

L'APPROCCIO SISTEMICO ALLA QUALITÀ ETICO-SOCIALE NEI PROCESSI SOCIO-ECONOMICI

Lorenzo Thione
Presidente SINCERT

INDICE

1. INTRODUZIONE
 - 1.1 L'evoluzione storica della cultura e della prassi della qualità
 - 1.2 La tendenza verso il superamento della qualità "economica"; le nuove forme di qualità
2. LA RESPONSABILITÀ SOCIALE DI IMPRESA (CSR – CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY)
 - 2.1 Concetti e definizioni di applicabilità generale
 - 2.2 Cenni alle principali iniziative intergovernative in tema di CSR
 - 2.3 Le legislazioni nazionali
3. CENNI AI PRINCIPALI STANDARD VOLONTARI IN TEMA DI CSR
 - 3.1 Standard emessi da Enti normatori riconosciuti
 - 3.2 Standard emessi da Enti non riconosciuti come normatori
 - 3.3 Il Progetto ISO CSR
4. LO STANDARD CERTIFICABILE SA 8000
 - 4.1 Introduzione
 - 4.2 Scopo
 - 4.3 Requisiti
 - 4.3.1 Lavoro infantile
 - 4.3.2 Lavoro obbligato
 - 4.3.3 Salute e sicurezza sul lavoro
 - 4.3.4 Libertà di associazione e diritto contrattazione collettiva
 - 4.3.5 Discriminazioni
 - 4.3.6 Procedure disciplinari
 - 4.3.7 Orario di lavoro
 - 4.3.8 Criteri retributivi
 - 4.3.9 Sistema di Gestione
 - 4.4 La Guida di Applicazione alla norma SA 8000

1. INTRODUZIONE

1.1 L'EVOLUZIONE STORICA DELLA CULTURA E DELLA PRASSI DELLA QUALITÀ

La cultura e la prassi della *qualità* (capacità di identificare e soddisfare bisogni), nonché della verifica ed attestazione della conformità ai corrispondenti requisiti (*certificazione*), sono antiche quanto il mondo civilizzato. Esse si sono sviluppate parallelamente ai progressi della scienza e della tecnica e relativa capacità di definire i “requisiti della qualità”, in forma oggettiva, concreta e misurabile (*normazione*).

Nella civiltà pre-industriale, la cultura e la prassi della qualità hanno riguardato essenzialmente requisiti metrologici elementari correlati a primarie esigenze di carattere economico-commerciale connesse con gli scambi di beni e prodotti (requisiti di massa, volume, dimensionali, ecc.), data la limitata, se non assente, standardizzazione della produzione artigianale tipica di detta civiltà.

Con la nascita della civiltà industriale ed il conseguente, enorme, ampliamento dei mercati, da un lato si sono potenziate la cultura e la prassi della verifica di conformità metrologica, quale strumento essenziale alla base della produzione industriale, e dall'altro ha iniziato ad affermarsi il principio della standardizzazione di prodotto che ha trovato piena consacrazione nella “catena di montaggio”.

A partire dalla fine del secolo diciannovesimo, si è quindi sviluppata la cultura della *certificazione di prodotto*, sia pure con riferimento prevalente ai prodotti strumentali (prodotti in uscita da taluni processi produttivi ed in ingresso di altri, sia all'interno di una singola unità produttiva, sia scambiati tra una unità produttiva ed un'altra). Fin dalla loro nascita le attività di certificazione di prodotto si sono poi avvalse dell'importante supporto rappresentato dalle **attività di ispezione**.

A far data dalla prima metà del 1900 ed a partire dalle economie più avanzate, la produzione industriale ha iniziato a produrre beni destinati, non più solo ad essere incorporati in altri beni strumentali, ma bensì direttamente rivolti ad una gamma sempre più vasta di consumatori finali.

La cultura della certificazione di prodotto – fino ad allora rimasta sostanzialmente interna al mondo della produzione e funzionale alla medesima – è stata chiamata ad affrontare problemi nuovi, connessi con la necessità di soddisfare i bisogni del consumatore, a partire da quelli di sicurezza e affidabilità (adeguatezza all'uso del bene acquisito), acquistando così una prima, sia pur embrionale, connotazione sociale.

È stato quindi necessario identificare i corrispondenti requisiti, non più solo costruttivi/dimensionali ma anche e soprattutto funzionali e di prestazione, tramite sviluppo della corrispondente normativa (norme settoriali di prodotto e norme generiche di prova e misura).

Quali strumenti primari, alla base delle certificazioni di prodotto (ed anche delle attività ispettive e, per taluni aspetti, delle certificazioni di sistema di cui al seguito), nonché, in generale alla base di gran parte dei processi di costruzione e assicurazione della qualità all'interno delle organizzazioni produttrici di beni e servizi, si sono poi storicamente sviluppate e affermate le attività sperimentali (**prove, misure, analisi**) e le attività di conferma metrologica (fra cui le **tarature**).

La certificazione di prodotto, così come storicamente evolutesi nei termini sopra accennati, ha rappresentato un approccio alla qualità di tipo **correttivo**. Le verifiche ed i controlli effettuati erano infatti, tradizionalmente, finalizzati a identificare ed a scartare i prodotti difettosi, più che a prevenire il rischio di difettosità (*controllo della qualità*).

Parallelamente e funzionalmente all'evoluzione della certificazione di prodotto come sopra, a partire dagli anni 1960-70 e specie in settori industriali ad alto rischio (energia, aerospaziale, chimica, impiantistica industriale, ecc..), è sorta l'esigenza di disporre di figure professionali dotate di elevata e dimostrata competenza per lo svolgimento di attività particolarmente critiche ai fini dei processi di costruzione e assicurazione della qualità; ha avuto quindi origine la prassi della **certificazione del personale**, che ha inizialmente riguardato operazioni strettamente tecniche (es. controlli non distruttivi, operazioni di saldatura) e si è poi estesa ad altre figure professionali.

L'introduzione della certificazione del personale ha rappresentato un primo passo dall'approccio correttivo alla qualità (tipico della cultura storica della certificazione di prodotto) all'approccio preventivo, di cui al seguito. Essa ha inoltre rappresentato una forma di attenzione alla qualificazione del personale, avente sì finalità essenzialmente economico-produttive, ma che non è stata del tutto disgiunta da aspetti connessi con la sicurezza del personale stesso (si pensi alla certificazione del personale addetto alla manipolazione di sostanze radioattive o ad altre attività comportanti rischi per il personale medesimo e per il contesto esterno).

Verso la metà degli anni 80 – a seguito di varie elaborazioni culturali ed esperienze applicative provenienti da diverse aree socio-economiche del mondo industrializzato che hanno trovato una loro coagulazione nell'ambito della grande tradizione normativa anglosassone ed in particolare del regno unito – si è prodotta una sostanziale evoluzione dell'approccio certificativo alla qualità, che è consistita nel passaggio dall'approccio correttivo (controllo della qualità) all'**approccio preventivo** (definito anche, impropriamente, *assicurazione della qualità*).

Più precisamente, nasceva il cosiddetto *approccio sistemico* alla qualità, secondo il quale la capacità di soddisfare i bisogni associati può essere conferita ai prodotti, non solo e non tanto controllandoli direttamente (sia nel corso della fabbricazione, sia al termine della medesima), ma bensì gestendo opportunamente le relative risorse ed i relativi processi produttivi, secondo un opportuno modello (sistemico) di gestione.

In virtù della sua assoluta generalità e relativa semplicità di applicazione, l'approccio sistemico, rappresentato dalle norme della serie ISO 9000 nelle successive edizioni 1987 e 1994, incontrava un grandissimo successo, e la relativa certificazione di conformità (**certificazione di sistema**, *intesa come approccio indiretto alla qualità di prodotto*) affiancava con forza la certificazione di prodotto, ad essa anche sostituendosi, in parte, impropriamente.

Si noti che l'approccio sistemico preventivo di cui sopra già conteneva in sé i "semi" culturali per l'estensione del concetto di qualità a forme più ampie di quella prevalentemente economica, dal momento che l'attenzione alle risorse ed ai processi e la relativa ottimizzazione implicano, spontaneamente, ricadute positive in ordine all'impatto delle attività produttive sul contesto generale di riferimento.

L'affermazione della certificazione di sistema ha poi conferito ulteriore impulso alla prassi della certificazione del personale che è stata estesa alle figure professionali correlate con la valutazione e realizzazione dei sistemi di gestione (auditor e consulenti/progettisti).

È importante sottolineare che le diverse forme di certificazione (prodotto, personale, sistema), storicamente sviluppatesi ed affermatesi nei termini sopra evidenziati, sono fra loro complementari e non alternative, ciascuna di esse rivestendo infatti una specifica ed utile funzione.

Un ulteriore passo avanti, sulla strada dell'approccio sistemico alla qualità, è stato compiuto recentissimamente, nell'ambito della contemporanea civiltà post-industriale, con la pubblicazione delle nuove norme della serie ISO 9000/2000 e, in particolare, della cosiddetta coppia di norme congruenti ISO 9001:2000 "Sistemi di gestione per la qualità – requisiti" (che costituisce il riferimento per la certificazione di conformità) e ISO 9004:2000 "Sistemi di gestione per la qualità – linea guida per il miglioramento delle prestazioni" (costituente il riferimento per la conquista della eccellenza).

Con la pubblicazione di tali norme, viene superato l'approccio preventivo (basato su di un modello rigido e più o meno adeguato di gestione dei processi e ancora sostanzialmente ispirato ai meccanismi tradizionali di produzione) e viene introdotto un **approccio pro-attivo**, altamente flessibile ed applicabile a qualsiasi attività socioeconomica, strutturato per processi e non per elementi di sistema, e fondato sulla ricerca dell'efficacia e sul miglioramento continuo.

Ciò ha rappresentato un vero e proprio "salto culturale" in quanto ha corrisposto, nella sostanza, al passaggio dalla "cultura delle procedure" alla "cultura dei risultati" ed ha aperto la strada ad una ulteriore positiva evoluzione della cultura e della prassi della qualità nei termini di cui al seguito.

1.2 LA TENDENZA VERSO IL SUPERAMENTO DELLA QUALITÀ ECONOMICA; LE NUOVE FORME DI QUALITÀ

La qualità a cui fanno riferimento le norme della serie ISO 9000 – sia nella precedenti, sia nella nuova versione di cui sopra – è essenzialmente una **qualità economica** (come lo è la qualità derivante dalla classica certificazione di prodotto o altre forme di assicurazione precedentemente illustrate), cioè finalizzata al soddisfacimento delle esigenze e aspettative del cliente (vuoi utilizzatore strumentale, vuoi utente finale o consumatore), nel quadro di uno specifico *rapporto contrattuale*.

Negli ultimi tempi, accanto alla classica domanda di qualità economica di cui sopra – che permane forte in quanto ormai, di fatto, imposta dalle leggi di mercato – si è andata affermando una domanda di nuove e più ampie forme di qualità, intese alla soddisfazione di una più vasta gamma di bisogni espressi da un più ampio contesto di parti interessate (stakeholders), che possono essere, a buon diritto, riassunte nel termine "**qualità sociale**" (o qualità della vita "tout court"). Tali nuove domande sono destinate a conferire un ulteriore impulso alla crescita delle certificazioni, sia di sistema, sia di prodotto, arricchendone i contenuti ed il valore.

Fra le nuove, emergenti, domande di qualità si citano, a titolo di esempio, quelle relative alla:

- *Qualità ambientale*; che è chiamata a tutelare i bisogni della collettività presente e futura, nel quadro dello sviluppo sostenibile e che può essere conseguita tramite approccio, sia sistemico (certificazione di sistema di gestione ambientale – norma ISO 14001), sia di prodotto (etichette ambientali di vario tipo, fra cui particolare importanza riveste la cosiddetta “dichiarazione ambientale di prodotto”);
- *Qualità del lavoro*; che è intesa a tutelare i bisogni di salute e sicurezza dei lavoratori ed è conseguibile tramite un adeguato approccio di sistema (certificazione di sistemi di gestione per la sicurezza e salute sul lavoro – norma OHSAS 18001);
- *Qualità delle informazioni*; che è finalizzata a proteggere la riservatezza e a consentire una corretta ed efficace fruizione delle informazioni, nell’ambito della moderna economia della informazione; essa riguarda, sia gli operatori economici, sia la collettività dei cittadini nel suo complesso e può basarsi su approcci, sia di sistema (certificazione di sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni – norma BS 7799), sia di processo/servizio (es. certificazione di attività svolte tramite internet).
- *Qualità etica*; che forma oggetto specifico della presente relazione; essa riguarda la cosiddetta responsabilità sociale delle imprese e le problematiche sociali connesse con le attività produttive in genere; è chiamata, fra l’altro, a tutelare i soggetti deboli della società (eliminando in particolare lo sfruttamento della forza lavoro e garantendo una base di equa competizione nel commercio internazionale), a garantire la corretta gestione delle risorse finanziarie e la tutela dell’azionariato, specie piccolo e diffuso, il rispetto delle leggi, l’onestà intellettuale e l’integrità morale, ecc..; è conseguibile tramite vari approcci di sistema (es. norme SA 8000).

La risposta a queste nuove, emergenti, domande di qualità rappresenta la sfida per il futuro del sistema italiano e mondiale per la qualità, nelle sue varie espressioni e componenti.

Si noti che la tendenza verso il superamento della qualità economica e l’affermazione di forme più ampie e pregnanti di qualità rappresenta un **processo irreversibile**.

Di ciò il sistema economico nazionale deve acquisire adeguata consapevolezza, pena l’ulteriore perdita di competitività sui mercati mondiali, oltre che l’incapacità di rispondere adeguatamente alle domande provenienti dal “mercato” interno.

A tale riguardo, basti pensare che il possesso di una buona certificazione di sistema di gestione ambientale è spesso considerato più significativo, ai fini della credibilità dell’impegno a e della capacità dell’organizzazione di erogare qualità (anche solo economica – soddisfazione del cliente), di quanto non sia ritenuto il possesso di una certificazione ISO 9000.

La dimostrazione della sensibilità ambientale, realizzata tramite adeguate forme di certificazione, sia di sistema, sia di prodotto, diverrà a breve un indispensabile passaporto per l’esportazione su taluni mercati esteri.

Considerazioni analoghe valgono per altri aspetti relativi all’approccio etico-sociale alla qualità (tutela del lavoro, delle informazioni e responsabilità sociale in genere).

Si osserva infine che una organizzazione che fa gestione responsabile dell’ambiente, che garantisce, nella sostanza e non solo nella forma, la salute e la sicurezza sul lavoro e che, in genere, si fa carico di tutte le problematiche connesse con l’approccio sociale oltre che economico alla qualità, è spontaneamente e necessariamente portata a ricercare ed implementare le migliori tecnologie applicabili ai suoi processi primari e accessori.

Si conclude, pertanto, che l'approccio "a tutto campo" alla qualità può utilmente contribuire al rilancio della innovazione di processo e di prodotto, di cui il sistema produttivo nazionale ha oggi grande bisogno.

Il percorso evolutivo sopra delineato porterà – come di fatto sta portando – le organizzazioni produttrici di beni e servizi a dotarsi di diversi sistemi di gestione ed a conseguire il riconoscimento della loro adeguatezza ed efficacia tramite le relative certificazioni.

Non è tuttavia auspicabile – né per molti versi accettabile – che ciò continui ad avvenire tramite semplici operazioni di *sovrapposizione*, consistenti nella predisposizione di regole e procedimenti distinti per i diversi sistemi, a cui si accompagnano certificazioni di conformità separate.

Ciò comporta, infatti, ripetizioni e sovrapposizioni in fase, sia di implementazione, sia di certificazione dei sistemi, con oneri assai gravosi e sostanzialmente ingiustificati.

D'altro canto, non è neppure pensabile che si possa pervenire, in tempi brevi, alla redazione di un riferimento normativo "universale" che incorpori tutti i requisiti intesi a promuovere il conseguimento della "qualità della vita", specie se utilizzato anche a fini di certificazione.

Anzi, gli attuali orientamenti in sede ISO appaiono contrari alla pubblicazione di un riferimento normativo integrato.

È pur vero che, in una certa misura sia pur imperfetta, tale riferimento può essere intravisto nella norma ISO 9004:2000, ma è altrettanto vero che, nella sua configurazione attuale, suddetta norma, certamente utilissima a fini interni di costruzione graduale di una qualità "a tutto campo", mal si presta ad un efficace utilizzo certificativo.

Ciò che si può e si deve fare è realizzare e dimostrare la conformità ai requisiti delle diverse norme di riferimento (che tali resteranno almeno per qualche tempo) nel contesto di un unico sistema di gestione "contenitore".

Tale contenitore può essere convenientemente rappresentato da un sistema di gestione conforme ai requisiti generali della norma ISO 9001:2000 (interpretati ed applicati anche alla luce della norma ISO 9004:2000), al cui interno può essere agevolmente conseguita e dimostrata, sul piano documentale e operativo, la conformità ai requisiti degli altri riferimenti normativi.

2. LA RESPONSABILITÀ SOCIALE DI IMPRESA **(CSR – CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY)**

2.1 CONCETTI E DEFINIZIONI DI APPLICABILITÀ GENERALE

Responsabilità sociale: non esiste, al momento, una definizione – univoca e formalizzata a livello normativo – del concetto, peraltro assai articolato e complesso, di responsabilità sociale (o social accountability) applicato alle organizzazioni produttrici di beni e servizi e ai processi socio-economici correlati. Fra le moltissime definizioni proposte, quella che forse appare più diretta e pregnante, pur nella sua sinteticità, è la definizione data dal Canadian Centre for Philanthropy che definisce la CSR come *"l'insieme di pratiche di gestione che consentono di minimizzare l'impatto negativo delle attività di una organizzazione sulla società, massimizzandone, al contempo, l'impatto positivo"*.

Stakeholders: gruppi o categorie di individui, ovvero istituzioni rappresentative di interessi di gruppi o categorie, che hanno una “posta in gioco” nella conduzione della organizzazione, sia perché scambiano o apportano contributi di vario genere ma essenziali, sia perché subiscono in modo rilevante, per il loro benessere, gli effetti della attività della organizzazione.

Sono stakeholders: i clienti (sia industriali, sia consumatori), gli investitori e gli azionisti, i lavoratori, i fornitori, le autorità di regolazione e controllo, la collettività in genere.

Nota: la soddisfazione, in generale, delle legittime esigenze e aspettative degli stakeholders rappresenta l’obiettivo della gestione per la qualità, nella accezione più piena e pregnante del termine. Il soddisfacimento, in particolare, dei bisogni di carattere più propriamente etico-sociale costituisce l’obiettivo della gestione per la responsabilità sociale. Quest’ultima, a sua volta, ove considerata nella accezione più completa del termine, congloba in sé la gestione per l’ambiente, la sicurezza e salute sul lavoro, la tutela della privacy, la protezione delle informazioni, aspetti questi coperti da appositi riferimenti normativi.

Gli specifici standard normativi in materia di CSR (e in particolare lo standard SA 8000 di cui al seguito) presentano, tuttavia, una valenza più circoscritta.

Codice etico: strumento di autoregolamentazione che estende le regole di “corporate governance” dalla sfera delle relazioni con gli azionisti e gli investitori a quella più ampia di tutti gli stakeholders; in tale ambito, l’organizzazione definisce l’insieme dei doveri fiduciari che si impegna a rispettare nei confronti di tutti i suoi interlocutori.

Bilancio sociale: misura del grado di rispetto degli impegni assunti nel contesto del codice etico di cui sopra.

Sistema di rendicontazione sociale: sistema di misurazione e raccolta dei dati relativi all’impatto delle attività della organizzazione sul soddisfacimento dei bisogni etico-sociali degli stakeholders.

Formazione etica: insieme delle attività rivolte ai collaboratori di una organizzazione, finalizzate a porre ogni persona della stessa in condizione di padroneggiare gli strumenti del ragionamento morale necessari ad affrontare e risolvere i dilemmi etici connessi alle attività della organizzazione.

Lobbismo: attività destinata ad ottenere ascolto o attenzione per i legittimi interessi della organizzazione, presso i rappresentanti del governo, enti e amministrazioni pubblici.

Politica per la responsabilità sociale: indirizzi generali di una organizzazione in materia di responsabilità sociale, espressi in modo formale dall’alta direzione.

Obiettivi per la responsabilità sociale: qualcosa a cui si aspira o si mira in funzione del codice etico adottato.

Sistema di gestione per la responsabilità sociale: insieme degli elementi (processi e risorse) che sono posti in atto per predisporre e attuare la politica per la responsabilità sociale e conseguire gli obiettivi correlati. Attraverso la messa in opera di tale sistema, la organizzazione dovrebbe acquisire la capacità di strutturarsi e gestire le proprie risorse ed i propri processi in modo da riconoscere e soddisfare i bisogni etici che è tenuta o si impegna a soddisfare.

2.2 CENNI ALLE PRINCIPALI INIZIATIVE INTERGOVERNATIVE IN MATERIA DI CSR

Linee Guida OECD per le imprese multinazionali

Predisposte nel 2000 dalla OECD (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) sono finalizzate a:

- garantire che l'operato di dette multinazionali sia rispettoso delle politiche dei governi locali;
- rafforzare la base di reciproca fiducia tra imprese;
- favorire la creazione di un clima propizio agli investimenti stranieri;
- promuovere il contributo allo sviluppo sostenibile globale da parte delle imprese multinazionali

I governi aderenti alle Linee Guida sono tenuti a promuoverne la diffusione e applicazione.

Iniziativa "Global Compact" delle Nazioni Unite

Sviluppata negli anni 1999-2000, l'iniziativa "patto globale" è rivolta alla industria privata che è chiamata ad abbracciare, supportare e porre in atto un set di valori riguardanti: i diritti umani, il lavoro e l'ambiente, con riferimento a 9 principi fondamentali (con una certa analogia rispetto agli 8 principi fondamentali della gestione per la qualità delle norme ISO 9000/2000).

Dichiarazione dei Diritti Umani delle Nazioni Unite

Vi si affrontano temi quali: il diritto ad un trattamento rispettoso, libertà di pensiero e di espressione, libertà di religione e associazione in genere, ad usufruire di un ambiente pulito e alla non-discriminazione.

Dichiarazione dei principi e diritti fondamentali del lavoro dell'ILO – Organizzazione Internazionale del Lavoro

Contiene indirizzi (non vincolanti ma con obblighi di reporting a carico degli stati aderenti) rivolti ai governi ed ai datori di lavoro, in tema di: condizioni di impiego, formazione, condizioni di lavoro e relazioni industriali.

Iniziative dell'Unione Europea; comprendono:

- la risoluzione del Parlamento Europeo richiedente la predisposizione di un "codice etico di condotta" per le imprese europee operanti al di fuori dell'Europa" (1999);
- la pubblicazione del libro verde sulla "promozione della responsabilità sociale delle imprese europee" (2001), in cui si introduce un approccio olistico alla CSR, comprendente aspetti di gestione, auditing e rendicontazione, qualità del lavoro, etichette sociali e ecologiche, investimenti socialmente responsabili, ecc...

In tale contesto va inoltre citata:

- l'introduzione del Regolamento EMAS (Ecomanagement e Ecoaudit) che trascende l'approccio ISO 14001 in quanto richiede un coinvolgimento attivo dei lavoratori e una formale comunicazione agli stakeholders tramite la relativa Dichiarazione.

2.3 LE LEGISLAZIONI NAZIONALI

In tutti i principali paesi a economia e socialità avanzate esiste specifica ed ampia legislazione in materia di tutela dell'ambiente, salute, sicurezza, diritti umani, protezione dei consumatori e sono stati predisposti strumenti giudiziari e di controllo per assicurarne l'osservanza.

Suddetto corpo normativo cogente rappresenta un insieme di obblighi di responsabilità sociale che le organizzazioni devono rispettare.

Tali obblighi giuridici, peraltro, non escludono di per sé ma anzi stimolano l'adozione di approcci volontari, per loro natura propedeutici al rispetto dei requisiti minimi cogenti ed al loro superamento, in un'ottica di miglioramento continuo

È questo il caso della norma ISO 14001 (relativa ai sistemi di gestione ambientale) la cui efficace applicazione, garantita da una valida certificazione di conformità, favorisce l'aumento di efficienza, la identificazione di opportunità di miglioramento, lo sviluppo positivo dei rapporti con la comunità, riducendo altresì i rischi e la probabilità di incorrenza in sanzioni giudiziarie.

Considerazioni analoghe valgono per la norma OHSAS 18001 (relativa ai sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro) e sono altrettanto applicabili a standard volontari comprensivi di altri aspetti di CSR, purché validi, efficaci e soprattutto certificabili, al fine di garantire, agli stakeholders, la credibilità delle dichiarazioni della organizzazione circa gli impegni assunti in materia di responsabilità sociale.

3. CENNI AI PRINCIPALI STANDARD VOLONTARI IN TEMA DI CSR

3.1 STANDARD EMESSI DA ENTI NORMATORI RICONOSCIUTI

Le norme sui sistemi di gestione ISO 9000 e ISO 14000

La norma certificabile ISO 9001:2000 “Sistemi di gestione per la qualità – requisiti” non affronta direttamente tematiche correlate con la responsabilità sociale delle imprese (o qualità etico-sociale) in senso stretto, se non per il rispetto dei requisiti cogenti applicabili ai prodotti della organizzazione, cosa che riveste indubbia importanza per la tutela della sicurezza e salute dei clienti e consumatori.

La norma ISO 9004:2000 “Sistemi di gestione per la qualità – linee guida per il miglioramento delle prestazioni” tratta invece argomenti direttamente correlati con aspetti di CSR, specie laddove sottolinea la necessità, per la organizzazione, di identificare e soddisfare i bisogni e le attese di tutte le parti interessate (clienti e utenti finali, lavoratori, proprietari e azionisti, fornitori, società in genere), a partire dal rispetto dei requisiti regolamentari e di legge afferenti ai propri processi e prodotti. Nella sua formulazione attuale, tuttavia, essa mal si presta ad una certificazione di conformità il che rappresenta una limitazione vista l'importanza della attestazione di parte terza ai fini di creazione della fiducia.

La norma ISO14001 “sistemi di gestione ambientale - requisiti e guida all'uso” – recentissimamente riemessa in edizione 2004 – affronta l'aspetto della tutela dell'ambiente e, come tale, rientra nella categoria dei riferimenti normativi per la CSR, ancorché a valenza parziale; essa è concepita come norma “certificabile” e, da questo punto di vista, non presenta le limitazioni della norma ISO 9004:2000.

Tuttavia, sia la norma ISO 9001:2000 che la norma ISO 14001:2004, sono norme sistemiche e non contengono specifici requisiti in ordine alle prestazioni e caratteristiche dei processi e prodotti o dei comportamenti in genere della organizzazione. Se dette norme sono implementate in modo efficace e sostanziale, grazie ad una valida certificazione di conformità, esiste, certamente, una buona probabilità che:

- i prodotti siano conformi ai requisiti dei clienti (ed ai requisiti cogenti ad essi applicabili), nel caso della norma ISO 9001:2000 (qualità economica);
- che i processi produttivi siano gestiti in modo da rispettare le norme ambientali e migliorare continuamente le prestazioni ambientali della organizzazione, nel caso della norma ISO14001:2004 (qualità ambientale).

Non vi sono, tuttavia, garanzie di adozione di particolari comportamenti su altri aspetti di responsabilità sociale non coperti direttamente dalle norme stesse.

Nota 1: garanzie più ampie potrebbero derivare dalla conformità alla norma ISO 9004:2000 ma la relativa verifica di parte terza risulterebbe, come si è detto, assai problematica.

Nota 2: il vero valore aggiunto delle norme sistemiche della serie ISO 9000, ai fini di un approccio efficace alle problematiche di CSR, consiste nel fatto che esse forniscono un quadro di riferimento (sistema di gestione) nel cui ambito suddette tematiche possono essere adeguatamente affrontate e gestite sulla base di requisiti specifici forniti da altri documenti normativi

Lo standard OHSAS 18001:1999 “Sistemi di gestione per la salute e sicurezza su lavoro – specifiche”

Si tratta, come noto, di uno standard “certificabile” elaborato a partire dal documento BSI (British Standard Institution) BS 8800, con il concorso degli Enti normatori di 13 paesi.

Tale standard (tipicamente sistemico) affronta un aspetto primario della responsabilità sociale delle imprese – vale a dire la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori – ponendo l’accento sulla necessità di adozione di un approccio pro-attivo basato sulla identificazione dei pericoli e sulla valutazione e controllo dei rischi associati, in un quadro di miglioramento continuo delle condizioni di lavoro e presentando ovvie analogie strutturali e contenutistiche con i modelli ISO 9000 e 14000.

Lo standard SII 10000 (bozza 2001) “Responsabilità sociale e coinvolgimento dei cittadini” dell’Istituto di Normazione Israeliano

Basato sul principio che ciò che conta oggi non è tanto “*cosa viene fatto*” (la cui qualità è data, in un certo qual modo, per scontata) ma “*come viene fatto*”, lo standard fornisce criteri per la responsabilità sociale con riferimento a: responsabilità della direzione; coinvolgimento e doveri dei lavoratori; allocazione di risorse con finalità sociali; qualità dell’ambiente di lavoro; impatto ambientale della organizzazione; etica degli affari; trasparenza e rendicontazione; meccanismi di controllo, prevenzione, addestramento e registrazione.

I requisiti SII 10000 sono comprensivi di: rispetto della legislazione israeliana applicabile; conformità ai requisiti dello standard SA 8000 e della norma ISO 14001; possesso di un codice etico; redazione e pubblicazione del rapporto sociale.

Lo standard SII 10000 rappresenta, pertanto, in linea di principio, un riferimento assai completo ed efficace per la CSR. La sua complessità, tuttavia, ne rende problematica la certificazione di parte terza il che ne ha certamente ostacolato l'affermazione su scala internazionale.

Standard NQ 9700-950 “Responsabilità sociale di impresa – risorse umane – donazioni – sponsorizzazioni” dell’Ufficio di Normalizzazione del Quebec (Canada)

Il documento – che non prescrive specifici requisiti di prestazione sociale – definisce un contesto nel quale il sistema di gestione dell’organizzazione tenga conto degli aspetti di CSR con riferimento a: partecipazione dei lavoratori; benefici per gli azionisti, lavoratori e comunità dei cittadini; gestione delle risorse umane; pratiche di relazione, quali donazioni e sponsorizzazioni ed altre. La conformità allo standard si basa sulla compilazione di una check list che meglio si presta a forme di auto-valutazione che di certificazione di parte terza.

Progetto Sigma “Sostenibilità – linee guida di gestione integrata” del BSI (UK)

Promosso dal dipartimento per il commercio e l’industria del governo inglese e sviluppato con la collaborazione di altri enti, il progetto è finalizzato all’elaborazione di linee guida per lo sviluppo sostenibile delle attività produttive. L’obiettivo fondamentale è quello di far sì che il principio di sostenibilità divenga parte integrante dei criteri di gestione dell’organizzazione, tramite: integrazione degli aspetti sociali, ambientali e economici nei processi decisionali; creazione di vantaggi competitivi attraverso la proiezione all’esterno dell’immagine “sociale” della impresa; identificazione dei rischi, valutazione dei relativi impatti e relativa prevenzione, rimozione o riduzione; coinvolgimento degli stakeholders nei processi decisionali; utilizzo di indicatori di prestazione appropriati, pratici ed efficaci. Il progetto potrà generare utili indicazioni per lo sviluppo di riferimenti normativi per la CSR ma non costituisce, di per sé, una specifica iniziativa in tal senso.

Standard EOA “Proposta di norma ISO di codice di condotta negli affari” (USA)

Trattasi di iniziativa promossa dalla EOA – Ethics Officer Association, membro dell’ente normatore USA ANSI. Lo standard dovrebbe essere utilizzato a fini di auto-valutazione e ne è escluso a priori l’utilizzo a scopi di certificazione di parte terza. L’iniziativa è attualmente in stand by.

Progetti di norme AENOR (Spagna) PNE 165001 “Strumenti finanziari etici” e 165010 “Sistema di gestione per l’etica”

Il draft 165001 è inteso a fornire indirizzi generali per la messa a punto di strumenti finanziari eticamente e socialmente responsabili e a garantire la massima trasparenza e pubblicità dei medesimi verso gli stakeholders.

Il draft 165010 stabilisce i requisiti per assolvere al meglio, nell’ambito dell’impresa, agli obblighi etici, sociali ed ambientali, tramite predisposizione di un codice di condotta e dimostrazione della conformità al medesimo.

Entrambi i riferimenti normativi si prestano, in linea di principio, ad un utilizzo a fini di certificazione di parte terza.

3.2 STANDARD EMESSI DA ENTI NON RICONOSCIUTI COME NORMATORI

Per brevità ci si limita qui a riportare un elenco sintetico e parziale, rinviando il lettore eventualmente interessato agli approfondimenti del caso.

Lo standard SA 8000, pure citato nel seguito, viene invece trattato dettagliatamente al capitolo 4 della presente relazione.

- *Carta della Federazione Internazionale dei Consumatori per il Commercio Globale*; la carta è basata su 8 diritti dei consumatori: soddisfacimento dei bisogni essenziali; sicurezza; informazione; possibilità di scelta; possibilità di ascolto; riparazione del torto; educazione; ambiente salubre.
- ***Standard SA 8000 della SAI – Social Accountability International (vedi Capitolo 4).***
- *Standard AA 1000 dell’Istituto Internazionale per la Responsabilità Sociale ed Etica*; è basato su 4 moduli: misurazione e comunicazione del grado di coinvolgimento degli stakeholders; integrazione della gestione per la responsabilità sociale nel sistema di gestione dell’organizzazione (es. ISO 9000); assicurazione della conformità tramite verifiche indipendenti; governance e gestione dei rischi.
- *Standard di conformità etica ECS 2000 del Centro di Ricerca Giapponese sull’Etica del Business*; riguarda prevalentemente la conformità etico-legale della organizzazione ed ha finalità di auto-valutazione e di comunicazione.
- *Carta della Federazione Internazionale delle Camere di Commercio (ICC) per lo sviluppo sostenibile del business*; contiene una serie di principi, quali: la gestione ambientale come priorità dell’impresa; il miglioramento continuo; la formazione dei lavoratori; il contenimento dell’impatto ambientale dei prodotti e servizi nell’intero ciclo di vita; l’attenzione alla sostenibilità nella progettazione dei mezzi produttivi; l’adozione del principio di precauzione; la condivisione di buone prassi con i fornitori; la preparazione per le emergenze; ecc..
- *Etichettatura Ecologica dell’Organizzazione Mondiale per il Commercio Equo e Solidale*; riguarda prevalentemente la produzione agricola nei paesi in via di sviluppo e relativa tutela dei lavoratori addetti.
- *Programma per la forestazione sostenibile di FSC – Forest Stewardship Council*; incoraggia la gestione ambientalmente appropriata, socialmente benefica ed economicamente fattibile delle foreste mondiali.
- *Carta FLA – Fair Labour Association*; costituisce una sorta di codice di condotta ad ampio spettro per le industrie multinazionali (es. abbigliamento e affini, agro-alimentare) che utilizzano mano d’opera nei paesi in via di sviluppo.
- *Iniziativa UK per il Commercio Etico (ETI)*; alleanza tra imprese inglesi e ONG, che promuove l’adozione di un codice di condotta di buone pratiche del lavoro e relativo monitoraggio e verifica indipendente.
- *ICE – Codice Etico Internazionale Canadese*; predisposto da un gruppo di società canadesi con il patrocinio del Ministero degli Affari Esteri, afferisce a vari aspetti di CSR, quali: norme anticorruzione; salute e sicurezza sul lavoro; prevenzione del lavoro infantile; coinvolgimento delle comunità locali; tutela ambientale.

3.3 IL PROGETTO ISO CSR

Su istanza di COPOLCO (Comitato ISO per le Politiche dei Consumatori), l'ISO ha avviato uno studio per la redazione di una norma sui "sistemi di gestione per la responsabilità sociale" (SGRS) i cui principi ispiratori, peraltro tuttora in discussione, sono brevemente richiamati nel seguito.

- il SGRS dovrà essere costruito sulla base dei sistemi ISO 9001 e ISO 14001 (preferibilmente fra loro già integrati) e dovrà essere, a sua volta, strettamente integrato nei medesimi;
- l'efficace applicazione del sistema dovrà essere supportata da riferimenti specifici in tema di CSR, quali: obbligazioni di legge, contratti sociali, codici di condotta, ecc..;
- dovranno essere attivati meccanismi di coinvolgimento degli stakeholders che non hanno necessariamente relazioni dirette con l'organizzazione;
- dovranno essere predisposti adeguati sistemi di comunicazione con il pubblico;
- le eventuali verifiche di conformità di parte terza non possono prescindere dal più ampio coinvolgimento degli stakeholders, con conseguente necessità di adeguamento del sistema di certificazione e accreditamento.

È evidente che il lavoro da compiere è molto, il consenso non è di facile acquisizione e, di conseguenza, non appare realistico che la pubblicazione della norma in oggetto possa avvenire in tempi brevi.

4. LO STANDARD CERTIFICABILE SA 8000

4.1 INTRODUZIONE

Lo standard è emesso e gestito, anche a fini certificativi, dalla SAI – Social Accountability International, una organizzazione caritativa di tutela dei diritti umani, con sede a New York (USA). Esso è basato essenzialmente sui principi delineati nella dichiarazione ILO e nelle dichiarazioni delle Nazioni Unite.

Pur essendo sostanzialmente uno standard sistemico, la SA 8000 ha una struttura diversa da quella che contraddistingue i moderni standard ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 ed altri recenti. In una qualche misura, esso ricalca il vecchio modello ISO 9000/1994, in quanto identifica una serie di requisiti specifici (modello rigido per punti o elementi) oltre a prevedere criteri generali di gestione. Inoltre, per quanto attiene alla completezza dei requisiti, lo standard SA 8000 risulta carente, dal momento che affronta, pressoché esclusivamente attraverso 8 specifici requisiti, le tematiche relative ai diritti dei lavoratori, la cui tutela, nei paesi ad economia e socialità avanzate, è ampiamente garantita dalla legislazione.

La SA 8000 risulta, pertanto, un riferimento "parziale" ai fini della implementazione dei principi e delle prassi per la CSR. Pur rivestendo una certa complementarietà rispetto ad altri standard in tema di qualità, presenta comunque limitato valore aggiunto nei sistemi socio-economici sopra richiamati, fra cui certamente l'Italia. Per contro è caratterizzato da un buon grado di "certificabilità", cosa che ne ha favorito la sia pur relativa diffusione.

L'illustrazione che segue fa riferimento alla edizione 2001 del documento (SA 8000:2001) e all'edizione 1999 della relativa Guida di Applicazione. Si noti che la norma e la guida devono essere usate congiuntamente.

4.2 SCOPO DELLA NORMA

La norma specifica i requisiti per la responsabilità sociale al fine di permettere alla organizzazione di:

- sviluppare, applicare e mantenere politiche e procedure atte a gestire adeguatamente gli aspetti di CSR che rientrano sotto il suo controllo o influenza;
- dimostrare alle parti interessate la conformità ai requisiti della norma.

La norma si intende di applicabilità generale, indipendentemente dalla dimensione, dalle attività svolte e dalla localizzazione geografica dell'organizzazione.

4.3 REQUISITI

4.3.1 LAVORO INFANTILE

L'organizzazione:

- non deve usufruire del lavoro infantile (persone con meno di 15 anni o comunque dell'età stabilita dalla legislazione locale) né favorirne l'utilizzo;
- deve stabilire, documentare, mantenere e comunicare efficacemente, al proprio personale e ad altre parti interessate, politiche e procedure per il recupero dei bambini trovati a lavorare in situazioni che ricadono nella definizione di lavoro infantile, e fornire supporto affinché essi frequentino e restino nella scuola fino al raggiungimento dell'età prescritta;
- deve stabilire, documentare, mantenere e comunicare efficacemente, al proprio personale e ad altre parti interessate, politiche e procedure per la promozione della educazione di bambini ricadenti nell'ambito della raccomandazione ILO 146 e dei giovani lavoratori (persone con meno di 18 anni) soggetti a istruzione obbligatoria. I bambini ed i giovani lavoratori non devono essere impiegati al lavoro durante le ore scolastiche e la somma delle ore di scuola, lavoro e trasporto non deve superare le 10 ore giornaliere;
- non deve esporre bambini e giovani lavoratori a situazioni, interne o esterne alla organizzazione, pericolose, insicure o nocive alla salute.

A fini certificativi, devono essere ricercate e confermate le necessarie evidenze oggettive, quali:

- evidenza del rispetto della legislazione;
- esistenza di una politica di assunzione relativamente ai requisiti di età;
- verifica dei dati anagrafici sui documenti di identità;
- controllo delle registrazioni scolastiche;
- verifica dei libri paga.

4.3.2 LAVORO OBBLIGATO

L'organizzazione:

- non deve usufruire o favorire l'utilizzo di lavoro obbligato (lavoro o servizio ottenuto da una persona sotto la minaccia di una qualsiasi penale e per il quale detta persona non si è offerta volontariamente – es. lavoro non volontario, lavoro forzato, lavoro in condizioni di schiavitù);
- non deve richiedere al personale di lasciare depositi o gli originali dei documenti di identità all'inizio dell'impiego;

Esempi di evidenze oggettive includono:

- verifica della assenza di documenti originali;
- conferma, tramite interviste al personale, della non sussistenza di obblighi di rilascio di depositi cauzionali;
- verifica di assenza di inique condizioni di indebitamento nei confronti della organizzazione e di condizioni di restrizione delle libertà personali, ecc..

4.3.3 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

L'organizzazione:

- deve garantire un luogo di lavoro salubre e sicuro, realizzando le misure per la prevenzione di incidenti, sia nel corso del lavoro, sia in conseguenza di esso, minimizzando, per quanto ragionevolmente prevedibile, i pericoli presenti nell'ambiente;
- deve nominare un rappresentante della direzione per la salute e sicurezza del personale, conferendo ad esso la responsabilità ed autorità necessarie per la cura degli adempimenti correlati;
- deve assicurare che tutto il personale, anche di nuova assunzione o ri-assegnato ad altre mansioni, riceva una formazione regolare e documentata in materia di salute e sicurezza;
- deve stabilire sistemi per individuare, evitare o rispondere a potenziali minacce alla salute e sicurezza delle persone;
- deve garantire servizi igienici puliti, accesso ad acqua potabile e, ove appropriato, strutture igieniche per la conservazione degli alimenti;
- deve garantire che i dormitori, se forniti al personale, siano puliti, sicuri e idonei alle esigenze.

Le relative evidenze oggettive di conformità sono ottenibili tramite:

- interviste alla direzione ed ai lavoratori;
- constatazione della disponibilità di: adeguati dispositivi di protezione individuali; registrazioni di rilevamenti delle condizioni ambientali effettuati da qualificati enti terzi;
- verifica dei record relativi alle malattie del personale;
- verifica della dotazione di materiale di pronto soccorso adeguati in qualità e quantità e facilmente accessibili;
- verifica della adeguatezza delle installazioni antincendio;
- controllo delle registrazioni di formazione del personale addetto al pronto soccorso;
- risultati di test di potabilità dell'acqua o evidenze equivalenti;
- verifica della adeguatezza delle uscite di emergenza;
- risultati di test sul livello di sostanze tossiche presenti;

- verifica dell'aspetto fisico dei lavoratori;
- esame dei rapporti di incidente;
- esame dei certificati rilasciati dalle autorità competenti.

4.3.4 LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

L'organizzazione deve:

- rispettare il diritto dei lavoratori di aderire a e di formare sindacati a propria scelta ed il diritto alla contrattazione collettiva;
- facilitare mezzi alternativi di associazione sindacale e contrattazione collettiva, nei casi in cui tali diritti siano limitati per legge;
- garantire che i rappresentanti sindacali non siano discriminati sul luogo di lavoro e che possano comunicare con i lavoratori rappresentati.

Le relative evidenze oggettive di conformità sono ottenibili tramite:

- copie di accordi sindacali;
- copie di accordi contrattuali collettivi;
- testimonianze dei lavoratori e dei rappresentanti sindacali

4.3.5 DISCRIMINAZIONI

L'organizzazione non deve:

- attuare direttamente o favorire indirettamente discriminazioni in relazione a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica;
- interferire con l'esercizio del diritto del personale ad osservare credenze o pratiche (legate a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica) e a soddisfare le esigenze connesse;
- permettere comportamenti, inclusi gesti, linguaggio, contatti fisici, che siano sessualmente coercitivi, offensivi o volti allo sfruttamento.

Evidenze oggettive di conformità sono ottenibili tramite:

- fogli paga dei lavoratori;
- offerte di lavoro;
- composizione sociale ed etnica del personale;
- testimonianze dei lavoratori;
- registrazioni circa il trattamento delle donne in maternità

4.3.6 PROCEDURE DISCIPLINARI

l'organizzazione non deve:

- utilizzare direttamente né favorire indirettamente l'uso di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, violenza verbale.

Evidenze di conformità vanno ricercate tramite:

- assenza di segni fisici di abuso;
- verifica dell'esistenza di procedure di ricorso;
- conferma, tramite interviste ai lavoratori, della loro consapevolezza circa la politica disciplinare della organizzazione, i loro diritti, e la possibilità di ricorso.

4.3.7 ORARIO DI LAVORO

L'organizzazione deve:

- adeguarsi all'orario di lavoro previsto dalle leggi in vigore e dagli standard dell'industria del paese;
- garantire che il lavoro ordinario non superi le 48 ore settimanali e che sia previsto almeno un giorno di riposo settimanale;
- garantire che il lavoro straordinario (oltre le 48 ore di cui sopra) non superi le 12 ore settimanali, ma solo in circostanze eccezionali e di breve durata e con remunerazione aggiuntiva rispetto alla paga base.

Evidenze oggettive sono ottenibili con riferimento a:

- registrazioni della paga del lavoro straordinario;
- volume della produzione rispetto al numero di addetti;
- andamento degli incidenti da affaticamento rispetto ai dati medi dell'industria del settore.

4.3.8 CRITERI RETRIBUTIVI

L'organizzazione deve:

- garantire il rispetto dei minimi retributivi legali o contrattuali per l'industria del settore, avendo altresì riguardo al fatto che il salario deve comunque soddisfare i bisogni essenziali e deve essere disponibile una parte di reddito ad uso discrezionale del lavoratore;
- garantire che le trattenute sul salario non siano applicate a scopi disciplinari e che la busta paga sia chiara e comprensibile per tutti; deve altresì assicurare che la retribuzione venga elargita in maniera conveniente ai lavoratori (contanti, assegni, versamenti su c/c);
- garantire che non siano stipulati accordi di lavoro nero o falso apprendistato, per evitare l'adempimento degli obblighi in materia di lavoro.

Evidenze oggettive sono ottenibile mediante esame delle buste paga, interviste ai lavoratori e verifiche condotte con riferimento alle norme contrattuali, fiscali e previdenziali in vigore.

4.2.9 SISTEMA DI GESTIONE

I requisiti relativi al sistema di gestione, introdotti dallo standard, sono quelli classici e ben noti e risultano peraltro assai meno completi e dettagliati dei requisiti propri di altri standard sistemici (es. ISO 9001:2000).

Ad esempio, non vi sono requisiti specifici concernenti la documentazione del sistema e relativa tenuta sotto controllo, se non per quanto attiene alla politica per la responsabilità sociale.

Analogamente, i monitoraggi e le misurazioni (misura della soddisfazione delle parti interessate, verifiche ispettive interne, monitoraggio dei processi, gestione delle non conformità, analisi dei dati, ecc..) e le attività correlate al miglioramento (azioni correttive e preventive) non sono oggetto di specifici approfondimenti.

Per contro, sono presenti aspetti che non trovano, necessariamente, riscontro in altre norme sistemiche quali le comunicazioni esterne, l'accesso alle verifiche ed altri.

Il paragrafo 9 della norma, “sistemi di gestione”, comprende le seguenti clausole:

- politica; l'alta direzione deve definire una politica per la responsabilità sociale che comprenda l'impegno al rispetto dei requisiti della norma, delle leggi nazionali vigenti, di altri obblighi eventualmente assunti dalla organizzazione e dei documenti internazionali elencati nella norma stessa (documenti ILO e ONU);
- riesame della direzione; l'alta direzione deve periodicamente riesaminare l'adeguatezza e l'efficacia della politica e del sistema per la responsabilità sociale, apportando i necessari adeguamenti;
- rappresentanti della direzione; l'organizzazione deve nominare un rappresentante della direzione e provvedere a che il personale non direttivo nomini un proprio rappresentante per facilitare i rapporti con la direzione stessa;
- pianificazione e implementazione; l'organizzazione deve garantire che il sistema sia attuato a tutti i livelli tramite: definizione dei ruoli e assegnazione delle responsabilità; formazione per il personale di nuova assunzione e formazione periodica e programmi di aggiornamento per il personale già in forza; monitoraggio continuo delle attività e dei risultati;
- controllo dei fornitori; l'organizzazione deve stabilire procedure per la selezione e qualifica dei fornitori anche sulla base del loro grado di responsabilità sociale. Essa deve ottenere, da parte del fornitore, l'impegno scritto a: conformarsi, a sua volta, ai requisiti della SA 8000; partecipare alle attività di monitoraggio; risolvere tempestivamente eventuali non conformità; informare l'organizzazione di ogni rilevante relazione economica con sub-fornitori;
- problematiche e azioni correttive; l'organizzazione deve: indagare e trattare i rilievi evidenziati dal personale e dalle parti interessate; astenersi dal discriminare i dipendenti che formulano rilievi sulla osservanza della norma; implementare rimedi e azioni correttive adeguati
- comunicazioni esterne; l'organizzazione deve stabilire procedure per comunicare alle parti interessate dati e informazioni sulle proprie prestazioni in materia di responsabilità sociale, inclusi i risultati dei riesami della direzione e del monitoraggio del sistema;
- accesso alle verifiche; l'organizzazione deve: consentire l'accesso delle parti interessate alla verifica dell'adempimento degli obblighi di conformità alla norma; garantire che i suoi fornitori e sub-fornitori offrano analoga possibilità di accesso;
- registrazioni; l'organizzazione deve mantenere registrazioni per dimostrare la conformità ai requisiti della norma.

4.4 LA GUIDA DI APPLICAZIONE ALLA NORMA SA 8000

A conclusione dell'illustrazione dello standard SA 8000, è utile richiamare anche i principali contenuti della relativa **Guida di Applicazione** che, da un lato supporta la corretta applicazione della norma da parte delle organizzazioni, e dall'altro fornisce indirizzi per una efficace certificazione di conformità alla stessa.

La Guida è strutturata in otto parti:

- parte I: uso della Guida;
- parte II: scopo;
- parte III: riferimenti normativi e loro interpretazione;
- parte IV: definizioni;
- parte V: requisiti per la responsabilità sociale (gli 8 requisiti specifici più i requisiti sul sistema di gestione);
- parte VI: preparazione dell'audit;
- parte VII: conduzione dell'audit;
- parte VIII: attività post audit.

Per ciascuno degli 8 requisiti sopra richiamati, la Guida fornisce, ove necessario, opportune interpretazioni e riporta esempi di possibili liste di riscontro da utilizzare ed evidenze oggettive da ricercare per la verifica della conformità.

Contiene inoltre uno specifico paragrafo denominato “background” in cui vengono richiamati e commentati utili riferimenti normativi e vengono approfondite varie tematiche connesse con la conformità al requisito.

Anche per quanto attiene al sistema di gestione, la Guida fornisce un esempio di lista di riscontro generale da utilizzare ed esempi di evidenze oggettive da ricercare, anche se, in questo caso, il valore aggiunto è minore poiché si tratta di indicazioni implicite nel testo della norma.

Assai utili, al fine di garantire l'uniformità e l'efficacia della valutazione di conformità, sono poi le parti relative alla gestione dell'audit di certificazione.

Si conclude, pertanto, che – nonostante la limitatezza del campo di problematiche CSR considerato e talune carenze nell'approccio sistemico – la norma SA 8000 e la relativa Guida di Applicazione costituiscono, nell'insieme, strumenti assai efficaci e per certi versi più completi e avanzati di altri strumenti normativi che hanno incontrato una ben maggiore diffusione.

Se ne raccomanda perciò lo studio, non solo a eventuali fini applicativi immediati, ma anche e soprattutto a scopo di acquisizione di utili conoscenze.