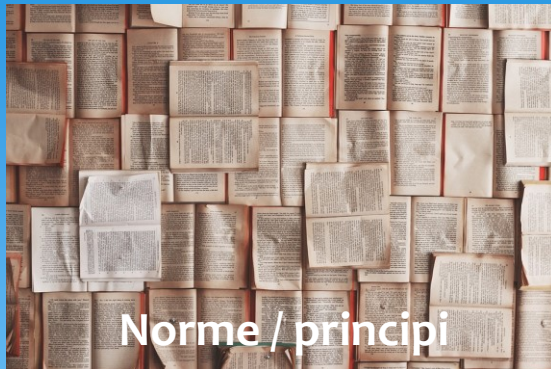


# Certificazioni: qualità e responsabilità sociale

Margherita Coop.



# Certificazione... Cosa? Perché?



Norme / principi



Un'azienda



I portatori  
di interesse



Un «auditor»

# Quali certificazioni



Sistema di gestione della qualità

Finalità:

- Capacità di fornire prodotti e servizi che soddisfino i requisiti stabiliti
- Facilitare opportunità di accrescere la soddisfazione del cliente
- Affrontare rischi ed opportunità inerenti al contesto e ai suoi obiettivi
- Capacità di dimostrare la conformità ai requisiti specificati dal sistema qualità (e eventuali bandi/gare)



➔ FOCUS le novità dell'ISO 9001: archiviazione centralizzata, questionari online



# SA8000 : 2014

La norma SA8000 è uno standard internazionale di tipo etico di origine statunitense e monitorato dall'organizzazione SAI.



I principali temi presi in considerazione:



# SA8000 : Perché?

- Processo interno di miglioramento continuo rispetto agli aspetti toccati dalla norma
- Possibilità di «differenziarci» dai competitors
- Dare visibilità agli elementi di qualità e creare fiducia
- Possibilità di partecipare a gare d'appalto e bandi



# I requisiti specifici

1. Rinuncia al lavoro infantile
  - Ne noi ne i nostri fornitori
  - Diritto garantiti per tirocinanti e/o alternanza S/L
2. Divieto di lavoro forzato
  - No clausole che obbligano al lavoro (es. non ti restituisco la quota/prestito)
3. Impegno a far lavorare i lavoratori in piena sicurezza
  - Un ambiente di lavoro sicuro
  - Dispositivi di protezione
  - Formazione periodica del personale
  - Procedure di sicurezza adeguate
  - Creazione di un comitato per la salute e la sicurezza (SPT)
4. Impegno a garantire la libertà di associazione sindacale



# I requisiti specifici

5. Evitare discriminazioni di ogni genere
  - In fase di assunzione
  - In orario di lavoro
6. Trattare il personale (e l'utenza) con rispetto evitando comportamenti lesivi della dignità della persona
  - Provvedimenti disciplinari
7. Rispetto dell'orario di lavoro (in base alle normative vigenti)
  - Ore massime di lavoro, non coercizione al lavoro straordinario
8. Garantire la retribuzione in accordo al contratto
  - Rispetto contratto nazionale (no contratti «falsi»)
  - Pagare nei termini previsti
  - Disponibilità di fornire informazioni sulla busta paga
  - Gestione dello straordinario



# I requisiti specifici

9. Stabilire un sistema di gestione in grado di garantire il rispetto dei punti precedenti
  - Politica aziendale e procedure
  - Creazione di un Social Performance Team
  - Identificazione e valutazione dei rischi
  - Monitoraggio continuo
  - Coinvolgimento interno (Formazione / Comunicazione)
  - Gestione reclami
  - Verifiche esterne
  - Azioni di correzione e prevenzione
  - Formazione
  - Gestione dei fornitori





# FOCUS 1: il SPT

Il SPT è l'avanguardia dell'implementazione dell'SA8000 e del miglioramento delle condizioni di lavoro.

## **Composizione:**

- Referente per il sistema qualità (definito Rappresentante del Management)
- Presidente (definito Datore di Lavoro)
- Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
- Rappresentate dei lavoratori per la norma SA8000

## **Ruoli e responsabilità del SPT:**

- Assicurare lo svolgimento delle valutazioni di rischio, e presentazione di raccomandazioni.
- Monitoraggio delle attività sul posto di lavoro affinché siano conformi con SA8000.
- Sviluppo e attuazione di piani di miglioramento.
- Facilitare le comunicazioni tra i dipartimenti e tra il management e i lavoratori.
- Il SPT non sarà mai coinvolto in negoziazioni contrattuali o rappresentanza collettiva dei lavoratori, poiché questa non è la sua funzione (non è un sindacato).



# FOCUS 2: reclami

E' importante coltivare una cultura positiva dell'errore

*“E' sorprendente vedere come gli studenti possano perdere una parte della loro paura di sbagliare, profondamente radicata in loro, quando si trovano con un insegnante che non chiede loro di essere nel giusto, ma soltanto di unirsi a lui nella ricerca dell'errore: del suo come del proprio” (Postman, 1981)*

Come segnalare qualcosa:

- Cassetta dei reclami in ingresso.
- Mail dedicata: [sistema.qualita@cooperativamargherita.org](mailto:sistema.qualita@cooperativamargherita.org)
- “contact form” anonima sul sito [www.cooperativamargherita.org](http://www.cooperativamargherita.org)
- Indirizzare reclami anche al Social Performance Team.
- Mail dedicata dell'ente di certificazione [SA8000@iqnet.ch](mailto:SA8000@iqnet.ch) o al [SAAS](mailto:SAAS)



# FOCUS 3: verifiche periodiche

La verifica periodica viene definita AUDIT (Audere, ascoltare) e può essere interna o esterna. Per l'SA8000 è semestrale.

Cosa si va a verificare:

- La gestione della sicurezza, e la valutazione dei rischi per la sicurezza,
- Il monitoraggio delle buste paga, dei contratti di lavoro
- La verifica che in azienda si effettuino informazioni e formazione per la sicurezza e lo standard SA8000
- Visitare gli ambienti di lavoro
- Controllo catena di fornitura

Come si verifica:

- Audit documentale (revisione documenti del sistema e colloqui con la gestione aziendale e i membri del SPT)
- Interviste dei lavoratori. Gli auditor sono chiamati obbligatoriamente ad effettuare interviste ai lavoratori (le interviste sono riservate, svolte in assenza di dirigenti e coordinatori). Il dialogo verte sulla norma SA8000 e sulla sua applicazione da parte dell'azienda. Non si tratta di un "interrogazione" quanto di un dialogo per dare conferma o meno a quanto verificato solo attraverso la documentazione.



# D&R

*Per qualsiasi dubbio o richiesta potete contattare:*

*I membri del SPT  
Il responsabile della qualità*



# Votazione: perché candidarsi?

## **Benefici della Partecipazione:**

- Aiutare il management a comprendere le preoccupazioni e le necessità dei lavoratori.
- Migliorare la comunicazione tra lavoratori e management.
- Sviluppare competenze organizzative, comunicative e di leadership.
- Contribuire allo sviluppo di un sistema SA8000 per risolvere problemi inerenti la forza lavoro e le condizioni di lavoro, e potenzialmente per ridurre i rischi e migliorare le prestazioni aziendali generali.

## **Potenziali Lati Negativi:**

- Per i membri della Squadra: responsabilità e impegni aggiuntivi rispetto al lavoro quotidiano (es. 2 riunioni annuali, attività di auditing).
- Durante le prime fasi, sarà necessario uno sforzo aggiuntivo per cambiare le modalità attuali e per documentare i nuovi processi.



# Votazione: chi voto?

## **Atteggiamento**

- volontà di migliorare continuamente
- rispetto per tutti i lavoratori e gruppi di lavoro
- non discriminazione
- curiosità
- pragmatismo
- voglia di apprendere

## **Competenze**

- buona comunicazione verbale e capacità di relazionarsi con gli altri
- attitudine al problem solving
- capacità di insegnamento/trasferimento contenuti



GRAZIE!

