



LA COMUNICAZIONE VERSO IL MONDO ESTERNO

1) COMUNICARE PER FAR CONOSCERE E SENSIBILIZZARE

La comunicazione è un processo che, attraverso l'invio di un messaggio, è diretto a provocare un cambiamento nella persona a cui è riferito. Il cambiamento può essere emotivo (far riflettere), intellettuale (far conoscere) o fisico (far fare qualcosa) o una combinazione delle tre. Il grado di cambiamento diventa così una misura del successo della comunicazione.

L'efficacia delle attività di comunicazione comprendono la funzione di sensibilizzazione ed informazione. In questo senso la comunicazione diventa elemento fondamentale, di garanzia e trasparenza, sia dei sistemi SA8000, sia di qualsiasi altro sistema conforme a standard inerenti la responsabilità sociale di impresa.

La comunicazione esterna nelle aziende socialmente responsabili ha un duplice scopo: far conoscere l'attività e l'impegno dell'azienda, svolgere una attività di sensibilizzazione sulle tematiche in oggetto verso tutti i soggetti esterni.

In tal modo si attua un circolo virtuoso, non solo dall'azienda verso l'esterno, ma anche dall'esterno verso l'azienda.

E' fondamentale che l'attività di comunicazione sia accompagnata anche da azioni tese al recupero di eventuali situazioni critiche di cui l'azienda venga a conoscenza.

Tale azione risulterà tanto più utile ed efficace quanto più

- 1) coinvolgerà tutti i soggetti interessati: non solo clienti, fornitori, ma anche interlocutori pubblici, altri network, comunità locale;
- 2) sarà svolta con costanza e con modalità efficaci;
- 3) sarà accompagnata, se necessario da eventuali azioni di miglioramento rivolte sia all'esterno sia all'interno dell'azienda, di cui si dia regolarmente evidenza pur nel rispetto della normativa della privacy (196/03).

2) PARTI INTERESSATE

I destinatari di tali comunicazioni sono tutte le parti interessate:

Stakeholder INTERNI	Soci, Azionisti, Comunità Finanziaria Dipendenti, collaboratori Management
Stakeholder ESTERNI	Fornitori, subappaltatori, subfornitori Clienti, Consumatori e loro Associazioni Associazione Sa-Rete Onlus Istituzioni ed Enti Pubblici (Regioni, Province, Comuni, Camera di Commercio, INPS, INAIL, Ispettorato del lavoro, ASL, Ministero Welfare, Ministero del Lavoro) Gruppi ambientalisti ed umanitari ONG (Organizzazioni Non Governative), Associazioni di Volontariato Sindacati, Associazioni di categoria Mass- Media Opinione Pubblica Residenti nell'area geografica della struttura Organismo di certificazione (SAI), Enti Accreditati e società di consulenza



3) TIPOLOGIA DI COMUNICAZIONE

Ai fini di rendere trasparente a tutte le parti interessate esterne all'azienda il proprio impegno nell'ambito della RSI, l'azienda ha definito i possibili canali di comunicazione dall'esterno verso l'interno e viceversa ed i contenuti di tali comunicazioni. Le parti interessate vengono periodicamente informate dell'andamento dell'attività dell'azienda, del raggiungimento degli obiettivi, e quindi dello stato di applicazione del sistema di responsabilità sociale.

Tali comunicazioni devono comunque comprendere: il documento della politica di responsabilità sociale, il codice etico aziendale; il riesame del sistema e le azioni di miglioramento individuate.

Il responsabile della gestione di tutte le informazioni è il rappresentante SA 8000 della Direzione.

La pianificazione delle principali attività di comunicazione avviene nel corso della riunione di riesame.

Al fine di svolgere una attività più completa ed incisiva a supporto della responsabilità sociale di impresa, l'azienda potrà mettere a disposizione delle proprie parti interessate il seguente materiale:

- Documento descrittivo: "Introduzione alla Responsabilità Sociale d'impresa ed alla certificazione SA 8000" (All. 2 – Introduzione alla RS e SA 8000);
- Norma SA 8000:2008 (All. 1 – SA 8000);
- Politica di Responsabilità Sociale dell'azienda;
- Codice Aziendale;
- Illustrazione del percorso intrapreso da Sa-Rete Onlus nei confronti della responsabilità sociale (All. 3 – Percorso Sa.Rete);
- Verbale (o estratto) di riesame e piano di miglioramento dell'azienda sul sistema di RSI.

L'emissione all'esterno di tali comunicazioni viene registrata ed archiviata dalla Direzione aziendale (vedi facsimile di "Modulo di registrazione delle comunicazioni").

4) CANALI DI COMUNICAZIONE

Gli strumenti individuati per la comunicazione sono i seguenti:

Sito Internet	Sul sito Internet costantemente aggiornato direttamente dall'azienda stessa si trovano tutte le informazioni sull'attività dell'azienda ed un'apposita sezione sulla RSI.
Iniziative ad hoc	L'azienda organizza periodicamente delle iniziative di sensibilizzazione ed informazione sulla responsabilità sociale, anche aperte al pubblico, nel corso delle quali possono essere illustrati i risultati raggiunti dall'azienda.
Comunicazioni varie (posta; e-mail)	Periodicamente l'azienda invierà a tutti i propri fornitori, soci/clienti, e a tutte le altre parti interessate un'informativa (in forma libera) sulle attività svolte nel periodo di riferimento, sugli obiettivi raggiunti, su progetti e iniziative da intraprendere.

Indipendentemente dalle attività di comunicazione pianificate dall'azienda, la Direzione può decidere, nel corso dell'anno, ulteriori attività comunicative in occasione di particolari situazioni ed opportunità di diffusione (ad esempio comunicati/articoli su periodici locali e/o del settore e su quotidiani). Può anche valutare la sua partecipazione ad eventuali iniziative o incontri proposti ed organizzati a livello locale.

L'azienda si rende disponibile al dialogo con le parti interessate in merito alle tematiche sulla RSI e per facilitare detta attività mette a disposizione e pubblica nel suo sito internet il proprio indirizzo di posta elettronica dedicato.



5) LA GESTIONE DELLE PROBLEMATICHE VERSO IL MONDO ESTERNO

Qualora l'azienda, in occasione delle verifiche di seconda parte o attraverso i mezzi di comunicazione e altri fonti, venga a conoscenza di situazioni effettive o potenziali di non conformità rispetto ai requisiti della Norma SA 8000 avvenute presso alcuni dei suoi fornitori, si attiverà al fine di acquisire maggiori informazioni e approfondire il tutto attraverso un incontro ad hoc, cercando se necessario di avviare con la parte interessata un percorso finalizzato non solo ad una maggiore conoscenza della RSI ma anche della definizione e individuazione di azioni di rimedio alle eventuali non conformità.

6) LAVORO INFANTILE

Tutte le volte in cui l'azienda acquisisca evidenza o sospetto, anche tramite soggetti con i quali ha rapporti di tipo commerciale, di situazioni che riguardano lei stessa e i suoi fornitori, in cui ci sia o possa esserci:

- utilizzo di lavoro infantile di minori di quindici anni;
- utilizzo di bambini rientranti nella ILO 146 adibiti ad un lavoro pesante;
- impiego nel lavoro di bambini rientranti nella ILO 146 o di giovani lavoratori soggetti a normative locali di istruzione obbligatoria durante l'orario scolastico o che abbiano compiuto i dieci anni di obbligo scolastico;
- esposizione di bambini e giovani a situazioni non sicure e salubri,

provvederà a trattare tale situazione mediante l'apertura di Rapporti di Non Conformità e con l'avvio, quando opportuno, di Azioni Correttive.

La procedura messa in atto comprende i seguenti passaggi:

- 1) Verifica dell'anomalia riscontrata o segnalata anche avvalendosi ove necessario della collaborazione e del supporto di parti sociali, organizzazioni opportunamente selezionate, ONG, associazioni di volontariato, autorità e gruppi locali;
- 2) Apertura di Rapporto di Non conformità (vedi facsimile in allegato "Modulo per Inoltrare Reclami – Rapporto di Non Conformità"), notificazione dell'anomalia riscontrata al fornitore stesso, e se necessario anche ad autorità competenti, ONG, associazioni, sindacati;
- 3) Definizione di azioni correttive o piani di rimedio (vedi facsimile in allegato "Modulo per le Azioni Correttive") in collaborazione con il fornitore, autorità, ONG, sindacati e con la famiglia del bambino, definendo quando possibile anche delle apposite azioni di sensibilizzazione e comunicazione nei confronti del fornitore o dell'azienda e della famiglia del bambino.

L'azione correttiva tesa alla rimozione dell'anomalia e quindi al "recupero" della situazione deve prevedere, in base all'anomalia riscontrata, il seguente impegno da parte del soggetto presso il quale si è verificata:

- ✓ sostegno economico per garantire la frequenza scolastica ai bambini (es. acquisto libri; contributo da destinare alle famiglie dei bambini/giovani lavoratori; acquisto biglietti per il trasporto scolastico; pagamento retta scolastica se prevista);
- ✓ verifica dell'effettiva frequenza scolastica per almeno i dieci anni di obbligo scolastico da parte dei bambini/giovani lavoratori (es. verifica registri scolastici) e dell'avanzamento del piano di recupero definito (es. cessata esposizione di bambini, giovani lavoratori a situazioni pericolose o insalubri o a lavori troppo pesanti);
- ✓ verifica, avvalendosi degli stessi mezzi di cui sopra, che le ore di viaggio giornaliere, sommate alla permanenza a scuola e alle eventuali ore di lavoro non superino le 10 ore complessive al giorno, e che non lavorino durante l'orario notturno;
- ✓ verifiche ispettive periodiche da parte dell'azienda e dati di ritorno da parte delle associazioni, parti sociali, gruppi locali, organizzazioni, autorità alle quali è stato chiesto supporto, al fine di verificare l'efficacia dell'azione intrapresa.



7) PROBLEMATICHE VERSO L'AZIENDA

L'azienda tratta e risponde a tutte le eventuali problematiche presentate da fornitori, clienti e parti interessate in generale. I reclami inoltrati all'azienda vengono sottoposti all'attenzione del Rappresentante della Direzione per la SA 8000, che definisce il trattamento in collaborazione con la Direzione aziendale, decidendo, in base anche alla frequenza della problematica, di avviare una azione correttiva.

Il trattamento ed i tempi di attuazione stabiliti devono essere comunicati dal Rappresentante della Direzione all'ente che ha inoltrato il reclamo. L'azienda si rende in ogni caso disponibile ad eventuali verifiche ispettive presso i propri locali.

8) BUONE PRATICHE

Le azioni socialmente responsabili ed il sostegno al mondo del volontariato che l'azienda decida di intraprendere saranno comunicati a tutti gli stakeholders come facenti parte del suo impegno etico sia a livello interno che verso il mondo esterno.

L'azienda nel caso devolva nel corso dell'anno contributi a favore di associazioni di volontariato, ONG, etc. dovrà preventivamente acquisire informazioni sull'attività e i fini dell'organizzazione stessa. Tuttavia l'azienda sceglie di non disciplinare ulteriormente tale aspetto lasciandolo alla libera iniziativa e valutazione che di volta in volta effettuata, non volendo correre il rischio sia verso l'esterno sia verso l'interno, di associare la certificazione SA 8000 ad azioni filantropiche.

9) ALLEGATI

- Norma SA 8000:2008
- Introduzione alla Responsabilità Sociale d'impresa ed alla certificazione SA 8000
- Illustrazione del percorso intrapreso da Sa-Rete nei confronti della responsabilità sociale
- facsimile del "Modulo di registrazione delle comunicazioni"
- facsimile del "Modulo per Inoltrare Reclami – Rapporto di Non Conformità"
- facsimile del "Modulo per le Azioni Correttive"