

Responsabilità sociale nel settore delle costruzioni - Linee guida all'applicazione del modello di responsabilità sociale UNI ISO 26000

Social responsibility in the construction sector - Guidelines to the implementation of UNI ISO 26000 social responsibility model

La prassi di riferimento fornisce delle linee guida per l'applicazione pratica nell'ambito del settore delle costruzioni del modello di responsabilità sociale promosso dalla UNI ISO 26000. Il documento fornisce elementi utili alla mappatura degli stakeholder e alla integrazione della responsabilità sociale nei processi tipici di un'impresa che opera nel settore delle costruzioni.

Pubblicata il 5 novembre 2018

ICS 03.100.02, 91.010.99

ANCE | LOMBARDIA

UNI ENTE ITALIANO
DI NORMAZIONE



© UNI
Via Sannio 2 – 20137 Milano
Telefono 02 700241
www.uni.com – uni@uni.com

Tutti i diritti sono riservati.

I contenuti possono essere riprodotti o diffusi (anche integralmente) a condizione che ne venga data comunicazione all'editore e sia citata la fonte.

Documento distribuito gratuitamente da UNI.

PREMESSA

La presente prassi di riferimento UNI/PdR 49:2018 non è una norma nazionale, ma è un documento pubblicato da UNI, come previsto dal Regolamento UE n.1025/2012, che raccoglie prescrizioni relative a prassi condivise all'interno del seguente soggetto firmatario di un accordo di collaborazione con UNI:

ANCE Lombardia – Associazione Regionale dei Costruttori Edili Lombardi

Via Giosuè Carducci, 18

20123 Milano

La presente prassi di riferimento è stata elaborata dal Tavolo “Responsabilità sociale nel settore edile” condotto da UNI, costituito dai seguenti esperti:

Andrea Pastori – Project Leader (ANCE Lombardia)

Valentina Berra (Mangiavacchi Pedercini S.p.A.)

Alberto Bertoldi (Esperto incaricato da ANCE Lombardia)

Ornella Cilona (Commissione Tecnica UNI "Responsabilità sociale delle organizzazioni")

Daniele Ghitti (Regione Lombardia)

Marco Nessi (Nessi&Majocchi S.p.A.)

Dario Bozzoli Parasacchi (Colombo Costruzioni S.p.A.)

Silvia Utili (Unioncamere Lombardia)

La presente prassi di riferimento è stata ratificata dal Presidente dell'UNI il 31 ottobre 2018.

Le prassi di riferimento, adottate esclusivamente in ambito nazionale, rientrano fra i “prodotti della normazione europea”, come previsti dal Regolamento UE n.1025/2012, e sono documenti che introducono prescrizioni tecniche, elaborati sulla base di un rapido processo ristretto ai soli autori, sotto la conduzione operativa di UNI.

Le prassi di riferimento sono disponibili per un periodo non superiore a 5 anni, tempo massimo dalla loro pubblicazione entro il quale possono essere trasformate in un documento normativo (UNI, UNI/TS, UNI/TR) oppure devono essere ritirate.

Chiunque ritenesse, a seguito dell'applicazione della presente prassi di riferimento, di poter fornire suggerimenti per un suo miglioramento è pregato di inviare i propri contributi all'UNI, Ente Nazionale Italiano di Unificazione, che li terrà in considerazione.

SOMMARIO

INTRODUZIONE	3
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI.....	4
3 TERMINI E DEFINIZIONI	4
4 PRINCIPIO	5
5 MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER E SFERA DI INFLUENZA DEL SETTORE DELLE COSTRUZIONI.....	5
5.1 GENERALITÀ	5
5.2 PRIMA AREA DI STAKEHOLDER.....	7
5.3 SECONDA AREA DI STAKEHOLDER	9
6 INTEGRAZIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE NELL'ORGANIZZAZIONE DELL'IMPRESA DI COSTRUZIONE.....	10
7 SIGNIFICATIVITÀ DEGLI ASPETTI DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE RISPETTO AI PROCESSI	45
APPENDICE A – TEMI FONDAMENTALI E ASPETTI SPECIFICI DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE – UNI ISO 26000	49
APPENDICE B – MATRICE DI CONFRONTO PROCESSI e TEMI FONDAMENTALI/ASPETTI UNI ISO 26000.....	50
BIBLIOGRAFIA.....	51

INTRODUZIONE

Unioncamere Lombardia e Regione Lombardia, nell'ambito degli impegni assunti in Accordo di programma per lo sviluppo e la competitività del sistema economico lombardo, hanno programmato la realizzazione di Prassi di Riferimento al fine di valorizzare le buone pratiche di implementazione delle linee guida UNI ISO 26000 per la Responsabilità Sociale delle Organizzazioni (RSO) e diffonderle in modo capillare nei comparti e nel tessuto economico della Lombardia tramite le Associazioni di categoria regionali di riferimento delle imprese. In questo modo si intende perseguire l'interesse di aiutare concretamente le imprese a meglio implementare meccanismi virtuosi di propagazione delle buone prassi aziendali e migliorare la propria posizione sui mercati di riferimento rispetto ai concorrenti.

Con questo fine Unioncamere Lombardia e Regione Lombardia nel 2017 hanno pubblicato un avviso per raccogliere delle manifestazioni di interesse da parte delle associazioni di categoria regionali firmatarie del Protocollo regionale per la diffusione della responsabilità sociale in Lombardia per lo sviluppo di una o più prassi di riferimento compatibili per la trasposizione e il recepimento delle linee guida UNI ISO 26000 nei comparti/settori di loro competenza e riferimento.

ANCE Lombardia ha promosso e attivamente partecipato al progetto associativo in materia di Responsabilità Sociale d'Impresa denominato "*Responsible Building – Network regionale per la promozione dell'edilizia sostenibile in Lombardia*" che ha portato alla elaborazione di due documenti: le "*Linee guida per la responsabilità sociale nell'impresa edile*" che hanno l'obiettivo di fornire alle imprese di costruzione un riferimento per sviluppare una strategia integrata e volontaria alla responsabilità sociale, mutuato dall'approccio generale della UNI ISO 26000 e il "*Protocollo di responsabilità sociale per l'impresa edile*" che consolida, integrando le diverse accezioni di qualità riconosciute come strategiche dal progetto, una definizione di Responsabilità Sociale d'Impresa specifica per il settore edilizio, declinata sul piano dei comportamenti organizzativi nelle "Linee Guida", fornendo un *set* integrato e multidimensionale di indicatori quali-quantitativi.

La predisposizione di una "Prassi di riferimento compatibile con le linee guida per la responsabilità sociale delle organizzazioni UNI ISO 26000", a partire dal lavoro svolto sul Protocollo di "*Responsible Building*" permette di dare compiuta attuazione agli obiettivi del Progetto Responsible Building: la diffusione dei principi della RSI attraverso l'innovazione dei processi costruttivi e il perseguimento della qualità degli interventi, all'insegna del concetto di "sostenibilità", nella sua triplice accezione di sostenibilità ambientale, sociale ed economica, quale risposta alle istanze di un mercato sempre più selettivo. È proprio per intercettare queste tendenze, andando oltre i semplici vincoli imposti dalla normativa, che l'Associazione ha avviato un percorso di qualificazione delle imprese, tanto sul fronte del processo produttivo quanto su quello del prodotto edilizio, che trova un passaggio fondamentale nella presente prassi di riferimento.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La prassi di riferimento fornisce delle linee guida per l'applicazione pratica nell'ambito del settore delle costruzioni del modello di responsabilità sociale promosso dalla UNI ISO 26000. Il documento fornisce elementi utili alla mappatura degli stakeholder ed alla integrazione della responsabilità sociale nei processi tipici di un'impresa che opera nel settore delle costruzioni.

Il documento è strutturato in modo tale da essere utilizzato in combinazione con quanto previsto nella UNI/PdR 18:2016.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI

La presente prassi di riferimento rimanda, mediante riferimenti datati e non, a disposizioni contenute in altre pubblicazioni. Tali riferimenti normativi e legislativi sono citati nei punti appropriati del testo e sono di seguito elencati. Per quanto riguarda i riferimenti datati, successive modifiche o revisioni apportate a dette pubblicazioni valgono unicamente se introdotte nel presente documento come aggiornamento o revisione. Per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione della pubblicazione alla quale si fa riferimento.

Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 "Testo unico sulla sicurezza" e s.m.i.

Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 "Responsabilità amministrativa delle società e degli enti"

Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) - GDPR

Classificazione delle attività economiche ATECO 2007 Istat

UNI EN ISO 9001 Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti

UNI ISO 20400 Acquisti sostenibili - Guida

UNI ISO 26000 Guida alla responsabilità sociale

UNI EN ISO 14001 Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l'uso

UNI ISO 45001 Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro - Requisiti e guida per l'uso

UNI/PdR 18:2016 Responsabilità sociale delle organizzazioni - Indirizzi applicativi alla UNI ISO 26000

UNI/PdR 2:2013 Indirizzi operativi per l'asseverazione nel settore delle costruzioni edili e di ingegneria civile

OHSAS 18001 Salute e sicurezza sul lavoro

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento valgono i termini e le definizioni della UNI ISO 26000 ed inoltre i seguenti:

3.1 dipendente: Soggetto che ha in atto una relazione riconosciuta come "rapporto di lavoro" nella legislazione nazionale o nella prassi.

NOTA Il termine “dipendente” ha un senso più ristretto rispetto a lavoratore.

3.2 impresa: Organizzazione che opera nel settore delle costruzioni.

3.3 lavoratore: Persona che svolge un lavoro, sia in qualità di lavoratore dipendente o di lavoratore in proprio.

3.4 settore delle costruzioni: Attività individuate dalla classificazione ATECO 2007 dell’Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT) nella voce F – COSTRUZIONI.

NOTA A titolo esemplificativo: costruzione di edifici (ATECO 41), ingegneria civile (ATECO 42), lavori di costruzione specializzati (ATECO 43).

4 PRINCIPIO

La presente prassi di riferimento è pensata per supportare le imprese che operano nel settore delle costruzioni ad implementare in modo efficace la UNI ISO 26000, applicandone i principi ed affrontando i temi fondamentali ed i relativi aspetti specifici (vedere Appendice A).

Il documento è stato pensato per essere utilizzato in stretta combinazione con la UNI/PdR 18, in particolare per quanto riguarda gli aspetti della materialità, dell’autovalutazione, analisi dello scostamento, piano d’azione e attuazione, nonché del monitoraggio e della rendicontazione.

Nello specifico la prassi fornisce elementi operativi che si focalizzano sulla mappatura, individuazione ed analisi degli stakeholder e sfera di influenza, sull’integrazione della responsabilità sociale nella gestione dell’impresa rispetto ai processi tipici di quest’ultima, al fine di ottenere un approccio sistematico alla responsabilità sociale e, infine sulla significatività degli aspetti della responsabilità sociale sempre in relazione ai processi aziendali.

La presente prassi di riferimento può essere utilizzata da parti interne (come guida e autovalutazione) ed esterne (valutazione di seconda e terza parte).

La presente prassi di riferimento si completa con una serie di appendici di carattere esplicativo.

- Appendice A – Temi fondamentali e aspetti specifici della responsabilità sociale;
- Appendice B – Matrice di confronto processi/temi fondamentali.

5 MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER E SFERA DI INFLUENZA DEL SETTORE DELLE COSTRUZIONI

5.1 GENERALITÀ

La UNI ISO 26000 definisce i portatori di interesse come “individui o gruppi che hanno un interesse in qualunque delle decisioni o attività di un’organizzazione”. Per poter implementare a pieno la UNI ISO 26000 è necessario intraprendere un percorso di analisi del contesto affinché siano individuati e quindi mappati gli stakeholder, al fine, in una successiva fase, di avviare azioni di coinvolgimento per creare un dialogo con i propri portatori d’interesse.

L’identificazione e mappatura degli stakeholder rappresenta una prima fase di analisi dei soggetti che in modo più diretto sono influenzati o influenzano le attività dell’impresa. È dunque fondamentale tenere conto, oltre che del contesto in cui l’impresa opera, degli obiettivi che essa si pone rispetto ai temi e quindi agli aspetti specifici individuati nella UNI ISO 26000.

Nell'identificazione degli stakeholder, l'impresa deve tenere conto del fatto che alcuni di essi sono interni, come i dipendenti e i soci o gli azionisti, e altri esterni, come le comunità locali, le autorità pubbliche e le associazioni di categoria. È importante che gli stakeholder identificati siano rappresentativi affinché si possa avviare un dialogo ed un confronto reale, nell'ottica di attivare un'analisi di materialità come prevista al punto 7 della UNI/PdR 18:2016 e azioni concrete.

Proprio perché l'identificazione e mappatura degli stakeholder devono derivare dagli obiettivi strategici dell'organizzazione, tale fase può essere declinata in due attività operative.

1. Analisi documentale, cioè l'analisi dei documenti istituzionali dell'impresa (per esempio atto costitutivo, relazione di bilancio, bilancio sociale, codice di condotta, codice di comportamento) e di eventuali materiali interni quali per esempio indagini di clima aziendale, reportistica sui reclami, ecc., volta a capire e ad acquisire consapevolezza del contesto in cui l'impresa opera e delle percezioni dei diversi stakeholder;
2. Coinvolgimento interno, cioè condividere con le diverse funzioni aziendali gli obiettivi strategici e definire, insieme agli stakeholder individuati, gli aspetti specifici oggetto di considerazione da parte dell'impresa; mettere in relazione gli obiettivi dell'impresa e gli obiettivi di responsabilità sociale e gli aspetti specifici individuati.

La UNI ISO 26000, con i suoi sette temi fondamentali, si rivela essere uno strumento molto utile per individuare se e quali temi fondamentali rilevanti sono da considerare e vengono presidiati dalle altre imprese del settore.

Nella Figura 1 riportata di seguito è illustrata la mappa degli stakeholder tipici di una impresa del settore delle costruzioni.

Ponendo al centro del grafico l'impresa si intende schematizzare la mappatura degli stakeholder secondo la logica della sfera di influenza, cioè della "prossimità" (individuando due "aree") e della rispettiva influenza, tra le varie parti interessate e l'impresa stessa.

In termini operativi l'impresa, sulla base della propria capacità di influenza, dovrebbe utilizzare un approccio differenziato per le diverse tipologie di stakeholder:

- Prima area: capacità di influenza elevata. A questa categoria appartengono i dipendenti, la comunità, le parti sociali, i fornitori, i clienti, i committenti e i soci/azionisti, verso i quali l'impresa è in grado di esercitare azioni di indirizzo e di vincolo. Le modalità di coinvolgimento vanno da una diffusa attività di formazione a momenti specifici di sottolineatura degli elementi critici e delle strategie dell'impresa. Chiarezza e trasparenza della comunicazione, unite ad un'elevata disponibilità nell'ascoltare e recepire, costituiscono gli elementi essenziali del coinvolgimento.
- Seconda area: capacità di influenza limitata. Appartengono a questa categoria gli istituti di credito e assicurativi e la Pubblica Amministrazione, così come descritti al punto 5 seguente. Informazioni e disponibilità all'ascolto sono anche in questo caso gli elementi fondamentali del coinvolgimento di questi stakeholder, sebbene non sempre l'impresa possa mettere in atto attività di coinvolgimento, se non attraverso le associazioni di categoria.

Per ciascuna di queste categorie l'impresa dovrebbe, secondo elementi di priorità specifici, individuare le problematiche in gioco, l'identità degli interlocutori, definire le modalità ed i contenuti del coinvolgimento.

Lo schema proposto individua, tra gli altri, i fornitori come una macro-categoria suddivisa in: fornitori di materiali, servizi generali e servizi di produzione specialistica, intesi come catena di fornitura, illustrata in dettaglio al punto 5.2 seguente.

Come sottolineato nella UNI/PdR 18, i fornitori infatti meritano un'attenzione particolare in quanto possono influenzare e sono a loro volta influenzati dall'impresa.

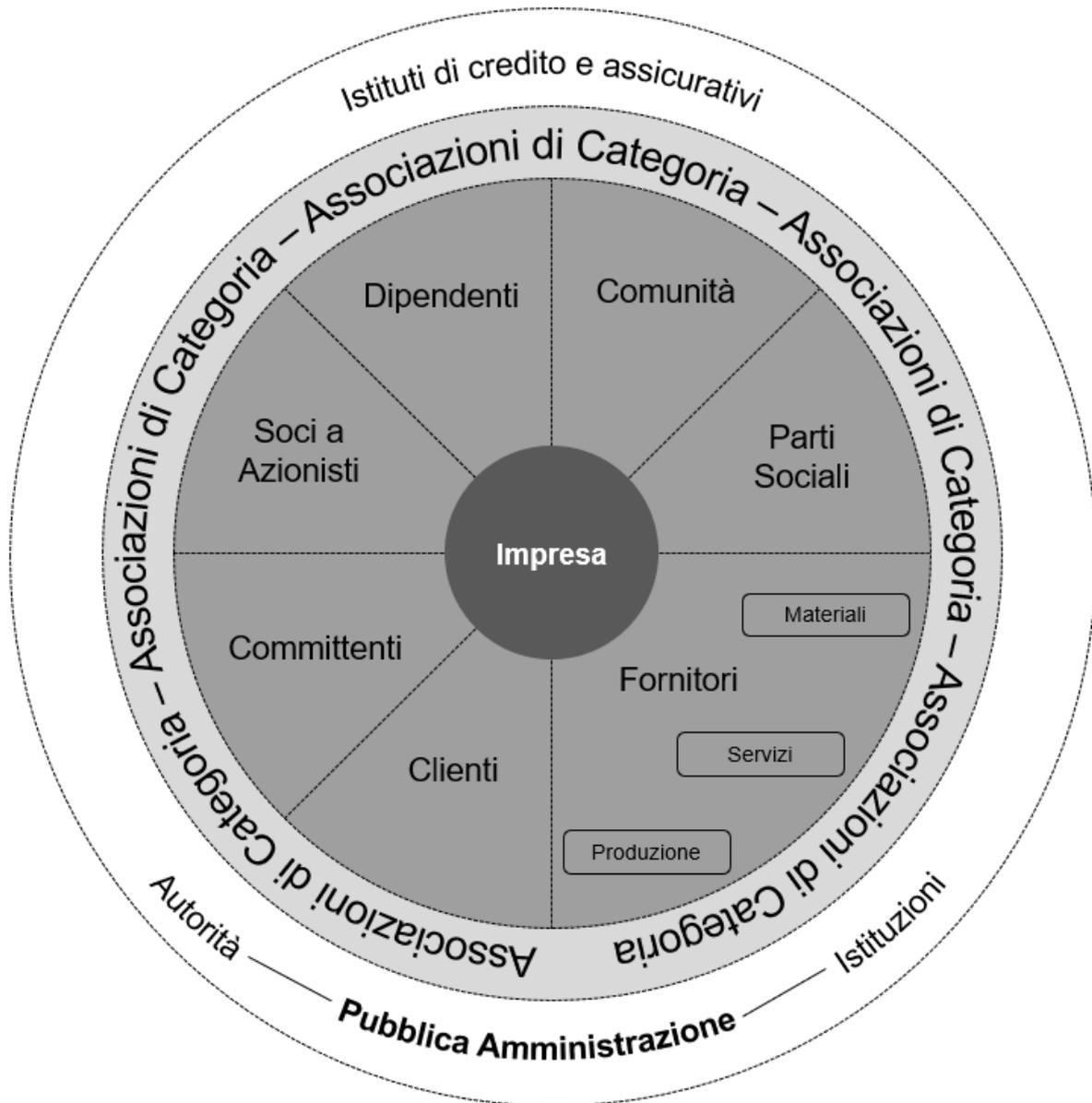


Figura 1 – Schematizzazione mappatura stakeholder di un'impresa di costruzione

5.2 PRIMA AREA DI STAKEHOLDER

La prima area di stakeholder tipici per un'impresa è costituita dai soggetti descritti di seguito:

- a. *Dipendenti*: operai (addetti alle attività operative, normalmente svolte in cantiere) e impiegati (addetti alle attività amministrative di sede ed alle attività di coordinamento e controllo in

cantiere). È il nucleo di soggetti che in modo maggiormente diretto risente delle scelte di responsabilità sociale compiute dalla politica aziendale.

- b. *Comunità*: tessuto sociale e territoriale interessato dall'attività dell'impresa di costruzione. È l'insieme dei soggetti la cui sfera personale e sociale può essere influenzata da una delle diverse fasi della realizzazione del prodotto e del suo ciclo di vita. Le dimensioni numeriche della comunità dipendono dalla scala di grandezza dell'intervento. In alcuni casi, questo stakeholder può rappresentare le istanze del macro-tema dell'ambiente, per il tramite di specifiche associazioni di livello locale e/o nazionale.
- c. *Parti sociali*: si distinguono in parti sociali datoriali, parti sociali sindacali ed enti bilaterali.

NOTA 1 Una delle associazioni di categoria di riferimento, per la parte sociale datoriale, è l'ANCE il cui livello territoriale rappresenta e associa direttamente le imprese edili di ogni dimensione e forma giuridica. La rappresentanza è estesa anche alle imprese edili operanti in tutti i settori specialistici. L'ANCE territoriale rappresenta e tutela gli interessi degli imprenditori edili a livello provinciale ed è impegnata nel promuovere l'immagine e gli interessi degli associati nei confronti delle Istituzioni pubbliche e di tutte le componenti economiche sociali finanziarie che operano nel territorio. A livello regionale, l'Organismo di rappresentanza degli imprenditori edili è costituito dalle associazioni provinciali operanti nella regione e assume, pertanto, la rappresentanza regionale della categoria imprenditoriale inquadrata nel sistema associativo facente capo ad ANCE. Inoltre l'Associazione regionale mantiene un costante rapporto con l'ANCE nazionale al fine di perseguire una unità di indirizzo nella formazione e applicazione della legislazione regionale. L'Associazione nazionale rappresenta l'industria italiana delle costruzioni. Il sistema associativo copre tutto il territorio nazionale ed è articolato in Associazioni Territoriali e Organismi Regionali.

NOTA 2 Per il settore delle costruzioni le principali parti sociali sindacali (declinate a livello nazionale, regionale e provinciale) sono: FENEAL-UIL, FILCA-CISL E FILLEA-CGIL.

NOTA 3 Gli enti bilaterali del settore delle costruzioni sono i seguenti:

- Cassa Edile: la Cassa Edile di Mutualità ed Assistenza di livello provinciale è ente contrattuale del settore edile ed affini ed è lo strumento per l'attuazione delle materie indicate nello Statuto, dei contratti ed accordi collettivi stipulati tra ANCE e FeNEAL-UIL, FILCA-CISL e FILLEA-CGIL e dei relativi accordi territoriali nonché dei contratti ed accordi stipulati dalle Associazioni Artigiane e da FENEAL-UIL, FILCA-CISL e FILLEA-CGIL e dei relativi accordi territoriali. L'Ente è gestito pariteticamente dai rappresentanti dei datori di lavoro e dai rappresentanti dei lavoratori. In particolare le prestazioni della Cassa Edile sono, in favore dei LAVORATORI, il trattamento economico per ferie e gratifica natalizia, accantonato dalle imprese; il premio di anzianità professionale edile ordinaria - A.P.E. (scatti di anzianità); le assistenze diverse, previste in alcuni casi anche in favore dei familiari; gli indumenti da lavoro e le calzature di sicurezza e, per le IMPRESE, il rimborso dell'indennità integrativa di malattia, tbc, infortunio sul lavoro e malattia professionale, già anticipata in busta paga ai dipendenti. Inoltre, la Cassa Edile svolge il ruolo di tesoreria provvedendo all'esazione delle contribuzioni per conto degli Enti Scuola, dei Comitati Paritetici Antinfortunistici, dei Rappresentanti della Sicurezza dei Lavoratori, del Fondo di Previdenza Complementare (PREVEDI) nonché delle quote associative e di adesione contrattuale per le Associazioni dei datori di lavoro e delle quote sindacali e di adesione contrattuale per le OO.SS.LL. dei lavoratori. Quindi la Cassa Edile, oltre ad essere uno strumento che mutualizza le diverse prestazioni previste dalle norme contrattuali e dagli accordi territoriali, garantisce il puntuale assolvimento degli adempimenti che derivano dalle norme stesse. E in corso di accorpamento in un unico soggetto.

- Comitato Paritetico Territoriale (CPT): nasce dal volere congiunto delle parti territoriali costituenti, ANCE e Feneal-UIL, Filca-CISL, Fillea-CGIL, di istituire un ente bilaterale il cui mandato istituzionale fosse volto a concretizzare la sicurezza e la prevenzione nei cantieri edili contribuendo, in maniera capillare, ad orientare ed assistere imprese associate e lavoratori. Assistenza tecnica gratuita,

programmi di formazione aggiornati e di qualità, consulenza globale per il mantenimento della sicurezza.

- Scuola Edile: è il terzo degli Enti Paritetici nato dalla contrattazione settoriale e sviluppatosi a livello territoriale. I suoi compiti afferiscono alla fornitura di servizi di formazione e di servizi per il lavoro per i lavoratori delle imprese associate.

- d. *Fornitori di materiali*: i fornitori di materiali sono rappresentati dalle imprese della filiera delle costruzioni che producono e forniscono i singoli componenti che l'impresa "assembla" durante le diverse fasi della realizzazione di un manufatto.
- e. *Fornitori di servizi generali (servizio assistenza fiscale/legale, servizio paghe, consulenza, progettazione, altri servizi)*: soggetti che svolgono attività su incarico dell'impresa per specifiche questioni che la stessa ha deciso di non implementare attraverso il proprio organico.
- f. *Fornitori di servizi di produzione specialistica (imprese specialistiche)*: soggetti con competenze tecniche specializzate che svolgono attività nella realizzazione del prodotto edilizio e/o di parti dello stesso.
- g. *Clienti*: soggetti che possono coincidere con il committente; in generale possono essere individuati in privati cittadini o in società che acquistano e/o utilizzano il prodotto realizzato dall'impresa di costruzione.
- h. *Committenti*: possono essere di due tipologie: pubblico o privato. Nel primo caso si configura in una Pubblica Amministrazione, nel secondo caso, in un privato cittadino o in una società (per esempio fondi di investimento, società immobiliari).
- i. *Soci e azionisti*: questa tipologia di stakeholder afferisce alla organizzazione della struttura e all'assetto societario della singola impresa. I soci e i singoli azionisti esercitano diretta influenza sull'attività dell'impresa.

5.3 SECONDA AREA DI STAKEHOLDER

La seconda area di stakeholder tipici per un'impresa è costituita dai soggetti descritti di seguito.

- a. *Pubblica Amministrazione*: si distingue in autorità e istituzioni.

NOTA 1 Sono individuabili come Autorità i soggetti autorizzativi quali il Comune, che in ambito urbanistico e igienico-sanitario svolge un'importante funzione di abilitazione dell'attività edilizia e di agibilità del prodotto; la Provincia che ha compiti autorizzativi in materia ambientale e i Vigili del Fuoco che svolgono attività di vaglio dei requisiti di sicurezza del prodotto realizzato o da realizzarsi. Sono altresì individuabili quali autorità gli organi di controllo, ovvero organi istituzionali deputati alla verifica del rispetto di specifiche normative di settore: con riferimento alla disciplina sulla sicurezza e sulla salute sui luoghi di lavoro, il soggetto è l'ispettore dell'Azienda di Tutela della Salute (ATS) territorialmente competente, con riferimento alla normativa in materia di rapporti di lavoro è l'ispettore dell'Ispettorato Territoriale del Lavoro (ITL – Ministero del Lavoro); a questi possono essere aggiunti anche i rappresentanti delle Forze dell'Ordine quali i Carabinieri, la Guardia di Finanza, la Polizia e la Polizia Locale che hanno compiti ispettivi trasversali rispetto alle materie dell'ambiente, la sicurezza e la regolarità.

NOTA 2 Sono individuabili quali istituzioni, a titolo esemplificativo i seguenti soggetti:

- *Albo gestori ambientali*: è uno degli albi gestiti dalla Camera di Commercio territorialmente competente; le imprese che svolgono attività di raccolta e trasporto di rifiuti, di bonifica dei siti e di bonifica dei beni contenenti amianto devono iscriversi obbligatoriamente a tale albo.
- *Camera di Commercio*: le Camere di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura italiane sono "enti pubblici che svolgono funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese, curandone lo sviluppo

nell'ambito delle economie locali" (definizione tratta dalla legge di Riordino del Sistema Camerale - L. 580/93). Sono enti autonomi perché ogni Camera di Commercio, a livello provinciale, è dotata di un proprio statuto, definisce un suo programma politico ed è, infine, indipendente dal lato finanziario e gestionale. Le funzioni si possono suddividere in attività amministrative (tenuta di albi, elenchi, ruoli, nei quali vengono registrati e certificati i principali eventi che caratterizzano la vita di ogni impresa), attività promozionali (sostegno alle imprese e allo sviluppo dell'economia locale), attività di monitoraggio, studio, analisi dei dati sull'economia locale (fornire un'informazione necessaria a una migliore conoscenza della realtà socio-economica da parte delle imprese e per le imprese), attività di regolazione del mercato: promuovere e aumentare la trasparenza, la certezza e l'equità delle relazioni economiche tra imprese e tra imprese e cittadini.

- *Comune*: ente istituzionale più vicino all'impresa determina, in maniera importante, i confini di manovra dell'impresa su suolo comunale attraverso la pianificazione urbanistica e i diversi regolamenti comunali.

- *INAIL*: Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro, è un Ente pubblico non economico che gestisce l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali. Nelle sue ramificazioni territoriali, l'Istituto individua, oltre ad una sede di livello regionale (Direzione Regionale), anche una sede territoriale (Dipartimento territoriale, con molteplici sedi anche nello stesso ambito provinciale).

- *INPS*: Istituto Nazionale Previdenza Sociale, è un Ente Pubblico che raccoglie e gestisce i contributi previdenziali dei dipendenti, pagati sia dalle imprese che direttamente dai dipendenti stessi, ed eroga i trattamenti pensionistici.

- *Provincia/città metropolitana*: Ente istituzionale "intermedio", ha delle ricadute dirette in termini autorizzativi sull'impresa e ricadute indirette in termini regolamentari.

- *Regioni*: dopo lo Stato è l'Ente istituzionale più "lontano" dall'impresa; l'istituzione regionale rappresenta, in ogni caso, uno *stakeholder* la cui attività esplica effetti diretti sull'operatività dell'impresa. Le Regioni hanno infatti potere legislativo concorrente e residuale rispetto a molte materie afferenti all'attività edile.

- *Unioncamere*: l'Unione delle Camere di Commercio è l'organo che riunisce e rappresenta le Camere di Commercio della regione, e quindi il sistema degli interessi generali delle imprese. Anche a seguito della recente riforma della pubblica amministrazione, D.Lgs 25 novembre 2016, n. 219, i servizi offerti da Unioncamere si possono suddividere in 5 macro aree di intervento per sostenere il sistema economico: informazione economica per lo sviluppo locale, promozione del territorio, internazionalizzazione, Piccole e micro imprese, coordinamento e assistenza alle Camere di Commercio.

- b. *Istituti di credito e assicurativi*: in questa tipologia di stakeholder sono inclusi: gli istituti di credito che rivestono un ruolo fondamentale a monte e a valle dell'attività delle costruzioni. A monte in quanto forniscono le risorse per l'avvio degli interventi di costruzione, a valle dal momento che danno ai clienti la possibilità di acquistare i prodotti dell'impresa e gli istituti assicurativi forniscono invece garanzie circa i rischi dell'impresa.

6 INTEGRAZIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE NELL'ORGANIZZAZIONE DELL'IMPRESA DI COSTRUZIONE

L'integrazione della responsabilità sociale, così come espressa nella UNI ISO 26000, nella struttura organizzativa dell'impresa, comporta l'individuazione e lo sviluppo di tutti gli aspetti organizzativi (responsabilità, compiti, metodologie, obiettivi, sistemi di controllo, ecc.) necessari all'operatività dell'impresa stessa.

Al fine di sintetizzare i contenuti del presente punto 6, l'Appendice B fornisce una matrice di correlazione tra i processi aziendali ed i temi fondamentali della UNI ISO 26000, con i relativi aspetti specifici.

I processi aziendali individuati ed elencati di seguito sono quelli considerati tipici di un'impresa:

- Pianificazione del sistema
- Gestione risorse umane
- Scelta e Gestione infrastrutture
- Gestione ambiente di lavoro
- Acquisizione e Gestione risorse economiche e finanziarie
- Gestione dati e informazioni
- Gestione contratti
- Comunicazione con la clientela e assistenza
- Gestione reclami e contenziosi con i clienti
- Progettazione
- Determinazione requisiti dei fornitori
- Valutazione e scelta fornitori
- Approvvigionamento e controllo
- Gestione cantiere
- Coinvolgimento stakeholders
- Rapporti con la Comunità
- Audit interni
- Gestione non conformità
- Gestione azioni correttive e preventive
- Monitoraggio e misurazione dei processi

Come indicato nella UNI/PdR 18, è fondamentale adottare un approccio sistematico ed integrato.

A questo scopo, si propongono, per ciascun processo tipico di un'impresa di costruzione, le seguenti schede, in cui si evidenziano i temi fondamentali/aspetti specifici di responsabilità sociale ritenuti pertinenti per quel processo, oltre ai relativi stakeholder di riferimento.

PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA

Temi fondamentali: tutti

Aspetti pertinenti: tutti

Stakeholders: tutti quelli individuati dall'impresa

Una corretta implementazione di un sistema di Responsabilità sociale presuppone che la Direzione aziendale metta in atto una serie di azioni che possono essere così schematizzate:

- analisi iniziale della situazione aziendale in merito ai temi principali ed agli aspetti specifici di responsabilità sociale e individuazione degli *stakeholder*;
- individuazione dei processi aziendali e delle relazioni/impatti processo-aspetto;
- individuazione delle criticità/significatività;
- definizione delle azioni necessarie per soddisfare gli aspetti di responsabilità sociale individuati per ciascun processo (predisposizione di un sistema di procedure, ecc.);
- definizione di un piano di implementazione delle azioni individuate;
- definizione di un sistema di monitoraggio e misurazione delle prestazioni secondo quanto pianificato.

Il processo di pianificazione presuppone, perciò, che per ciascun processo aziendale siano definiti i riferimenti, i criteri e le modalità di gestione, le responsabilità, le modalità di controllo, il tutto avendo in considerazione gli aspetti di responsabilità sociale ritenuti applicabili allo specifico processo.

La presente Prassi intende svolgere, nell'ambito del settore delle costruzioni, le fasi di analisi/elaborazione e mira a consentire alla singola impresa una più facile implementazione specifica. L'impresa, infatti, può partire da uno scenario già analizzato considerando gli aspetti di responsabilità sociale e le relative pertinenze ed impatti e verificare quanto proposto. Essa può quindi definire successivamente un piano di implementazione delle azioni individuate come significative.

Affinché tutte le attività aziendali e le decisioni siano improntate al rispetto della responsabilità sociale è necessario che i concetti legati alla responsabilità sociale permeino tutta l'azienda, a partire dal vertice, e siano noti e chiari a tutte le risorse coinvolte. A tale scopo è fondamentale che la Direzione:

- emani una politica aziendale che sia improntata alla responsabilità sociale;
- effettui costante formazione e/o informazione a tutto il suo personale, nonché agli stakeholder individuati come significativi, in merito agli aspetti di responsabilità sociale, ai principi, ai risultati di gestione;
- adotti un Codice etico che precisi i principi a cui ispirarsi in quelle situazioni in cui non esistono procedure specifiche di riferimento.

Nella pianificazione di ciascun processo, e nel suo successivo riesame, è fondamentale porre attenzione al rispetto delle leggi e norme applicabili. La *compliance* diventa, quindi, un aspetto imprescindibile per la pianificazione e conduzione di ciascun processo.

È compito della Direzione aziendale provvedere periodicamente ad un'analisi accurata dell'andamento dei processi aziendali al fine di valutare necessità di adeguamento del Sistema. Tale Riesame deve prendere in considerazione tre aspetti:

- il grado di conformità alla normativa applicabile delle attività svolte;
- il grado di conformità al sistema di gestione aziendale (politica, codice etico, procedure) delle attività svolte;

- l'andamento degli indicatori di performance per processo.

Un adeguamento del Sistema, o di parte di esso, può rendersi necessario principalmente a seguito di:

- non conformità del Sistema;
- valori inadeguati degli indicatori;
- modifica dei processi o inserimento di nuovi processi/attività/modalità operative;
- segnalazioni/reclami ricevuti dagli stakeholder;
- modifiche alle leggi di riferimento che impattano sui processi aziendali e sugli aspetti di responsabilità sociale.

L'adeguamento deve essere seguito da una specifica formazione dei lavoratori e da informazioni mirate agli *stakeholder* interessati.

Il processo di pianificazione, che così come descritto si applica a tutti i processi aziendali individuati, non può però non tenere in considerazione due temi fondamentali, sia per una corretta gestione di un sistema di responsabilità sociale sia per lo specifico settore delle costruzioni, e cioè la gestione della Sicurezza, la gestione dell'Ambiente e la Sensibilizzazione sui temi della Responsabilità Sociale adottati.

Essere socialmente responsabili presuppone che, relativamente a tali aspetti, venga effettuata una gestione completa e strutturata, non solo degli interventi specifici o saltuari o riferibili a singoli processi operativi. Si ipotizza perciò che debba essere predisposto un sistema che quanto meno tenga conto dei seguenti aspetti:

Sicurezza:

- Predisporre e mantenere una politica sulla sicurezza e salute
- Effettuare un'analisi dei rischi legati alle attività svolte
- Definire procedure, controlli per garantire la sicurezza sul lavoro
- Fornire attrezzature adeguate e dispositivi di protezione
- Verificare il rispetto delle procedure definite e l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuali
- Rendicontare sugli incidenti avvenuti e sui problemi su salute e sicurezza ed analizzarli per intervenire ed evitarne il ripetersi
- Effettuare specifica formazione al personale
- Garantire al personale informazioni tempestive sugli aspetti di salute e sicurezza relativi alle mansioni svolte
- Garantire la salute e sicurezza non solo per il personale dipendente ma anche per i collaboratori e i subappaltatori

La garanzia del rispetto di quanto sopra può essere data prima di tutto garantendo il rispetto di quanto previsto dalla normativa di settore, in aggiunta implementando un sistema di gestione della sicurezza basato sulla norma OHSAS 18001 - UNI ISO 45001 o basato sulle linee guida ANCE (Linee guida SGSL per un'impresa di costruzioni) o aver conseguito l'asseverazione come da UNI/PdR 2:2013.

Ambiente:

- Identificare gli aspetti e gli impatti ambientali
- Misurare e registrare gli impatti (fonti di inquinamento, rifiuti, consumo energia, acqua, ecc.)
- Individuare ed attuare misure volte a prevenire gli impatti negativi o a ridurli

progressivamente

- Impegnarsi con le comunità locali per quanto riguarda le fonti inquinanti e dichiarare i materiali inquinanti e pericolosi utilizzati ed i loro effetti su salute e sicurezza
- Predisporre un programma di prevenzione e gestione degli incidenti ambientali e un sistema di gestione delle emergenze che coinvolga gli stakeholders interessati
- Stabilire un sistema di comunicazione all'esterno e delle procedure di richiamo
- Effettuare formazione ed informazione

Quanto sopra può essere efficacemente soddisfatto predisponendo un Sistema di gestione ambientale secondo la UNI EN ISO 14001 o anche seguendo le linee guida ANCE relative alla gestione ambientale (Linee guida SGA per un'impresa di costruzioni - Gestione ambientale della sede e dei cantieri temporanei e mobili).

In aggiunta a quanto sopra, un altro elemento di riferimento per un'efficace pianificazione del Sistema di gestione aziendale può essere dato dal D.Lgs. 231/2001 e s.m.i., relativo alla "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica".

Diversi processi aziendali, tra cui quelli relativi alla gestione sicurezza e all'ambiente, sono infatti presi in considerazione da tale provvedimento.

Un riferimento per la predisposizione di un sistema di gestione che risponda ai requisiti del D.Lgs. 231 è dato dalle Linee guida ANCE "CODICE di COMPORTAMENTO delle IMPRESE di COSTRUZIONE".

Di seguito si riporta, a titolo esemplificativo, una serie di documenti/procedure che potrebbe essere utile sviluppare per rendere più facilmente implementabile e verificabile un sistema di gestione che risponda ai principi di responsabilità sociale previsti dalla UNI ISO 26000.

Documenti di riferimento:

- Politica aziendale
- Codice etico
- Mansionario aziendale
- Elenco fornitori
- Piano di formazione risorse

Procedure di riferimento:

- Gestione lavoratori (selezione, assunzione, formazione)
- Gestione segnalazioni da parte dei lavoratori
- Valutazione e qualifica dei fornitori
- Gestione contratti
- Gestione comunicazioni con il cliente, assistenza e reclami
- Gestione non conformità, azioni correttive e preventive
- Progettazione

Sensibilizzazione

Obiettivo della sensibilizzazione è quello di incrementare le competenze e la consapevolezza del lavoratore, in relazione al ruolo che riveste, coerentemente con le Politiche aziendali adottate.

In ogni processo d'integrazione della responsabilità sociale in un'organizzazione, la comunicazione svolge un ruolo cruciale ai fini della sensibilizzazione e della formazione. Tramite essa si accresce la consapevolezza, sia all'interno che all'esterno, sulle strategie e sugli obiettivi che l'organizzazione si assume con riferimento alla responsabilità sociale. Inoltre è un valido

strumento per aiutare a gettare le basi per un dialogo sistematico coi portatori di interesse, per facilitare il confronto con le organizzazioni dello stesso tipo, stimolando l'emulazione ed il miglioramento reciproco delle prestazioni in materia di responsabilità sociale.

Non esiste un metodo univoco per sensibilizzare l'interno e l'esterno dell'organizzazione su cosa significhi fare responsabilità sociale e soprattutto essere socialmente responsabili. Un percorso di responsabilità sociale serio e duraturo nel tempo ha sempre a che fare con un cambiamento organizzativo, piccolo o grande che sia. L'approccio graduale è, dunque, sempre da preferirsi.

Mentre l'azione di sensibilizzazione interna deve essere iniziata da subito - ad esempio attraverso momenti di confronto organizzati da ciascun Responsabile con i propri collaboratori, suddivisi in piccoli gruppi - si suggerisce, al fine di allineare i soggetti che operano nell'organizzazione alla nuova visione e a riflettere assieme sugli impatti operativi che l'adozione di un percorso di responsabilità sociale porta con sé, di avviare un'attività di comunicazione esterna solo dopo aver consolidato quella interna.

GESTIONE RISORSE UMANE

Temi fondamentali: Governance, Diritti umani, Rapporti e condizioni di lavoro, Corrette prassi gestionali

Aspetti pertinenti: Governance, Necessaria diligenza, Risoluzione delle controversie, Discriminazione e gruppi vulnerabili, Diritti civili e politici, Diritti economici, sociali e culturali, Principi fondamentali e diritti sul lavoro, Occupazione e rapporti di lavoro, Condizioni di lavoro e protezione sociale, Dialogo sociale, Salute e sicurezza sul lavoro, Sviluppo delle risorse umane e formazione sul luogo di lavoro, Lotta alla corruzione, Coinvolgimento politico responsabile

Stakeholders: Dipendenti, Fornitori di servizi di produzione specialistica, Parti Sociali

Il processo di Gestione dei lavoratori si compone di tre sottoprocessi: SELEZIONE, ASSUNZIONE/INSERIMENTO, GESTIONE.

Selezione dei lavoratori (SELEZIONE)

Il sottoprocesso di selezione dei lavoratori comprende le seguenti attività:

- la definizione dei requisiti del lavoratore e del ruolo/mansione
- la ricerca della risorsa
- la selezione della risorsa secondo criteri stabiliti
- la scelta
- la proposta contrattuale

Il processo nella sua interezza dovrebbe essere gestito nel rispetto dei principi di responsabilità sociale e quindi, tanto i requisiti della risorsa, quanto i criteri di scelta, devono essere definiti tenendo conto solo delle esigenze aziendali in termini di mansione e ruolo da ricoprire (andando a considerare perciò solo le caratteristiche e competenze intellettuali, fisiche, comportamentali, attitudinali, organizzative, di sicurezza, ecc.) e non devono assolutamente tenere conto di elementi discriminatori quali sesso, razza, età, religione, orientamento politico o sessuale, malattie, disabilità, ecc.

Definizione dei requisiti del lavoratore e del ruolo/mansione (SELEZIONE)

È compito della Direzione aziendale, supportata dalle Direzioni d'area, determinare i requisiti delle risorse e delle loro mansioni. A tal fine bisognerebbe definire:

- le risorse necessarie in termini di tipologia (organigramma) e numero
- il ruolo che ciascuna risorsa dovrebbe avere, le responsabilità e le mansioni assegnate

- i requisiti (caratteristiche e competenze) che ciascuna tipologia di risorse dovrebbe avere

Nell'effettuare quanto sopra si presuppone sempre il rispetto dei riferimenti normativi cogenti applicabili, nonché l'applicazione dei principi di responsabilità sociale, al fine di creare uno scenario che non sia lesivo dei diritti umani e che, possibilmente, vada invece ad agevolare i lavoratori/collaboratori.

Il rispetto delle normative cogenti, per esempio per quanto riguarda le persone disabili presuppone di individuare, in base alle caratteristiche aziendali, il numero di tali risorse previsto per legge. Sarebbe perciò opportuno costruire delle mansioni *ad hoc* che presuppongano caratteristiche soddisfacibili anche da tali risorse.

Nel definire le risorse necessarie (tipologia e quantità) e le mansioni assegnate si potrebbe tenere conto, oltre che di aspetti tecnici, anche di aspetti quali interscambiabilità delle risorse, mansione *full time* o *part time*, mansione che non consenta l'impiego di donne incinte piuttosto che di persone diversamente abili, ecc. tutto questo al fine di predisporre uno scenario che possa agevolare il personale aziendale e soddisfare le sue necessità (es. possibilità di fornire il *part time* ad una donna che ha appena avuto un figlio in quanto la sua mansione è già strutturata per essere svolta con un tempo parziale o perché ci sono in azienda lavoratori già formati in grado di gestire l'altra metà della mansione).

Nella definizione delle caratteristiche e delle competenze bisogna valutare con attenzione solo gli aspetti veramente significativi per lo svolgimento della mansione e non lasciarsi condizionare da pregiudizi o preconcetti (utilizzo delle donne in determinate mansioni, utilizzo di disabili, personale straniero solo per ruoli di basso livello, ecc.).

L'attività di analisi ed individuazione delle caratteristiche realmente significative per ciascuna tipologia di risorsa possono concretizzarsi con la predisposizione di un mansionario aziendale che costituisca il riferimento per la selezione e successiva gestione delle risorse.

Ricerca del lavoratore (SELEZIONE)

La ricerca della risorsa dovrebbe essere condotta coerentemente con i requisiti definiti. Gli annunci di lavoro non devono contenere elementi discriminatori di alcun tipo (i più frequenti legati a sesso, età, presenza figli, ecc.), ma fare solo riferimento alle reali caratteristiche individuate. Gli strumenti o i canali utilizzati per condurre la ricerca dovrebbero essere scelti consapevolmente in quanto potrebbero essere essi stessi condizionanti rispetto ad una scelta discriminante.

Valutazione dei candidati (SELEZIONE)

Anche per la fase di selezione delle risorse, sia a livello di analisi dei curricula ricevuti, sia in fase di colloquio con il candidato, vale quanto già precisato e cioè l'attività di selezione dovrebbe essere condotta valutando solo gli elementi pertinenti sulla base delle caratteristiche individuate, senza farsi influenzare da altri aspetti quali genere, razza, religione, idee politiche, presenza figli, gravidanze, disabilità, ecc.

Attenzione particolare va posta al rispetto delle leggi in materia di giovani lavoratori: l'età del candidato va verificata in quanto deve essere assolutamente evitato il lavoro minorile ed in ogni caso i giovani lavoratori, in età scolare, dovrebbero essere adibiti a mansioni non pericolose e che non interferiscano con la loro formazione.

Scelta (SELEZIONE)

La fase di scelta del candidato dovrebbe rispettare gli stessi criteri sopra enunciati. A parità di requisiti soddisfatti resta alla discrezionalità dell'azienda scegliere la risorsa ritenuta più adatta; è importante però che tale scelta non risenta di elementi discriminatori.

Definizione della proposta contrattuale (SELEZIONE)

L'individuazione della proposta contrattuale dovrebbe considerare, oltre che il contesto normativo applicabile, anche gli elementi di responsabilità sociale pertinenti in modo da evitare il più possibile soluzioni che possano risultare svantaggiose per il lavoratore e per lo sviluppo economico e sociale locale e prediligere, invece, soluzioni che accrescano il benessere sia del lavoratore che

della società.

A titolo di esempio: evitare situazioni contrattuali che, seppur formalmente rispettosi dei disposti legislativi, servano solo a limitare il pagamento di imposte, (es. collaborazioni artificiali invece di assunzioni, continua sostituzione della risorsa, volutamente non fatta crescere professionalmente, alla fine del periodo di formazione lavoro, al fine di poter acquisire nuove risorse e beneficiare ancora delle agevolazioni, ecc.).

Dove possibile occorre cercare situazioni di continuità e/o di forte arricchimento professionale.

Assunzione ed inserimento (ASSUNZIONE/INSERIMENTO)

Il sottoprocesso di assunzione ed inserimento gestisce le attività svolte dall'azienda in fase di assunzione di una nuova risorsa e del successivo inserimento nel ruolo previsto.

Comprende quindi le seguenti attività principali:

- formalizzazione del contratto di assunzione e illustrazione dei contenuti, sia in termini di diritti/benefit, sia in termini di doveri;
- assegnazione del ruolo e spiegazione delle mansioni connesse;
- fornitura di tutte le informazioni necessarie alla vita in azienda (comportamenti, orari, regole, procedure interne, persone di riferimento, ecc.) e della relativa documentazione esplicativa.

Contratto (ASSUNZIONE/INSERIMENTO)

Il contratto è stipulato secondo quanto previsto dal CCNL del settore edile.

Al lavoratore devono essere chiaramente illustrati tutti gli aspetti del contratto, facendo particolare attenzione ai doveri, ma anche ai diritti e alle agevolazioni che il contratto stesso prevede (assistenza, ecc.). Copia del contratto deve essere fornita al lavoratore.

Nel definire il compenso occorre accertarsi che questo sia adeguato al ruolo ed al livello della risorsa e non contenga elementi discriminatori (es. donne pagate meno degli uomini per una uguale mansione o lavoratori stranieri pagati meno dei lavoratori italiani) e che sia tale da soddisfare i bisogni primari e consentire una vita decorosa. Per quanto riguarda la manodopera, il riferimento che detta i valori minimi della retribuzione, è il Contratto integrativo territoriale.

Ruolo (ASSUNZIONE/INSERIMENTO)

Il ruolo dovrebbe essere assegnato in coerenza con quanto visto al punto Selezione dei lavoratori e quindi non deve prevedere discriminazioni di alcun tipo ed essere adeguato al Mansionario aziendale e alle caratteristiche della risorsa. Le mansioni assegnate dovrebbero essere illustrate in modo chiaro e comprensibile al fine di evitare fraintendimenti. Tutte le attività assegnate dovrebbero fare riferimento alla mansione prevista ed all'orario di lavoro; non si devono generare situazioni che possano far pensare ad un lavoro forzato di qualsiasi tipo (natura o durata). Laddove possibile dovrebbero essere assecondate le esigenze del lavoratore in termini di flessibilità dell'orario di lavoro o *part time* per meglio consentire una conciliazione lavoro-famiglia.

Informazioni (ASSUNZIONE/INSERIMENTO)

È compito dell'azienda individuare tutte le informazioni da dare al dipendente in fase di inserimento in azienda e i documenti da fornire a supporto. Devono essere, come minimo, comunicati le politiche aziendali (es. Codice etico), l'orario di lavoro, la gestione di ferie e permessi, la retribuzione, la politica aziendale, i comportamenti da tenere in caso di problemi/segnalazioni, le procedure disciplinari, la possibilità di associazione collettiva, le assistenze erogate dalle Casse edili, ecc. (si potrebbe pensare alla predisposizione di un documento che riepiloghi cosa dire/dare in fase di inserimento).

È compito dell'azienda assicurarsi che quanto comunicato venga chiaramente compreso e non lasci spazio a dubbi o fraintendimenti.

Per quanto riguarda gli operai, inoltre, è prevista una formazione da parte della Scuola Edile

precedente all'assunzione.

Gestione dei lavoratori (GESTIONE)

Il sottoprocesso di gestione dei lavoratori presuppone al suo interno una serie di aree di gestione che possono così essere riepilogate, con particolare attenzione agli aspetti di pari opportunità e di diversità:

- Formazione delle risorse (in fase di assunzione, per cambio mansione, per modifica/aggiornamento processi/modalità), formazione su argomenti specifici (sicurezza, ambiente, responsabilità sociale, ecc.), formazione periodica;
- Gestione avanzamenti di carriera (valutazione, definizione percorsi di crescita, assegnazione nuovo ruolo);
- Gestione quotidiana del rapporto di lavoro;
- Dialogo e comunicazione;
- Gestione incentivi e procedure disciplinari.

Formazione e avanzamenti di carriera (GESTIONE)

La formazione dovrebbe essere effettuata in coerenza con quanto previsto dal Mansionario aziendale, laddove esistente, o comunque dal profilo mansione individuato dall'azienda, nonché dalle esigenze specifiche del momento e dalle caratteristiche della risorsa. Dovrebbe essere pianificata e condotta nei tempi e modi previsti. Ci si dovrebbe accertare dell'efficacia della formazione erogata. Tutti devono essere ammessi a percorsi formativi in relazione alle esigenze aziendali e alle caratteristiche/competenze personali. La formazione deve essere condotta periodicamente, sulla base di un'analisi delle esigenze aziendali, nonché delle scadenze dettate dalle normative vigenti, al fine di migliorare le competenze del personale.

Dovrebbe essere pianificata una formazione ad hoc per ciascuna risorsa in azienda e, laddove ritenuto utile, potrebbe essere promossa anche l'autoformazione delle risorse.

Di fondamentale importanza porre attenzione alle formazioni specifiche che devono essere condotte per soddisfare requisiti di legge, per formare il personale su norme o aspetti specifici, per fornire le competenze tecniche adeguate e sempre aggiornate relativamente allo svolgimento di mansioni operative. Da prevedere una formazione specifica, con periodici aggiornamenti, sugli aspetti di Responsabilità sociale, sulla sicurezza, sui diritti umani, sul Codice etico aziendale, sull'ambiente.

Come illustrato nella figura 2, è possibile sviluppare un percorso formativo che, partendo dalla consapevolezza dei valori e principi etici, aiuti l'organizzazione ad applicarli concretamente.



Figura 2 - Approcci progettuali formazione etica

I percorsi di crescita in azienda, sia in termini di ruoli che di retribuzione, e quindi di formazione, dovrebbero essere definiti dopo attenta valutazione delle risorse e della loro capacità, comportamenti e prestazioni, senza far ricorso a criteri decisionali che possano risultare discriminatori (legati ad esempio al sesso, all'età, a preferenze di alcun genere).

Gestione rapporto di lavoro (GESTIONE)

La gestione del rapporto di lavoro deve essere sempre improntata alla correttezza e collaborazione da entrambe le parti ed è responsabilità dell'azienda garantire che venga sempre rispettato quanto previsto contrattualmente e quanto comunicato al dipendente in fase di assunzione/inserimento.

A titolo di esempio: devono essere rispettate le regole su orari e turni, non si devono richiedere straordinari oltre quanto previsto dal contratto, e comunque, anche all'interno di quanto previsto, non devono essere imposti ma liberamente accettati da parte del lavoratore. Nell'assegnare le mansioni da svolgere non bisogna contravvenire a quanto previsto dal ruolo e a quanto concordato contrattualmente, se non con accordo del lavoratore ed eventuale giusto compenso. Non si dovrebbero adottare comportamenti punitivi o discriminatori verso chi non accetta, ad esempio, di effettuare gli straordinari o di svolgere mansioni diverse dal previsto.

La remunerazione, la gestione di ferie, permessi, orari di lavoro, ecc. dovrebbe essere tale da consentire una vita dignitosa e dare la possibilità di conciliare vita privata e lavoro.

La Cassa edile fornisce benefit di varia natura ai propri iscritti.

Sta all'azienda valutare ulteriori benefit da erogare ai propri dipendenti secondo criteri ben definiti e non discriminatori.

L'assistenza fornita ai propri dipendenti non deve risentire di elementi discriminatori, ma essere improntata alla parità di trattamento per ciascun lavoratore.

L'azienda dovrebbe agire in modo da instaurare un clima improntato alla collaborazione, correttezza e trasparenza e contrastare eventuali comportamenti scorretti di cui dovesse venire a conoscenza.

Sia nella gestione quotidiana del rapporto di lavoro, ma anche nella definizione di formazione e percorsi di crescita, particolare attenzione dovrebbe essere posta agli aspetti evolutivi delle risorse (es. delle donne in stato di gravidanza e neomamme, persone colpite da gravi problemi di salute o da sopravvenuta disabilità, persone con problemi familiari gravi, ecc.); le risorse interessate non devono subire discriminazioni quali arresto crescita, riduzione qualifica, variazione della mansione non concordata, ecc. a causa della loro condizione. In questi casi, invece, un comportamento socialmente responsabile presupporrebbe un'analisi, da condursi insieme alla risorsa, del suo

stato attuale e l'individuazione degli interventi che l'azienda può svolgere o dei comportamenti che può adottare per agevolare la risorsa in questione (mansioni più leggere, permessi, scelta orario di lavoro, ecc.).

Può essere data attenzione a quegli aspetti organizzativi che consentono una maggiore conciliazione famiglia-lavoro quale concessione del part-time, flessibilità negli orari, permessi, ecc.

All'interno della gestione del rapporto di lavoro vanno considerati anche gli aspetti relativi a salute e sicurezza. I lavoratori, sia in sede che nei cantieri, devono essere formati ed informati in merito, dotati dei dispositivi di protezione e delle attrezzature adeguati. (vedi processi Gestione ambiente di lavoro e Gestione cantiere).

Dialogo e Comunicazione (GESTIONE)

La Direzione aziendale dovrebbe promuovere un clima improntato alla comunicazione ed al dialogo e deve informare i suoi dipendenti sulla possibilità e sul diritto di comunicare sempre le proprie esigenze, problemi e dubbi senza paura di non essere ascoltato o di subire ritorsioni. Dovrebbe esistere in azienda un sistema trasparente, chiaro, facilmente accessibile e noto a tutti per la gestione di problemi, segnalazioni, controversie da parte del personale. Il personale dovrebbe essere libero di fare le proprie segnalazioni e ci dovrebbe essere la garanzia di una pronta assistenza e della fornitura di tutte le informazioni necessarie. Non devono essere effettuate ritorsioni contro il personale che abbia fatto segnalazioni, posto problemi o questioni da risolvere. Tutta la gestione dovrebbe risultare trasparente e verificabile in qualunque momento. L'azienda dovrebbe mostrare la propria disponibilità a collaborare e risolvere il problema. Deve essere rispettata la privacy delle persone coinvolte.

Non devono essere violati i diritti civili delle persone e deve essere garantita la libertà di espressione. Devono essere rispettate le idee politiche e religiose e data la possibilità di rispettare culti e tradizioni.

Deve essere consentita libertà di associazione e di riunione e data comunicazione al personale in merito alle modalità di gestione. Il personale dovrebbe conoscere quanto previsto in merito dal contratto di riferimento e dalla Cassa Edile. Deve essere possibile il ricorso ai Sindacati e l'azienda dovrebbe valutare accordi formali con essi in relazione agli aspetti di condizioni di lavoro, salute e sicurezza.

Nel settore delle costruzioni, il rapporto con i sindacati non è limitato al rapporto negoziale, ma punta ad un coinvolgimento/collaborazione, una ricerca di soluzioni comuni anche attraverso l'intervento dei Comitati Paritetici.

Periodicamente sarebbe auspicabile condurre delle indagini relative al clima aziendale e al coinvolgimento delle risorse in azienda.

Gestione incentivi e procedure disciplinari (GESTIONE)

Sta alla Direzione aziendale valutare la possibilità di gestire incentivi e premi per le risorse. Ove ciò venga fatto, dovrebbe essere definito un sistema trasparente e verificabile relativamente ai criteri e alle modalità di gestione; tanto il sistema, quanto la sua applicazione, dovrebbero essere basati sulla correttezza e non risentire di elementi di discriminazione.

Dovrebbe essere definito, nel rispetto di quanto previsto contrattualmente, un sistema di gestione delle procedure disciplinari da applicare nel caso di comportamenti non corretti da parte del personale. Tale meccanismo dovrebbe essere corretto, trasparente, formalizzato, e noto al personale, e non dovrebbe violare in nessun modo i suoi diritti umani. Il personale ha diritto ad una difesa e a un trattamento equo e non pregiudizievole. Il licenziamento va sempre motivato da elementi chiari, non discutibili e comunque previsti dal contratto. Non possono avvenire licenziamenti/cessazioni di rapporto in maniera arbitraria.

In caso di licenziamento del personale per problemi aziendali (es. riduzione lavoro) l'azienda dovrebbe impegnarsi a fornire supporto al personale per una sua ricollocazione.

SCelta E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE

TemI fondamentali: Governance, Rapporti e condizioni di lavoro, Ambiente, Corrette prassi gestionali, Coinvolgimento e sviluppo della comunità

Aspetti pertinenti: Governance, Salute e sicurezza sul lavoro, Prevenzione dell'inquinamento, Uso sostenibile delle risorse, Mitigazione dei cambiamenti climatici ed adattamento ad essi, Rispetto diritti di proprietà, Sviluppo tecnologico ed accesso alla tecnologia

Stakeholders: Dipendenti, Fornitori di servizi di produzione specialistica, Comunità

Il processo riguarda la scelta e la successiva gestione (adeguamenti, manutenzioni ordinarie e straordinarie, dismissioni) dei macchinari/attrezzature/mezzi utilizzati per l'esecuzione dei processi produttivi nonché degli impianti presenti presso la sede.

Tanto la scelta quanto la successiva gestione devono essere effettuate tenendo conto, oltre che di esigenze tecniche e di costo, anche di aspetti legati alla sicurezza e all'impatto ambientale.

Tutti i macchinari/attrezzature/impianti devono essere a norma e dotati delle marcature e certificazioni previste; devono essere inoltre dotati dei dispositivi di sicurezza necessari.

Tutti i macchinari/attrezzature/impianti devono essere tecnologicamente avanzati, efficienti e con caratteristiche tali da ridurre, laddove possibile, le emissioni nocive e gli impatti ambientali.

Nella scelta si deve tenere conto dei seguenti aspetti:

- Inquinamento acustico da vibrazioni e rumore
- Inquinamento atmosferico da polveri
- Consumo di energia elettrica per le attività di cantiere
- Consumo di carburante per il funzionamento di macchine operatrici e da cantiere
- Consumo di carburante per il funzionamento del parco veicolare aziendale
- Efficienza del parco veicolare aziendale
- Emissione di CO₂ equivalente da parte dei mezzi di cantiere

Macchinari, attrezzature, mezzi ed impianti devono essere sottoposti a regolare manutenzione ordinaria secondo piani definiti e periodicamente rivisti e nel rispetto di quanto previsto dalle normative di settore. Dovrebbero essere sottoposti a manutenzione straordinaria al bisogno.

La pulizia dei mezzi/attrezzature dovrebbe essere condotta in maniera tale da evitare impatti sull'ambiente (es. lavaggi di betoniere in cantiere, sporco strade, ecc.).

Periodicamente è necessario valutare lo stato di mezzi e attrezzature per decidere in merito ad una loro eventuale sostituzione o aggiornamento, dove possibile.

La dismissione di mezzi/attrezzature, o di parte di essi, deve essere fatta nel rispetto della normativa cogente e in maniera tale da non inquinare le matrici ambientali.

Per quanto riguarda invece l'utilizzo di strumenti, software, ecc. coperti da brevetti o da licenze, è necessario disporre di versioni originali, corredate delle opportune licenze o registrazioni e non fare mai ricorso a copie piratate. Tanto i macchinari quanto gli strumenti informatici dovrebbero essere, se possibile, tecnologicamente avanzati.

GESTIONE AMBIENTE DI LAVORO

Temi fondamentali: Governance, Diritti umani, Rapporti e condizioni di lavoro, Ambiente

Aspetti pertinenti: Governance, Necessaria diligenza, Situazione di rischio per i diritti umani, Condizioni di lavoro e protezione sociale, Salute e sicurezza sul lavoro, Prevenzione dell'inquinamento, Uso sostenibile delle risorse, Mitigazione dei cambiamenti climatici ed adattamento ad essi

Stakeholders: Dipendenti, Fornitori di servizi di produzione specialistica, Comunità, Autorità

La gestione dell'ambiente di lavoro (sia sede fissa che cantiere mobile), deve essere condotta nel rispetto della salute, sicurezza, salubrità per i lavoratori nonché nel rispetto dell'ambiente, cercando di minimizzare gli impatti su di esso.

Lavoratori

La necessaria diligenza dovrebbe portare ad un'analisi di tutti i possibili impatti sui lavoratori da parte dell'ambiente di lavoro e alla messa in opera di azioni adeguate.

Tra i lavoratori inseriti nell'ambiente di lavoro vanno considerati non solo i dipendenti, ma anche coloro che operano all'interno del cantiere.

L'ambiente di lavoro deve essere tale da garantire costantemente la salute e la sicurezza del lavoratore. Devono essere, a tale scopo, rispettate le regole fornite dal Testo unico sulla sicurezza (D. Lgs. 81/08). Per un'applicazione più sistemica delle disposizioni previste dal D. Lgs. 81/08 potrebbe essere opportuno adeguarsi alla OHSAS 18001 - UNI ISO 45001 o alle Linee Guida SGSL di ANCE o aver conseguito l'asseverazione come da UNI/PdR 2:2013.

Le condizioni climatiche dovrebbero essere adeguate; laddove possibile, sarebbe opportuno predisporre spazi per il consumo dei pasti e per la ricreazione/socializzazione in azienda.

Ambiente

La gestione dell'ambiente di lavoro dovrebbe essere tale da limitare l'impatto sull'ambiente e prevenire l'inquinamento. A tale scopo gli impianti/attrezzature presenti dovrebbero essere scelti e gestiti secondo criteri che tengano conto di questi aspetti (vedi Scelta e Gestione delle infrastrutture).

Si devono definire regole per una riduzione dei rifiuti e per una gestione degli stessi che sia rispettosa della normativa cogente e al contempo limiti gli impatti sull'ambiente. È necessario prevedere, sia in sede che nei cantieri, una raccolta differenziata dei rifiuti ed una successiva gestione degli stessi, finalizzata ad un corretto smaltimento.

Deve essere prevista un'attenta gestione dell'acqua, dell'energia, del riscaldamento. Oltre all'impiego di sistemi che consentano una riduzione di tali risorse, andrebbero anche definite regole di comportamento/utilizzo delle risorse stesse che consentano di evitare, o almeno di ridurre, gli sprechi (es. spegnimento luci, consumo acqua, orari e temperature riscaldamento, ecc.).

Andrebbero evitate, o almeno ridotte, le emissioni di gas ad effetto serra tramite l'utilizzo di soluzioni idonee all'interno dell'ambiente di lavoro (es. impianti di riscaldamento e raffrescamento a bassa emissione).

Esempi di aspetti specifici da considerare nell'organizzazione e gestione dell'ambiente di lavoro possono essere:

- Sistemi di riduzione delle acque reflue e meteoriche presso la sede
- Sistemi di raccolta e stoccaggio dei rifiuti presso la sede e conferimento dei rifiuti speciali
- Promozione della raccolta differenziata presso la sede
- Consumo di energia elettrica per il funzionamento della sede

- Copertura del fabbisogno di energia elettrica della sede attraverso fonti rinnovabili
- Approvvigionamento di energia termica per la climatizzazione della sede
- Copertura del fabbisogno di energia termica della sede attraverso fonti rinnovabili
- Approvvigionamento di acqua presso la sede
- Efficienza energetica delle macchine da ufficio
- Utilizzo di prodotti naturali per l'igiene e la pulizia
- Emissioni di CO₂ equivalente da parte degli impianti termici presso la sede

ACQUISIZIONE E GESTIONE RISORSE ECONOMICHE E FINANZIARIE

Temi fondamentali: Governance, Diritti Umani, Rapporti e condizioni di lavoro, Ambiente, Corrette prassi gestionali

Aspetti pertinenti: Governance, Evitare la complicità, Risoluzione delle controversie, Discriminazione e gruppi vulnerabili, Diritti civili e politici, Diritti economici, sociali e culturali, Principi fondamentali e diritti sul lavoro, Occupazione e rapporti di lavoro, Condizioni di lavoro e protezione sociale, Dialogo sociale, Salute e sicurezza sul lavoro, Sviluppo delle risorse umane e formazione sul luogo di lavoro, Prevenzione dell'inquinamento, Uso sostenibile delle risorse, Lotta alla corruzione, Coinvolgimento politico responsabile, Concorrenza leale, Promuovere la responsabilità sociale nella catena del valore, Rispetto dei diritti di proprietà

Stakeholders: tutti (direttamente o indirettamente)

La dimensione economica dell'attività aziendale, declinata in finanza (elementi del bilancio) ed economia (conto economico), permea di fatto ogni processo presente in azienda. Ne consegue che le modalità di acquisizione da un lato e di gestione dall'altro, possono condizionare fortemente i comportamenti aziendali, spesso determinando, direttamente od indirettamente, gli impatti delle attività sugli aspetti di responsabilità sociale.

Acquisizione

L'acquisizione della risorsa finanziaria rappresenta, in relazione alla tipologia di fornitore (privato cittadino, azienda produttiva, operatore finanziario, istituto bancario), un'attività estremamente delicata, in quanto presenta potenziali impatti significativi su un'ampia gamma di aspetti di responsabilità sociale.

Per alcuni di questi, i riferimenti normativi sono: il D.Lgs. 231 del 2008 (e successive modifiche), ampiamente esaminato nel "Codice di comportamento delle imprese di costruzione" edito da ANCE nell'agosto 2008 e successivamente aggiornato, e le corrette prassi di gestione amministrativa richiamate nella legislazione nazionale.

L'approccio proposto può facilmente essere esteso a tutti gli aspetti di responsabilità sociale interessati.

La valutazione e la scelta del fornitore dovrebbe attenersi alle fasi ed alle modalità descritte nella scheda "Approvvigionamenti".

È sempre importante considerare che la fonte diretta di provenienza della risorsa finanziaria può nascondere importanti casi di comportamenti non responsabili, per cui la risorsa può:

- essere frutto di attività illecite e criminose
- provenire da organizzazioni nelle quali i comportamenti responsabili sono completamente o in parte disattesi

Il rilevare queste informazioni non è assolutamente semplice, dato l'interesse dell'interlocutore

nell'apparire il più possibile corretto.

Spesso un importante indicatore della presenza di situazioni non corrette è l'opacità dell'interlocutore rispetto alle fonti di provenienza delle risorse finanziarie o ai business in cui è coinvolto.

Il rivolgersi a intermediari finanziari e bancari sottoposti ad una regolamentazione di trasparenza e di stabilità conforme a quella adottata negli Stati Membri dell'UE fornisce una prima garanzia sui comportamenti degli interlocutori.

Gestione

La gestione della risorsa finanziaria e dei flussi finanziari connessi all'attività dell'impresa rappresenta un'altra area di potenziali impatti per gli aspetti di responsabilità sociale.

I criteri di fissazione dei prezzi, la negoziazione in fase di approvvigionamento ed i condizionamenti imposti ai fornitori, non dovrebbero privilegiare gli aspetti economici a scapito di quelli di responsabilità sociale.

La politica e le modalità di pagamento dei fornitori di materiali e servizi e degli stipendi ai dipendenti, possono comportare impatti significativi sugli *stakeholder*, anche con conseguenze estreme. L'impresa, relativamente a tali aspetti deve attenersi ad un rispetto rigoroso delle norme e degli accordi contrattuali, e, in caso di impossibilità, attivare tutte i canali di comunicazione nei confronti degli *stakeholder* interessati.

In generale le modalità di gestione delle risorse economico/finanziarie devono essere definite e formalizzate.

La Direzione aziendale dovrebbe individuare, in funzione delle potenziali modalità esecutive degli impatti sugli *stakeholder*, precise procedure e modalità di gestione delle risorse economico/finanziarie, idonee ad impedire il verificarsi degli impatti negativi.

Le procedure relative dovrebbero coprire il più possibile le attività che comportano la gestione di aspetti economico/finanziari, e, in mancanza di tale copertura, definire criteri di riferimento applicabili. Dovrebbero altresì assicurare la separazione e l'indipendenza tra i soggetti che concorrono a formare le decisioni di impiego delle risorse finanziarie, coloro che attuano tali decisioni e coloro ai quali sono affidati i controlli circa l'impiego delle risorse finanziarie.

Sono stabiliti limiti all'autonomia decisionale per l'impiego delle risorse finanziarie, mediante fissazione di puntuali soglie quantitative in coerenza con le competenze gestionali e le responsabilità organizzative affidate a singole persone. Tale principio non si applica all'eventuale delegato per l'attuazione delle misure volte alla tutela della salute e sicurezza sul lavoro, fermo restando l'obbligo di correttezza amministrativa e di rendicontazione.

Il superamento dei limiti quantitativi di cui al punto precedente può avere luogo nel rispetto delle procedure di autorizzazione e di rappresentanza opportunamente stabilite, sempre assicurando la separazione e indipendenza gerarchica tra coloro che autorizzano la spesa, coloro che la dovrebbero attuare e coloro ai quali sono affidati i controlli.

Tutte le operazioni che comportano utilizzazione o impegno di risorse economiche o finanziarie devono avere adeguata causale ed essere documentate e registrate, in conformità a principi di correttezza professionale e contabile; il relativo processo decisionale dovrebbe essere verificabile.

I finanziamenti a partiti, singoli candidati, associazioni, comitati, organizzazioni e istituzioni devono avvenire nel rispetto della legge e in piena trasparenza.

Gli aspetti fiscali e societari, che provocano un impatto negativo su tutta la società, sottraendo risorse alla stessa, devono essere indirizzati ad un rigoroso rispetto della legge ed a criteri di equità e correttezza.

GESTIONE DATI E INFORMAZIONI

Temi fondamentali: Governance, Rapporti e condizioni di lavoro, Corrette prassi gestionali, Aspetti specifici relativi ai consumatori

Aspetti pertinenti: Governance, Occupazione e rapporti di lavoro, Rispetto dei diritti di proprietà, Protezione dei dati e della riservatezza del consumatore

Stakeholders: tutti gli stakeholders per i quali si viene in possesso di dati/informazioni

La gestione dei dati e delle informazioni relative a tutti gli *stakeholders* aziendali deve essere sempre condotta nel rispetto della legge.

Deve esistere in azienda un sistema di gestione dei dati e delle informazioni e dovrebbero essere definite le responsabilità per la gestione.

I dati personali e la riservatezza dei lavoratori devono essere protetti tramite adeguati sistemi di gestione.

Dati ed informazioni devono essere utilizzati solo per gli scopi previsti, non possono essere divulgati e devono essere sempre gestiti nel rispetto della riservatezza.

Dovrebbero essere richiesti al cliente solo i dati strettamente necessari e si deve predisporre un sistema di gestione ed archiviazione sicuro e protetto anche da accessi fraudolenti.

Il cliente deve essere a conoscenza delle modalità di gestione dei dati e della sua possibilità di richiederne in qualunque momento l'accesso o la cancellazione.

Devono essere rispettati i diritti di proprietà intellettuale e non è consentito compiere abusi in tal senso. Tutti i dati, le informazioni, le idee, ecc. fornite dai clienti o potenziali clienti devono essere gestite secondo regole di correttezza e trasparenza, solo per l'uso previsto e senza abusi o utilizzi impropri da parte dell'azienda. Dovrebbero essere concordate le modalità di utilizzo ed i limiti.

GESTIONE CONTRATTI

Temi fondamentali: Governance, Corrette prassi gestionali, Aspetti specifici relativi ai consumatori

Aspetti pertinenti: Governance, Concorrenza leale, Comunicazione commerciale onesta, informazioni basate sui dati di fatto e non ingannevoli e condizioni contrattuali corrette

Stakeholders: Clienti, Committenti

All'interno di tale processo andrebbe prevista l'individuazione e la successiva gestione di quegli aspetti di responsabilità sociale che sono legati alla gestione del contratto. Tutto l'iter di trattativa e stipula del contratto, nonché le informazioni e i documenti allegati ad esso, devono essere improntati alla massima chiarezza, trasparenza, regolarità e completezza di informazioni.

Il contratto dovrebbe riportare tutte le informazioni necessarie e gli impegni presi da ambo le parti, non dovrebbe contenere elementi dubbi o ambigui che possano comportare danni al cliente. Tutto dovrebbe essere totalmente trasparente ed illustrato in maniera semplice. Dovrebbero essere allegati al contratto tutti i documenti esplicativi e tecnici riferibili al prodotto acquistato.

Il contratto deve chiaramente riportare le modalità di gestione di eventuali modifiche, di reclamo in caso di difetti/inadempienze, di gestione ritardi e pagamenti, ecc.

L'azienda dovrebbe essere sempre disponibile a rispondere a domande e richieste di informazioni al cliente; dovrebbe chiaramente definire prezzi, sconti, condizioni di finanziamento, ecc.

È cura dell'azienda definire i contenuti base del contratto, che rispettino i criteri esposti, e la documentazione allegata da produrre, nonché le modalità e responsabilità di gestione.

A titolo esemplificativo si può presupporre che l'azienda si doti di:

- sistema trasparente di calcolo delle superfici
- sistema trasparente di determinazione dei prezzi e dei costi extra
- sistema trasparente di determinazione dei costi di varianti e modifiche
- rispetto delle condizioni contrattuali e delle tempistiche concordate
- contrattualistica chiara, completa, flessibile in base alle esigenze del consumatore e senza applicazione di clausole vessatorie

Inoltre, le politiche commerciali dell'azienda ed i prezzi devono essere improntati alla correttezza rispetto ai concorrenti e non dovrebbero essere tali da apportare mutamenti sul mercato o da far ipotizzare l'attuazione di una concorrenza sleale da parte dell'impresa.

COMUNICAZIONE CON LA CLIENTELA E ASSISTENZA

Temi fondamentali: Governance, Corrette prassi gestionali, Aspetti specifici relativi ai consumatori

Aspetti pertinenti: Governance, Promuovere la responsabilità sociale nella catena del valore, Comunicazione commerciale onesta, informazioni basate sui dati di fatto e non ingannevoli e condizioni contrattuali corrette, Protezione della salute e della sicurezza del consumatore, Consumo sostenibile, Servizi e supporto ai consumatori, risoluzione dei reclami e delle dispute, Educazione e consapevolezza

Stakeholders: Clienti

Il processo di Comunicazione con il cliente e Assistenza presuppone i seguenti sotto-processi:

- Fornitura di informazioni (sia in fase di trattativa iniziale che a contratto firmato)
- Gestione modifiche (sia richieste dal cliente che dall'azienda)
- Assistenza post-vendita

In tutti e tre i sotto-processi indicati, il comportamento dell'azienda deve essere sempre improntato alla massima correttezza, chiarezza e completezza di informazioni.

Si dovrebbe partire dal presupposto che non necessariamente il cliente sia informato/preparato sugli argomenti in questione e quindi niente dovrebbe essere omesso, dato per scontato o comunicato in maniera incompleta.

Informazioni

Dovrebbe essere sempre consentito l'accesso dei consumatori ad informazioni idonee e complete che consentano loro di effettuare delle scelte consapevoli ed adeguate sulla base delle proprie esigenze.

In particolare, deve essere posta attenzione nel caso di gruppi vulnerabili (es. persone diversamente abili) per i quali le informazioni devono essere fornite tenendo conto della loro condizione e quindi dei limiti o difficoltà aggiuntive che potrebbero riscontrarsi.

Al fine di fornire una comunicazione commerciale onesta l'azienda deve definire quali informazioni devono essere fornite nelle diverse fasi del rapporto con il cliente e deve verificare preliminarmente che tali informazioni rispettino i principi di correttezza, legalità, completezza, chiarezza e non possano essere fuorvianti per il cliente.

Deve, inoltre, fornire tutte le informazioni relative alla manutenzione e gestione dell'immobile ed in particolare relative alla salute e sicurezza degli utilizzatori (es. Libretto d'uso e manutenzione dell'immobile).

In aggiunta a quanto detto, iniziative da parte dell'azienda che possono orientarsi in tale direzione sono:

- gestione attenta della pubblicità (con attenzione a gruppi vulnerabili)
- utilizzo di strumenti di marketing quali cartellonistica, volantinaggio, siti internet, web-marketing, con indicazione di dati e informazioni reali e/o di progetto
- utilizzo di immagini a garanzia della veridicità del dato
- allestimento di un appartamento finito ed arredato con soluzioni tipo allo scopo di fornire un esempio concreto al cliente di come potrebbe essere realizzato il progetto
- allestimento di uno showroom in cui il cliente possa verificare soluzioni alternative

È importante, inoltre, ai fini di una diffusione dei principi di responsabilità sociale e sostenibilità, che l'azienda effettui un'educazione del consumatore in merito a tali temi, anche con lo scopo di dare al cliente la possibilità di effettuare le relative valutazioni e confronti e di operare delle scelte consapevoli in merito.

L'azienda dovrebbe fornire al cliente informazioni relative all'impatto che le scelte effettuate/da effettuare possono avere sulla sua salute e sicurezza e sull'ambiente.

Tutto questo può essere realizzato dando informazioni/dati in merito a:

- certificazioni energetiche;
- certificati dei materiali;
- manuali d'uso e manutenzione dell'immobile e degli impianti, ecc.;
- informazioni su salute e sicurezza durante l'utilizzo;
- informazioni sulla gestione dei contenziosi, reclami e risarcimenti e legislazione in merito;
- informazioni su prezzi, condizioni di finanziamento e credito;
- informazioni su utilizzo efficiente di materiali, acqua, energia;
- informazioni sulla gestione sostenibile e su un corretto smaltimento dei rifiuti;
- informazioni sul rischio sismico ed idrogeologico.

Importante anche una comunicazione trasparente della catena di fornitura.

Gestione varianti

Altrettanto importante risulta la gestione delle modifiche, siano esse richieste dal cliente o dall'azienda. In entrambi i casi gli stessi principi di chiarezza, trasparenza, completezza, correttezza e veridicità devono essere applicati in modo che non ci siano discrasie rispetto a tempi di realizzazione, costi, risultati ottenuti.

Le modifiche, comunque, non dovrebbero mai arrecare danno al cliente e non devono riguardare aspetti fondamentali o comunque legati alla salute e sicurezza; in particolar modo se le modifiche sono proposte dall'azienda ci si dovrebbe preliminarmente accertare che non siano dannose per il cliente e non contrastino con quanto precedentemente concordato, se non dopo chiara spiegazione delle differenze e formale accettazione da parte del cliente. Nel caso di richieste di modifiche da parte del cliente l'azienda dovrebbe sottoporre alla sua attenzione tutti i potenziali aspetti positivi, ma soprattutto negativi, e le eventuali incompatibilità con quanto precedentemente definito, anche in un'ottica di responsabilità sociale, o con le sue aspettative, al fine di consentire al cliente una scelta consapevole.

Assistenza

È necessario che l'azienda fornisca un supporto ai consumatori; questo presuppone che abbia definito chiare procedure di gestione di tali aspetti che precisino modalità, responsabilità e tempi di risposta.

Il servizio di supporto e assistenza post-vendita dovrebbe essere in grado di rispondere prontamente al cliente, di chiarire i suoi dubbi e di far intervenire un servizio di assistenza tecnica nel caso di problematiche sul prodotto fornito.

Per risolvere le problematiche emerse successivamente alla vendita dovrebbe essere predisposta un'assicurazione sull'immobile.

Dove possibile si potrebbe fornire al cliente un'assistenza per l'accesso al credito.

Dovrebbero essere chiaramente definiti costi e modalità degli interventi di manutenzione.

Si dovrebbe sempre verificare che i problemi segnalati siano stati risolti o comunque gestiti nel rispetto delle procedure stabilite.

GESTIONE RECLAMI E CONTENZIOSO CON I CLIENTI

Temi fondamentali: Governance, Diritti umani, Aspetti specifici relativi ai consumatori

Aspetti pertinenti: Governance, Risoluzione delle controversie, Servizi e supporto ai consumatori e risoluzione dei reclami e delle dispute

Stakeholders: Clienti, Committenti, Fornitori di materiali, Fornitori di servizi di produzione specialistica

L'azienda dovrebbe predisporre dei sistemi per la risoluzione delle controversie che dovessero insorgere con il cliente nonché dei reclami e delle dispute che dovessero nascere in qualunque fase del rapporto, anche dopo che la vendita si è conclusa. Queste possono riguardare qualunque aspetto legato al contratto, e quindi al prodotto/servizio fornito, nonché un'eventuale violazione dei diritti umani da parte dell'azienda stessa.

Tali sistemi devono essere efficaci e questo presuppone che siano chiari, facilmente accessibili, compatibili con le leggi ed i diritti in merito, noti, basati sul coinvolgimento tra le parti. Ci dovrebbe essere sempre apertura e disponibilità da parte dell'azienda alla gestione delle controversie.

L'azienda dovrebbe avere cura di non trascurare nessuna segnalazione e di dare sempre al cliente una risposta tempestiva e soddisfacente, nonché risolutiva del problema segnalato. Fondamentale l'imparzialità di giudizio di chi valuta il reclamo ricevuto e la possibilità di estenderlo ad eventuali fornitori coinvolti nel problema.

I reclami pervenuti dovrebbero essere periodicamente riesaminati al fine di individuarne le cause e definire eventuali azioni correttive.

PROGETTAZIONE

Temi fondamentali: **tutti**

Aspetti pertinenti: **Governance, Necessaria diligenza, Situazione di rischio per i diritti umani, Evitare la complicità, Discriminazione e gruppi vulnerabili, Salute e sicurezza sul lavoro, Prevenzione dell'inquinamento, Uso sostenibile delle risorse, Mitigazione dei cambiamenti climatici ed adattamento ad essi, Protezione dell'ambiente, biodiversità e ripristino degli habitat naturali, Rispetto dei diritti di proprietà, Protezione della salute e della sicurezza dei consumatori, Consumo sostenibile, Sviluppo tecnologico ed accesso alla tecnologia, Salute**

Stakeholders: **Committenti, Clienti, Comunità, Fornitori di servizi di produzione specialistica, Autorità**

L'attività di progettazione determina completamente le caratteristiche del prodotto edilizio finito e, in gran parte, le caratteristiche del processo produttivo che lo va a realizzare, determinando gli impatti conseguenti sugli aspetti di responsabilità sociale.

Il processo di progettazione quindi, oltre alla sua normale gestione in azienda, deve dimostrare di aver preso in carico tali aspetti e di averli correttamente gestiti.

Il macroprocesso di progettazione può essere scomposto nei seguenti sottoprocessi:

- DETERMINAZIONE REQUISITI PRODOTTO
- RIESAME DEI REQUISITI
- SVILUPPO DEI PROGETTO
- VERIFICA FINALE

Determinazione requisiti prodotto (DETERMINAZIONE REQUISITI PRODOTTO)

Le scelte strategiche di progettazione, che portano alla determinazione dei requisiti del prodotto, devono tenere conto, oltre delle caratteristiche tecniche, delle richieste dei clienti, degli aspetti normativi, ecc., anche di una serie di elementi legati alla responsabilità sociale. I requisiti del prodotto dovrebbero perciò quantomeno dimostrare di aver preso in considerazione quanto di seguito riportato:

Necessaria diligenza e Situazione di rischio per i diritti umani (DETERMINAZIONE REQUISITI PRODOTTO)

In fase progettuale devono essere prese in considerazione quelle situazioni che possono compromettere i diritti umani di tutti coloro che sono interessati dal progetto in via di sviluppo e cioè clienti certi e potenziali, utenti del prodotto progettato, Comunità. Le situazioni che possono mettere a rischio i diritti umani, come ad esempio salute e sicurezza, andrebbero valutate con particolare attenzione e gestite di conseguenza.

Discriminazione e gruppi vulnerabili (DETERMINAZIONE REQUISITI PRODOTTO)

Devono essere presi in considerazione quegli aspetti che potrebbero creare discriminazione a qualche tipologia di consumatore. Ad esempio, dovrebbero essere considerate le esigenze dei diversamente abili e in generale delle categorie svantaggiate e la loro possibilità di accesso ed utilizzo dell'edificio e degli spazi/strutture limitrofi.

Rispetto dei diritti di proprietà (DETERMINAZIONE REQUISITI PRODOTTO)

Prima di procedere con la progettazione deve essere verificato il rispetto dei diritti di proprietà, sia fisica che intellettuale, di tutto quanto coinvolto nel progetto in questione (terreni, edifici, soluzioni progettuali, ecc.). Si deve verificare di essere in regola con tutte le autorizzazioni necessarie.

Prevenzione dell'inquinamento (DETERMINAZIONE REQUISITI PRODOTTO)

Devono essere presi in esame tutti quegli aspetti che possono dare luogo ad inquinamento e che quindi andrebbero opportunamente identificati e gestiti già in fase iniziale. Dovrebbe essere

effettuata una valutazione preliminare degli impatti ambientali del progetto e dovrebbero essere definite le azioni per il loro contenimento e la loro gestione. Si può usare come riferimento gestionale la UNI EN ISO 14001 o le linee guida SGA dell'ANCE.

I principali elementi da tenere in considerazione sono:

- ciclo di vita del prodotto edilizio
- ciclo dell'acqua (Smaltimento delle acque reflue, controllo acque di prima pioggia)
- ciclo dei materiali (Gestione della raccolta dei rifiuti e impatti sul sistema di smaltimento)
- inquinamento luminoso
- impatto acustico
- caratteristiche dei materiali (non tossici o dannosi per l'ambiente e per gli utilizzatori)

Uso sostenibile delle risorse (DETERMINAZIONE REQUISITI PRODOTTO)

Una definizione responsabile dei requisiti di un prodotto presuppone anche un utilizzo sostenibile delle risorse, cioè un utilizzo ad una velocità che sia minore o uguale alla velocità di ricostituzione naturale delle risorse stesse, in modo da garantirne l'accessibilità anche alle generazioni future.

Dove possibile si dovrebbe preferire l'uso di risorse rinnovabili rispetto a quelle non rinnovabili.

Aspetti da considerare in tal senso sono:

- Consumo di materiali e lavoro (sprechi-modalità operative)
- Utilizzo di prodotti, materiali sostenibili, utilizzo laddove possibile di materiali riciclati/riciclabili (anche da parte dei fornitori) nonché riutilizzo dei materiali esistenti nei cantieri
- Uso di fonti energetiche rinnovabili
- Promozione di un'edilizia ad alta efficienza energetica
- Riduzione dello sfruttamento del suolo
- Attenzione al corretto utilizzo della risorsa idrica

Mitigazione dei cambiamenti climatici (DETERMINAZIONE REQUISITI PRODOTTO)

In fase di definizione dei requisiti del prodotto bisognerebbe tenere conto anche delle emissioni dirette ed indirette di gas ad effetto serra, che possono generare cambiamenti climatici, e quindi stabilire fonti alternative che riducano tali emissioni.

Gli aspetti considerati riguardano l'impiego di materiali nocivi per l'ozono (CFC negli impianti di refrigerazione), le emissioni da parte degli impianti termici, l'impatto delle scelte progettuali sui flussi di mobilità in fase di utilizzo, con la promozione della mobilità dolce, del trasporto pubblico e dei mezzi a bassa emissione.

Si dovrebbe fare attenzione anche agli impatti sul microclima urbano e predisporre azioni che possano minimizzare tali impatti.

Protezione dell'ambiente, biodiversità e ripristino degli habitat naturali (DETERMINAZIONE REQUISITI PRODOTTO)

È possibile dimostrare attenzione alla protezione dell'ambiente e della biodiversità ad esempio andando a valutare opportunamente l'utilizzo del suolo e l'avanzamento dello sviluppo urbano in maniera compatibile con l'ambiente. Gli aspetti che dovrebbero essere valutati sono ad esempio:

- sviluppo di ambiti già urbanizzati, densi o posti in prossimità di servizi, soprattutto se da bonificare e riqualificare, evitando aree a verde e agricole
- contrasto alla cementificazione e salvaguardia di ecosistemi naturali in particolare di zone umide

- utilizzo del suolo a fini edificatori
- supporto nella pianificazione urbana del territorio
- soluzioni innovative e migliorative rispetto all'impatto ambientale anche su progetti già esistenti
- effetti sul microclima

Protezione della salute e della sicurezza dei consumatori (DETERMINAZIONE REQUISITI PRODOTTO)

Non devono essere trascurati, in fase di definizione dei requisiti del prodotto, gli aspetti legati a salute e sicurezza dei consumatori e cioè degli utilizzatori della struttura (edificio e ambienti/spazi connessi). Si presuppone infatti che il prodotto fornito sia sicuro e non possa arrecare danni sia con un utilizzo proprio che con un prevedibile utilizzo improprio.

Ciò presupporrebbe, quanto meno, l'utilizzo di materiali "salubri", che non risultino quindi nocivi per la salute degli utilizzatori, e comunque dotati di Marcatura CE, e la scelta di soluzioni costruttive che non possano arrecare problemi in termini di sicurezza.

Andrebbe prevista, quindi, fin dalla fase di ideazione iniziale del progetto, un'analisi dei potenziali rischi in tal senso. Per quanto riguarda il prodotto edilizio gli aspetti prevalenti legati all'utilizzo sono: la qualità dell'aria, il comfort termico e visivo, il comfort acustico, la presenza di fonti potenziali di inquinamento da radiazioni, la presenza di sostanze chimiche, la sicurezza di fronte a fenomeni naturali (es. rischio sismico ed idrogeologico) e da intrusioni esterne.

Consumo sostenibile (DETERMINAZIONE REQUISITI PRODOTTO)

Orientarsi verso un consumo sostenibile presuppone, ad esempio, la scelta di soluzioni che abbiano un basso impatto sulla salute dei consumatori, della comunità e sull'ambiente, prediligendo materiali e forniture che possano contribuire ad uno sviluppo sostenibile (es. legno certificato FSC/PEFC), e fornendo, a prezzi comunque accessibili, prodotti di alta qualità. Nello specifico, possono essere considerati i seguenti aspetti:

- Accessibilità ai servizi di interesse pubblico
- controllo dei consumi
- Controllo, gestione e manutenzione degli impianti

Salute (DETERMINAZIONE REQUISITI PRODOTTO)

Per quanto riguarda la promozione della salute e di stili di vita sani l'azienda può contribuire direttamente attraverso una progettazione attenta degli spazi aperti, la dotazione di aree per attività ricreative. Ad esempio, aspetti specifici da considerare potrebbero essere:

- Dotazione di spazi per attività motorie, sportive e ricreative
- Accessibilità dello spazio aperto e degli alloggi
- Previsione di aree smoking free negli edifici

RIESAME REQUISITI

Il riesame dei requisiti del prodotto presuppone che prima di avviare la progettazione tutti i requisiti del prodotto siano riesaminati onde accertarsi della loro correttezza, completezza, capacità di soddisfare, oltre che le esigenze del cliente e gli aspetti cogenti, anche gli aspetti di responsabilità sociale individuati. Il riesame dovrebbe essere registrato in modo tale che di esso resti traccia.

Il riesame dei requisiti, almeno per quanto considerato di prioritaria importanza per quanto riguarda i principi di responsabilità sociale, dovrebbe essere condotto anche nel caso in cui il progetto provenga dall'esterno e l'azienda si debba occupare solo della sua realizzazione. In questi casi l'attività di riesame dei requisiti può condurre a diverse conclusioni a seconda di quanto riscontrato e della possibilità di azione/modifica da parte dell'azienda. Laddove non si

riscontri il rispetto di requisiti base (es. sulla sicurezza) ed il responsabile del progetto non intenda apportare le modifiche necessarie, si può addirittura configurare la risoluzione del rapporto contrattuale e quindi la non realizzazione del progetto da parte dell'azienda; tutto questo al fine di evitare comportamenti complici.

SVILUPPO PROGETTO

Lo sviluppo del progetto dovrebbe partire dai requisiti definiti e riesaminati e dovrebbe articolarsi secondo le modalità previste dall'azienda, avendo però sempre come riferimento il rispetto dei principi di responsabilità sociale. Le scelte progettuali, infatti, devono sempre essere improntate al rispetto, non solo della normativa cogente applicabile, ma anche degli aspetti di responsabilità sociale ritenuti significativi. Le scelte adottate, quindi, non dovrebbero in alcun modo contrastare con quanto definito a livello di requisiti e devono essere sempre tali da garantire la salute e la sicurezza, il rispetto per l'ambiente e per la comunità circostante, la soddisfazione (esplicita ed implicita) del consumatore.

VERIFICA FINALE

La verifica finale del progetto dovrebbe essere effettuata allo scopo di garantire che quanto definito a livello di requisiti e quanto successivamente sviluppato in fase di progettazione siano coerenti tra loro e soddisfino gli aspetti di responsabilità sociale individuati come significativi.

La verifica del progetto, in tale ottica, va effettuata anche in caso di progetti ricevuti da un committente esterno per i quali si debba procedere solo alla realizzazione. In questo caso vale quanto già detto per la verifica dei requisiti: è compito fondamentale dell'azienda esaminare il progetto e verificare che almeno gli aspetti cogenti siano soddisfatti e che gli aspetti legati a salute e impatto sull'ambiente siano tenuti in debita considerazione. In caso di non osservanza di quanto sopra si possono aprire scenari differenti a seconda della gravità di quanto riscontrato e della capacità dell'azienda di far apportare modifiche al progetto; si può giungere, in caso di gravi inadempienze ad esempio legate ad obblighi di legge o comunque ad aspetti relativi alla sicurezza, anche alla risoluzione del contratto.

DETERMINAZIONE REQUISITI DEI FORNITORI

Temi fondamentali: Governance, Diritti umani, Rapporti e condizioni di lavoro, Ambiente, Aspetti specifici relativi ai consumatori, Coinvolgimento e sviluppo della comunità

Aspetti pertinenti: Governance, Necessaria diligenza, Situazione di rischio per i diritti umani, Salute e sicurezza sul lavoro, Prevenzione dell'inquinamento, Uso sostenibile delle risorse, Protezione dell'ambiente, biodiversità e ripristino degli habitat naturali, Consumo sostenibile, Salute

Stakeholders: Fornitori di materiali, Fornitori di servizi di produzione specialistica, Fornitori di servizi, Comunità

Il tipo di attività svolta presuppone che l'azienda possa avvalersi di diverse tipologie di fornitori e quindi, di conseguenza, la determinazione dei requisiti si estende a tali tipologie.

A seconda dei casi ci si può avvalere della collaborazione di fornitori di:

- solo materiali
- solo prestazioni (risorse umane)
- prestazioni + materiali (nel caso di lavorazioni fornite in outsourcing)
- servizi vari

Prima di operare delle scelte, tanto di materiali quanto di forza lavoro, sarebbe opportuno definire chiaramente i requisiti che questi devono avere e che questi requisiti rispettino i principi di responsabilità sociale applicabili (diritti umani, sicurezza e salute, impatto sull'ambiente).

L'*outsourcing* risulta essere la situazione con maggiori criticità in tal senso, in quanto dovrebbe essere demandata ad un terzo la gestione, nella sua interezza, di un lavoro e quindi sia di manodopera che di materiali e modalità operative. Diventa importante perciò, in questo caso, che i principi adottati dall'azienda per la scelta di materiali e di prestazioni vengano trasformati in requisiti da trasmettere all'*outsourcer* (es. caratteristiche dei materiali da utilizzare e relative certificazioni, modalità di effettuazione di una lavorazione, requisiti del personale, ecc.). Il rispetto di tali requisiti deve essere verificato preliminarmente, in fase contrattuale, e quindi in sede di svolgimento dell'attività.

In merito alla determinazione dei requisiti relativi alle risorse umane, gli aspetti principali che devono essere considerati sono quelli relativi al rispetto dei diritti umani; a tale scopo bisogna operare con necessaria diligenza al fine di valutare i potenziali impatti che le scelte compiute possono avere sui diritti umani.

In sede di scelta, oltre ad effettuare una valutazione tecnica delle competenze richieste, della tipologia e quantità di risorse necessarie, andrebbero perciò considerati quantomeno i seguenti aspetti:

- i lavoratori impiegati devono essere idonei alla mansione prevista, ma senza discriminazioni di alcun tipo nella scelta (sesso, razza, religione, ecc.) e le scelte devono sempre essere operate nel rispetto di esigenze di lavoro opportunamente e correttamente definite;
- nel caso ci si affidi ad altre società, queste devono rispondere a criteri di selezione precisi in merito alla responsabilità sociale (regolarità dei propri lavoratori, corretti pagamenti, rispetto diritti umani, rispetto orari di lavoro, applicazione delle norme sulla sicurezza e sull'ambiente, ecc.);
- ci deve essere una disponibilità da parte dei collaboratori esterni al rispetto dei principi di responsabilità sociale e in particolare al rispetto di ambiente e sicurezza, così come richiesto dall'azienda.

Per quanto riguarda i materiali, invece, oltre al rispetto dei diritti umani dei lavoratori, risultano importanti la sicurezza e salute e l'impatto ambientale. I criteri di scelta quindi dovrebbero essere tali da tenere in considerazione almeno i seguenti elementi:

- i materiali devono avere possibilmente basso impatto ambientale ed essere sicuri dal punto di vista della salute (per i dettagli vedi il processo DETERMINAZIONE REQUISITI PRODOTTO); dove possibile dare la preferenza a materiali naturali rinnovabili e a materiali riciclati;
- dovrebbero possedere, dove possibile e/o previsto, certificazioni che ne attestino le caratteristiche di sostenibilità (es. legno FSC/PEFC);
- non dovrebbero provenire da Paesi dove si attua sfruttamento dei lavoratori o non si rispettano i diritti umani e, in caso ci si trovi in queste situazioni, si dovrebbe procedere ad un'attenta verifica dei fornitori scelti e del loro comportamento in merito (vedi processo VALUTAZIONE E SCELTA FORNITORI);
- dove possibile, si dovrebbe ricorrere alla scelta di materiali a km zero con l'obiettivo di ridurre, sia l'impatto del trasporto sia di favorire lo sviluppo della Comunità locale.

Nel caso di *outsourcer* sta all'azienda, come già detto, trasformare i precedenti requisiti individuati tanto per le risorse umane quanto per i materiali in regole a cui il fornitore deve attenersi; tutto questo può essere fatto, ad esempio, tramite la stipula di un capitolato che precisi i contenuti del rapporto relativamente al rispetto dei principi di responsabilità sociale.

VALUTAZIONE E SCELTA FORNITORI

Temi fondamentali: Governance, Diritti umani, Rapporti e condizioni di lavoro, Ambiente, Corrette prassi gestionali, Coinvolgimento della comunità

Aspetti pertinenti: Governance, Necessaria diligenza, Situazioni di rischio per i diritti umani, Evitare la complicità, Discriminazione e gruppi vulnerabili, Diritti civili e politici, Diritti economici, sociali e culturali, Principi fondamentali e diritti sul lavoro, Occupazione e rapporti di lavoro, Condizioni di lavoro e protezione sociale, Prevenzione dell'inquinamento, Uso sostenibile delle risorse, Mitigazione dei cambiamenti climatici ed adattamento ad essi, Protezione dell'ambiente, biodiversità e ripristino degli habitat naturali, Lotta alla corruzione, Promuovere la responsabilità sociale nella catena del valore, Creazione di nuova occupazione e sviluppo delle competenze, Creazione di ricchezza e reddito

Stakeholders: Fornitori, Comunità

Il processo di Valutazione e scelta fornitori presuppone le seguenti attività principali:

- determinazione della tipologia di fornitore necessario
- analisi dei possibili fornitori disponibili
- raccolta informazioni sul fornitore
- valutazione informazioni alla luce dei criteri stabiliti
- scelta del fornitore

Una volta individuata la tipologia di fornitore necessario all'azienda, l'azienda stessa, anche sulla scorta di quanto indicato nella UNI ISO 20400, dovrebbe definire chiaramente quali informazioni raccogliere in fase di selezione del fornitore al fine di rispettare i requisiti di responsabilità sociale individuati come significativi. Tali informazioni dovrebbero essere richieste direttamente al fornitore o ottenute tramite altri mezzi (es. ricerche sul mercato, ecc.), ma comunque dovrebbero consentire una scelta attenta ed adeguata. I macroargomenti rispetto a cui orientare la raccolta di informazioni e quindi la propria valutazione e scelta sono riconducibili a:

- rispetto della legge (per quanto verificabile o conoscibile da parte dell'azienda);
- comportamenti nei confronti del proprio personale e rispetto dei diritti umani e delle leggi in materia di lavoro;
- comportamenti corretti dal punto di vista del rispetto della salute e della sicurezza sul lavoro;
- utilizzo di materiali, attrezzature e modalità di lavoro a basso impatto ambientale e comunque rispettose dell'ambiente.

Tali aspetti hanno un impatto diverso, e quindi diverse modalità di gestione, a seconda che si tratti di fornitori di materiali/infrastrutture o di fornitori di prestazioni (es. collaboratori e subappaltatori).

L'azienda dovrebbe definire le proprie modalità di controllo dei fornitori rispetto a tali aspetti nonché le modalità di gestione delle informazioni ottenute. Nell'effettuare le proprie scelte l'azienda dovrebbe tendere ad un coinvolgimento del fornitore nei valori di responsabilità sociale e ad una promozione di tali valori affinché questi si diffondano. I fornitori virtuosi possono essere inseriti in un albo fornitori socialmente responsabili da cui l'azienda possa scegliere liberamente.

Per quanto concerne il rispetto della legge da parte del fornitore, è compito dell'azienda verificarlo con i mezzi ufficiali in suo possesso nonché, laddove possibile o ritenuto significativo, con ricerca di informazioni aggiuntive.

L'azienda dovrebbe prediligere fornitori di comprovata integrità, che non siano coinvolti in pratiche illecite o che adottino meccanismi di corruzione per lo svolgimento dei propri affari.

Per quanto concerne gli aspetti legati al rispetto dei diritti umani è importante che l'azienda non si

renda complice di fornitori che violano tali diritti o che abbiano comportamenti non rispettosi delle leggi relative. Un comportamento socialmente responsabile presuppone non solo di non rendersi complici di tali fornitori avallando i loro comportamenti o addirittura traendone vantaggi, ma anche di effettuare denunce allorché si dovesse venire a conoscenza di comportamenti scorretti. In ogni caso, l'azienda che viene a conoscenza di comportamenti scorretti dei propri fornitori dovrebbe decidere di non lavorare più con questi a meno che non sanino in maniera certa e verificabile la loro posizione.

Per quanto riguarda i fornitori di materiali ed infrastrutture, rispetto alla cui organizzazione e comportamenti le aziende non hanno grandi libertà di azione, si dovrebbe quantomeno verificare se si tratta di fornitori che operano in aree a rischio per quanto riguarda i diritti umani (es. violazione diritti civili, discriminazione, sfruttamento bambini) o la sicurezza dei prodotti e, nel caso, procedere a verifiche più approfondite.

Per quanto riguarda, invece, i fornitori di prestazioni è necessario verificare che non violino i diritti umani e che le condizioni ed i rapporti di lavoro siano correttamente definiti e gestiti. In particolare, deve essere garantita libertà di associazione, non deve esserci discriminazione né lavoro forzato o lavoro minorile, non si devono adottare comportamenti scorretti per quanto riguarda i diritti economici, sociali e culturali.

Va verificato inoltre che il fornitore metta a disposizione personale fisicamente abile e qualificato per le mansioni da svolgere e regolarmente sottoposto a formazione.

Questo può essere realizzato chiedendo al fornitore di predisporre una serie di dichiarazioni/documentazioni a supporto della regolarità dei suoi comportamenti nei confronti dei lavoratori (es. cedolini stipendi).

Anche in relazione alla salute e sicurezza sul lavoro le verifiche sono diverse a seconda che si tratti di fornitori di materiali/infrastrutture o fornitori di prestazioni. Nel primo caso l'azienda può limitarsi ad una verifica di massima, tramite raccolta di informazioni dirette o indirette, delle condizioni di lavoro del personale dal punto di vista della sicurezza: deve orientare la sua scelta verso quei fornitori che non presentino problemi sotto tale aspetto e che comunque, come minimo, rispettino le leggi locali in merito.

Nel caso di fornitori di prestazioni, invece, è necessario che in fase preliminare di scelta l'azienda prenda tutte le informazioni in merito all'applicazione delle procedure di sicurezza e salute e che comunque preveda a livello contrattuale il rispetto delle leggi sulla sicurezza.

Per quanto riguarda gli aspetti legati all'ambiente, in fase di scelta del fornitore l'azienda deve dare la preferenza a quei fornitori che operano nel rispetto dell'ambiente, che adottano soluzioni a basso impatto ambientale, che effettuano prevenzione dell'inquinamento. Si potrebbe richiedere al fornitore di produrre le eventuali multe/segnalazioni ricevute per comportamenti scorretti a danno dell'ambiente. I subappaltatori dovrebbero impegnarsi formalmente ad un comportamento virtuoso in tal senso durante le attività di cantiere.

Per promuovere il rispetto dell'ambiente ed un basso impatto è buona prassi dare preferenza a fornitori locali o comunque vicini e prediligere prodotti a "km zero".

APPROVVIGIONAMENTO E CONTROLLO

Temi fondamentali: Governance, Diritti umani, Rapporti e condizioni di lavoro, Ambiente, Corrette prassi gestionali

Aspetti pertinenti: Governance, Necessaria diligenza, Situazioni di rischio per i diritti umani, Evitare la complicità, Principi fondamentali e diritti sul lavoro, Occupazione e rapporti di lavoro, Condizioni di lavoro e protezione sociale, Prevenzione dell'inquinamento, Uso sostenibile delle risorse, Lotta alla corruzione, Promuovere la responsabilità sociale nella catena del valore, Rispetto dei diritti di proprietà

Stakeholders: Fornitori, Comunità, Autorità locali

La gestione degli approvvigionamenti (richieste offerte, stipula contratti, emissione ordini e controlli) dovrebbe essere svolta, oltre che nel rispetto delle regole proprie di ciascuna azienda, anche nel rispetto di quegli stessi principi di responsabilità sociale che ispirano anche la scelta del fornitore.

Di fatto nel processo di gestione si dovrebbe trovare conferma che quanto definito/richiesto/concordato in fase di scelta del fornitore sia poi correttamente applicato dal fornitore stesso in termini di comportamenti, azioni, materiali e prestazioni fornite.

Ciascuna azienda dovrebbe definire le proprie modalità e procedure per tenere sotto controllo quanto sopra enunciato.

In fase contrattuale devono essere definiti quei comportamenti e/o informazioni che il fornitore è tenuto a fornire all'azienda al fine di dimostrare la sua correttezza; andrebbero come minimo stabiliti:

- le dichiarazioni/documenti necessari ad attestare la regolarità dei lavoratori (DURC), le loro qualifiche e formazione, la loro puntuale retribuzione, ecc.;
- la documentazione a supporto dei materiali/attrezzature forniti che garantisca la loro rispondenza alle richieste (es. schede tecniche, certificazioni, schede di sicurezza);
- la documentazione da produrre per attestare il rispetto delle leggi sulla sicurezza nei cantieri (per i subappaltatori);
- i comportamenti in materia di rispetto ambientale a cui il fornitore deve attenersi (es. lavaggio mezzi in cantiere, gestione rifiuti, ecc.).

Per quanto riguarda materiali/attrezzature quanto sopra definito dovrebbe essere verificato in fase di accettazione merce; per quanto riguarda le prestazioni, la verifica può essere legata al fornitore, e quindi da effettuare solo all'inizio del rapporto, piuttosto che alla singola fornitura, e quindi da effettuare ad ogni attivazione di un nuovo rapporto anche con un fornitore già conosciuto.

Dovrebbe essere verificata anche la provenienza lecita delle forniture acquistate e vietata qualunque forma di acquisto di dubbia provenienza.

Laddove si dovesse riscontrare una situazione diversa da quanto concordato deve essere cura dell'azienda prendere i provvedimenti necessari che potrebbero portare anche alla cessazione del rapporto nel caso di gravi inadempienze. A tale risoluzione si deve arrivare nel caso di evidenza di violazione dei diritti umani da parte del fornitore, al fine di evitare una situazione di complicità.

Nella gestione del rapporto con i fornitori è importante anche che l'azienda promuova i concetti di responsabilità sociale ed i comportamenti virtuosi in modo che questi possano diffondersi.

Deve anche essere messa in atto, tramite comportamenti appropriati, una lotta ai fenomeni di corruzione che possano eventualmente coinvolgere i propri fornitori e bisogna interrompere il rapporto nel caso in cui tali fenomeni dovessero rendersi manifesti.

Tutto questo può essere fatto a piccoli passi, selezionando i fornitori maggiormente predisposti verso tali argomenti e individuando le azioni che possono essere attuate (colloqui, comunicazioni, inviti ad incontri sul tema, richieste dirette di sottoscrivere comportamenti virtuosi, ecc.).

GESTIONE CANTIERE

Temi fondamentali: tutti

Aspetti pertinenti: Governance, Necessaria diligenza, Situazione di rischio per i diritti umani, Condizioni di lavoro e protezione sociale, Salute e sicurezza sul lavoro, Prevenzione dell'inquinamento, Uso sostenibile delle risorse, Mitigazione dei cambiamenti climatici ed adattamento ad essi, Rispetto dei diritti di proprietà, Protezione della salute e della sicurezza dei consumatori, Salute

Stakeholders: Lavoratori, Clienti, Comunità, Autorità

Il processo di gestione cantiere ingloba una serie di sottoprocessi legati al cantiere che dovrebbero essere messi sotto controllo per quanto riguarda alcuni aspetti di responsabilità sociale.

I principali sottoprocessi coinvolti sono:

- il processo di pianificazione e controllo delle attività di cantiere e la Direzione lavori, che presuppone una gestione attenta di tutti gli elementi coinvolti nella realizzazione dell'opera, con la messa a punto di un piano di controllo dei diversi aspetti e l'evidenza della sua implementazione;
- il processo di costruzione che comprende tutte le attività necessarie all'allestimento del cantiere, quindi le attività necessarie alla realizzazione del prodotto finito e infine la dismissione del cantiere stesso;
- il processo di movimentazione materiali e attrezzature che va a regolamentare tutti gli aspetti con un impatto sulla sicurezza, sulla salute e sull'ambiente;
- il processo di gestione accessi al cantiere che va a mettere sotto controllo gli accessi sia del personale preposto alle attività di cantiere (personale aziendale + subappaltatori/lavoratori esterni) che di eventuale personale esterno (organi di controllo, ispettori, clienti/potenziali clienti, ecc.).

Tutte le attività devono essere nel rispetto di quanto previsto dalle leggi applicabili e verificando preventivamente la presenza di tutte le autorizzazioni necessarie.

I principali aspetti di responsabilità sociale che andrebbero considerati nella gestione del cantiere sono relativi a:

- gestione dei lavoratori e loro diritti/doveri
- gestione della sicurezza (sia per i lavoratori che per i visitatori che per la comunità circostante il cantiere)
- gestione degli aspetti relativi alla salute (sia per i lavoratori che per i visitatori che per la comunità circostante il cantiere)
- gestione degli impatti ambientali legati alle attività di cantiere (emissioni, rifiuti, ecc.)

Gestione lavoratori: è compito dell'azienda monitorare i lavoratori che accedono in cantiere al fine di verificare che siano quelli previsti (sia come identificazione del singolo lavoratore che come numero complessivo), tenere sotto controllo gli orari di lavoro e l'utilizzo di personale idoneo alla

mansione, tenere sotto controllo i regolari pagamenti e il rispetto dei diritti umani. Dovrebbero essere individuate le modalità operative (badge di cantiere, registri, ecc.).

Gestione sicurezza: la sicurezza in cantiere deve essere garantita tramite un'attenta analisi dei rischi e la conseguente predisposizione delle misure necessarie. Deve essere evidente, quindi, da parte dell'azienda, il rispetto delle leggi sulla sicurezza (D. Lgs. 81/08 e s.m.i.); per una gestione più sistemica delle prescrizioni del D.Lgs. 81/08 si possono seguire le indicazioni fornite dalla OHSAS18001 - UNI ISO 45001 o dalle Linee Guida SGSL di ANCE o asseverarsi secondo quanto previsto dalla UNI/PdR 2:2013.

In merito agli accessi di personale esterno, questi dovrebbero essere consentiti solo per motivi legati alle attività (es. visite di potenziali clienti, visite di organismi di controllo) e comunque gestiti nel rispetto di procedure specifiche di comportamento in modo da garantire sempre la sicurezza del visitatore; devono essere utilizzati i DPI previsti (scarpe, caschetto, ecc.) a seconda del tipo di visita.

Gestione salute: collegata alla gestione sicurezza, la gestione salute considera gli impatti delle attività svolte in cantiere non solo sui lavoratori e visitatori ma anche sulla comunità circostante. In tal senso andrebbe tenuto in considerazione, ad esempio, l'inquinamento da polveri o da rumore.

Gestione impatti ambientali: le attività di cantiere, sia quelle relative alla realizzazione del prodotto sia quelle relative alla movimentazione ed utilizzo di mezzi/attrezzature, determinano notevoli impatti ambientali che dovrebbero essere valutati opportunamente e di conseguenza gestiti. In questa valutazione andrebbero considerati anche gli impatti sul microclima urbano generati dalle attività di cantiere. Un piano ambientale di cantiere, che tenga conto di questi aspetti, è opportuno e può essere sviluppato secondo i principi della UNI EN ISO 14001 o prendendo come riferimento le linee guida SGA dell'ANCE.

Per una gestione socialmente responsabile possono essere presi in considerazione i seguenti aspetti:

- Prevenzione degli scarichi e degli sversamenti nei corpi idrici (sedimentazione nel sistema fognario, sversamenti accidentali, perdita da deflusso)
- Promozione della gestione dei rifiuti da cantiere e sistemi di raccolta e stoccaggio dei rifiuti in cantiere
- Consumo di energia elettrica per le attività di cantiere
- Consumo di carburante per il funzionamento del parco veicolare aziendale
- Copertura del fabbisogno di energia elettrica di cantiere attraverso fonti rinnovabili
- Consumo di carburante per il funzionamento di macchine operatrici e mezzi da cantiere
- Approvvigionamento di acqua presso i cantieri
- Utilizzo di prodotti naturali per l'igiene e la pulizia
- Efficienza del parco veicolare aziendale
- Mobility management per la gestione efficiente dei flussi casa-lavoro
- Emissioni di CO₂ equivalente da parte dei mezzi di cantiere
- Emissioni di CO₂ equivalente derivanti da altre attività di cantiere
- Livello di occupazione/qualificazione del suolo presso i cantieri attivi

COINVOLGIMENTO STAKEHOLDER

Temi fondamentali: **tutti**

Aspetti pertinenti: **tutti, da valutare in funzione dello stakeholder considerato (vedere relazione stakeholder/aspetti responsabilità sociale)**

Stakeholder: **tutti**

Il coinvolgimento degli *stakeholder* rappresenta un elemento fondamentale per un comportamento socialmente responsabile da parte di un'organizzazione.

Il riferimento più autorevole per lo sviluppo del coinvolgimento è costituito dagli standard AA1000, sviluppati da AccountAbility – London, ed in particolare lo standard “AA1000 SES - 2015 (*Stakeholder Engagement Standard*)” e gli “*Stakeholder Engagement Manual* – vol. 1 e 2”.

I riferimenti citati definiscono come “inclusività” il principio alla base dello *stakeholder engagement*.

L'inclusività ("essere consapevoli del diritto degli stakeholder ad essere ascoltati e rendicontare le proprie attività agli stakeholder") può essere raggiunta attraverso l'adesione ai seguenti tre principi operativi:

- rilevanza ("Saper cosa è importante per voi e per gli stakeholder"): richiede la conoscenza di cosa preoccupa ed è importante per l'organizzazione e per i suoi stakeholder;
- completezza ("Capire qual è l'impatto delle vostre attività e cosa gli stakeholder pensano di voi"): richiede la comprensione e la gestione degli impatti concreti e dei relativi punti di vista, bisogni, percezioni ed aspettative degli stakeholder ad essi associati;
- rispondenza ("Agire con una risposta adeguata"): richiede una risposta coerente con le tematiche rilevanti per gli stakeholder e per l'organizzazione.

Il processo di coinvolgimento degli *stakeholder* presuppone il compimento di cinque macro-fasi:

Pensare strategicamente: presuppone di considerare gli obiettivi strategici dell'impresa, come questi si collegano agli *stakeholder* e a tematiche specifiche e di intraprendere un'iniziale definizione delle priorità degli *stakeholder* e delle tematiche per un'analisi ulteriore. Concretamente comporta il dare risposta alle seguenti domande:

- Perché coinvolgere?
- Chi coinvolgere?
- Su cosa coinvolgere?

verificando continuamente l'allineamento alla strategia aziendale, attraverso una serie di attività:

- Mappare gli stakeholder
- Definire gli obiettivi strategici del coinvolgimento
- Identificare le tematiche
- Dare una priorità agli stakeholder e alle tematiche

Analizzare e pianificare: consiste nell'analizzare le attuali relazioni, le risorse disponibili e i legami organizzativi, in relazione ai diversi livelli di coinvolgimento (restare passivi, monitorare, informare, trattare, consultare, coinvolgere, collaborare, autorizzare). Comporta di selezionare i rappresentanti degli *stakeholder* e di decidere quale tipo di relazione si vuole sviluppare con loro. Concretamente:

- Come le tematiche a cui avete dato delle priorità sono attualmente gestite all'interno della vostra organizzazione;
- Come state attualmente coinvolgendo su queste tematiche;

- Cosa stanno facendo gli altri e con chi potreste collaborare;
- Cosa potete e volete fare per ogni specifica tematica;
- Quali rappresentanti per ciascun stakeholder volete coinvolgere e quali sono le loro aspettative.

Questa fase comporta lo svolgimento delle seguenti attività:

- Riesaminare i progressi ottenuti
- Imparare dalle altre imprese e identificare i partner potenziali
- Valutare il livello di coinvolgimento attuale e schematizzare gli obiettivi specifici degli stakeholder
- Capire e conoscere gli stakeholder e coloro che li rappresentano
- Verificare le risorse necessarie agli impegni e definire i “margini di movimento”
- Creare un piano basato sulle tematiche specifiche per lo stakeholder engagement

Rafforzare la capacità di coinvolgimento: affronta questioni che riguardano competenze interne ed esterne unitamente alle capacità di coinvolgere e su come assicurare a tutti i soggetti coinvolti la possibilità di partecipare ed avere una parte effettiva nel processo. Comporta lo svolgimento delle seguenti attività:

- Rafforzare la capacità di risposta della vostra azienda
- Sviluppare internamente le abilità e le caratteristiche necessarie allo stakeholder engagement
- Considerare le diverse necessità dei vostri stakeholder per il coinvolgimento

Coinvolgere gli stakeholder per raggiungere lo scopo: sulle base di quanto emerso dalle fasi precedenti, consente di disegnare un approccio basato sui bisogni derivanti dalla specifica situazione per perseguire gli obiettivi definiti, selezionando tra le diverse tecniche di coinvolgimento possibili:

- coinvolgimento realizzato stimolando risposte scritte da parte degli stakeholder, es. le schede di valutazione dei report periodici pubblicati;
- linee telefoniche dedicate;
- meeting individuali;
- strumenti on-line di coinvolgimento;
- coinvolgimento degli stakeholder nell’esame delle tematiche, nel reporting e nello sviluppo delle politiche; a tale proposito il “bilancio sociale” rappresenta uno strumento fondamentale di comunicazione (si veda il capitolo delle presenti “Linee Guida” ad esso dedicato);
- focus group;
- meeting pubblici;
- indagini;
- comitati di stakeholder consultivi e di verifica;
- forum multi-stakeholder;
- associazioni, partnership, iniziative volontarie e progetti congiunti multi-stakeholder;
- indagini sulle tecniche di aiuto.

La fase presuppone lo svolgimento delle seguenti attività:

- identificare i metodi di coinvolgimento più efficaci;

- disegnare il processo di coinvolgimento.

Agire, rivedere e rendicontare: come dare seguito ai risultati del coinvolgimento e come assicurare che gli *stakeholder* si sentano garantiti riguardo alla qualità degli sforzi profusi:

- Creare un piano d'azione
- Rendicontare e dare verifica ai vostri stakeholder
- Rivedere il processo di coinvolgimento

Matrice di corrispondenza tra le cinque fasi del coinvolgimento e i tre principi di inclusività

Fase \ Principio Dominante	Pensare strategicamente	Analizzare e Pianificare	Rafforzare la capacità di coinvolgimento	Realizzare il coinvolgimento	Agire, rivedere e rendicontare
Rilevanza					
Completezza					
Rispondenza					

RAPPORTI CON LA COMUNITÀ

Temi fondamentali: **Governance, Diritti umani, Corrette prassi gestionali, Coinvolgimento e sviluppo della Comunità**

Aspetti pertinenti: **Governance, Discriminazione e gruppi vulnerabili, Coinvolgimento politico responsabile, Coinvolgimento della comunità, Istruzione e cultura, Creazione di nuova occupazione e sviluppo delle competenze, Creazione di ricchezza e reddito, Salute, Investimento sociale**

Stakeholders: **Comunità, Istituzioni locali, Autorità**

Deve essere cura dell'azienda adottare politiche e comportamenti che non risultino discriminatori rispetto alla Comunità con cui si relaziona. Questo può riscontrarsi, ad esempio, nei criteri di gestione del territorio in cui si opera, laddove si dovessero applicare scelte che possono risultare inadeguate per determinate categorie di persone (es. diversamente abili).

Laddove l'azienda lo ritenga opportuno, potrebbe essere addirittura auspicabile un coinvolgimento politico, in particolar modo con le istituzioni presenti sul territorio. Il coinvolgimento e la partecipazione devono, però, essere sempre improntati alla correttezza e alla trasparenza e non promossi solo per possibili vantaggi dell'azienda.

Sicuramente positivo un coinvolgimento dell'azienda con gli organi Comunali per valutare, anche da un punto di vista tecnico, il possibile sviluppo del territorio; portare le proprie competenze ed esperienze per la realizzazione di un PGT (Piano di Governo del Territorio) adeguato, fattibile, che consideri anche gli impatti sul territorio e sull'ambiente e recepisca nelle sue logiche di formulazione anche i principi di responsabilità sociale.

Un canale da sviluppare potrebbe essere quello del coinvolgimento in associazioni locali che possono sia agire per lo sviluppo del territorio e della Comunità, sia fungere da canale di informazione delle esigenze della Comunità, nonché da fonte di diffusione dei principi di responsabilità sociale verso la Comunità stessa.

Molto importante è la promozione del coinvolgimento e della partecipazione della comunità alle strategie insediative e al processo costruttivo, attraverso una corretta informazione e prevenzione dei potenziali impatti, curando l'inserimento degli interventi e una corretta relazione con le preesistenze.

Nel rispetto del territorio, della Comunità e delle sue tradizioni è importante inoltre l'utilizzo di forme e linguaggi architettonici propri della tradizione locale.

Al fine di coinvolgere la Comunità nelle azioni dell'impresa è auspicabile la creazione di opportunità di visita ai cantieri e agli interventi realizzati, l'organizzazione di momenti pubblici di presentazione di progetti ed interventi edilizi, la messa a disposizione della documentazione progettuale e degli atti amministrativi relativi agli interventi effettuati.

L'azienda dovrebbe occuparsi inoltre, per quanto nelle sue possibilità, della creazione di occupazione e dello sviluppo delle competenze in modo da apportare sviluppo alla Comunità locale; questo tramite creazione di posti di lavoro che possano promuovere lo sviluppo economico del territorio e contribuire al contrasto alla disoccupazione, soprattutto quella giovanile. Lo sviluppo delle competenze può contribuire, inoltre, ad assicurare maggiore produttività e qualificazione del lavoratore. Per l'impresa è fondamentale favorire un aggiornamento continuo del personale rispetto alle innovazioni relative al processo e alle tecnologie impiegate nelle diverse fasi del processo e nella fase di progettazione. Il tema comprende dunque la tenuta dei livelli occupazionali, l'occupazione giovanile e la formazione continua dei dipendenti, attraverso il sistema degli enti bilaterali.

Altre iniziative che possono favorire l'occupazione nonché l'istruzione e la cultura possono essere: Programmi di ricerca e formazione con l'Università, le Scuole Superiori e la Scuola Edile, Stage e tirocinio aziendale di laureandi, Tesi di laurea, Borse di studio, Promozione di iniziative culturali, Protezione del patrimonio culturale in particolare laddove le attività dell'azienda possono avere un impatto su di esso.

Al fine di favorire lo sviluppo tecnologico è bene promuovere contatti e rapporti di collaborazione con i vari "stakeholder tecnologici" del territorio di riferimento e quindi:

- contatti col sistema della formazione tecnica, professionale ed universitaria del territorio;
- contatti coi centri di ricerca accreditati del territorio per attività di trasferimento tecnologico;
- collaborazione con fornitori e imprese del territorio per l'individuazione e l'applicazione sperimentale di tecnologie avanzate in opera;
- investimenti in ricerca e sviluppo;
- innalzamento del livello di formazione del personale.

Al fine di creare ricchezza e reddito sul territorio e di supportare un investimento sociale l'azienda può rendicontare una serie di iniziative e comportamenti come ad esempio:

- investimenti in opere di urbanizzazione;
- investimenti in operazioni di finanza di progetto;
- utilizzo di fornitori locali;
- utilizzo di personale residente nel territorio;
- investimenti in servizi sociali e di pubblica utilità;
- sponsorizzazioni di iniziative con valenza culturale e sociale.

Da non trascurare la salvaguardia della salute della Comunità. A tale scopo l'azienda deve valutare gli impatti negativi immediati ed a medio-lungo termine che i suoi interventi possono avere sulla salute e adottare opportune azioni per ridurre tali impatti. Ad esempio vanno considerati l'inquinamento acustico e luminoso, l'emissione di polveri, l'uso di materiali e sostanze nocive per la salute, ecc.

Oltre che occuparsi della prevenzione dei possibili impatti negativi generati dalle proprie attività,

l'azienda può farsi anche portavoce della promozione di stili di vita sani, attraverso, ad esempio, una progettazione attenta degli spazi aperti o la dotazione di aree per attività ricreative.

Può inoltre promuovere la buona salute aumentando la consapevolezza sui rischi di certe condotte.

AUDIT INTERNI

Temi fondamentali: tutti

Aspetti pertinenti: tutti

Stakeholders: tutti coloro che risultano coinvolti nei processi esaminati

L'azienda dovrebbe implementare un processo di audit interno che vada a verificare periodicamente che i requisiti sviluppati per ciascun processo, in relazione agli aspetti applicabili, e di conseguenza le procedure adottate, vengano rispettati da tutta l'azienda, nonché dai propri fornitori, e che le *performances* dichiarate (monitoraggio – bilancio sociale) siano effettive e veritiere.

I presupposti perché l'*audit* sia adeguato ed efficace sono i seguenti:

- dovrebbe coprire tutti i processi aziendali
- dovrebbe essere pianificato con frequenza almeno annuale ed il piano comunicato alle funzioni coinvolte
- dovrebbe essere condotto da personale opportunamente qualificato, indipendente dall'area sottoposta a verifica ed imparziale
- dovrebbe coinvolgere i responsabili delle diverse aree/processi
- dovrebbe essere registrato e riportare le evidenze di quanto verificato
- dovrebbe riportare/rimandare alle azioni necessarie per rimuovere eventuali anomalie riscontrate e alla loro completa pianificazione
- dovrebbe essere sottoposto alla direzione aziendale, affinché la stessa possa attuare il riesame del sistema e predisporre eventuali implementazioni

GESTIONE NON CONFORMITÀ

Temi fondamentali: tutti

Aspetti pertinenti: tutti

Stakeholders: tutti

Le non conformità rappresentano la principale fonte di segnalazione delle anomalie generate dal funzionamento aziendale e, pertanto, costituiscono la base quotidiana per il miglioramento continuo dell'organizzazione.

L'azienda dovrebbe impostare un meccanismo di rilevazione e successiva gestione di tutte le Non Conformità riscontrate in ambito di responsabilità sociale.

Per Non Conformità si intende sia il non soddisfacimento di quanto previsto dalle procedure/sistemi implementati al fine di rispondere ai requisiti di responsabilità sociale, sia il non rispetto, da parte dell'organizzazione, dei requisiti imposti agli aspetti di responsabilità sociale considerati per ciascun processo.

Le Non Conformità possono avere origine da segnalazione/reclami degli *stakeholder* o di funzioni interne all'organizzazione, sia nello svolgimento della normale attività aziendale, sia

nell'effettuazione di *audit* (interni o esterni) pianificati.

La gestione delle non conformità presuppone:

- la caratterizzazione della stessa: collocazione temporale, entità segnalante, aspetto interessato, tipologia ed entità dell'anomalia;
- l'individuazione degli interventi necessari per riparare all'anomalia;
- la pianificazione della riparazione (responsabili, modalità, tempi);
- la verifica della risoluzione positiva della riparazione.

È bene che le attività di cui sopra vengano registrate, sia per attestare l'avvenuta riparazione, sia per costituire un data base di Non Conformità che consenta di monitorare processi e relazioni con gli *stakeholder*.

È da evidenziare come spesso segnalazioni/reclami ritenuti immotivati, e che quindi non danno luogo a Non Conformità, evidenzino invece anomalie di comunicazione con l'ente segnalante.

La singola Non Conformità, o un insieme, individuato analizzando il database delle non conformità aziendali, può richiedere l'avvio di un'azione correttiva, mirata alla rimozione stabile della causa che ha dato origine alla non conformità.

GESTIONE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Temi fondamentali: **tutti**

Aspetti: **tutti**

Stakeholder: **tutti**

Il miglioramento continuo di un Sistema di Gestione avviene essenzialmente attraverso l'attuazione di:

- Azioni Correttive, volte a rimuovere le cause che hanno provocato una o più Non Conformità
- Azioni Preventive, volte a rimodellare il Sistema per evitare che possano attuarsi situazioni (quindi potenziali, non reali) di Non Conformità (NC), oppure volte a migliorarne le performances

L'attuazione di un'Azione Correttiva/Preventiva comporta:

- la caratterizzazione delle motivazioni dell'azione (Non Conformità singola o plurima, Non Conformità potenziale, obiettivo di miglioramento)
- l'individuazione delle cause (NC reale o potenziale) o degli elementi del miglioramento. Tale attività, spesso non banale, può comportare l'applicazione di tecniche di "risoluzione dei problemi" o di "presa delle decisioni"
- la definizione dell'azione (modalità, tempi, responsabilità)
- l'attuazione dell'azione (problematiche riscontrate, tempi, ecc.)
- la verifica dell'efficacia dell'azione, in termini di effettiva rimozione della causa o attuazione del miglioramento. Tale verifica può comportare il coinvolgimento degli stakeholder interessati e non sempre può essere immediatamente successiva all'attuazione, ma può essere procrastinata nel tempo in relazione alle dinamiche dei processi interessati.

È bene che le attività di cui sopra vengano registrate per costituire un database che consenta di ricostruire la storia del miglioramento aziendale e che fornisca informazione di supporto a azioni future.

MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

Temi fondamentali: **tutti**

Aspetti pertinenti: **tutti**

Stakeholders: **tutti**

La messa sotto controllo e la misura delle performance aziendali, relativamente alla gestione di ciascun processo individuato e all'applicazione dei requisiti di responsabilità sociale presuppone la definizione di indicatori che vadano a monitorare gli aspetti significativi della cui soddisfazione il processo si fa carico. Ciascun indicatore deve essere misurabile, devono essere definite le modalità di raccolta dei dati, le frequenze e le responsabilità.

7 SIGNIFICATIVITÀ DEGLI ASPETTI DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE RISPETTO AI PROCESSI

L'ultimo passo per attuare l'integrazione della responsabilità sociale nel sistema di gestione aziendale comporta la valutazione della significatività degli aspetti di responsabilità sociale al fine di definire delle regole di gestione che siano appropriate e fattibili per l'impresa e che non pongano inutili vincoli o complicazioni.

La significatività deve essere determinata tenendo conto della situazione specifica dell'azienda, del contesto in cui opera, degli interessi noti o presunti degli stakeholders coinvolti, degli aspetti ritenuti più critici per ciascun processo individuato, delle specifiche politiche aziendali.

Tale valutazione deve prendere in considerazione gli sforzi e i benefici potenziali nel perseguire tale politica, definendo il bilancio per i soggetti coinvolti e per tutta l'organizzazione. Solo un risultato positivo è in grado di giustificare le iniziative conseguenti.

Attività non pertinenti, svantaggiose o che richiedono investimenti superiori al ritorno o al risultato atteso sono da tralasciare, perché in ogni caso, non godranno dell'appoggio della Direzione e dunque del coinvolgimento della intera Organizzazione.

È importante sottolineare che i processi sostenibili sono solo quelli processi controllabili; questo vale anche per la sostenibilità e la responsabilità sociale: solo processi per i quali è possibile effettuare un monitoraggio tramite indicatori e valutare le risorse impiegate e risultati conseguiti, possono essere applicati con successo.

Le azioni prioritarie sono quelle che:

- portano risultati visibili;
- sono attuabili con l'utilizzo di risorse definite e disponibili;
- sono di immediato interesse per le parti interessate;
- hanno conseguenze economiche significative e un rapido tempo di ritorno.

Hanno la priorità su queste tutte le attività che coinvolgono il rispetto di normative cogenti in materia di tutela della salute, sicurezza, ambiente e diritti umani.

In questo senso l'integrazione con la norma OHSAS 18001 - UNI ISO 45001 gioca un ruolo importante: la UNI ISO 26000 si basa sul rispetto delle norme nazionali e internazionali che

vengono espressamente richieste e fornisce la guida per ottenere da esse pratiche aziendali e organizzative per lo sviluppo sostenibile.

La presente prassi di riferimento al punto 6, individua per ciascun processo, gli elementi di responsabilità sociale che possono ritenersi maggiormente significativi e quindi prioritari nel definire delle regole di gestione più precise e dettagliate, oltre ai comportamenti e principi a cui ispirarsi.

Allo scopo di fornire una lettura completa dei processi aziendali di una impresa del settore delle costruzioni, alla luce della UNI ISO 26000, si fornisce nel seguito una tabella di raccordo che identifica per ciascuno dei temi e degli aspetti specifici i processi aziendali corrispondenti, in modo da facilitare l'adozione nella propria organizzazione dei principi e dei temi fondamentali illustrati nella UNI ISO 26000.

Tabella 1 – Correlazione tra temi fondamentali, aspetti specifici UNI ISO 26000 e processi aziendali

TEMI FONDAMENTALI UNI ISO 26000	ASPETTO SPECIFICO	PROCESSI AZIENDALI
Governance	Governance	Tutti i processi aziendali
Diritti umani	Necessaria diligenza Situazioni di rischio per i diritti umani Evitare la complicità Risoluzione delle controversie Discriminazione e gruppi vulnerabili Diritti civili e politici Diritti economici, sociali e culturali Principi fondamentali e diritti sul lavoro	Pianificazione del sistema Gestione risorse umane Gestione ambiente di lavoro Acquisizione e Gestione risorse economiche e finanziarie Approvvigionamento e controllo Gestione cantiere
Rapporti e condizioni di lavoro	Occupazione e rapporti di lavoro Condizioni di lavoro e protezione sociale Dialogo sociale Salute e sicurezza sul lavoro Sviluppo delle risorse umane e formazione sul luogo di lavoro	Pianificazione del sistema Gestione risorse umane Scelta e Gestione infrastrutture Gestione ambiente di lavoro Acquisizione e Gestione risorse economiche e finanziarie Progettazione Determinazione requisiti Valutazione e scelta fornitori Approvvigionamento e controllo Gestione cantiere Audit interni Gestione Non Conformità Gestione azioni correttive e preventive
Ambiente	Prevenzione dell'inquinamento Uso sostenibile delle risorse Mitigazione dei cambiamenti climatici ed adattamento ad essi Protezione dell'ambiente, biodiversità e ripristino degli habitat naturali	Pianificazione del sistema Scelta e Gestione infrastrutture Gestione ambiente di lavoro Acquisizione e Gestione risorse economiche e finanziarie Gestione dati e informazioni Progettazione Determinazione requisiti Valutazione e scelta fornitori Approvvigionamento e controllo Gestione cantiere Coinvolgimento stakeholders Rapporti con la Comunità Audit interni Gestione Non Conformità Gestione azioni correttive e preventive
Corrette prassi gestionali	Lotta alla corruzione Coinvolgimento politico responsabile Concorrenza leale Promuovere la responsabilità sociale nella catena del valore Rispetto dei diritti di proprietà	Tutti i processi aziendali

TEMI FONDAMENTALI UNI ISO 26000	ASPETTO SPECIFICO	PROCESSI AZIENDALI
Aspetti specifici relativi ai consumatori	<p>Comunicazione commerciale onesta, informazioni basate sui dati di fatto e non ingannevoli e condizioni contrattuali corrette</p> <p>Protezione della salute e della sicurezza dei consumatori</p> <p>Consumo sostenibile</p> <p>Servizi e supporto ai consumatori, risoluzione dei reclami e delle dispute</p> <p>Protezione dei dati e della riservatezza del consumatore</p> <p>Accesso ai servizi essenziali</p> <p>Educazione e consapevolezza</p>	<p>Pianificazione del sistema</p> <p>Gestione dati e informazioni</p> <p>Gestione contratti</p> <p>Comunicazione con la clientela e assistenza</p> <p>Gestione reclami e contenziosi clienti</p> <p>Progettazione</p> <p>Audit interni</p> <p>Gestione Non Conformità</p> <p>Gestione azioni correttive e preventive</p> <p>Monitoraggio e misurazione dei processi</p>
Coinvolgimento e sviluppo della comunità	<p>Coinvolgimento della Comunità</p> <p>Istruzione e cultura</p> <p>Creazione di nuova occupazione e sviluppo delle competenze</p> <p>Sviluppo tecnologico e accesso alla tecnologia</p> <p>Creazione di ricchezza e reddito</p> <p>Salute</p> <p>Investimento sociale</p>	<p>Pianificazione del sistema</p> <p>Scelta e Gestione infrastrutture</p> <p>Gestione ambiente di lavoro</p> <p>Acquisizione e Gestione risorse economiche e finanziarie</p> <p>Determinazione requisiti</p> <p>Valutazione e scelta fornitori</p> <p>Approvvigionamento e controllo</p> <p>Gestione cantiere</p> <p>Coinvolgimento stakeholders</p> <p>Rapporti con la Comunità</p>

**APPENDICE A – TEMI FONDAMENTALI E ASPETTI SPECIFICI DELLA
RESPONSABILITÀ SOCIALE – UNI ISO 26000**

Tema fondamentale: Governo (governance) dell'organizzazione
Tema fondamentale: Diritti umani
<p>Aspetto specifico n.1: Necessaria diligenza</p> <p>Aspetto specifico n.2: Situazioni di rischio per diritti umani</p> <p>Aspetto specifico n.3: Evitare le complicità</p> <p>Aspetto specifico n.4: Risoluzione delle controversie</p> <p>Aspetto specifico n.5: Discriminazione e gruppi vulnerabili</p> <p>Aspetto specifico n.6: Diritti civili</p> <p>Aspetto specifico n.7: Diritti economici, sociali e culturali</p> <p>Aspetto specifico n.8: Principi fondamentali e diritti sul lavoro</p>
Tema fondamentale: Rapporti e condizioni di lavoro
<p>Aspetto specifico n.1: Occupazione e rapporti di lavoro</p> <p>Aspetto specifico n.2: Condizioni di lavoro e protezione sociale</p> <p>Aspetto specifico n.3: Dialogo sociale</p> <p>Aspetto specifico n.4: Salute e sicurezza sul lavoro</p> <p>Aspetto specifico n.5: Sviluppo delle risorse umane e formazione sul luogo di lavoro</p>
Tema fondamentale: Ambiente
<p>Aspetto specifico n.1: Prevenzione dell'inquinamento</p> <p>Aspetto specifico n.2: Uso sostenibile delle risorse</p> <p>Aspetto specifico n.3: Mitigazione dei cambiamenti climatici e adattamento ad essi</p> <p>Aspetto specifico n.4: Protezione dell'ambiente, biodiversità e ripristino degli habitat naturali</p>
Tema fondamentale: Corrette prassi gestionali
<p>Aspetto specifico n.1: Lotta alla corruzione</p> <p>Aspetto specifico n.2: Coinvolgimento politico responsabile</p> <p>Aspetto specifico n.3: Concorrenza leale</p> <p>Aspetto specifico n.4: Promuovere la responsabilità sociale nella catena del valore</p> <p>Aspetto specifico n.5: Rispetto dei diritti di proprietà</p>
Tema fondamentale: Aspetti specifici relativi ai consumatori
<p>Aspetto specifico n.1: Comunicazione commerciale onesta, informazioni basate su dati di fatto e non ingannevoli, e condizioni contrattuali corrette</p> <p>Aspetto specifico n.2: Protezione della salute e della sicurezza dei consumatori</p> <p>Aspetto specifico n.3: Consumo sostenibile</p> <p>Aspetto specifico n.4: Servizi e supporto ai consumatori, risoluzioni dei reclami e delle dispute</p> <p>Aspetto specifico n.5: Protezione dei dati e della riservatezza del consumatore</p> <p>Aspetto specifico n.6: Accesso ai servizi essenziali</p> <p>Aspetto specifico n.7: Educazione e consapevolezza</p>
Tema fondamentale: Coinvolgimento e sviluppo della comunità
<p>Aspetto specifico n.1: Coinvolgimento della comunità</p> <p>Aspetto specifico n.2: Istruzione e cultura</p> <p>Aspetto specifico n.3: Creazione di nuova occupazione e sviluppo delle competenze</p> <p>Aspetto specifico n.4: Sviluppo tecnologico e accesso alla tecnologia</p> <p>Aspetto specifico n.5: Creazione di ricchezza e reddito</p> <p>Aspetto specifico n.6: Salute</p> <p>Aspetto specifico n.7: Investimento sociale</p>

APPENDICE B – MATRICE DI CONFRONTO PROCESSI e TEMI FONDAMENTALI/ASPETTI UNI ISO 26000

*tutti aspetti potenzialmente pertinenti da valutare in funzione dello specifico stakeholder considerato

TEMA FONDAMENTALE	ASPETTI SPECIFICI	PROCESSI	Pianificazione del sistema	Gestione risorse umane	Scelta e Gestione infrastrutture	Gestione ambiente di lavoro	Acquisizione e Gestione risorse economiche e finanziarie	Gestione dati e informazioni	Gestione contratti	Comunicazione con la clientela e assistenza	Gestione reclami e contenziosi clienti	Progettazione	Determinazione requisiti dei fornitori	Valutazione e scelta fornitori	Approvvigionamento e controllo	Gestione cantiere	*Coinvolgimento stakeholders	Rapporti con la Comunità	Auditi interni	Gestione non conformità	Gestione azioni correttive e preventive	Monitoraggio e misurazione dei processi	
Governance	Governance		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Diritti umani	Necessaria diligenza		X	X		X						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Diritti umani	Situazioni di rischio per i diritti umani		X			X						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Diritti umani	Evitare la complicità		X				X					X		X	X		X		X	X	X	X	X
Diritti umani	Risoluzione delle controversie		X	X			X				X						X		X	X	X	X	X
Diritti umani	Discriminazione e gruppi vulnerabili		X	X			X					X		X			X	X	X	X	X	X	X
Diritti umani	Diritti civili e politici		X	X			X							X			X		X	X	X	X	X
Diritti umani	Diritti economici, sociali e culturali		X	X			X							X			X		X	X	X	X	X
Diritti umani	Principi fondamentali e diritti sul lavoro		X	X			X							X	X		X		X	X	X	X	X
Rapporti e condizioni di lavoro	Occupazione e rapporti di lavoro		X	X			X	X						X	X		X		X	X	X	X	X
Rapporti e condizioni di lavoro	Condizioni di lavoro e protezione sociale		X	X		X	X							X	X	X	X		X	X	X	X	X
Rapporti e condizioni di lavoro	Dialogo sociale		X	X			X										X		X	X	X	X	X
Rapporti e condizioni di lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro		X	X	X	X	X					X	X			X	X		X	X	X	X	X
Rapporti e condizioni di lavoro	Sviluppo delle risorse umane e formazione sul luogo di lavoro		X	X			X										X		X	X	X	X	X
Ambiente	Prevenzione dell'inquinamento		X		X	X	X					X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Ambiente	Uso sostenibile delle risorse		X		X	X	X					X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Ambiente	Mitigazione dei cambiamenti climatici ed adattamento ad essi		X		X	X						X		X		X	X		X	X	X	X	X
Ambiente	Protezione dell'ambiente, biodiversità e ripristino degli habitat naturali		X									X	X	X			X		X	X	X	X	X
Corrette prassi gestionali	Lotta alla corruzione		X	X			X							X	X		X		X	X	X	X	X
Corrette prassi gestionali	Coinvolgimento politico responsabile		X	X			X										X	X	X	X	X	X	X
Corrette prassi gestionali	Concorrenza leale		X				X		X								X		X	X	X	X	X
Corrette prassi gestionali	Promuovere la responsabilità sociale nella catena del valore		X				X			X				X	X		X		X	X	X	X	X
Corrette prassi gestionali	Rispetto dei diritti di proprietà		X		X		X	X				X			X	X	X		X	X	X	X	X
Aspetti specifici relativi ai consumatori	Comunicazione commerciale onesta, informazioni basate sui dati di fatto e non ingannevoli e condizioni contrattuali corrette		X						X	X							X		X	X	X	X	X
Aspetti specifici relativi ai consumatori	Protezione della salute e della sicurezza dei consumatori		X							X		X				X	X		X	X	X	X	X
Aspetti specifici relativi ai consumatori	Consumo sostenibile		X							X		X	X				X		X	X	X	X	X
Aspetti specifici relativi ai consumatori	Servizi e supporto ai consumatori, risoluzione dei reclami e delle dispute		X							X	X						X		X	X	X	X	X
Aspetti specifici relativi ai consumatori	Protezione dei dati e della riservatezza del consumatore		X					X									X		X	X	X	X	X
Aspetti specifici relativi ai consumatori	Accesso ai servizi essenziali		NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
Aspetti specifici relativi ai consumatori	Educazione e consapevolezza		X							X							X		X	X	X	X	X
Coinvolgimento e sviluppo della comunità	Coinvolgimento della Comunità		X														X	X	X	X	X	X	X
Coinvolgimento e sviluppo della comunità	Istruzione e cultura		X														X	X	X	X	X	X	X
Coinvolgimento e sviluppo della comunità	Creazione di nuova occupazione e sviluppo delle competenze		X											X			X	X	X	X	X	X	X
Coinvolgimento e sviluppo della comunità	Sviluppo tecnologico e accesso alla tecnologia		X		X							X					X		X	X	X	X	X
Coinvolgimento e sviluppo della comunità	Creazione di ricchezza e reddito		X											X			X	X	X	X	X	X	X
Coinvolgimento e sviluppo della comunità	Salute		X									X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
Coinvolgimento e sviluppo della comunità	Investimento sociale		X														X	X	X	X	X	X	X

BIBLIOGRAFIA

- [1] CCNL – Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti da imprese edili artigiane e delle piccole e medie imprese industriali edili ed affini





Membro italiano ISO e CEN
www.uni.com
www.youtube.com/normeUNI
www.twitter.com/normeUNI
www.twitter.com/formazioneUNI

Sede di Milano

Via Sannio, 2 - 20137 Milano
tel +39 02700241, Fax +39 0270024375, uni@uni.com

Sede di Roma

Via del Collegio Capranica, 4 - 00186 Roma
tel +39 0669923074, Fax +39 066991604, uni.roma@uni.com