

L'orientamento alla responsabilità sociale: un'impostazione vincente per imprese e lavoratori

“Essere socialmente responsabili significa non solo soddisfare pienamente gli obblighi giuridici applicabili, ma anche andare al di là, investendo di più nel capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con le altre parti interessate” (Libro Verde della Commissione Europea, Luglio 2001)

La pubblicazione del Libro Verde della Commissione Europea del 2001 segna una svolta significativa nell'orientamento di obiettivi e strategie interne ai contesti imprenditoriali, poiché rappresenta una sorta di premessa filosofica e in questo senso assolve al compito di rafforzare concettualmente e definire nella loro valenza pratica una serie di provvedimenti e misure già presenti alla coscienza generale mondo del lavoro. Sistemi normativi e strumenti gestionali quali la SA 8000 e il bilancio sociale trovano collocazione in una visione d'insieme più ampia e, dal punto di vista dell'impegno richiesto alle aziende, profonda e articolata, rispetto al quale, politicamente parlando, ciascuno Stato membro della Comunità è chiamato a fornire il proprio contributo, affinché la CSR (Corporate Social Responsibility- Responsabilità sociale d'impresa) rappresenti uno degli elementi decisivi di realizzazione delle strategie di sviluppo del sistema economico europeo, in linea con gli obiettivi fissati nel vertice di Lisbona, nel marzo 2000: *“divenire (entro il 2010) l'economia della conoscenza più competitiva e più dinamica del mondo, capace di una crescita economica sostenibile accompagnata da un miglioramento quantitativo e qualitativo dell'occupazione e da una maggiore coesione sociale”*.

Il contesto storico-giuridico

La Corporate Social Responsibility: circa un decennio fa, precisamente nel 1993, l'allora presidente della Commissione europea Jacques Delors sollecitò le imprese a impegnarsi nella lotta contro l'emarginazione sociale. Dopo la chiusura dello stabilimento Renault di Vilvoorde in Belgio, nel 1997, la Commissione costituì un gruppo di studio (Gyllenhammar) per esaminare le problematiche associate ai cambiamenti di tale portata. La relazione conclusiva del gruppo raccomandava alle imprese con più di mille dipendenti di pubblicare un rapporto sulla gestione del cambiamento, in cui esporre l'impatto delle loro attività socialmente rilevanti. Ancora una volta, al vertice di Lisbona del marzo 2000, il Consiglio europeo si richiamò esplicitamente al senso di responsabilità sociale delle imprese con riguardo alle prassi migliori nelle aree della formazione permanente, dell'organizzazione del lavoro, delle pari opportunità, dell'inclusione sociale e dello sviluppo sostenibile. Anche l'agenda sociale adottata nel dicembre 2000 sottolineava l'importanza della responsabilità sociale delle imprese (RSI). Nel 2001, il libro Verde della Commissione servì a lanciare il dibattito sul concetto stesso di responsabilità sociale. nel 2002 infine, la Commissione pubblicava *La responsabilità sociale delle imprese: un contributo delle imprese allo sviluppo sostenibile (COM 2002 0347 def.)*, comunicazione che ha messo in evidenza l'importanza di “incoraggiare le imprese a prendere ulteriormente coscienza della loro responsabilità sul piano sociale” e ancora “creare un quadro che consenta di garantire che le imprese integrino gli aspetti ambientali e sociali nelle loro attività.....”

In piena sintonia con le linee guida europee in materia di RSI, in Italia il Ministero del lavoro e delle Politiche sociali ha presentato, lo scorso 13 dicembre presso l'Università Bocconi di Milano il progetto CSR-SC (Corporate Social Responsibility-Social commitment), che attribuisce importanza alla diffusione di comportamenti etici nelle

imprese, ma ciò che lo ha caratterizzato è stato l'ampliamento di questa visione con la dimensione degli interventi proattivi nel sociale, definita appunto **Social Commitment (coinvolgimento sociale)**, avente lo scopo di "favorire la partecipazione attiva delle imprese al sostegno del welfare nazionale e locale secondo una moderna logica di integrazione pubblico-privato". E' solo a quest'ultimo livello infatti che l'impresa, chiamata a cofinanziare progetti nel sociale, può beneficiare del bonus fiscale e dell'accesso facilitato al mercato finanziario attraverso i fondi etici. Le imprese che decidono di partecipare al sistema premiale devono elaborare un **Social Statement** basato su un **set di indicatori**. Il Social Statement risponde a una logica di impegno sociale, in base al quale l'impresa deve dimostrare, in un'ottica di CSR, di aver superato il livello di semplice *conformità (compliance)* attraverso quegli indicatori individuati come rilevanti in funzione delle specificità aziendali e delle priorità del Governo. Il set di indicatori per la realizzazione del Social Statement, a sua volta, si caratterizza per essere modulare, flessibile, adatto alla grande, ma anche alla piccola e media impresa. L'adesione al livello SC presuppone una **procedura di autovalutazione**. In seguito la conformità del Social Statement sarà esaminata da un soggetto terzo e questo consentirà all'impresa di accedere alle azioni di intervento sociale previste dal Ministero e alle agevolazioni fiscali. Il gruppo di lavoro sulla CSR, attivo al Ministero, ha individuato, in collaborazione con l'Università Bocconi e le associazioni imprenditoriali, circa una ventina tra grandi, piccole e medie imprese per testare su base volontaria lo standard individuato. La fase di test ha chiarito quali sono i parametri utilizzabili dalle imprese per dichiararsi socialmente responsabili ed accedere alle agevolazioni fiscali e l'intera proposta è stata presentata nel Luglio scorso al Consiglio dei Ministri del lavoro e in novembre alla conferenza europea di Venezia sulla CSR. Con il documento prodotto in quest'ultima occasione (*Progetto CSR-SC-il contributo italiano alla campagna di diffusione della CSR in Europa*) * il Ministero del lavoro e delle politiche sociali ha inteso dare il proprio contributo al dibattito europeo, incentrato ora sul raggiungimento di un *framework* comune di riferimento sulla CSR. In particolare la proposta di lavoro del Governo italiano per lo sviluppo della cultura, delle pratiche e degli strumenti di CSR intende essere un punto di partenza per avviare un nuovo confronto esteso a tutti gli *stakeholder* (ovvero gli *attori* coinvolti) interessati a livello nazionale ed europeo.

SA 8000-Lo standard sul comportamento etico: lo standard etico SA 8000 (Social Accountability 8000) è stato emesso nell'ottobre del 1997 su direttiva del Council on Economic Priorities Accreditation Agency ([CEPAA](#)). Esso costituisce un mezzo grazie al quale le compagnie e i consumatori possono essere esattamente informati sulla linea di condotta delle aziende di cui utilizzano i prodotti. I suoi **obiettivi** sono:

- Sviluppare, mantenere e sostenere politiche e procedure al fine di gestire gli aspetti che possono essere controllati o influenzati
- Dimostrare alle parti interessate che le politiche, le procedure e la loro applicazione sono conformi ai requisiti della norma

La **MISSION** SA 8000 si esplicita nei seguenti punti:

- Migliorare globalmente le condizioni di lavoro

- Fornire una norma universale per tutti i mercati e le nazioni
- Lavorare in parallelo con le organizzazioni del lavoro e per i diritti umani a livello mondiale
- Fornire un incentivo che dia beneficio al mercato e ai consumatori

Importanti **novità** introdotte nel 2001 sono:

- estensione al lavoro a domicilio (homeworkers)
- introduzione dell'età anagrafica come elemento discriminante
- estensione ai sub-contractors (estensione a tutti i fornitori lungo la filiera)

Sono **escluse** dall'applicazione della norme le aziende estrattive.

I principali potenziali mercati interessati a SA 8000 in Italia sono:

- imprese di alto profilo che delocalizzano la produzione in paesi in cui possono godere dei benefici connessi ad un più basso costo della manodopera. Tale imprese sono infatti spesso accusate dall'opinione pubblica di sfruttamento dei lavoratori, di utilizzo di lavoro infantile,... (esempio sud-est asiatico)
- imprese che operano sul territorio nazionale e che possono utilizzare la certificazione SA 8000 come strumento di vantaggio competitivo nei confronti di coloro che non sono in grado di fornire garanzie sul proprio comportamento etico.
- grandi multinazionali che operano anche sul territorio italiano

Il sistema SA 8000 è strutturalmente basato su quello normalmente in uso alle aziende per assicurare il controllo della qualità: lo standard ISO 9000. L'SA 8000 infatti sfrutta le tecniche di audit di comprovata efficacia dello standard ISO, incoraggia il continuo miglioramento e pone l'attenzione sulla gestione e sulla documentazione del sistema per assicurarne l'efficienza. A ciò aggiunge tre elementi essenziali per l'auditing etico:

- fissa valori minimi per le prestazioni;
- gli auditor devono collaborare con le Organizzazioni Non Governative, le associazioni dei consumatori e quelle dei lavoratori;
- un meccanismo di gestione delle lamentele da parte dei lavoratori, delle organizzazioni dei consumatori ecc. può portare alla verifica di situazioni di non conformità anche in siti già certificati.

SA 8000 si basa su 8 **requisiti** fondamentali:

- lavoro minorile
- lavoro forzato
- salute e sicurezza
- libertà di associazione e rappresentanza collettiva
- discriminazione

- pratiche disciplinari
- orario di lavoro
- salario *

Inoltre è presente un nono requisito riguardante il sistema di gestione che richiede che politiche, procedure e documentazioni dimostrino la continua conformità allo standard. La certificazione SA 8000 si sta gradualmente diffondendo perché le aziende cominciano a riconoscere i vantaggi di tale sistema, sia per il management che per i lavoratori. Allo stesso tempo le associazioni dei consumatori e dei lavoratori considerano SA 8000 come lo standard di riferimento nel definire le condizioni di lavoro. SA 8000 è certificabile da parte terza e gli Enti terzi accreditati dal CEPAA sono:

BVQI (Bureau Veritas Quality International), CISE (Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico), DNV (Det Norske Veritas), ITS (Intertek Testing Services), RWTUV Far East Ltd., SGS-ICS (International Certification Services), UL (Underwriters Laboratories Inc.). Un'organizzazione per ottenere tale certificazione deve realizzare un Sistema di gestione Sociale (SMS = Social Management System) basato sui [requisiti dello standard](#). Questi ultimi sono basati sulle varie convenzioni e raccomandazioni ILO (International Labour Organization), oltre alla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Umanità e la Convenzione sui Diritti dell'Infanzia delle Nazioni Unite.

IL Bilancio Sociale: rappresenta lo strumento più indicato alle aziende per dare visibilità alle domande ed alla necessità di informazione e trasparenza del proprio pubblico di riferimento, cioè: ***"l'utilizzo di un modello di rendicontazione sulle quantità e sulle qualità di relazione tra l'impresa ed i gruppi di riferimento rappresentativi dell'intera collettività, mirante a delineare un quadro omogeneo, puntuale, completo e trasparente della complessa interdipendenza tra i fattori economici e quelli socio-politici connaturati e conseguenti alle scelte fatte"***.

Esso è uno strumento potenzialmente straordinario, rappresenta infatti la certificazione di un profilo etico, e in questo senso rappresenta dunque un completamento al Bilancio d'Esercizio. Si tratta di un resoconto qualitativo dell'attività aziendale, ma anche di uno strumento propositivo dell'immagine dell'impresa. Ha una funzione informativa verso tutti i soggetti interni ed esterni all'impresa. Va presentato con quello d'Esercizio e deve essere redatto in modo da consentire la comparabilità nel tempo dei dati aziendali e il confronto con quello di altre aziende del medesimo settore, e ancora l'elemento che legittima il ruolo di un soggetto, non solo in termini strutturali ma soprattutto morali, agli occhi della comunità di riferimento, un momento per enfatizzare il proprio legame con il territorio, un'occasione per affermare il concetto di impresa come "buon cittadino", cioè un soggetto economico che perseguendo il proprio interesse prevalente contribuisce a migliorare la qualità della vita dei membri della società in cui è inserito.

Bilancio Sociale è una denominazione convenzionale, che si è deciso di utilizzare. A livello internazionale e nazionale i modi di chiamare questo strumento di comunicazione sono vari:

- Social Audit
- Social Accounting
- Social Balance

- Intellectual Capital
- Come varie possono essere le modalità per cui è realizzato:

mezzo di comunicazione esterna;
mezzo per migliorare l'organizzazione, la gestione, la comunicazione interna;
mezzo istituzionale;
mezzo per elaborare una strategia sociale;
mezzo per individuare la propria missione sociale.

In Francia il Bilancio Sociale è obbligatorio per Legge dal 1977 per le aziende con più di 300 dipendenti.

In Germania ha ampia diffusione, in Inghilterra e negli Stati Uniti il Bilancio Sociale è prassi consolidata, anche se a Londra (soprattutto per pressioni sindacali) si punta sul rispetto dei codici etici di comportamento

In Italia il Bilancio Sociale è una scelta volontaria. Le prime esperienze risalgono al 1993 (Ferrovie dello Stato) ed al 1994 (Credito Valtellinese). Ad oggi, molte aziende hanno intrapreso questa strada supportati anche dagli oggettivi ritorni "etici" ed "economici", in quanto hanno iniziato a comprendere come uno strumento del genere possa schematizzare e descrivere la vita di un'Azienda, la propria identità sociale, migliorare i rapporti con gli stakeholders, cioè con tutti coloro che hanno interesse al corretto funzionamento dell'impresa stessa.

Infatti, molte fra le grandi aziende italiane hanno recuperato il gap, come ad esempio: ENI, AGIP, ENEL, Coop, ed anche alcuni enti pubblici come il Comune di Milano.

Ma ancora non basta, molte aziende ignorano la necessità o non hanno ben chiaro il ritorno che questa strategia a medio/lungo termine sicuramente può garantire.

La responsabilità sociale: un vantaggio per le imprese

L'attenzione riservata dalle imprese alla responsabilità sociale e l'importanza del loro ruolo nel raggiungimento di uno sviluppo sostenibile è ormai un fatto noto e ampiamente documentato. Oltre alle multinazionali che per prime, in maniera più evidente, hanno affrontato queste tematiche, anche altre imprese stanno sviluppando approcci e strumenti per la gestione degli aspetti sociali e ambientali nell'ambito delle proprie attività strategiche e competitive (a questo proposito risulta significativa la ricerca realizzata da Unioncamere per il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali che segnala, tra l'altro una minore consapevolezza da parte delle PMI sui potenziali vantaggi gestionali e competitivi che possono derivare da un impegno in ambito CSR). Il valore della conoscenza e la capacità di innovare, il consenso e la fiducia delle diverse categorie di *stakeholder*, la reputazione e, in ultima analisi la disponibilità a contribuire al benessere della comunità rappresentano i cosiddetti elementi di tipo intangibile (*intangibile asset*) dai quali dipende in gran parte la performance di un'impresa e in questo senso l'analisi delle *best practices* (ovvero dei comportamenti socialmente responsabili attuati dalle aziende) tende a delineare un quadro in cui la CSR contribuisce, in una prospettiva di sviluppo duraturo per l'impresa, alla creazione di valore ed è quindi in grado di generare un vantaggio competitivo per l'azienda. Alcuni tra i benefici più importanti di un comportamento socialmente responsabile:

- con riferimento alle risorse umane e al clima aziendale, le pratiche di CSR contribuiscono a creare un ambiente di lavoro migliore, più sicuro e

motivante, in linea con gli obiettivi aziendali dell'efficacia e dell'efficienza. Di conseguenza aumentano la capacità dell'impresa di attrarre e mantenere personale qualificato e motivato;

- nei riguardi del mercato finale, l'impegno in ambito CSR contribuisce a rafforzare il *brand value* (il valore di marca), attraverso lo sviluppo di un rapporto stabile e duraturo con i consumatori/clienti, basato sulla fiducia e sulla fedeltà di marca;
- l'attenzione ai principi di CSR, rafforzando la reputazione dell'impresa, riduce i rischi di iniziative di boicottaggio da parte di organizzazioni terze;
- un ulteriore beneficio può essere rappresentato dalla relazione con le istituzioni finanziarie, nell'ottica di un più facile accesso alle fonti di finanziamento in virtù della riduzione del profilo di rischio.

Nell'adozione a tutti gli effetti degli strumenti di legge e rendicontazione già in uso, ovvero, tra gli altri, la **SA 8000** e il bilancio sociale, i vantaggi risultano i seguenti:

- L'immagine pubblica dell'organizzazione può essere il fattore discriminante per la fruizione dei suoi prodotti/servizi. E' di vitale importanza la proiezione di un'immagine positiva a clienti, utenti, dipendenti, fornitori, investitori, comunità nonché lo sviluppo nel tempo di una buona reputazione.
- I consumatori, gli utenti e le loro organizzazioni sono sempre più attenti ai valori umani fondamentali ed acquisiscono una crescente consapevolezza non solo di "cosa viene prodotto o erogato, ma anche di "come" viene prodotto o erogato (fattori sociali, etici, ambientali, di salute e sicurezza).
- L'organizzazione, attraverso l'attestazione di una terza parte indipendente accreditata, dimostra alle parti interessate e alle loro associazioni, che i principi etici e sociali sono rispettati nell'intera cascata organizzazione-fornitori-subfornitori.
- L'organizzazione certificata in accordo alla SA 8000 viene riconosciuta da tutto il sistema che accetta i principi della SA 8000, unica norma disponibile nell'ambito della Responsabilità Sociale.
- L'interesse al progetto SA 8000 di Organizzazioni Leader conferirà rapidamente allo schema un'autentica credibilità internazionale.
- L'emissione di un "Rapporto Sociale Annuale" che comunichi alle parti interessate (Comunità, Utenti, Clienti, Consumatori, Investitori, Concorrenti) le modalità di attuazione all'interno e all'esterno dell'organizzazione (fornitori) dei requisiti SA 8000, conferisce trasparenza alle attività dell'organizzazione stessa, accrescendo la fiducia delle Parti interessate.

La SA 8000: un vantaggio per i lavoratori

Nell'insieme degli articoli che afferiscono in modo specifico al riconoscimento e rispetto dei diritti dei lavoratori, la norma SA 8000 dedica gran parte dei suoi contenuti alla gestione delle risorse umane interne a qualsiasi tipo di organizzazione. Il **capitolo IV** in particolare inserisce tra i requisiti di responsabilità sociale criteri di massima che riguardano:

- il *lavoro infantile*, per cui l'azienda non deve utilizzare o dare sostegno all'utilizzo del lavoro infantile, e in ogni caso stabilire, documentare, mantenere attive e comunicare effettivamente al personale e alle altre parti interessate politiche e procedure per azioni di rimedio a favore di bambini per i quali si riscontra una situazione lavorativa che rientra nella definizione di lavoro infantile, e deve fornire un adeguato sostegno per garantire a tali bambini la frequenza e la permanenza a scuola fino all'età prevista dalla definizione di bambino (qualsiasi persona con meno di 15 anni di età, a meno che leggi locali sull'età minima prevedano un'età più alta per il lavoro o per la scuola dell'obbligo, nel qual caso si applica l'età più alta. Se, comunque, la legge locale sull'età minima stabilisce 14 anni di età in accordo con le eccezioni previste per i Paesi in via di sviluppo che aderiscono alla Convenzione ILO 138, si applica l'età più bassa) e ancora stabilire, documentare, mantenere attive e comunicare effettivamente al personale e alle altre parti interessate politiche e procedure per la promozione dell'educazione dei bambini rientranti nella Raccomandazione ILO 146 e dei giovani lavoratori soggetti a normative locali di istruzione obbligatoria o che stanno frequentando la scuola, inclusi i mezzi per assicurare che nessuno dei suddetti bambini o giovani lavoratori siano impiegati nel lavoro durante le ore scolastiche e che le ore di viaggio giornaliero (da/per luogo di lavoro a scuola), sommate alle ore di scuola e alle ore di lavoro, non eccedano le 10 ore complessive al giorno; infine non deve esporre bambini e giovani lavoratori a situazioni pericolose, rischiose o nocive per la salute, sia all'interno che all'esterno del luogo di lavoro;

- il *lavoro obbligato*, cui l'azienda non deve ricorrere in nessun caso né sostenere;

- la *salute e sicurezza*, a garanzia delle quali l'azienda si impegna ad una serie di azioni quali l'adozione di misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute che possono verificarsi durante lo svolgimento del lavoro o in conseguenza di esso, minimizzando, per quanto sia ragionevolmente praticabile, le cause di pericolo ascrivibili all'ambiente di lavoro e ancora assicurare che il personale riceva una regolare e documentata formazione in materia di sicurezza e salute, e che tale formazione sia ripetuta per il personale nuovo e riassegnato;

- *libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva* per cui l'azienda deve rispettare il diritto di tutto il personale di formare ed aderire ai sindacati di loro scelta e il diritto alla contrattazione collettiva e nelle situazioni in cui il diritto alla libertà di associazione e alla contrattazione collettiva sia limitato dalla legge, facilitare mezzi analoghi di libera e indipendente associazione e di contrattazione per tutto il personale;

- *discriminazione*, che non deve essere attuata nei riguardi di aspetti quali l'assunzione, retribuzione, accesso alla formazione, promozione, licenziamento o pensionamento, in base a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica e ancora non deve interferire con l'esercizio del diritto del personale di seguire principi o pratiche, o di soddisfare bisogni connessi a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica, né in questo senso, permettere comportamenti, inclusi gesti, linguaggio o contatto fisico, che siano sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi o volti allo sfruttamento,

- *procedure disciplinari*, da non utilizzare o sostenere nella forma di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale;

- *orario di lavoro*, per cui l'azienda deve conformarsi all'orario di lavoro previsto dalle leggi vigenti e dagli standards dell'industria e ancora conformarsi ai limiti di non eccedenza e di giusta retribuzione per quanto attiene al lavoro straordinario;

- *la retribuzione*, per cui l'azienda deve garantire che il salario pagato per una settimana lavorativa regolare sia almeno conforme ai minimi retributivi legali o industriali e che sia sempre sufficiente a soddisfare i bisogni primari del personale, oltre a fornire un qualche guadagno discrezionale e inoltre assicurare che salari e indennità retributive sia erogati in piena conformità alle leggi vigenti e che non vengano stipulati accordi di lavoro nero e programmi di falso apprendistato volti ad evitare l'adempimento degli obblighi aziendali nei confronti del personale, in base alla legislazione vigente in materia di lavoro e di sicurezza sociale.

A fronte di tutto questo, dunque, in contesti in cui il lavoratore sembrerebbe essere già abbastanza tutelato, in apparenza potrebbe sembrare sufficiente il rispetto della legge italiana e di quanto contenuto nel CCNL di riferimento. Di fatto però la norma spinge ad andare oltre le leggi, per cercare davvero di porre al centro l'uomo, migliorando concretamente le sue condizioni di lavoro e suggerendo soluzioni proficue di attuazione di tali migliorie: come si evince dalla sintesi degli articoli su riportata, per esempio, si offre la possibilità al lavoratore di incontrare i sindacati, dando voce a dei rappresentanti che abbiano anche il compito di facilitare le relazioni tra direzione e personale operativo, al fine di riappropriarsi con sempre maggiore consapevolezza, attraverso il dialogo e lo scambio proficuo di informazioni, di tante tematiche inerenti il lavoro. Il concetto di responsabilità sociale implicito nella norma, inoltre, spinge l'azienda a farsi carico della formazione/informazione del lavoratore su argomenti e questioni pratiche concernenti il rapporto di lavoro dipendente e non solo. Per tutti, in sostanza, collaboratori e proprietà, è possibile crescere nella reciproca trasparenza e in quest'ambito il personale può trovare terreno fertile per chiedere specifiche facilitazioni, mentre la Direzione è in grado di scoprire un interlocutore capace di discernere la bontà delle motivazioni addotte all'eventuale rifiuto delle proposte.

Dott.ssa Donatella Vasselli