

Il valore aggiunto del sistema di gestione della responsabilità sociale

Milano, Giugno 2009

*Claudia Strasserra – CSR Market
Developer*



Move Forward with Confidence

L'azienda come luogo di incontro

L'azienda è il luogo in cui si confrontano gli interessi di diverse parti interessate (stakeholders)

Il concetto di responsabilità sociale presuppone la capacità dell'azienda di conciliare gli interessi delle diverse parti interessate in modo da assicurare sostenibilità.

Capacità di conciliare interessi economici, sociali ed ambientali.

Scopo di un'organizzazione



Identificare e soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri clienti e delle **altre parti interessate** (esempio: il personale dell'organizzazione, i fornitori, i proprietari, la collettività) ...

Staff: puntualità e regolarità degli stipendi, ambiente di lavoro sereno, sicurezza sul lavoro, prospettive e possibilità concrete di crescita, conciliazione vita privata e lavorativa

Proprietà: remunerazione, crescita, miglioramento quote di mercato, stabilità, bassa conflittualità

Comunità: basso impatto ambientale, opportunità di lavoro, investimenti nel territorio, trasparenza e disponibilità al dialogo

Amministrazione pubblica: rispetto legge e regolamenti (ambiente, sicurezza...) regolarità contributiva, partner nel sociale

I sistemi di gestione



I sistemi di gestione offrono un metodo di lavoro finalizzato al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Sistemi di gestione per la qualità... (ISO 9001)

Sistemi di gestione per l'ambiente (ISO 14001)

Sistemi di gestione per la sicurezza (OHSAS 18001)

Sistemi di gestione per la responsabilità sociale (SA 8000)

Linee Guida per il miglioramento delle prestazioni.



ISO 9004: raccomandata per le organizzazioni la cui alta direzione desidera andare **oltre i requisiti minimi della ISO 9001**, per perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni.

Non è certificabile.

Utilizza il linguaggio “*dovrebbe*”

La soddisfazione delle parti interessate

Ogni organizzazione ha delle parti interessate, ciascuna con proprie esigenze ed aspettative:

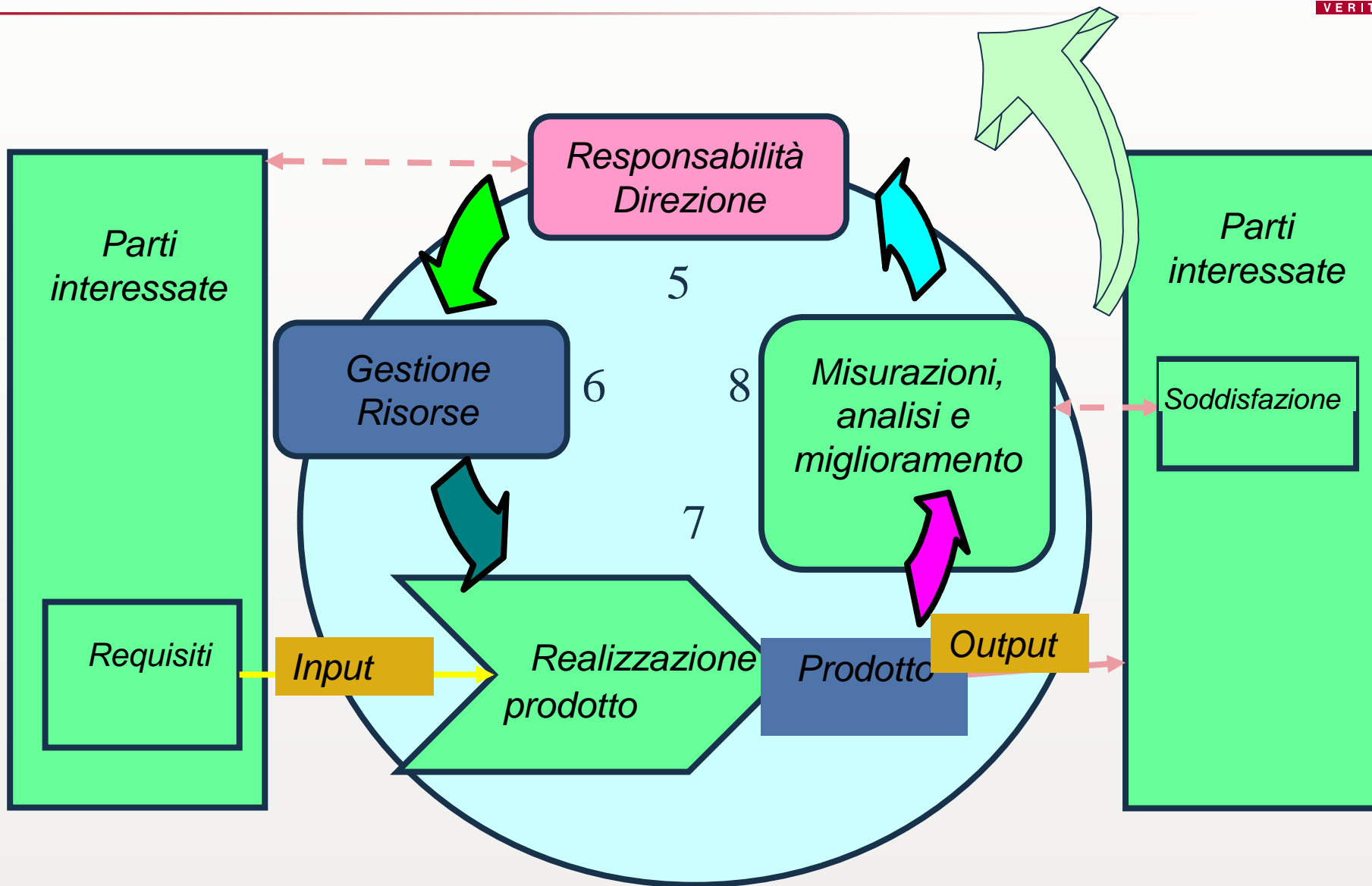
- Clienti ed utenti finali
 - Il personale dell'organizzazione
 - I proprietari e/o gli investitori (azionisti, settore pubblico...)
 - I fornitori e i partner
 - La comunità ed il pubblico, che possono essere influenzati dall'organizzazione e dai suoi prodotti
- Obiettivo della ISO 9004 è il conseguimento del **miglioramento progressivo**, misurato attraverso la soddisfazione dei clienti e delle **altre parti interessate**.

Coppia coerente di norme



Le ultime edizioni della ISO 9001 e ISO 9004 sono state sviluppate come una “coppia coerente di norme” sui SGQ, concepite per complementarsi. Presentano una struttura simile.

ISO 9001	ISO 9004
Clienti	Parti interessate
Efficacia	Efficienza



Per un'organizzazione di successo



Il successo dell'organizzazione dipende dal saper **comprendere e soddisfare** le esigenze e le aspettative, presenti e future, dei clienti attuali e potenziali e dal saper comprendere e prendere in considerazione quelle delle altre parti interessate.

Il sistema di gestione (possibilmente integrato!) offre un metodo e un contesto per raggiungere il successo.

Step di un sistema di gestione responsabilità sociale



- **Identificare le sue parti interessate** e dare una risposta equilibrata alle loro esigenze e aspettative
 - Tradurre in requisiti le esigenze e le aspettative individuate
- **Identificare obiettivi di miglioramento** e indicatori per il relativo monitoraggio
 - Attuare programmi di **miglioramento e monitoraggio**
 - **Comunicare** i requisiti a tutta l'organizzazione.
 - **Rendicontare** alla collettività

La norma SA 8000



Ad oggi la norma SA 8000 rappresenta lo standard di riferimento per la certificazione di un sistema di gestione della responsabilità sociale.

La norma si basa sui principi dei più famosi atti internazionali a sfondo **etico-sociale**: la Dichiarazione universale dei diritti umani, la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del bambino, le Convenzioni e le Raccomandazioni dell'ILO.

La norma SA 8000



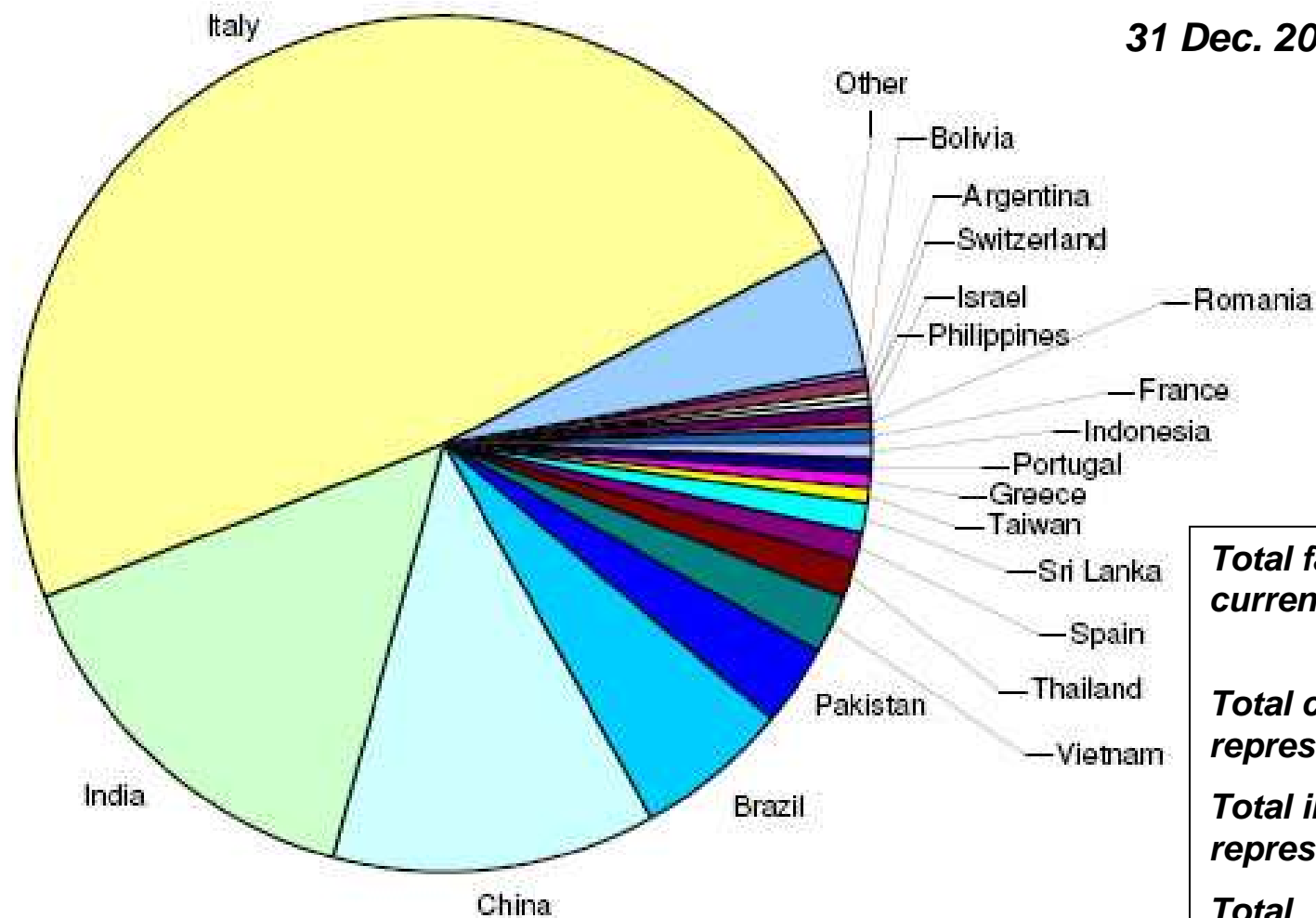
E' stata emanata nel 1997 dalla **Social Accountability International** (SAI), organizzazione internazionale rappresentativa di tutte le parti sociali ed economiche. Nel 2001 viene pubblicata la II edizione; nel 2008 la III (ed attuale) edizione.

E' ispirata al **modello Plan – Do – Check – Act** e quindi facilmente integrabile con le norme ISO sui sistemi di gestione.

SA 8000

Certified Facilities By Country:

31 Dec. 2007- fonte SAI



Total facilities currently certified:	1.580
Total countries represented:	62
Total industries represented:	62
Total employees:	753.847

I requisiti della SA 8000

8 requisiti fondamentali

- Lavoro infantile
 - Lavoro obbligato
 - Salute e sicurezza
 - Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
 - Discriminazione
 - Procedure disciplinari
 - Orario di lavoro
 - Retribuzioni
- + 9° requisito: sistema di gestione

Il punto di partenza

Politica e Obiettivi per la Responsabilità nei confronti delle parti interessate prioritarie

→ Indicatori e traguardi

→ Monitoraggio

→ Miglioramento continuo

Un'autoanalisi consapevole, un percorso trasparente



- ▶ Identificare i propri obiettivi in termini di responsabilità sociale, non è un'operazione banale e scontata.
- ▶ Occorre focalizzare l'attenzione sui propri stakeholders prioritari e indentificare (possibilmente attraverso il dialogo) fabbisogni e aspettative.
- ▶ Una volta definiti gli obiettivi, vanno ipotizzati dei traguardi da raggiungere e degli indicatori utili per il monitoraggio.
- ▶ A fine anno, è corretto rendicontare il grado di raggiungimento degli obiettivi e rivedere obiettivi e traguardi.

Metodi e strumenti di un sistema SA 8000



- ▶ **Riesame della Direzione** (pianificazione obiettivi e rendicontazione risultati)
- ▶ **Monitoraggio interno** (audit, analisi dei fabbisogni formativi, analisi di clima...)
- ▶ **Monitoraggio della catena di fornitura** (lettere di impegno, questionari di autovalutazione, visite di II parte)
- ▶ **Comunicazione e coinvolgimento delle parti interessate** (Bilancio Sociale, Open day, partnership con la comunità...)

La catena di fornitura

- ▶ Il sistema di gestione SA 8000 è un sistema aperto: presuppone una capacità di selezionare fornitori / subappaltatori “virtuosi” in grado di condividere gli stessi valori.
- ▶ Approccio graduale al monitoraggio dei fornitori
- ▶ Attenzione crescente al monitoraggio della “Supply chain” anche da parte di aziende non certificate SA 8000
- ▶ Circuiti “virtuosi” fondati su raccolta di informazioni e audit di II parte
- ▶ L’esempio in Italia di Coop

Il meccanismo di reclamo

- ▶ Una garanzia per tutti i lavoratori
- ▶ Uno strumento di monitoraggio e rilevazione esigenze
- ▶ Garanzia dell'anonimato
- ▶ Possibilità di appello presso organismo di certificazione e di accreditamento

Le figure previste dalla norma



La norma SA 8000 impone all'azienda di nominare tre rappresentanti:

1. **Il rappresentante della direzione per la SA 8000** che è parte della direzione e la rappresenta: si occupa della implementazione dello standard e delle procedure connesse, nonché della comunicazione e informazioni relative.
2. **Il rappresentante dei lavoratori per la SA 8000**: ha funzioni di interfaccia con la direzione per l'applicazione dello standard con riferimento alle questioni che riguardano i lavoratori e la gestione dei reclami formulati verso la direzione. Se in azienda è presente una rappresentanza sindacale, è incaricata di tale rappresentanza. Altrove il rappresentante viene eletto dai lavoratori.
3. **Il rappresentante della sicurezza**: può coincidere con la figura del rappresentante della direzione, in quanto anch'esso emanazione della direzione. Si occupa dell'implementazione del sistema, con riferimento al punto 3 della norma e ai relativi reclami.

Gli indicatori a supporto del sistema

Ogni sistema di gestione presuppone una chiara identificazione di obiettivi misurabili ed una buona griglia di indicatori ad essi collegati.

Ad esempio:

Obiettivo valorizzazione del personale.

Indicatori: n° ore formazione, % personale coinvolto in attività formativa, N° di passaggi di livello nell'anno e % di personale che ne ha beneficiato

Come scegliere gli indicatori?

- ▶ Vari modelli di riferimento: ad esempio, Linee Guida Global Reporting Initiative (GRI), Social Statement

Set di indicatori

- **Indicatori qualitativi** (es. descrizione di un progetto o un'iniziativa realizzata)
- **Indicatori quantitativi** (l'informazione richiesta è espressa in numeri, ad es. %, dati finanziari...)

Indicatori ripartiti per stakeholders

1. Risorse umane
2. Soci/Azionisti e Comunità Finanziaria
3. Clienti
4. Fornitori
5. Partner finanziari
6. Stato, Enti locali, PA
7. Comunità
8. Ambiente

Es. stakeholder personale

Ore di formazione per categoria (al netto della formazione obbligatoria)

- Ore/addetto (suddivise per sesso)
- Costi sostenuti per corsi esterni su VA
- % di staff coinvolto in programmi di formazione

Infortuni e malattie

Verificare l'impegno dell'azienda nel minimizzare il rischio.

- Calcolo dell'indice di frequenza e gravità
- Benchmarking di settore
- Progetti realizzati: es. SGSL

Politiche di gestione dei fornitori

- Coinvolgimento e responsabilizzazione dei fornitori sulle tematiche sociali, ambientali e di sicurezza
- Criteri di selezione dei fornitori significativi
- Iniziative di responsabilizzazione
- Condizioni negoziali e termini di pagamento

Consumi di energia, materiali ed emissioni

- Impegno nel campo della sostenibilità ambientale in termini di riduzione dei consumi di materie prime e di emissioni inquinanti
- N° di iniziative per minimizzare gli impatti ambientali e obiettivi di miglioramento.
- Eventuale presenza di certificazione SGA

“Rendere conto per rendersi conto”

Alla base di un buon percorso di rendicontazione troviamo:

- ▶ Coinvolgimento degli stakeholders
- ▶ Condivisione degli indicatori più significativi, capaci di “leggere” la realtà aziendale
- ▶ Capacità di rendicontare punti di forza e di debolezza

Un percorso onesto e trasparente di rendicontazione aiuta anche a “rendersi conto”: migliora la consapevolezza interna e la condivisione dei valori fondamentali.

I nostri servizi per la responsabilità sociale



STRUMENTI	Tipo di strumento	Oggetto	Soggetti
SA8000	Certificabile (verifiche di terza parte)	Garantisce rispetto dei diritti dei lavoratori e il miglioramento nella gestione delle risorse umane	SAI (ente di accreditamento) Cliente
	Verificabile (verifiche di seconda parte)	Garantisce rispetto dei diritti dei lavoratori nella catena di fornitura	Cliente
Codici di Condotta / Disciplinari	Verificabile	Garantisce rispetto dei requisiti ambientali e sociali nella catena di fornitura	Cliente
AA1000AS GRI AA1000SES	Verificabile	Garantisce trasparenza e credibilità agli strumenti di rendicontazione sociale/sostenibilità	Cliente Accountability
Carta delle Donazioni	Verificabile	Garantisce trasparenza e correttezza nel processo di raccolta fondi	IDD (Istituto Italiano Donazioni)



BUREAU
VERITAS

Move Forward with Confidence

claudia.strasserra@it.bureauveritas.com