

Cosa significa ottenere una certificazione di qualità?

Per ottenere una certificazione di qualità un'azienda deve organizzare la sua gestione per rispondere ai requisiti richiesti da una particolare norma (standard) che può essere nazionale o internazionale. Gli standard di qualità in genere sono volontari, nel senso che l'azienda decide volontariamente di applicarli.

Quali ambiti della vita aziendale?

I principali standard internazionali riguardano aspetti della gestione aziendale. Ad esempio: il sistema di gestione di tutta l'attività produttiva e commerciale dell'azienda (ISO9001); il sistema di gestione per rendere l'azienda attenta all'ambiente (ISO 14001); il sistema di gestione per gestire in sicurezza l'attività aziendale (ISO 45001).

Esistono certificazioni e standard che attestano e verificano lo stile "etico" di un'azienda?

L'etica aziendale è un aspetto complesso in quanto coinvolge tanti aspetti della gestione e non facilmente misurabili e verificabili (ad esempio: la correttezza verso i lavoratori, la sicurezza, la regolarità amministrativa, la trasparenza, etc.). A livello internazionale si è pensato di ideare una certificazione di tipo etico (si dice anche di "responsabilità sociale") che scelga solo alcuni ambiti della vita aziendale, proprio per la difficoltà di "valutare tutto". È nato, per tale motivo, lo standard SA8000, arrivata alla edizione del 2014. Lo standard SA8000 è di origine statunitense ed è gestito, monitorato e supervisionato da un'organizzazione che si chiama SAI (Social Accountability International). SAI "accredita" gli enti di certificazione in tutto il mondo per svolgere audit "di sistema SA8000" e certificare le aziende che ne facciano richiesta e che, ovviamente, rispettino i requisiti richiesti dallo standard SA8000:2014.

Quali ambiti affronta lo standard SA8000?

I requisiti principali dello standard SA8000 sono i seguenti:

- La rinuncia al lavoro minorile
- Il divieto assoluto del lavoro forzato
- L'impegno a fare lavorare i lavoratori in piena sicurezza
- L'impegno a garantire la libertà sindacale
- Evitare discriminazione di sesso, razza, scelte politiche o religiose
- Trattare il personale con rispetto evitando comportamenti che ledano la dignità delle persone
- Rispettare l'orario di lavoro e utilizzare il lavoro straordinario secondo le indicazioni del contratto di lavoro
- Garantire la retribuzione in accordo con il contratto, pagando nei termini previsti. Possibilità per il lavoratore di avere informazioni sulla busta paga
- L'azienda deve avere una politica di responsabilità sociale e di impegno diffuso e divulgato per fare rispettare i punti dello standard SA8000
- L'azienda deve impegnarsi a lavorare con fornitori che rispettino o comunque si impegnino a migliorare per rispettare gli stessi standard

Il rappresentante dei lavoratori per la norma SA8000

È sempre prevista la nomina di un rappresentante dei lavoratori per la norma SA8000. Tale rappresentante farà parte di un organismo interno denominato **SOCIAL PERFORMANCE TEAM** per analizzare la vita aziendale e valutare se sono presenti aree di rischio che possono limitare l'applicazione dello standard **SA8000**.

Il Social Performance Team (SPT)

Il SPT è sarà 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).

Come si svolge un audit (o valutazione) SA8000?

Come tutte le attività di audit su standard internazionali, l'audit viene svolto da auditor di società di certificazioni esterne. La cooperativa ha scelto come ente ICQNet. Il monitoraggio della cooperativa al fine di valutare l'adesione ai principi SA8000 è attuato con il metodo del campionamento.

In particolare gli audit per raggiungere tale obiettivo svolgono le seguenti azioni:

- L'attenzione dei certificatori (auditors) durante le visite di certificazione:
 - La gestione della sicurezza,
 - 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 sia per la sicurezza che per lo standard SA8000
 - Visitare gli ambienti di lavoro (sia la sede che per quanto possibile i servizi esterni)
 - Controllo catena di fornitura e modalità dell'azienda per scegliere i fornitori.
- Le interviste dei lavoratori. Si tratta di una parte importante e caratteristica di questo standard. Gli auditor sono chiamati obbligatoriamente ad effettuare interviste ai lavoratori (le interviste sono riservate, svolte in assenza di dirigenti e coordinatori. Ovviamente 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).

L'impegno di Cooperativa Sociale Margherita rispetto allo standard SA8000:2014

Per la gestione di questo standard etico Cooperativa Sociale Margherita ha quindi provveduto:

- Ad elaborare un sistema di gestione per la responsabilità sociale conforme allo standard SA8000:2014 che prevede:
 - Una politica integrata di responsabilità sociale
 - Una valutazione dei rischi sociali
 - Delle procedure di gestione dedicate al funzionamento dello standard
 - Nominare rappresentanti della direzione e dei lavoratori
 - È stato attivato un sistema per garantire ai lavoratori e agli stakeholder di comunicare problematiche relative all'applicazione dello standard SA8000.

La comunicazione sui temi della responsabilità sociale per i lavoratori

- È prevista una cassetta dei reclami a disposizione dei lavoratori collocata in ingresso.
- È disponibile una mail dedicata per i reclami sistema.qualita@cooperativamargherita.org.
- È possibile inviare una comunicazione direttamente all'ente di certificazione SA8000@ignet.ch o al SAAS.
- È possibile indirizzare reclami anche al Social Performance Team.
- È possibile inviare reclami attraverso la "contact form" anonima sul sito www.cooperativamargherita.org
- La politica della qualità è esposta nei locali dell'azienda e nei principali siti per attività esterne. Inoltre è disponibile sul sito aziendale e condivisa con i fornitori.