta del fornitore

I contratti e le relazioni con i fornitori sono regolati da procedure interne di acquisto e dal presente Codice Etico.

I processi di acquisto, seppur improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per la Cooperativa, devono prevedere il rispetto delle pari opportunità per ogni fornitore e comunque devono essere fondati sulla reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione.

Nella scelta dei fornitori occorre privilegiare quelli dotati di Codice etico, Modello organizzativo 231/2001, piani anticorruzione e trasparenza (se la norma è loro applicabile) e, preferibilmente, valutare le offerte preferendo il criterio dell'offerta "economicamente più vantaggiosa", che comprenda anche criteri qualitativi, etici e di condotte di impresa responsabile (*corporate social responsibility*).

6.3 Tutela degli aspetti etici nella fornitura

La Libellula si preoccupa di verificare il rispetto dei principi generali contenuti nel Codice Etico e nel relativo modello organizzativo da parte di tutti i fornitori di servizi e prodotti che concorrono all'offerta commerciale, riservandosi di prendere provvedimenti conseguenti alla violazione del Codice (inclusa l'esclusione o la preclusione di future collaborazioni).

7. Criteri di condotta nelle relazioni con soci, organi societari, altri stakeholder

7.1 Corporate Governance

La Libellula adotta un sistema di governance aperto e collaborativo, in linea con i principi della cooperazione che prevede la partecipazione dei soci alla presa delle decisioni, fornendo ai soci e agli organi societari tutte le informazioni per essere consapevoli e competenti nelle scelte.

Il sistema di governo (*corporate governance*) adottato da La Libellula è conforme a quanto previsto dalla legge ed è principalmente indirizzato a:

- rispondere alle aspettative legittime di tutti i soci;
- controllare i rischi;
- assicurare la regolarità delle operazioni di gestione;
- informare con la massima trasparenza gli *stakeholder* di riferimento;
- evitare qualsiasi tipo di operazione in pregiudizio dei creditori e degli altri *stakeholder*.

In particolare, considerando l'esistenza di diverse Unità locali, la sede centrale incoraggerà attivamente lo scambio e la condivisione costante di comunicazioni ed informazioni, nonché



riunioni periodiche tra i/le coordinatori/trici delle varie Unità per favorire il confronto, l'intercambio, il lavoro di squadra e la coesione.

7.2 Gestione amministrativa e contabile

La Libellula agisce nel rispetto della legge e pone cura ed attenzione alle regolamentazioni applicabili sulla redazione dei bilanci e di ogni altra documentazione amministrativo-contabile obbligatoria.

Le scritture contabili devono essere tenute in maniera accurata, completa e tempestivamente aggiornate, allo scopo di conseguire una veritiera rappresentazione della situazione economica, patrimoniale e finanziaria aziendale e dell'attività di gestione.

8. Criteri di condotta nei confronti dell'ambiente

La Libellula pone una particolare attenzione al tema della sostenibilità ambientale, in quanto strettamente collegato all'area delle attività *core* dell'organizzazione, e si impegna a promuovere modalità di trasporto sostenibili con conseguenti impatti positivi sull'ambiente, la società e le generazioni future.

L'ambiente viene ritenuto un bene comune che occorre tutelare e proteggere. In questa prospettiva le attività de La Libellula, promuovendo un minore utilizzo dei mezzi di trasporto privati e un maggiore utilizzo di mezzi controllati negli standard qualitativi e di performance (con conseguenti minori tassi di inquinamento in atmosfera), favoriscono un migliore uso delle risorse ambientali e concorrono a diminuire le esternalità negative che si producono su ambiente e persone.

8.1 Utilizzo risorse naturali e gestione rifiuti

La Libellula sviluppa progressivamente procedure interne per diminuire i consumi di energie e materie prime in tutte le fasi della sua attività. In particolare, presta attenzione a un impiego parsimonioso dell'energia elettrica e dell'acqua.

I rifiuti generati dall'esercizio delle attività aziendali vengono regolarmente stoccati e smaltiti attraverso soggetti specializzati e qualificati.

9. Criteri di condotta nei confronti di particolari soggetti

9.1 Pubblica Amministrazione, Istituzioni e Autorità

Ogni relazione con gli organi della Pubblica Amministrazione sono improntate a criteri di trasparenza e collaborazione costruttiva. In base a tale principio La Libellula si impegna a non negare, nascondere né manipolare o ritardare alcuna informazione richiesta dalle Autorità e dagli organi di regolazione durante le loro funzioni ispettive e collabora attivamente nel corso di ogni procedura istruttoria.

Come dettagliato nelle procedure del Modello Organizzativo e Gestionale, i dipendenti, i soci e coloro che hanno il potere di intrattenere rapporti e di impegnare la Cooperativa nei confronti della Pubblica Amministrazione, di Istituzioni e di Autorità Pubbliche, non devono promettere od offrire a pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio né ai dipendenti in genere di detti enti pubblici, denaro, beni o altre utilità di vario genere al fine di promuovere e



favorire i propri interessi o gli interessi della Cooperativa, de la Fédération des Coopératives Valdôtaines, degli altri stakeholder territoriali, o anche per compensarli o ripagarli per un atto del loro ufficio né per ottenere l'esecuzione di un atto contrario ai doveri del loro ufficio.

9.2 Collettività

La Libellula è pienamente consapevole dell'impatto diretto e indiretto che la propria attività genera a livello di collettività per quanto concerne la promozione dello sviluppo sociale, economico e di benessere complessivo. Per questa ragione la Cooperativa si impegna a promuovere anche una cultura della sostenibilità e del trasporto sostenibile, favorendo la consapevolezza diffusa nelle comunità locali in cui opera. Tra gli obiettivi di La Libellula vi è infatti lo sviluppo di progetti e di conoscenza applicata sui temi specifici dell'educazione e dell'assistenza, al fine di migliorare la propria reputazione e aumentare il valore intangibile della Cooperativa.

9.3 Partiti, organizzazioni sindacali ed associazioni

Ai soci, amministratori e operatori che spendono il nome della Cooperativa o la rappresentano o lavorano per essa non è consentito elargire contributi a partiti politici, comitati, organizzazioni pubbliche o candidati politici.

9.4 Rapporti con la concorrenza

Nel rispetto del principio della concorrenza leale, La Libellula si impegna ad assumere comportamenti corretti e a non sottoscrivere patti o accordi con altre cooperative e società che possano influenzare negativamente o distorcere il regime di concorrenza tra i vari operatori del mercato di riferimento, rispettando in questo quanto richiesto dalle normative nazionali ed internazionali.

10. Trattamento dei contributi, sponsorizzazioni, regali, omaggi e altri benefici

10.1 Contributi e sponsorizzazioni

La Libellula può sostenere attività di sponsorizzazione. Si richiede che gli eventi organizzati con la sponsorship di La Libellula, siano essi di ambito sociale, ambientale, sportivo, artistico-intrattenitivo, offrano sempre garanzia di qualità e abbiano importanza nazionale o locale, coinvolgendo un notevole numero di cittadini. Ogni rapporto di sponsorizzazione o sostegno deve essere regolarmente tracciabile mediante stesura di contratti scritti, pagamenti tracciati, una fotografia dell'evento e una comunicazione periodica all'Organismo di Vigilanza nella quale venga elencata ogni tipo di spesa sostenuta.

10.2 Regali, omaggi e benefici

Con il termine "regalo" si intende qualsiasi tipo di beneficio: partecipazione gratuita a convegni, promessa di un'offerta di lavoro, ecc...

L'"omaggio" si caratterizza per il fatto di essere volto a promuovere l'immagine e i marchi della Società (*brand image*).

Resta vietata ogni forma di regalo che possa anche solo essere interpretata come "eccedente" le normali pratiche commerciali o di cortesia o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Cooperativa.



È vietato qualsiasi regalo a funzionari pubblici italiani ed esteri, revisori, soci della Cooperativa, o familiari, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio alla Cooperativa o ad un collaboratore della stessa.

11. Modalità di attuazione e vigilanza sul Codice Etico

11.1 L'Organismo di Vigilanza

Con l'approvazione dei Modelli organizzativi ai sensi del D. Lgs. 231/2001, di cui il Codice Etico è parte integrante e sostanziale, è stato istituito l'Organismo di Vigilanza (OdV), al quale è affidato il compito di vigilare sul funzionamento del Modello Organizzativo e Gestionale e di curarne l'aggiornamento.

11.2 I compiti dell'Organismo di Vigilanza in materia di attuazione e controllo del Codice Etico

Il componente dell'OdV monocratico deve:

- definire le procedure operative per la segnalazione delle violazioni ed il loro trattamento. Tali procedure devono garantire la salvaguardia della riservatezza e disciplinare le segnalazioni in modo da assicurare la correttezza del processo ed evitare le segnalazioni di scarso rilievo o non supportate da fatti o comunque prive di fondamento;
- ricevere, analizzare e verificare le segnalazioni di violazione del Codice Etico;
- prendere decisioni circa le violazioni significative segnalate;
- assicurare efficaci processi di comunicazione interna ed esterna, di formazione e di coinvolgimento (*stakeholder engagement*), coordinando le iniziative per la divulgazione e la comprensione del Codice Etico;
- controllare l'adeguatezza del Codice Etico e le sue reali capacità di prevenire, in linea di massima, comportamenti contrari alle disposizioni del Modello Organizzativo e Gestionale e del Codice Etico stesso;
- analizzare il mantenimento nel tempo dei requisiti di solidità e funzionalità del Codice Etico;
- modificare il Codice Etico a seguito di aggiornamenti normativi, cambiamenti nell'organizzazione, nei processi e nelle attività aziendali, eventi straordinari (gravi violazioni, contestazioni, sanzioni ecc.);
- costituire il punto di riferimento per interpretazioni di dubbi, dilemmi etici e altri aspetti rilevanti in materia di etica economica;
- avvalersi delle strutture di auditing interno per effettuare opportune verifiche periodiche in merito all'applicazione del Codice Etico;
- coordinare le attività degli altri OdV delle eventuali cooperative collegate, se nominati, assistendoli secondo necessità.

Il componente dell'OdV monocratico è titolato a raccogliere direttamente qualsiasi segnalazione di violazione del Codice Etico riguardante la Cooperativa.

Al fine di favorire la piena applicazione del Codice Etico, l'OdV monocratico provvederà anche a:

- collaborare con la direzione aziendale per la predisposizione di un piano di formazione, volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche contenute nel Codice Etico;
- monitorare costantemente l'applicazione del Codice Etico da parte dei soggetti interessati, attraverso l'accoglimento delle segnalazioni degli stakeholder;



- riportare al Consiglio di Amministrazione le accertate violazioni del Codice Etico;
- adeguarsi tempestivamente alle revisioni del Codice Etico approvate dal Consiglio di Amministrazione;
- proporre o applicare idonee misure sanzionatorie in caso di violazione.

La Cooperativa ha stabilito come modalità di comunicazione destinata a segnalare le violazioni del presente Codice Etico l'utilizzo della casella di posta elettronica: organismodivigilanza@lalibellula.info e la procedura di segnalazioni anonime “*whistleblowing*” che possono essere utilizzate anche dagli stakeholder.

In caso di accertata violazione del Codice Etico, l'OdV riporterà la segnalazione e gli eventuali suggerimenti e/o sanzioni ritenuti necessari al Consiglio di Amministrazione.

11.3 Diffusione del Codice Etico e attività di formazione

Il presente Codice Etico viene portato a conoscenza dei diversi *stakeholder* interni ed esterni mediante apposite attività di diffusione quali, ad esempio, la consegna a tutti i lavoratori, collaboratori, volontari, tirocinanti e stagisti di una copia cartacea o informatica del Codice Etico; caricamento di sezioni a ciò dedicate nel sito internet aziendale (sezione “amministrazione trasparente”); inserimento di apposite clausole nei contratti di lavoro, di fornitura, ecc..

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico a tutti i dipendenti, i collaboratori, i volontari, i tirocinanti, gli stagisti della Cooperativa viene periodicamente erogata attività di formazione, volta a favorire la conoscenza dei principi, dei valori e delle norme etiche in esso contenute.

12. Violazioni del Codice Etico e sistema sanzionatorio

12.1 Le violazioni delle norme del Codice Etico

L'osservanza delle norme del Codice Etico deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti, ai sensi e per gli effetti della normativa applicabile. Le violazioni delle norme del Codice Etico potranno costituire “inadempimento” delle obbligazioni primarie del rapporto di lavoro o “illecito disciplinare”, con ogni conseguenza di legge, anche in ordine alla conservazione del rapporto di lavoro. Le violazioni del presente documento potranno comportare il risarcimento dei danni derivanti dalle stesse.

Per tutti i fornitori con i quali la Cooperativa intrattiene rapporti contrattuali la violazione delle norme del Codice Etico potrà costituire “inadempimento delle obbligazioni contrattuali”, con ogni conseguenza di legge, anche in ordine alla risoluzione del contratto e/o dell'incarico e ciò potrà comportare il risarcimento dei danni materiali e immateriali subiti dalla Cooperativa.

12.2 Il sistema sanzionatorio nei confronti di collaboratori, consulenti e altre terze parti

I comportamenti accertati che risultano violare quanto previsto nel presente Codice Etico, posti in essere da collaboratori, da consulenti o da altre terze parti collegate alla Cooperativa da un rapporto contrattuale diverso dal rapporto di lavoro dipendente, potranno determinare, nelle ipotesi di maggiore gravità, anche la risoluzione del rapporto contrattuale, fatta salva l'eventuale richiesta di risarcimento dei danni patiti e *patiendi* qualora da tale comportamento derivino danni alla Cooperativa.



12.3 Il sistema sanzionatorio nei confronti di volontari, tirocinanti, stagisti

I comportamenti accertati che risultano violare quanto previsto nel presente Codice Etico posti in essere da volontari, da tirocinanti, stagisti collegati alla Cooperativa da un rapporto contrattuale diverso dal rapporto di lavoro dipendente, potranno determinare, nelle ipotesi di maggiore gravità, anche la risoluzione del rapporto contrattuale, fatta salva l'eventuale richiesta di risarcimento dei danni patiti e *patiendi* qualora da tale comportamento derivino danni alla Cooperativa.