

RESPONSABILITA' SOCIALE

Sistema di Gestione con Norma SA8000

Il Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale nel settore cosmetico secondo la norma SA 8000

Renzo Serra, Alberto M. Missaglia *

Consulenti Qualità - Lesmo (MI)

Parole chiave Responsabilità Sociale Social Accountability SA 8000 Certificazione

INTRODUZIONE

Le aziende italiane hanno adottato in quest'ultimo decennio diversi Sistemi di Gestione:

- Sistema di Gestione per la Qualità (riferito alla norma *ISO 9001*), senz'altro il più diffuso;
- Sistema di Gestione Ambientale (riferito alla *norma ISO 14001*);
- ed il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza (riferito alla *norma OHSAS 18001*).

Se l'approccio alla qualità, che ha preso il via dal mondo anglosassone, nasce dalla ricerca del miglioramento delle proprie prestazioni e del soddisfacimento delle aspettative del mercato, l'approccio alla gestione dei propri impatti ambientali viene da una consapevolezza del ruolo aziendale nei confronti dell'ambiente e della società intera che nello stesso ambiente vive. L'approccio sistemico alla salute e sicurezza dei lavoratori è per il momento meno diffuso, anche se nella pratica la legislazione italiana, riprendendo le Direttive europee, impone alle aziende con i decreti 626/94 e 242/96 una serie di adempimenti che nel loro complesso si avvicinano molto ad una *gestione* per la sicurezza.

Recentemente, il mondo industriale italiano ha iniziato a recepire le istanze già presenti nel mondo americano, relative ad un ulteriore aspetto, quello della **Responsabilità Sociale**.

La *valorizzazione dei comportamenti etici* sta divenendo un aspetto sempre più apprezzato dal mercato, particolarmente in ambito internazionale.

Per la gestione della Responsabilità Sociale nelle aziende, o più in generale in qualsiasi tipo di Organizzazione, viene fatto riferimento alla **Norma internazionale SA 8000 (Social Accountability)**, che consente la certificazione del proprio Sistema aziendale di Gestione della Responsabilità Sociale.

Analizziamo ora i contesti e le motivazioni che portano alla scelta di questo strumento e le metodiche necessarie per realizzare un Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale.

NUOVO SCENARIO e STILI MANAGERIALI

La forte accelerazione della complessità dei sistemi economici (1) richiede nuove tecniche di controllo: da metodi impositivi gestiti centralmente si sta passando ad *approcci volontari di autocontrollo*, gestiti direttamente dalle aziende.

Settori tipicamente 'normati' in passato solo da vincoli legislativi sono oggi regolati in autocontrollo dagli attori stessi del settore, cioè dalle aziende, con il metodo della *Normazione e Certificazione*: Qualità dei prodotti e dei servizi, Ambiente, Salute e Sicurezza ed ora anche la Responsabilità Sociale. Il controllo finale dei sistemi è sempre più affidato al mercato che è intrinsecamente meritocratico e quindi portato a giudizi di merito. (2)

L'evoluzione verso un approccio sistemico ed autocontrollato è il risultato di una *nuova cultura d'impresa*; la base di questa nuova cultura sta nella responsabilità imprenditoriale di superare il tradizionale *focus* centrato sulla **mission** (orientata al *business*), per puntare ad una **vision** (orientata al *ruolo che l'azienda svolge nella società*).

Questo diverso approccio distingue l'*old management* dal *new management* e si riscontra nelle società e nei gruppi industriali di maggior successo, dove la 'creazione del valore' si realizza evidenziando i valori aziendali.



I segnali in questo senso sono numerosi:

- Confindustria ha redatto prima lo Statuto, poi il Codice Etico e quindi ha definito la Carta dei Valori a cui gli iscritti possono aderire;
- il Presidente dei giovani industriali, Edoardo Garrone, ha evidenziato l'importanza dei comportamenti etici per il futuro delle imprese;
- la Commissione della UE ha pubblicato nel Luglio 2001 il *Libro Verde* per l'Introduzione della Responsabilità Sociale nelle Organizzazioni;
- una Direttiva UE prescrive garanzie di Responsabilità Sociale negli appalti pubblici.

La sensibilità del mercato è in continua evoluzione: gli anni '60 sono stati caratterizzati dalla crescente domanda di consumo, gli anni '80 dalla richiesta di qualità dei prodotti, gli anni '90 dal rispetto dell'ambiente; *i prossimi anni saranno caratterizzati dalla Responsabilità Sociale.*

Si è avviata la tendenza del mercato ad apprezzare l'associazione di **valori** ai prodotti e servizi acquistati.

Da queste istanze è nata la *norma internazionale SA 8000* che si pone l'obiettivo di determinare migliori condizioni di lavoro nel mondo.

Il metodo per la gestione della Responsabilità Sociale è analogo a quello di gestione della Qualità o dell'Ambiente: *Normativa di riferimento, Organismi di certificazione* accreditati da un *Ente di vigilanza*, possibilità per le aziende di richiedere la *Certificazione di conformità* del proprio Sistema.

ETICA e SUCCESSO

È già stato teorizzato anche da Bauman (4) che "*la strada più breve per il successo passa dall'Etica*", perché i comportamenti morali facilitano il raggiungimento dei risultati economici.

Le aziende, rispondendo alle esigenze del mercato finanziario, hanno come primo obiettivo il gradimento degli investitori e questo lo si ottiene anche con una reputazione costruita su comportamenti etici.

Uno studio a livello mondiale della Mc Kinsey & Co (giugno 2000) ha valutato che, a parità di risultati economici, per gli investitori istituzionali l'asset di un'azienda può aumentare fino al 22% secondo la qualità della *governance*, ossia secondo la *politica di sviluppo sostenibile* adottata.

Le attività delocalizzate e la concorrenza nei Paesi in via di sviluppo ripropongono il tema della Responsabilità Sociale come referenza importante verso i clienti, i quali non vogliono correre il rischio di coinvolgimento in situazioni sconvenienti, rifiutate dal pubblico in modo sempre più evidente.

La disputa tra *monetaristi* e *keynesiani* (5) può trovare un equilibrio tra le istanze di *responsabilità* dei primi e di *solidarietà* dei secondi, nella realizzazione di quello che Michael Novak (*Morality, Capitalism and Democracy*) chiama *capitalismo democratico*.

Etica e finanza sono oggetto di crescente attenzione (6). Indicatori come il *Dow Jones Sustainability Group Index* analizzano le prestazioni di Aziende che nel mondo perseguono politiche di rispetto ambientale e sociale; recentemente è stato varato un indicatore europeo delle 150 Aziende che praticano lo sviluppo sostenibile il cui andamento è risultato essere migliore rispetto a quello delle altre aziende.

La Banca Popolare Etica, nata nel 1999, è in forte espansione ed i Fondi Etici solo negli USA raccolgono il 15% del risparmio gestito con 2 miliardi di dollari (\$).

Nel 2002 è stata pubblicata da Morningstar (www.bilanciosociale.it/file/classifica100societapiuetiche.doc) la **classifica delle 100 società al mondo più etiche**. Sono stati considerati come parametri di valutazione:

- il volume di vendite e di utili,
- il numero di dipendenti,
- i rapporti con la comunità,
- la partecipazione alla gestione delle minoranze,
- la soddisfazione dei dipendenti, dei fornitori e dei clienti,
- l'impatto ambientale.

Cosmetic Technology – bimestrale 5/2002

L'Integratore Nutrizionale – trimestrale 2/2002

In classifica figurano 4 società del settore cosmetico: la Avon Products (al 20° posto), la Nordstrom (al 45°), la Gillette (al 56°) e la Sara Lee (al 98°). Nella stessa classifica al 1° posto si trova la Procter & Gamble, al 43° la Alza (1ª del settore farmaceutico), al 55° la Clorox (1ª del settore chimico), al 78° la McDonalds.

NORMA SA 8000

La prima norma SA 8000 sulla Responsabilità Sociale è stata pubblicata nel 1997 a cura del **Council on Economic Priorities Accreditation Agency** (CEPAA), organizzazione americana che riunisce rappresentanti del Governo, Sindacati, Università, Catene Distributive, Società di Consulenza, Enti di Certificazione.

Nel 2001 la Norma è stata emendata dal **Social Accountability International** (SAI) (www.sa-intl.org) (7).

La Norma è nata per soddisfare la richiesta di *certificazione dei comportamenti etici* delle Organizzazioni.

I **requisiti** della norma riguardano i seguenti aspetti:

- lavoro minorile e forzato;
- salute e sicurezza;
- libertà di associazione e diritti di rappresentanza collettiva;
- discriminazione;
- pratiche disciplinari;
- orario di lavoro;
- retribuzione;
- sistema di gestione.

Attualmente risultano certificate SA8000 circa 100 aziende nel mondo, da parte di 6 diversi Organismi di Certificazione accreditati dal SAI.

Gli aspetti interpretativi ed applicativi della Norma sono sviluppati nel *Guidance Document For Social Accountability 8000*, edito per la prima volta dal CEPAA nel 1999 (8). L'insieme della Norma SA 8000 e della Guida citata vuole essere un contributo al *miglioramento delle condizioni di lavoro nel mondo intero* in quanto applicabile ad Organizzazioni di qualunque dimensione, situate in qualsiasi parte del mondo.

VANTAGGI

Esterni

Analizziamo quali possono essere i vantaggi ottenibili da un'azienda attraverso l'adozione di un Sistema di Responsabilità Sociale, con particolare riferimento a quelli riferiti alle *parti interessate esterne* all'azienda. (9) (10)

- gli *azionisti* hanno maggiore fiducia nell'investimento e hanno soddisfazioni sia morali che materiali legate ai migliori apprezzamenti del capitale;
- gli *assets* aziendali crescono per il minor rischio d'impresa;
- i *clienti* risultano più soddisfatti per i valori associati ai prodotti e quindi sono più fidelizzati;
- i *fornitori* sono più vincolati da rapporti di trasparenza e riscontrano maggiore autorevolezza e credibilità;
- le *spese legali* si riducono per la diminuzione dei contenziosi;
- le *banche* e le *compagnie di assicurazione* migliorano le condizioni di finanziamento e riducono i premi;
- i *concorrenti* sono portati a maggiore lealtà nella competizione, alla riduzione dei contenziosi, a riconoscere il prestigio sul mercato e l'autorevolezza nelle *partnership*;
- gli *enti istituzionali* hanno atteggiamenti più favorevoli: ASL, Previdenza ed Assistenza, Fisco;
- le *altre parti interessate* hanno rapporti privilegiati: organizzazioni non governative, autorità religiose, politiche e amministrative;
- l'*immagine aziendale* e la *posizione nel mercato* sono avvantaggiate da messaggi positivi;
- la *gestione del rischio* risulta enormemente avvantaggiata in merito ai danni provocati dalla diffusione di notizie di abuso o sfruttamento dei lavoratori ad opera della stessa azienda o dei suoi fornitori

Interni

Ma anche per le aziende stesse che implementano un Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale si evidenziano dei vantaggi, che interessano sia i *dipendenti* che il *management*: (11)

- le *relazioni industriali* e quindi il clima sindacale migliorano per effetto della correttezza dei rapporti e della chiarezza dei ruoli, della collaborazione e della condivisione delle responsabilità del *business* tra *management* e dipendenti;

- la *selezione* e l'*assunzione del personale* sono basate sulle effettive capacità, determinando l'inserimento in azienda di elementi in grado di dare un effettivo contributo professionale;
- la *gestione delle carriere* è basata sul merito e sulle effettive prestazioni e potenzialità, con conseguenze positive sull'efficienza aziendale;
- la *motivazione e fidelizzazione del personale* è basata sul clima di trasparenza e collaborazione, sull'orgoglio di appartenenza, sul miglioramento continuo degli standard di lavoro, sulla formazione equa e strutturata, sulla chiara struttura organizzativa e sulla precisa assegnazione di responsabilità;
- i *rapporti di collaborazione tra il personale* sono basati sulla possibilità di comunicare direttamente o attraverso rappresentanti eletti, sull'assenza di tensioni, invidie e gelosie, maldicenze e pettegolezzi, divergenze tra interessi personali ed aziendali, situazioni di rischio operativo e possibili danni alla salute, casi di sfruttamento del lavoro minorile, lavoro forzato, lavoro nero, di abuso e discriminazione;
- i *ritorni economici* sono legati ai risparmi di risorse ambientali e sociali.

SISTEMA di GESTIONE della RESPONSABILITA' SOCIALE

Operativamente, per chi ha già esperienza di implementazione di altri sistemi di gestione, non vi è nulla di nuovo nella realizzazione di un Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale: occorre stabilire la propria Politica aziendale per la Responsabilità Sociale, definire un Manuale e le Procedure (eventualmente integrati con quelli dei Sistemi già esistenti) in accordo con i requisiti della Norma SA 8000 e richiedere la Certificazione di conformità. (12)

La struttura documentale di un Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale può ricondursi a quella dei Sistemi di Gestione per la Qualità e può quindi essere costituita da un Manuale, da Procedure e da eventuali Istruzioni Operative: questa documentazione può essere convenientemente *integrata* con quella di altri Sistemi come Qualità, Ambiente, Salute e sicurezza.

Il Manuale

Enuncia la *Politica* e gli impegni dell'azienda nei confronti della Responsabilità Sociale, definisce la *struttura organizzativa* preposta all'applicazione ed al controllo del Sistema ed i criteri di conduzione del medesimo.

Le Procedure

Definiscono le modalità scelte dall'azienda per soddisfare i *requisiti della norma SA8000* relativi a:

1. **lavoro minorile**: eliminazione o recupero dell'eventuale lavoro minorile esistente e regolamentazione del lavoro giovanile fino ai 18 anni;
2. **lavoro forzato**: eliminazione di ogni possibile forma di coartazione materiale e psicologica del lavoro, compresi depositi di danaro o documenti;
3. **salute e sicurezza**: ambiente di lavoro adeguato, analisi e prevenzione dei rischi, definizione dei piani di miglioramento, addestramento del personale, disponibilità di servizi igienici, mense, alloggi e dormitori adeguati;
4. **libertà di associazione e diritti di rappresentanza collettiva**: facilitazione della costituzione di rappresentanze liberamente elette e con la possibilità di libera comunicazione con il personale, contrattazione collettiva;
5. **discriminazione**: pari trattamento per assunzioni, retribuzione, addestramento, promozioni, licenziamento, pensionamento, possibilità di soddisfare esigenze legate a religione, nazionalità, razza, disabilità, sesso, preferenze sessuali, appartenenza a sindacati, affiliazioni politiche, eliminazione di abusi gestuali, verbali, sessualmente coercitivi, minacciosi;
6. **pratiche disciplinari**: eliminazione di punizioni corporali, coercizioni mentali, abusi fisici e verbali;
7. **orario di lavoro**: limite ordinario e straordinario con adeguata retribuzione;
8. **retribuzione**: rispetto degli standard settoriali, copertura delle esigenze vitali con sufficiente margine discrezionale per il lavoratore, eliminazione di riduzioni disciplinari, chiarezza delle registrazioni, modalità di erogazione secondo le preferenze del lavoratore, eliminazione di lavoro nero o di falsi schemi di apprendistato;
9. **sistema di gestione**: diffusione e riesame del Sistema, rappresentanti dell'azienda e dei Lavoratori, struttura organizzativa e mansioni, addestramento, monitoraggio dei risultati, controllo dei fornitori per garantire la conformità della catena produttiva-distributiva nei confronti della responsabilità sociale, raccolta dei

reclami ed azioni correttive, comunicazioni del Sistema con l'esterno, accesso alle verifiche (quando richiesto), registrazioni.

Le Istruzioni Operative

Ove opportuno possono essere sviluppate delle Istruzioni per definire i dettagli operativi delle prescrizioni stabilite nel Manuale e nelle Procedure, ad esempio per la gestione dei Fornitori. A tale riguardo occorre sottolineare che la norma SA8000 richiede di assicurare che anche i propri fornitori adottino comportamenti etici: questa implicazione evidentemente porta ad un'espansione dei Sistemi di Gestione della Responsabilità Sociale, in quanto *i fornitori delle aziende o dei gruppi internazionali certificati SA8000* ne risultano sensibilizzati e stimolati a loro volta ad intraprendere la strada della gestione della Responsabilità Sociale se ... *vogliono continuare a rimanere fornitori.*

Certificazione etica

Quando il Sistema di Responsabilità Sociale è documentato ed implementato nell'azienda, questa può richiedere ad uno degli Organismi di certificazione accreditati SAI l'effettuazione delle attività che, se superate con esito positivo, portano all'emissione del certificato di conformità alla Norma di riferimento.

La certificazione è relativa ad una specifica Organizzazione ed a siti chiaramente identificati. (13)

In ITALIA

La situazione in Italia in merito ai Sistemi di Gestione della Responsabilità Sociale è abbastanza incoraggiante, anche se ancora agli inizi. Si registrano infatti:

- 20 aziende certificate;
- 4 Organismi di certificazione disponibili;
- diversi Corsi di formazione per l'informazione di base e per la qualifica ad *auditor*;
- alcune Società di Consulenza e Consulenti disponibili;
- alcuni Istituti Universitari che trattano l'argomento a livello didattico e di ricerca, come l'Università Carlo Cattaneo LIUC - Corso Matteotti, 2 – 210563 Castellanza (VA) con il progetto Q-Res e l'Ospedale S. Raffaele (Via Olgettina, 60 – 20132 Milano).

CONCLUSIONI

Il rapido mutamento dello scenario sociale sta determinando veloci cambiamenti nella *sensibilità del pubblico* e nelle *tecniche di gestione aziendale*.

Si sta delineando un **nuovo umanesimo** che cerca di conciliare gli aspetti razionali con quelli emotivi, inconsci: ai *bisogni* di prodotti e servizi si associano i **valori**. (14)

Le aziende possono rispondere a queste esigenze aggiornando la loro Politica secondo criteri etici e sulla base dei loro *valori qualificanti* per **migliorare l'immagine aziendale e la motivazione dei dipendenti**.

La Norma SA 8000 consente la realizzazione di un Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale *certificabile* secondo standard internazionali e integrato con gli altri Sistemi già presenti in Azienda.

Lo scopo è la *migliore valorizzazione dell'azienda* nel rispetto di regole che garantiscano il *successo nel lungo periodo*.

La scelta di realizzare un Sistema di Responsabilità Sociale sta caratterizzando gli stili manageriali di successo. (15)

BIBLIOGRAFIA

1. **Popper K (1989)** *Logica delle ricerca e società aperta* La Scuola, Brescia
2. **Ralws J (1994)** *Liberalismo politico* Edizioni di Comunità, Milano
3. **Amartya KS (1998)** *La libertà individuale come impegno sociale* Giuseppe Laterza & Figli S.p.A., Roma-Bari
4. **Bauman Z (1996)** *Le sfide dell'etica* Giangiacomo Feltrinelli Editore, Milano
5. **Battini F (2000)** *Riflessioni su etica, economia e finanza* Enrico Mucchi Editore S.r.l., Modena
6. **Russ J (1997)** *L'Etica contemporanea* Il Mulino, Bologna
7. **SAI (2001)** *Social Accautability SA 8000:2001* (www.sa-intl.org).

8. CEPAA (1999) *Guidance Document For Social Accountability 8000*
9. Serra R (1997) I Codici etici nelle Aziende *De Qualitate* 1 Gennaio pagg. 85-89
10. Serra R (1998) I Codici Etici *De Qualitate* 6 Giugno pagg. 63-68
11. Serra R (1996) Aspetti psicologici e sociali della qualità *De Qualitate*.pagg. 65-71
12. Serra R (1999) SA 8000: le ragioni e il metodo di applicazione *Qualità* 10 Novembre pagg. 75-78
13. Serra R (2000) L'etica della Certificazione *Etica ed Economia* 2 Dicembre pagg. 149-166
14. Serra R (1998) Qualità ed Etica in Europa: una proposta *Qualità* 4 Luglio/Agosto pagg. 17-23
15. Serra R (2000) Responsabilità Sociale: la nuova sfida per la competizione *Qualità* 5 Giugno pagg. 44-47