

# La nuova opportunità della certificazione integrata qualità, ambiente e responsabilità sociale

## 1. Una nuova opportunità

L'esistenza di standard diversi per gestire i sistemi qualità, ambientali e per la responsabilità sociale, non pone ostacoli alla realizzazione di un sistema di gestione integrato unico ed armonizzato. L'errore assolutamente da evitare, soprattutto per le organizzazioni che, già in possesso della certificazione di qualità, vogliono percorrere la strada dell'integrazione con altri standard, è quello di "sommare" attività e procedure a quelle già esistenti, senza sfruttare le chiare opportunità di integrazione offerte dalle norme volontarie di riferimento.

A parte le opportunità "tecniche" insite negli standard di riferimento (ovvero piena compatibilità tra i requisiti), appaiono sostanziali i **vantaggi gestionali e competitivi** offerti da una corretta integrazione tra la norma UNI EN ISO 9001:2000, UNI EN ISO 14001:96 e SA 8000:2001.

I **Vantaggi gestionali** perché un buon sistema integrato sostiene, dal punto di vista operativo, la nuova mission delle organizzazioni moderne, ossia "*concepire i processi, realizzare prodotti ed erogare servizi con la finalità di soddisfare gli stakeholders*".

In particolare il sistema integrato qualità/ambiente/etica nasce per:

- 1) Migliorare la soddisfazione dei Clienti,
- 2) Massimizzare i benefici e minimizzare gli impatti ambientali per gli stakeholder (comunità, lavoratori, fornitori, clienti, enti locali, organismi non governativi, istituzioni, flora, fauna) coinvolti dai processi di lavoro e dalle strutture dell'organizzazione;
- 3) Massimizzare i benefici e minimizzare gli impatti sociali per gli stakeholder (comunità, lavoratori, fornitori, clienti, enti locali, organismi non governativi, istituzioni) coinvolti dai processi di lavoro e dalle strutture dell'organizzazione.

Il successo di un'impresa moderna si sostanzia nella **gestione** del coinvolgimento armonico di queste parti interessate (stakeholders). Ognuna di esse, infatti, è in grado di contribuire, con il portato dei suoi valori, aspettative, esperienze e competenze, alla crescita della filiera verso gli obiettivi collegati alle tre prospettive (qualità, ambiente e sociale). In questo contesto, la gestione dei rapporti di partnership con fornitori e clienti, diventa un aspetto critico e decisivo per il raggiungimento dei risultati.

I **Vantaggi competitivi** perché l'attivazione di questo ciclo virtuoso, che coinvolge le parti interessate e i componenti della filiera di produzione, crea una sorta di "ecosistema" nel mercato, in grado di "cooptare" continuamente nuove organizzazioni.

Un'organizzazione ottiene un vantaggio competitivo tentando di aprire fasce di mercato nuove per ottenere un posizionamento commerciale migliore. Un sistema integrato e la sua relativa certificazione, consentirà di:

- ✓ allacciare partnership non perseguibili in condizioni normali;
- ✓ rafforzare il posizionamento sul mercato individuando target mirati di Clienti sensibili agli aspetti ambientali e sociali;

- ✓ imporre il “brand” e l’immagine cercando di essere un nuovo punto di riferimento nel settore di riferimento.

E’ indubbio che attualmente siamo “all’anno 0” poiché i servizi erogati e i prodotti realizzati secondo la prospettiva ecologica e la filiera ambientale/sociale sono aspetti innovativi nello scenario economico.

E’ altrettanto vero, però, che le associazioni ecosolidali si stanno sviluppando e che l’impatto sociale del sistema paese è sempre più una realtà che occorre considerare per gestire un’impresa.

Il vantaggio competitivo, d’altronde, si può ottenere solo in una situazione “di partenza” come quella attuale. Queste considerazioni, trovano conferma dal fatto che c’è stata già un’inaspettata attenzione ai prodotti collegati ai circuiti di consumo ecosolidale proposti sul mercato.

Per la prospettiva sociale, inoltre, c’è ancora una grossa difficoltà a “scardinare” l’impaurita diffidenza degli operatori coinvolti nella filiera di un’organizzazione che attiva lo standard SA8000.

## 2. Definizioni e finalità

Da una breve sintesi degli scopi dei tre standard di riferimento, appare ancora più evidente la portata di questa “nuova opportunità”.

- ▶ La UNI EN ISO 9001:2000: “Sistema di Gestione per la Qualità”, stabilisce i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità che devono essere soddisfatti quando un’Organizzazione vuole dimostrare (al Cliente o all’Organismo di Certificazione) la propria capacità di fornire prodotti e/o servizi conformi alle attese del Cliente.
- ▶ La UNI EN ISO 14001:1996 : “Sistemi di Gestione Ambientale”, stabilisce i requisiti del Sistema di Gestione Ambientale da rispettare quando un’organizzazione vuole dimostrare come intende minimizzare gli impatti ambientali generati dalle sue infrastrutture e dai suoi processi di lavoro.
- ▶ La SA 8000:2001: “Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale”, si applica per valutare se le organizzazioni ottemperano ad alcuni requisiti minimi in termini di diritti umani e degli aspetti collegati alla salute, alla sicurezza e alle pari opportunità sul posto di lavoro.

**Applicare lo standard ISO 9001:2000** vuol dire controllare la “progettazione, realizzazione dei prodotti e/o erogazione dei servizi al fine di soddisfare le attese dei Clienti”

**Applicare il Sistema Ambientale (ISO 14001:1996)** vuol dire, dopo una corretta analisi ambientale dei processi, dei prodotti e delle strutture dell’azienda:

- ✓ Prevenire e ridurre l’inquinamento;
- ✓ Assicurare il rispetto degli adempimenti della legislazione vigente;
- ✓ Favorire il risparmio energetico;
- ✓ Prevenire e gestire le emergenze ambientali;
- ✓ Comunicare internamente ed esternamente gli sforzi organizzativi, tecnici ed economici sostenuti, gli obiettivi fissati e i traguardi raggiunti;



- ✓ Verificare e sorvegliare continuamente gli obiettivi e dei traguardi ambientali (Programmi Gestione Ambientale);
- ✓ Perseguire e controllare l'applicazione da parte dei Fornitori/Appaltatori dell'Azienda delle procedure ambientali ad essi pertinenti.

**Applicare la Responsabilità Sociale (SA 8000:2001)** vuol dire:

- ✓ Combattere il lavoro infantile;
- ✓ Migliorare continuamente le condizioni di lavoro e l'ambiente di lavoro azzerando gli infortuni e incrementando la formazione;
- ✓ Potenziare la consapevolezza del personale sui propri diritti;
- ✓ Garantire una giusta percentuale di personale di sesso femminile sul totale dei dipendenti;
- ✓ Mantenere l'orario di lavoro entro i limiti di legge;
- ✓ Ampliare politiche volte all'abbattimento del turn over a favore di un incremento di produttività nell'ambito di un migliorato "clima" aziendale;
- ✓ Azzerare le situazioni in cui l'azienda si discosti dalle prescrizioni di legge che la riguardano;
- ✓ Aumentare la soddisfazione dei dipendenti per la gestione sociale dell'azienda e la loro sensibilità ai temi della responsabilità sociale.

Anche una semplificazione come quella costituita dalle elencazioni di cui sopra, consente comunque di individuare le opportunità di armonizzare le tre prospettive con la finalità di porsi come un'organizzazione all'avanguardia nella gestione delle attese delle parti interessate e quindi, della sua stessa ragion d'essere.

Alessandro Monti