



# Convegno **APIndustria**

## La Responsabilità Sociale nelle PMI



La PMI e l'Etica, ovvero come implementare un sistema di gestione di Etica Sociale conforme alla norma SA 8000



# Convegno **AP** *Industria*

---

*Indice relazione*

**Scenario**

***Il TQM e un nuovo modello d'impresa***

***Introduzione all'etica d'impresa***

***Introduzione allo standard SA 8000***

***Considerazioni finali***

***Riflessione finale***

*prof. ing. Giampaolo Sarti*

**SCENARIO**

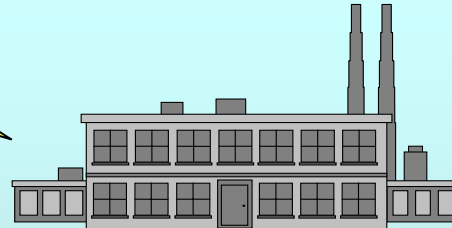
**IL MERCATO IMPONE ALLE AZIENDE UN MAGGIOR LIVELLO  
DI COMPETITIVITÀ**



**PRODOTTI**



**SERVIZIO**



**ETICA**



## SCENARIO > Obiettivo DELLA C.E.

---

.....in virtù del fatto che un numero sempre maggiore di imprese promuove strategie di RS in risposta a pressioni sociali, ambientali ed economiche, **le imprese devono assumere impegni** che, andando oltre le esigenze regolamentari e convenzionali (aspetti legislativi) cui devono comunque conformarsi, **consentano loro di evolversi nell'ambito dello sviluppo sociale, la tutela dell'ambiente, il rispetto dei diritti fondamentali**, adottando un governo "aperto" in grado di conciliare gli interessi delle varie parti interessate nell'ambito di un approccio globale della qualità e dello sviluppo sostenibile.

*(dal libro verde: **Promuovere un quadro europeo per la responsabilità sociale delle imprese** - Bruxelles, 18.7.2001)*



## **SCENARIO** > ....*sempre dal libro verde:*

---

**Le motivazioni principali che ci portano a sostenere questa linea possiamo individuarle in:**

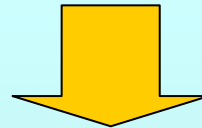
- nuove preoccupazioni ed attese dei cittadini, dei consumatori, delle pubbliche autorità/amministrazioni e degli investitori in funzione della globalizzazione dei mercati e delle trasformazioni industriali che ne conseguono;
- criteri sociali che influiscono sempre più sulle decisioni di investimento degli individui o delle istituzioni, sia in quanto consumatori che in quanto investitori;
- le inquietudini crescenti derivanti dal degrado ambientale provocato dalle attività economiche;
- la trasparenza arrecata dai mezzi di comunicazione e dalle moderne tecnologie di informazione nell'attività delle imprese.



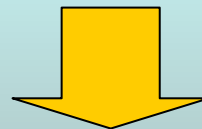
## **SCENARIO** > ....*sempre dal libro verde:*

---

Le imprese, anche se la loro responsabilità principale deve rimanere quella di generare profitti, non possono più trascurare il perseguimento degli obiettivi sociali (miglioramento della società) e la tutela dell'ambiente (ambiente pulito)



L'impresa deve quindi considerare la RS un investimento nel quadro della propria strategia commerciale e dei suoi strumenti di gestione.



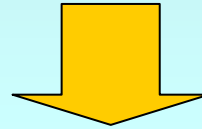
**Conseguentemente la RS dell'impresa, così come la gestione della qualità, la prevenzione per la sicurezza e la tutela dell'ambiente, deve essere considerata come un investimento e non come un costo.**



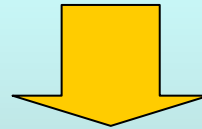
## 1<sup>a</sup> CONSIDERAZIONE

---

Responsabilità sociale per un'impresa significa:



decidere di propria iniziativa di contribuire a migliorare la società e rendere più pulito l'ambiente.



**TUTTO QUESTO È POSSIBILE SE ALLA BASE  
DELL'ORGANIZZAZIONE ESISTE UN SISTEMA QUALITÀ  
IMPRONTATO SUL MIGLIORAMENTO CONTINUO**

**MIGLIORAMENTO CONTINUO**

**È ottenibile sviluppando  
In azienda una logica  
integrata di TOM**

Riesame  
della direzione

Politiche  
aziendali

Controlli e  
azioni correttive

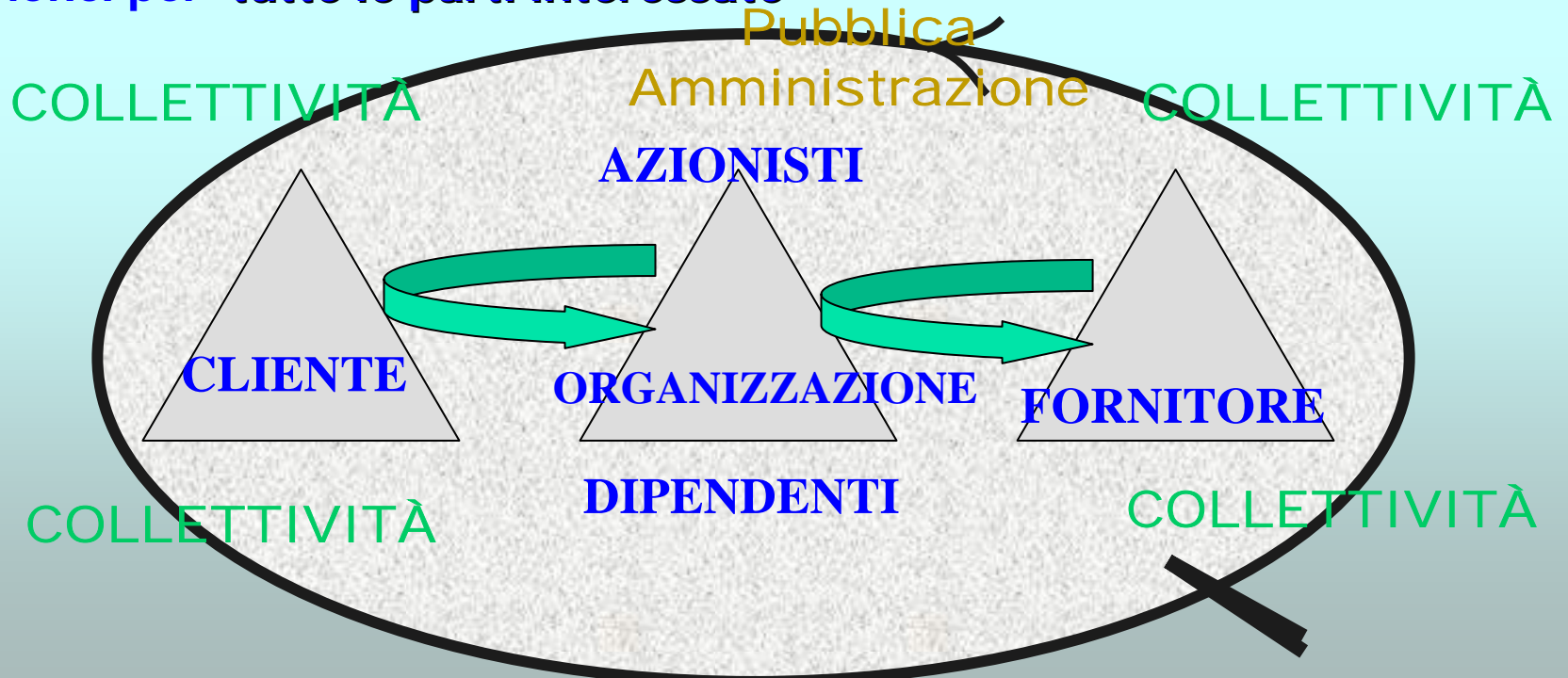
Attuazione e  
funzionamento

Pianificazione

Miglioramento  
continuo

## L'evoluzione della qualità: il TQM

**(TOTAL QUALITY MANAGEMENT) - Modo di governo di un'organizzazione incentrato sulla qualità e sul suo miglioramento continuo, basato sulla partecipazione di tutti i suoi membri, che mira al successo a lungo termine ottenuto attraverso la soddisfazione del cliente, e comporta benefici per tutte le parti interessate**



# Il nuovo modello d'Impresa

**Sistema Qualità  
9001, 14001, 9004**

Qualità nella  
Sicurezza: 626,  
norme di prodotto,  
ecc.

Qualità per  
l'Ambiente: rifiuti,  
emissioni, rumori  
ecc.

Qualità attraverso

## Etica Sociale

Qualità nella gestione  
legislativa: Privacy,  
Dlgs 231/03, ecc.

**IMPRESA**

so l'esterno



PMI ed ETICA

---

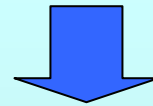
# INTRODUZIONE ALL'ETICA D'IMPRESA



## Il concetto di Responsabilità Sociale

---

In seguito alle problematiche emergenti connesse con i processi di globalizzazione dei business, sta crescendo l'attenzione da parte del mercato rispetto agli **aspetti etici del ciclo produttivo**



L'impegno etico di una organizzazione può rappresentare una nuova leva competitiva sostenibile attraverso un approccio volontario: **essere socialmente responsabili potrà significare andare oltre la legislazione nazionale vigente**, integrando problematiche sociali ed ambientali nella propria strategia, nell'operatività quotidiana e nei rapporti con gli stakeholder.



## Il concetto di Responsabilità Sociale

---

Non solo per le imprese multinazionali o di grosse dimensioni, ma anche per le PMI è importante la responsabilità sociale per la propria attività:

- Identificazione imprenditore / azienda
- Reperimento di personale qualificato e motivato

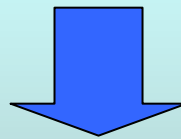


## Il concetto di Responsabilità Sociale

---

Criticità di altri strumenti di autoregolamentazione:

- I codici di condotta interni comportano un dispendio di tempo e costi
- Sono difficilmente valutabili dal consumatore
- La loro applicazione non è verificabile da una terza parte indipendente
- Non sempre sono chiari nei rapporti con le leggi e i costumi locali
- Spesso sono ignorati dagli stessi lavoratori



**Definire un “codice di condotta” standard, valutabile con  
un processo di verifica da parte di un organismo  
indipendente**



## Il concetto di Responsabilità Sociale

---

# INTRODUZIONE ALLO STANDARD SA 8000



## Il concetto di Responsabilità Sociale

---

### Il CEPAA / SAI

- Nel maggio 1997 dal **CEP** (Council on Economic Priorities) è scaturita, come organismo autonomo, un'agenzia di accreditamento indipendente, il **CEPAA**, che ha sviluppato lo **STANDARD SA 8000**.
- Dal luglio 2000, visti la diffusione e l'impatto a livello mondiale dello standard, il CEPAA cambia il proprio nome in **SAI** (Social Accountability International)

### ATTIVITÀ PRINCIPALI:

- Esamina l'idoneità degli organismi di certificazione ad essere accreditati
- Monitora le procedure impiegate dagli organismi di certificazione
- Aggiorna e rende disponibile pubblicamente la lista degli organismi di certificazione accreditati
- Interviene nelle controversie / reclami / appelli sorti nella interpretazione dello Standard o nei confronti di auditor o di Organismi di certificazione
- Migliora in modo continuativo lo standard SA 8000 e ne promuove la diffusione e l'utilizzo, lavorando in parallelo con le organizzazioni del lavoro e per i diritti umani a livello mondiale



## Il concetto di Responsabilità Sociale

---

### Come nasce la SA 8000?

Questa norma non nasce nello stesso modo in cui si sono sviluppate le certificazioni tecniche (es. ISO 9000), cioè da parametri stabiliti da comitati di esperti nazionali di un settore specialistico che formalizzano tali scelte in norme da far condividere a livello nazionale ed internazionale percorrendo un lungo ciclo che si allarga dall'Europa (EN) fino al mondo (ISO). SA 8000 nasce dal CEPAA (*Council of Economical Priorities Accreditation Agency*), emanazione del CEP (*Council of Economic priorities*), istituto statunitense fondato nel 1969 per fornire agli investitori ed ai consumatori, strumenti informativi per analizzare le performance sociali delle aziende.

SA 8000 è basato sulle convenzioni dell'ILO (*International Labour Organization*), sulla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, sulla Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti del Bambino.



## Il concetto di Responsabilità Sociale

---

### Lo standard SA8000

**La norma SA (Social Accountability) 8000, standard internazionale elaborato nel 1997 dall'ente americano SAI, contiene nove requisiti sociali orientati all'incremento della capacità competitiva di quelle organizzazioni che volontariamente forniscono garanzia di eticità della propria filiera produttiva e del proprio ciclo produttivo.**

**Tale garanzia si esplica nella valutazione di conformità del sistema di responsabilità sociale attuato da un'organizzazione ai requisiti della norma SA8000 visibile attraverso la certificazione rilasciata da una terza parte indipendente con un meccanismo analogo a quello utilizzato per i sistemi di gestione per la qualità secondo le norme UNI EN ISO serie 9000 o di gestione ambientale secondo le norme UNI EN ISO serie 14000.**



# Il concetto di Responsabilità Sociale

---

## Perché SA8000?

**Perché le nuove dinamiche economiche globali non possono, infatti, non tenere conto di temi fondamentali come:**

- **il rispetto dei diritti umani;**
- **il rispetto dei diritti dei lavoratori;**
- **la tutela contro lo sfruttamento dei minori;**
- **le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro.**



# Il concetto di Responsabilità Sociale

---

**Chi interessa direttamente?**

**Coinvolge direttamente componenti importanti della comunità:**

- fornitori
- clienti
- consumatori e loro associazioni
- gruppi ambientalisti ed umanitari
- organizzazioni sindacali
- mass media
- residenti nell'area produttiva
- azionisti



## Il concetto di Responsabilità Sociale

---

### Chi interessa direttamente?

**La responsabilità sociale d'impresa costituisce senza dubbio una problematica rispetto alla quale si stanno realizzando nuove dinamiche economiche che non possono non interessare la competizione sia su scala globale che su quella locale.**

**Inoltre:**

- **È il primo standard internazionale che MISURA il grado etico e la responsabilità sociale di un'azienda;**
- **È applicabile a livello internazionale in QUALSIASI settore merceologico,**
- **La conformità alle norme dello standard è garantita da una certificazione di PARTE TERZA, INDIPENDENTE, emessa da ORGANISMI ACCREDITATI.**
- **Richiede, oltre ai comportamenti, di evidenziare pubblicamente LA GESTIONE DEL SISTEMA.**



## **Il concetto di Responsabilità Sociale**

---

### **Convenienza della Certificazione Etica:**

- **Sempre maggiore necessità delle imprese di presentare la loro immagine sociale come attori socialmente responsabili.**
- **Esigenza di comunicare i valori etici che ispirano la gestione d'impresa**
- **Individuare un sistema in grado di rilevare ed evidenziare i risultati etico-sociali conseguiti e riportarli alla comunità di stakeholder.**
- **Necessità di definire strumenti di rendicontazione sociale onde realizzare una strategia di comunicazione in grado di raggiungere consenso e legittimazione sociale mediante il perseguimento degli obiettivi aziendali.**

## Il concetto di Responsabilità Sociale : Gli Stakeholders





## Il concetto di Responsabilità Sociale

### ONG Organizzazioni Non Governative

- Includono gruppi e istituzioni che sono interamente o in gran parte indipendenti dai governi, operano senza scopo di lucro e hanno obiettivi umanitari e cooperativi e non commerciali. *(definizione tratta da World Bank 1990)*
- Principali attività:
  - reclutamento di finanziamenti e di volontari
  - sensibilizzazione dell'opinione pubblica
  - cooperazione con autorità governative e imprese private



## Il concetto di Responsabilità Sociale

---

### SA 8000: REQUISITI

- Lavoro infantile
- Lavoro obbligato
- Salute e sicurezza
- Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- Discriminazione
- Procedure disciplinari
- Orario di lavoro
- Retribuzione
- Sistema di gestione



## Il concetto di Responsabilità Sociale

---

- L'alta direzione deve definire la **politica di responsabilità sociale**
- La politica deve essere **documentata, attuata, mantenuta**, resa **comprensibile ed accessibile** a tutto il personale, e resa **disponibile** al pubblico
- L'alta direzione deve **riesaminare** periodicamente la politica e il sistema di responsabilità sociale, apportando gli opportuni miglioramenti
- Devono essere nominati un **rappresentante della direzione** ed un **rappresentante del personale** non direttivo, per il rispetto delle regole del sistema di responsabilità sociale



## Il concetto di Responsabilità Sociale

---

- ❑ Devono essere gestite le problematiche mosse dai lavoratori e dalle altre parti interessate, riguardo alla conformità/non conformità della politica aziendale e del sistema rispetto ai requisiti della norma
- ❑ Non devono essere presi provvedimenti disciplinari o discriminatori rispetto a quei lavoratori che forniscono informazioni relative alla conformità alla norma
- ❑ Devono essere attuati rimedi ed azioni correttive adeguati alla natura e alla gravità di ogni non conformità emersa

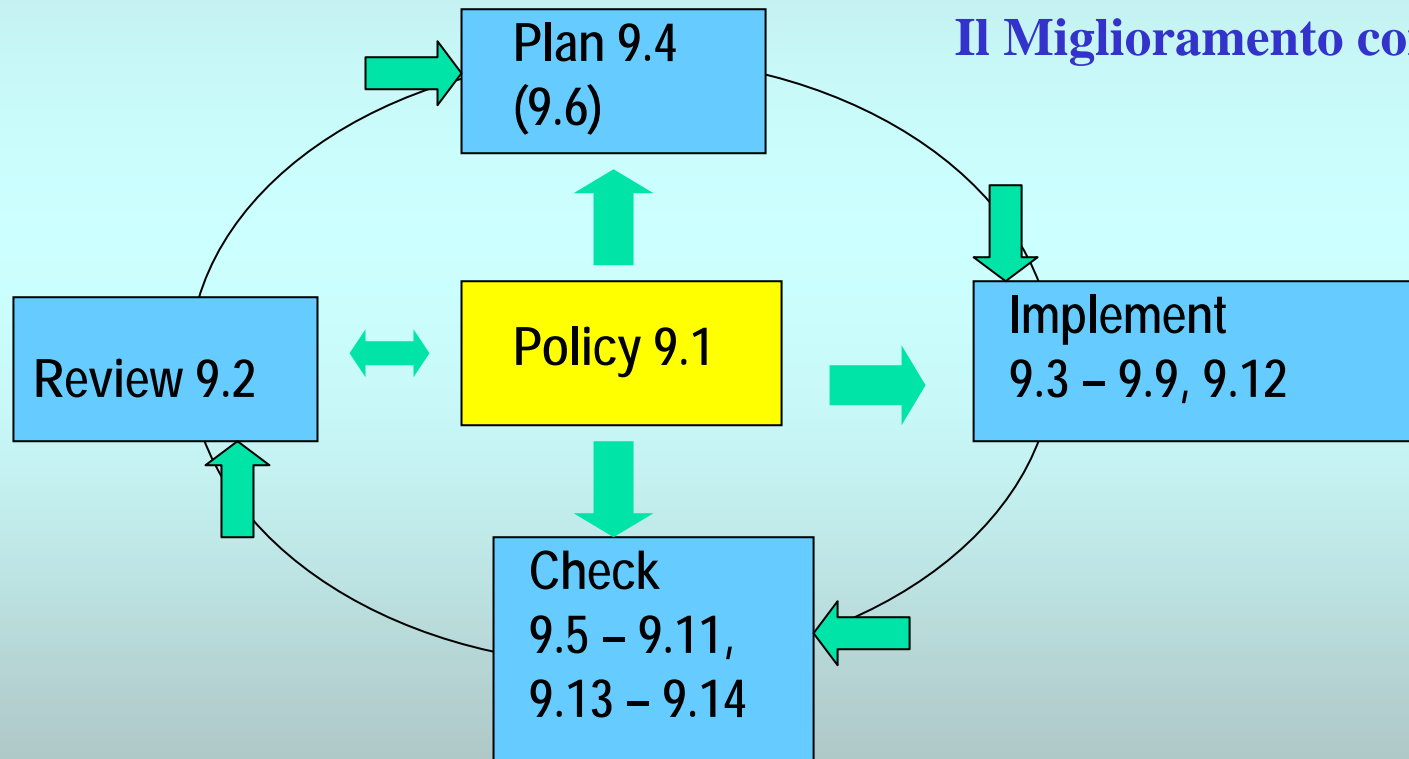


## Il concetto di Responsabilità Sociale

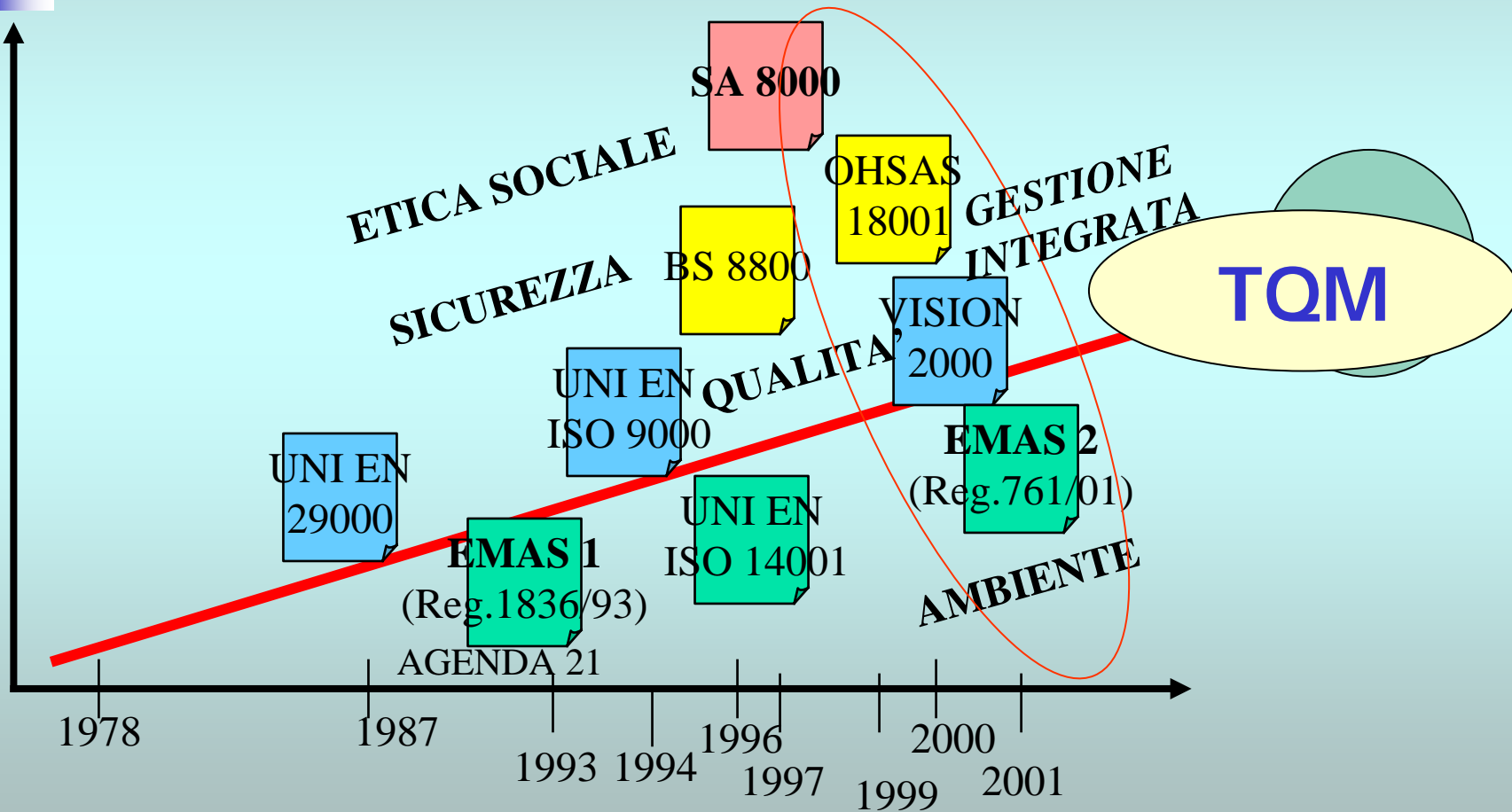
---

- ❑ L'azienda deve stabilire procedure per **comunicare** alle parti interessate dati e informazioni sulle proprie prestazioni in materia di SA 8000
- ❑ Se richiesto contrattualmente l'azienda deve:
  - **fornire informazioni** e **consentire l'accesso** delle parti interessate alla verifica dell'applicazione del sistema
  - garantire da parte di **fornitori** e **subfornitori** le medesime informazioni e possibilità di accesso alle parti interessate
- ❑ L'azienda deve mantenere **registrazioni** per dimostrare la conformità ai requisiti della norma

# Il concetto di Responsabilità Sociale



## Considerazioni finali





## Considerazioni finali

---

# Nuovo modello d'azienda

**Gestione dell'organizzazione e delle comunicazioni/  
informazioni attraverso un Sistema Qualità ben  
conosciuto e consolidato;**

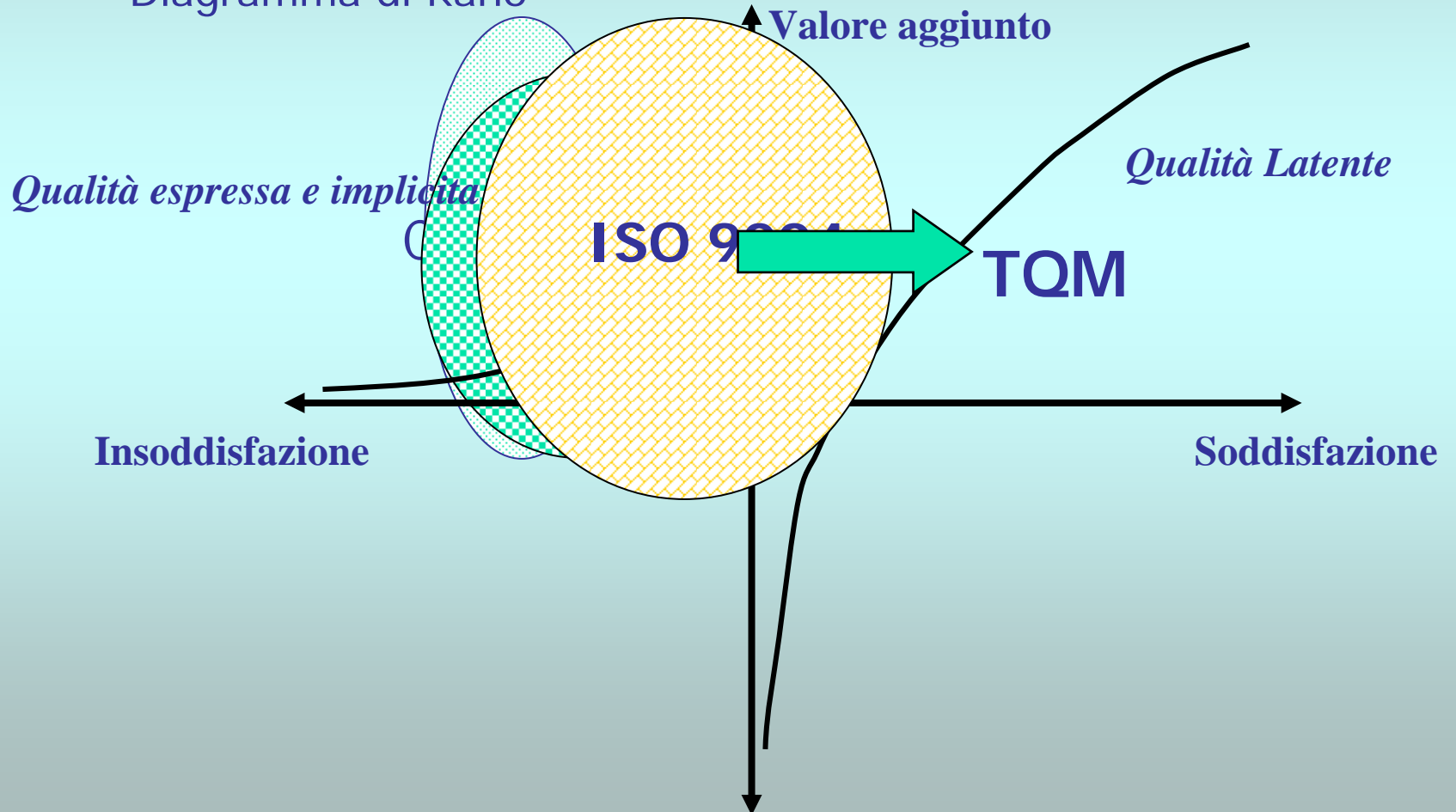
**Garanzia dell'immagine esterna con l'informazione  
pubblica attraverso il Sistema Ambientale;**

**Garanzia sulla prevenzione oltre la legge attraverso il  
Sistema per la Salute & Sicurezza;**

**Garanzia nel rispetto dei rapporti umani con la  
Gestione Etica.**

## Considerazioni finali

Diagramma di Kano





**OBIETTIVO**

---

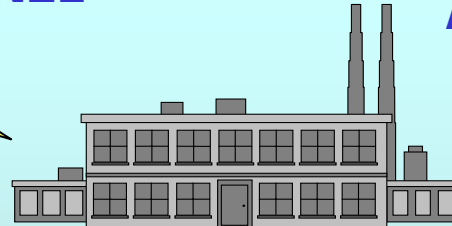
**AVERE MAGGIORI MARGINI OPERATIVI SU**



**RISPOSTA ALLE ESIGENZE  
DEL CLIENTE**



**TEMPO DI REAZIONE ALLE  
AZIONI DEI CONCORRENTI**



**INNOVAZIONE  
DEI PRODOTTI**



**RINNOVAMENTO  
AZIENDALE**



## Riflessione finale

---

- **Quando fai programmi per un solo anno ... semina grano**
- **Quando fai programmi per 10 anni ... pianta alberi**
- **Quando fai programmi per tutta la vita .. addestra ed educa uomini**

**Kwan-tzu (300 a.c.)**



## Scenario

---

### **IL MERCATO IMPONE ALLE AZIENDE UN MAGGIOR LIVELLO DI COMPETITIVITÀ**

#### **PRODOTTI**

- **NUOVI E INNOVATIVI (diminuzione del ciclo di vita)**
- **MAGGIOR NUMERO DI VARIANTI**
- **MINOR TEMPO DI APPRONTAMENTO**
- **PRESSIONE SUI PREZZI**
- **CONFORMITÀ ELEVATA**





## Scenario

---

IL MERCATO IMPONE ALLE AZIENDE UN MAGGIOR LIVELLO DI  
COMPETITIVITÀ

### **SERVIZIO**

- **DOMANDA PIÙ VARIABILE**
- **TEMPI DI CONSEGNA PIÙ BREVI**
- **MINOR RIGIDITÀ DEL PIANO DI PRODUZIONE**





## Scenario

---

**IL MERCATO IMPONE ALLE AZIENDE UN MAGGIOR LIVELLO DI  
COMPETITIVITÀ**

### **ETICA**

- **RISPETTO DELL'AMBIENTE**
- **RISPETTO DELLA SICUREZZA**
- **RISPETTO DELL'UOMO**

