

---

## **Guida alla responsabilità sociale**

Guidance on social responsibility

---

### **TESTO ITALIANO**

La presente norma è la versione ufficiale in lingua italiana della norma europea EN ISO 26000 (edizione ottobre 2020).

---

La presente norma sostituisce la UNI ISO 26000:2010.

---

---

## SOMMARIO

La norma fornisce una guida per tutte le tipologie di organizzazioni, indipendentemente dalle loro dimensioni e localizzazioni, su:

- a) concetti, termini e definizioni relativi alla responsabilità sociale;
- b) premesse storiche, tendenze e caratteristiche della responsabilità sociale;
- c) principi e pratiche relativi alla responsabilità sociale;
- d) temi fondamentali e aspetti specifici della responsabilità sociale;
- e) integrazione, attuazione e promozione di comportamenti socialmente responsabili nell'ambito dell'organizzazione e, attraverso le sue politiche e prassi, nell'ambito della sua sfera di influenza;
- f) identificazione e coinvolgimento degli stakeholder;
- g) comunicazione di impegni, prestazioni ed altre informazioni relative alla responsabilità sociale.

La norma ha l'intento di aiutare le organizzazioni a contribuire allo sviluppo sostenibile, di incoraggiarle ad andare al di là del mero rispetto delle leggi, di promuovere una comprensione comune nel campo della responsabilità sociale e di integrare altri strumenti ed iniziative per la responsabilità sociale, ma non di sostituirsi ad essi. Non è una norma di sistema di gestione e non è destinata a fini di certificazione, né a fini regolamentari o contrattuali.

## PREMESSA NAZIONALE

La presente norma costituisce il recepimento, in lingua italiana, della norma europea EN ISO 26000 (edizione ottobre 2020), che assume così lo status di norma nazionale italiana.

La presente norma è stata elaborata sotto la competenza della Commissione Tecnica UNI  
**Responsabilità sociale delle organizzazioni**

La presente norma è stata ratificata dal Presidente dell'UNI ed è entrata a far parte del corpo normativo nazionale il 10 dicembre 2020.



© UNI

Riproduzione vietata. Legge 22 aprile 1941 N° 633 e successivi aggiornamenti.

Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del presente documento può essere riprodotta o diffusa con un mezzo qualsiasi, fotocopie, microfilm o altro, senza il consenso scritto dell'UNI.



© UNI

All rights reserved. Legge 22 aprile 1941 N° 633 and subsequent amendments.

Unless otherwise specified, no part of this publication may be reproduced or utilized otherwise in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, or posting on the internet or an intranet, without prior written UNI permission.

# Indice

<b>1</b>	<b>Scopo e campo di applicazione</b> .....	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>Termini e definizioni</b> .....	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Comprendere la responsabilità sociale</b> .....	<b>12</b>
3.1	La responsabilità sociale delle organizzazioni: premesse storiche.....	12
3.2	Tendenze recenti della responsabilità sociale.....	13
3.3	Caratteristiche della responsabilità sociale.....	14
3.4	Lo Stato e la responsabilità sociale.....	17
<b>4</b>	<b>Principi della responsabilità sociale</b> .....	<b>18</b>
4.1	Generalità.....	18
4.2	Responsabilità di rendere conto ( <i>accountability</i> ).....	18
4.3	Trasparenza.....	18
4.4	Comportamento etico.....	19
4.5	Rispetto degli interessi degli stakeholder.....	20
4.6	Rispetto del principio di legalità.....	20
4.7	Rispetto delle norme internazionali di comportamento.....	21
4.8	Rispetto dei diritti umani.....	21
<b>5</b>	<b>Riconoscere la responsabilità sociale e coinvolgere gli stakeholder</b> .....	<b>22</b>
5.1	Generalità.....	22
5.2	Riconoscere la responsabilità sociale.....	22
5.3	Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder.....	25
<b>6</b>	<b>Guida ai temi fondamentali della responsabilità sociale</b> .....	<b>27</b>
6.1	Generalità.....	27
6.2	Governo ( <i>governance</i> ) dell'organizzazione.....	30
6.3	Diritti umani.....	32
6.4	Rapporti e condizioni di lavoro.....	42
6.5	L'ambiente.....	50
6.6	Corrette prassi gestionali.....	58
6.7	Aspetti specifici relativi ai consumatori.....	61
6.8	Coinvolgimento e sviluppo della comunità.....	71
<b>7</b>	<b>Guida all'integrazione della responsabilità sociale in tutta l'organizzazione</b> .....	<b>80</b>
7.1	Generalità.....	80
7.2	Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale.....	81
7.3	Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione.....	81
7.4	Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione.....	85
7.5	Comunicazione relativa alla responsabilità sociale.....	87
7.6	Accrescere la credibilità della responsabilità sociale.....	90
7.7	Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.....	91

7.8	Iniziative volontarie per la responsabilità sociale.....	94
<b>APPENDICE A</b>	<b>(informativa) Esempi di iniziative volontarie e strumenti di responsabilità sociale....</b>	<b>97</b>
	Prospetto A.1 — Esempi di iniziative intersettoriali.....	99
	Prospetto A.2 — Esempi di iniziative settoriali.....	111
<b>APPENDICE B</b>	<b>(informativa) Abbreviazioni.....</b>	<b>121</b>
<b>Bibliografia</b>	.....	<b>122</b>

## **Premessa CEN**

Il testo della ISO 26000:2010 è stato elaborato dal Comitato Tecnico ISO/TMBG “Technical Management Board - groups” dell’Organizzazione Internazionale di Normazione (ISO) ed è stato ripreso come EN ISO 26000:2020 dal CCMC.

Alla presente norma europea deve essere attribuito lo status di norma nazionale, o mediante pubblicazione di un testo identico o mediante notifica di adozione, al più tardi entro aprile 2021, e le norme nazionali in contrasto devono essere ritirate al più tardi entro aprile 2021.

Si richiama l’attenzione alla possibilità che alcuni degli elementi del presente documento possano essere oggetto di brevetti. Il CEN non deve essere ritenuto responsabile di avere citato tali brevetti.

In conformità alle Regole Comuni CEN/CENELEC, gli enti nazionali di normazione dei seguenti Paesi sono tenuti a recepire la presente norma europea: Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Repubblica di Nord della Macedonia, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Turchia e Ungheria.

## **Notifica di adozione**

Il testo della ISO 26000:2010 è stato approvato dal CEN come EN ISO 26000:2020 senza alcuna modifica.

## Premessa ISO

L'ISO (Organizzazione Internazionale di Normazione) è la federazione mondiale degli organismi di normazione nazionali (membri ISO). L'attività di stesura delle norme internazionali è svolta generalmente attraverso comitati tecnici ISO. Ogni organismo membro interessato ad un argomento per il quale è stato istituito un comitato tecnico ha il diritto di essere rappresentato in tale comitato. Anche le organizzazioni internazionali, governative e non-governative, in collaborazione con l'ISO, partecipano ai suddetti lavori. L'ISO collabora strettamente con l'IEC (Commissione Elettrotecnica Internazionale) su tutti gli argomenti della normazione elettrotecnica.

Le norme internazionali sono redatte in conformità alle regole fornite nelle Direttive ISO / IEC, Parte 2. Il compito principale dei comitati tecnici è preparare le norme internazionali. I progetti di norme internazionali adottati dalle commissioni tecniche vengono distribuiti agli organismi membri per il voto. La pubblicazione come norma internazionale richiede l'approvazione di almeno il 75% degli organismi membri votanti.

Si richiama l'attenzione sulla possibilità che alcuni degli elementi del presente documento possano essere oggetto di brevetti. L'ISO non deve essere ritenuto responsabile di aver citato alcuni o tutti questi brevetti. La norma internazionale ISO 26000 è stata elaborata dal Gruppo di Lavoro ISO/TMB sulla Responsabilità Sociale.

La presente norma è stata elaborata utilizzando un approccio "multi-stakeholder" coinvolgendo esperti da più di 90 Paesi e 40 organizzazioni internazionali impegnate in differenti aspetti della responsabilità sociale. Gli esperti provenivano da sei differenti gruppi di stakeholder: consumatori; governi; imprenditoria; lavoratori; organizzazioni non governative (ONG); organizzazioni di servizi, supporto, ricerca, accademici ed altri. Inoltre, sono state adottate disposizioni particolari per ottenere un bilanciamento tra Paesi sviluppati e Paesi in via di sviluppo, così come un bilanciamento tra uomini e donne nei gruppi di elaborazione della norma. Sebbene siano stati fatti degli sforzi per garantire la partecipazione bilanciata di tutti i gruppi di stakeholder, un bilanciamento pieno ed equo è stato limitato da vari fattori, quali la disponibilità di risorse e la necessità di conoscenza della lingua inglese.

## Introduzione

Le organizzazioni di tutto il mondo, e i rispettivi stakeholder, stanno acquisendo sempre maggior consapevolezza della necessità e dei vantaggi di adottare un comportamento socialmente responsabile. L'obiettivo della responsabilità sociale è contribuire allo sviluppo sostenibile.

Le prestazioni di un'organizzazione, in relazione alla società in cui opera e al suo impatto sull'ambiente, sono diventate una componente critica della misurazione delle sue prestazioni complessive e della sua capacità di continuare ad operare efficacemente. Ciò riflette, in parte, la crescente consapevolezza della necessità di garantire l'equilibrio degli ecosistemi, l'equità sociale e il buon governo dell'organizzazione. Nel lungo periodo, tutte le attività delle organizzazioni dipendono dalla salute degli ecosistemi mondiali. Le organizzazioni sono oggetto di un sempre più attento esame da parte dei loro svariati stakeholder. La percezione e la realtà delle prestazioni di un'organizzazione in materia di responsabilità sociale possono influenzare, tra l'altro:

- il suo vantaggio competitivo;
- la sua reputazione;
- la sua capacità di attirare e mantenere lavoratori o membri, acquirenti, clienti o utenti;
- il mantenimento di motivazione, impegno e produttività dei dipendenti;
- il punto di vista di investitori, proprietari, donatori, sponsor e della comunità finanziaria;
- la sua relazione con le aziende, i poteri governativi, i mass media, i fornitori, le organizzazioni dello stesso tipo, i clienti e l'intera comunità in cui opera.

La presente norma internazionale fornisce una guida sui principi basilari della responsabilità sociale, sul riconoscimento della responsabilità sociale e sul coinvolgimento degli stakeholder, sui temi fondamentali e sugli aspetti specifici della responsabilità sociale (vedere prospetto 2) nonché sul modo di integrare comportamenti socialmente responsabili all'interno dell'organizzazione (vedere figura 1). La presente norma internazionale sottolinea l'importanza dei risultati e dei miglioramenti nelle prestazioni in materia di responsabilità sociale.

La presente norma internazionale è destinata ad essere utilizzata da tutti i tipi di organizzazioni nel settore privato, in quello pubblico e nel non-profit, siano esse di grandi o di piccole dimensioni e operanti nei Paesi sviluppati o in via di sviluppo. Anche se non tutte le parti della presente norma internazionale possono trovare uguale applicazione nei diversi tipi di organizzazione, tutti i temi fondamentali sono pertinenti per tutte le organizzazioni. Tutti i temi fondamentali includono vari aspetti specifici ed è responsabilità della singola organizzazione identificare quelli pertinenti e significativi per la propria realtà, attraverso le proprie considerazioni e attraverso il dialogo con gli stakeholder.

Le organizzazioni governative, come tutte le altre organizzazioni, potrebbero voler utilizzare la presente norma internazionale. In ogni caso, la presente norma internazionale non ha l'intento di sostituire, alterare o modificare in alcun modo gli obblighi dello Stato.

Qualsiasi organizzazione è incoraggiata a diventare più responsabile socialmente mediante l'utilizzo della presente norma internazionale.

Preso atto che le organizzazioni sono attualmente in fasi diverse di comprensione e integrazione della responsabilità sociale, la presente norma internazionale ha l'intento di essere utile sia a quelle che iniziano ad affrontare i temi della responsabilità sociale sia a quelle più esperte nella sua attuazione. Chi è agli inizi può trovare utile leggere e applicare la presente norma internazionale come testo introduttivo sulla responsabilità sociale, mentre chi è più esperto può utilizzarla per migliorare le prassi esistenti e integrare ulteriormente la responsabilità sociale nell'organizzazione. La presente norma internazionale è intesa per essere letta e utilizzata nella sua interezza, tuttavia i lettori interessati ad informazioni specifiche sulla responsabilità sociale possono trovare utile lo schema riportato nel prospetto 1. Il box 1 contiene informazioni riepilogative per aiutare gli utilizzatori della presente norma internazionale.

La presente norma internazionale fornisce una guida agli utilizzatori e non è intesa né appropriata per scopi di certificazione. Qualsiasi offerta di certificazione secondo la ISO 26000, o richiesta di certificazione secondo la ISO 26000, costituirebbe un'erronea interpretazione dell'intento e dei propositi della presente norma internazionale.

Il riferimento a qualsiasi iniziativa volontaria o strumento di cui all'appendice A della presente norma internazionale non implica che l'ISO adotti tali iniziative o strumenti né che conferisca loro uno status particolare.

### Prospetto 1 Schema generale della ISO 26000

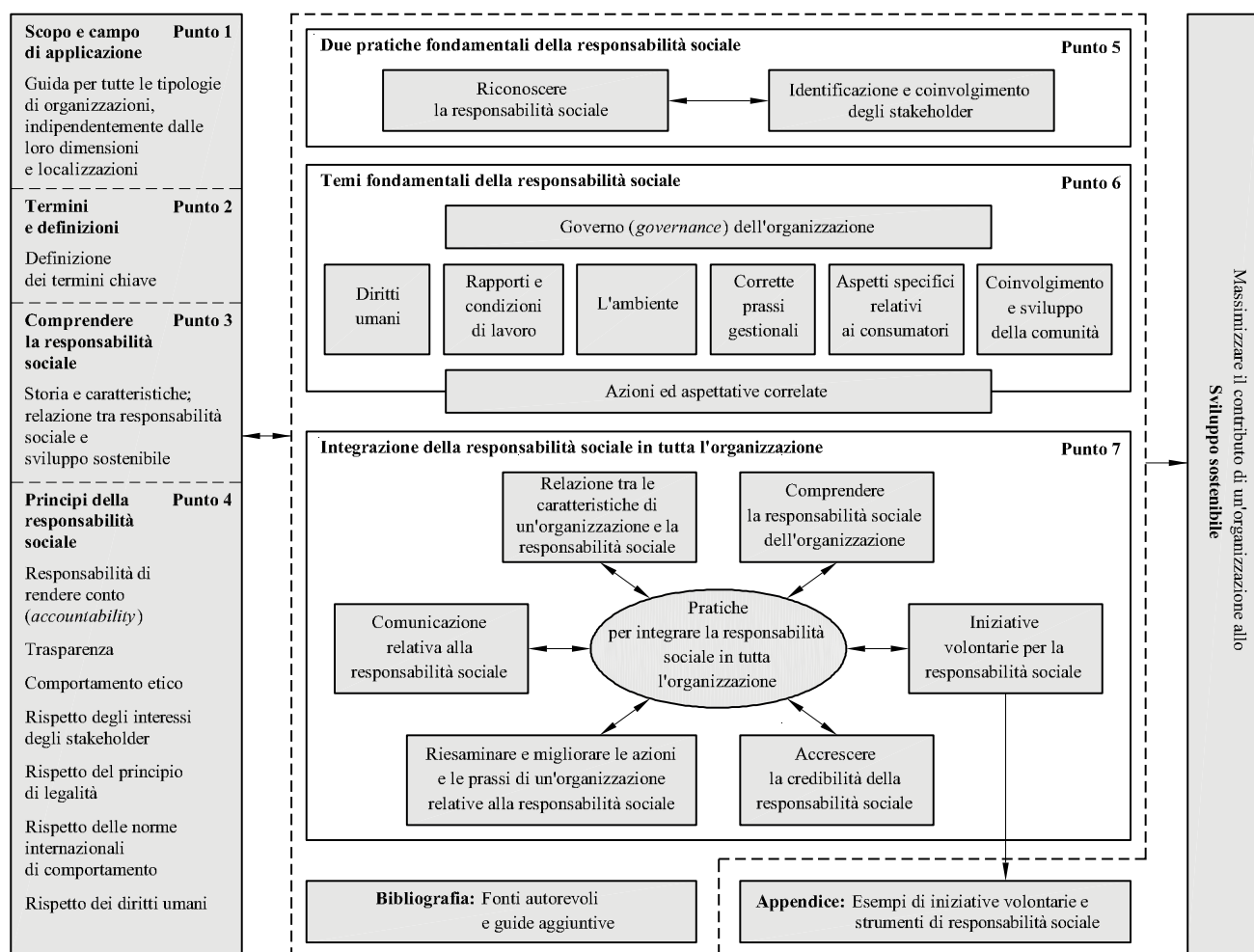
<b>Titolo del punto</b>	<b>Punto</b>	<b>Descrizione del contenuto del punto</b>
Scopo e campo di applicazione	Punto 1	Definisce lo scopo ed il campo di applicazione della presente norma internazionale e identifica alcuni limiti ed esclusioni.
Termini e definizioni	Punto 2	Identifica e fornisce la definizione dei termini chiave che sono di importanza basilare per la comprensione della responsabilità sociale e per l'uso della presente norma internazionale.
Comprendere la responsabilità sociale	Punto 3	Descrive i fattori importanti e le condizioni che hanno influenzato lo sviluppo della responsabilità sociale e che continuano ad influire sulla sua natura e sulla sua messa in pratica. Inoltre, descrive il concetto stesso di responsabilità sociale, cosa significa e come si applica alle organizzazioni. Il punto include una guida per piccole e medie organizzazioni sull'uso della presente norma internazionale.
Principi della responsabilità sociale	Punto 4	Introduce e spiega i principi della responsabilità sociale.
Riconoscere la responsabilità sociale e coinvolgere gli stakeholder	Punto 5	Tratta due pratiche di responsabilità sociale: il riconoscimento, da parte dell'organizzazione, della propria responsabilità sociale e l'identificazione ed il coinvolgimento dei propri stakeholder. Fornisce una guida sulla relazione tra un'organizzazione, i suoi stakeholder e la società, sul riconoscimento dei temi fondamentali e degli aspetti specifici della responsabilità sociale e sulla sfera di influenza di un'organizzazione.
Guida ai temi fondamentali della responsabilità sociale	Punto 6	Spiega i temi fondamentali e gli aspetti specifici ad essi associati relativi alla responsabilità sociale (vedere prospetto 2). Di ciascun tema fondamentale è illustrato il campo di applicazione, la sua relazione con la responsabilità sociale, i principi correlati e le considerazioni, nonché le azioni e le aspettative correlate.
Guida all'integrazione della responsabilità sociale in tutta l'organizzazione	Punto 7	Fornisce una guida su come mettere in pratica la responsabilità sociale all'interno di un'organizzazione. Include una guida su: la comprensione della responsabilità sociale di un'organizzazione, l'integrazione della responsabilità sociale in tutta l'organizzazione, la comunicazione relativa alla responsabilità sociale, il miglioramento della credibilità di un'organizzazione riguardo alla responsabilità sociale, il riesame dei progressi ed il miglioramento delle prestazioni, la valutazione delle iniziative volontarie relative alla responsabilità sociale.
Esempi di iniziative volontarie e strumenti di responsabilità sociale	Appendice A	Presenta un elenco, non esaustivo, di iniziative volontarie e strumenti correlati alla responsabilità sociale che affrontano gli aspetti di uno o più temi fondamentali o l'integrazione della responsabilità sociale in tutta l'organizzazione.
Abbreviazioni	Appendice B	Contiene le abbreviazioni utilizzate nella presente norma internazionale.
Bibliografia		Include i riferimenti a strumenti internazionali autorevoli e alle norme ISO che sono citate all'interno della presente norma internazionale come fonte di riferimento.



## Prospetto 2 Temi fondamentali e aspetti specifici della responsabilità sociale

Temi fondamentali e aspetti specifici	Punto
Tema fondamentale: Governo (governance) dell'organizzazione	6.2
Tema fondamentale: Diritti umani	6.3
Aspetto specifico n. 1: Necessaria diligenza	6.3.3
Aspetto specifico n. 2: Situazioni di rischio per i diritti umani	6.3.4
Aspetto specifico n. 3: Evitare la complicità	6.3.5
Aspetto specifico n. 4: Risoluzione delle controversie	6.3.6
Aspetto specifico n. 5: Discriminazione e gruppi vulnerabili	6.3.7
Aspetto specifico n. 6: Diritti civili e politici	6.3.8
Aspetto specifico n. 7: Diritti economici, sociali e culturali	6.3.9
Aspetto specifico n. 8: Principi fondamentali e diritti sul lavoro	6.3.10
Tema fondamentale: Rapporti e condizioni di lavoro	6.4
Aspetto specifico n. 1: Occupazione e rapporti di lavoro	6.4.3
Aspetto specifico n. 2: Condizioni di lavoro e protezione sociale	6.4.4
Aspetto specifico n. 3: Dialogo sociale	6.4.5
Aspetto specifico n. 4: Salute e sicurezza sul lavoro	6.4.6
Aspetto specifico n. 5: Sviluppo delle risorse umane e formazione sul luogo di lavoro	6.4.7
Tema fondamentale: L'ambiente	6.5
Aspetto specifico n. 1: Prevenzione dell'inquinamento	6.5.3
Aspetto specifico n. 2: Uso sostenibile delle risorse	6.5.4
Aspetto specifico n. 3: Mitigazione dei cambiamenti climatici e adattamento ad essi	6.5.5
Aspetto specifico n. 4: Protezione dell'ambiente, biodiversità e ripristino degli habitat naturali	6.5.6
Tema fondamentale: Corrette prassi gestionali	6.6
Aspetto specifico n. 1: Lotta alla corruzione	6.6.3
Aspetto specifico n. 2: Coinvolgimento politico responsabile	6.6.4
Aspetto specifico n. 3: Concorrenza leale	6.6.5
Aspetto specifico n. 4: Promuovere la responsabilità sociale nella catena del valore	6.6.6
Aspetto specifico n. 5: Rispetto dei diritti di proprietà	6.6.7
Tema fondamentale: Aspetti specifici relativi ai consumatori	6.7
Aspetto specifico n. 1: Comunicazione commerciale onesta, informazioni basate su dati di fatto e non ingannevoli e condizioni contrattuali corrette	6.7.3
Aspetto specifico n. 2: Protezione della salute e della sicurezza dei consumatori	6.7.4
Aspetto specifico n. 3: Consumo sostenibile	6.7.5
Aspetto specifico n. 4: Servizi e supporto ai consumatori, risoluzione dei reclami e delle dispute	6.7.6
Aspetto specifico n. 5: Protezione dei dati e della riservatezza del consumatore	6.7.7
Aspetto specifico n. 6: Accesso ai servizi essenziali	6.7.8
Aspetto specifico n. 7: Educazione e consapevolezza	6.7.9
Tema fondamentale: Coinvolgimento e sviluppo della comunità	6.8
Aspetto specifico n. 1: Coinvolgimento della comunità	6.8.3
Aspetto specifico n. 2: Istruzione e cultura	6.8.4
Aspetto specifico n. 3: Creazione di nuova occupazione e sviluppo delle competenze	6.8.5
Aspetto specifico n. 4: Sviluppo tecnologico e accesso alla tecnologia	6.8.6
Aspetto specifico n. 5: Creazione di ricchezza e reddito	6.8.7
Aspetto specifico n. 6: Salute	6.8.8
Aspetto specifico n. 7: Investimento sociale	6.8.9

**Figura 1 Descrizione schematica della ISO 26000**



La figura 1 fornisce una descrizione della ISO 26000 e consente alle organizzazioni una miglior comprensione dell'utilizzo della presente norma. I punti riportati di seguito forniscono una guida sull'uso della presente norma.

- Dopo aver considerato le caratteristiche della responsabilità sociale e la sua relazione con lo sviluppo sostenibile (punto 3), si ritiene che un'organizzazione dovrebbe riesaminare i principi della responsabilità sociale descritti nel punto 4. Nel mettere in pratica la responsabilità sociale, le organizzazioni dovrebbero rispettare e trattare questi principi, unitamente ai principi specifici di ciascun tema fondamentale (punto 6).
- Prima di analizzare i temi fondamentali e gli aspetti specifici della responsabilità sociale, così come ciascuna delle azioni ed aspettative correlate (punto 6), un'organizzazione dovrebbe considerare due pratiche fondamentali di responsabilità sociale: riconoscere la propria responsabilità sociale all'interno della propria sfera di influenza e identificare e coinvolgere i propri stakeholder (punto 5).
- Una volta che i principi sono stati compresi e che i temi fondamentali e gli aspetti specifici pertinenti e significativi della responsabilità sociale sono stati identificati, un'organizzazione dovrebbe cercare di integrare la responsabilità sociale in tutte le proprie decisioni e attività, utilizzando la guida fornita al punto 7. Ciò implica l'uso di pratiche quali: rendere la responsabilità sociale parte integrante delle proprie politiche, della propria cultura organizzativa, delle proprie strategie ed attività; creare una competenza interna in materia di responsabilità sociale; comprendere le comunicazioni interne ed esterne sulla responsabilità sociale; riesaminare continuamente le azioni e prassi correlate alla responsabilità sociale.

- Un'ulteriore guida sui temi fondamentali e le pratiche di integrazione della responsabilità sociale è disponibile tramite fonti autorevoli (bibliografia) e varie iniziative volontarie e strumenti (di cui l'appendice A riporta alcuni esempi generali).

Quando un'organizzazione si avvicina alla responsabilità sociale e la mette in pratica, l'obiettivo predominante è quello di massimizzare il proprio contributo allo sviluppo sostenibile.

### **Box 1 - Indicazioni riepilogative per aiutare gli utilizzatori della presente norma internazionale**

L'ISO definisce una norma come un documento prodotto mediante consenso e approvato da un organismo riconosciuto che fornisce, per usi comuni e ripetuti, regole, linee guida o caratteristiche relative a determinate attività o ai loro risultati, al fine di ottenere il miglior ordine in un determinato contesto (ISO/IEC Guide 2:2004<sup>[39]</sup>, definizione 3.2).

#### **Terminologia ISO** (basata sulle Direttive ISO/IEC, Parte 2, 2004, Appendice H)

La presente norma internazionale non contiene alcun requisito e pertanto non fa uso del termine "deve", che nel linguaggio ISO indica un requisito. Le raccomandazioni utilizzano il termine "dovrebbe". In alcuni Paesi, certe raccomandazioni della ISO 26000 sono incorporate nella legislazione e fanno parte dei requisiti di legge.

Il termine "potrebbe" è utilizzato per indicare che qualcosa è consentito. Il termine "può" è utilizzato per indicare che qualcosa è possibile, per esempio, che un'organizzazione o un individuo siano in grado di fare una determinata cosa.

Una norma internazionale che fornisce una guida non contiene requisiti ma potrebbe contenere raccomandazioni.

Nelle Direttive ISO/IEC, Parte 2, una raccomandazione è definita come una "espressione nel contesto di un documento che conviene che, tra varie possibilità, una è raccomandata come particolarmente idonea, senza citare o escluderne altre, o che un certo corso d'azione è preferibile ma non necessariamente richiesto, o che (in forma negativa) una certa possibilità o corso d'azione è deprecabile ma non proibito".

I termini che non sono definiti nel punto 2 sono utilizzati nel senso comune della parola, secondo il rispettivo significato riportato nel vocabolario.

#### **Scopo dell'appendice informativa** (basato sulle Direttive ISO/IEC, Parte 2, 2004, punto 6.4.1)

L'appendice informativa A alla presente norma internazionale aggiunge informazioni intese a facilitare la comprensione e l'uso del presente documento; non costituisce parte integrante della presente guida né è citata nel testo della presente norma internazionale. L'appendice A fornisce un elenco non esaustivo di iniziative volontarie esistenti e strumenti relativi alla responsabilità sociale. Oltre a fornire esempi, richiama l'attenzione su ulteriori strumenti guida che possono essere disponibili, stimolando gli utilizzatori al confronto tra le proprie prassi e quelle di altre organizzazioni. La presenza di un'iniziativa o strumento all'interno dell'appendice A non significa che tale iniziativa o strumento siano adottati dall'ISO.

#### **Bibliografia**

La bibliografia, che costituisce parte integrante della presente norma internazionale, fornisce informazioni per l'identificazione e la localizzazione dei documenti citati nel testo. Contiene i riferimenti agli strumenti internazionali che sono considerati fonti autorevoli per le raccomandazioni contenute nella presente norma internazionale. Tali strumenti possono contenere ulteriori guide e informazioni; gli utilizzatori della ISO 26000 sono invitati a consultarli per una miglior comprensione e attuazione della responsabilità sociale. I riferimenti sono identificabili nel testo dal numero in apice racchiuso tra parentesi quadre.

NOTA I numeri di riferimento non rispecchiano l'ordine di comparizione dei documenti all'interno del testo. Sono stati elencati prima di tutto i documenti ISO, seguiti dai restanti documenti in ordine alfabetico secondo l'organizzazione che li ha redatti.

## Box di testo

I box sono riquadri di testo contenenti informazioni guida supplementari o esempi illustrativi. Il testo contenuto nei box non dovrebbe essere considerato meno importante del restante testo.

## 1 Scopo e campo di applicazione

La presente norma internazionale fornisce una guida per tutte le tipologie di organizzazioni, indipendentemente dalle loro dimensioni e localizzazioni, su:

- a) concetti, termini e definizioni relativi alla responsabilità sociale;
- b) premesse storiche, tendenze e caratteristiche della responsabilità sociale;
- c) principi e pratiche relative alla responsabilità sociale;
- d) temi fondamentali e aspetti specifici della responsabilità sociale;
- e) integrazione, attuazione e promozione di comportamenti socialmente responsabili nell'ambito dell'organizzazione e, attraverso le sue politiche e prassi, nell'ambito della sua sfera di influenza;
- f) identificazione e coinvolgimento degli stakeholder;
- g) comunicazione di impegni, prestazioni ed altre informazioni relative alla responsabilità sociale.

La presente norma internazionale ha l'intento di aiutare le organizzazioni a contribuire allo sviluppo sostenibile. Si propone di incoraggiarle ad andare al di là del mero rispetto delle leggi, riconoscendo che il rispetto delle leggi è un dovere fondamentale di tutte le organizzazioni ed è una parte essenziale della loro responsabilità sociale. Ha l'intento di promuovere una comprensione comune nel campo della responsabilità sociale e di integrare altri strumenti ed iniziative per la responsabilità sociale, ma non di sostituirsi ad essi.

Nell'applicare la presente norma internazionale, è consigliabile che un'organizzazione tenga in debita considerazione le differenze sociali, ambientali, legali, culturali, politiche ed organizzative, così come le differenze nelle condizioni economiche, in coerenza con le norme internazionali di comportamento.

La presente norma internazionale non è una norma di sistema di gestione. Non è destinata e non è appropriata a fini di certificazione, né a fini regolamentari o contrattuali. Qualsiasi eventuale offerta di certificazione, o di asserzioni da certificare, a fronte della ISO 26000, costituirebbe un'erronea interpretazione dell'intento e dei propositi, nonché un utilizzo scorretto della presente norma internazionale. Poiché essa non contiene requisiti, qualsiasi eventuale certificazione non potrebbe costituire una dimostrazione di conformità alla presente norma internazionale.

La presente norma internazionale ha l'intento di fornire alle organizzazioni una guida alla responsabilità sociale e può essere utilizzata come parte di attività politiche pubbliche. In ogni caso, ai fini del Trattato di Marrakech che istituisce l'Organizzazione Mondiale del Commercio (WTO), essa non è destinata ad essere interpretata come una "norma internazionale", una "guida" o una "raccomandazione", né ha l'intento di fornire una base per qualsiasi presunzione o conclusione che una misura sia coerente con gli obblighi del WTO. Inoltre, essa non ha l'intento di fornire la base per azioni legali, reclami, difese legali o altre rivendicazioni in procedimenti internazionali, nazionali o di altro tipo, né di essere citata come prova dell'evoluzione del diritto consuetudinario internazionale.

La presente norma internazionale non ha l'intento di prevenire lo sviluppo di norme nazionali più specifiche, più restrittive o di tipo differente.

## 2 Termini e definizioni

Ai fini del presente documento, si applicano i termini e le definizioni seguenti.

## **2.1 responsabilità di rendere conto (*accountability*):**

Responsabilità di un'organizzazione di fornire risposte ai propri organi di governo, alle autorità legali e, più in generale, ai propri stakeholder, in merito alle decisioni e attività dell'organizzazione stessa.

## **2.2 consumatore:**

Singolo individuo della comunità in generale, che acquista o utilizza proprietà, prodotti o servizi per fini privati.

## **2.3 cliente:**

Organizzazione, o singolo individuo della comunità in generale, che acquista proprietà, prodotti o servizi per fini commerciali, privati o pubblici.

## **2.4 necessaria diligenza (*due diligence*):**

Processo globale e proattivo per identificare gli impatti negativi, reali e potenziali, di tipo sociale, ambientale ed economico, delle decisioni e delle attività di un'organizzazione, inerenti l'intero ciclo di vita di un progetto o di una attività dell'organizzazione, con lo scopo di evitare, o di mitigare, tali impatti negativi.

## **2.5 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** (2.27).

## **2.6 ambiente:**

Contesto naturale nel quale un'organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, le persone, lo spazio cosmico e le loro interrelazioni.

NOTA In questo caso, il contesto si estende dall'interno dell'organizzazione al sistema globale.

## **2.7 comportamento etico:**

Comportamento conforme ai principi generalmente accettati di condotta corretta o buona, nel contesto di una data situazione, e coerente con le **norme internazionali di comportamento** (2.11).

## **2.8 uguaglianza di genere:**

Trattamento equo per donne e uomini.

NOTA Ciò include sia lo stesso trattamento sia, in alcuni casi, un trattamento diverso ma considerato equivalente in termini di diritti, benefici, obblighi e opportunità.

## 2.9 impatto di un'organizzazione, impatto:

Cambiamento positivo o negativo sulla società, sull'economia o sull'**ambiente** (2.6), causato totalmente o parzialmente dalle decisioni e dalle attività di un'organizzazione, passate o presenti.

## 2.10 iniziativa di responsabilità sociale, iniziativa:

Programma o attività espressamente dedicati a raggiungere uno specifico obiettivo relativo alla **responsabilità sociale** (2.18).

NOTA Iniziative di responsabilità sociale possono essere sviluppate, sponsorizzate o amministrare da qualsiasi tipo di organizzazione.

## 2.11 norme internazionali di comportamento:

Aspettative di comportamento socialmente responsabile da parte di un'organizzazione, derivate dal diritto consuetudinario internazionale, dai principi del diritto internazionale generalmente accettati o dagli accordi intergovernativi che sono universalmente, o quasi universalmente, riconosciuti.

NOTA 1 Gli accordi intergovernativi includono i trattati e le convenzioni.

NOTA 2 Sebbene il diritto consuetudinario internazionale, i principi del diritto internazionale generalmente accettati e gli accordi intergovernativi siano diretti principalmente agli Stati, essi esprimono obiettivi e principi ai quali tutte le organizzazioni possono ambire.

NOTA 3 Le norme internazionali di comportamento evolvono nel tempo.

## 2.12 organizzazione:

Entità, o raggruppamento di persone e strutture, con un assetto di responsabilità, autorità e relazioni e con obiettivi identificabili.

NOTA 1 Ai fini della presente norma internazionale, il termine "organizzazione" non include il Governo che agisce nel suo ruolo sovrano di definire e fare applicare la legge, esercitare il potere giudiziario, eseguire il suo dovere di stabilire politiche nel pubblico interesse o di onorare gli obblighi internazionali dello Stato.

NOTA 2 Una spiegazione sul significato di piccole e medie organizzazioni (PMO) è fornita al punto 3.3.

## 2.13 governo (*governance*) dell'organizzazione:

Sistema attraverso il quale un'**organizzazione** (2.12) prende e attua decisioni per perseguire i suoi obiettivi.

## 2.14 principio:

Fondamenti per prendere decisioni o assumere comportamenti.

## 2.15 prodotto:

Articolo o sostanza che è messo in vendita o è parte di un servizio fornito da un'**organizzazione** (2.12).

## 2.16

### **servizio:**

Azione di un'**organizzazione** (2.12) tesa a soddisfare una richiesta o un bisogno.

## 2.17

### **dialogo sociale:**

Negoziazione, consultazione o semplicemente scambio di informazioni con o tra rappresentanti dei Governi, datori di lavoro e lavoratori, su argomenti di comune interesse relativi alla politica economica e sociale.

NOTA Nella presente norma internazionale, il termine "dialogo sociale" è utilizzato esclusivamente nel significato attribuito dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO).

## 2.18

### **responsabilità sociale:**

Responsabilità da parte di un'**organizzazione** (2.12) per gli **impatti** (2.9) delle sue decisioni e delle sue attività sulla società e sull'**ambiente** (2.6), attraverso un **comportamento etico** (2.7) e trasparente che:

- contribuisce allo **sviluppo sostenibile** (2.23), inclusi la salute e il benessere della società;
- tiene conto delle aspettative degli **stakeholder** (2.20);
- è in conformità con la legge applicabile e coerente con le **norme internazionali di comportamento** (2.11);
- è integrata in tutta l'**organizzazione** (2.12) e messa in pratica nelle sue relazioni.

NOTA 1 Il termine "attività" include prodotti, servizi e processi.

NOTA 2 Le relazioni si riferiscono alle attività di un'**organizzazione** all'interno della propria **sfera di influenza** (2.19).

## 2.19

### **sfera di influenza:**

Estensione dei rapporti politici, contrattuali, economici o di altro tipo attraverso i quali un'**organizzazione** (2.12) ha la possibilità di influire sulle decisioni o attività di altre organizzazioni o individui.

NOTA 1 La possibilità di influenzare non comporta, di per sé, una responsabilità nell'esercitare tale influenza.

NOTA 2 Quando questo termine compare nella presente norma internazionale, è da intendersi nel contesto della guida fornita nei punti 5.2.3 e 7.3.3.

## 2.20

### **portatore di interesse, stakeholder:**

Individuo o gruppo che ha un interesse in qualunque delle decisioni o attività di un'**organizzazione** (2.12).

## 2.21

### **coinvolgimento degli stakeholder:**

Attività intrapresa per creare opportunità di dialogo tra un'**organizzazione** (2.12) e uno o più dei suoi **stakeholder** (2.20), con lo scopo di fornire una base informata per le decisioni dell'organizzazione.

## 2.22

### **catena di fornitura:**

Sequenza di attività o di soggetti che forniscono **prodotti** (2.15) o **servizi** (2.16) all'**organizzazione** (2.12).

NOTA In qualche caso, il termine "catena di fornitura" è inteso equivalente a quello di **catena del valore** (2.25). Comunque, ai fini della presente norma internazionale, il termine "catena di fornitura" è utilizzato come qui definito.

## 2.23

### **sviluppo sostenibile:**

Sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la possibilità delle future generazioni di soddisfare i loro bisogni.

NOTA Lo sviluppo sostenibile si riferisce all'integrazione degli obiettivi di una elevata qualità della vita, salute e prosperità con la giustizia sociale e il mantenimento della capacità della terra di supportare la vita in tutta la sua diversità. Questi obiettivi sociali, economici e ambientali sono interdipendenti e si rinforzano mutuamente. Lo sviluppo sostenibile può essere considerato come una maniera di esprimere le più ampie aspettative della società nel suo complesso.

## 2.24

### **trasparenza:**

Atteggiamento di apertura rispetto alle decisioni e alle attività che incidono sulla società, l'economia e l'**ambiente** (2.6), e volontà di comunicarle in maniera chiara, accurata, tempestiva, onesta e completa.

## 2.25

### **catena del valore:**

Sequenza completa di attività o di soggetti che forniscono o ricevono valore sotto forma di **prodotti** (2.15) o **servizi** (2.16).

NOTA 1 Tra i soggetti che forniscono valore sono inclusi i fornitori, i **lavoratori** (2.27) esterni, gli appaltatori ed altri.

NOTA 2 Tra i soggetti che ricevono valore sono inclusi i **clienti** (2.3), i **consumatori** (2.2), gli utenti, i membri e gli altri utilizzatori.

## 2.26

### **gruppo vulnerabile:**

Gruppo di individui che condividono una o più caratteristiche che costituiscono le basi di una discriminazione o di circostanze sfavorevoli in ambito sociale, economico, culturale, politico o di salute, e che causano loro la mancanza di mezzi per esercitare i loro diritti o in ogni caso di godere delle stesse opportunità degli altri.

## 2.27

### **lavoratore:**

Persona che svolge un lavoro, sia egli un lavoratore **dipendente** (2.5) o un lavoratore in proprio.

## 3 Comprendere la responsabilità sociale

### 3.1 La responsabilità sociale delle organizzazioni: premesse storiche

Il termine "responsabilità sociale" ha iniziato a diffondersi nella prima metà degli anni '70, sebbene vari aspetti di responsabilità sociale fossero già oggetto di azione da parte di organizzazioni e Governi fin dalla fine del 19° secolo, e in alcuni casi ancora prima.



L'attenzione alla responsabilità sociale in passato si focalizzava principalmente sul mondo aziendale. Il termine "responsabilità sociale d'impresa" (o *Corporate Social Responsibility*, CSR) risulta infatti molto più familiare rispetto al termine "responsabilità sociale".

L'opinione che la responsabilità sociale fosse applicabile a qualsiasi tipologia organizzativa emerse quando anche altri tipi di organizzazioni, non solo quelle legate al mondo aziendale, riconobbero di avere la responsabilità di contribuire allo sviluppo sostenibile.

Gli elementi della responsabilità sociale riflettono le aspettative di una società in un momento particolare e sono pertanto soggette al cambiamento. Così come le preoccupazioni di una società cambiano, anche le sue aspettative nei confronti delle organizzazioni cambiano per riflettere tali preoccupazioni.

La prima nozione di responsabilità sociale era incentrata su attività filantropiche quali le donazioni in beneficenza. Da poco più di un secolo, sono emerse argomentazioni quali i rapporti e le condizioni di lavoro e le corrette prassi gestionali, alle quali si sono poi aggiunte altre tematiche, come i diritti umani, l'ambiente, la protezione del consumatore e, di contro, frode e corruzione, alle quali, col tempo è stata prestata una sempre maggior attenzione.

I temi fondamentali e gli aspetti specifici identificati nella presente norma internazionale riflettono la visione attuale delle buone prassi. Tale visione è indubbiamente destinata a mutare nel tempo, così come potrebbero aggiungersi altri aspetti specifici quali elementi importanti di responsabilità sociale.

### **3.2 Tendenze recenti della responsabilità sociale**

Per svariate ragioni, la consapevolezza della responsabilità sociale delle organizzazioni è in aumento.

Globalizzazione, maggior facilità alla mobilità e all'accessibilità e la crescente disponibilità di comunicazioni istantanee comportano che per gli individui e per le organizzazioni di tutto il mondo è ora molto più facile conoscere le decisioni e le attività delle organizzazioni vicine come di quelle più lontane. Questi fattori forniscono l'opportunità per le organizzazioni di apprendere nuove modalità per compiere attività e per risolvere problemi. Ciò significa che le decisioni e le attività delle organizzazioni sono sempre più oggetto d'esame da parte di svariati gruppi e individui, ed è più facile confrontare le politiche o pratiche applicate dalle organizzazioni nelle loro diverse ubicazioni.

La natura globale di alcuni aspetti specifici ambientali e di salute, il riconoscimento mondiale della responsabilità nel combattere la povertà, la crescente interdipendenza tra finanza ed economia e catene del valore più disperse geograficamente comportano che ciò che è importante per un'organizzazione può estendersi rapidamente oltre la sua realtà più immediata e l'area specifica in cui l'organizzazione è ubicata. È importante che le organizzazioni trattino la responsabilità sociale indipendentemente dalle circostanze sociali o economiche in cui si trovano. Strumenti quali la Dichiarazione di Rio sull'ambiente e lo sviluppo<sup>[158]</sup>, la Dichiarazione di Johannesburg sullo sviluppo sostenibile<sup>[151]</sup>, gli Obiettivi di sviluppo del millennio<sup>[153]</sup> e la Dichiarazione dell'ILO sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro<sup>[54]</sup> evidenziano questa interdipendenza a livello mondiale.

Da parecchi decenni, ormai, la globalizzazione ha provocato un aumento dell'impatto, sulle comunità e sull'ambiente, di diverse tipologie di organizzazioni, comprese quelle del settore privato, le organizzazioni non governative (ONG) e governative.

Le ONG e le aziende sono diventate fornitrici di vari servizi generalmente offerti dal Governo, in particolare nei Paesi in cui i Governi hanno dovuto affrontare difficili sfide e restrizioni dimostrandosi incapaci di provvedere all'erogazione di servizi in settori quali la salute, l'istruzione e il welfare. Con l'ampliamento delle capacità dei Governi, i ruoli delle organizzazioni del settore privato e pubblico subiscono un cambiamento.

In tempi di crisi economica e finanziaria, le organizzazioni dovrebbero cercare di sostenere le proprie attività correlate alla responsabilità sociale. Tali crisi hanno un impatto significativo sui gruppi più vulnerabili e suggeriscono, pertanto, una maggior necessità di aumentare la responsabilità sociale. Inoltre, presentano opportunità particolari per integrare più efficacemente considerazioni di carattere sociale, economico e ambientale nella riforma politica nonché decisioni e attività organizzative. Il Governo gioca un ruolo cruciale nella realizzazione di queste opportunità.

Consumatori, clienti, donatori, investitori e proprietari stanno, in vari modi, esercitando un'influenza finanziaria sulle organizzazioni in relazione alla responsabilità sociale. La società ha aspettative sempre maggiori sulle prestazioni delle organizzazioni. La legislazione sul diritto all'informazione delle comunità in molti Paesi consente al cittadino di accedere a informazioni dettagliate sulle decisioni e sulle attività di alcune organizzazioni. Un numero sempre maggiore di organizzazioni sta comunicando con i propri stakeholder, includendo la presentazione di rapporti sulla propria responsabilità sociale, per soddisfare le loro necessità di informazione sulle prestazioni dell'organizzazione.

Questi e altri fattori formano il contesto della responsabilità sociale e contribuiscono alla richiesta alle organizzazioni di dimostrare la propria responsabilità sociale.

### **3.3 Caratteristiche della responsabilità sociale**

#### **3.3.1 Generalità**

La caratteristica essenziale della responsabilità sociale (punto 2.18) è la volontà di un'organizzazione di integrare considerazioni sociali e ambientali nelle proprie scelte decisionali e di essere responsabile di rendere conto degli impatti delle proprie decisioni e attività sulla società e sull'ambiente. Ciò implica un comportamento etico e trasparente che contribuisca allo sviluppo sostenibile, nel rispetto della legge e di tutte le norme internazionali di comportamento. Inoltre, implica l'integrazione della responsabilità sociale in tutta l'organizzazione, la sua messa in pratica nelle relazioni che l'organizzazione intrattiene e la considerazione degli interessi degli stakeholder.

Uno stakeholder è portatore di uno o più interessi che possono essere influenzati dalle decisioni e dalle attività di un'organizzazione ed è proprio in quanto portatore di tale "interesse" (*stake*) che è in grado di creare una relazione con l'organizzazione. Non è necessario che tale relazione sia formale o riconosciuta da parte dello stakeholder o dell'organizzazione. Gli stakeholder possono anche essere riconosciuti solo come "parti interessate". Nel determinare quali interessi degli stakeholder riconoscere, un'organizzazione dovrebbe considerare la legalità di tali interessi e la loro coerenza con le norme internazionali di comportamento.

#### **3.3.2 Le aspettative della società**

La responsabilità sociale implica una socialmente responsabili siano diverse nei vari Paesi e nelle varie culture, le organizzazioni dovrebbero comunque rispettare le norme internazionali di comportamento come quelle riportate nella Dichiarazione universale dei diritti umani<sup>[156]</sup>, nella Dichiarazione di Johannesburg sullo sviluppo sostenibile<sup>[151]</sup> e in altri strumenti.

Il punto 6 illustra i temi fondamentali della responsabilità sociale. Ogni tema fondamentale comprende vari aspetti specifici che consentono all'organizzazione di identificare i propri impatti principali sulla società. La descrizione di ciascun aspetto specifico fornisce anche indicazioni sulle azioni da intraprendere per affrontare questi impatti.

#### **3.3.3 Il ruolo degli stakeholder nella responsabilità sociale**

L'identificazione e il coinvolgimento degli stakeholder sono fondamentali per la responsabilità sociale. Un'organizzazione dovrebbe stabilire chi ha un interesse nelle sue decisioni e attività per poter comprendere i propri impatti e come affrontarli. Sebbene gli stakeholder possano aiutare un'organizzazione ad identificare la pertinenza di questioni particolari relative alle proprie decisioni e attività, gli stakeholder non sostituiscono la società in senso più ampio nella determinazione delle norme e aspettative comportamentali. Una questione può essere pertinente alla responsabilità sociale di un'organizzazione anche se non è specificamente identificata dagli stakeholder che essa consulta. Un'ulteriore guida in questo senso è fornita nei punti 4.5 e 5.

#### **3.3.4 Integrare la responsabilità sociale**

Siccome la responsabilità sociale riguarda gli impatti potenziali ed effettivi delle decisioni e attività di un'organizzazione, la regolarità e continuità delle attività quotidiane dell'organizzazione costituisce il comportamento più importante da affrontare. La responsabilità sociale dovrebbe far parte del cuore della

strategia organizzativa, con la precisa assegnazione di responsabilità e capacità di rendere conto a tutti i livelli appropriati dell'organizzazione. Inoltre, dovrebbe riflettersi nei processi decisionali ed essere considerata al momento dell'attuazione delle attività.

La filantropia (in questo contesto intesa come donazioni per scopi benefici) può avere un impatto positivo sulla società. Tuttavia, essa non dovrebbe essere utilizzata da un'organizzazione in sostituzione dell'integrazione della responsabilità sociale all'interno dell'organizzazione.

Gli impatti delle decisioni o attività di un'organizzazione possono essere ampiamente influenzati dalle sue relazioni con altre organizzazioni. Un'organizzazione può necessitare di collaborare con altri per affrontare le proprie responsabilità. Questi possono includere organizzazioni dello stesso tipo, concorrenti (facendo attenzione ad evitare un comportamento anticoncorrenziale), altre parti della catena del valore o qualsiasi altra parte pertinente che rientri nella sfera di influenza dell'organizzazione.

Il box 2 descrive l'importanza dell'uguaglianza di genere e in che modo essa è correlata alla responsabilità sociale.

### **Box 2 - Uguaglianza di genere e responsabilità sociale**

Tutte le società assegnano un ruolo agli uomini e alle donne in funzione del loro genere. I ruoli attribuiti in funzione del genere sono comportamenti acquisiti che condizionano la percezione di attività e di responsabilità come maschili o femminili. Questi ruoli attribuiti in funzione del genere, talvolta, sono discriminanti nei confronti della donna, ma possono esserlo anche nei confronti dell'uomo. In ogni caso, la discriminazione di genere limita il potenziale degli individui, delle famiglie, delle comunità e delle società.

Esiste un legame positivo dimostrabile tra uguaglianza di genere e sviluppo economico e sociale; per questo motivo l'uguaglianza di genere è uno degli Obiettivi di sviluppo del millennio. La promozione dell'uguaglianza di genere nelle attività di un'organizzazione e la sua difesa è una componente importante della responsabilità sociale.

Le organizzazioni dovrebbero riesaminare le proprie decisioni e attività al fine di eliminare le discriminazioni di genere e promuoverne l'uguaglianza. Le aree interessate sono:

- mix di uomini e donne all'interno della struttura di governo e di direzione dell'organizzazione, allo scopo di raggiungere progressivamente la parità ed eliminare barriere di genere;
- uguale trattamento dei lavoratori uomini e donne nelle fasi di assunzione, assegnazione delle mansioni, formazione, opportunità di carriera, retribuzione e risoluzione del rapporto di lavoro;
- uguale remunerazione per lavoratori uomini e donne per mansioni di pari livello<sup>[57]</sup>;
- possibili impatti differenziati su uomini e donne relativamente a salute e sicurezza sul lavoro, e più in generale nella comunità;
- decisioni e attività dell'organizzazione che tengono in eguale considerazione le necessità di uomini e donne (per esempio, controllare il diverso impatto sugli uomini e sulle donne derivante dallo sviluppo di prodotti e servizi specifici o riesaminare le immagini di donne e uomini presentate nelle comunicazioni o nella pubblicità dell'organizzazione);
- vantaggi per uomini e donne derivanti dalla posizione dell'organizzazione e dai contributi allo sviluppo della comunità, con possibile attenzione particolare alle aree in cui uno dei generi è svantaggiato.

L'uguaglianza di genere nel coinvolgimento degli stakeholder è un mezzo importante per raggiungere l'uguaglianza di genere nelle attività di un'organizzazione.

Per promuovere l'uguaglianza di genere, le organizzazioni potrebbero inoltre trovare utile rivolgersi alla consulenza di esperti nell'affrontare le questioni del caso.

Le organizzazioni sono incoraggiate a utilizzare indicatori di riferimento, obiettivi e le migliori prassi per il monitoraggio sistematico dei propri progressi nel raggiungimento dell'uguaglianza di genere<sup>[133][149]</sup>.

Il box 3 descrive il modo in cui, nella presente norma internazionale, sono trattate le attività delle piccole e medie organizzazioni (PMO).

### **Box 3 - ISO 26000 e le piccole e medie organizzazioni (PMO)**

Le piccole e medie organizzazioni sono organizzazioni che per numero di dipendenti o dimensioni delle attività finanziarie non superano determinati limiti. La soglia delle dimensioni varia da Paese a Paese. Ai fini della presente norma internazionale, le PMO includono le organizzazioni molto piccole, denominate “micro” organizzazioni.

L'integrazione della responsabilità sociale a tutti i livelli di una PMO può avvenire attraverso azioni semplici, pratiche e a costo contenuto e non richiede interventi complessi o costosi. Grazie alle loro dimensioni contenute e al loro potenziale, che consente una maggior flessibilità e capacità d'innovazione, le PMO possono, in effetti, fornire buone opportunità per la responsabilità sociale. Esse sono generalmente più flessibili in termini di gestione organizzativa, spesso sono a stretto contatto con le comunità locali e la loro alta direzione, di solito, ha influenza più immediata sulle attività dell'organizzazione.

La responsabilità sociale implica l'adozione di un approccio integrato nella gestione delle attività e degli impatti di un'organizzazione. Un'organizzazione dovrebbe affrontare e monitorare gli impatti delle proprie decisioni e attività sulla società e sull'ambiente in modo da tener conto sia delle dimensioni dell'organizzazione sia dei suoi impatti. Potrebbe non essere possibile per un'organizzazione rimediare immediatamente a tutte le conseguenze negative delle proprie decisioni e attività. Potrebbe essere necessario operare delle scelte e stabilire delle priorità.

In tal caso, possono essere utili le considerazioni riportate di seguito. Le PMO dovrebbero:

- tener conto del fatto che le procedure interne di gestione, le relazioni agli stakeholder e altri processi possono essere più flessibili e informali per una PMO rispetto alle loro controparti di dimensioni maggiori, purché siano mantenuti i livelli appropriati di trasparenza;
- essere consapevoli del fatto che, quando si riesaminano tutti i sette temi fondamentali e si identificano gli aspetti specifici pertinenti, dovrebbero essere tenuti in considerazione il contesto dell'organizzazione, le sue condizioni, le risorse e gli interessi degli stakeholder, riconoscendo che tutti i temi fondamentali, seppur non tutti gli aspetti specifici, sono pertinenti per ogni organizzazione;
- focalizzarsi all'inizio sugli aspetti specifici e sugli impatti che sono maggiormente significativi per lo sviluppo sostenibile. Una PMO dovrebbe inoltre avere un piano per affrontare i restanti aspetti specifici e impatti in modo tempestivo;
- ricorrere all'assistenza da parte di appropriate agenzie governative, organizzazioni collettive (come associazioni di settore e organizzazioni professionali o organizzazioni dello stesso tipo) ed enti di normazione nazionale per lo sviluppo di guide pratiche e programmi per l'uso della presente norma internazionale. Tali guide e programmi dovrebbero essere personalizzati in base alla natura specifica e alle necessità delle PMO e dei rispettivi stakeholder;
- ove appropriato, agire collettivamente con le organizzazioni dello stesso tipo e di settore piuttosto che individualmente, per risparmiare risorse e aumentare la capacità d'azione. Per esempio, per organizzazioni che operano nello stesso contesto e settore, l'identificazione e il coinvolgimento degli stakeholder possono talvolta risultare più efficaci se attuati collettivamente.

Essere socialmente responsabili apporta, con tutta probabilità, vari vantaggi alle PMO per i motivi menzionati anche in altri punti della presente norma internazionale. Le PMO possono scoprire che altre organizzazioni, con le quali sono in relazione, ritengono che supportare gli sforzi di una PMO faccia parte della loro stessa responsabilità sociale.

Le organizzazioni con maggiori capacità ed esperienza nel campo della responsabilità sociale potrebbero infatti decidere di supportare le PMO, fornendo loro assistenza nell'aumentare la propria consapevolezza verso aspetti specifici di responsabilità sociale e buone prassi.

### 3.3.5 Relazione tra responsabilità sociale e sviluppo sostenibile

Sebbene molti considerino interscambiabili i termini “responsabilità sociale” e “sviluppo sostenibile”, in quanto strettamente correlati, essi tuttavia esprimono concetti differenti.

Lo **sviluppo sostenibile** è un concetto ampiamente accettato ed è un obiettivo guida che ha ottenuto riconoscimento internazionale in seguito alla pubblicazione nel 1987 del Rapporto della Commissione mondiale delle Nazioni Unite sull'ambiente e lo sviluppo: Il futuro di tutti noi<sup>[174]</sup>. Lo sviluppo sostenibile consiste nel soddisfare i bisogni della società vivendo entro i limiti ecologici del pianeta e senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri bisogni. Lo sviluppo sostenibile ha tre dimensioni, economica, sociale e ambientale, che sono interdipendenti tra loro; per esempio, l'eliminazione della povertà richiede la promozione della giustizia sociale e dello sviluppo economico e la protezione dell'ambiente.

L'importanza di questi obiettivi è stata reiterata per anni a partire dal 1987 in numerosi forum internazionali quali la Conferenza delle Nazioni Unite sull'ambiente e lo sviluppo del 1992 e il Summit mondiale sullo sviluppo sostenibile del 2002.

La **responsabilità sociale** si focalizza invece sull'organizzazione e riguarda le responsabilità dell'organizzazione nei confronti della società e dell'ambiente. La responsabilità sociale è strettamente correlata allo sviluppo sostenibile in quanto lo sviluppo sostenibile ha obiettivi economici, sociali e ambientali comuni a tutte le persone e può essere utilizzato come un modo per riepilogare le aspettative più ampie della società, che è necessario siano tenute in considerazione da parte delle organizzazioni che cercano di agire responsabilmente. Pertanto, un obiettivo predominante della responsabilità sociale di un'organizzazione dovrebbe essere quello di contribuire allo sviluppo sostenibile.

I principi, le pratiche e i temi fondamentali descritti nei successivi punti della presente norma internazionale, rappresentano la base per l'attuazione operativa della responsabilità sociale di un'organizzazione e per il suo contributo allo sviluppo sostenibile. Le decisioni e le attività di un'organizzazione socialmente responsabile possono apportare un contributo significativo allo sviluppo sostenibile.

L'obiettivo dello sviluppo sostenibile è raggiungere la sostenibilità per tutta la società nel suo complesso e per il pianeta. Ciò non riguarda la sostenibilità o la vitalità continua di ogni specifica organizzazione. La sostenibilità di una singola organizzazione può essere compatibile o meno con la sostenibilità della società nel suo complesso, che si ottiene affrontando gli aspetti sociali, economici e ambientali in maniera integrata. Consumo sostenibile, uso sostenibile delle risorse e abitudini sostenibili riguardano tutte le organizzazioni, oltre a riguardare la sostenibilità della società nel suo complesso.

### 3.4 Lo Stato e la responsabilità sociale

La presente norma internazionale non può sostituire, alterare o, in alcun modo, modificare il dovere dello Stato di agire nel pubblico interesse. La presente norma internazionale non fornisce una guida su cosa dovrebbe essere sottoposto ad obbligo legale, né intende affrontare questioni che possono essere risolte in modo appropriato soltanto attraverso le istituzioni politiche. Considerato che lo Stato ha il potere esclusivo di creare ed emanare le leggi, esso si differenzia in questo dalle organizzazioni. Per esempio, il dovere dello Stato di proteggere i diritti umani è diverso dalle responsabilità che hanno le organizzazioni nei confronti dei diritti umani, trattate nella presente norma internazionale.

Il corretto funzionamento dello Stato è indispensabile per lo sviluppo sostenibile. Il ruolo dello Stato è essenziale nell'assicurare l'applicazione efficace delle leggi e regolamenti, così come per promuovere una cultura del rispetto della legge. Le organizzazioni governative, come qualsiasi altra organizzazione, possono essere interessate all'applicazione della presente norma internazionale per informare delle proprie politiche, decisioni e attività correlate agli aspetti di responsabilità sociale. I Governi possono assistere le organizzazioni nei loro sforzi di operare in maniera socialmente responsabile in vari modi, come per esempio mediante il riconoscimento e la promozione della responsabilità sociale. Tuttavia, la promozione della responsabilità sociale delle organizzazioni non è, e non può sostituire, l'esercizio efficace dei doveri e delle responsabilità dello Stato.

## 4 Principi della responsabilità sociale

### 4.1 Generalità

Il presente punto fornisce una guida su sette principi della responsabilità sociale.

Un'organizzazione che si avvicina alla responsabilità sociale e la mette in pratica, ha come principale obiettivo quello di massimizzare il proprio contributo a favore dello sviluppo sostenibile. Per raggiungere questo obiettivo, benché non esista un elenco definitivo dei principi della responsabilità sociale, le organizzazioni dovrebbero rispettare i sette principi enunciati qui di seguito, così come i principi specifici per ciascun tema fondamentale enunciati nel punto 6.

Le organizzazioni dovrebbero basare il proprio comportamento su norme, linee guida o regole di condotta conformi ai principi di buona condotta accettati nel contesto di situazioni specifiche, anche delle più impegnative.

Nell'applicare la presente norma internazionale, è opportuno che le organizzazioni prendano in considerazione la diversità sociale, ambientale, giuridica, culturale, politica e organizzativa, così come le differenti condizioni economiche, conformemente alle norme internazionali di comportamento.

### 4.2 Responsabilità di rendere conto (*accountability*)

Il principio è il seguente: un'organizzazione dovrebbe essere responsabile di rendere conto dei propri impatti sulla società, sull'economia e sull'ambiente.

Tale principio suggerisce che un'organizzazione dovrebbe accettare esami appropriati, nonché accettare il dovere di rispondere a tali esami.

La responsabilità di rendere conto implica per la direzione l'obbligo di rispondere a coloro che hanno interessi di controllo sull'organizzazione e per l'organizzazione l'obbligo di rispondere alle autorità legali in merito a leggi e regolamenti. La responsabilità di rendere conto dell'impatto complessivo delle proprie decisioni ed attività sulla società e sull'ambiente implica, altresì, che l'organizzazione risponda ai soggetti coinvolti dalle sue decisioni ed attività, nonché alla società in generale, in modi e gradi diversi, in base alla natura dell'impatto e alle circostanze.

La responsabilità di rendere conto avrà un impatto positivo sia sull'organizzazione sia sulla società. Il grado di responsabilità può variare ma dovrebbe in ogni caso corrispondere all'entità o alla portata dell'autorità. È verosimile che quelle organizzazioni con pieno potere decisionale prestino una maggiore attenzione alla qualità delle proprie decisioni e dei propri controlli. La responsabilità di rendere conto implica anche il farsi carico delle responsabilità in caso di azioni scorrette, adottando adeguate misure allo scopo di porvi rimedio e intraprendendo azioni volte a impedirne la reiterazione.

Un'organizzazione dovrebbe rendere conto di:

- impatti delle proprie decisioni ed attività sulla società, sull'ambiente e sull'economia, specialmente per ciò che concerne conseguenze particolarmente negative;
- azioni intraprese al fine di impedire la reiterazione di impatti negativi imprevisti e involontari.

### 4.3 Trasparenza

Il principio è il seguente: un'organizzazione dovrebbe essere trasparente nelle sue decisioni e nelle sue attività che impattano sulla società e sull'ambiente.

Un'organizzazione dovrebbe divulgare in modo chiaro, accurato e completo, e ad un livello ragionevole e sufficiente, le politiche, le decisioni e le attività per le quali è responsabile, inclusi gli impatti sulla società e sull'ambiente, sia noti sia probabili. Queste informazioni dovrebbero essere immediatamente disponibili, direttamente accessibili e comprensibili da parte di coloro che sono stati influenzati in maniera significativa, o potrebbero esserlo, dall'organizzazione. Le informazioni dovrebbero essere tempestive e basate su

fatti, ed essere presentate in modo chiaro ed oggettivo così da permettere agli stakeholder di valutare accuratamente l'impatto che le decisioni e le attività dell'organizzazione hanno sui loro rispettivi interessi.

Il principio della trasparenza non richiede che le informazioni riservate relative alla proprietà siano rese pubbliche, né implica che si forniscano informazioni protette o che possano violare obblighi legali, commerciali, di sicurezza o di riservatezza personale.

Un'organizzazione dovrebbe essere trasparente in riferimento a:

- lo scopo, la natura e l'ubicazione delle sue attività;
- l'identità di coloro che hanno interessi di controllo sulle sue attività;
- il modo in cui le sue decisioni vengono prese, attuate e riesaminate, inclusa la definizione dei ruoli, delle responsabilità, delle posizioni con responsabilità di rendere conto e delle posizioni di autorità per le diverse funzioni dell'organizzazione;
- le norme e i criteri secondo cui l'organizzazione valuta la propria prestazione in relazione alla responsabilità sociale;
- la sua prestazione con riferimento agli aspetti specifici della responsabilità sociale pertinenti e significativi;
- le fonti, l'ammontare ed il modo di utilizzo dei suoi fondi;
- gli impatti noti e probabili delle sue decisioni ed attività sui propri stakeholder, sulla società, sull'economia e sull'ambiente;
- i suoi stakeholder e i criteri e le procedure utilizzati per identificarli, selezionarli e coinvolgerli.

#### **4.4 Comportamento etico**

Il principio è il seguente: un'organizzazione dovrebbe comportarsi in maniera etica.

Il comportamento di un'organizzazione dovrebbe basarsi su valori quali onestà, equità e integrità. Questi valori implicano un'attenzione per le persone, gli animali e l'ambiente e un impegno ad affrontare l'impatto delle proprie attività e decisioni sugli interessi degli stakeholder.

Un'organizzazione dovrebbe promuovere attivamente un comportamento etico:

- identificando e dichiarando i propri principi e valori fondamentali;
- sviluppando e utilizzando strutture di governo in grado di favorire la promozione di un comportamento etico all'interno dell'organizzazione, nei suoi processi decisionali e nelle sue interazioni con gli altri;
- identificando, adottando e applicando norme di comportamento etico appropriate rispetto ai propri obiettivi e attività e coerenti con i principi descritti nella presente norma internazionale;
- incoraggiando e promuovendo il rispetto delle proprie norme di comportamento etico;
- definendo e comunicando le norme di comportamento etico attese dalla propria struttura di governo, dal personale, dai fornitori, dagli appaltatori e, quando appropriato, dai proprietari, dai manager e, in particolare, da tutti coloro che hanno l'opportunità di influenzare significativamente i valori, la cultura, l'integrità, la strategia e l'operatività dell'organizzazione e delle persone che agiscono per suo conto, cercando di preservare l'identità culturale locale;
- prevenendo o eliminando, all'interno dell'organizzazione, conflitti di interesse che altrimenti potrebbero condurre a comportamenti non etici;
- stabilendo e mantenendo attivi meccanismi di supervisione e controllo per monitorare, supportare e far rispettare un comportamento etico;

- stabilendo e mantenendo attivi meccanismi per facilitare la segnalazione di comportamenti non etici senza timore di conseguenze negative;
- riconoscendo e trattando propriamente le situazioni dove leggi e regolamenti locali o non esistono o sono in conflitto con un comportamento etico;
- adottando e applicando norme di comportamento etico riconosciute a livello internazionale nell'eventualità di ricerche che coinvolgono esseri umani<sup>[165]</sup>;
- rispettando il benessere degli animali, quando abbia a che fare con le loro vite e la loro esistenza, includendo con ciò il fatto di garantire condizioni decenti per quel che riguarda la cura, l'allevamento, la produzione, il trasporto e l'utilizzo di animali<sup>[175]</sup>.

#### 4.5 Rispetto degli interessi degli stakeholder

Il principio è il seguente: un'organizzazione dovrebbe rispettare, prendere in considerazione e rispondere agli interessi dei propri stakeholder.

Sebbene gli obiettivi di un'organizzazione possano essere limitati dagli interessi dei suoi proprietari, membri, clienti o affiliati, altri individui o gruppi possono anch'essi avere diritti, richieste o specifici interessi che dovrebbero essere presi in considerazione. In modo collettivo, questi individui o gruppi costituiscono gli stakeholder dell'organizzazione.

Un'organizzazione dovrebbe:

- identificare i propri stakeholder;
- riconoscere e avere la dovuta considerazione per gli interessi e per i diritti legali dei propri stakeholder e rispondere alle preoccupazioni da loro manifestate;
- riconoscere che alcuni stakeholder possono influire in modo significativo sulle attività dell'organizzazione;
- valutare e tenere in conto la capacità relativa degli stakeholder di prendere contatto, coinvolgere e influenzare l'organizzazione;
- tenere in conto la relazione esistente fra gli interessi degli stakeholder e le più ampie aspettative della società e dello sviluppo sostenibile, così come la natura del rapporto degli stakeholder con l'organizzazione (vedere anche il punto 3.3.1);
- prendere in considerazione le opinioni degli stakeholder, i cui interessi è probabile che siano influenzati da una decisione o attività, anche se non esercitano un ruolo formale nel governo dell'organizzazione o non sono consapevoli di questi interessi.

#### 4.6 Rispetto del principio di legalità

Il principio è il seguente: un'organizzazione dovrebbe accettare che il rispetto del principio di legalità è obbligatorio.

Il principio di legalità si riferisce alla supremazia della legge e, in particolare, all'idea che nessun individuo o organizzazione risiedono al di sopra della legge e che il Governo è a propria volta soggetto alla legge. Il principio di legalità contrasta con l'esercizio arbitrario del potere. È generalmente implicito nel principio di legalità che leggi e regolamenti siano scritti, diffusi al pubblico e fatti rispettare in modo imparziale secondo procedure prestabilite. Nel contesto della responsabilità sociale, il rispetto del principio di legalità significa che un'organizzazione adempie a tutte le leggi e regolamenti applicabili. Ciò comporta che essa dovrebbe adoperarsi per conoscere tutte le leggi e i regolamenti applicabili, in modo da informare dei propri obblighi coloro che, all'interno dell'organizzazione, sono chiamati a osservare ed attuare tali misure.

Un'organizzazione dovrebbe:

- rispettare le prescrizioni legali in tutte le giurisdizioni nell'ambito delle quali opera, anche qualora tali leggi e regolamenti non siano adeguatamente fatti rispettare;



- assicurare che le proprie relazioni e attività rispettino il quadro legislativo vigente e applicabile;
- mantenersi aggiornata su tutti gli obblighi legali;
- riesaminare periodicamente l'adempimento di tutte le leggi e regolamenti applicabili.

#### 4.7 Rispetto delle norme internazionali di comportamento

Il principio è il seguente: un'organizzazione dovrebbe rispettare le norme internazionali di comportamento nell'aderire al principio di legalità.

- In situazioni in cui la legge o le sue modalità di attuazione non forniscono adeguate garanzie ambientali e sociali, un'organizzazione dovrebbe cercare in tutti i modi di rispettare, almeno, le norme internazionali di comportamento.
- In Paesi in cui la legge o le sue modalità di attuazione sono in contrasto con le norme internazionali di comportamento, un'organizzazione dovrebbe cercare in tutti i modi di rispettare queste ultime al più ampio livello possibile.
- In situazioni in cui la legge o le sue modalità di attuazione sono in contrasto con le norme internazionali di comportamento e dove il fatto di non seguire queste norme potrebbe comportare conseguenze rilevanti, un'organizzazione dovrebbe, per quanto possibile ed appropriato, riesaminare la natura delle sue relazioni e attività all'interno di tale area.
- Un'organizzazione dovrebbe prendere in considerazione opportunità e canali di comunicazione legittimi per cercare di influenzare altre organizzazioni e autorità pertinenti, per porre rimedio a tali situazioni di conflitto.
- Un'organizzazione dovrebbe evitare di rendersi complice in attività di un'altra organizzazione che non siano coerenti con le norme internazionali di comportamento.

#### Box 4 - Comprendere il concetto di complicità

Il termine "complicità" ha un significato legale ed uno non legale.

Da un punto di vista legale, la complicità in alcuni contesti è stata definita come il prendere parte ad un atto o un'omissione che abbia un effetto sostanziale nel commettere un'azione illegale, come un crimine, avendo la chiara consapevolezza o l'intento di contribuire a tale atto illegale.

La complicità è associata al concetto di favoreggiamento e a quello di concorso nel compimento di un atto illegale o di un'omissione.

Fuori dal contesto legale, il concetto di complicità deriva dalle più ampie aspettative di comportamento da parte della società. In questo ambito, un'organizzazione può essere considerata complice quando aiuta altri soggetti a compiere azioni illecite che non sono coerenti o non rispettano le norme internazionali di comportamento, di cui l'organizzazione, attraverso l'esercizio della necessaria diligenza, conosceva o avrebbe dovuto conoscere i sostanziali impatti negativi sulla società, sull'economia e sull'ambiente. Un'organizzazione può anche essere considerata complice se non prende posizione o trae beneficio da tali azioni illecite.

#### 4.8 Rispetto dei diritti umani

Il principio è il seguente: un'organizzazione dovrebbe rispettare i diritti umani e riconoscerne l'importanza e l'universalità (vedere anche il tema fondamentale dei diritti umani nel punto 6.3).

Un'organizzazione dovrebbe:

- rispettare e, laddove possibile, promuovere i diritti definiti nella Carta internazionale dei diritti umani;
- rispettare l'universalità di tali diritti, cioè che essi sono applicabili in modo inscindibile in tutti i Paesi, le culture e le situazioni;

- in situazioni in cui i diritti umani non sono protetti, adottare misure per rispettare i diritti umani ed evitare di trarre vantaggio da tali situazioni;
- in situazioni in cui la legge o le sue modalità di attuazione non forniscono adeguata protezione dei diritti umani, aderire al principio di rispetto delle norme internazionali di comportamento (vedere punto 4.7).

## 5 Riconoscere la responsabilità sociale e coinvolgere gli stakeholder

### 5.1 Generalità

Il presente punto tratta due pratiche fondamentali della responsabilità sociale: il riconoscimento da parte dell'organizzazione della propria responsabilità sociale e l'identificazione e coinvolgimento dei propri stakeholder. Similmente ai principi descritti nel punto 4, queste pratiche dovrebbero essere ricordate quando si affrontano i temi fondamentali della responsabilità sociale descritti nel punto 6.

Il riconoscimento della responsabilità sociale implica l'identificazione degli aspetti specifici correlati agli impatti delle decisioni e attività di un'organizzazione, nonché il modo in cui tali aspetti specifici dovrebbero essere affrontati per contribuire allo sviluppo sostenibile.

Il riconoscimento della responsabilità sociale, inoltre, implica il riconoscimento degli stakeholder di un'organizzazione. Come descritto nel punto 4.5, un principio di base della responsabilità sociale è che l'organizzazione dovrebbe rispettare e prendere in considerazione gli interessi dei propri stakeholder che verranno influenzati dalle sue decisioni e attività.

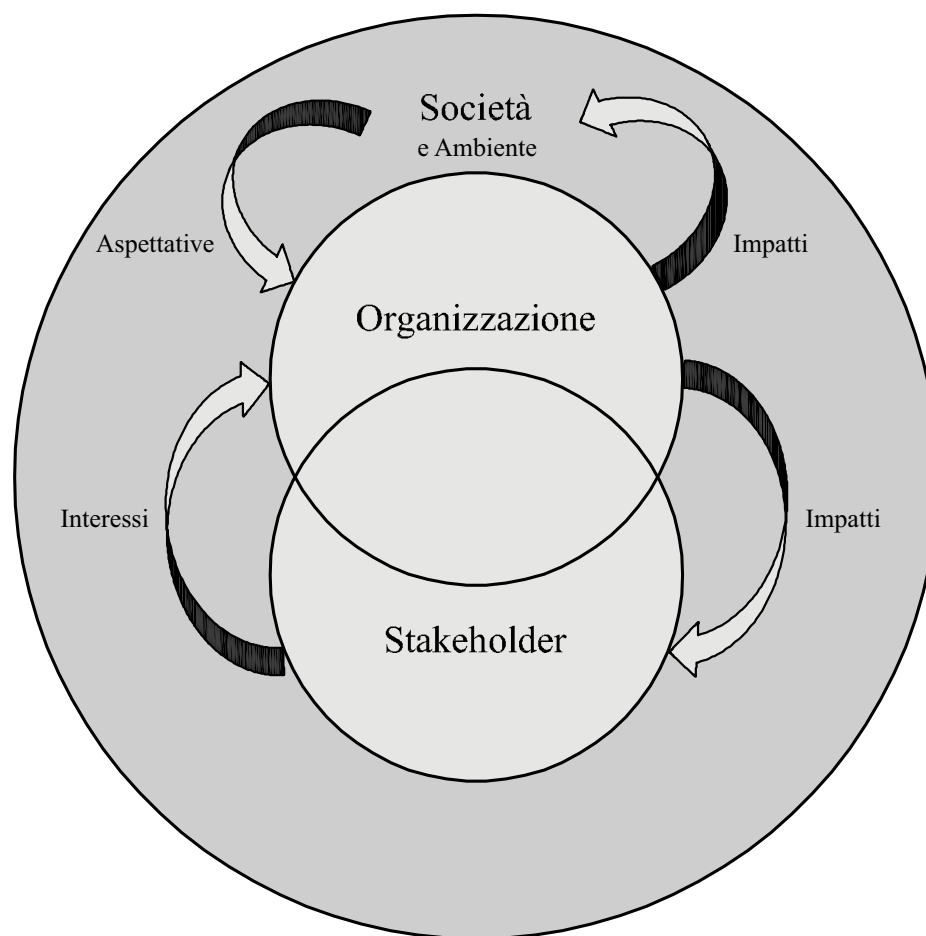
### 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale

#### 5.2.1 Impatti, interessi e aspettative

Nell'affrontare la propria responsabilità sociale, un'organizzazione dovrebbe comprendere tre relazioni (vedere figura 2):

- **tra l'organizzazione e la società:** un'organizzazione dovrebbe comprendere e riconoscere il modo in cui le proprie decisioni e attività impattano sulla società e sull'ambiente. Un'organizzazione dovrebbe, inoltre, capire quali sono le aspettative di comportamento responsabile che ha la società nei confronti di questi impatti. Tutto ciò dovrebbe essere fatto prendendo in considerazione i temi fondamentali e gli aspetti specifici della responsabilità sociale (vedere punto 5.2.2);
- **tra l'organizzazione e i propri stakeholder:** un'organizzazione dovrebbe essere consapevole della diversità dei propri stakeholder, ossia i vari individui o gruppi i cui interessi potrebbero essere influenzati dalle decisioni e attività dell'organizzazione (vedere punto 3.3.1);
- **tra gli stakeholder e la società:** un'organizzazione dovrebbe comprendere la relazione tra gli interessi degli stakeholder da lei stessa influenzati da una parte e le aspettative della società dall'altra. Anche se gli stakeholder fanno parte della società, essi possono avere un interesse che non è coerente con le aspettative della società. Gli stakeholder hanno interessi particolari nei confronti dell'organizzazione che possono essere distinti dalle aspettative della società di comportamento responsabile in merito a un qualsiasi aspetto specifico. Per esempio, l'interesse che ha il fornitore di essere pagato e l'interesse della società nei contratti da onorare possono avere prospettive diverse riguardo allo stesso aspetto specifico.

**Figura 2 Relazione tra un'organizzazione, i propri stakeholder e la società**



NOTA Gli stakeholder possono avere un interesse che non è coerente con le aspettative della società.

Nel riconoscere la propria responsabilità sociale, è necessario che un'organizzazione tenga conto di tutte e tre queste relazioni. È probabile che un'organizzazione, i suoi stakeholder e la società abbiano prospettive diverse, in quanto i loro obiettivi potrebbero non essere gli stessi. Si dovrebbe riconoscere che individui e organizzazioni possono avere svariati interessi che possono essere influenzati dalle decisioni e attività di un'organizzazione.

### **5.2.2 Riconoscere i temi fondamentali e gli aspetti specifici pertinenti della responsabilità sociale**

Un modo efficace per l'organizzazione di identificare la propria responsabilità sociale consiste nell'acquisire familiarità con gli aspetti specifici pertinenti la responsabilità sociale contenuti nei sette temi fondamentali elencati di seguito: governo dell'organizzazione; diritti umani; rapporti e condizioni di lavoro; ambiente; corrette prassi gestionali; consumatori; coinvolgimento e sviluppo della comunità (vedere i punti da 6.2 a 6.8).

Questi temi fondamentali riguardano la maggior parte degli impatti economici, ambientali e sociali che dovrebbero essere affrontati dalle organizzazioni. Ciascuno di questi temi fondamentali è esaminato nel punto 6. La discussione di ciascuno di questi temi fondamentali comprende aspetti specifici che un'organizzazione dovrebbe prendere in considerazione al momento dell'identificazione della propria responsabilità sociale. Ciascun tema fondamentale, seppur non necessariamente in tutti i suoi aspetti specifici, ha un certa pertinenza per qualsiasi organizzazione.

La guida su ciascun aspetto specifico comprende alcune delle azioni che un'organizzazione dovrebbe intraprendere e le aspettative sul modo in cui essa dovrebbe comportarsi. Nel considerare la propria responsabilità sociale, un'organizzazione dovrebbe identificare ciascun aspetto specifico pertinente per le

proprie decisioni e attività, nonché le relative azioni ed aspettative. Per un'ulteriore guida all'identificazione degli aspetti specifici vedere i punti 7.2 e 7.3.

Gli impatti delle decisioni e attività di un'organizzazione dovrebbero essere considerati alla luce di questi aspetti specifici. Inoltre, è possibile descrivere o suddividere i temi fondamentali e i rispettivi aspetti specifici in vari modi. Alcune considerazioni importanti, come salute e sicurezza, aspetti economici e catena del valore, sono trattati in più di uno dei temi fondamentali descritti nel punto 6.

Un'organizzazione dovrebbe riesaminare tutti i temi fondamentali per identificare quali aspetti specifici sono pertinenti. L'identificazione degli aspetti specifici pertinenti dovrebbe essere seguita da una valutazione della significatività degli impatti dell'organizzazione. La significatività di un impatto dovrebbe essere considerata in riferimento sia agli stakeholder interessati sia al modo in cui esso influisce sullo sviluppo sostenibile.

Nel riconoscere i temi fondamentali e gli aspetti specifici della propria responsabilità sociale, un'organizzazione può aiutarsi considerando le interazioni con le altre organizzazioni. Un'organizzazione dovrebbe considerare, inoltre, l'impatto delle proprie decisioni e attività sugli stakeholder.

Un'organizzazione che cerca di riconoscere la propria responsabilità sociale dovrebbe considerare sia gli obblighi legalmente vincolanti sia altri obblighi esistenti. Gli obblighi legalmente vincolanti includono leggi e regolamenti applicabili, così come obblighi riguardanti aspetti sociali, economici o ambientali che possono essere definiti per contratto. Un'organizzazione dovrebbe tenere in considerazione gli impegni assunti in riferimento alla responsabilità sociale. Tali impegni potrebbero essere contenuti in codici etici di condotta o linee guida oppure nelle condizioni di adesione alle associazioni alle quali appartiene.

Il riconoscimento della responsabilità sociale è un processo continuo. I potenziali impatti delle decisioni e delle attività dovrebbero essere determinati e presi in considerazione durante la fase di pianificazione di nuove attività. Le attività abituali dovrebbero essere riesaminate secondo necessità affinché l'organizzazione continui a dedicarsi alla responsabilità sociale e possa stabilire la necessità di considerare ulteriori aspetti specifici.

### **5.2.3 La responsabilità sociale e la sfera di influenza di un'organizzazione**

Un'organizzazione è responsabile degli impatti delle decisioni e attività sulle quali esercita un controllo formale e/o *de facto* (il controllo *de facto* si riferisce a situazioni in cui un'organizzazione ha la facoltà di imporre le proprie decisioni e attività a un'altra parte, pur non avendo l'autorità legale o formale per farlo). Sono impatti che possono essere particolarmente estesi. Oltre ad essere responsabile delle proprie decisioni e attività, un'organizzazione potrebbe, in alcune situazioni, avere la capacità di influenzare il comportamento di organizzazioni/parti con le quali ha relazioni. Tali situazioni sono considerate rientranti nella sfera di influenza dell'organizzazione.

La sfera di influenza comprende relazioni che rientrano e che vanno oltre la catena del valore dell'organizzazione, anche se non tutto ciò che forma la catena del valore di un'organizzazione rientra necessariamente entro la sua sfera di influenza. Possono rientrare associazioni formali e informali di cui essa fa parte, così come organizzazioni dello stesso tipo o concorrenti.

Un'organizzazione non sempre è responsabile di esercitare una certa influenza semplicemente per il fatto di essere in grado di farlo. Per esempio, non può essere ritenuta responsabile degli impatti di altre organizzazioni sulle quali può avere una certa influenza se l'impatto non è il risultato delle sue decisioni e attività. D'altro canto, esistono situazioni nelle quali un'organizzazione è responsabile di esercitare una certa influenza, che sono determinate dall'estensione in cui la relazione dell'organizzazione contribuisce a impatti negativi.

Così come esistono situazioni nelle quali, sebbene un'organizzazione non sia responsabile di esercitare una certa influenza, può comunque desiderare o essere chiamata a farlo volontariamente.

Un'organizzazione può decidere se entrare in relazione con un'altra organizzazione stabilendo la natura e l'estensione di tale relazione. Ci saranno situazioni in cui un'organizzazione ha la responsabilità di restare in allerta sugli impatti creati dalle decisioni e attività di altre organizzazioni e di intraprendere azioni atte ad evitare o mitigare gli impatti negativi derivanti dalla sua relazione con tali organizzazioni.

Nel valutare la propria sfera di influenza e determinare le proprie responsabilità, un'organizzazione dovrebbe esercitare la necessaria diligenza al fine di evitare di contribuire agli impatti negativi attraverso le proprie relazioni. Per un'ulteriore guida, vedere il punto 7.3.3.

## **5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder**

### **5.3.1 Generalità**

L'identificazione e il coinvolgimento degli stakeholder sono essenziali per affrontare la responsabilità sociale di un'organizzazione.

### **5.3.2 Identificazione degli stakeholder**

Gli stakeholder sono organizzazioni o individui che hanno uno o più interessi nelle decisioni o nelle attività di un'organizzazione. Siccome tali interessi possono essere influenzati dall'organizzazione, si crea una relazione con essa. Non è necessario che tale relazione sia di tipo formale. La relazione creata da questo interesse esiste indipendentemente dal fatto che le parti ne siano consapevoli. Un'organizzazione può non essere sempre consapevole di tutti i propri stakeholder, sebbene dovrebbe almeno cercare di identificarli. Allo stesso modo, molti stakeholder possono non essere consapevoli del potenziale che ha un'organizzazione nell'influenzare i loro interessi.

In questo contesto, il termine "interessi" è riferito alla base effettiva o potenziale di una rivendicazione, ossia la richiesta di qualcosa che è posseduto o la richiesta di rispetto di un diritto. Tale rivendicazione non implica richieste finanziarie o diritti legali. Talvolta, può semplicemente essere il diritto di essere ascoltati. Il modo migliore per determinare la pertinenza o significatività di un interesse è la sua relazione con lo sviluppo sostenibile.

Comprendere come sono gli individui o i gruppi o come possono essere influenzati dalle decisioni e attività di un'organizzazione renderà possibile identificare gli interessi che definiscono la relazione con tale organizzazione. Pertanto, la determinazione da parte dell'organizzazione degli impatti delle sue decisioni e attività facilita l'identificazione dei suoi più importanti stakeholder (vedere figura 2).

Le organizzazioni possono avere molti stakeholder. Inoltre, diversi stakeholder hanno svariati interessi che talvolta possono essere in competizione tra loro. Per esempio, gli interessi dei residenti di una comunità potrebbero includere gli impatti positivi di un'organizzazione, come l'occupazione, ma anche gli impatti negativi della stessa organizzazione, come l'inquinamento.

Alcuni stakeholder fanno parte integrante dell'organizzazione; possono includere membri, dipendenti o proprietari dell'organizzazione. Tali stakeholder condividono un interesse comune nello scopo dell'organizzazione e nel suo successo, ma ciò non significa che tutti i loro interessi nei riguardi dell'organizzazione siano gli stessi.

Gli interessi della maggior parte degli stakeholder possono essere correlati alla responsabilità sociale dell'organizzazione e spesso sono molto simili ad alcuni degli interessi della società. Un esempio è l'interesse di un proprietario la cui proprietà perde valore a causa di una nuova fonte di inquinamento.

Non tutti gli stakeholder di un'organizzazione appartengono a gruppi organizzati che hanno lo scopo di rappresentare i propri interessi tramite organizzazioni specifiche; molti stakeholder potrebbero non essere affatto organizzati e, proprio per questo motivo, possono sfuggire all'attenzione o essere ignorati. Il problema può essere particolarmente importante in riferimento a gruppi vulnerabili e alle generazioni future.

I gruppi che si fanno promotori di cause sociali o ambientali possono essere stakeholder di un'organizzazione le cui decisioni e attività hanno un impatto pertinente e significativo rispetto a queste cause.

Un'organizzazione dovrebbe esaminare se i gruppi che dichiarano di parlare a nome di stakeholder specifici o le cause specifiche di cui si fanno promotori sono rappresentativi e credibili. In alcuni casi, non è possibile rappresentare direttamente degli interessi importanti. Per esempio, i bambini raramente possiedono o controllano gruppi organizzati; così come fauna e flora non sono in grado di farlo. In questa situazione,

un'organizzazione dovrebbe fare attenzione ai punti di vista dei gruppi credibili che cercano di proteggere tali interessi.

Per identificare gli stakeholder, un'organizzazione dovrebbe porsi le domande seguenti:

- Verso chi l'organizzazione ha obblighi legali?
- Chi potrebbe essere influenzato positivamente o negativamente dalle decisioni o dalle attività dell'organizzazione?
- Chi potrebbe esprimere preoccupazioni in merito alle decisioni e alle attività dell'organizzazione?
- Chi è stato coinvolto nel passato quando è stato necessario affrontare preoccupazioni simili?
- Chi può aiutare l'organizzazione ad affrontare impatti specifici?
- Chi può influenzare la capacità dell'organizzazione di soddisfare le proprie responsabilità?
- Chi sarebbe svantaggiato se escluso dal coinvolgimento?
- Chi è influenzato nella catena del valore?

### 5.3.3 Coinvolgimento degli stakeholder

Il coinvolgimento degli stakeholder implica un dialogo tra l'organizzazione e uno o più stakeholder. Consente all'organizzazione di affrontare la responsabilità sociale fornendo una base informata per le sue decisioni.

Il coinvolgimento degli stakeholder può avere varie forme. Può essere promosso dall'organizzazione o può iniziare come risposta, da parte dell'organizzazione a uno o più stakeholder. Può avvenire mediante incontri formali o informali e può seguire varie forme come incontri individuali, conferenze, seminari, audizioni pubbliche, tavole rotonde, organi consultivi, procedure informative o consultive regolari e strutturate, contrattazioni collettive e forum di discussione in rete. Il coinvolgimento degli stakeholder dovrebbe essere interattivo e destinato ad offrire opportunità di ascolto del punto di vista degli stakeholder. La sua caratteristica essenziale è che implica una comunicazione a doppio senso.

Esistono vari motivi per un'organizzazione di coinvolgere i propri stakeholder. Il coinvolgimento degli stakeholder può essere utilizzato per:

- aumentare la comprensione da parte dell'organizzazione delle probabili conseguenze delle proprie decisioni e attività su determinati stakeholder;
- stabilire come incrementare al meglio gli impatti benefici delle decisioni e attività dell'organizzazione e come diminuire gli impatti negativi;
- stabilire se le asserzioni dell'organizzazione riguardo la sua responsabilità sociale sono percepite come credibili;
- aiutare l'organizzazione a riesaminare le proprie prestazioni in modo da migliorarle;
- riconciliare i conflitti che coinvolgono i propri interessi, quelli degli stakeholder e le aspettative della società nel suo complesso;
- affrontare il legame tra interessi degli stakeholder e le responsabilità dell'organizzazione con la società in senso ampio;
- contribuire all'apprendimento continuo da parte dell'organizzazione;
- adempiere agli obblighi legali (per esempio nei confronti dei dipendenti);
- affrontare i conflitti di interesse, sia tra organizzazione e stakeholder sia tra i vari stakeholder;
- fornire all'organizzazione i vantaggi di ottenere prospettive diverse;

- aumentare la trasparenza delle proprie decisioni e attività;
- creare partnership per il raggiungimento di obiettivi positivi per entrambe le parti.

Nella maggior parte delle situazioni, un'organizzazione conosce già, o può facilmente comprendere, quali sono le aspettative della società riguardo al modo in cui l'organizzazione dovrebbe affrontare i propri impatti. In tali circostanze, non è necessario che si affidi al coinvolgimento di particolari stakeholder per capire le aspettative, tuttavia il processo di coinvolgimento degli stakeholder può apportare altri vantaggi. Le aspettative della società sono rilevabili anche da leggi e regolamenti, da aspettative sociali o culturali ampiamente accettate e dalle norme definite o dalle migliori prassi riguardanti questioni specifiche. Le aspettative relative agli interessi degli stakeholder possono essere rilevabili dalle sezioni "Azioni ed aspettative correlate" riportate dopo la descrizione dei vari aspetti specifici, nel punto 6. Le aspettative definite mediante il coinvolgimento degli stakeholder dovrebbero servire per arricchire piuttosto che sostituire le aspettative già definite relative al comportamento dell'organizzazione.

Dovrebbe essere sviluppato un processo adeguato e corretto basato sul coinvolgimento degli stakeholder più rilevanti. L'interesse (o gli interessi) delle organizzazioni o degli individui identificati come stakeholder dovrebbe essere autentico. Il processo di identificazione dovrebbe essere volto ad accertare se essi hanno subito o se è probabile subiscano impatti da qualsiasi decisione o attività dell'organizzazione. Ove possibile e fattibile, il coinvolgimento dovrebbe essere con le organizzazioni più rappresentative che riflettono tali interessi. Un coinvolgimento efficace degli stakeholder è basato sulla buona fede e va oltre le relazioni pubbliche.

Quando coinvolge gli stakeholder, un'organizzazione non dovrebbe dare la preferenza a un gruppo organizzato in quanto si rivela essere più "amichevole" o supporta gli obiettivi dell'organizzazione più di un altro gruppo. Un'organizzazione non dovrebbe trascurare di coinvolgere gli stakeholder solo perché essi non si esprimono. Un'organizzazione non dovrebbe creare o supportare gruppi particolari per dare l'impressione di avere un partner con cui dialogare qualora il supposto partner non sia di fatto indipendente. Un dialogo genuino con gli stakeholder implica indipendenza delle parti e trasparenza nei supporti finanziari o di altro tipo.

Un'organizzazione dovrebbe essere consapevole dell'effetto delle proprie decisioni e attività sugli interessi e sulle necessità dei propri stakeholder. Dovrebbe avere la dovuta considerazione per i propri stakeholder e per le loro mutevoli capacità e necessità di entrare in contatto e farsi coinvolgere dall'organizzazione.

Il coinvolgimento degli stakeholder è più probabile che diventi significativo quando sono presenti gli elementi seguenti: un chiaro proposito di coinvolgimento è comprensibile; gli interessi degli stakeholder sono stati identificati; la relazione stabilita da questi interessi tra organizzazione e stakeholder è diretta o importante; gli interessi degli stakeholder sono pertinenti e significativi per lo sviluppo sostenibile; gli stakeholder hanno le informazioni necessarie e la capacità di prendere le proprie decisioni.

## 6 Guida ai temi fondamentali della responsabilità sociale

### 6.1 Generalità

Per definire il campo di applicazione della propria responsabilità sociale, identificare gli aspetti specifici pertinenti e definire le proprie priorità, un'organizzazione dovrebbe affrontare i temi fondamentali illustrati di seguito (vedere anche la figura 3):

- governo (*governance*) dell'organizzazione;
- diritti umani;
- rapporti e condizioni di lavoro;
- l'ambiente;
- corrette prassi gestionali;

- aspetti specifici relativi ai consumatori;
- coinvolgimento e sviluppo della comunità.

Gli aspetti economici, così come gli aspetti relativi alla salute e alla sicurezza e la catena del valore, sono trattati all'interno dei sette temi fondamentali, ove appropriato. Inoltre, sono stati presi in considerazione i diversi modi in cui uomini e donne possono essere influenzati da ciascuno di questi sette temi fondamentali.

Ciascun tema fondamentale comprende una serie di aspetti specifici della responsabilità sociale, descritti sempre all'interno del presente punto, insieme alle azioni e alle aspettative correlate. La responsabilità sociale è dinamica, in quanto riflette l'evoluzione delle preoccupazioni sociali, ambientali ed economiche, pertanto potrebbe in futuro arricchirsi di nuovi aspetti specifici.

L'azione su questi temi fondamentali e aspetti specifici dovrebbe essere basata sui principi e le pratiche di responsabilità sociale (vedere i punti 4 e 5). Per ciascun tema fondamentale, un'organizzazione dovrebbe identificare e affrontare tutti quegli aspetti specifici che sono pertinenti o significativi per le sue decisioni e attività (vedere punto 5). Nel valutare la pertinenza di un aspetto specifico, dovrebbero essere tenuti in considerazione obiettivi a breve e a lungo termine. Non esiste, tuttavia, alcun ordine predeterminato in cui l'organizzazione dovrebbe trattare i temi fondamentali e gli aspetti specifici; esso varia in base all'organizzazione e alla sua particolare situazione o contesto.

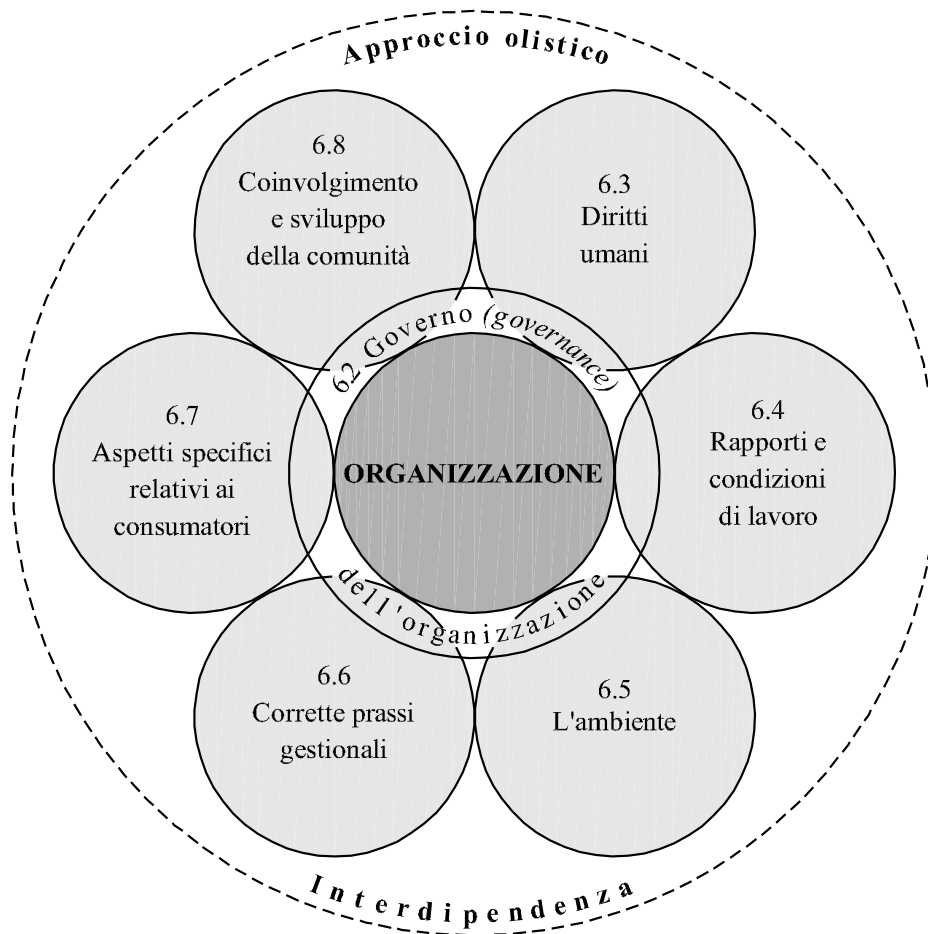
Sebbene tutti i temi fondamentali siano tra loro correlati e complementari, la natura del governo dell'organizzazione è tale da differenziarsi dagli altri temi fondamentali (vedere punto 6.2.1.2). Un governo dell'organizzazione efficace consente all'organizzazione di intraprendere azioni riguardo ad altri temi fondamentali e aspetti specifici e di attuare i principi illustrati nel punto 4.

Un'organizzazione dovrebbe trattare i temi fondamentali olisticamente, ossia dovrebbe considerare tutti i temi fondamentali e gli aspetti specifici nella loro interdipendenza, piuttosto che concentrarsi su un singolo aspetto specifico. Le organizzazioni dovrebbero essere consapevoli del fatto che gli sforzi per affrontare un aspetto specifico possono provocare ripercussioni su altri aspetti specifici. Miglioramenti particolari finalizzati a un aspetto specifico non dovrebbero influenzare negativamente altri aspetti specifici o creare impatti avversi sul ciclo di vita dei rispettivi prodotti o servizi, sugli stakeholder o sulla catena del valore.

Per un'ulteriore guida all'integrazione della responsabilità sociale, vedere il punto 7.



**Figura 3 I sette temi fondamentali**



Affrontando questi temi fondamentali e aspetti specifici ed integrando la responsabilità sociale all'interno delle proprie decisioni e attività, un'organizzazione può ottenere alcuni importanti benefici (vedere box 5).

**Box 5 - Benefici della responsabilità sociale per un'organizzazione**

La responsabilità sociale può apportare numerosi benefici all'organizzazione, per esempio:

- stimola processi decisionali più informati basati su una miglior comprensione delle aspettative della società, delle opportunità associate alla responsabilità sociale (compresa una migliore gestione dei rischi legali) e dei rischi di non essere socialmente responsabili;
- migliora le prassi di gestione dei rischi dell'organizzazione;
- migliora la reputazione dell'organizzazione e promuove maggior fiducia da parte dell'opinione pubblica;
- supporta un'accettazione sociale delle attività dell'organizzazione;
- genera innovazione;
- migliora la competitività dell'organizzazione, compreso l'accesso ai finanziamenti e lo status di partner privilegiato;
- migliora la relazione tra l'organizzazione e i suoi stakeholder, esponendo allo stesso tempo l'organizzazione a nuove prospettive e al contatto con svariati tipi di stakeholder;
- aumenta la lealtà, l'impegno, la partecipazione e la motivazione dei dipendenti;
- migliora la sicurezza e la salute dei lavoratori, sia maschi sia femmine;

- ha un impatto positivo sulla capacità dell'organizzazione di assumere, motivare e trattenere i propri dipendenti;
- permette di realizzare risparmi associati all'aumentata produttività e all'efficienza delle risorse, al minor consumo energetico e idrico, a una riduzione dei rifiuti e al recupero di prodotti secondari di valore;
- aumenta l'affidabilità e la correttezza delle transazioni tramite un coinvolgimento politico responsabile, competizione leale e assenza di corruzione;
- evita o riduce potenziali conflitti con i consumatori relativi ai propri prodotti o servizi.

## 6.2 Governo (*governance*) dell'organizzazione

### 6.2.1 Visione d'insieme sul governo dell'organizzazione

#### 6.2.1.1 Organizzazioni e governo dell'organizzazione

Il governo dell'organizzazione è il sistema mediante il quale un'organizzazione prende e attua decisioni per il raggiungimento dei propri obiettivi.

Il governo dell'organizzazione può comprendere sia meccanismi di governo formali, basati su strutture e processi ben definiti, sia meccanismi informali, che emergono in relazione alla cultura e ai valori dell'organizzazione, spesso influenzati dalle persone che sono alla guida dell'organizzazione stessa. Il governo dell'organizzazione è una funzione fondamentale per qualsiasi tipologia di organizzazione in quanto costituisce la struttura dei processi decisionali all'interno dell'organizzazione.

I sistemi di governo variano in base alle dimensioni e al tipo di organizzazione, ed in base al contesto ambientale, economico, politico, culturale e sociale in cui essa opera. Questi sistemi sono diretti da una persona o gruppo di persone (proprietari, membri, affiliati o altri) aventi l'autorità e la responsabilità di perseguire gli obiettivi dell'organizzazione.

#### 6.2.1.2 Governo dell'organizzazione e responsabilità sociale

Il governo dell'organizzazione è il fattore cruciale per consentire all'organizzazione di assumersi la responsabilità degli impatti delle proprie decisioni e attività e di integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione e nelle sue relazioni.

Il governo dell'organizzazione nel contesto della responsabilità sociale ha la particolare caratteristica di essere sia un tema fondamentale, sul quale le organizzazioni dovrebbero agire, sia un mezzo per aumentare la capacità dell'organizzazione di comportarsi in modo socialmente responsabile in merito agli altri temi fondamentali.

Questa particolare caratteristica deriva dal fatto che un'organizzazione che aspira ad essere socialmente responsabile dovrebbe avere un sistema di governo in grado di fornirle una visione d'insieme e di mettere in pratica i principi di responsabilità sociale menzionati nel punto 4.

### 6.2.2 Principi e considerazioni

Un governo efficace dovrebbe essere basato sull'integrazione dei principi della responsabilità sociale (vedere punto 4) nel processo decisionale e nella sua attuazione. Ossia i principi di: responsabilità di rendere conto, trasparenza, comportamento etico, rispetto degli interessi degli stakeholder, rispetto del principio di legalità, rispetto delle norme internazionali di comportamento e rispetto dei diritti umani (vedere punto 4). Oltre a questi principi, un'organizzazione dovrebbe considerare le pratiche, i temi fondamentali e gli aspetti specifici della responsabilità sociale ogni volta che definisce e riesamina il proprio sistema di governo. Per un'ulteriore guida all'integrazione della responsabilità sociale all'interno dell'organizzazione, vedere il punto 7.

La leadership, inoltre, è un elemento critico per un governo efficace dell'organizzazione, non solo per quanto riguarda i processi decisionali bensì anche per la capacità di motivare i dipendenti a praticare la responsabilità sociale e integrarla nella cultura dell'organizzazione.

La necessaria diligenza può essere un utile approccio per un'organizzazione nell'affrontare gli aspetti specifici della responsabilità sociale. Per un'ulteriore guida, vedere il punto 7.3.1.

## **6.2.3 Strutture e processi decisionali**

### **6.2.3.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

Le strutture e i processi decisionali che conducono alla responsabilità sociale sono quelli che promuovono l'utilizzo dei principi e delle pratiche descritte nei punti 4 e 5.

Ogni organizzazione possiede le proprie strutture e processi decisionali. In alcuni casi sono formali, sofisticati e persino soggetti a leggi e regolamenti; in altri casi sono informali, radicati nella cultura e nei valori propri dell'organizzazione. Tutte le organizzazioni dovrebbero mettere in atto processi, sistemi, strutture o altri meccanismi che rendano possibile l'applicazione dei principi e delle pratiche della responsabilità sociale<sup>[126]</sup>  
[159].

### **6.2.3.2 Azioni ed aspettative correlate**

Le strutture e i processi decisionali di un'organizzazione dovrebbero consentirle di:

- sviluppare strategie, obiettivi e traguardi che riflettano il suo impegno nel campo della responsabilità sociale;
- dimostrare l'impegno e la responsabilità di rendere conto da parte della leadership;
- creare e alimentare un ambiente e una cultura in cui si praticano i principi della responsabilità sociale (vedere punto 4);
- creare un sistema di incentivi economici e non economici correlati alle prestazioni in materia di responsabilità sociale;
- impiegare in modo efficiente le risorse finanziarie, naturali e umane;
- promuovere pari opportunità per i gruppi sottorappresentati (comprese le donne e i gruppi etnici e razziali) di occupare posizioni di responsabilità all'interno dell'organizzazione;
- bilanciare le necessità dell'organizzazione e quelle dei suoi stakeholder, comprese le necessità immediate e quelle delle generazioni future;
- stabilire processi di comunicazione a doppio senso con i suoi stakeholder, identificando aree di accordo e disaccordo e negoziando per risolvere possibili conflitti;
- incoraggiare la partecipazione effettiva a tutti i livelli dei dipendenti alle attività di responsabilità sociale dell'organizzazione;
- bilanciare il livello di autorità, responsabilità e capacità delle persone che prendono decisioni a nome dell'organizzazione;
- tenere traccia dell'attuazione delle decisioni per assicurarsi che siano seguite in modo socialmente responsabile e per stabilire la responsabilità di rendere conto dei risultati delle decisioni e delle attività dell'organizzazione, sia in positivo sia in negativo;
- riesaminare e valutare periodicamente i processi di governo dell'organizzazione, regolare i processi in base ai risultati dei riesami e comunicare i cambiamenti a tutti i livelli dell'organizzazione.

## 6.3 Diritti umani

### 6.3.1 Visione d'insieme sui diritti umani

#### 6.3.1.1 Organizzazioni e diritti umani

I diritti umani sono diritti basilari riconosciuti a tutti gli esseri umani. Si possono suddividere in due grandi categorie. La prima categoria riguarda i diritti civili e politici e comprende diritti quali il diritto alla vita e alla libertà, all'uguaglianza dinanzi alla legge e alla libertà di espressione. La seconda categoria riguarda i diritti economici, sociali e culturali e comprende diritti quali il diritto al lavoro, il diritto all'alimentazione, il diritto al miglior livello possibile di salute, il diritto all'istruzione e il diritto alla sicurezza sociale.

Molte norme morali, legali e intellettuali sono basate sulla premessa che i diritti umani trascendono le leggi o le tradizioni culturali. La supremazia dei diritti umani è stata sottolineata dalla comunità internazionale nella Carta internazionale dei diritti umani e da altri strumenti sui diritti umani (illustrati nel box 6). In senso più ampio, le organizzazioni traggono beneficio da un ordine internazionale e sociale in cui i diritti e le libertà trovino piena realizzazione.

Mentre la maggior parte delle leggi sui diritti umani si occupa della relazione tra lo Stato e gli individui, è ampiamente riconosciuto che le organizzazioni non statali possono influenzare i diritti umani degli individui e pertanto hanno la responsabilità di rispettarli<sup>[42][43]</sup>.

#### **Box 6 - La Carta internazionale dei diritti umani e gli altri strumenti fondamentali**

La Dichiarazione universale dei diritti umani (Dichiarazione universale)<sup>[156]</sup> fu adottata dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite nel 1948 ed è lo strumento più diffusamente riconosciuto sui diritti umani. Sancisce le leggi di base sui diritti umani e i suoi elementi rappresentano il diritto consuetudinario internazionale che lega tutti gli Stati, gli individui e le organizzazioni. La Dichiarazione universale si appella a ogni individuo e ogni organo della società per contribuire ad assicurare i diritti umani. Il Patto internazionale sui diritti civili e politici e il Patto internazionale sui diritti economici, sociali e culturali sono dei trattati adottati dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite nel 1966 per la ratifica da parte degli Stati e sono entrati in vigore nel 1976. La Carta internazionale dei diritti umani è formata dalla Dichiarazione universale dei diritti umani, dal Patto internazionale sui diritti civili e politici<sup>[143]</sup>, dal Patto internazionale sui diritti economici, sociali e culturali<sup>[144]</sup> e dai protocolli facoltativi relativi a tali patti, uno dei quali mira all'abolizione della pena di morte<sup>[152]</sup>.

Inoltre, esistono altri sette strumenti internazionali fondamentali sui diritti umani che fanno parte del diritto internazionale e affrontano temi quali: l'eliminazione di tutte le forme di discriminazione razziale<sup>[141]</sup>, l'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne<sup>[133]</sup>, le misure per prevenire ed eliminare la tortura e altri trattamenti o punizioni crudeli, disumani o degradanti<sup>[132]</sup>, i diritti del bambino<sup>[135]</sup>, il coinvolgimento dei minori nei conflitti armati<sup>[147]</sup>, la vendita di minori, la prostituzione e pornografia dei minori<sup>[148]</sup>, la protezione dei lavoratori immigrati e delle loro famiglie<sup>[78][79][80][142]</sup>, la protezione di tutte le persone dalla sparizione forzata<sup>[140]</sup> e i diritti delle persone disabili<sup>[134]</sup>. Complessivamente, tutti questi strumenti costituiscono la base della normativa internazionale dei diritti umani universali e sono vincolanti negli Stati che li ratificano. Alcuni di essi consentono di accogliere denunce individuali, in seguito a regole procedurali descritte in protocolli facoltativi.

#### 6.3.1.2 Diritti umani e responsabilità sociale

Il riconoscimento e il rispetto dei diritti umani sono ampiamente considerati come essenziali per il principio di legalità e per i concetti di giustizia ed equità sociale, nonché come la base delle istituzioni più importanti della società, quali il sistema giudiziario.

Gli Stati hanno il dovere e la responsabilità di rispettare, proteggere ed applicare i diritti umani. Un'organizzazione ha la responsabilità di rispettare i diritti umani, anche nell'ambito della propria sfera di influenza.

## 6.3.2 Principi e considerazioni

### 6.3.2.1 Principi

I diritti umani sono innati, inalienabili, universali, indivisibili e interdipendenti:

- sono innati, nel senso che appartengono a ogni persona in quanto essere umano;
- sono inalienabili, in quanto le persone non possono rinunciarvi e non possono esserne private da parte dei Governi o di altre istituzioni;
- sono universali, in quanto si applicano a tutti, indipendentemente dal loro status;
- sono indivisibili, in quanto nessuno di essi può essere individualmente ignorato;
- sono interdipendenti, in quanto la realizzazione di uno contribuisce alla realizzazione di tutti gli altri diritti.

### 6.3.2.2 Considerazioni

Gli Stati hanno il dovere di proteggere gli individui e i gruppi dalla violazione dei diritti umani, così come di garantirne il rispetto e l'adempimento all'interno della propria giurisdizione. Gli Stati si stanno adoperando per incoraggiare le organizzazioni che hanno sede entro la loro giurisdizione a rispettare i diritti umani anche qualora esse operino in luoghi al di fuori di tale giurisdizione. È largamente riconosciuto che organizzazioni e individui hanno la potenzialità di influenzare i diritti umani, direttamente e indirettamente. Le organizzazioni hanno la responsabilità di rispettare tutti i diritti umani, indipendentemente dal fatto che lo Stato sia incapace o non incline ad adempiere al proprio dovere di protezione. Rispettare i diritti umani significa, innanzitutto, non violare i diritti degli altri. Questa responsabilità comporta l'adozione di misure atte a garantire che le organizzazioni evitino l'accettazione passiva o la partecipazione attiva alla violazione dei diritti. Assolvere alla responsabilità di rispetto dei diritti umani richiede la necessaria diligenza. Ove lo Stato fallisca nel proprio dovere di proteggere, un'organizzazione dovrebbe essere ancora più vigile nell'esercitare la propria responsabilità di rispetto dei diritti umani; la necessaria diligenza applicata ai diritti umani può portare al bisogno di agire più del necessario rispetto al corso normale delle attività.

Alcune norme fondamentali del diritto penale impongono responsabilità e obblighi legali ad individui ed organizzazioni, oltre che agli Stati, per gravi violazioni dei diritti umani internazionali. Queste includono la proibizione della tortura, dei crimini contro l'umanità, della schiavitù e del genocidio. In alcuni Paesi, le organizzazioni sono perseguibili, in virtù della legislazione nazionale, per crimini riconosciuti internazionalmente. Altri strumenti sui diritti umani definiscono la portata degli obblighi legali delle organizzazioni in riferimento ai diritti umani e alla modalità della loro attuazione ed applicazione.

Il rispetto dei diritti umani è la prima responsabilità delle organizzazioni private. Pertanto, un'organizzazione potrebbe fronteggiare aspettative degli stakeholder che vanno al di là del rispetto o potrebbe voler contribuire all'adempimento del rispetto dei diritti umani. Il concetto di sfera di influenza aiuta un'organizzazione a comprendere l'estensione delle proprie opportunità di supportare i diritti umani tra i vari detentori di diritti. Per questo può essere utile per l'organizzazione analizzare la propria capacità di influenzare o di incoraggiare altre parti, sulle quali l'aspetto specifico dei diritti umani può avere un maggiore impatto coinvolgendo i detentori di diritti.

Le opportunità di un'organizzazione di supportare i diritti umani sono spesso maggiori all'interno delle proprie attività e tra i propri dipendenti. Inoltre, un'organizzazione avrà maggiori opportunità di lavorare con i propri fornitori e con organizzazioni dello stesso tipo o con altre organizzazioni e con la società in senso più ampio. In alcuni casi, le organizzazioni possono desiderare di aumentare la propria influenza attraverso la collaborazione con altre organizzazioni e individui. La valutazione delle opportunità d'azione e di maggiore influenza dipenderanno da circostanze particolari, alcune delle quali specifiche dell'organizzazione ed altre specifiche del contesto in cui essa opera. Tuttavia, le organizzazioni dovrebbero sempre considerare le potenziali conseguenze negative o indesiderate quando cercano di influenzare altre organizzazioni.

Le organizzazioni dovrebbero considerare la possibilità di favorire l'educazione ai diritti umani per promuovere la consapevolezza dei diritti umani tra i detentori dei diritti e tra coloro che possono provocare impatti su di essi.

### **6.3.3 Diritti umani - Aspetto specifico n. 1: Necessaria diligenza**

#### **6.3.3.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

Per rispettare i diritti umani, le organizzazioni hanno la responsabilità di esercitare la necessaria diligenza per identificare, prevenire e affrontare impatti effettivi o potenziali sui diritti umani, risultanti dalle proprie attività o dalle attività di coloro con i quali hanno relazioni. La necessaria diligenza può anche allertare un'organizzazione sulla responsabilità di influenzare il comportamento di altri, ove essi possano causare violazioni dei diritti umani, in cui l'organizzazione potrebbe essere implicata.

#### **6.3.3.2 Azioni ed aspettative correlate**

Essendo la necessaria diligenza applicabile a tutti i temi fondamentali, incluso quello dei diritti umani, per un'ulteriore guida sulla necessaria diligenza consultare il punto 7.3.1. Nel caso specifico dei diritti umani, un processo di necessaria diligenza, in un modo che sia appropriato alle dimensioni dell'organizzazione e alle circostanze, dovrebbe includere le componenti seguenti:

- una politica dei diritti umani per l'organizzazione che fornisca una guida chiara a coloro che sono all'interno dell'organizzazione e a coloro che sono strettamente collegati all'organizzazione;
- mezzi per valutare come possono essere influenzati i diritti umani dalle attività esistenti e proposte;
- mezzi per integrare la politica dei diritti umani in tutta l'organizzazione;
- mezzi per tener traccia delle prestazioni nel tempo, per essere in grado di fare gli aggiustamenti necessari alle priorità e all'approccio;
- azioni per affrontare gli impatti negativi delle proprie decisioni e attività.

### **6.3.4 Diritti umani - Aspetto specifico n. 2: Situazioni di rischio per i diritti umani**

#### **6.3.4.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

Esistono alcune circostanze e ambienti nei quali le organizzazioni hanno maggiori probabilità di far fronte a sfide e dilemmi relativi ai diritti umani e nei quali il rischio di violazione dei diritti umani può essere esacerbato. Essi includono:

- conflitto<sup>[129]</sup> o estrema instabilità politica, fallimento del sistema democratico o giudiziario, assenza di diritti politici o civili;
- povertà, siccità, precarietà delle condizioni sanitarie o disastri naturali;
- coinvolgimento in attività estrattive o in altre attività che potrebbero influenzare significativamente le risorse naturali come l'acqua, le foreste o l'atmosfera o sradicare delle comunità;
- prossimità delle operazioni a comunità di popolazioni indigene<sup>[75][154]</sup>;
- attività che possono influenzare o coinvolgere i bambini<sup>[81][82][116][117][135][147][148]</sup>;
- una cultura di corruzione;
- catene del valore complesse che implicano lavori eseguiti su una base non formalizzata e senza protezione legale;
- necessità di maggiori misure per garantire la sicurezza dei locali o di altre strutture.

#### 6.3.4.2 Azioni ed aspettative correlate

Le organizzazioni dovrebbero prestare particolare attenzione nell'affrontare le situazioni sopra descritte. Tali situazioni possono richiedere un potenziamento del processo di necessaria diligenza per assicurare il rispetto dei diritti umani. Ciò potrebbe essere fatto, per esempio, attraverso una valutazione indipendente dell'impatto sui diritti umani.

Quando si opera in ambienti che presentano una o più circostanze tra quelle sopra descritte, per le organizzazioni probabilmente è più complesso e difficoltoso valutare come comportarsi. Sebbene non esistano formule o soluzioni semplici, un'organizzazione dovrebbe basare le proprie decisioni sulla responsabilità primaria del rispetto dei diritti umani, e contribuire, anche, alla promozione e difesa del pieno adempimento dei diritti umani.

Per contro, un'organizzazione dovrebbe considerare le conseguenze potenziali delle proprie azioni al fine di portare a pieno compimento l'auspicato obiettivo di rispetto dei diritti umani. In particolare, è importante non aggravare o creare altre violazioni. La complessità di una situazione non dovrebbe essere utilizzata come scusa per non agire.

#### 6.3.5 Diritti umani - Aspetto specifico n. 3: Evitare la complicità

##### 6.3.5.1 Descrizione dell'aspetto specifico

Il termine "complicità" ha un significato legale ed uno non legale.

Da un punto di vista legale, la complicità in alcuni contesti è stata definita come il prendere parte ad un atto o un'omissione che abbia un effetto sostanziale nel commettere un'azione illegale, come un crimine, avendo la chiara consapevolezza o l'intento di contribuire a tale atto illegale.

La complicità è associata al concetto di favoreggiamento e a quello di concorso nel compimento di un atto illegale o di un'omissione.

Fuori dal contesto legale, il concetto di complicità deriva dalle più ampie aspettative di comportamento da parte della società. In questo ambito, un'organizzazione può essere considerata complice quando aiuta altri soggetti a compiere azioni illecite che non sono coerenti o non rispettano le norme internazionali di comportamento, di cui l'organizzazione, attraverso l'esercizio della necessaria diligenza, conosceva o avrebbe dovuto conoscere i sostanziali impatti negativi sulla società, sull'economia e sull'ambiente. Un'organizzazione può anche essere considerata complice se non prende posizione o trae beneficio da tali azioni illecite.

Sebbene i confini siano ancora imprecisi e in evoluzione, è possibile individuare tre tipi di complicità.

- **Complicità diretta:** si ha quando un'organizzazione assiste consapevolmente ad una violazione dei diritti umani.
- **Complicità indiretta:** implica che un'organizzazione o sue consociate traggano benefici diretti da violazioni dei diritti umani commessi altrove. Per esempio, un'organizzazione che tollera l'azione da parte delle forze di sicurezza per reprimere una protesta pacifica contro le sue decisioni e attività oppure l'uso di misure repressive durante la sorveglianza dei propri stabilimenti oppure un'organizzazione che trae benefici economici da fornitori che violano i diritti fondamentali sul lavoro.
- **Complicità tacita:** può riguardare il caso in cui un'organizzazione non denuncia alle autorità appropriate un problema di violazione sistematica o continua dei diritti umani, sottacendo per esempio sistematiche discriminazioni nell'applicazione dei diritti dei lavoratori nei confronti di gruppi particolari.

##### 6.3.5.2 Azioni ed aspettative correlate

Un'area importante che potenzialmente può creare complicità nelle violazioni dei diritti umani è quella delle disposizioni di sicurezza. A tale proposito, un'organizzazione dovrebbe, tra le altre cose, verificare che le proprie disposizioni di sicurezza rispettino i diritti umani e siano coerenti con le regole e le norme internazionali per l'applicazione della legge. Il personale della sicurezza (assunto, appaltato o subappaltato)

dovrebbe essere adeguatamente formato, anche riguardo alle norme sui diritti umani, e i reclami sulle procedure di sicurezza o sul personale dovrebbero essere trattati ed esaminati prontamente e, ove appropriato, in modo indipendente. Inoltre, un'organizzazione dovrebbe esercitare la necessaria diligenza per assicurarsi di non partecipare, agevolare o avvantaggiarsi di violazioni dei diritti umani commesse da forze di pubblica sicurezza.

In aggiunta, un'organizzazione dovrebbe:

- non fornire beni o servizi a un'entità che li utilizzi per compiere violazioni dei diritti umani;
- non iniziare un'alleanza formale o informale o un rapporto contrattuale con un partner che commetta violazioni dei diritti umani nel contesto dell'alleanza o nell'esecuzione del lavoro appaltato;
- informarsi sulle condizioni sociali e ambientali in cui sono prodotti i beni e i servizi acquistati;
- assicurarsi di non essere complice nel trasferimento di persone dai loro Paesi, a meno che ciò non sia fatto in conformità alla legge nazionale e alle norme internazionali, il che include l'esplorazione di tutte le soluzioni alternative e l'assicurazione che tutte le parti interessate siano debitamente compensate;
- fare dichiarazioni pubbliche o agire allo scopo di segnalare che l'organizzazione stessa non giustifica violazioni dei diritti umani, quali per esempio atti di discriminazione sui lavoratori nel Paese interessato;
- evitare rapporti con entità impegnate in attività antisociali.

Un'organizzazione può divenire consapevole, prevenire e affrontare i rischi di complicità mediante l'integrazione, nei propri processi di necessaria diligenza, delle caratteristiche comuni dei riferimenti legali e sociali.

### 6.3.6 Diritti umani - Aspetto specifico n. 4: Risoluzione delle controversie

#### 6.3.6.1 Descrizione dell'aspetto specifico

Anche dove le istituzioni operino in modo ottimale, potrebbero sorgere dispute relativamente all'impatto delle decisioni e delle attività di un'organizzazione sui diritti umani. Meccanismi efficaci di controversia giocano un ruolo importante nel dovere dello Stato di proteggere i diritti umani. Parimenti, per far fronte alla propria responsabilità sul rispetto dei diritti umani, un'organizzazione dovrebbe stabilire un meccanismo che consenta a coloro che ritengono ci siano stati violazioni relativamente ai propri diritti umani, di sottoporre ciò all'attenzione dell'organizzazione e di cercare soddisfazione. Tale meccanismo non dovrebbe pregiudicare l'accesso ai canali legali disponibili. I meccanismi privati non dovrebbero compromettere la forza delle istituzioni statali, in particolare dei meccanismi giudiziari, ma possono offrire ulteriori opportunità di ricorso e risarcimento.

#### 6.3.6.2 Azioni ed aspettative correlate

Un'organizzazione dovrebbe stabilire i meccanismi di ricorso per sé e per i propri stakeholder, o garantirne in altro modo la disponibilità. Perché tali meccanismi siano efficaci, essi dovrebbero essere:

- **legittimi:** ciò include strutture di governo chiare, trasparenti e sufficientemente indipendenti da garantire che nessuna parte possa interferire con la corretta gestione di un processo per una particolare controversia;
- **accessibili:** la loro esistenza dovrebbe essere pubblicizzata e si dovrebbe fornire assistenza adeguata alle parti lese che potrebbero incontrare barriere d'accesso, quali conoscenza della lingua, analfabetismo, scarsa consapevolezza o disponibilità economica, distanza, disabilità o timore di ritorsioni;
- **prevedibili:** dovrebbero esserci procedure chiare e conosciute, un periodo di tempo definito per ogni fase e chiarezza relativamente ai tipi di processo e all'esito che possono o non possono offrire, e i mezzi per il monitoraggio dell'attuazione di qualunque esito;



- **equi**: le parti lese dovrebbero avere accesso a fonti di informazione, consigli ed esperienza necessari per affrontare un giusto processo per le controversie;
- **compatibili con i diritti**: gli esiti e i rimedi dovrebbero essere in accordo con le norme sui diritti umani internazionalmente riconosciuti;
- **chiari e trasparenti**: benché a volte la riservatezza possa essere appropriata, il processo e l'esito dovrebbero essere sufficientemente aperti all'esame pubblico e dovrebbero dare il giusto peso all'interesse pubblico;
- **basati sul dialogo e la mediazione**: il processo dovrebbe ricercare soluzioni alle controversie che siano reciprocamente concordate attraverso il coinvolgimento delle parti. Ove si desideri un giudizio, le parti dovrebbero mantenere il diritto di ottenerlo attraverso meccanismi separati e indipendenti.

### 6.3.7 Diritti umani - Aspetto specifico n. 5: Discriminazione e gruppi vulnerabili

#### 6.3.7.1 Descrizione dell'aspetto specifico

La discriminazione comprende qualsiasi distinzione, esclusione o preferenza che abbia l'effetto di annullare l'uguaglianza di trattamento od opportunità, ove tale considerazione sia basata su pregiudizio anziché su un legittimo motivo. I motivi illegittimi di discriminazione includono, tra gli altri: razza, colore, genere, età, lingua, proprietà, nazionalità od origine nazionale, religione, origine etnica o sociale, casta, motivi economici, disabilità, gravidanza, appartenenza a un popolo indigeno, affiliazione a sindacato, affiliazione politica od opinione politica o altra opinione. I motivi illegittimi di discriminazione emergenti includono, tra gli altri, stato coniugale o familiare, rapporti personali e stato di salute, quale per esempio HIV/AIDS. La proibizione della discriminazione è uno dei più importanti principi fondamentali del diritto internazionale dei diritti umani<sup>[71][78][133][134][136][137][138][139][141][143][149][150][156]</sup>.

La piena ed effettiva partecipazione ed integrazione nella società di tutti i gruppi, compresi quelli che sono vulnerabili, fornisce ed accresce le opportunità di tutte le organizzazioni e di tutte le persone coinvolte. Un'organizzazione ha molto da guadagnare da un approccio attivo volto ad assicurare pari opportunità e rispetto per tutte le persone.

I gruppi che sono stati oggetto di discriminazione persistente, con conseguenti svantaggi radicati, sono passibili di ulteriore discriminazione e i loro diritti umani dovrebbero essere oggetto di maggiore attenzione in termini di protezione e di rispetto da parte delle organizzazioni. Benché i gruppi vulnerabili generalmente includano quelli citati nel punto 6.3.7.2, potrebbero esistere altri gruppi vulnerabili nella particolare comunità in cui opera un'organizzazione.

La discriminazione può essere anche indiretta. Ciò avviene quando una disposizione, un criterio o una pratica apparentemente neutri potrebbero svantaggiare persone con una caratteristica particolare, rispetto ad altri, a meno che tale disposizione, criterio o pratica siano obiettivamente giustificati da un fine legittimo e i mezzi per raggiungere tale fine siano appropriati e necessari.

#### 6.3.7.2 Azioni ed aspettative correlate

Un'organizzazione dovrebbe aver cura di garantire di non discriminare dipendenti, partner, clienti, stakeholder, membri e chiunque altro con cui è in contatto o su cui può avere un impatto.

Un'organizzazione dovrebbe esaminare le proprie operazioni e le operazioni delle altre parti nell'ambito della sua sfera di influenza per accertare l'eventuale presenza di discriminazione diretta o indiretta. Dovrebbe, inoltre, assicurarsi che non stia contribuendo a pratiche discriminatorie attraverso le relazioni connesse alle sue attività. Se questo è il caso, un'organizzazione dovrebbe incoraggiare e assistere altre parti nella loro responsabilità di impedire la discriminazione. Se ciò non ha esito positivo, dovrebbe riconsiderare le sue relazioni con tali organizzazioni. Per esempio, potrebbe analizzare le modalità tipiche con cui interagisce con le donne, rispetto a quelle con cui interagisce con gli uomini, e considerare se politiche e decisioni a tale riguardo siano obiettive o riflettano preconcetti stereotipati. Potrebbe chiedere consiglio ad organizzazioni locali o internazionali con esperienza in materia di diritti umani. Un'organizzazione

potrebbe essere guidata dalle conclusioni e dalle raccomandazioni di procedure di monitoraggio o di indagine internazionali o nazionali.

Un'organizzazione dovrebbe considerare la possibilità di stimolare la sensibilizzazione dei membri di gruppi vulnerabili sui loro diritti.

Un'organizzazione dovrebbe, inoltre, contribuire a porre rimedio a discriminazioni o eredità di passate discriminazioni, quando possibile. Per esempio, dovrebbe adoperarsi per impiegare o lavorare con organizzazioni gestite da persone appartenenti a gruppi storicamente discriminati; ove fattibile, dovrebbe sostenere gli sforzi volti ad aumentare l'accesso all'istruzione, alle infrastrutture o ai servizi sociali per quei gruppi a cui ne è negato il pieno accesso.

Un'organizzazione può avere un punto di vista positivo e costruttivo sulla diversità tra le persone con cui interagisce. Potrebbe considerare non solo gli aspetti legati ai diritti umani, ma anche i guadagni per le proprie operazioni in termini di valore aggiunto mediante il pieno sviluppo di risorse e relazioni umane ricche di aspetti e sfumature.

I seguenti esempi di gruppi vulnerabili sono descritti assieme ad azioni ed aspettative correlate specifiche.

- **Le donne e le ragazze** costituiscono la metà della popolazione mondiale, ma frequentemente viene loro negato l'accesso a risorse ed opportunità rispetto ad uomini e ragazzi. Le donne hanno il diritto di godere di tutti i diritti umani senza discriminazione, compresi i diritti all'istruzione, all'occupazione ed alle attività economiche e sociali, nonché il diritto di decidere del proprio matrimonio e delle questioni famigliari e il diritto di decidere della propria salute riproduttiva. Le politiche e le attività di un'organizzazione dovrebbero prendere in dovuta considerazione i diritti delle donne e promuovere la parità di trattamento delle donne e degli uomini a livello economico, sociale e politico<sup>[133][149]</sup>.
- **Le persone con disabilità** sono spesso vulnerabili, in parte per via di percezioni errate delle loro capacità e abilità. Un'organizzazione dovrebbe contribuire ad assicurare che agli uomini e alle donne con disabilità siano concesse dignità, autonomia e piena partecipazione alla società. Si dovrebbe rispettare il principio di non discriminazione e le organizzazioni dovrebbero considerare la possibilità di istituire disposizioni ragionevoli per l'accesso alle strutture.
- **I bambini** sono particolarmente vulnerabili, in parte per via del loro stato di dipendenza. Nell'adottare azioni che possono influire sui bambini, si dovrebbe considerare innanzitutto il miglior interesse per il bambino. I principi della Convenzione sui diritti dell'infanzia, che includono la non discriminazione, il diritto alla vita, alla sopravvivenza, allo sviluppo e alla libera espressione del bambino, dovrebbero essere sempre rispettati e presi in considerazione<sup>[81][82][116][117][135][147][148]</sup>. Le organizzazioni dovrebbero avere politiche atte a impedire che i propri dipendenti prendano parte allo sfruttamento sessuale o ad altre forme di sfruttamento dei bambini.
- **I popoli indigeni** possono essere considerati un gruppo vulnerabile perché hanno subito discriminazione sistematica, che comprende colonizzazione, esproprio delle loro terre, status separato dagli altri cittadini e violazioni dei loro diritti umani. I popoli indigeni godono di diritti collettivi, e i singoli individui appartenenti ai popoli indigeni condividono diritti umani universali, in particolare il diritto di pari trattamento ed opportunità. I diritti collettivi includono: autodeterminazione (che significa il diritto di determinare la propria identità, il proprio status politico e la propria via allo sviluppo); accesso e gestione della terra, dell'acqua e delle risorse tradizionali; mantenimento e godimento dei propri costumi, della propria cultura, della propria lingua e delle proprie tradizioni senza discriminazione; gestione della propria proprietà culturale e intellettuale<sup>[75][154]</sup>. Un'organizzazione dovrebbe riconoscere e rispettare i diritti dei popoli indigeni nella messa in pratica delle proprie decisioni e nello svolgimento delle proprie attività. Un'organizzazione dovrebbe riconoscere e rispettare il principio di non discriminazione e i diritti dei singoli individui appartenenti a un popolo indigeno, nella messa in pratica delle proprie decisioni e nello svolgimento delle proprie attività.
- **I migranti, i lavoratori migranti** e le loro famiglie potrebbero essere anch'essi vulnerabili per via della loro origine straniera o regionale, particolarmente se sono migranti irregolari o senza documenti. Un'organizzazione dovrebbe rispettare i loro diritti e contribuire a promuovere un clima di rispetto dei diritti umani di migranti, lavoratori migranti e loro famiglie<sup>[78][79][80][142]</sup>.

- **Le persone discriminate in base alla discendenza, compresa la casta.** Centinaia di milioni di persone sono discriminate a causa del loro status ereditario o della loro discendenza. Questa forma di discriminazione si basa su una storia di violazione dei diritti giustificata dall'idea sbagliata secondo cui alcune persone sono considerate impure o meno degne a causa del gruppo in cui sono nate. Un'organizzazione dovrebbe evitare tali pratiche e, ove possibile, cercare di contribuire ad eliminare questi pregiudizi.
- **Le persone discriminate in base alla razza.** Le persone sono discriminate in base alla loro razza, identità culturale ed origine etnica. Esiste una storia di violazione dei diritti giustificata dall'idea sbagliata secondo cui alcune persone sono inferiori a causa del colore della loro pelle o della loro cultura. Il razzismo è spesso presente in regioni con una storia di schiavitù od oppressione di un gruppo razziale da parte di un altro<sup>[141][150][156]</sup>.
- **Altri gruppi vulnerabili** includono, per esempio, gli anziani, i profughi, i poveri, gli analfabeti, le persone affette da HIV/AIDS, le minoranze e i gruppi religiosi.

### 6.3.8 Diritti umani - Aspetto specifico n. 6: Diritti civili e politici

#### 6.3.8.1 Descrizione dell'aspetto specifico

I diritti civili e politici includono diritti assoluti quali il diritto alla vita, il diritto a una vita dignitosa, il diritto di essere protetti contro la tortura, il diritto alla sicurezza della persona, il diritto alla proprietà individuale, alla libertà e all'integrità della persona e il diritto al giusto processo e al giusto procedimento per le accuse di reati penali. Essi includono anche la libertà di opinione e di espressione, la libertà di riunione e associazione pacifica, la libertà di adottare e praticare una religione, la libertà di culto, la libertà da interferenze arbitrarie nella vita privata, nella famiglia, nella propria casa o nella corrispondenza, la libertà da attacchi all'onore e alla reputazione, il diritto di accesso ai servizi pubblici e il diritto di partecipare alle elezioni<sup>[143][152]</sup>.

#### 6.3.8.2 Azioni ed aspettative correlate

Un'organizzazione dovrebbe rispettare tutti i diritti civili e politici degli individui. Alcuni esempi, tra gli altri, includono:

- la vita degli individui;
- la libertà di opinione ed espressione. Un'organizzazione non dovrebbe proporsi di reprimere le idee e le opinioni di alcuno, anche quando la persona esprima critiche all'organizzazione, internamente o esternamente;
- la libertà di riunione pacifica e di libera associazione;
- la libertà di cercare, ricevere e comunicare informazioni ed idee attraverso qualsiasi mezzo, indipendentemente dai confini nazionali;
- il diritto alla proprietà, da soli o in associazione con altri, e la libertà dalla privazione arbitraria della proprietà;
- l'accesso ad un giusto processo ed il diritto ad un giusto procedimento prima che sia presa qualunque misura disciplinare interna. Una misura disciplinare dovrebbe essere proporzionata e non comportare una punizione fisica o un trattamento inumano o degradante.

### 6.3.9 Diritti umani - Aspetto specifico n. 7: Diritti economici, sociali e culturali

#### 6.3.9.1 Descrizione dell'aspetto specifico

Ogni persona, in qualità di membro della società, possiede diritti economici, sociali e culturali necessari alla propria dignità e allo sviluppo personale. Questi includono il diritto a: istruzione; lavoro in condizioni giuste e favorevoli; libertà di associazione; un livello adeguato di salute; una condizione di vita adeguata per la salute fisica e mentale e per il benessere personale e della propria famiglia; alimentazione, vestiario,

abitazione, cure mediche e protezione sociale necessaria, quali forme di sicurezza in caso di disoccupazione, malattia, disabilità, morte del coniuge, anzianità o altra mancanza di mezzi di sostentamento in circostanze al di là del proprio controllo; pratica di una religione e cultura; vere e proprie opportunità di partecipare senza discriminazioni al processo decisionale che sostenga pratiche positive e scoraggi pratiche negative in relazione a questi diritti<sup>[144]</sup>.

### **6.3.9.2 Azioni ed aspettative correlate**

Per rispettare questi diritti, un'organizzazione ha la responsabilità di esercitare la necessaria diligenza per accertarsi di non essere coinvolta in attività che violino, ostruiscano o impediscano il godimento di tali diritti. I seguenti sono esempi di ciò che dovrebbe fare un'organizzazione per rispettare tali diritti. Un'organizzazione dovrebbe valutare i possibili impatti delle proprie decisioni, attività, prodotti e servizi, nonché di nuovi progetti su questi diritti, inclusi i diritti della popolazione locale. Inoltre, non dovrebbe né direttamente né indirettamente limitare o impedire l'accesso a un prodotto o una risorsa essenziale, come l'acqua. Per esempio, i processi di produzione non dovrebbero compromettere l'approvvigionamento delle scarse risorse di acqua potabile. Le organizzazioni dovrebbero considerare, ove appropriato, la possibilità di adottare o di mantenere politiche specifiche per assicurare la distribuzione efficiente di beni e servizi essenziali, laddove tale distribuzione sia messa in pericolo.

Un'organizzazione socialmente responsabile potrebbe inoltre contribuire al rispetto di tali diritti, quando appropriato, tenendo a mente i diversi ruoli e le diverse capacità dei Governi e delle altre organizzazioni collegate a questi diritti.

Un'organizzazione potrebbe considerare, per esempio, di:

- facilitare l'accesso all'istruzione e all'apprendimento permanente per i membri della comunità e, ove possibile, fornire sostegno e strutture;
- unire gli sforzi con altre organizzazioni e istituzioni governative a sostegno del rispetto e della realizzazione di diritti economici, sociali e culturali;
- esplorare nuove vie, in relazione alle sue attività principali, per contribuire al rispetto di questi diritti;
- adattare beni o servizi alla capacità di acquisto dei poveri.

I diritti economici, sociali e culturali, allo stesso modo di qualunque altro diritto, dovrebbero anche essere considerati nel contesto locale. Un'ulteriore guida alle azioni e alle aspettative correlate è fornita nel punto 6.8 sul coinvolgimento e lo sviluppo della comunità.

### **6.3.10 Diritti umani - Aspetto specifico n. 8: Principi fondamentali e diritti sul lavoro**

#### **6.3.10.1 Generalità**

I principi fondamentali e i diritti sul lavoro sono incentrati sui temi del lavoro. Sono stati adottati dalla comunità internazionale come diritti umani di base e come tali sono trattati nella sezione sui diritti umani.

#### **6.3.10.2 Descrizione dell'aspetto specifico**

L'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) ha identificato i diritti fondamentali sul lavoro<sup>[54]</sup>. Questi includono:

- la libertà di associazione e riconoscimento effettivo del diritto alla contrattazione collettiva;
- l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato od obbligatorio;
- l'abolizione effettiva del lavoro minorile;
- l'eliminazione della discriminazione nel lavoro e nell'occupazione.

### 6.3.10.3 Azioni ed aspettative correlate

Benché questi diritti siano previsti per legge in molte giurisdizioni, un'organizzazione dovrebbe assicurarsi di affrontare le seguenti questioni in modo indipendente:

- **libertà di associazione e contrattazione collettiva**<sup>[62][103]</sup>: lavoratori e datori di lavoro, senza alcuna distinzione, hanno il diritto di costituirsi in associazione e di unirsi ad organizzazioni di propria scelta senza previa autorizzazione, rispettandone le regole. Le organizzazioni rappresentative formate da lavoratori o alle quali essi partecipano dovrebbero essere riconosciute ai fini della contrattazione collettiva. I termini e le condizioni di lavoro potrebbero essere fissati mediante negoziazione collettiva volontaria, laddove i lavoratori scelgano in tal senso. Ai rappresentanti dei lavoratori dovrebbero essere dati mezzi appropriati che consentano loro di compiere efficacemente il proprio lavoro e di svolgere il proprio ruolo senza interferenze. Gli accordi collettivi dovrebbero includere disposizioni per la composizione delle dispute. Ai rappresentanti dei lavoratori dovrebbero essere fornite le informazioni necessarie per negoziazioni valide. (Vedere il punto 6.4 per ulteriori informazioni sulla libertà di associazione e su come la libertà di associazione e la contrattazione collettiva siano collegate al dialogo sociale);
- **lavoro forzato**<sup>[49][60]</sup>: un'organizzazione non dovrebbe avvalersi o beneficiare dell'uso di lavoro forzato od obbligato. Nessun lavoro o servizio dovrebbe essere preteso da alcuna persona sotto la minaccia di una punizione o quando il lavoro non è condotto volontariamente. Un'organizzazione non dovrebbe avvalersi o beneficiare del lavoro di detenuti, a meno che i detenuti non siano stati condannati da un tribunale e il loro lavoro sia sotto la sorveglianza e il controllo di una pubblica autorità. Inoltre, il lavoro di detenuti non dovrebbe essere utilizzato da organizzazioni private a meno che non sia eseguito volontariamente, con evidenza, tra le altre cose, di condizioni di lavoro giuste e decenti;
- **pari opportunità e non discriminazione**<sup>[55][57][58]</sup>: un'organizzazione dovrebbe confermare che le proprie politiche occupazionali non sono discriminanti per razza, colore, genere, religione, nazionalità, origine sociale, opinione politica, età o disabilità. I motivi illegittimi di discriminazione emergenti includono, tra gli altri, stato coniugale o familiare, rapporti personali e stato di salute, quale per esempio HIV/AIDS. Questi sono in linea con il principio generale in base al quale le politiche e le pratiche di assunzione, le retribuzioni, le condizioni di lavoro, l'accesso alla formazione e alla promozione e la cessazione del rapporto di lavoro dovrebbero basarsi esclusivamente sui requisiti del lavoro. Le organizzazioni dovrebbero, inoltre, adottare misure per evitare molestie nel luogo di lavoro mediante:
  - valutazione regolare dell'impatto delle proprie politiche e attività sulla promozione di pari opportunità e non discriminazione;
  - azioni positive per fornire protezione e avanzamento dei gruppi vulnerabili; ciò potrebbe includere l'istituzione di luoghi di lavoro per persone con disabilità per aiutarle a guadagnarsi da vivere in condizioni idonee, e l'istituzione di, o la partecipazione a, programmi che affrontano questioni quali la promozione dell'occupazione per i giovani e i lavoratori più anziani, pari opportunità di occupazione per le donne e una rappresentanza più equilibrata delle donne nelle posizioni di responsabilità;
- **lavoro minorile**<sup>[81][82][116][117]</sup>: l'età minima per l'occupazione è determinata attraverso strumenti internazionali (vedere il box 7). Le organizzazioni non dovrebbero avvalersi o beneficiare di qualsiasi uso del lavoro minorile. Se un'organizzazione utilizza lavoro minorile nelle proprie operazioni o nell'ambito della sua sfera di influenza, essa dovrebbe, per quanto possibile, garantire non solo che i bambini siano sollevati dal lavoro, ma anche che ad essi siano fornite alternative appropriate, in particolare, l'istruzione. Il lavoro leggero che non causa danni a un bambino o non interferisce con la frequenza scolastica o con altre attività necessarie al completo sviluppo del bambino (quali, per esempio, attività ricreative) non è considerato lavoro minorile.

### Box 7 - Lavoro minorile

Le Convenzioni ILO<sup>[81][116]</sup> forniscono il quadro legislativo nazionale per prescrivere un'età minima di ammissione al lavoro che non deve essere minore dell'età di completamento della scuola dell'obbligo e, in ogni caso, non minore di 15 anni. Nei Paesi in cui le strutture economiche ed educative sono meno sviluppate, l'età minima potrebbe essere di 14 anni. Si potrebbe anche fare un'eccezione a partire dai 13 o 12 anni per il "lavoro leggero"<sup>[81][82]</sup>. L'età minima per il lavoro pericoloso, lavoro che è probabile che provochi danni alla salute, alla sicurezza o morali del bambino come conseguenza della sua natura o delle circostanze in cui esso è svolto, è 18 anni per tutti i Paesi<sup>[116][117]</sup> (vedere il prospetto sotto riportato).

Il termine "lavoro minorile" non dovrebbe essere confuso con "lavoro giovanile" o "lavoro studentesco", che potrebbero essere entrambi legittimi e desiderabili se svolti come parte di un vero e proprio apprendistato o programma di formazione conforme alle disposizioni legali e regolamentari applicabili.

Il lavoro minorile è una forma di sfruttamento che si configura come violazione di un diritto umano. Il lavoro minorile danneggia lo sviluppo fisico, sociale, mentale, psicologico e spirituale di un bambino. Il lavoro minorile priva i bambini e le bambine della loro infanzia e della loro dignità, essi sono privati di un'istruzione e potrebbero essere separati dalle loro famiglie. È probabile che i bambini che non completano la loro istruzione di base rimangano analfabeti e che non acquisiscano mai le competenze necessarie per ottenere un lavoro che consenta loro di contribuire allo sviluppo di un'economia moderna. Di conseguenza, il lavoro minorile produce lavoratori non specializzati, non qualificati e mina lo sviluppo futuro delle competenze nella forza lavoro e lo sviluppo futuro economico e sociale. Il lavoro minorile potrebbe inoltre privare del lavoro i lavoratori giovani e adulti e far abbassare i salari.

Un'organizzazione dovrebbe sforzarsi di eliminare tutte le forme di lavoro minorile. Gli sforzi per eliminare le forme peggiori di lavoro minorile non dovrebbero essere utilizzati per giustificare altre forme di lavoro minorile. Un'organizzazione dovrebbe analizzare le diverse circostanze nelle quali si trovano ragazze e ragazzi e i diversi modi in cui sono coinvolti i bambini di popolazioni etniche o di popolazioni discriminate al fine di poter indirizzare e rendere efficaci le misure preventive e correttive. Quando sul luogo di lavoro sono trovati bambini al di sotto dell'età legale da lavoro, si dovrebbero adottare misure per sollevarli dal lavoro. Nella misura in cui è possibile, un'organizzazione dovrebbe aiutare i bambini che sono stati allontanati dal luogo di lavoro e la loro famiglia ad accedere a servizi adeguati e ad alternative fattibili per assicurare che essi non finiscano in una situazione simile o peggiore, lavorando altrove o essendo sfruttati.

L'eliminazione efficace del lavoro minorile richiede un'ampia collaborazione della società. Un'organizzazione dovrebbe cooperare con altre organizzazioni e agenzie governative per liberare i bambini dal lavoro e consentire loro di accedere ad un'istruzione libera, a tempo pieno e di qualità.

	<b>Paesi sviluppati</b>	<b>Paesi in via di sviluppo</b>
Lavoro regolare	Almeno 15 anni	Almeno 14 anni
Lavoro pericoloso	18 anni	18 anni
Lavoro leggero	13 anni	12 anni

## 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro

### 6.4.1 Visione d'insieme su rapporti e condizioni di lavoro

#### 6.4.1.1 Organizzazioni e rapporti e condizioni di lavoro

I rapporti e le condizioni di lavoro di un'organizzazione inglobano tutte le politiche e le pratiche relative al lavoro svolto all'interno, per mezzo o a nome dell'organizzazione, compreso il lavoro subappaltato.

I rapporti e le condizioni di lavoro vanno al di là del rapporto di un'organizzazione con i suoi diretti dipendenti o delle responsabilità che un'organizzazione ha sul luogo di lavoro che possiede o che controlla direttamente.

I rapporti e le condizioni di lavoro includono l'assunzione e la promozione dei lavoratori; le procedure disciplinari e per le controversie; il trasferimento e la ricollocazione dei lavoratori; la cessazione del rapporto di lavoro; la formazione e lo sviluppo delle competenze; la salute, la sicurezza e l'igiene sul lavoro;

qualsiasi politica o pratica che influisca sulle condizioni di lavoro, in particolare sull'orario di lavoro e la remunerazione. I rapporti e le condizioni di lavoro includono, inoltre, il riconoscimento delle organizzazioni di lavoratori e la rappresentanza e la partecipazione delle organizzazioni sia dei lavoratori sia dei datori di lavoro alla contrattazione collettiva, al dialogo sociale e alla consultazione tripartita (vedere il box 8) per affrontare questioni sociali relative all'occupazione.

### **Box 8 - Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO)**

L'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) è un'agenzia delle Nazioni Unite con una struttura tripartita (Governi, lavoratori e datori di lavoro) che è stata creata allo scopo di definire norme internazionali sul lavoro. Queste norme minime sono strumenti legali che stabiliscono principi di base universali e diritti sul lavoro. Esse riguardano i lavoratori di tutto il mondo, che lavorano in qualsiasi tipo di organizzazione, e sono previste per evitare la concorrenza sleale basata sullo sfruttamento e l'abuso. Le norme ILO sono sviluppate mediante negoziazione tripartita a livello internazionale tra Governi, lavoratori e datori di lavoro e sono adottate mediante un voto tra i tre costituenti.

Gli strumenti dell'ILO sono mantenuti aggiornati attraverso un processo di revisione e attraverso la giurisprudenza di un meccanismo di sorveglianza formale che interpreta il significato e la corretta applicazione delle norme ILO. Le convenzioni e le raccomandazioni dell'ILO, assieme alla Dichiarazione dell'ILO sui principi e i diritti fondamentali del lavoro 1998<sup>[54]</sup> e alla Dichiarazione tripartita dell'ILO di principi sulle imprese multinazionali e la politica sociale 1977 (ultima revisione 2006)<sup>[74]</sup>, costituiscono la guida più autorevole sui rapporti e le condizioni di lavoro e su alcune altre importanti questioni sociali.

L'ILO cerca di promuovere opportunità per le donne e per gli uomini di ottenere un lavoro decente e produttivo, che l'ILO definisce come lavoro svolto in condizioni di libertà, equità, sicurezza e dignità umana.

#### **6.4.1.2 Rapporti e condizioni di lavoro e responsabilità sociale**

La creazione di posti di lavoro, come pure i salari e gli altri compensi pagati per il lavoro svolto, sono tra i contributi economici e sociali più importanti di un'organizzazione. Un lavoro efficace e produttivo è un elemento essenziale dello sviluppo umano; le condizioni di vita sono migliorate attraverso un'occupazione piena e sicura. La sua mancanza è una delle cause principali di problemi sociali. I rapporti e le condizioni di lavoro hanno un grande impatto sul rispetto del principio di legalità e sul senso di onestà presente nella società: rapporti e condizioni di lavoro socialmente responsabili sono essenziali per la giustizia sociale, la stabilità e la pace<sup>[67]</sup>.

#### **6.4.2 Principi e considerazioni**

##### **6.4.2.1 Principi**

Un principio fondamentale nella Dichiarazione di Philadelphia del 1944 dell'ILO<sup>[72]</sup> è che il lavoro non è una merce. Ciò significa che i lavoratori non dovrebbero essere trattati come un fattore di produzione e sottoposti agli stessi meccanismi di mercato che si applicano alle merci. La vulnerabilità intrinseca dei lavoratori e la necessità di proteggere i loro diritti di base si riflettono nella Dichiarazione universale dei diritti umani e nel Patto internazionale sui diritti economici, sociali e culturali<sup>[144][156]</sup>. I principi richiamati includono il diritto di chiunque di guadagnarsi da vivere scegliendo liberamente il lavoro e il diritto a condizioni di lavoro giuste e favorevoli.

##### **6.4.2.2 Considerazioni**

I diritti umani riconosciuti dall'ILO come costituenti i diritti fondamentali sul lavoro sono affrontati nel punto 6.3.10. Molte altre convenzioni e raccomandazioni dell'ILO completano e rafforzano varie disposizioni della Dichiarazione universale dei diritti umani e delle sue due convenzioni menzionate nel box 6 e possono essere utilizzate come una fonte di guida pratica sul significato di diversi diritti umani.

La principale responsabilità di assicurare un trattamento giusto ed equo per i lavoratori spetta ai Governi. Ciò si ottiene:

- adottando una legislazione coerente con la Dichiarazione universale dei diritti umani e con le norme sul lavoro applicabili dell'ILO;
- rafforzando tale legislazione, anche attraverso lo sviluppo e il finanziamento di sistemi nazionali di ispezione del lavoro;
- garantendo che i lavoratori e le organizzazioni abbiano il necessario accesso alla giustizia.

Le leggi, i rapporti e le condizioni di lavoro variano da Paese a Paese.

Ove i Governi abbiano omesso di legiferare, un'organizzazione dovrebbe osservare i principi di fondo di questi strumenti internazionali. Ove la legge sia adeguata, un'organizzazione dovrebbe osservare la legge, anche se l'applicazione da parte del Governo è inadeguata.

È importante distinguere tra il ruolo del Governo come organo di Stato e il suo ruolo come datore di lavoro. Gli organismi del Governo o le organizzazioni statali hanno le stesse responsabilità in merito a rapporti e condizioni di lavoro che hanno le altre organizzazioni.

### **6.4.3 Rapporti e condizioni di lavoro - Aspetto specifico n. 1: Occupazione e rapporti di lavoro**

#### **6.4.3.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

L'importanza dell'occupazione per lo sviluppo umano è universalmente accettata. In qualità di datore di lavoro, un'organizzazione contribuisce a uno degli obiettivi più largamente accettati della società, cioè il miglioramento delle condizioni di vita attraverso un'occupazione piena e sicura e un lavoro decente.

Ogni Paese fornisce un quadro legislativo che regola il rapporto tra i datori di lavoro e i dipendenti. Anche se le prove e i criteri esatti per determinare se esiste un rapporto di lavoro variano da Paese a Paese, il fatto che il potere delle parti contraenti non sia uguale e che i dipendenti richiedano pertanto protezione aggiuntiva è universalmente accettato e costituisce la base del diritto del lavoro.

Il rapporto di lavoro conferisce diritti e impone obblighi tanto ai datori di lavoro quanto ai dipendenti nell'interesse dell'organizzazione e della società.

Non tutto il lavoro si svolge nell'ambito di un rapporto di lavoro. Il lavoro e i servizi sono spesso svolti da uomini e da donne che sono lavoratori in proprio; in queste situazioni le parti sono considerate indipendenti tra loro e hanno un rapporto più alla pari e commerciale. La distinzione tra occupazione e rapporto commerciale non è sempre chiara e, a volte, è erroneamente etichettata, con la conseguenza che i lavoratori non ricevono sempre la protezione e i diritti che spettano loro. È importante tanto per la società quanto per l'individuo che lavora, che sia riconosciuto ed applicato il quadro legislativo ed istituzionale appropriato. Indipendentemente dal fatto che il lavoro sia svolto con un contratto di lavoro o con un contratto commerciale, tutte le parti coinvolte in un contratto hanno il diritto di comprendere i propri diritti e le proprie responsabilità e di fare ricorso in modo appropriato nel caso in cui i termini del contratto non siano rispettati<sup>[56]</sup>.

In questo contesto, il lavoro è inteso come il lavoro svolto per compenso e non include attività svolte da veri e propri volontari. Tuttavia, le organizzazioni dovrebbero adottare politiche e misure per far fronte alla propria responsabilità legale e al proprio dovere di vigilanza in materia di sicurezza nei confronti dei volontari.

#### **6.4.3.2 Azioni ed aspettative correlate**

Un'organizzazione dovrebbe:

- essere sicura che tutto il lavoro sia svolto da donne e da uomini che sono legalmente riconosciuti come dipendenti o che sono legalmente riconosciuti come lavoratori in proprio;



- non cercare di sottrarsi all'obbligo che la legge impone al datore di lavoro, mascherando rapporti che altrimenti sarebbero riconosciuti come un rapporto di lavoro a norma di legge;
- riconoscere l'importanza dell'occupazione sicura tanto per il singolo lavoratore quanto per la società, procedere ad una pianificazione attiva della forza lavoro per evitare il ricorso eccessivo al lavoro occasionale o temporaneo, eccetto dove la natura del lavoro sia veramente a breve termine o stagionale;
- quando si prendono in considerazione modifiche delle proprie operazioni, come chiusure che influiscono sull'occupazione<sup>[107][108]</sup>, dare un ragionevole preavviso, informazioni tempestive e, congiuntamente ai rappresentanti dei lavoratori ove siano presenti, considerare come mitigare gli impatti negativi nella massima misura possibile;
- assicurare pari opportunità per tutti i lavoratori e non discriminare direttamente o indirettamente in alcun rapporto o condizione di lavoro;
- eliminare qualsiasi pratica di licenziamento arbitraria o discriminatoria<sup>[107][108]</sup>;
- proteggere i dati personali e la riservatezza dei lavoratori<sup>[52]</sup>;
- adottare misure per assicurare che il lavoro sia appaltato o subappaltato solo ad organizzazioni che siano legalmente riconosciute o che diversamente possano e vogliano assumersi le responsabilità di un datore di lavoro e fornire condizioni di lavoro decenti. Un'organizzazione dovrebbe usare solo quegli intermediari del lavoro che sono legalmente riconosciuti e, in caso di altre disposizioni per la prestazione del lavoro, conferire diritti legali a coloro che svolgono il lavoro<sup>[95][96]</sup>. I lavoratori a domicilio non dovrebbero essere trattati peggio degli altri lavoratori salariati<sup>[68]</sup>;
- non approfittare di rapporti e condizioni di lavoro sleali, basati sullo sfruttamento o abusivi dei suoi partner, fornitori o subappaltatori, compresi i lavoratori a domicilio. Un'organizzazione dovrebbe compiere sforzi ragionevoli per incoraggiare le organizzazioni nella sua sfera di influenza ad adottare rapporti e condizioni di lavoro responsabili, riconoscendo che ad un alto livello di influenza è probabile che corrisponda un alto livello di responsabilità per l'esercizio di tale influenza. A seconda della situazione e dell'influenza, gli sforzi ragionevoli potrebbero includere: istituzione di obblighi contrattuali per fornitori e subappaltatori; visite ed ispezioni senza preavviso; esercizio della necessaria diligenza nella supervisione di appaltatori ed intermediari. Dove si esige che fornitori e subappaltatori siano conformi a un codice dei rapporti e delle condizioni di lavoro, tale codice dovrebbe essere coerente con la Dichiarazione universale dei diritti umani e con i principi di fondo delle norme sul lavoro dell'ILO applicabili (vedere il punto 5.2.3 per ulteriori informazioni sulle responsabilità nella sfera di influenza);
- se operante a livello internazionale, cercare di aumentare l'occupazione, lo sviluppo occupazionale, la promozione e l'avanzamento di cittadini del Paese ospite. Ciò include l'approvvigionamento e la distribuzione attraverso imprese locali, ove possibile<sup>[74]</sup>.

#### **6.4.4 Rapporti e condizioni di lavoro - Aspetto specifico n. 2: Condizioni di lavoro e protezione sociale**

##### **6.4.4.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

Le condizioni di lavoro includono salari e altre forme di compenso, orario di lavoro, periodi di riposo, ferie, pratiche disciplinari e di licenziamento, protezione della maternità e questioni legate al benessere, quali per esempio acqua potabile sicura, misure igieniche, mense e accesso ai servizi medici. Molte delle condizioni di lavoro sono definite da disposizioni legali e regolamentari nazionali o da accordi legalmente vincolanti tra coloro per i quali è svolto il lavoro e coloro che svolgono il lavoro. Il datore di lavoro determina molte delle condizioni di lavoro.

Le condizioni di lavoro influiscono enormemente sulla qualità della vita dei lavoratori e delle loro famiglie ed anche sullo sviluppo economico e sociale. Si dovrebbe tenere in giusta ed appropriata considerazione la qualità delle condizioni di lavoro.

Con protezione sociale si intendono tutte le garanzie legali e le politiche e le pratiche organizzative per mitigare la riduzione o la perdita di reddito in caso di infortunio sul lavoro, malattia, maternità, paternità,

anzianità, disoccupazione, disabilità o difficoltà finanziarie e per fornire assistenza medica e aiuti alle famiglie. La protezione sociale gioca un ruolo importante nel preservare la dignità umana e stabilire un senso di onestà e di giustizia sociale. In generale, allo Stato spetta la responsabilità primaria della protezione sociale.

#### 6.4.4.2 Azioni ed aspettative correlate

Un'organizzazione dovrebbe:

- assicurare che le condizioni di lavoro siano conformi alle disposizioni legali e regolamentari nazionali e che siano coerenti con le norme internazionali sul lavoro applicabili;
- rispettare le disposizioni stabilite ai livelli più alti, attraverso altri strumenti applicabili legalmente vincolanti, quali per esempio gli accordi collettivi;
- osservare almeno le disposizioni minime definite nelle norme internazionali sul lavoro come stabilito dall'ILO, specialmente dove la legislazione nazionale non è ancora stata adottata;
- fornire condizioni di lavoro decenti per quanto riguarda i salari<sup>[83][84][97][98]</sup>, le ore di lavoro<sup>[61][65][66][85][86][102]</sup>, il riposo settimanale, le ferie<sup>[63][64][109][110][111]</sup>, la salute e la sicurezza, la protezione della maternità<sup>[76][77][106]</sup> e la possibilità di combinare il lavoro con le responsabilità famigliari<sup>[114][115]</sup>;
- ove possibile, consentire l'osservanza di tradizioni e costumi nazionali o religiosi;
- fornire condizioni di lavoro per tutti i lavoratori che consentano, nella massima misura possibile, la conciliazione di vita privata e lavoro e che siano paragonabili a quelle offerte da datori di lavoro simili nella località interessata<sup>[74]</sup>;
- fornire salari e altre forme di remunerazione in conformità alle disposizioni legali e regolamentari nazionali o agli accordi collettivi. Un'organizzazione dovrebbe pagare salari almeno adeguati alle necessità dei lavoratori e delle loro famiglie. Nel fare questo, dovrebbe tenere in considerazione il livello generale dei salari nel Paese, il costo della vita, i benefici della sicurezza sociale e i livelli di vita di altri gruppi sociali. Dovrebbe tenere in considerazione, inoltre, i fattori economici, compresi i requisiti di sviluppo economico, i livelli di produttività e la desiderabilità di raggiungere e mantenere un alto livello di occupazione. Nel determinare salari e condizioni di lavoro che riflettano queste considerazioni, un'organizzazione dovrebbe contrattare collettivamente con i propri lavoratori o i loro rappresentanti, in particolare i sindacati, ove essi lo desiderino, in conformità ai sistemi nazionali di contrattazione collettiva<sup>[74][103]</sup>;
- fornire una pari remunerazione per un lavoro di ugual valore<sup>[57][58]</sup>;
- pagare i salari direttamente ai lavoratori interessati, soggetti solo alle restrizioni o alle deduzioni consentite dalle disposizioni legali e regolamentari o dagli accordi collettivi<sup>[97][98][99]</sup>;
- essere conforme a qualsiasi obbligo di protezione sociale per i lavoratori nel Paese in cui opera<sup>[74]</sup>;
- rispettare il diritto dei lavoratori di aderire ad orari di lavoro normali o concordati, stabiliti in disposizioni legali e regolamentari o in accordi collettivi. Dovrebbe, inoltre, assicurare ai lavoratori il riposo settimanale e le ferie annuali pagate<sup>[63][64][109][110]</sup>;
- rispettare le responsabilità famigliari dei lavoratori assicurando orari di lavoro ragionevoli, congedo parentale e, quando possibile, asili e altre strutture che possano aiutare i lavoratori a conciliare vita privata e lavoro;
- pagare il lavoro straordinario ai lavoratori in conformità alle disposizioni legali e regolamentari o agli accordi collettivi. Quando richiede lavoro straordinario, un'organizzazione dovrebbe tenere in considerazione gli interessi, la sicurezza e il benessere dei lavoratori interessati e tutti i pericoli intrinseci al lavoro. Un'organizzazione dovrebbe essere conforme alle disposizioni legali e regolamentari che proibiscono il lavoro straordinario obbligato e non retribuito<sup>[83][84][97][98][99]</sup>, e rispettare sempre i diritti umani di base dei lavoratori per quanto concerne il lavoro forzato<sup>[60]</sup>.

## 6.4.5 Rapporti e condizioni di lavoro - Aspetto specifico n. 3: Dialogo sociale

### 6.4.5.1 Descrizione dell'aspetto specifico

Il dialogo sociale include tutti i tipi di negoziazione, consultazione o scambio di informazioni tra o con rappresentanti di Governi, datori di lavoro e lavoratori, su argomenti di comune interesse relativi a questioni economiche e sociali. Esso potrebbe svolgersi tra datore di lavoro e rappresentanti dei lavoratori, su questioni riguardanti i loro interessi, e potrebbe anche includere i Governi laddove siano implicati fattori di portata più ampia, quali per esempio legislazione e politica sociale.

Per il dialogo sociale sono necessarie parti indipendenti. I rappresentanti dei lavoratori dovrebbero essere eletti liberamente, in conformità a disposizioni legali e regolamentari nazionali o accordi collettivi, o dai membri del loro sindacato o dai lavoratori interessati. Non dovrebbero essere designati dal Governo o dal datore di lavoro. A livello dell'organizzazione, il dialogo sociale assume varie forme, che comprendono meccanismi di informazione e consultazione, quali per esempio comitati aziendali e contrattazione collettiva. I sindacati e le organizzazioni dei datori di lavoro, in qualità di rappresentanti scelti delle rispettive parti, svolgono un ruolo particolarmente importante nel dialogo sociale.

Il dialogo sociale si basa sul riconoscimento che i datori di lavoro e i lavoratori hanno entrambi interessi concorrenti e reciproci, e in molti Paesi svolgono un ruolo significativo nelle relazioni professionali, nella formulazione della politica e nella governance.

Il dialogo sociale efficace fornisce un meccanismo di sviluppo della politica e di ricerca delle soluzioni che prende in considerazione le priorità e le necessità sia dei datori di lavoro sia dei lavoratori e che produce quindi esiti significativi e duraturi per l'organizzazione e la società. Il dialogo sociale può contribuire a stabilire principi democratici e di partecipazione nel luogo di lavoro, una miglior comprensione tra l'organizzazione e coloro che ne svolgono il lavoro, sani rapporti tra i lavoratori e la direzione, riducendo così al minimo il ricorso a costose dispute. Il dialogo sociale è un potente mezzo per gestire il cambiamento. Può essere utilizzato per progettare programmi di sviluppo delle competenze, contribuendo allo sviluppo umano e migliorando la produttività, oppure per ridurre al minimo gli impatti sociali negativi del cambiamento nelle operazioni delle organizzazioni. Il dialogo sociale potrebbe, inoltre, aggiungere trasparenza alle condizioni sociali dei subappaltatori.

Il dialogo sociale può assumere molte forme e può avvenire a vari livelli. I lavoratori potrebbero formare gruppi con una più ampia copertura occupazionale, interoccupazionale o geografica. I datori di lavoro e i lavoratori sono nella miglior posizione per decidere assieme il livello più appropriato. Un modo per fare ciò è l'adozione di accordi quadro integrati da accordi locali a livello di organizzazione, in conformità alle disposizioni legali o alla pratica nazionale.

A volte, il dialogo sociale potrebbe trattare argomenti controversi, nel qual caso le parti possono istituire un processo di risoluzione delle dispute. Il dialogo sociale può inoltre riguardare le controversie per le quali è importante un meccanismo di reclamo, in particolare nei Paesi in cui i principi fondamentali e i diritti sul lavoro non sono adeguatamente protetti. Un tale meccanismo per le controversie potrebbe applicarsi anche a una forza lavoro subappaltata.

Il dialogo sociale internazionale è una tendenza in crescita, e include il dialogo regionale e globale e accordi tra organizzazioni che operano a livello internazionale e organizzazioni sindacali internazionali.

### 6.4.5.2 Azioni ed aspettative correlate

Un'organizzazione dovrebbe<sup>[53][59][113]</sup>:

- riconoscere l'importanza delle istituzioni di dialogo sociale, anche a livello internazionale, e delle strutture di contrattazione collettiva applicabili;
- rispettare, in ogni momento, il diritto dei lavoratori di costituire o di aderire alle loro organizzazioni per promuovere i loro interessi o per contrattare collettivamente;

- non ostacolare i lavoratori che cercano di costituire o di aderire alle loro organizzazioni e di contrattare collettivamente, per esempio licenziandoli o discriminandoli, attraverso ritorsioni o minacce dirette o indirette in modo da creare un’atmosfera di intimidazione o di paura;
- dove i cambiamenti nelle operazioni potrebbero avere maggiori impatti sull’occupazione, dare un ragionevole preavviso alle autorità governative appropriate e ai rappresentanti dei lavoratori in modo che possano essere esaminate congiuntamente le implicazioni per mitigare tutti gli impatti negativi nella massima misura possibile;
- per quanto possibile, e nella misura in cui ciò sia ragionevole e non comporti effetti dirompenti, fornire ai rappresentanti dei lavoratori, debitamente designati, accesso ai responsabili autorizzati a prendere decisioni, ai luoghi di lavoro, ai lavoratori che essi rappresentano, alle strutture necessarie per svolgere il loro ruolo e alle informazioni che consentiranno loro di avere un’immagine reale e corretta delle finanze e delle attività dell’organizzazione;
- astenersi dall’incoraggiare i Governi a limitare l’esercizio dei diritti internazionalmente riconosciuti di libertà di associazione e di contrattazione collettiva. Per esempio, le organizzazioni dovrebbero evitare di ubicare una filiale o di approvvigionarsi da aziende ubicate in zone industriali specializzate in cui la libertà di associazione sia limitata o vietata, anche se le disposizioni regolamentari nazionali riconoscono tale diritto, e dovrebbero astenersi dal partecipare a piani di incentivazione basati su tali restrizioni.

Le organizzazioni potrebbero, inoltre, considerare di partecipare, se appropriato, alle organizzazioni dei datori di lavoro come mezzo per creare opportunità di dialogo sociale e per estendere la loro espressione di responsabilità sociale attraverso quei canali.

#### **6.4.6 Rapporti e condizioni di lavoro - Aspetto specifico n. 4: Salute e sicurezza sul lavoro**

##### **6.4.6.1 Descrizione dell’aspetto specifico**

La salute e la sicurezza sul lavoro attengono alla promozione e al mantenimento del più alto grado di benessere fisico, mentale e sociale dei lavoratori e alla prevenzione dei danni alla salute causati dalle condizioni di lavoro. Sono correlate, inoltre, alla protezione dei lavoratori dai rischi alla salute e all’adattamento dell’ambiente occupazionale alle necessità fisiologiche e psicologiche dei lavoratori.

Il peso finanziario e sociale di malattie, lesioni e morti legate al lavoro che grava sulla società è molto elevato. Anche l’inquinamento accidentale o cronico e altri pericoli del luogo di lavoro, dannosi per i lavoratori, potrebbero avere impatti sulle comunità e l’ambiente. (Per ulteriori informazioni sui pericoli per l’ambiente, vedere il punto 6.5). Le preoccupazioni legate alla salute e alla sicurezza derivano da apparecchiature, processi, pratiche e sostanze (chimiche, fisiche e biologiche) pericolose.

##### **6.4.6.2 Azioni ed aspettative correlate**

Un’organizzazione dovrebbe<sup>[50][51][70][72][86][87][88][89][90][99][100][101][103][104][105][112]</sup>,

- sviluppare, attuare e mantenere una politica della salute e della sicurezza sul lavoro basata sul principio che norme severe sulla sicurezza e la salute e le prestazioni dell’organizzazione si sostengono e si rafforzano reciprocamente;
- comprendere e applicare i principi di gestione della salute e della sicurezza, compresa la gerarchia dei controlli: eliminazione, sostituzione, controlli tecnici, controlli amministrativi, procedure di lavoro e dispositivi di protezione individuale;
- analizzare e controllare i rischi per la salute e la sicurezza generati dalle sue attività;
- formulare la richiesta che i lavoratori dovrebbero seguire tutte le pratiche sicure in ogni momento e assicurarsi che i lavoratori seguano le procedure corrette;
- fornire l’attrezzatura di sicurezza necessaria, compresi i dispositivi di protezione individuale, per la prevenzione di lesioni, malattie e incidenti di lavoro e per la gestione delle emergenze;

- registrare e investigare tutti gli incidenti e i problemi relativi alla salute e alla sicurezza per ridurli al minimo o eliminarli;
- trattare i modi specifici in cui i rischi per la sicurezza e la salute sul lavoro (OHS) influiscono diversamente sulle donne (per esempio le donne in gravidanza, che hanno appena partorito o che stanno allattando) e sugli uomini o sui lavoratori in circostanze particolari quali, per esempio, persone con disabilità o lavoratori inesperti o più giovani;
- fornire uguale protezione in materia di salute e sicurezza ai lavoratori part-time e temporanei, e ai lavoratori dei subappaltatori;
- cercare in tutti i modi di eliminare i pericoli psicosociali nel luogo di lavoro, che contribuiscono o conducono a stress e malattia;
- fornire formazione adeguata a tutto il personale su tutti gli argomenti pertinenti;
- rispettare il principio che le misure di salute e di sicurezza sul luogo di lavoro non dovrebbero comportare alcun esborso economico da parte dei lavoratori;
- basare i propri sistemi per la salute, la sicurezza e l'ambiente sulla partecipazione dei lavoratori coinvolti (vedere il box 9) e riconoscere e rispettare i diritti dei lavoratori di:
  - ottenere informazioni tempestive, complete ed accurate sui rischi per la salute e la sicurezza e sulle migliori prassi utilizzate per affrontare tali rischi,
  - informarsi liberamente ed essere consultati su tutti gli aspetti della loro salute e sicurezza correlati al loro lavoro,
  - rifiutare un lavoro che possa ragionevolmente comportare un pericolo imminente o serio per la loro vita o salute o per la vita e la salute di altri,
  - chiedere consiglio ad organizzazioni esterne dei lavoratori e dei datori di lavoro e ad altri che hanno esperienza,
  - relazionare su questioni legate alla salute e alla sicurezza alle autorità competenti,
  - partecipare a decisioni e attività sulla salute e la sicurezza, compresa l'investigazione di incidenti e infortuni,
  - essere liberi da minacce di ritorsioni per aver agito in uno di questi modi<sup>[18][19][36][38][55][56][57][58][68][69][72][73][80]</sup>.

#### **Box 9 - Comitati misti lavoratori/direzione per la salute e la sicurezza**

Un programma efficace per la salute e la sicurezza sul lavoro dipende dal coinvolgimento dei lavoratori. I comitati misti lavoratori/direzione per la salute e la sicurezza possono essere la componente più importante di un programma per la salute e la sicurezza di un'organizzazione. I comitati misti possono:

- raccogliere informazioni;
- sviluppare e divulgare manuali di sicurezza e programmi di formazione;
- relazionare, registrare e investigare infortuni;
- esaminare e rispondere ai problemi sollevati dai lavoratori o dalla direzione.

I rappresentanti dei lavoratori in questi comitati non dovrebbero essere nominati dalla direzione, ma eletti dai lavoratori. L'appartenenza a questi comitati dovrebbe essere equamente ripartita tra rappresentanti della direzione e dei lavoratori e dovrebbe includere sia uomini sia donne, quando possibile. I comitati dovrebbero essere sufficientemente grandi da rappresentare tutti i turni, le sezioni e le ubicazioni dell'organizzazione e non dovrebbero essere considerati quali sostituti dei comitati aziendali o delle organizzazioni dei lavoratori.

## **6.4.7 Rapporti e condizioni di lavoro - Aspetto specifico n. 5: Sviluppo delle risorse umane e formazione sul luogo di lavoro**

### **6.4.7.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

Lo sviluppo delle risorse umane include il processo di allargamento delle scelte delle persone mediante l'espansione delle capacità e delle funzioni umane, consentendo quindi alle donne e agli uomini di vivere a lungo e in salute, di essere ben informati e di avere una condizione di vita decente. Lo sviluppo delle risorse umane include, inoltre, l'accesso ad opportunità politiche, economiche e sociali che permettono di essere creativi e produttivi, di avere rispetto di sé e senso di appartenenza a una comunità e di dare il proprio contributo alla società.

Le organizzazioni possono usare politiche e iniziative nel luogo di lavoro per sviluppare ulteriormente le risorse umane affrontando importanti questioni sociali, quali per esempio combattere la discriminazione, equilibrare le responsabilità familiari, promuovere la salute e il benessere e aumentare la diversificazione delle loro forze lavoro. Possono usare, inoltre, politiche e iniziative sul luogo di lavoro per aumentare le capacità e l'impiegabilità delle persone. Con impiegabilità si intendono le esperienze, le competenze e le qualifiche che aumentano la capacità di una persona di assicurarsi e mantenere un lavoro decente.

### **6.4.7.2 Azioni ed aspettative correlate**

Un'organizzazione dovrebbe<sup>[69][70][74][91][92][93][94]</sup>:

- fornire a tutti i lavoratori, in tutte le fasi della loro esperienza lavorativa, l'accesso allo sviluppo delle competenze, alla formazione e all'apprendistato, e opportunità per l'avanzamento di carriera, su base equa e non discriminatoria;
- assicurare che, quando necessario, i lavoratori in esubero siano aiutati ad accedere all'assistenza per un nuovo impiego, formazione e consulenza personale;
- stabilire programmi misti lavoratori/direzione che promuovano la salute e il benessere.

## **6.5 L'ambiente**

### **6.5.1 Visione d'insieme sull'ambiente**

#### **6.5.1.1 Le organizzazioni e l'ambiente**

Le decisioni e le attività delle organizzazioni hanno invariabilmente un impatto sull'ambiente, indipendentemente dalla loro ubicazione. Questi impatti potrebbero essere associati all'impiego di risorse da parte dell'organizzazione, all'ubicazione delle attività dell'organizzazione, alla produzione di inquinamento e rifiuti e agli impatti delle attività dell'organizzazione sugli habitat naturali. Per ridurre i loro impatti ambientali, le organizzazioni dovrebbero adottare un approccio integrato che tenga in considerazione le implicazioni dirette e indirette, economiche, sociali, sulla salute e ambientali delle proprie decisioni e attività.

#### **6.5.1.2 L'ambiente e la responsabilità sociale**

La società sta affrontando numerose sfide ambientali, che includono esaurimento delle risorse naturali, inquinamento, cambiamento climatico, distruzione degli habitat, estinzione di specie, collasso di interi ecosistemi e degradazione di insediamenti umani urbani e rurali. Con la popolazione mondiale che cresce e i consumi che aumentano, questi cambiamenti rappresentano un numero crescente di minacce per la sicurezza e per la salute e il benessere della società. C'è la necessità di identificare opzioni per ridurre ed eliminare volumi e modelli di produzione e di consumo insostenibili e assicurare che il consumo delle risorse per persona diventi sostenibile. Le questioni ambientali a livello locale, regionale e globale sono interconnesse. Per affrontarle è necessario un approccio globale, sistematico e collettivo.

La responsabilità ambientale è una condizione preliminare per la sopravvivenza e la prosperità degli esseri umani. È pertanto un aspetto importante della responsabilità sociale. Le questioni ambientali sono strettamente collegate ad altri temi fondamentali e aspetti specifici della responsabilità sociale. L'educazione ambientale e la creazione di capacità in materia ambientale sono fondamentali per la promozione dello sviluppo di società e stili di vita sostenibili.

Strumenti tecnici pertinenti, quali le norme della serie ISO 14000 <sup>[7][8][9][10][11][12][13][14][15][16][17][18][19][20][21][22][23][24][25][26][27][28][29][30][31][32][33]</sup>, possono essere utilizzati come quadro generale per assistere un'organizzazione nell'affrontare le questioni ambientali in maniera sistematica e dovrebbero essere presi in considerazione per la valutazione delle prestazioni ambientali, la quantificazione e rendicontazione delle emissioni di gas ad effetto serra, la valutazione del ciclo di vita, la progettazione per l'ambiente, l'etichettatura ambientale e la comunicazione ambientale.

## 6.5.2 Principi e considerazioni

### 6.5.2.1 Principi

Un'organizzazione dovrebbe rispettare e promuovere i seguenti principi ambientali:

- **responsabilità ambientale:** oltre a rispettare leggi e regolamenti, un'organizzazione dovrebbe assumersi la responsabilità degli impatti ambientali causati dalle sue attività in aree rurali o urbane e nell'ambiente in senso lato. Nel riconoscere i limiti ecologici, dovrebbe agire per migliorare le proprie prestazioni, come pure le prestazioni di altri nell'ambito della sua sfera di influenza;
- **principio di precauzione:** è derivato dalla Dichiarazione di Rio sull'ambiente e lo sviluppo<sup>[158]</sup> e da dichiarazioni e accordi successivi<sup>[130][145][172]</sup> secondo cui, dove ci sono minacce di danni gravi o irreversibili all'ambiente o alla salute umana, non si dovrebbe fare appello alla mancanza di assoluta certezza scientifica per posticipare misure, economicamente accettabili, che evitino degradazione ambientale o danni alla salute umana. Quando si considera l'accettabilità economica di una misura, un'organizzazione dovrebbe considerare i costi a lungo termine e i benefici di tale misura, non solo i costi a breve termine per l'organizzazione;
- **gestione dei rischi ambientali:** un'organizzazione dovrebbe attuare programmi utilizzando una prospettiva basata sui rischi e sulla sostenibilità per valutare, evitare, ridurre e mitigare i rischi ambientali e gli impatti derivanti dalle sue attività. Un'organizzazione dovrebbe sviluppare ed attuare attività di sensibilizzazione e procedure di risposta alle emergenze per ridurre e mitigare gli impatti sull'ambiente, la salute e la sicurezza causati da incidenti e per comunicare informazioni su incidenti ambientali alle autorità e alle comunità locali appropriate;
- **principio "chi inquina paga":** un'organizzazione dovrebbe sostenere il costo dell'inquinamento causato dalle proprie attività sia secondo l'entità dell'impatto ambientale sulla società e l'azione correttiva richiesta sia secondo il livello dell'inquinamento (vedere il Principio 16 della Dichiarazione di Rio<sup>[158]</sup>). Un'organizzazione dovrebbe cercare di sostenere il costo dell'inquinamento e quantificare i vantaggi economici e ambientali della prevenzione dell'inquinamento piuttosto che mitigare i propri impatti, sulla base del principio "chi inquina paga". Un'organizzazione potrebbe scegliere di cooperare con altri per sviluppare strumenti economici quali per esempio fondi di riserva per far fronte ai costi degli incidenti ambientali gravi.

### 6.5.2.2 Considerazioni

Nelle proprie attività di gestione ambientale, un'organizzazione dovrebbe valutare la pertinenza degli approcci e delle strategie seguenti e adottarli come appropriato:

- **approccio del ciclo di vita:** i principali obiettivi di un approccio del ciclo di vita sono ridurre gli impatti ambientali di prodotti e servizi nonché, migliorarne le prestazioni socio-economiche durante l'intero ciclo di vita, cioè dall'estrazione delle materie prime e generazione di energia, alla produzione e uso, allo smaltimento a fine vita o recupero. Un'organizzazione dovrebbe concentrarsi sulle innovazioni, non solo sulla conformità, e dovrebbe impegnarsi a migliorare continuamente le proprie prestazioni ambientali;

- **valutazione dell'impatto ambientale:** un'organizzazione dovrebbe valutare gli impatti ambientali prima di iniziare una nuova attività o un nuovo progetto e dovrebbe utilizzare i risultati della valutazione come parte del processo decisionale;
- **produzione più pulita ed eco-efficienza:** si tratta di strategie per la soddisfazione di necessità umane mediante un impiego più efficiente delle risorse e mediante una minore produzione di inquinamento e rifiuti. Un punto importante consiste nell'apportare miglioramenti a monte e non a valle di un processo o di un'attività. Una produzione più pulita e più sicura e approcci eco-efficienti includono: migliorare le pratiche di manutenzione; aggiornare o introdurre nuove tecnologie o processi; ridurre l'utilizzo di materiali e di consumi energetici; utilizzare energie rinnovabili; razionalizzare l'uso dell'acqua; eliminare o gestire in modo sicuro materiali e rifiuti tossici e pericolosi; migliorare la progettazione di prodotti e servizi;
- **approccio basato sul sistema prodotto-servizio:** può essere utilizzato per spostare l'attenzione delle interazioni del mercato dalla vendita o fornitura di prodotti (cioè trasferimento di proprietà attraverso vendita diretta o affitto/noleggio) alla vendita o fornitura di un sistema di prodotti e servizi che soddisfano insieme le necessità del cliente (mediante una varietà di meccanismi di servizio e consegna). I sistemi prodotto-servizio includono affitto, noleggio o condivisione del prodotto, utilizzo congiunto del prodotto e pagamento a servizio. Tali sistemi possono ridurre l'uso di materiali, scollegare i profitti dai flussi di materiale e coinvolgere gli stakeholder nel promuovere una responsabilità estesa del produttore attraverso il ciclo di vita del prodotto e del servizio che l'accompagna;
- **uso di tecnologie e pratiche compatibili con l'ambiente:** un'organizzazione dovrebbe cercare di adottare e, ove appropriato, promuovere lo sviluppo e la diffusione di tecnologie e servizi compatibili con l'ambiente (vedere il Principio 9 della Dichiarazione di Rio<sup>[158]</sup>);
- **acquisti sostenibili:** nelle decisioni di acquisto, un'organizzazione dovrebbe tenere in considerazione le prestazioni ambientali, sociali ed etiche dei prodotti o dei servizi approvvigionati, durante l'intero loro ciclo di vita. Ove possibile, dovrebbe dare preferenza a prodotti o servizi con impatti ridotti al minimo, utilizzando schemi di etichettatura affidabile ed efficaci, verificati indipendentemente, o altri schemi di verifica, quali per esempio etichettatura ambientale o attività di audit;
- **apprendimento e consapevolezza:** un'organizzazione dovrebbe creare consapevolezza e promuovere l'apprendimento appropriato per sostenere gli sforzi ambientali nell'ambito dell'organizzazione stessa e della sua sfera di influenza.

### 6.5.3 Ambiente - Aspetto specifico n. 1: Prevenzione dell'inquinamento

#### 6.5.3.1 Descrizione dell'aspetto specifico

Un'organizzazione può migliorare le proprie prestazioni ambientali prevenendo l'inquinamento, ad inclusione di:

- **emissioni nell'aria:** le sue emissioni nell'aria di inquinanti quali, per esempio, piombo, mercurio, composti organici volatili (VOC), ossidi di zolfo (SO<sub>x</sub>), ossidi di azoto (NO<sub>x</sub>), diossine, particolati e sostanze lesive dell'ozono possono causare impatti sull'ambiente e sulla salute che possono colpire diversamente le persone. Queste emissioni potrebbero provenire direttamente dalle strutture e dalle attività di un'organizzazione oppure possono essere causate indirettamente mediante l'uso o la gestione del fine vita dei suoi prodotti e servizi o la produzione dell'energia che consuma;
- **scarichi nell'acqua:** un'organizzazione potrebbe causare inquinamento dell'acqua attraverso scarichi diretti, intenzionali o accidentali in corpi idrici superficiali, compreso l'ambiente marino, deflusso involontario nelle acque di superficie o infiltrazione in falda acquifera. Questi scarichi potrebbero provenire direttamente dalle strutture di un'organizzazione, oppure essere causati indirettamente dall'uso dei suoi prodotti e servizi;
- **gestione dei rifiuti:** le attività di un'organizzazione potrebbero portare alla generazione di rifiuti liquidi o solidi che, se gestiti impropriamente, possono causare la contaminazione dell'aria, dell'acqua, del suolo, dei terreni e dello spazio cosmico. Una gestione responsabile dei rifiuti punta a creare iniziative atte a prevenire la generazione di rifiuti. Segue la gerarchia di riduzione dei rifiuti, cioè: riduzione alla



fonte, riutilizzo, riciclo e rigenerazione, trattamento e smaltimento dei rifiuti. La gerarchia di riduzione dei rifiuti dovrebbe essere utilizzata in modo flessibile in base all'approccio basato sul ciclo di vita. I rifiuti pericolosi, compresi i rifiuti radioattivi, dovrebbero essere gestiti in maniera appropriata e trasparente;

- **uso e smaltimento di sostanze chimiche tossiche e pericolose:** un'organizzazione che utilizza o produce sostanze chimiche tossiche o pericolose (sia naturali sia artificiali) può influire negativamente sugli ecosistemi e la salute umana attraverso impatti acuti (immediati) o cronici (a lungo termine) risultanti da emissioni o fuoriuscite. Questi possono avere effetti diversi sulle persone, a seconda dell'età e del sesso;
- **altre forme identificabili di inquinamento:** le attività, i prodotti e i servizi di un'organizzazione potrebbero causare altre forme di inquinamento che influiscono negativamente sulla salute e il benessere delle comunità e possono avere effetti diversi sulle persone. Queste includono rumore, odore, effetti visivi, inquinamento luminoso, vibrazioni, emissioni elettromagnetiche, radiazioni, agenti infettivi (per esempio, virali o batterici), emissioni da sorgenti diffuse o disperse e pericoli biologici (per esempio, specie invasive).

### 6.5.3.2 Azioni ed aspettative correlate

Per migliorare la prevenzione dell'inquinamento risultante dalle proprie attività, un'organizzazione dovrebbe:

- identificare gli aspetti e gli impatti delle proprie decisioni e attività sull'ambiente circostante;
- identificare le fonti di inquinamento e di generazione di rifiuti collegate alle sue attività;
- misurare, registrare e relazionare sulle sue fonti significative di inquinamento e sulla riduzione di inquinamento, consumo d'acqua, generazione di rifiuti e consumo energetico;
- attuare misure volte a prevenire l'inquinamento e la generazione di rifiuti, utilizzando la gerarchia della gestione dei rifiuti, e assicurando una corretta gestione dell'inquinamento e dei rifiuti inevitabili<sup>[118]</sup>;
- impegnarsi con le comunità locali per quanto riguarda le emissioni inquinanti e i rifiuti, effettivi e potenziali, collegati ai rischi per la salute, e le misure di mitigazione effettive e proposte;
- attuare misure per ridurre progressivamente e limitare al minimo l'inquinamento diretto e indiretto all'interno del proprio controllo o influenza, in particolare attraverso lo sviluppo e la promozione di un rapido passaggio a prodotti e servizi più eco-compatibili;
- dichiarare pubblicamente le quantità e i tipi di materiali tossici e pericolosi pertinenti e significativi utilizzati e rilasciati, compresi i rischi noti per la salute umana e l'ambiente di tali materiali, tanto durante le operazioni ordinarie quanto in caso di rilasci accidentali;
- identificare sistematicamente ed evitare l'uso di:
  - sostanze chimiche proibite definite dalle disposizioni legali locali o sostanze chimiche indesiderate elencate in convenzioni internazionali,
  - ove possibile, sostanze chimiche identificate da organismi scientifici o da qualunque altro stakeholder con motivi di preoccupazione ragionevoli e verificabili. Un'organizzazione dovrebbe inoltre cercare di prevenire l'uso di tali sostanze chimiche da parte di organizzazioni nell'ambito della sua sfera di influenza. Le sostanze chimiche da evitare includono, tra le altre: sostanze lesive per l'ozono<sup>[166]</sup>, inquinanti organici persistenti (POP)<sup>[172]</sup> e sostanze chimiche trattate nella Convenzione di Rotterdam<sup>[173]</sup>, sostanze chimiche pericolose e pesticidi (come definiti dall'Organizzazione Mondiale per la Sanità), sostanze chimiche definite come cancerogene (compresa l'esposizione al fumo da prodotti di tabacco) o mutagene, e sostanze chimiche che influiscono sulla riproduzione, interferiscono con il sistema endocrino, o sono persistenti, bioaccumulabili e tossiche (PBT) o molto persistenti e molto bioaccumulabili (vPvB);

- attuare un programma di prevenzione e preparazione agli incidenti ambientali e predisporre un piano di emergenza che includa infortuni e incidenti, sia interni sia esterni, e che coinvolga lavoratori, partner, autorità, comunità locali e altri stakeholder pertinenti. Tale programma dovrebbe includere, tra le altre cose, l'identificazione del pericolo e la valutazione del rischio, le procedure di notifica e le procedure di richiamo, i sistemi di comunicazione, nonché l'educazione e l'informazione pubblica.

## 6.5.4 Ambiente - Aspetto specifico n. 2: Uso sostenibile delle risorse

### 6.5.4.1 Descrizione dell'aspetto specifico

Per assicurare la disponibilità delle risorse negli anni a venire, è necessario che gli attuali schemi e volumi di consumo e produzione cambino in modo da rientrare nella capacità di carico portante della Terra. Uso sostenibile delle risorse rinnovabili significa che esse sono utilizzate a una velocità minore o uguale alla loro velocità di ricostituzione naturale. Per quanto riguarda le risorse non rinnovabili (quali per esempio combustibili fossili, metalli e minerali), la sostenibilità a lungo termine richiede che lo sfruttamento avvenga in misura inferiore alla velocità con cui è possibile procedere alla sostituzione di queste risorse con risorse rinnovabili. Un'organizzazione può progredire verso l'uso sostenibile di risorse utilizzando elettricità, combustibili, materie prime e lavorate, suolo e acqua in modo più responsabile e combinando o sostituendo risorse non rinnovabili con risorse rinnovabili sostenibili, per esempio, utilizzando tecnologie innovative. Quattro aree chiave per migliorare l'efficienza sono:

- **efficienza energetica:** un'organizzazione dovrebbe attuare programmi di efficienza energetica per ridurre la richiesta di energia per edifici, trasporti, processi produttivi, apparecchiature ed apparecchi elettronici, fornitura di servizi ed altri scopi. I progressi in materia di efficienza energetica dovrebbero, inoltre, integrare gli sforzi compiuti per aumentare l'uso sostenibile di risorse rinnovabili quali per esempio l'energia solare, l'energia geotermica, l'energia idroelettrica, l'energia dalle maree e dal moto ondoso, l'energia eolica e l'energia da biomassa;
- **conservazione dell'acqua, uso e accesso all'acqua:** l'accesso ad approvvigionamenti sicuri ed affidabili di acqua potabile e di servizi igienici sono una necessità umana fondamentale e un diritto umano di base. Gli Obiettivi di sviluppo del millennio (vedere il box 13) includono l'accesso sostenibile all'acqua potabile. Un'organizzazione dovrebbe conservare, ridurre il consumo e riutilizzare l'acqua nelle proprie operazioni e stimolare la conservazione dell'acqua nell'ambito della sua sfera di influenza;
- **efficienza nell'uso di materiali:** un'organizzazione dovrebbe attuare programmi di efficienza dei materiali per ridurre l'impatto ambientale causato dall'uso di materie prime per i processi produttivi o per i prodotti finiti utilizzati nelle sue attività o nella fornitura dei suoi servizi. I programmi di efficienza dei materiali si basano sull'identificazione di modi per aumentare l'efficienza d'uso delle materie prime nell'ambito della sfera di influenza dell'organizzazione. L'uso di materiali è causa di numerosi impatti ambientali diretti e indiretti, associati, per esempio, all'impatto sugli ecosistemi delle attività minerarie e di gestione forestale, e alle emissioni risultanti dall'uso, trasporto e trattamento di materiali;
- **riduzione al minimo delle richieste di risorse per un prodotto:** si dovrebbero tenere in considerazione le richieste di risorse per il prodotto finito durante il loro utilizzo.

### 6.5.4.2 Azioni ed aspettative correlate

In relazione a tutte le sue attività, un'organizzazione dovrebbe:

- identificare le fonti di energia, acqua e altre risorse utilizzate;
- misurare, registrare e relazionare sui propri utilizzi significativi di energia, acqua e altre risorse;
- attuare misure per l'uso efficiente delle risorse atte a ridurre il proprio uso di energia, acqua e altre risorse, prendendo in considerazione indicatori di migliori prassi e altri riferimenti;
- integrare o sostituire risorse non rinnovabili, ove possibile, con fonti alternative sostenibili, rinnovabili e a basso impatto;
- utilizzare materiali riciclati e riutilizzare l'acqua nella massima misura possibile;

- gestire le risorse d'acqua per assicurare un accesso equo a tutti gli utilizzatori di un bacino idrico;
- promuovere l'approvvigionamento sostenibile;
- considerare l'adozione di una responsabilità estesa del produttore;
- promuovere il consumo sostenibile.

## **6.5.5 Ambiente - Aspetto specifico n. 3: Mitigazione dei cambiamenti climatici e adattamento ad essi**

### **6.5.5.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

È riconosciuto che le emissioni di gas ad effetto serra (GHG) prodotte da attività umane, quali per esempio anidride carbonica (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>) e protossido di azoto (N<sub>2</sub>O), sono con molta probabilità una delle cause del cambiamento climatico globale che sta avendo impatti significativi sull'ambiente naturale e umano<sup>[48]</sup>. Tra le tendenze osservate e anticipate, ci sono: innalzamento delle temperature, cambiamenti nei modelli di precipitazione, occorrenze più frequenti di eventi climatici estremi, innalzamento dei livelli marini, aumento della carenza d'acqua e modifiche degli ecosistemi, dell'agricoltura e della pesca. Si prevede che il cambiamento climatico possa oltrepassare il punto in cui le modifiche diventino più drastiche e più difficili da affrontare.

Tutte le organizzazioni sono responsabili di parte delle emissioni di gas ad effetto serra (direttamente o indirettamente) e saranno in qualche modo influenzate dai cambiamenti climatici. Vi sono implicazioni per le organizzazioni in termini di riduzione al minimo delle proprie emissioni di gas ad effetto serra (mitigazione) e di pianificazione del cambiamento climatico (adattamento). L'adattamento ai cambiamenti climatici ha implicazioni sociali in termini di impatti sulla salute, prosperità e diritti umani.

### **6.5.5.2 Azioni ed aspettative correlate**

#### **6.5.5.2.1 Mitigazione dei cambiamenti climatici**

Per mitigare gli impatti dei cambiamenti climatici collegati alle sue attività, un'organizzazione dovrebbe:

- identificare le fonti di emissioni, dirette e indirette, di gas ad effetto serra accumulati e definire i confini (campo di applicazione) delle sue responsabilità;
- misurare, registrare e relazionare sulle proprie emissioni significative di gas ad effetto serra, preferibilmente adottando metodi ben definiti nelle norme concordate a livello internazionale<sup>[47]</sup> (vedere anche l'appendice A per esempi di iniziative e strumenti per affrontare le emissioni di gas ad effetto serra);
- attuare misure ottimizzate per ridurre progressivamente e limitare al minimo le emissioni di gas ad effetto serra dirette ed indirette nell'ambito del proprio controllo e incoraggiare azioni simili nell'ambito della propria sfera di influenza;
- riesaminare le quantità e la tipologia di utilizzo di combustibili nell'ambito dell'organizzazione e attuare programmi per migliorare efficienza ed efficacia<sup>[146]</sup>. Si dovrebbe mettere in pratica un approccio basato sul ciclo di vita per garantire una riduzione netta delle emissioni di gas ad effetto serra, anche quando siano prese in considerazione tecnologie a basse emissioni ed energie rinnovabili;
- prevenire o ridurre il rilascio di emissioni di gas ad effetto serra (in particolare quelle che sono anche lesive per l'ozono) derivanti dall'utilizzo del suolo e dal cambiamento di utilizzo del suolo, da processi o apparecchiature, comprese tra le altre le unità di riscaldamento, ventilazione e condizionamento dell'aria;
- realizzare risparmi energetici ove possibile nell'organizzazione, compresi l'acquisto di beni efficienti sotto il profilo energetico e lo sviluppo di prodotti e servizi efficienti sotto il profilo energetico;

- puntare ad un bilanciamento a somma zero delle emissioni di gas ad effetto serra mediante l'attuazione di misure atte a compensare le restanti emissioni di gas ad effetto serra, per esempio attraverso il sostegno di programmi affidabili di riduzione delle emissioni che operano in modo trasparente, e cattura ed accumulo o sequestro di carbonio.

#### 6.5.5.2.2 Adattamento ai cambiamenti climatici

Per ridurre la vulnerabilità ai cambiamenti climatici, un'organizzazione dovrebbe:

- prendere in considerazione le proiezioni climatiche future, globali e locali, per identificare i rischi e integrare l'adattamento ai cambiamenti climatici nel proprio processo decisionale;
- identificare opportunità per evitare o ridurre al minimo i danni associati ai cambiamenti climatici e, ove possibile, trarre vantaggio dalle opportunità, per adeguarsi alle mutevoli condizioni (vedere il box 10);
- attuare misure per rispondere ad impatti esistenti o previsti e nell'ambito della propria sfera di influenza contribuire a rafforzare la capacità di adattamento degli stakeholder.

#### Box 10 - Esempi di azioni di adattamento ai cambiamenti climatici

Gli esempi di azioni di adattamento alle condizioni climatiche mutevoli includono:

- pianificazione dell'utilizzo del suolo, zonizzazione e progettazione e manutenzione delle infrastrutture, tenendo conto delle implicazioni di un clima mutevole, maggior incertezza climatica, possibilità di condizioni atmosferiche sempre più rigide, compresi inondazioni, venti forti, siccità e carenza d'acqua o caldo intenso;
- sviluppo agricolo, industriale, medico e di una vasta gamma di altre tecnologie e tecniche, rendendole accessibili a coloro che ne hanno bisogno, garantendo acqua potabile sicura, misure igieniche, cibo e altre risorse di importanza critica per la salute umana;
- sostegno di misure regionali per ridurre la vulnerabilità alle inondazioni. Ciò include il ripristino delle zone umide che possono aiutare a gestire il flusso delle acque e la riduzione dell'uso di superfici non porose in aree urbane;
- offerta di una vasta gamma di opportunità per migliorare la consapevolezza dell'importanza di misure di adattamento e preventive per la resistenza della società attraverso l'educazione e altri mezzi.

### 6.5.6 Ambiente - Aspetto specifico n. 4: Protezione dell'ambiente, biodiversità e ripristino degli habitat naturali

#### 6.5.6.1 Descrizione dell'aspetto specifico

A partire dagli anni '60, l'attività umana ha modificato gli ecosistemi più rapidamente e profondamente di qualsiasi altro periodo paragonabile della storia. La domanda in rapida crescita di risorse naturali ha provocato una perdita considerevole e spesso irreversibile di habitat e di diversità di vita sulla terra<sup>[119]</sup>. Vaste aree, urbane e rurali, sono state trasformate dall'azione umana.

Un'organizzazione può diventare più responsabile socialmente agendo per proteggere l'ambiente e ripristinare habitat naturali, funzioni e servizi diversi degli ecosistemi (quali per esempio cibo e acqua, regolazione climatica, formazione del suolo e occasioni di svago)<sup>[119]</sup>. Gli elementi chiave di questo aspetto specifico includono:

- **valorizzazione e protezione della biodiversità:** la biodiversità è la varietà della vita in tutte le sue forme, livelli e combinazioni; essa include la diversità degli ecosistemi, la diversità delle specie e la diversità genetica<sup>[167]</sup>. La protezione della biodiversità intende garantire la sopravvivenza delle specie terrestri ed acquatiche, la diversità genetica e gli ecosistemi naturali<sup>[168][169]</sup>;
- **valorizzazione, protezione e ripristino dei servizi degli ecosistemi:** gli ecosistemi contribuiscono al benessere della società fornendo servizi quali per esempio cibo, acqua, combustibile, protezione dalle

inondazioni, terreno, impollinazione, fibre naturali, occasioni di svago e assorbimento di inquinamento e rifiuti. Man mano che sono degradati o distrutti, gli ecosistemi perdono la capacità di fornire questi servizi;

- **utilizzo del suolo e sostenibilità delle risorse naturali:** i progetti di utilizzo del suolo di un'organizzazione possono proteggere o degradare habitat, acqua, terreni ed ecosistemi<sup>[170][171]</sup>;
- **avanzamento dello sviluppo urbano e rurale compatibile con l'ambiente:** le decisioni e le attività delle organizzazioni possono avere impatti significativi sull'ambiente rurale od urbano e sugli ecosistemi collegati. Questi impatti possono essere associati, per esempio, alla pianificazione urbana, all'edilizia, ai sistemi di trasporto, alla gestione dei rifiuti e delle acque di scolo e alle tecniche agricole.

#### 6.5.6.2 Azioni ed aspettative correlate

In relazione a tutte le sue attività, un'organizzazione dovrebbe:

- identificare i potenziali impatti negativi sulla biodiversità e sui servizi degli ecosistemi e adottare misure per eliminare o ridurre al minimo questi impatti;
- ove fattibile e appropriato, partecipare ai meccanismi di mercato per sostenere il costo dei suoi impatti ambientali e creare valore economico proteggendo i servizi degli ecosistemi;
- agire in primo luogo per evitare la perdita di ecosistemi naturali, in secondo luogo per ripristinare gli ecosistemi ed infine, se le precedenti due azioni non sono possibili o completamente efficaci, per compensare le perdite attraverso azioni che conducano a un guadagno netto in termini di servizi degli ecosistemi nel tempo;
- stabilire e attuare una strategia integrata per la gestione di terra, acqua ed ecosistemi che promuova la conservazione e l'uso sostenibile in un modo socialmente equo;
- attuare misure per preservare qualsiasi specie endemica, minacciata o in pericolo o qualsiasi habitat che possa aver subito effetti negativi;
- attuare pianificazione, progettazione e prassi gestionali per ridurre al minimo i possibili impatti ambientali derivanti dalle sue decisioni in termini di utilizzo del suolo, comprese decisioni collegate allo sviluppo agricolo e urbano;
- integrare la protezione di habitat naturali, zone umide, foreste, corridoi ecologici, aree protette e terreni agricoli nello sviluppo di opere edili<sup>[128][169]</sup>;
- adottare pratiche sostenibili per l'agricoltura, la pesca e la gestione forestale, includendo aspetti collegati al benessere degli animali, per esempio, come definito nelle principali norme e negli schemi di certificazione<sup>[37][175]</sup>;
- usare progressivamente una parte più grande di prodotti di fornitori che utilizzano tecnologie e processi più sostenibili;
- considerare che gli animali selvatici e i loro habitat sono parte dei nostri ecosistemi naturali e dovrebbero pertanto essere valorizzati e protetti e si dovrebbe tenere conto del loro benessere;
- evitare approcci che minaccino la sopravvivenza o conducano all'estinzione globale, regionale o locale di specie o che consentano la distribuzione o la proliferazione di specie invasive.

## 6.6 Corrette prassi gestionali

### 6.6.1 Visione d'insieme sulle corrette prassi gestionali

#### 6.6.1.1 Organizzazioni e corrette prassi gestionali

Con corrette prassi gestionali si intende la condotta etica di un'organizzazione nei rapporti con altre organizzazioni. Queste includono i rapporti tra organizzazioni e agenzie governative, tra organizzazioni e loro partner, fornitori, appaltatori, clienti, concorrenti e le associazioni di cui sono membri.

Gli aspetti specifici delle corrette prassi gestionali attengono alle aree della lotta alla corruzione, del coinvolgimento responsabile nella sfera pubblica, della concorrenza leale, del comportamento socialmente responsabile, dei rapporti con altre organizzazioni e del rispetto dei diritti di proprietà.

#### 6.6.1.2 Corrette prassi gestionali e responsabilità sociale

Nell'area della responsabilità sociale, le corrette prassi gestionali riguardano il modo in cui un'organizzazione utilizza i propri rapporti con altre organizzazioni per promuovere risultati positivi. Si possono ottenere risultati positivi fungendo da esempio e promuovendo l'adozione di responsabilità sociale in senso più ampio attraverso la sfera di influenza dell'organizzazione.

### 6.6.2 Principi e considerazioni

Comportarsi in modo etico è fondamentale per instaurare e sostenere rapporti legittimi e produttivi tra organizzazioni. Pertanto, il rispetto, la promozione e l'incoraggiamento di norme di comportamento etico sono alla base di tutte le corrette prassi gestionali. La prevenzione della corruzione e la messa in pratica del coinvolgimento politico responsabile dipendono dal rispetto del principio di legalità, dall'adesione alle norme etiche, dalla responsabilità di rendere conto e dalla trasparenza. Non si possono ottenere competizione leale e rispetto dei diritti di proprietà se le organizzazioni non intrattengono rapporti reciproci in modo onesto, equo e integerrimo.

### 6.6.3 Corrette prassi gestionali - Aspetto specifico n. 1: Lotta alla corruzione

#### 6.6.3.1 Descrizione dell'aspetto specifico

La corruzione è un abuso di potere per ottenere un profitto personale. La corruzione può assumere molte forme. Esempi includono corruzione (sollecitare, offrire o accettare una tangente in denaro o in natura) di funzionari pubblici o persone del settore privato, conflitto di interessi, frode, riciclaggio di denaro, appropriazione indebita, ricettazione, intralcio alla giustizia, millantato credito verso chiunque.

La corruzione indebolisce l'efficacia e la reputazione etica di un'organizzazione e può renderla soggetta ad azione penale, oltre che a sanzioni civili ed amministrative. La corruzione può portare violazione dei diritti umani, erosione dei processi politici, impoverimento delle società e danni all'ambiente. Può inoltre snaturare la concorrenza, la distribuzione della ricchezza e la crescita economica<sup>[41][44][45][46][120][121][131]</sup>.

#### 6.6.3.2 Azioni ed aspettative correlate

Per prevenire la corruzione, un'organizzazione dovrebbe:

- identificare i rischi di corruzione e attuare e mantenere politiche e pratiche che contrastano la corruzione e l'estorsione;
- assicurarsi che la propria leadership sia esempio di lotta alla corruzione e fornisca impegno, incoraggiamento e sorveglianza per l'attuazione di politiche di lotta alla corruzione;
- sostenere e formare i propri dipendenti e rappresentanti nei loro sforzi per estirpare tutte le forme di corruzione e fornire incentivi al progresso;

- accrescere la consapevolezza dei propri dipendenti, rappresentanti, appaltatori e fornitori sulla corruzione e su come contrastarla;
- assicurarsi che la remunerazione dei propri dipendenti e rappresentanti sia appropriata e solo per servizi legittimi;
- stabilire e mantenere un sistema efficace di lotta alla corruzione;
- incoraggiare i propri dipendenti, partner, rappresentanti e fornitori a riferire violazioni delle politiche dell'organizzazione e trattamento non etico e non corretto mediante l'adozione di meccanismi che consentano di riferire e di adottare azioni conseguenti senza timore di ritorsioni;
- portare le violazioni del diritto penale all'attenzione delle autorità preposte all'applicazione della legge;
- lavorare per contrastare la corruzione incoraggiando altri con cui l'organizzazione ha rapporti operativi ad adottare pratiche simili di lotta alla corruzione.

## **6.6.4 Corrette prassi gestionali - Aspetto specifico n. 2: Coinvolgimento politico responsabile**

### **6.6.4.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

Le organizzazioni possono supportare la politica pubblica e incoraggiare lo sviluppo della politica pubblica a vantaggio dell'intera società. Le organizzazioni dovrebbero proibire l'uso dell'indebita influenza ed evitare comportamenti, quali per esempio la manipolazione, l'intimidazione e la coercizione, che possono indebolire il processo della politica pubblica.

### **6.6.4.2 Azioni ed aspettative correlate**

Un'organizzazione dovrebbe:

- formare i propri dipendenti e rappresentanti e accrescere la loro consapevolezza sull'impegno politico responsabile, sul contributo responsabile e su come trattare i conflitti di interesse;
- essere trasparente nelle proprie politiche ed attività a livello di lobbying, contributi politici e coinvolgimento politico;
- definire ed attuare politiche e linee guida per gestire le attività delle persone impegnate per conto dell'organizzazione;
- evitare contributi politici che equivalgano a un tentativo di controllo o che potrebbero essere percepiti come esercizio di indebita influenza su politici o rappresentanti delle istituzioni in favore di cause specifiche;
- proibire attività che comportino disinformazione, falsa dichiarazione, minaccia o coercizione.

## **6.6.5 Corrette prassi gestionali - Aspetto specifico n. 3: Concorrenza leale**

### **6.6.5.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

La concorrenza leale e diffusa stimola l'innovazione e l'efficienza, riduce i costi di prodotti e servizi, assicura che tutte le organizzazioni abbiano pari opportunità, incoraggia lo sviluppo di prodotti o processi nuovi o migliorati e, nel lungo termine, migliora la crescita economica e le condizioni di vita. Il comportamento anticoncorrenziale rischia di nuocere alla reputazione di un'organizzazione verso i propri stakeholder e potrebbe creare problemi legali. Se le organizzazioni si rifiutano di adottare un comportamento anticoncorrenziale, contribuiscono a costruire un clima in cui tale comportamento non è tollerato e ciò avvantaggia tutti.

Esistono molte forme di comportamento anticoncorrenziale. Alcuni esempi sono: intese sui prezzi, in cui le parti colludono per vendere lo stesso prodotto o servizio allo stesso prezzo; turbativa d'asta, in cui le parti colludono per manipolare un'offerta competitiva; politiche predatorie dei prezzi, ossia la vendita

di un prodotto o servizio a un prezzo molto basso con l'intento di portare i concorrenti fuori mercato e imponendo loro condizioni sfavorevoli.

#### **6.6.5.2 Azioni ed aspettative correlate**

Per promuovere la competizione leale, un'organizzazione dovrebbe:

- condurre le proprie attività in modo coerente con le disposizioni legali e regolamentari in materia di concorrenza e cooperare con le autorità competenti;
- definire procedure e altre misure di sicurezza atte a prevenire la partecipazione o la complicità nel comportamento anticoncorrenziale;
- promuovere la consapevolezza dei dipendenti dell'importanza del rispetto della legislazione sulla concorrenza e dell'importanza di operare una concorrenza leale;
- sostenere pratiche antitrust e antidumping, come pure politiche pubbliche che incoraggino la concorrenza;
- essere consapevole del contesto sociale in cui opera e non trarre vantaggio da condizioni sociali, quali la povertà, per ottenere un vantaggio competitivo sleale.

#### **6.6.6 Corrette prassi gestionali - Aspetto specifico n. 4: Promuovere la responsabilità sociale nella catena del valore**

##### **6.6.6.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

Un'organizzazione può influenzare altre organizzazioni attraverso le proprie decisioni di approvvigionamento e acquisto. Attraverso la leadership e l'esempio lungo la catena del valore, essa può promuovere l'adozione e il sostegno dei principi e delle pratiche di responsabilità sociale.

Un'organizzazione dovrebbe considerare gli impatti potenziali o le conseguenze involontarie delle proprie decisioni di approvvigionamento e acquisto su altre organizzazioni, e prestare la debita attenzione al fine di evitare o minimizzare tutti gli impatti negativi. Può, inoltre, stimolare la domanda di prodotti e servizi socialmente responsabili. Queste azioni non dovrebbero essere viste come sostitutive del ruolo delle autorità di attuare e far applicare le disposizioni legali e regolamentari.

Ogni organizzazione nella catena del valore è responsabile del rispetto delle disposizioni legali e regolamentari applicabili e dei propri impatti sulla società e sull'ambiente.

##### **6.6.6.2 Azioni ed aspettative correlate**

Per promuovere la responsabilità sociale nella propria catena del valore, un'organizzazione dovrebbe:

- integrare criteri etici, sociali, ambientali, di uguaglianza di genere, di salute e sicurezza, nelle proprie politiche e pratiche di acquisto, distribuzione e appalto per aumentare la coerenza con gli obiettivi di responsabilità sociale;
- incoraggiare altre organizzazioni ad adottare politiche simili, senza, nel fare ciò, assecondare comportamenti anticoncorrenziali;
- esercitare, in modo appropriato, la necessaria diligenza e il monitoraggio delle organizzazioni con cui essa ha relazioni, al fine di evitare che l'organizzazione comprometta il proprio impegno per la responsabilità sociale;
- fornire sostegno alle piccole e medie organizzazioni, compresa una maggiore consapevolezza sugli aspetti specifici della responsabilità sociale e sulle migliori prassi e fornire assistenza aggiuntiva (per esempio, assistenza tecnica in termini di rafforzamento delle capacità o di altre risorse) per raggiungere obiettivi socialmente responsabili;



- avere un ruolo attivo nella crescita della consapevolezza sui principi e sugli aspetti specifici della responsabilità sociale delle organizzazioni con cui ha relazioni;
- promuovere un trattamento equo e funzionale dei costi e benefici dell'attuazione di pratiche socialmente responsabili nell'intera catena del valore, compreso, ove possibile, il potenziamento della capacità delle organizzazioni nella catena del valore di raggiungere obiettivi socialmente responsabili. Ciò comprende pratiche di acquisto adeguate, quali per esempio la garanzia che siano pagati prezzi equi e che vi siano tempi di consegna adeguati e contratti stabili.

## **6.6.7 Corrette prassi gestionali - Aspetto specifico n. 5: Rispetto dei diritti di proprietà**

### **6.6.7.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

Il diritto di proprietà è un diritto umano riconosciuto nella Dichiarazione universale dei diritti umani. I diritti di proprietà coprono sia la proprietà fisica sia la proprietà intellettuale e includono la proprietà fondiaria ed altri beni fisici, diritti d'autore, brevetti, diritti di indicazione di origine geografica, fondi, diritti morali e altri diritti. Possono, inoltre, prendere in considerazione le rivendicazioni di diritti di proprietà più ampi, quali per esempio le conoscenze tradizionali di gruppi specifici, quali i popoli indigeni, o la proprietà intellettuale di dipendenti o altri.

Il riconoscimento dei diritti di proprietà promuove l'investimento, la sicurezza economica e fisica, nonché incoraggia la creatività e l'innovazione.

### **6.6.7.2 Azioni ed aspettative correlate**

Un'organizzazione dovrebbe:

- attuare politiche e pratiche che promuovono il rispetto per i diritti di proprietà e le conoscenze tradizionali;
- condurre investigazioni appropriate per assicurarsi di possedere titolo legale che consenta l'uso o la cessione di proprietà;
- astenersi da attività che violino i diritti di proprietà, compresi abuso di posizione dominante, contraffazione e pirateria;
- pagare un equo compenso per la proprietà che acquista o usa;
- considerare le aspettative della società, i diritti umani e i bisogni primari della persona quando esercita e protegge i propri diritti di proprietà intellettuale e fisica.

## **6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori**

### **6.7.1 Visione d'insieme sugli aspetti specifici relativi ai consumatori**

#### **6.7.1.1 Organizzazioni e aspetti specifici relativi ai consumatori**

Le organizzazioni che forniscono prodotti e servizi ai consumatori, nonché ad altri clienti, hanno responsabilità verso questi consumatori e clienti. Gli aspetti specifici che riguardano principalmente i clienti che acquistano a scopo commerciale sono trattati nel punto 6.6. Gli aspetti specifici che sono più appropriati per le persone che acquistano a scopo privato (consumatori) sono trattati nel presente punto. Parti specifiche del punto 6.6 e del presente punto potrebbero comunque essere applicabili sia ai clienti, sia ai consumatori.

Le responsabilità includono l'offerta di educazione e di informazioni accurate, l'uso di informazioni di marketing e di processi contrattuali corretti, trasparenti ed utili, la promozione del consumo sostenibile e la progettazione di prodotti e servizi accessibili a tutti e che tengano conto, ove appropriato, delle persone vulnerabili e svantaggiate. Con il termine "consumatore" si intendono quelle persone o quei gruppi che utilizzano il risultato delle decisioni e delle attività delle organizzazioni e non significa necessariamente

che i consumatori paghino in denaro per prodotti e servizi. Le responsabilità includono anche la riduzione al minimo di rischi derivanti dall'uso di prodotti e servizi, attraverso la progettazione, la fabbricazione, la distribuzione, la diffusione di informazioni, i servizi di supporto e le procedure di ritiro e richiamo. Molte organizzazioni raccolgono o gestiscono informazioni personali e hanno la responsabilità di proteggere la sicurezza di tali informazioni e la riservatezza dei consumatori.

I principi del presente punto si applicano a tutte le organizzazioni nel loro ruolo di servizio ai consumatori; tuttavia, gli aspetti specifici possono avere rilevanza diversa, a seconda del tipo di organizzazione (quali per esempio organizzazioni private, servizi pubblici, organizzazioni locali di servizi sociali o di altro tipo) e delle circostanze. Le organizzazioni hanno opportunità significative per contribuire al consumo sostenibile e allo sviluppo sostenibile attraverso i prodotti e i servizi che offrono e le informazioni che forniscono, comprese le informazioni sull'uso, la riparazione e lo smaltimento.

### 6.7.1.2 Aspetti specifici relativi ai consumatori e responsabilità sociale

Gli aspetti specifici di responsabilità sociale relativi ai consumatori sono collegati, tra le altre cose, a prassi di marketing corrette, alla protezione della salute e della sicurezza, al consumo sostenibile, alla risoluzione delle dispute e al risarcimento, alla protezione dei dati e della riservatezza, all'accesso a prodotti e servizi essenziali, alla soddisfazione delle necessità dei consumatori vulnerabili e svantaggiati e all'educazione. Le Linee guida delle Nazioni Unite sulla tutela dei consumatori<sup>[155]</sup> forniscono informazioni fondamentali sugli aspetti specifici relativi ai consumatori e sul consumo sostenibile (vedere il box 11).

#### Box 11 - Linee guida delle Nazioni Unite sulla tutela dei consumatori

Le **Linee guida delle Nazioni Unite sulla tutela dei consumatori** sono il documento internazionale più importante per quanto riguarda la protezione dei consumatori. L'Assemblea generale delle Nazioni Unite ha adottato le linee guida nel 1985 in modo consensuale. Nel 1999 sono state ampliate per includere disposizioni sul consumo sostenibile. Esse invitano gli Stati a proteggere i consumatori dai pericoli per la salute e la sicurezza, promuovere e proteggere gli interessi economici dei consumatori, consentire scelte informate da parte dei consumatori, educare i consumatori, rendere disponibili risarcimenti efficaci per i consumatori, promuovere modelli di consumo sostenibile e garantire la libertà di costituire associazioni di consumatori<sup>[155]</sup>.

Questi principi di protezione dei consumatori sono elaborati e dettagliati nel testo delle Linee guida ONU e sono comunemente indicati con il termine "diritti dei consumatori"<sup>[144]</sup>.

### 6.7.2 Principi e considerazioni

#### 6.7.2.1 Principi

Le Linee guida delle Nazioni Unite sulla tutela dei consumatori<sup>[155]</sup> e il Patto internazionale sui diritti economici, sociali e culturali<sup>[144]</sup> esprimono i principi che dovrebbero guidare le pratiche socialmente responsabili relative alle legittime necessità dei consumatori, compresi la soddisfazione delle necessità fondamentali e il diritto di ciascuno ad un livello di vita adeguato, inclusi alimentazione, vestiario e alloggio adeguati, nonché il miglioramento continuo delle condizioni di vita e la disponibilità dei prodotti e dei servizi essenziali, compresi quelli finanziari. Includono, inoltre, il diritto a promuovere uno sviluppo sociale ed economico giusto, equo e sostenibile, nonché la protezione dell'ambiente. Tali necessità legittime includono:

- **sicurezza:** il diritto di accesso a prodotti non pericolosi e la tutela dei consumatori dai rischi per la salute e la sicurezza derivanti da processi di produzione, prodotti e servizi;
- **essere informati:** l'accesso dei consumatori ad informazioni adeguate, che consentano loro di operare scelte informate in base ai propri desideri e necessità, e ad essere tutelati contro pubblicità o etichette ingannevoli o fuorvianti;
- **operare scelte:** la promozione e la tutela degli interessi economici dei consumatori, inclusa la possibilità di scegliere tra una gamma di prodotti e servizi, offerti a prezzi competitivi con l'assicurazione di una qualità soddisfacente;

- **essere ascoltati:** la libertà di costituire organizzazioni di consumatori o altri gruppi o organizzazioni pertinenti, nonché la possibilità di tali organizzazioni di sottoporre le proprie opinioni relativamente ai processi decisionali che li riguardano, in particolar modo nella preparazione e nell'applicazione di politiche governative e nello sviluppo di prodotti e servizi;
- **risarcimento:** disponibilità di soluzioni di risarcimento efficaci per i consumatori, in particolare in forma di equo pagamento per i reclami giustificati, incluso il rimborso per descrizione insufficiente, difetti di fabbricazione dei prodotti o servizi insoddisfacenti;
- **educazione:** l'educazione del consumatore, inclusa l'educazione sugli impatti ambientali, sociali ed economici delle scelte dei consumatori, consente a questi ultimi di operare scelte informate e indipendenti relativamente ai prodotti e ai servizi, nonché di essere a conoscenza dei propri diritti e responsabilità e di sapere come agire in base ad essi;
- **ambiente sano:** un ambiente che non presenti minacce al benessere delle generazioni presenti e future<sup>[160]</sup>. Il consumo sostenibile comprende il soddisfacimento delle necessità delle generazioni presenti e future relativamente ai prodotti e ai servizi secondo modalità sostenibili dal punto di vista economico, sociale ed ambientale.

Ulteriori principi comprendono:

- **rispetto del diritto alla riservatezza:** tratto dall'articolo 12 della Dichiarazione universale dei diritti umani<sup>[156]</sup>, che stabilisce che nessun individuo può essere sottoposto ad interferenze arbitrarie nella sua vita privata, nella sua famiglia, nella sua casa, nella sua corrispondenza né a lesioni del suo onore e della sua reputazione e che ogni individuo ha il diritto ad essere tutelato dalla legge contro tali interferenze o lesioni;
- **principio di precauzione:** è derivato dalla Dichiarazione di Rio sull'ambiente e lo sviluppo<sup>[158]</sup> e da dichiarazioni e accordi successivi<sup>[130][145][172]</sup> secondo cui, dove ci sono minacce di danni gravi o irreversibili all'ambiente o alla salute umana, non si dovrebbe fare appello alla mancanza di assoluta certezza scientifica per posticipare misure, economicamente accettabili, che evitino degradazione ambientale o danni alla salute umana. Quando si considera l'accettabilità economica di una misura, un'organizzazione dovrebbe considerare i costi a lungo termine e i benefici di tale misura, non solo i costi a breve termine per l'organizzazione;
- **promozione dell'uguaglianza di genere e acquisizione di poteri da parte delle donne:** tratto dalla Dichiarazione universale dei diritti umani e dagli Obiettivi di sviluppo del millennio (vedere box 2, 6 e 13). Fornisce un'ulteriore base per l'analisi degli aspetti specifici per i consumatori ed evita la reiterazione degli stereotipi basati sul genere (vedere anche il box 12);
- **promozione della progettazione universale:** si fa riferimento alla progettazione di prodotti e ambienti che siano utilizzabili da tutti gli individui, al massimo grado possibile, senza necessità di ricorrere ad adattamenti o progettazioni speciali. I principi per la progettazione universale sono sette: utilizzo equo, flessibilità di utilizzo, utilizzo semplice ed intuitivo, informazioni comprensibili, tolleranza agli errori, riduzione dello sforzo fisico, dimensioni e spazio in funzione dell'approccio e dell'utilizzo<sup>[40][134]</sup>.

### 6.7.2.2 Considerazioni

Sebbene la responsabilità primaria di assicurare il rispetto del diritto alla soddisfazione delle necessità fondamentali spetta allo Stato, un'organizzazione può contribuire alla soddisfazione di tale diritto. Specialmente nelle aree in cui lo Stato non soddisfa adeguatamente i bisogni primari delle persone, un'organizzazione dovrebbe essere sensibile all'impatto delle proprie attività sulla capacità degli individui di soddisfare tali bisogni. Dovrebbe, inoltre, evitare azioni che pregiudichino tale capacità.

I gruppi vulnerabili presentano abilità diverse e, nel loro ruolo di consumatori, essi (vedere punto 6.3.7.2) presentano esigenze particolari da affrontare e possono, in alcuni casi, richiedere prodotti e servizi studiati su misura. Essi presentano esigenze particolari perché potrebbero non conoscere i propri diritti e responsabilità oppure potrebbero non essere in grado di agire sulla base della loro conoscenza. Potrebbero, inoltre, non essere consapevoli o non essere in grado di valutare i potenziali rischi associati ai prodotti o servizi e, di conseguenza, effettuare valutazioni equilibrate.

### **6.7.3 Consumatori - Aspetto specifico n. 1: Comunicazione commerciale onesta, informazioni basate su dati di fatto e non ingannevoli e condizioni contrattuali corrette**

#### **6.7.3.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

La comunicazione commerciale onesta, le informazioni basate su dati di fatto e non ingannevoli e le condizioni contrattuali corrette forniscono informazioni sui prodotti e sui servizi, in modo tale che possano essere comprese dai consumatori. Ciò consente ai consumatori di prendere decisioni informate sul consumo e sugli acquisti e di confrontare le caratteristiche dei diversi prodotti e servizi. I processi contrattuali corretti hanno lo scopo di tutelare gli interessi legittimi dei fornitori e dei consumatori tramite l'attenuazione degli squilibri del potere di negoziazione tra le parti. La comunicazione commerciale responsabile può comprendere la divulgazione di informazioni sugli impatti sociali, economici ed ambientali sull'intero ciclo di vita e sulla catena del valore. Le informazioni dettagliate sui prodotti e sui servizi, comunicate dai fornitori, svolgono un ruolo importante nella decisione di acquisto in quanto tali informazioni potrebbero essere i soli dati prontamente disponibili per i consumatori. Comunicazioni commerciali e informazioni parziali, incomplete, fuorvianti o ingannevoli possono dar luogo all'acquisto di prodotti e servizi che non soddisfano i bisogni dei consumatori e che si risolvono in uno sperpero di denaro, tempo e risorse<sup>[122][124]</sup> e potrebbero anche risultare pericolose per il consumatore e per l'ambiente. Possono inoltre condurre a un deterioramento della fiducia del consumatore, al quale verranno a mancare punti di riferimento. Ciò può influire negativamente sulla crescita dei mercati relativamente a prodotti e servizi più sostenibili.

#### **6.7.3.2 Azioni ed aspettative correlate**

Nel comunicare con i consumatori, un'organizzazione dovrebbe:

- non intraprendere alcuna pratica ingannevole, fuorviante, fraudolenta o iniqua, non chiara o ambigua, inclusa l'omissione di informazioni importanti;
- acconsentire a condividere informazioni importanti in maniera trasparente, in modo tale che siano facilmente accessibili e confrontabili, e forniscano la base per una scelta informata da parte del consumatore;
- identificare chiaramente la pubblicità e la comunicazione commerciale;
- rivelare apertamente prezzi e imposte totali, termini e condizioni dei prodotti e dei servizi (nonché di eventuali accessori necessari per l'uso) e i costi di consegna. Nel caso di offerta di credito al consumatore, fornire i dettagli del tasso di interesse annuale effettivo nonché del tasso annuo effettivo globale (TAEG) applicato, che comprende tutti i costi previsti, l'ammontare da pagare, il numero di pagamenti e le date di scadenza dei pagamenti rateizzati;
- suffragare dichiarazioni o affermazioni fornendo fatti e informazioni su richiesta;
- non utilizzare testo, audio o immagini che ripetano stereotipi relativi, per esempio, a genere, religione, razza, disabilità o relazioni personali;
- dare importanza primaria, nella pubblicità e nel marketing, al miglior interesse per i gruppi vulnerabili, inclusa l'infanzia, e non intraprendere attività lesive dei loro interessi;
- fornire informazioni complete, accurate e comprensibili, che possano essere confrontate nelle lingue ufficiali o comunemente usate nel punto di vendita e in base ai regolamenti applicabili relativamente a:
  - tutti gli aspetti importanti di prodotti e servizi, compresi i prodotti finanziari e di investimento, tenendo conto idealmente dell'intero ciclo di vita,
  - gli aspetti essenziali della qualità dei prodotti e dei servizi, determinati utilizzando procedure di prova unificate e, confrontate, ove possibile, con le prestazioni medie o le migliori prassi. La fornitura di tali informazioni dovrebbe essere limitata alle circostanze in cui ciò sia opportuno e pratico e di aiuto per i consumatori,

- gli aspetti relativi alla salute e alla sicurezza dei prodotti e dei servizi, l'utilizzo potenzialmente pericoloso, i materiali pericolosi e le sostanze chimiche pericolose contenute o rilasciate dai prodotti durante il loro ciclo di vita,
- le informazioni relative all'accessibilità dei prodotti e dei servizi,
- la sede dell'organizzazione, l'indirizzo postale, il numero di telefono e l'indirizzo di posta elettronica, quando si utilizza la vendita a distanza in ambito nazionale o oltre frontiera, inclusa la vendita tramite mezzi quali Internet, e-commerce o posta;
- utilizzare contratti che:
  - siano scritti in un linguaggio chiaro, leggibile e comprensibile,
  - non includano termini contrattuali iniqui, quali per esempio l'ingiusta esclusione di responsabilità, il diritto alla modifica unilaterale di prezzi e condizioni, il trasferimento del rischio di insolvenza ai consumatori o periodi contrattuali indebitamente prolungati ed evitino altresì pratiche di prestito predatorio, ivi incluse l'applicazione di tassi di interesse irragionevoli,
  - forniscano informazioni chiare e sufficienti sui prezzi, le caratteristiche, i termini, le condizioni, i costi, la durata del contratto e i termini di annullamento.

#### **6.7.4 Consumatori - Aspetto specifico n. 2: Protezione della salute e della sicurezza dei consumatori**

##### **6.7.4.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

La protezione della salute e della sicurezza dei consumatori comprende la fornitura di prodotti e servizi che siano sicuri e che non rechino rischi inaccettabili di danno se utilizzati o consumati. La protezione dovrebbe coprire sia l'utilizzo previsto sia il prevedibile utilizzo improprio<sup>[124][155]</sup>. Istruzioni chiare per l'utilizzo sicuro, incluse le istruzioni di montaggio e manutenzione, svolgono anch'esse un ruolo importante nella protezione della salute e della sicurezza.

La reputazione di un'organizzazione può essere influenzata direttamente dall'impatto che i suoi prodotti e servizi hanno sulla salute e sulla sicurezza dei consumatori.

I prodotti e i servizi dovrebbero essere sicuri, indipendentemente dall'esistenza di prescrizioni legali di sicurezza. La sicurezza comprende la previsione dei rischi potenziali al fine di evitare danni o pericolo. Poiché non è possibile prevedere o eliminare tutti i rischi, le misure per la tutela della sicurezza dovrebbero comprendere meccanismi per il ritiro e il richiamo del prodotto.

##### **6.7.4.2 Azioni ed aspettative correlate**

Nel proteggere la salute e la sicurezza dei consumatori, un'organizzazione dovrebbe intraprendere le seguenti azioni e porre particolare attenzione ai gruppi vulnerabili (con particolare attenzione all'infanzia) che potrebbero non avere la capacità di riconoscere o valutare i pericoli potenziali. Essa dovrebbe:

- fornire prodotti e servizi che, in condizioni di utilizzo normali e ragionevolmente prevedibili, siano sicuri per gli utilizzatori e le altre persone, la loro proprietà e l'ambiente;
- valutare l'adeguatezza delle leggi, dei regolamenti, delle norme e di altre specifiche per la salute e la sicurezza a rispondere a tutti gli aspetti inerenti la salute e la sicurezza<sup>[1][2][3][34][35]</sup>. Un'organizzazione dovrebbe andare oltre i requisiti minimi di sicurezza qualora vi sia prova che requisiti maggiori otterrebbero un livello di protezione sensibilmente migliore, come evidenziato dal verificarsi di incidenti che coinvolgono prodotti o servizi conformi ai requisiti minimi, oppure se vi è disponibilità di prodotti o progettazione di prodotti in grado di ridurre il numero o la gravità degli incidenti;
- quando un prodotto, dopo essere stato immesso nel mercato, presenta un rischio non previsto, un difetto grave oppure contiene informazioni fuorvianti o false, interrompere i servizi oppure ritirare tutti i prodotti che si trovano ancora nella catena di distribuzione. Un'organizzazione dovrebbe richiamare

i prodotti utilizzando misure e mezzi di comunicazione appropriati per raggiungere le persone che hanno acquistato il prodotto o fatto uso dei servizi e risarcire i consumatori per le perdite subite. Predisporre misure per la rintracciabilità nella propria catena del valore può essere opportuno e utile;

- minimizzare i rischi nella progettazione dei prodotti:
  - identificando il(i) gruppo(i) di probabili utilizzatori, l'utilizzo previsto e l'uso improprio ragionevolmente prevedibile del processo, prodotto o servizio, nonché i rischi relativi a tutte le fasi e le condizioni di utilizzo del prodotto e del servizio e, in alcuni casi, fornendo prodotti e servizi creati su misura per i gruppi vulnerabili,
  - calcolando e valutando il rischio per ogni utilizzatore identificato o gruppo di contatto, incluse le donne in stato di gravidanza, derivante dai pericoli identificati,
  - riducendo il rischio mediante l'utilizzo del seguente ordine di priorità: progettazione intrinsecamente sicura, dispositivi di protezione e informazione per gli utilizzatori;
- assicurare la progettazione appropriata delle informazioni sui prodotti e sui servizi, tenendo conto delle diverse necessità dei consumatori e rispettando le diverse o limitate capacità degli stessi, in particolar modo per quanto riguarda il tempo dedicato al processo di informazione;
- nello sviluppo del prodotto, evitare l'utilizzo di sostanze chimiche dannose, incluse, tra le altre, sostanze cancerogene, mutagene, tossiche per la riproduzione o persistenti e bioaccumulabili. Se prodotti contenenti tali sostanze chimiche sono messi in vendita, l'etichetta dovrebbe riportare chiaramente tale informazione;
- se opportuno, eseguire sui prodotti e sui servizi una valutazione del rischio per la salute umana prima dell'introduzione di nuovi materiali, tecnologie o metodi di produzione e, ove opportuno, rendere disponibile la documentazione per i consumatori;
- comunicare ai consumatori le informazioni vitali per la sicurezza utilizzando simboli ogni qualvolta sia possibile, dando la preferenza a quelli riconosciuti a livello internazionale, in aggiunta alle informazioni scritte;
- istruire i consumatori sull'uso corretto dei prodotti e avvertirli dei rischi impliciti nell'utilizzo previsto o normalmente prevedibile;
- adottare misure volte ad evitare che i prodotti diventino non sicuri a causa di manipolazione o conservazione improprie quando sono affidati ai consumatori.

### **6.7.5 Consumatori - Aspetto specifico n. 3: Consumo sostenibile**

#### **6.7.5.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

Il consumo sostenibile è il consumo di prodotti e risorse in quantità che siano in linea con lo sviluppo sostenibile. Il concetto è stato promosso dal Principio 8 della Dichiarazione di Rio sull'ambiente e lo sviluppo<sup>[158]</sup>, che afferma che per raggiungere uno sviluppo sostenibile e una migliore qualità della vita per tutti i popoli, gli Stati dovrebbero ridurre ed eliminare comportamenti non sostenibili di produzione e di consumo. Il concetto di consumo sostenibile abbraccia, inoltre, la preoccupazione per il benessere degli animali, il rispetto dell'integrità fisica degli animali ed esclude l'uso di pratiche crudeli<sup>[175]</sup>.

Il ruolo svolto da un'organizzazione nel consumo sostenibile deriva dai prodotti e dai servizi che offre, dal loro ciclo di vita e dalla catena del valore, nonché dalla natura delle informazioni che fornisce ai consumatori.

Gli attuali ritmi di consumo sono chiaramente non sostenibili e contribuiscono al danno ambientale e all'impovertimento delle risorse. I consumatori giocano un ruolo importante nello sviluppo sostenibile quando tengono conto dei fattori etici, sociali, economici ed ambientali, basati su informazioni accurate, nell'operare scelte e decisioni d'acquisto.

### 6.7.5.2 Azioni ed aspettative correlate

Per contribuire ad un consumo sostenibile, un'organizzazione, quando opportuno, dovrebbe:

- promuovere un'educazione efficace che consenta ai consumatori di comprendere l'impatto delle loro scelte di prodotti e servizi sul loro benessere e sull'ambiente. È possibile fornire consigli pratici su come modificare i comportamenti di consumo e apportare le modifiche necessarie;
- offrire ai consumatori prodotti e servizi vantaggiosi per la società e per l'ambiente, prendendo in considerazione l'intero ciclo di vita, e ridurre gli effetti negativi sulla società e sull'ambiente:
  - eliminando, ove possibile, o riducendo al minimo qualsiasi impatto negativo dei prodotti e servizi sulla salute e sull'ambiente e, laddove esistano alternative meno dannose e più efficienti, offrendo una scelta di prodotti o servizi che abbiano minori effetti negativi sulla società e sull'ambiente,
  - progettando prodotti e imballaggi in modo che possano essere facilmente utilizzati, riutilizzati, riparati o riciclati e, se possibile, offrendo o suggerendo servizi di riciclo o smaltimento,
  - preferendo le forniture che possono contribuire allo sviluppo sostenibile,
  - offrendo prodotti di alta qualità con maggiore durata del prodotto, a prezzi accessibili,
  - fornendo ai consumatori informazioni scientificamente affidabili, coerenti, veritiere, accurate, confrontabili e verificabili sui fattori ambientali e sociali legati alla produzione e alla consegna dei propri prodotti o servizi, incluse, ove opportuno, informazioni sull'efficienza delle risorse, tenendo conto della catena del valore<sup>[12][13][14][15]</sup>,
  - fornendo ai consumatori informazioni sui prodotti e i servizi, incluso: prestazione, effetti sulla salute, Paese di provenienza, efficienza energetica (ove applicabile), contenuto o ingredienti (incluso, ove opportuno, l'uso di organismi geneticamente modificati e di nanoparticelle), aspetti inerenti il benessere degli animali (incluso, ove appropriato, l'uso di sperimentazioni su animali) e l'utilizzo sicuro, la manutenzione, la conservazione e lo smaltimento dei prodotti e dei loro imballaggi,
  - utilizzando schemi di etichettatura affidabili ed efficaci, verificati in maniera indipendente o altri schemi di verifica, quali per esempio etichettatura ambientale o attività di audit, per comunicare aspetti ambientali positivi, efficienza energetica e altre caratteristiche vantaggiose in termini sociali ed ambientali dei prodotti e dei servizi<sup>[13][14][15]</sup>.

### 6.7.6 Consumatori - Aspetto specifico n. 4: Servizi e supporto ai consumatori, risoluzione dei reclami e delle dispute

#### 6.7.6.1 Descrizione dell'aspetto specifico

Servizi e supporto ai consumatori, risoluzione dei reclami e delle dispute sono i meccanismi utilizzati da un'organizzazione per rispondere alle necessità dei consumatori dopo l'acquisto o la fornitura dei prodotti o dei servizi. Questi meccanismi includono l'installazione corretta, le garanzie, il supporto tecnico per l'utilizzo, nonché tutte le disposizioni per il reso, la riparazione e la manutenzione.

I prodotti e i servizi che non forniscono prestazioni soddisfacenti, sia a causa di difetti o rotture sia come conseguenza di utilizzo improprio, potrebbero essere causa di una violazione dei diritti del consumatore, nonché di spreco di denaro, risorse e tempo.

I fornitori di prodotti e servizi possono migliorare la soddisfazione del consumatore e ridurre i livelli di reclami offrendo prodotti e servizi di elevata qualità. Dovrebbero fornire consigli chiari ai consumatori sull'uso appropriato e sul ricorso o sui rimedi per prestazioni difettose. Possono inoltre monitorare l'efficacia del proprio servizio post vendita, del supporto e delle procedure di risoluzione delle dispute mediante inchieste svolte presso i loro utilizzatori<sup>[124][127]</sup>.

### 6.7.6.2 Azioni ed aspettative correlate

Un'organizzazione dovrebbe:

- adottare misure per prevenire i reclami<sup>[4]</sup> offrendo ai consumatori, inclusi coloro che ricevono i prodotti mediante vendita a distanza, l'opzione di rendere i prodotti entro un periodo di tempo specificato o di ottenere altri rimedi appropriati;
- riesaminare i reclami e migliorare le pratiche di risposta ad essi;
- se opportuno, offrire garanzie superiori ai periodi previsti dalla legge e che siano adeguate alla durata di vita prevista del prodotto;
- informare chiaramente i consumatori delle modalità di accesso ai servizi e all'assistenza post vendita, nonché dei meccanismi di risoluzione delle dispute e di risarcimento<sup>[5][6]</sup>;
- offrire sistemi di supporto e consulenza adeguati ed efficienti;
- offrire manutenzione e riparazione ad un prezzo ragionevole e in luoghi accessibili e rendere prontamente disponibili le informazioni sulla disponibilità prevista dei pezzi di ricambio per i prodotti;
- fare uso di procedure alternative per la risoluzione delle dispute, la risoluzione dei conflitti e il risarcimento, che siano basate su norme nazionali o internazionali, che siano gratuite o a costi minimi per i consumatori<sup>[5][6]</sup>, e che non richiedano che il consumatore rinunci ai propri diritti di presentare ricorso legale.

#### Box 12 - Risoluzione delle dispute con i consumatori

La famiglia delle norme ISO sulla gestione per la qualità contiene un gruppo di tre norme guida inerenti a: codici di soddisfazione del cliente (studiati per ridurre la probabilità dell'insorgenza di reclami); trattamento dei reclami; risoluzione esterna delle dispute (per quelle situazioni in cui i reclami non possono essere risolti all'interno dell'organizzazione). Nel loro insieme, le tre norme forniscono un approccio sistematico alla prevenzione e al trattamento dei reclami dei clienti, nonché alla risoluzione delle dispute. Le organizzazioni possono altresì utilizzare una o più di tali norme, in base alle proprie necessità e circostanze. Le linee guida fornite in queste norme aiutano le organizzazioni ad espletare il loro dovere di assicurare risarcimento ai consumatori e di dar loro l'opportunità di essere ascoltati. Le norme sono:

- ISO 10001 *Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes of conduct for organizations*<sup>[4]</sup>. Questa norma internazionale assiste le organizzazioni nello sviluppo e nell'attuazione di codici di condotta efficaci, imparziali ed accurati.
- ISO 10002 *Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations*<sup>[5]</sup>. Questa norma internazionale fornisce linee guida su come le organizzazioni possono, in maniera imparziale ed efficace, rispondere ai reclami relativi ai loro prodotti e servizi.
- ISO 10003 *Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for dispute resolution external to organizations*<sup>[6]</sup>. Questa norma internazionale risponde a quelle situazioni in cui le organizzazioni non sono state in grado di risolvere i reclami mediante i propri meccanismi interni di trattamento dei reclami.

### 6.7.7 Consumatori - Aspetto specifico n. 5: Protezione dei dati e della riservatezza del consumatore

#### 6.7.7.1 Descrizione dell'aspetto specifico

La protezione dei dati e della riservatezza del consumatore mira a salvaguardare i diritti alla riservatezza dei consumatori limitando il tipo di informazioni raccolte e i metodi con cui tali informazioni sono ottenute, utilizzate e protette. Il crescente utilizzo della comunicazione elettronica (anche per le transazioni finanziarie) e dei test genetici, nonché la crescita di banche dati di grandi dimensioni, sollevano preoccupazioni su come



tutelare la riservatezza del consumatore, in particolar modo relativamente ad informazioni identificabili personalmente<sup>[36][123][124][125]</sup>.

Le organizzazioni possono contribuire a mantenere la loro credibilità e la fiducia dei consumatori mediante l'utilizzo di sistemi rigorosi per l'ottenimento, l'utilizzo e la protezione dei dati del consumatore.

#### **6.7.7.2 Azioni ed aspettative correlate**

Per evitare che la raccolta e l'elaborazione di dati personali violi il diritto alla riservatezza, un'organizzazione dovrebbe:

- limitare la raccolta di dati personali alle informazioni che sono sia essenziali per l'erogazione dei servizi e dei prodotti sia fornite con il consenso volontario e informato del consumatore;
- astenersi dal permettere l'utilizzo di servizi, o il diritto ad offerte speciali, solo a condizione che il consumatore fornisca il proprio consenso all'uso indesiderato dei suoi dati per scopi di comunicazione commerciale;
- ottenere i dati esclusivamente mediante mezzi leciti ed equi;
- specificare le finalità per cui si raccolgono i dati personali, sia prima sia al momento della raccolta dei dati;
- non divulgare, rendere disponibili o utilizzare in altro modo i dati personali per fini diversi da quelli specificati, inclusa la comunicazione commerciale, se non con il consenso volontario e informato del consumatore o nei casi previsti dalla legge;
- fornire ai consumatori il diritto di verificare se l'organizzazione è in possesso di dati ad essi collegati e di contestare tali dati, secondo quanto definito dalla legge. Se la contestazione è fondata, i dati dovrebbero essere cancellati, rettificati, completati o corretti, come appropriato;
- proteggere i dati personali utilizzando sistemi di sicurezza adeguati;
- essere aperta a sviluppi, pratiche e politiche relative ai dati personali e fornire metodi prontamente disponibili per stabilire l'esistenza, la natura e gli utilizzi principali dei dati personali;
- rendere nota l'identità e la sede abituale della persona che, all'interno dell'organizzazione, è responsabile della protezione dei dati (definita a volte controllore dei dati) e ritenere questa persona responsabile del rispetto di tali misure e delle leggi applicabili.

#### **6.7.8 Consumatori - Aspetto specifico n. 6: Accesso ai servizi essenziali**

##### **6.7.8.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

Sebbene lo Stato sia responsabile di assicurare che il diritto alla soddisfazione dei bisogni primari sia rispettato, esistono molti luoghi o condizioni in cui lo Stato non assicura che tale diritto sia tutelato. Anche nei casi in cui la soddisfazione dei bisogni primari, quali l'assistenza sanitaria, è tutelata, il diritto ai servizi di utenza essenziali, quali l'elettricità, il gas, l'acqua, il trattamento delle acque reflue, i sistemi di scolo e fognari e i servizi di comunicazione potrebbero non essere completamente soddisfatti. Un'organizzazione può contribuire al soddisfacimento di tale diritto<sup>[155]</sup>.

##### **6.7.8.2 Azioni ed aspettative correlate**

Un'organizzazione che fornisce i servizi essenziali dovrebbe:

- non interrompere i servizi essenziali a causa di mancato pagamento senza offrire al consumatore o al gruppo di consumatori la possibilità di un periodo di tempo ragionevole per effettuare il pagamento. Non dovrebbe ricorrere all'interruzione collettiva dei servizi che penalizza tutti i consumatori indipendentemente dal pagamento;

- nello stabilire prezzi e addebiti, offrire, quando è consentito, una tariffa che fornisca un sussidio ai bisognosi;
- operare in maniera trasparente, fornire informazioni relative alla definizione dei prezzi e degli addebiti;
- ampliare la copertura e offrire la stessa qualità e lo stesso livello di servizio senza discriminazioni a tutti i gruppi di consumatori;
- gestire le riduzioni o le interruzioni dell'erogazione in maniera equa, evitando discriminazioni verso qualsiasi gruppo di consumatori;
- mantenere e aggiornare i propri sistemi per contribuire a prevenire la discontinuità del servizio.

## **6.7.9 Consumatori - Aspetto specifico n. 7: Educazione e consapevolezza**

### **6.7.9.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

Le iniziative di educazione e accrescimento della consapevolezza consentono ai consumatori di essere adeguatamente informati, consapevoli dei loro diritti e delle loro responsabilità, più propensi ad assumere un ruolo attivo e in grado di operare scelte di acquisto più informate e di consumare in maniera responsabile. I consumatori svantaggiati, sia nelle aree rurali sia nelle aree urbane, inclusi i consumatori con basso reddito e con bassi livelli di istruzione, presentano necessità particolari di educazione e di accresciuta consapevolezza. Ovunque sia in essere un contratto formale tra un'organizzazione e un consumatore, l'organizzazione dovrebbe verificare che il consumatore sia adeguatamente informato di tutti i diritti e i doveri applicabili. La finalità dell'educazione del consumatore non è unicamente quella di trasferire conoscenza, ma anche di permettere ai consumatori di agire sulla base di tale conoscenza. Ciò comprende lo sviluppo di capacità di valutare i prodotti e i servizi e di operare confronti. Intende, inoltre, innalzare la consapevolezza dell'impatto delle scelte di consumo sugli altri e sullo sviluppo sostenibile<sup>[154]</sup>. L'educazione non esonera un'organizzazione dalla responsabilità nel caso in cui un consumatore subisca danni quando utilizza i prodotti o i servizi.

### **6.7.9.2 Azioni ed aspettative correlate**

Nell'educare i consumatori, un'organizzazione, ove opportuno, dovrebbe affrontare:

- salute e sicurezza, inclusi i pericoli del prodotto;
- informazioni sulle leggi e i regolamenti appropriati, modi per ottenere risarcimenti, nonché agenzie ed organizzazioni per la tutela dei consumatori;
- etichettatura di prodotti e servizi e informazioni fornite nei manuali e nelle istruzioni;
- informazioni su pesi e misure, prezzi, qualità, condizioni di credito e disponibilità dei servizi essenziali;
- informazioni sui rischi collegati all'uso e tutte le precauzioni necessarie;
- prodotti e servizi finanziari e di investimento;
- protezione ambientale;
- utilizzo efficiente di materiali, energia e acqua;
- consumo sostenibile;
- corretto smaltimento di imballaggi, rifiuti e prodotti.

## 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità

### 6.8.1 Visione d'insieme sul coinvolgimento e lo sviluppo della comunità

Oggi è ampiamente riconosciuto che le organizzazioni sono in relazione con le comunità in cui operano. Tale relazione dovrebbe basarsi sul coinvolgimento della comunità in modo tale da contribuire allo sviluppo della stessa. Il coinvolgimento della comunità, sia a livello individuale sia tramite associazioni volte a migliorare il bene pubblico, contribuisce a rafforzare la società civile. Le organizzazioni che si impegnano in maniera rispettosa con la comunità e le sue istituzioni riflettono e rafforzano valori civili e democratici.

Con il termine “comunità”, nel presente punto, si fa riferimento a insediamenti residenziali o altri insediamenti sociali, situati in un’area geografica che sia in prossimità delle sedi di un’organizzazione o all’interno della sua area di impatto. L’area e i membri della comunità interessati dagli impatti dell’organizzazione dipendono dal contesto e, in particolare, dalle dimensioni e dalla natura di tali impatti. In generale, tuttavia, il termine comunità può anche essere interpretato come un gruppo di persone che hanno particolari caratteristiche in comune, per esempio una comunità “virtuale” interessata ad un particolare aspetto specifico.

Il coinvolgimento della comunità e lo sviluppo della comunità sono entrambi parti integranti dello sviluppo sostenibile.

Il coinvolgimento della comunità va oltre l’identificazione e il coinvolgimento degli stakeholder riguardo agli impatti delle attività di un’organizzazione; comprende anche il sostegno e la costruzione di un rapporto con la comunità. Soprattutto, implica il riconoscimento del valore della comunità. Il coinvolgimento della comunità da parte di un’organizzazione dovrebbe nascere dal riconoscimento che l’organizzazione è uno stakeholder nella comunità e condivide con essa interessi comuni.

Il contributo di un’organizzazione allo sviluppo della comunità può aiutare a promuovere livelli più elevati di benessere nella stessa. Tale sviluppo, inteso in senso generale, è il miglioramento della qualità della vita di una popolazione. Lo sviluppo della comunità non è un processo lineare; si tratta, inoltre, di un processo a lungo termine in cui sono presenti interessi diversi e conflittuali. Le caratteristiche storiche e culturali rendono unica ogni comunità e influenzano le possibilità del suo futuro. Lo sviluppo della comunità è quindi il risultato di componenti sociali, politiche, economiche e culturali e dipende dalle caratteristiche delle forze sociali coinvolte. Gli stakeholder della comunità possono avere interessi diversi, anche conflittuali. È necessaria la responsabilità condivisa per promuovere il benessere della comunità come obiettivo comune.

Gli aspetti specifici dello sviluppo della comunità, a cui un’organizzazione può contribuire, comprendono la creazione di occupazione mediante l’ampliamento e la diversificazione delle attività economiche e lo sviluppo tecnologico. Può, inoltre, contribuire con gli investimenti sociali alla creazione di ricchezza e reddito mediante iniziative di sviluppo economico locale; l’ampliamento dei programmi di istruzione e di sviluppo delle abilità; la promozione e la tutela della cultura e delle arti; la disponibilità e/o la promozione dei servizi sanitari per la comunità. Lo sviluppo della comunità potrebbe comprendere il rafforzamento delle istituzioni della stessa, dei suoi gruppi e forum collettivi, dei programmi culturali, sociali e ambientali e delle reti locali che coinvolgono più istituzioni.

Lo sviluppo della comunità è solitamente avanzato quando le forze sociali al suo interno lottano per promuovere la partecipazione pubblica e perseguono pari diritti e livelli di vita dignitosi per tutti i cittadini, senza discriminazioni. Si tratta di un processo interno alla comunità che tiene conto delle relazioni esistenti e supera le barriere di accesso al godimento dei diritti. Lo sviluppo della comunità è potenziato dal comportamento socialmente responsabile.

Gli investimenti sociali che contribuiscono allo sviluppo della comunità possono sostenere e potenziare le relazioni di un’organizzazione con le sue comunità, e potrebbero essere o non essere associati alle attività operative fondamentali di un’organizzazione (vedere punto 6.8.9).

Sebbene alcuni aspetti delle azioni trattate nella presente sezione possono essere interpretati come filantropici, le sole attività filantropiche non raggiungono l’obiettivo di integrare la responsabilità sociale nell’organizzazione (come illustrato nel punto 3.3.4).

## 6.8.2 Principi e considerazioni

### 6.8.2.1 Principi

Oltre ai principi della responsabilità sociale descritti nel punto 4, i seguenti principi specifici sono applicabili al coinvolgimento e allo sviluppo della comunità. Un'organizzazione dovrebbe:

- considerarsi parte della comunità e non separata da essa nell'approccio al coinvolgimento e allo sviluppo della comunità;
- riconoscere e mostrare la dovuta considerazione per i diritti dei membri della comunità a prendere decisioni in relazione alla loro comunità e di conseguenza ricercare, nella maniera prescelta, modalità per massimizzare le loro risorse e opportunità;
- riconoscere e mostrare la dovuta considerazione per le caratteristiche della comunità, per esempio, le culture, le religioni, le tradizioni e la storia, nel corso dell'interazione con essa;
- riconoscere il valore del lavoro in partnership, supportando lo scambio di esperienze, risorse e sforzi.

### 6.8.2.2 Considerazioni

La Dichiarazione di Copenhagen<sup>[157]</sup> riconosce la “necessità urgente di affrontare le sfide sociali profonde, in particolare la povertà, la disoccupazione e l'emarginazione sociale”. La Dichiarazione di Copenhagen e il programma di azione invitano la comunità internazionale a porre come obiettivi principali dello sviluppo: la sconfitta della povertà, l'obiettivo di un'occupazione pienamente produttiva, adeguatamente remunerata e liberamente scelta, la promozione dell'integrazione sociale.

La Dichiarazione del millennio delle Nazioni Unite stabilisce gli obiettivi che, se raggiunti, contribuirebbero a risolvere le maggiori sfide dello sviluppo mondiale (vedere il box 13). La Dichiarazione del millennio delle Nazioni Unite<sup>[153]</sup> sottolinea che, sebbene lo sviluppo dovrebbe essere guidato e stimolato soprattutto dalle politiche pubbliche, il processo di sviluppo dipende dal contributo di tutte le organizzazioni. Il coinvolgimento della comunità aiuta a contribuire, a livello locale, al raggiungimento di tali obiettivi.

La Dichiarazione di Rio sull'ambiente e lo sviluppo<sup>[158]</sup> ha introdotto l'Agenda 21, che è un processo volto a sviluppare un piano di azione globale che può essere applicato localmente dalle organizzazioni in tutte le aree in cui le attività umane hanno impatti sulla società e sull'ambiente.

#### **Box 13 - Obiettivi di sviluppo del millennio**

Gli Obiettivi di sviluppo del millennio (MDG)<sup>[153]</sup> sono otto obiettivi da raggiungere entro il 2015 che rispondono alle principali sfide mondiali sullo sviluppo. Gli Obiettivi di sviluppo del millennio sono tratti dalle azioni e dagli obiettivi contenuti nella Dichiarazione del millennio delle Nazioni Unite.

Gli otto Obiettivi di sviluppo del millennio sono:

1. Eliminare la povertà estrema e la fame.
2. Assicurare l'istruzione primaria per tutti.
3. Promuovere l'uguaglianza di genere ed acquisire poteri da parte delle donne.
4. Diminuire la mortalità infantile.
5. Migliorare la salute materna.
6. Combattere l'HIV/AIDS, la malaria e altre malattie.
7. Assicurare la sostenibilità ambientale.
8. Sviluppare una collaborazione globale per lo sviluppo.

Gli Obiettivi di sviluppo del millennio si suddividono in 18 traguardi quantificabili misurati da 48 indicatori.

Un'organizzazione dovrebbe prendere in considerazione la possibilità di sostenere le politiche pubbliche quando si impegna con la comunità. Ciò potrebbe offrire opportunità per massimizzare i risultati desiderati e promuovere lo sviluppo sostenibile mediante una visione condivisa e una comprensione comune delle priorità dello sviluppo e delle collaborazioni.

Le organizzazioni, spesso, costituiscono partnership e si associano ad altri per difendere e promuovere i propri interessi. Tuttavia, tali associazioni dovrebbero rappresentare gli interessi dei propri membri sulla base del rispetto del diritto di altri gruppi e individui di fare altrettanto, e dovrebbero sempre operare in modo da accrescere il rispetto delle leggi e dei processi democratici.

Prima di decidere sul tipo di approccio al coinvolgimento e allo sviluppo della comunità, un'organizzazione dovrebbe studiarne i potenziali impatti su di essa e pianificare modi per attenuare gli impatti negativi e ottimizzare quelli positivi.

Nel pianificare il coinvolgimento e lo sviluppo della comunità, un'organizzazione dovrebbe cercare opportunità per impegnarsi con un'ampia varietà di stakeholder (vedere punti 4.5, 5.3, 7). È, inoltre, importante identificare e consultare e, ove possibile, supportare i gruppi vulnerabili, emarginati, discriminati o sottorappresentati.

Le aree più importanti per il coinvolgimento e lo sviluppo della comunità dipendono dalla comunità specifica e dalle conoscenze, risorse e capacità esclusive che ogni organizzazione porta alla comunità.

Alcune attività di un'organizzazione potrebbero essere esplicitamente volte a contribuire allo sviluppo della comunità; altre potrebbero mirare a fini privati ma promuovere indirettamente lo sviluppo generale.

Integrando i concetti del coinvolgimento della comunità nelle decisioni e nelle attività dell'organizzazione, quest'ultima può ridurre al minimo o evitare gli impatti negativi e massimizzare i benefici di tali attività e lo sviluppo sostenibile all'interno della comunità. Un'organizzazione può utilizzare la base delle proprie competenze intrinseche per coinvolgere la comunità (vedere il box 14).

#### **Box 14 - Contribuire allo sviluppo della comunità mediante le attività principali dell'organizzazione**

Di seguito vengono forniti alcuni esempi dei modi in cui le attività principali di un'organizzazione possono contribuire allo sviluppo della comunità:

- un'impresa che vende attrezzature agricole potrebbe fornire formazione sulle tecniche di agricoltura;
- una società che progetta di costruire una strada di accesso potrebbe coinvolgere la comunità nella fase di pianificazione per identificare in che modo si potrebbe costruire la strada rispondendo anche alle esigenze della comunità (per esempio, fornendo l'accesso per gli agricoltori locali);
- i sindacati potrebbero utilizzare le loro reti di associazioni per diffondere nella comunità informazioni sulle buone prassi in materia di salute;
- un'industria ad alto consumo di acqua che costruisce un impianto di depurazione dell'acqua potrebbe fornire acqua pulita anche alla comunità;
- un'associazione per la tutela dell'ambiente che opera in un'area remota potrebbe acquistare le forniture necessarie per le proprie attività presso commercianti e produttori locali;
- un circolo ricreativo potrebbe permettere l'utilizzo delle proprie strutture per attività di istruzione degli adulti analfabeti della comunità.

Un'organizzazione potrebbe doversi confrontare con crisi umanitarie o altre circostanze che minacciano di danneggiare la vita della comunità, aggravare i problemi sociali ed economici della stessa e che potrebbero anche aumentare i rischi di violazione dei diritti umani (vedere punto 6.3.4). Alcuni esempi di tali situazioni sono le emergenze di sicurezza alimentare, calamità naturali quali inondazioni, siccità, tsunami e terremoti, spostamenti di popolazioni e conflitti armati.

Le organizzazioni che hanno attività, partner o altri stakeholder in un'area interessata da tali situazioni dovrebbero prendere in considerazione di contribuire ad alleviarle o potrebbero farlo solo per solidarietà

umana. Le organizzazioni possono contribuire in vari modi, dalle operazioni di soccorso agli interventi di ricostruzione. In ogni caso, la sofferenza umana dovrebbe essere affrontata, con particolare attenzione ai più vulnerabili nell'ambito della popolazione, in una data situazione, come le donne e i bambini. La dignità e i diritti di tutte le vittime dovrebbero essere rispettati e sostenuti.

Nelle situazioni di crisi è fondamentale reagire in maniera coordinata, è pertanto importante lavorare con le autorità pubbliche e, se applicabile, con le organizzazioni umanitarie internazionali e altri enti appropriati.

### **6.8.3 Coinvolgimento e sviluppo della comunità - Aspetto specifico n. 1: Coinvolgimento della comunità**

#### **6.8.3.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

Il coinvolgimento della comunità è l'interessamento solidale proattivo di un'organizzazione nei confronti della comunità, che mira alla prevenzione e alla risoluzione di problemi, a promuovere la collaborazione tra le organizzazioni locali e gli stakeholder e ad avere un comportamento da cittadino responsabile nella comunità. Non sostituisce la necessità di assumersi la responsabilità per gli impatti sulla società e sull'ambiente. Le organizzazioni contribuiscono alle loro comunità mediante la partecipazione e il supporto delle istituzioni civili e tramite il coinvolgimento nelle reti di gruppi e individui che costituiscono la società civile.

Il coinvolgimento della comunità aiuta, inoltre, le organizzazioni a familiarizzare con le necessità e le priorità della comunità, in modo che gli sforzi per lo sviluppo e di altro tipo siano compatibili con quelli della comunità e della società. Un'organizzazione potrebbe essere coinvolta, per esempio, tramite la partecipazione a gruppi di discussione definiti dalle autorità locali e dalle associazioni di residenti o creando tali gruppi.

Alcune comunità tradizionali o indigene, associazioni di vicinato o reti Internet si esprimono senza costituire una "organizzazione" formale. Un'organizzazione dovrebbe essere consapevole che esistono vari tipi di gruppi, formali e informali, i quali possono contribuire allo sviluppo. Un'organizzazione dovrebbe rispettare i diritti culturali, sociali e politici di tali gruppi.

È importante che le azioni per il coinvolgimento della comunità sostengano il principio di legalità e i processi partecipativi che rispettano i diritti e che hanno la dovuta considerazione per le opinioni di altri che esprimono e difendono i loro interessi.

#### **6.8.3.2 Azioni ed aspettative correlate**

Un'organizzazione dovrebbe:

- consultarsi con i gruppi rappresentativi della comunità per determinare le priorità per l'investimento sociale e le attività di sviluppo della comunità. Particolare attenzione dovrebbe essere rivolta ai gruppi vulnerabili, discriminati, marginalizzati, non rappresentati o sottorappresentati per coinvolgerli in modo da aiutarli ad ampliare le loro possibilità e a far rispettare i loro diritti;
- consultare e conciliare le comunità, incluse le persone indigene, sui termini e le condizioni di sviluppo che li riguardano. La consultazione dovrebbe avvenire prima dello sviluppo e dovrebbe basarsi su informazioni complete, accurate e accessibili<sup>[154]</sup>;
- partecipare alle associazioni locali, per quanto possibile e opportuno, con la finalità di contribuire al bene pubblico e agli obiettivi di sviluppo delle comunità;
- mantenere relazioni trasparenti con i funzionari governativi locali e i rappresentanti politici, scevri da corruzione o influenza impropria;
- incoraggiare e sostenere le persone verso il volontariato per il servizio alla comunità;
- contribuire alla formulazione di politiche e alla definizione, attuazione, monitoraggio e valutazione di programmi di sviluppo. Nel farlo, un'organizzazione dovrebbe rispettare i diritti e le opinioni di altri che esprimono e difendono i loro interessi.

## **6.8.4 Coinvolgimento e sviluppo della comunità - Aspetto specifico n. 2: Istruzione e cultura**

### **6.8.4.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

L'istruzione e la cultura sono i fondamenti per lo sviluppo sociale ed economico e sono parte dell'identità della comunità. La conservazione e la promozione della cultura e la promozione di un'istruzione compatibile con il rispetto per i diritti umani hanno impatti positivi sulla coesione e lo sviluppo sociale<sup>[151]</sup>.

### **6.8.4.2 Azioni ed aspettative correlate**

Un'organizzazione dovrebbe:

- promuovere e sostenere l'istruzione a tutti i livelli e intraprendere azioni per migliorare la qualità e l'accesso all'istruzione, promuovere la conoscenza locale e aiutare a sradicare l'analfabetismo;
- in particolare, promuovere le opportunità di apprendimento per i gruppi vulnerabili o discriminati;
- incoraggiare l'iscrizione dei bambini all'istruzione formale e contribuire all'eliminazione delle barriere che impediscono che i bambini ricevano un'istruzione (quali il lavoro minorile)<sup>[135]</sup>;
- promuovere attività culturali, ove opportuno, riconoscere e valorizzare le culture locali e le tradizioni culturali, coerentemente con il principio del rispetto dei diritti umani. Le azioni a sostegno delle attività culturali che conferiscono potere ai gruppi storicamente svantaggiati, sono particolarmente importanti come mezzo per combattere le discriminazioni;
- valutare la possibilità di agevolare l'educazione ai diritti umani e l'accrescimento della consapevolezza;
- aiutare a preservare e proteggere il patrimonio culturale, specialmente nei casi in cui le attività dell'organizzazione hanno un impatto su di esso<sup>[161][163][164]</sup>;
- ove opportuno, promuovere l'uso delle tecnologie e delle conoscenze tradizionali delle comunità indigene<sup>[75]</sup>.

## **6.8.5 Coinvolgimento e sviluppo della comunità - Aspetto specifico n. 3: Creazione di nuova occupazione e sviluppo delle competenze**

### **6.8.5.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

L'occupazione è un obiettivo internazionalmente riconosciuto legato allo sviluppo economico e sociale. Creando occupazione, tutte le organizzazioni, grandi e piccole, possono contribuire a ridurre la povertà e a promuovere lo sviluppo economico e sociale. Nel creare occupazione, i datori di lavoro dovrebbero osservare le linee guida pertinenti fornite nei punti 6.3 e 6.4.

Lo sviluppo di competenze è una componente essenziale della promozione dell'occupazione e dell'assistenza agli individui per assicurare un lavoro dignitoso e produttivo ed è vitale per lo sviluppo economico e sociale.

### **6.8.5.2 Azioni ed aspettative correlate**

Un'organizzazione dovrebbe:

- analizzare l'impatto delle proprie decisioni di investimento sulla creazione di nuova occupazione e, laddove economicamente attuabile, fare investimenti diretti che riducano la povertà mediante la creazione di nuova occupazione;
- prendere in considerazione l'impatto delle scelte tecnologiche sull'impiego e, dove economicamente attuabile nel più lungo termine, selezionare tecnologie che massimizzino le opportunità di occupazione;
- prendere in considerazione l'impatto delle decisioni di affidamento di lavori all'esterno sulla creazione di occupazione, sia sull'organizzazione che prende la decisione sia sulle organizzazioni esterne influenzate da tali decisioni;

- prendere in considerazione i vantaggi che comporta la creazione di occupazione diretta rispetto all'utilizzo di contratti di lavoro temporaneo;
- prendere in considerazione la partecipazione a programmi, locali e nazionali, di sviluppo delle competenze, inclusi i programmi di apprendistato, i programmi rivolti a gruppi particolarmente svantaggiati, i programmi di apprendimento permanente e gli schemi di riconoscimento e certificazione delle competenze;
- prendere in considerazione di contribuire allo sviluppo o al miglioramento dei programmi di sviluppo delle competenze nella comunità, laddove questi siano inadeguati, possibilmente in collaborazione con altri componenti della comunità;
- prestare particolare attenzione ai gruppi vulnerabili relativamente all'occupazione e alla creazione delle capacità;
- prendere in considerazione di contribuire alla promozione delle condizioni strutturali necessarie per la creazione di nuova occupazione.

## **6.8.6 Coinvolgimento e sviluppo della comunità - Aspetto specifico n. 4: Sviluppo tecnologico e accesso alla tecnologia**

### **6.8.6.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

Per contribuire all'avanzamento dello sviluppo economico e sociale, le comunità e i loro membri necessitano, tra le altre cose, dell'accesso totale e sicuro alla tecnologia moderna. Le organizzazioni possono contribuire allo sviluppo delle comunità in cui operano applicando conoscenze, competenze e tecnologie specialistiche in modo tale da promuovere lo sviluppo delle risorse umane e la diffusione della tecnologia.

Le tecnologie informatiche e di comunicazione caratterizzano gran parte della vita contemporanea e rappresentano una base preziosa per molte attività economiche. L'accesso all'informazione è la chiave per superare le disparità che esistono tra i Paesi, le regioni, le generazioni, i generi, ecc. Un'organizzazione può contribuire a migliorare l'accesso a tali tecnologie mediante la formazione, la partnership ed altre azioni.

### **6.8.6.2 Azioni ed aspettative correlate**

Un'organizzazione dovrebbe:

- prendere in considerazione di contribuire allo sviluppo di tecnologie innovative che possano aiutare a risolvere problemi sociali ed ambientali nelle comunità locali;
- prendere in considerazione di contribuire allo sviluppo di tecnologie a basso costo che siano facilmente replicabili e abbiano un impatto altamente positivo sullo sradicamento della povertà e della fame;
- prendere in considerazione, laddove sia economicamente attuabile, la possibilità di sviluppare il potenziale di conoscenze e tecnologie locali e tradizionali proteggendo il diritto della comunità a tale conoscenza e tecnologia;
- prendere in considerazione la possibilità di impegnarsi in collaborazioni con organizzazioni quali le università o i laboratori di ricerca, per potenziare lo sviluppo scientifico e tecnologico con partner della comunità, e assumere personale locale per questo lavoro<sup>[124]</sup>;
- adottare pratiche che consentano il trasferimento e la diffusione della tecnologia laddove sia economicamente attuabile. Ove applicabile, un'organizzazione dovrebbe fissare termini e condizioni ragionevoli per il trasferimento di licenze o di tecnologia in modo tale da contribuire allo sviluppo locale. La capacità della comunità di gestire la tecnologia dovrebbe essere valutata e potenziata.



## **6.8.7 Coinvolgimento e sviluppo della comunità - Aspetto specifico n. 5: Creazione di ricchezza e reddito**

### **6.8.7.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

Imprese e cooperative, competitive e diversificate tra loro, sono cruciali per la creazione di ricchezza in qualsiasi comunità. Le organizzazioni possono contribuire a creare un ambiente in cui l'imprenditorialità possa prosperare, portando benefici duraturi alle comunità. Le organizzazioni possono contribuire positivamente alla creazione di ricchezza e reddito mediante programmi di imprenditoria, sviluppo di fornitori locali e impiego di membri della comunità, nonché mediante sforzi più ampi per rafforzare le risorse economiche e le relazioni sociali che facilitano il benessere economico e sociale o generano vantaggi per la comunità. Inoltre, aiutando a creare ricchezza e reddito a livello locale e promuovendo una distribuzione equilibrata dei vantaggi economici tra i membri della comunità, le organizzazioni possono svolgere un ruolo significativo nel ridurre la povertà. I programmi di sostegno alla creazione di imprese e cooperative da parte delle donne sono particolarmente importanti perché è ampiamente riconosciuto che l'acquisizione di poteri da parte delle donne contribuisce molto al benessere della società.

La creazione di ricchezza e reddito dipende anche da un'equa distribuzione dei vantaggi dell'attività economica. I Governi contano sull'adempimento dei doveri fiscali da parte delle organizzazioni per ottenere introiti per affrontare problematiche fondamentali di sviluppo.

In molte situazioni, l'isolamento fisico, sociale ed economico delle comunità può essere un ostacolo per il loro sviluppo. Le organizzazioni possono svolgere un ruolo positivo nello sviluppo delle comunità integrando persone, gruppi e organizzazioni locali nelle loro attività o nella catena del valore. In questo modo, le considerazioni sullo sviluppo della comunità possono diventare parte integrante delle attività fondamentali delle organizzazioni.

Un'organizzazione contribuisce allo sviluppo mediante il rispetto delle leggi e dei regolamenti. In alcuni casi, l'incapacità dei gruppi della comunità di operare nell'ambito del quadro legislativo previsto è una conseguenza della povertà o delle condizioni di sviluppo. In queste circostanze, un'organizzazione che sia coinvolta in gruppi che operano al di fuori del quadro legislativo, dovrebbe mirare a ridurre la povertà e promuovere lo sviluppo. Un'organizzazione dovrebbe, inoltre, cercare di creare opportunità che consentano a tali gruppi di raggiungere una maggiore, e in definitiva totale, conformità con la legge, specialmente per quanto riguarda le relazioni economiche.

### **6.8.7.2 Azioni ed aspettative correlate**

Un'organizzazione dovrebbe:

- prendere in considerazione l'impatto economico e sociale del proprio ingresso o uscita da una comunità, inclusi gli impatti sulle risorse di base necessarie per lo sviluppo sostenibile della comunità;
- prendere in considerazione la possibilità di supportare iniziative appropriate per stimolare la diversificazione delle attività economiche esistenti nella comunità;
- prendere in considerazione la possibilità di dare la preferenza a fornitori locali di prodotti e servizi e di contribuire allo sviluppo dei fornitori locali, ove possibile;
- prendere in considerazione la possibilità di intraprendere iniziative per rafforzare le capacità e le opportunità dei fornitori con base locale di contribuire alla catena del valore, rivolgendo particolare attenzione ai gruppi svantaggiati all'interno della comunità;
- prendere in considerazione la possibilità di assistere le organizzazioni perché operino all'interno del quadro legislativo appropriato;

- impegnarsi in attività economiche con organizzazioni che, a causa di bassi livelli di sviluppo, hanno difficoltà ad adempiere alle prescrizioni legali solo nel caso in cui:
  - lo scopo sia di sradicare la povertà,
  - le attività di tali organizzazioni rispettino i diritti umani e vi siano ragionevoli aspettative che tali organizzazioni si muoveranno coerentemente verso la conduzione delle loro attività nell'ambito del quadro legislativo appropriato;
- prendere in considerazione la possibilità di contribuire a programmi e collaborazioni duraturi che assistano i membri della comunità, specialmente le donne e altri gruppi socialmente svantaggiati e vulnerabili, al fine di stabilire attività e cooperative, migliorando la produttività e promuovendo l'imprenditoria. Tali programmi potrebbero, per esempio, fornire formazione in materia di pianificazione aziendale, marketing, norme di qualità richieste per diventare fornitori, gestione e assistenza tecnica, accesso ai finanziamenti e agevolazioni per le joint venture;
- incoraggiare l'utilizzo efficiente delle risorse disponibili, compresa la cura degli animali domestici;
- prendere in considerazione metodi appropriati per rendere le opportunità di approvvigionamento più facilmente accessibili alle organizzazioni della comunità, per esempio, creando competenza per soddisfare le specifiche tecniche e rendendo disponibili le informazioni sulle opportunità di approvvigionamento;
- prendere in considerazione il sostegno a organizzazioni e persone che portano prodotti e servizi necessari alla comunità, che possono anche generare occupazione locale, nonché collegamenti con i mercati locali regionali e urbani, laddove ciò sia di beneficio per il benessere della comunità;
- prendere in considerazione metodi appropriati per contribuire allo sviluppo di associazioni di imprenditori che abbiano sede nella comunità;
- adempiere alle proprie responsabilità fiscali e fornire alle autorità le informazioni necessarie per determinare correttamente le imposte dovute;
- prendere in considerazione la possibilità di contribuire ai piani pensionistici e alle pensioni dei dipendenti.

## **6.8.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità - Aspetto specifico n. 6: Salute**

### **6.8.8.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

La salute è un elemento essenziale della vita nella società ed è un diritto umano riconosciuto. Le minacce alla salute pubblica possono avere gravi impatti sulle comunità e ostacolarne lo sviluppo. Ne consegue che tutte le organizzazioni, grandi e piccole, dovrebbero rispettare il diritto alla salute e dovrebbero contribuire, in base ai loro mezzi e secondo quanto appropriato, alla promozione della salute, alla prevenzione delle minacce per la salute e delle malattie e alla mitigazione di qualsiasi danno alla comunità (vedere anche punti 6.4.6, 6.5 e 6.7.4). Ciò potrebbe includere la loro partecipazione a campagne per la salute pubblica. Esse dovrebbero inoltre contribuire, ove possibile ed appropriato, a migliorare l'accesso ai servizi sanitari, in particolar modo rinforzando e supportando i servizi pubblici. Anche nei Paesi in cui è ruolo dello Stato fornire un sistema sanitario pubblico, tutte le organizzazioni possono prendere in considerazione di contribuire alla salute nelle comunità. Una comunità sana riduce il peso sul settore pubblico e contribuisce ad un buon ambiente economico e sociale per tutte le organizzazioni.

### **6.8.8.2 Azioni ed aspettative correlate**

Un'organizzazione dovrebbe:

- cercare di eliminare gli impatti negativi sulla salute di tutti i processi di produzione, dei prodotti o dei servizi forniti dall'organizzazione;

- prendere in considerazione la possibilità di promuovere la buona salute, per esempio, contribuendo all'accesso ai farmaci e alle vaccinazioni ed incoraggiando stili di vita sani, compreso l'esercizio fisico e la sana alimentazione, la diagnosi precoce delle malattie, l'aumento della consapevolezza sui metodi contraccettivi e scoraggiando il consumo di prodotti e sostanze dannosi. Particolare attenzione dovrebbe essere rivolta all'alimentazione dei bambini;
- prendere in considerazione la possibilità di innalzare la consapevolezza sui rischi per la salute e sulle malattie gravi e su come prevenirle, quali l'HIV/AIDS, il cancro, le patologie cardiache, la malaria, la tubercolosi e l'obesità;
- prendere in considerazione il sostegno dell'accesso durevole e universale ai servizi sanitari essenziali e all'acqua pulita e misure igieniche appropriate come mezzi per prevenire le malattie.

## **6.8.9 Coinvolgimento e sviluppo della comunità - Aspetto specifico n. 7: Investimento sociale**

### **6.8.9.1 Descrizione dell'aspetto specifico**

L'investimento sociale ha luogo quando le organizzazioni investono le loro risorse in iniziative e programmi volti a migliorare gli aspetti sociali della vita della comunità. Gli investimenti sociali possono comprendere progetti relativi all'istruzione, alla formazione, alla cultura, alla sanità, alla generazione di reddito, allo sviluppo di infrastrutture, al miglioramento dell'accesso all'informazione o qualsiasi altra attività che possa promuovere lo sviluppo economico o sociale.

Nell'identificare le opportunità per l'investimento sociale, un'organizzazione dovrebbe allineare il proprio contributo con le necessità e le priorità delle comunità in cui opera, tenendo conto delle priorità poste dalle istituzioni locali e nazionali. La condivisione delle informazioni, la consultazione e la negoziazione sono strumenti utili per un approccio partecipativo all'identificazione e all'attuazione degli investimenti sociali.

Gli investimenti sociali non escludono la filantropia (per esempio sovvenzioni, volontariato e donazioni).

Le organizzazioni dovrebbero anche incoraggiare il coinvolgimento della comunità nella progettazione e nell'attuazione di progetti, in quanto ciò può aiutare i progetti a sopravvivere e prosperare anche quando l'organizzazione non fosse più coinvolta. Gli investimenti sociali dovrebbero privilegiare progetti realizzabili nel lungo termine e che contribuiscano allo sviluppo sostenibile.

### **6.8.9.2 Azioni ed aspettative correlate**

Un'organizzazione dovrebbe:

- tener conto della promozione dello sviluppo della comunità durante la pianificazione di progetti di investimento sociale. Tutte le azioni dovrebbero ampliare le opportunità per i cittadini, per esempio aumentando l'approvvigionamento locale e l'affidamento all'esterno in modo tale da sostenere lo sviluppo locale;
- evitare le azioni che perpetuano la dipendenza di una comunità dalle attività filantropiche di un'organizzazione, la presenza o il supporto continuativo;
- valutare le proprie iniziative esistenti relative alla comunità e relazionare alla comunità e alle persone dell'organizzazione per identificare aree di miglioramento;
- valutare la possibilità di collaborare con altre organizzazioni, incluse organizzazioni governative, imprese o organizzazioni non governative, per massimizzare le sinergie ed utilizzare risorse, conoscenze e competenze complementari;
- valutare la possibilità di contribuire a programmi che forniscono accesso a prodotti alimentari e ad altri prodotti essenziali per i gruppi vulnerabili o discriminati e per le persone con basso reddito, tenendo conto dell'importanza di contribuire alle loro aumentate capacità, risorse e opportunità.

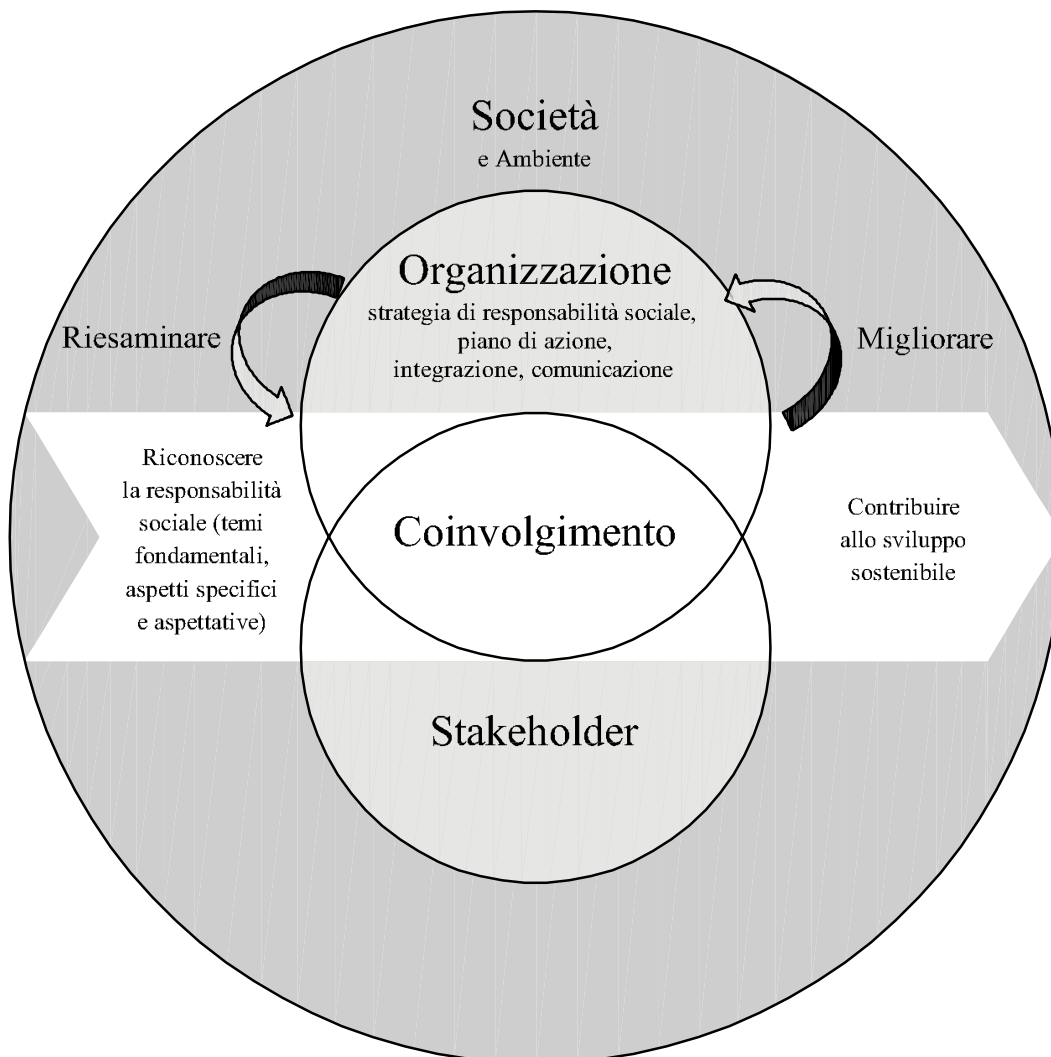
## 7 Guida all'integrazione della responsabilità sociale in tutta l'organizzazione

### 7.1 Generalità

I punti precedenti della presente norma internazionale hanno identificato i principi, i temi fondamentali e gli aspetti specifici della responsabilità sociale. Il presente punto fornisce una guida per mettere in pratica la responsabilità sociale in un'organizzazione. Nella maggioranza dei casi, le organizzazioni possono usare come base i sistemi esistenti, le politiche, le strutture e le reti dell'organizzazione per mettere in pratica la responsabilità sociale, anche se è probabile che alcune attività siano condotte secondo nuove modalità o prendendo in considerazione un più ampio ventaglio di fattori.

Alcune organizzazioni potrebbero già disporre di tecniche stabilite per introdurre nuovi approcci nel proprio processo decisionale e nelle proprie attività, come pure sistemi efficaci per la comunicazione ed il riesame interno. Altre potrebbero avere a disposizione sistemi meno sviluppati per il governo dell'organizzazione o per altri aspetti della responsabilità sociale. La guida seguente intende essere di aiuto a tutte le organizzazioni, quale che sia il loro punto di partenza, per l'integrazione della responsabilità sociale nel loro modo di operare (vedere la figura 4).

**Figura 4 Integrazione della responsabilità sociale in tutta l'organizzazione**



## 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale

Al fine di fornire una base informata per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione, è utile che l'organizzazione definisca in che modo le proprie caratteristiche fondamentali si relazionano alla responsabilità sociale (vedere il punto 5). Questo riesame aiuta anche a definire gli aspetti specifici pertinenti della responsabilità sociale all'interno di ciascun tema fondamentale e ad identificare gli stakeholder dell'organizzazione. Il riesame dovrebbe comprendere, ove appropriato, fattori quali:

- tipo, finalità, natura delle attività e dimensioni dell'organizzazione;
- luoghi in cui opera l'organizzazione, incluso quanto segue:
  - l'esistenza o meno di un quadro legislativo che regoli molte delle decisioni e delle attività legate alla responsabilità sociale,
  - le caratteristiche sociali, ambientali ed economiche delle aree di attività;
- qualsiasi informazione sulla storia delle prestazioni dell'organizzazione in materia di responsabilità sociale;
- le caratteristiche della forza lavoro o dei dipendenti dell'organizzazione, compreso il lavoro a contratto;
- le organizzazioni di settore a cui partecipa l'organizzazione, incluse:
  - le attività legate alla responsabilità sociale intraprese da tali organizzazioni,
  - i codici o altri requisiti legati alla responsabilità sociale promossi da tali organizzazioni;
- la mission, la vision, i valori, i principi e il codice di condotta propri dell'organizzazione;
- le preoccupazioni di stakeholder interni o esterni relative alla responsabilità sociale;
- la struttura e la natura dei processi decisionali nell'organizzazione;
- la catena del valore dell'organizzazione.

È inoltre importante che l'organizzazione sia a conoscenza degli atteggiamenti correnti, del livello di impegno e di comprensione nei riguardi della responsabilità sociale da parte della propria leadership. Una comprensione approfondita dei principi, dei temi fondamentali e dei vantaggi della responsabilità sociale aiuta enormemente l'integrazione della responsabilità sociale in tutta l'organizzazione e nella sua sfera di influenza.

## 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione

### 7.3.1 La necessaria diligenza

La necessaria diligenza nel contesto della responsabilità sociale è un processo globale e proattivo che identifica gli impatti negativi, reali e potenziali, di tipo sociale, ambientale ed economico, delle decisioni e delle attività di un'organizzazione, con lo scopo di evitare, o di mitigare, tali impatti negativi.

La necessaria diligenza può anche richiedere di influire sul comportamento altrui, qualora questo sia causa di violazione dei diritti umani o di altri diritti in cui l'organizzazione potrebbe essere implicata.

In qualsiasi processo di necessaria diligenza, un'organizzazione dovrebbe considerare il contesto del Paese in cui opera o in cui hanno luogo le sue attività; gli impatti potenziali ed effettivi delle proprie attività; le possibili conseguenze negative risultanti dalle azioni di altre entità o persone le cui attività siano significativamente collegate a quelle dell'organizzazione.

Ciò dovrebbe includere, in un processo di necessaria diligenza, in maniera adeguata alle dimensioni e alla situazione dell'organizzazione, le seguenti componenti:

- politiche organizzative relative al tema fondamentale pertinente, che offrano una guida utile a coloro che sono all'interno dell'organizzazione e a coloro strettamente legati all'organizzazione;
- mezzi per valutare in che modo le attività esistenti e proposte possano influire sugli obiettivi della politica;
- mezzi per integrare i temi fondamentali della responsabilità sociale in tutta l'organizzazione;
- mezzi per tenere traccia delle prestazioni nel tempo, per essere in grado di apportare le necessarie modifiche alla definizione delle priorità e all'approccio;
- azioni appropriate per rispondere agli impatti negativi delle proprie decisioni e attività.

Nell'identificare le aree di azione potenziali, un'organizzazione dovrebbe adoperarsi per meglio comprendere le sfide e i dilemmi dal punto di vista degli individui e dei gruppi potenzialmente danneggiati.

Oltre a questa autovalutazione, un'organizzazione potrebbe scoprire che in alcuni casi è possibile e opportuno cercare di influenzare il comportamento di altre entità verso un miglioramento delle loro prestazioni in materia di responsabilità sociale, in particolare coloro con cui ha legami stretti o nei casi in cui l'organizzazione consideri gli aspetti specifici particolarmente urgenti o rilevanti per la propria situazione. Via via che un'organizzazione guadagna esperienza nel miglioramento delle prestazioni in materia di responsabilità sociale, essa può crescere nella capacità e nella volontà di intervenire insieme ad altre entità per promuovere questo obiettivo.

### **7.3.2 Determinare la pertinenza e la significatività dei temi fondamentali e degli aspetti specifici per un'organizzazione**

#### **7.3.2.1 Determinare la pertinenza**

Tutti i temi fondamentali, ma non tutti gli aspetti specifici, sono pertinenti per tutte le organizzazioni. Un'organizzazione dovrebbe riesaminare tutti i temi fondamentali per identificare quali aspetti specifici sono pertinenti.

Per iniziare il processo di identificazione, un'organizzazione dovrebbe, ove appropriato:

- elencare l'intera gamma delle proprie attività;
- identificare gli stakeholder (vedere punto 5.3);
- identificare le attività dell'organizzazione stessa e delle organizzazioni nella sua sfera di influenza. Le decisioni e le attività dei fornitori e degli appaltatori possono avere un impatto sulla responsabilità sociale dell'organizzazione;
- determinare quali temi fondamentali e aspetti specifici potrebbero evidenziarsi quando l'organizzazione e altri all'interno della sfera di influenza e/o della catena del valore svolgono tali attività, tenendo conto di tutta la legislazione applicabile;
- esaminare la gamma di modalità in cui le decisioni e le attività dell'organizzazione possano causare impatti sugli stakeholder e sullo sviluppo sostenibile;
- esaminare le modalità in cui gli stakeholder e gli aspetti specifici della responsabilità sociale possano avere impatto sulle decisioni, sulle attività e sui piani dell'organizzazione;
- identificare tutti gli aspetti specifici della responsabilità sociale che sono in relazione con le attività quotidiane, nonché quelli che si presentano solo occasionalmente in circostanze molto specifiche.

Sebbene un'organizzazione possa ritenere di comprendere la propria responsabilità sociale (vedere punto 5.2.3), essa dovrebbe comunque prendere in considerazione il coinvolgimento degli stakeholder

nel processo di identificazione, al fine di ampliare la prospettiva sui temi fondamentali e sugli aspetti specifici. È importante riconoscere, tuttavia, che gli aspetti specifici potrebbero essere pertinenti anche se gli stakeholder non li identificano come tali.

In alcuni casi, un'organizzazione potrebbe credere che, poiché opera in un'area in cui sono presenti leggi che affrontano i temi fondamentali della responsabilità sociale, il rispetto della legge sia sufficiente per garantire che tutti gli aspetti specifici di tali temi fondamentali siano affrontati. Un riesame attento dei temi fondamentali e degli aspetti specifici del punto 6 potrebbe tuttavia rivelare che alcuni aspetti specifici pertinenti non sono regolamentati o sono coperti da regolamenti che non vengono fatti rispettare adeguatamente o che non sono esplicitamente o sufficientemente dettagliati.

Anche per i temi fondamentali o gli aspetti specifici coperti dalla legislazione, rispondere allo spirito della legge potrebbe, in alcuni casi, richiedere azioni che vanno al di là del mero rispetto della legge stessa. Per esempio, sebbene alcune leggi e regolamenti ambientali limitino le emissioni di inquinanti nell'aria o nell'acqua a specifiche quantità o livelli, un'organizzazione dovrebbe utilizzare le migliori prassi per ridurre ulteriormente le sue emissioni di tali inquinanti o per modificare i processi che utilizza, al fine di eliminare completamente tali emissioni. Altri esempi sono: una scuola che decide volontariamente di riutilizzare l'acqua piovana per scopi sanitari, un ospedale che potrebbe decidere non solo di rispettare il diritto del lavoro, ma anche di lanciare un programma speciale per supportare la conciliazione di vita privata e lavoro del proprio personale.

### 7.3.2.2 Determinare la significatività

Una volta che un'organizzazione ha identificato l'ampia gamma di aspetti specifici pertinenti le proprie decisioni e attività, dovrebbe studiare attentamente gli aspetti specifici identificati e sviluppare una serie di criteri per decidere quali aspetti hanno la maggiore significatività e sono più importanti per l'organizzazione. I criteri possibili includono:

- portata dell'impatto dell'aspetto specifico sugli stakeholder e sullo sviluppo sostenibile;
- potenziale effetto dell'intervento o del mancato intervento sull'aspetto specifico;
- livello di preoccupazione dello stakeholder relativamente all'aspetto specifico;
- identificazione delle aspettative, da parte della società, riguardo al comportamento responsabile relativamente a tali impatti.

Gli aspetti specifici in genere ritenuti significativi sono: il mancato rispetto della legge; discrepanze rispetto alle norme internazionali di comportamento; potenziali violazioni dei diritti umani; prassi che potrebbero mettere a repentaglio la vita o la salute; prassi che potrebbero influire gravemente sull'ambiente.

### 7.3.3 La sfera di influenza di un'organizzazione

#### 7.3.3.1 Valutare la sfera di influenza di un'organizzazione

L'influenza di un'organizzazione dipende da fonti quali:

- **proprietà e governo dell'organizzazione:** ciò comprende la natura e il raggio di azione della proprietà o della sua rappresentanza, se esistente, negli organi direttivi dell'organizzazione associata;
- **relazioni economiche:** ciò comprende l'estensione delle relazioni economiche e l'importanza relativa di tali relazioni per entrambe le organizzazioni, una maggiore importanza per un'organizzazione può creare una maggiore influenza nei confronti dell'altra organizzazione;
- **autorità legale/politica:** si basa, per esempio, sulle disposizioni contenute in contratti vincolanti legalmente o sull'esistenza di un mandato legale che assicuri all'organizzazione la facoltà di imporre certi comportamenti sugli altri;
- **opinione pubblica:** ciò comprende la capacità dell'organizzazione di influenzare l'opinione pubblica e l'impatto dell'opinione pubblica su coloro che l'organizzazione cerca di influenzare.

L'influenza di un'organizzazione può dipendere da una serie di fattori, compresa la vicinanza fisica, l'ambito, la durata e la forza della relazione.

### 7.3.3.2 Esercitare l'influenza

Un'organizzazione può esercitare la propria influenza sugli altri sia per potenziare gli impatti positivi sullo sviluppo sostenibile, sia per minimizzare gli impatti negativi, o entrambi i motivi. Nel valutare la propria sfera di influenza e nel determinare le proprie responsabilità, un'organizzazione dovrebbe esercitare la necessaria diligenza.

I metodi per esercitare influenza includono:

- fissare disposizioni contrattuali o incentivi;
- dichiarazioni pubbliche dell'organizzazione;
- impegnarsi con la comunità, i leader politici e altri stakeholder;
- prendere decisioni di investimento;
- condividere conoscenza e informazioni;
- condurre progetti in collaborazione;
- intraprendere attività di lobbying responsabile e utilizzare le relazioni con i mezzi di comunicazione;
- promuovere le buone prassi;
- attivare collaborazioni con le associazioni di settore, le organizzazioni e altri.

Un'organizzazione dovrebbe considerare gli aspetti ambientali, sociali e di governo dell'organizzazione e la responsabilità sociale delle organizzazioni con cui ha, o cerca di avere, una relazione.

Un'organizzazione può influenzare i suoi stakeholder mediante le proprie decisioni e attività, e mediante le informazioni che fornisce agli stakeholder relativamente alle basi di tali decisioni e attività.

L'esercizio dell'influenza di un'organizzazione dovrebbe sempre essere guidato dal comportamento etico e da altri principi e pratiche di responsabilità sociale (vedere punti 4 e 5). Quando esercita la propria influenza, un'organizzazione dovrebbe prima valutare la possibilità di avviare un dialogo volto a migliorare la conoscenza della responsabilità sociale e ad incoraggiare il comportamento socialmente responsabile. Se il dialogo non è efficace, si dovrebbero considerare azioni alternative, inclusa la modifica della natura della relazione.

Laddove un'organizzazione abbia un controllo *de facto* sulle altre, la sua responsabilità di agire può essere simile alla responsabilità che esiste laddove l'organizzazione ne abbia il controllo formale. Il controllo *de facto* si riferisce a situazioni in cui un'organizzazione ha la facoltà di dettare le decisioni e le attività di un'altra parte, anche laddove non ne abbia l'autorità legale o formale per farlo.

### 7.3.4 Stabilire le priorità nell'affrontare gli aspetti specifici

Un'organizzazione dovrebbe determinare ed impegnarsi a seguire le proprie priorità riguardo l'integrazione della responsabilità sociale in tutta l'organizzazione e nelle sue prassi quotidiane. Le priorità dovrebbero essere stabilite scegliendole tra gli aspetti specifici considerati significativi e pertinenti (vedere punto 7.3.2). Gli stakeholder dovrebbero essere coinvolti nell'identificazione delle priorità (vedere punto 5.3). Le priorità sono soggette a variare nel tempo.

Le organizzazioni dovrebbero considerare quanto segue per determinare se un'azione per affrontare un aspetto specifico è prioritaria o meno:

- la prestazione attuale dell'organizzazione relativamente al rispetto della legge, alle norme internazionali, alle norme internazionali di comportamento, allo stato dell'arte e alle migliori prassi;



- se l'aspetto specifico può influenzare significativamente la capacità dell'organizzazione di soddisfare obiettivi importanti;
- l'effetto potenziale dell'azione collegata, confrontata con le risorse richieste per l'attuazione;
- il periodo di tempo richiesto per ottenere i risultati desiderati;
- la possibilità di implicazioni di costo significative qualora l'aspetto specifico non venga affrontato rapidamente;
- la facilità e la velocità di attuazione, in quanto potrebbe influire sulla crescente consapevolezza e sulla motivazione ad agire in merito alla responsabilità sociale all'interno dell'organizzazione.

L'ordine delle priorità varia tra le organizzazioni.

Oltre a fissare le priorità per l'azione immediata, un'organizzazione può stabilire priorità per prendere in considerazione gli aspetti specifici che sono pertinenti alle decisioni e alle attività che l'organizzazione prevede di svolgere in futuro, quali costruzione di edifici, assunzione di nuovo personale, ingaggio di appaltatori o conduzione di attività di raccolta fondi. Le considerazioni delle priorità faranno parte della pianificazione relativa a queste attività future.

Le priorità dovrebbero essere riesaminate e aggiornate ad intervalli opportuni per l'organizzazione.

## **7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione**

### **7.4.1 Aumentare la consapevolezza e costruire la competenza sulla responsabilità sociale**

Costruire la responsabilità sociale in ogni aspetto di un'organizzazione comporta l'impegno e la comprensione a tutti i livelli dell'organizzazione. Nelle prime fasi del lavoro di un'organizzazione finalizzato alla responsabilità sociale, la costruzione della consapevolezza dovrebbe concentrarsi sull'aumento della comprensione degli aspetti della responsabilità sociale, inclusi i principi, i temi fondamentali e gli aspetti specifici.

L'impegno e la comprensione dovrebbero partire dai vertici dell'organizzazione. La comprensione dei vantaggi della responsabilità sociale per l'organizzazione può rivestire un ruolo importante nella costruzione dell'impegno della leadership dell'organizzazione. Si dovrebbe pertanto lavorare per fornire alla leadership dell'organizzazione una comprensione approfondita delle implicazioni e dei vantaggi della responsabilità sociale.

Alcuni dipendenti e alcune parti di un'organizzazione saranno più interessati e recettivi di altri ad agire in favore della responsabilità sociale. Un'organizzazione potrebbe trovare utile concentrare gli sforzi iniziali su tali aree recettive per dimostrare che cosa significa, nella pratica, la responsabilità sociale.

Creare una cultura di responsabilità sociale all'interno di un'organizzazione potrebbe richiedere un lungo periodo di tempo, tuttavia procedere con sistematicità e lavorare partendo dai valori e dalle culture esistenti si è dimostrato efficace in molte organizzazioni.

Costruire la competenza per attuare pratiche di responsabilità sociale potrebbe implicare il rafforzamento o lo sviluppo di abilità in alcune aree di attività, quali il coinvolgimento degli stakeholder, e nel miglioramento della conoscenza e della comprensione dell'applicazione dei temi fondamentali. Gli sforzi dovrebbero trarre vantaggio dalla conoscenza e dalle abilità esistenti delle persone all'interno dell'organizzazione. Ove appropriato, questi sforzi dovrebbero anche includere la costruzione di competenze e la formazione dei dirigenti e dei lavoratori nella catena di fornitura. Per alcuni aspetti specifici potrebbe essere utile una formazione mirata.

Per integrare la responsabilità sociale in maniera efficace, un'organizzazione potrebbe identificare la necessità di modificare i processi decisionali e il governo dell'organizzazione al fine di promuovere maggiore libertà, autorità e motivazione per suggerire nuovi approcci e nuove idee. Un'organizzazione potrebbe anche scoprire di aver bisogno di migliorare i propri strumenti di monitoraggio e misurazione relativamente ad alcuni aspetti delle proprie prestazioni.

L'istruzione e l'apprendimento permanente sono centrali per innalzare la consapevolezza e costruire la competenza per la responsabilità sociale. A tal riguardo, l'educazione allo sviluppo sostenibile stabilisce una nuova direzione per mettere le persone nella condizione di affrontare gli aspetti specifici della responsabilità sociale, incoraggiandole a mostrare la dovuta considerazione per i valori che promuovono un'azione energica e proattiva<sup>[162]</sup>.

#### **7.4.2 Fissare l'orientamento di un'organizzazione in materia di responsabilità sociale**

Le dichiarazioni e le azioni della leadership di un'organizzazione e le finalità, le aspirazioni, i valori, l'etica e la strategia dell'organizzazione fissano l'orientamento dell'organizzazione stessa. Perché la responsabilità sociale sia una componente importante ed efficace del funzionamento dell'organizzazione, essa dovrebbe riflettersi in questi aspetti dell'organizzazione.

Un'organizzazione dovrebbe stabilire il proprio orientamento facendo della responsabilità sociale una parte integrante delle sue politiche, della sua cultura organizzativa, delle sue strategie, strutture e operazioni. Alcuni modi per mettere in atto quanto affermato sono:

- includere nella dichiarazione della vision o delle aspirazioni dell'organizzazione un riferimento al modo in cui essa intenda che le sue attività siano influenzate dalla responsabilità sociale;
- incorporare in una dichiarazione della mission, o nelle proprie finalità, riferimenti specifici chiari e concisi ad aspetti importanti della responsabilità sociale, inclusi i principi e gli aspetti specifici della responsabilità sociale, che aiutino a determinare il modo di operare dell'organizzazione;
- adottare codici di condotta o etici scritti che specifichino l'impegno dell'organizzazione in fatto di responsabilità sociale, traducendo principi e valori in dichiarazioni sul comportamento appropriato. Tali codici dovrebbero essere basati sui principi della responsabilità sociale di cui al punto 4 e sulla guida di cui al punto 6;
- includere la responsabilità sociale come elemento chiave della strategia dell'organizzazione, mediante la sua integrazione nei sistemi, nelle politiche, nei processi e nei comportamenti relativi ai processi decisionali;
- tradurre le priorità dell'intervento sui temi fondamentali e sugli aspetti specifici in obiettivi organizzativi gestibili completi di strategie, processi e scadenze. Gli obiettivi dovrebbero essere specifici e misurabili o verificabili. L'apporto degli stakeholder può essere prezioso nell'agevolare questo processo. Piani dettagliati per raggiungere tali obiettivi, incluse le responsabilità, le scadenze, i budget e l'effetto su altre attività dell'organizzazione, dovrebbero essere un elemento importante per stabilire gli obiettivi e le strategie per il loro raggiungimento.

#### **7.4.3 Costruire la responsabilità sociale nel governo di un'organizzazione, nei suoi sistemi e procedure**

Un mezzo importante ed efficace per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione passa attraverso il governo della stessa, ovvero il sistema in cui le decisioni vengono prese e attuate nel perseguire i propri obiettivi.

Un'organizzazione dovrebbe coscientemente e metodicamente gestire i propri impatti associati ad ogni tema fondamentale e monitorare gli impatti delle organizzazioni nell'ambito della sua sfera di influenza, in modo tale da minimizzare il rischio di danno sociale e ambientale, nonché massimizzare le opportunità e gli impatti positivi. Quando prende decisioni, incluse quelle relative a nuove attività, un'organizzazione dovrebbe considerare i probabili impatti di tali decisioni sugli stakeholder. Nel farlo, un'organizzazione dovrebbe considerare i metodi migliori per minimizzare gli impatti dannosi delle sue attività e per aumentare gli impatti benefici del suo comportamento sulla società e sull'ambiente. Quando si prendono decisioni si dovrebbe tener conto delle risorse e della pianificazione richieste a tale scopo.

Un'organizzazione dovrebbe confermare che i principi della responsabilità sociale (vedere punto 4) siano applicati al proprio governo e si riflettano nella propria struttura e cultura. Dovrebbe riesaminare le procedure e i processi a intervalli appropriati per assicurarsi che tengano conto della responsabilità sociale dell'organizzazione.

Alcune utili procedure potrebbero, per esempio:

- assicurare che le pratiche di gestione stabilite riflettano e affrontino la responsabilità sociale dell'organizzazione;
- identificare i modi in cui i principi della responsabilità sociale, i temi fondamentali e gli aspetti specifici si applicano alle varie parti dell'organizzazione;
- se opportuno per le dimensioni e la natura dell'organizzazione, stabilire reparti o gruppi all'interno dell'organizzazione per riesaminare e revisionare le procedure operative in modo che siano coerenti con i principi e i temi fondamentali della responsabilità sociale;
- tener conto della responsabilità sociale quando si conducono operazioni per l'organizzazione;
- incorporare la responsabilità sociale nelle pratiche di acquisto e investimento, gestione delle risorse umane e altre funzioni organizzative.

I valori esistenti e la cultura di un'organizzazione possono avere un effetto significativo sulla facilità e sulla rapidità con cui la responsabilità sociale può essere pienamente integrata in tutta l'organizzazione. Per alcune organizzazioni, in cui i valori e la cultura sono già strettamente allineati a quelli della responsabilità sociale, il processo di integrazione potrebbe risultare piuttosto semplice. In altre, alcune parti dell'organizzazione potrebbero non riconoscere i vantaggi della responsabilità sociale ed opporre resistenza al cambiamento. Potrebbe essere necessario un lavoro sistematico distribuito su un lungo periodo di tempo per integrare un approccio socialmente responsabile in queste aree.

È anche importante riconoscere che il processo di integrazione della responsabilità sociale in tutta l'organizzazione non avviene tutto in una volta e con lo stesso ritmo per tutti i temi fondamentali e gli aspetti specifici. Potrebbe essere utile sviluppare un piano per affrontare alcuni aspetti specifici della responsabilità sociale nel breve termine e alcuni su un periodo di tempo più esteso. Un tale piano dovrebbe essere realistico e tener conto delle capacità dell'organizzazione, delle risorse disponibili e della priorità degli aspetti specifici e delle azioni correlate (vedere punto 7.3.4).

## **7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale**

### **7.5.1 Il ruolo della comunicazione nella responsabilità sociale**

Molte pratiche collegate alla responsabilità sociale coinvolgono una qualche forma di comunicazione interna ed esterna. La comunicazione è cruciale per molte differenti funzioni in materia di responsabilità sociale, in particolare:

- accrescere la consapevolezza, sia all'interno sia all'esterno dell'organizzazione, sulle proprie strategie e obiettivi, piani, prestazioni e sfide per la responsabilità sociale;
- dimostrare rispetto per i principi della responsabilità sociale indicati nel punto 4;
- aiutare a coinvolgere gli stakeholder e creare un dialogo con essi;
- affrontare i requisiti legali e di altro tipo, relativi alla divulgazione delle informazioni sulla responsabilità sociale;
- mostrare il modo in cui l'organizzazione affronta i suoi impegni sulla responsabilità sociale e risponde agli interessi degli stakeholder e alle aspettative della società in generale;
- fornire informazioni sugli impatti delle attività, dei prodotti e dei servizi dell'organizzazione, inclusi i dettagli di come gli impatti mutano nel tempo;
- aiutare a coinvolgere e motivare i dipendenti e gli altri per supportare le attività dell'organizzazione in materia di responsabilità sociale;
- facilitare il raffronto con le organizzazioni dello stesso tipo, che può stimolare un miglioramento delle prestazioni in materia di responsabilità sociale;

- migliorare la reputazione di un'organizzazione relativamente alle azioni socialmente responsabili, di apertura, di integrità e di responsabilità di rendere conto, per rafforzare la fiducia degli stakeholder nell'organizzazione.

### 7.5.2 Caratteristiche dell'informazione relativa alla responsabilità sociale

L'informazione relativa alla responsabilità sociale dovrebbe essere:

- **completa:** l'informazione dovrebbe affrontare tutte le attività e gli impatti significativi correlati alla responsabilità sociale;
- **comprensibile:** l'informazione dovrebbe essere fornita tenendo conto delle conoscenze e del bagaglio culturale, sociale, formativo ed economico di coloro che saranno coinvolti nella comunicazione. Sia le lingue usate sia il modo in cui il materiale è presentato, incluso il modo in cui è organizzato, dovrebbero essere accessibili agli stakeholder destinati a ricevere le informazioni;
- **reattiva:** l'informazione dovrebbe fornire risposte relativamente agli interessi degli stakeholder;
- **accurata:** l'informazione dovrebbe essere correttamente basata su dati di fatto e fornire dettagli sufficienti per essere utile e appropriata al suo scopo;
- **bilanciata:** l'informazione dovrebbe essere bilanciata ed equa e non dovrebbe omettere informazioni negative pertinenti l'impatto dell'attività di un'organizzazione;
- **tempestiva:** informazioni datate possono essere fuorvianti. Laddove le informazioni descrivano attività che durano un determinato periodo di tempo, l'identificazione del periodo di tempo coperto consente agli stakeholder di confrontare le prestazioni dell'organizzazione con le sue prestazioni precedenti e con le prestazioni di altre organizzazioni;
- **accessibile:** le informazioni sugli aspetti specifici dovrebbero essere a disposizione degli stakeholder interessati.

### 7.5.3 Tipi di comunicazione sulla responsabilità sociale

Esistono molti tipi diversi di comunicazione sulla responsabilità sociale. Essi comprendono, per esempio:

- riunioni o conversazioni con gli stakeholder;
- comunicazione con gli stakeholder su aspetti specifici o progetti di responsabilità sociale. Ove possibile e opportuno, tale comunicazione dovrebbe prevedere il dialogo con gli stakeholder;
- comunicazione tra la direzione dell'organizzazione e i dipendenti o i membri, finalizzata ad innalzare la consapevolezza generale sulla responsabilità sociale e sulle attività correlate e supportarle. Tale comunicazione è generalmente più efficace quando comprende il dialogo;
- attività di gruppo mirate all'integrazione della responsabilità sociale in tutta l'organizzazione;
- comunicazione con gli stakeholder relativamente ad asserzioni sulla responsabilità sociale correlate alle attività dell'organizzazione. Tali asserzioni possono essere verificate mediante riesame e assicurazione interni. Per maggiore credibilità, tali asserzioni potrebbero essere verificate mediante assicurazione esterna. Ove opportuno, le comunicazioni dovrebbero fornire opportunità di feedback da parte degli stakeholder;
- comunicazione con i fornitori sui requisiti di approvvigionamento correlati alla responsabilità sociale;
- comunicazione con il pubblico sulle emergenze che hanno effetti per la responsabilità sociale. Prima delle emergenze, la comunicazione dovrebbe tendere ad aumentare la consapevolezza e la preparazione. Durante le emergenze, essa dovrebbe tenere informati gli stakeholder e fornire informazioni sulle azioni opportune;
- comunicazione legata al prodotto, quale l'etichettatura del prodotto, le informazioni sul prodotto e altre informazioni per il consumatore. Le opportunità di feedback possono migliorare questa forma di comunicazione;

- articoli sugli aspetti della responsabilità sociale in riviste o newsletter destinati alle organizzazioni dello stesso tipo;
- pubblicità o altre dichiarazioni pubbliche per promuovere alcuni aspetti della responsabilità sociale;
- presentazioni agli enti governativi o inchieste pubbliche;
- rapporti pubblici periodici con opportunità di feedback da parte degli stakeholder (vedere il box 15).

Esistono molti metodi diversi e mezzi di comunicazione che potrebbero essere utilizzati. Tra questi vi sono le riunioni, gli eventi pubblici, i gruppi di discussione, i rapporti, le newsletter, le riviste, i cartelloni, la pubblicità, le lettere, i messaggi vocali, le esibizioni dal vivo, i video, i siti Internet, i podcast (trasmissione audio via web), i blog (spazi per la discussione su un sito web), gli inserti e le etichette di prodotto. È anche possibile comunicare mediante i media, utilizzando comunicati stampa, interviste, editoriali ed articoli.

### **Box 15 - Rapporti sulla responsabilità sociale**

Un'organizzazione dovrebbe, ad intervalli appropriati, relazionare relativamente alle proprie prestazioni in materia di responsabilità sociale agli stakeholder coinvolti. Un numero crescente di organizzazioni relaziona periodicamente ai propri stakeholder relativamente alle proprie prestazioni sulla responsabilità sociale. Le relazioni agli stakeholder possono essere fatte in molti modi diversi, che includono riunioni con gli stakeholder, lettere che descrivono le attività dell'organizzazione inerenti la responsabilità sociale per un determinato periodo, informazioni sul sito web e rapporti periodici sulla responsabilità sociale.

Nel relazionare ai propri stakeholder, un'organizzazione dovrebbe includere le informazioni sui propri obiettivi e prestazioni sui temi fondamentali e sugli aspetti specifici pertinenti della responsabilità sociale. Dovrebbe descrivere come e quando gli stakeholder sono stati coinvolti nella relazione dell'organizzazione sulla responsabilità sociale.

Un'organizzazione dovrebbe fornire un'immagine equa e completa della sua prestazione in materia di responsabilità sociale, inclusi i risultati raggiunti e le carenze e il modo in cui affrontare tali carenze.

Un'organizzazione potrebbe scegliere di descrivere le proprie attività nel loro insieme in una sola volta, oppure relazionare separatamente sulle attività relative a un particolare luogo o sede. I gruppi della comunità spesso ritengono più utili rapporti più brevi, specifici per il luogo, invece che rapporti relativi a tutta l'organizzazione.

La pubblicazione di un rapporto sulla responsabilità sociale può rappresentare un aspetto prezioso delle attività di un'organizzazione sulla responsabilità sociale. Nella stesura di un rapporto sulla responsabilità sociale, un'organizzazione dovrebbe tener conto delle seguenti considerazioni:

- l'ambito e la portata del rapporto di un'organizzazione dovrebbero essere adeguati alle dimensioni e alla natura della stessa;
- la quantità di dettagli potrebbe riflettere la vastità dell'esperienza dell'organizzazione in materia di rapporti. In alcuni casi, le organizzazioni iniziano il loro lavoro con rapporti limitati, che riguardano solo alcuni aspetti, poi negli anni successivi allargano la copertura via via che guadagnano esperienza e dispongono di dati sufficienti su cui basare un rapporto più ampio;
- il rapporto dovrebbe descrivere in che modo l'organizzazione ha deciso gli aspetti specifici da trattare e in che modo questi saranno affrontati;
- il rapporto dovrebbe presentare gli obiettivi, le prestazioni operative, i prodotti e i servizi dell'organizzazione nel contesto dello sviluppo sostenibile;
- un rapporto può essere prodotto in varie forme, in base alla natura dell'organizzazione e alle esigenze dei suoi stakeholder. Ciò potrebbe comprendere la pubblicazione elettronica del rapporto, versioni interattive basate su web o copie stampate. Potrebbe anche essere un documento a sé o parte del rapporto annuale di un'organizzazione.

È possibile ottenere maggiori informazioni sui rapporti sulla responsabilità sociale nelle iniziative e negli strumenti, a livello globale, nazionale o specifico per il settore, nell'appendice A (vedere punto 7.8 per una guida alla valutazione delle iniziative per la responsabilità sociale).

#### **7.5.4 Dialogo con gli stakeholder sulla comunicazione relativa alla responsabilità sociale**

Attraverso il dialogo con i propri stakeholder, un'organizzazione può trarre vantaggio dalla ricezione e dallo scambio diretto di informazioni sulle opinioni degli stakeholder. Un'organizzazione dovrebbe cercare il dialogo con i propri stakeholder per:

- valutare l'adeguatezza e l'efficacia del contenuto, dei mezzi di comunicazione, della frequenza e dell'ambito della comunicazione, in modo che possano essere migliorati ove necessario;
- impostare priorità per il contenuto delle comunicazioni future;
- assicurare la verifica delle informazioni fornite dagli stakeholder, se tale approccio alla verifica è utilizzato;
- identificare le migliori prassi.

### **7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale**

#### **7.6.1 Metodi per accrescere la credibilità**

Esistono vari modi in cui un'organizzazione determina la propria credibilità. Uno è il coinvolgimento degli stakeholder, che comprende il dialogo con questi ultimi e costituisce un mezzo importante per accrescere la fiducia che gli interessi e le intenzioni di tutti i partecipanti siano compresi. Questo dialogo può costruire la fiducia e accrescere la credibilità. Il coinvolgimento degli stakeholder può essere una base per coinvolgere gli stakeholder nella verifica delle asserzioni di un'organizzazione relativamente alle proprie prestazioni. L'organizzazione e gli stakeholder possono fare in modo che gli stakeholder stessi periodicamente riesaminino o monitorino in altro modo gli aspetti delle prestazioni di un'organizzazione.

La credibilità relativamente a determinati aspetti specifici può, a volte, essere migliorata tramite la partecipazione a schemi di certificazione specifici. Sono state sviluppate iniziative per certificare la sicurezza del prodotto o per certificare i processi o i prodotti relativamente al loro impatto ambientale, ai rapporti e condizioni di lavoro, e ad altri aspetti della responsabilità sociale. Tali schemi dovrebbero essere indipendenti e credibili di per sé. In alcune situazioni, le organizzazioni coinvolgono parti indipendenti nelle loro attività per fornire credibilità. Un esempio è la creazione di comitati consultivi di consulenza o comitati di verifica composti da persone scelte perché credibili.

Le organizzazioni a volte costituiscono associazioni di organizzazioni dello stesso tipo per stabilire o promuovere comportamenti socialmente responsabili nella loro area di attività o nelle rispettive comunità.

Le organizzazioni potrebbero accrescere la loro credibilità prendendo degli impegni pertinenti al loro impatto, con interventi appropriati, valutando le prestazioni e relazionando sui progressi e sulle carenze.

#### **7.6.2 Accrescere la credibilità dei rapporti e delle affermazioni riguardo alla responsabilità sociale**

Esistono vari modi per accrescere la credibilità dei rapporti e delle affermazioni riguardo alla responsabilità sociale. Essi includono:

- preparare rapporti sulle prestazioni in materia di responsabilità sociale comparabili sia nel tempo, sia con i rapporti prodotti dalle organizzazioni dello stesso tipo, riconoscendo che la natura del rapporto dipende dal tipo, dalle dimensioni e dalla capacità dell'organizzazione;
- fornire una breve spiegazione del motivo per cui non sono stati trattati gli argomenti esclusi dal rapporto, per dimostrare che l'organizzazione ha tentato di coprire tutte le questioni significative;

- utilizzare un processo di verifica rigoroso e responsabile, in cui i dati e le informazioni possano essere fatti risalire a una fonte affidabile per verificarne l'accuratezza;
- usare l'aiuto di un individuo o individui indipendenti dal processo di preparazione del rapporto, sia interni all'organizzazione sia esterni ad essa, per intraprendere il processo di verifica;
- pubblicare una dichiarazione che attesti la verifica come parte del rapporto;
- avvalersi di gruppi di stakeholder per fornire la constatazione che il rapporto rifletta gli aspetti specifici pertinenti e significativi per l'organizzazione, che risponda alle esigenze degli stakeholder e che fornisca una copertura completa degli aspetti specifici affrontati;
- compiere passi ulteriori verso la trasparenza fornendo informazioni di un tipo e in una forma che siano facilmente verificabili dagli altri. Per esempio, invece di limitarsi a riportare le statistiche relative alla prestazione, un'organizzazione potrebbe indicare in dettaglio le fonti delle informazioni e i processi utilizzati per sviluppare le statistiche disponibili. In alcuni casi, un'organizzazione può aumentare la credibilità delle proprie affermazioni relative alla catena di fornitura elencando i luoghi in cui si svolgono le attività;
- segnalare la conformità alle linee guida di un'organizzazione esterna per l'elaborazione di rapporti.

### **7.6.3 Risolvere i conflitti o il disaccordo tra un'organizzazione e i suoi stakeholder**

Nel corso delle proprie attività in merito alla responsabilità sociale, un'organizzazione potrebbe incontrare conflitti o disaccordi con i singoli stakeholder o con gruppi di stakeholder. Esempi specifici dei tipi di conflitti e dei meccanismi per affrontarli sono trattati nel contesto dei diritti umani (vedere punto 6.3.6) e degli aspetti specifici relativi ai consumatori (vedere punto 6.7.6). I metodi formali per risolvere conflitti e disaccordi spesso sono parte degli accordi di lavoro.

Un'organizzazione dovrebbe sviluppare meccanismi per risolvere conflitti o disaccordi con gli stakeholder che siano adeguati al tipo di conflitto o disaccordo e utili per gli stakeholder interessati. Alcuni meccanismi potrebbero includere:

- discussione diretta con gli stakeholder interessati;
- informazioni scritte per affrontare i malintesi;
- gruppi di discussione in cui gli stakeholder e l'organizzazione possano presentare i loro punti di vista e cercare soluzioni;
- procedure formali di trattamento dei reclami;
- procedure di mediazione o arbitrato;
- sistemi che consentano la segnalazione di azioni scorrette senza timore di conseguenze negative;
- altri tipi di procedure per risolvere le controversie.

Un'organizzazione dovrebbe rendere accessibili agli stakeholder informazioni dettagliate sulle procedure disponibili per risolvere conflitti e disaccordi. Tali procedure dovrebbero essere eque e trasparenti. Informazioni più specifiche sulle procedure relative ai diritti umani e agli aspetti specifici per i consumatori sono descritte nei temi fondamentali di cui al punto 6.

## **7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale**

### **7.7.1 Generalità**

Prestazioni efficaci in tema di responsabilità sociale dipendono anche dall'impegno, dall'attenta supervisione, dalla valutazione e dal riesame delle attività intraprese, dai progressi effettuati, dal conseguimento degli obiettivi individuati, dalle risorse utilizzate e da altri aspetti degli sforzi dell'organizzazione.

Il monitoraggio o l'osservazione continua delle attività correlate alla responsabilità sociale sono principalmente mirati ad accertarsi che le attività stiano procedendo secondo le intenzioni, identificando ogni eventuale crisi o avvenimento fuori dell'ordinario e apportando modifiche al modo in cui si procede.

Riesami delle prestazioni, ad intervalli appropriati, potrebbero essere usati per determinare i progressi in tema di responsabilità sociale, contribuire a mantenere i programmi ben focalizzati, identificare aree nelle quali occorrono cambiamenti e contribuire al miglioramento delle prestazioni. Gli stakeholder possono giocare un ruolo importante nel riesame delle prestazioni in tema di responsabilità sociale di un'organizzazione.

Oltre a riesaminare le attività esistenti, un'organizzazione dovrebbe anche tenersi al corrente sulle variazioni delle condizioni o delle aspettative, sugli sviluppi legali o regolamentari che influenzano la responsabilità sociale e su nuove opportunità di miglioramento dei propri sforzi in tema di responsabilità sociale. Il presente punto individua alcune tecniche che le organizzazioni possono usare per il monitoraggio, il riesame e il miglioramento delle proprie prestazioni in tema di responsabilità sociale.

### **7.7.2 Monitorare le attività sulla responsabilità sociale**

Per avere fiducia nell'efficacia e nell'efficienza con cui la responsabilità sociale è messa in pratica da tutte le parti di un'organizzazione, è importante monitorare le prestazioni in corso nelle attività correlate ai temi fondamentali ed agli aspetti specifici pertinenti. La misura di questo impegno varia, ovviamente, in base allo scopo e al campo di applicazione dei temi fondamentali trattati, alle dimensioni e alla natura dell'organizzazione e ad altri fattori.

Quando si prendono decisioni sulle attività da monitorare, un'organizzazione dovrebbe focalizzarsi su quelle significative e cercare di rendere i risultati del monitoraggio facili da comprendere, affidabili, tempestivi e rispondenti alle preoccupazioni degli stakeholder.

Ci sono molti metodi differenti utilizzabili per monitorare le prestazioni in tema di responsabilità sociale, compresi riesami ad intervalli appropriati, benchmarking e feedback dagli stakeholder. Spesso le organizzazioni possono ottenere informazioni sui propri programmi confrontando le proprie caratteristiche e prestazioni con le attività di altre organizzazioni. Tali confronti potrebbero essere focalizzati su azioni correlate a specifici temi fondamentali o su più ampi approcci all'integrazione della responsabilità sociale nell'intera organizzazione.

Uno dei metodi più comuni è la misurazione per confronto rispetto ad indicatori. Un indicatore è un'informazione qualitativa o quantitativa su risultati o esiti associati con l'organizzazione che è confrontabile e dimostra il cambiamento registrato nel corso del tempo. Gli indicatori possono, per esempio, essere utilizzati per monitorare o valutare i risultati ottenuti nel tempo rispetto agli obiettivi di progetto. Questi dovrebbero essere chiari, informativi, pratici, confrontabili, accurati, credibili e affidabili. Ulteriori dettagli esaustivi sulla selezione e sull'uso di indicatori sono disponibili in molti riferimenti sulla responsabilità sociale e la sostenibilità.

Sebbene gli indicatori che restituiscono risultati quantitativi siano relativamente facili da usare, potrebbero non essere sufficienti per tutti gli aspetti della responsabilità sociale. Nell'area dei diritti umani, per esempio, le opinioni delle donne e degli uomini sul proprio equo trattamento possono risultare più significative di alcuni indicatori quantitativi sulla discriminazione. Gli indicatori quantitativi correlati ai risultati dei sondaggi o alle discussioni dei gruppi di attenzione potrebbero essere uniti ad indicatori qualitativi che descrivono opinioni, tendenze, condizioni o stati. Inoltre, è importante riconoscere che la responsabilità sociale ha un significato più ampio di quanto riscontrabile con specifici risultati in attività misurabili, quali la riduzione dell'inquinamento e la risposta ai reclami.

Dal momento che la responsabilità sociale si basa sui valori, sull'applicazione di principi di responsabilità sociale e sugli atteggiamenti, il monitoraggio può prevedere approcci più soggettivi quali i colloqui, l'osservazione e altre tecniche di valutazione del comportamento e degli impegni.



### **7.7.3 Riesaminare i progressi e le prestazioni di un'organizzazione in materia di responsabilità sociale**

Oltre alle proprie operazioni quotidiane di supervisione e monitoraggio delle attività correlate alla responsabilità sociale, un'organizzazione dovrebbe eseguire riesami, ad intervalli appropriati, per determinare la propria efficacia nel conseguimento di obiettivi e traguardi di responsabilità sociale e per identificare i cambiamenti necessari nei programmi e nelle procedure.

Questi riesami solitamente implicano il confronto delle prestazioni in tutti i temi fondamentali della responsabilità sociale con i risultati dei riesami precedenti, allo scopo di determinare i progressi e di misurare il conseguimento dei propri obiettivi e traguardi. Questi dovrebbero includere anche l'esame di aspetti meno facilmente misurabili delle prestazioni, quali per esempio atteggiamenti di responsabilità sociale, integrazione della responsabilità sociale in tutta l'organizzazione e adesione ai principi, alle dichiarazioni di valore e alle prassi. La partecipazione degli stakeholder a questi riesami può essere utile.

I tipi di domande che possono essere poste durante i riesami includono:

- Gli obiettivi e i traguardi sono stati raggiunti come previsto?
- Le strategie e i processi si sono rivelati adeguati agli obiettivi?
- Cosa ha funzionato e perché? Cosa non ha funzionato e perché?
- Gli obiettivi erano appropriati?
- Cosa si sarebbe potuto fare meglio?
- Tutte le persone pertinenti sono state coinvolte?

Sulla base dei risultati dei suoi riesami, un'organizzazione dovrebbe identificare le variazioni ai propri programmi che potrebbero porre rimedio a eventuali carenze e potrebbero portare a un miglioramento delle prestazioni di responsabilità sociale.

### **7.7.4 Accrescere l'affidabilità della raccolta e della gestione di dati ed informazioni**

Le organizzazioni che sono tenute a fornire dati di prestazioni ad organizzazioni governative, non governative, ad altre organizzazioni o al pubblico, o che si occupano di banche dati che contengono informazioni sensibili, possono aumentare la fiducia nei sistemi di raccolta e gestione dei dati a propria disposizione attraverso riesami dettagliati di questi sistemi. L'obiettivo di tali riesami dovrebbe essere:

- aumentare la fiducia di un'organizzazione nell'accuratezza dei dati forniti ad altri;
- migliorare la credibilità di dati e informazioni;
- confermare l'affidabilità dei sistemi che proteggono la sicurezza e la riservatezza dei dati, ove appropriato.

Tali riesami dettagliati potrebbero essere dettati da prescrizioni legali o di altro tipo per il rilascio di dati sulle emissioni di gas ad effetto serra o inquinanti, dalle richieste di fornire dati di programma agli organismi finanziatori o agli organismi di controllo, dalle condizioni di rilascio di licenze o permessi ambientali, dalle preoccupazioni in merito alla protezione di informazioni private, quali per esempio, i dati finanziari, medici o personali.

Come parte di tali riesami, persone o gruppi indipendenti, sia interni sia esterni all'organizzazione, dovrebbero esaminare i metodi con i quali si raccolgono, registrano o archiviano, gestiscono e utilizzano i dati da parte dell'organizzazione. I riesami possono aiutare a identificare vulnerabilità nei sistemi di raccolta e gestione dei dati che permetterebbero la contaminazione dei dati con errori, oppure consentirebbero l'accesso a individui non autorizzati. I risultati dei riesami possono aiutare l'organizzazione a rafforzare e migliorare i propri sistemi. Accuratezza e affidabilità dei dati possono essere migliorate tramite una corretta formazione degli addetti alla raccolta dati, una chiara attribuzione della responsabilità di rendere

conto per l'accuratezza dei dati, feedback diretti agli individui che commettono errori e processi di qualità dei dati in grado di confrontare i dati registrati con i dati passati e con quelli di situazioni comparabili.

### **7.7.5 Migliorare le prestazioni**

Sulla base di riesami periodici, o ad altri intervalli appropriati, un'organizzazione dovrebbe prendere in considerazione metodi per migliorare le proprie prestazioni in tema di responsabilità sociale. I risultati dei riesami dovrebbero essere usati per agevolare il miglioramento continuo della responsabilità sociale di un'organizzazione. I miglioramenti possono coinvolgere la modifica di obiettivi e traguardi in modo da rispecchiare l'evoluzione delle condizioni o l'aspirazione a ottenere maggiori risultati. Il campo di applicazione delle attività e dei programmi correlati alla responsabilità sociale può essere ampliato. L'offerta di risorse ulteriori o differenti per le attività correlate alla responsabilità sociale potrebbe essere una questione da considerare. I miglioramenti possono includere anche programmi o attività che sfruttano nuove opportunità appena identificate.

Le opinioni degli stakeholder, espresse durante i riesami, potrebbero assistere un'organizzazione nell'identificazione di nuove opportunità e di variazioni delle aspettative. Questo dovrebbe aiutare un'organizzazione a migliorare le prestazioni delle proprie attività in tema di responsabilità sociale.

Per incoraggiare la realizzazione di traguardi e obiettivi organizzativi, alcune organizzazioni correlano il conseguimento di specifici obiettivi di responsabilità sociale a riesami delle prestazioni annuali o periodici di dirigenti e responsabili. Simili procedure sottolineano che l'azione di un'organizzazione in tema di responsabilità sociale intende essere un impegno serio.

## **7.8 Iniziative volontarie per la responsabilità sociale**

### **7.8.1 Generalità**

Molte organizzazioni hanno sviluppato iniziative volontarie destinate ad aiutare altre organizzazioni a cercare di acquisire una maggiore responsabilità sociale. In alcuni casi, un'iniziativa di responsabilità sociale è la creazione di un'organizzazione per rispondere espressamente a vari aspetti della responsabilità sociale. Il risultato è un'ampia varietà di iniziative disponibili per le organizzazioni interessate nella responsabilità sociale. Alcune prevedono la partecipazione o il sostegno di altre organizzazioni.

Alcune di queste iniziative di responsabilità sociale affrontano aspetti di uno o più temi fondamentali o aspetti specifici; altre affrontano vari metodi con i quali la responsabilità sociale può essere integrata nelle decisioni e nelle attività di un'organizzazione. Alcune iniziative di responsabilità sociale creano o promuovono strumenti specifici o guide pratiche che possono essere usati per l'integrazione della responsabilità sociale in tutta l'organizzazione. Alcune iniziative sviluppano o promuovono aspettative minime concernenti la responsabilità sociale. Queste aspettative possono assumere molte forme, compresi i codici di condotta, le raccomandazioni, le linee guida, le dichiarazioni di principio e le dichiarazioni di valore. Alcune iniziative sono state sviluppate da diversi settori nell'intento di affrontare alcune delle sfide specifiche di un settore. L'esistenza di un'iniziativa di responsabilità sociale in un particolare settore non significa che il settore sia necessariamente più responsabile o potenzialmente più pericoloso.

### **7.8.2 Natura volontaria della partecipazione**

Non è necessario, per un'organizzazione, partecipare ad alcuna di queste iniziative di responsabilità sociale, o usare alcuno di questi strumenti, per essere socialmente responsabile. Per di più, la partecipazione ad un'iniziativa o l'uso degli strumenti di un'iniziativa, di per sé, non costituisce un indicatore affidabile della responsabilità sociale di un'organizzazione. Nella valutazione delle iniziative di responsabilità sociale, un'organizzazione dovrebbe essere consapevole che non tutte le iniziative sono ben accette o credibili agli occhi degli stakeholder. Un'organizzazione dovrebbe anche determinare oggettivamente se una particolare iniziativa possa esserle d'aiuto nell'affrontare la propria responsabilità sociale e se l'iniziativa sia principalmente una forma di pubbliche relazioni o un mezzo per proteggere la reputazione dei membri o delle organizzazioni partecipanti. La responsabilità sociale non dovrebbe essere trattata solo come una forma di gestione del rischio. Una considerazione di particolare importanza, durante la valutazione di

un'iniziativa di responsabilità sociale, è se questa reinterpreti unilateralmente aspettative già stabilite e riconosciute di comportamento socialmente responsabile.

Un coinvolgimento efficace degli stakeholder ed i sistemi multi-stakeholder di governo e sviluppo sono caratteristiche chiave che distinguono alcune iniziative di responsabilità sociale dalle altre, tenendo presente che le iniziative sviluppate per un singolo settore o tipo di organizzazione potrebbero avere strutture di governo basate su un singolo stakeholder. Si dovrebbe considerare se l'iniziativa è stata sviluppata raccogliendo il parere e coinvolgendo le organizzazioni interessate e gli stakeholder che possono essere toccati dall'iniziativa.

Un'organizzazione potrebbe trovare utile partecipare a una o più iniziative di responsabilità sociale oppure utilizzarne i relativi strumenti. La partecipazione dovrebbe portare, in un modo o nell'altro, ad azioni concrete all'interno dell'organizzazione, quali per esempio ottenere supporto o formazione da altri. La partecipazione può essere particolarmente utile quando un'organizzazione inizia a ricorrere agli strumenti o alle guide pratiche che accompagnano l'iniziativa.

Le organizzazioni potrebbero ricorrere ad iniziative di responsabilità sociale per cercare una qualche forma di riconoscimento. Alcune iniziative di responsabilità sociale sono ampiamente riconosciute come base credibile per il pubblico riconoscimento di prestazioni o conformità in merito a specifiche prassi o a specifici aspetti. Le guide pratiche fornite da queste iniziative di responsabilità sociale possono variare da strumenti di autovalutazione a verifiche di terza parte.

### 7.8.3 Considerazioni

Nel determinare se partecipare o ricorrere ad un'iniziativa di responsabilità sociale, un'organizzazione dovrebbe considerare i seguenti fattori:

- se l'iniziativa è coerente con i principi descritti nel punto 4;
- se l'iniziativa fornisce una guida utile e pratica in grado di assistere l'organizzazione nel trovare risposta a un particolare tema fondamentale o aspetto specifico e/o nell'integrare la responsabilità sociale in tutte le sue attività;
- se l'iniziativa è progettata per quel particolare tipo di organizzazione o per le sue aree di interesse;
- se l'iniziativa è applicabile localmente o regionalmente, o se ha un campo di applicazione globale e se si applica a tutti i tipi di organizzazione;
- se l'iniziativa è d'aiuto all'organizzazione per raggiungere specifici gruppi di stakeholder;
- il tipo di organizzazione o di organizzazioni che hanno sviluppato e governano l'iniziativa, per esempio organizzazioni governative, organizzazioni non governative, rappresentanti del mondo del lavoro, del settore privato o del mondo universitario;
- la reputazione dell'organizzazione o delle organizzazioni che hanno sviluppato e governano l'iniziativa, prendendo in considerazione la loro credibilità e integrità;
- la natura del processo di sviluppo e governo dell'iniziativa, per esempio, se l'iniziativa è stata sviluppata o governata da un processo multi-stakeholder, trasparente, aperto e accessibile, con partecipanti tra i Paesi sviluppati e in via di sviluppo;
- l'accessibilità dell'iniziativa, per esempio, se è necessario che l'organizzazione firmi un contratto per partecipare, o se ci sono costi da sostenere per prendere parte all'iniziativa.

Nella considerazione di questi e altri fattori, un'organizzazione dovrebbe essere cauta nel modo di interpretare i risultati. Per esempio, l'accettazione diffusa dell'iniziativa potrebbe essere un'indicazione della fattibilità, del valore, della reputazione o della sua pertinenza, sebbene possa anche costituire un'indicazione del fatto che l'iniziativa ha requisiti meno stringenti. Al contrario, un'iniziativa nuova e meno diffusa, con un valore e una fattibilità ancora non dimostrati, potrebbe essere più innovativa o impegnativa. Inoltre, un'iniziativa disponibile a titolo gratuito potrebbe sembrare attraente; tuttavia, un'iniziativa che è disponibile a pagamento potrebbe avere più probabilità di essere mantenuta aggiornata e quindi di essere

più utile nel lungo termine. Il fatto che un'iniziativa o uno strumento siano disponibili gratuitamente, o a pagamento, non dovrebbe quindi essere visto come un'indicazione di merito su quella particolare iniziativa o strumento.

È importante riesaminare periodicamente il valore, la pertinenza e/o l'applicabilità di ogni iniziativa selezionata.

#### 7.8.4 Note sull'appendice A

L'appendice A fornisce un elenco non esaustivo di iniziative e strumenti di responsabilità sociale a carattere volontario. Queste iniziative e strumenti sono stati identificati dagli esperti del gruppo di lavoro della ISO 26000 durante lo sviluppo della presente norma internazionale, usando una specifica serie di criteri descritti nell'appendice A. Questi criteri non costituiscono un giudizio da parte dell'ISO sul valore o sull'efficacia di alcuna delle iniziative o degli strumenti di responsabilità sociale elencati nell'appendice A. Per di più, il fatto che un'iniziativa o uno strumento siano menzionati nell'appendice A non implica alcuna forma di sostegno di quella iniziativa o strumento da parte dell'ISO. Importanti caratteristiche dell'iniziativa che non possono essere misurate oggettivamente nel contesto dello scopo e campo di applicazione della presente norma internazionale, quali la sua efficacia, credibilità, legittimità e natura rappresentativa, non sono prese in considerazione dalla norma. Queste caratteristiche dovrebbero essere valutate direttamente da chi prende in considerazione l'uso di un'iniziativa o strumento. Linee guida su altri importanti aspetti di cui tenere conto durante la valutazione delle iniziative sono fornite nel box 16.

#### **Box 16 - Iniziative certificabili e iniziative connesse a interessi commerciali o economici**

Alcune iniziative di responsabilità sociale (ma non tutte), elencate nell'appendice A, includono la possibilità di certificazione rispetto all'iniziativa da parte di terze parti indipendenti. In alcuni casi, la certificazione costituisce un requisito per l'uso dell'iniziativa. Il fatto che un'iniziativa includa la possibilità o la richiesta di certificazione non dovrebbe essere interpretato come indicativo del valore di quella iniziativa. L'attuazione di qualsiasi strumento o iniziativa elencati nell'appendice A, compresi quelli che prevedono la certificazione, non può essere utilizzata per asserire la conformità alla ISO 26000 o per dimostrare la sua adozione o attuazione.

A prescindere dal fatto che siano stati sviluppati per organizzazioni "a scopo di lucro" o "non a scopo di lucro", alcune iniziative o strumenti sono connessi a interessi economici o commerciali, prevedono pagamenti per l'uso, una quota di iscrizione o il pagamento dei servizi di verifica o certificazione. L'uso di un'iniziativa o di uno strumento per promuovere un prodotto o un'organizzazione è un altro esempio di una simile connessione commerciale. L'esistenza di simili interessi non è, di per sé, un aspetto negativo di un'iniziativa per la responsabilità sociale; potrebbero, per esempio, essere necessari all'organizzazione che amministra l'iniziativa o lo strumento per coprire i suoi costi e attività, oppure potrebbero essere un mezzo legittimo per informare gli stakeholder di caratteristiche pertinenti di un prodotto o di un'organizzazione. Tuttavia, quando valuta un'iniziativa o uno strumento connessi a tali interessi, l'utente della presente norma internazionale dovrebbe prendere in considerazione questi interessi commerciali associati e i potenziali conflitti di interesse. Per esempio, un'organizzazione che amministra un'iniziativa di responsabilità sociale potrebbe assegnare un'indebita priorità al reperimento di entrate legate all'offerta di certificazioni, a scapito dell'accuratezza nella verifica dei requisiti di tale certificazione. La valutazione della credibilità delle organizzazioni che amministrano le iniziative o gli strumenti è quindi particolarmente importante quando queste sono connesse a interessi commerciali o economici.

## APPENDICE A (informativa)

### Esempi di iniziative volontarie e strumenti di responsabilità sociale

Nell'uso della presente appendice, è importante ricordare che la ISO 26000 non è una norma di sistema di gestione. Non è destinata e non è appropriata a fini di certificazione, né a fini regolamentari o contrattuali. Qualsiasi offerta di certificazione, o di asserzioni da certificare, a fronte della ISO 26000, costituirebbe un'erronea interpretazione dell'intento e dei propositi della presente norma internazionale. Le informazioni della presente appendice sono destinate esclusivamente a fornire alcuni esempi disponibili di ulteriore guida volontaria sulla responsabilità sociale. Sebbene queste iniziative possano fornire un'utile guida alla responsabilità sociale, la partecipazione a queste iniziative, o l'uso di questi strumenti, non costituisce una preconditione per la responsabilità sociale di un'organizzazione.

La presente appendice fornisce un elenco non esaustivo di iniziative e strumenti di responsabilità sociale a carattere volontario. L'obiettivo della presente appendice consiste nel fornire esempi di iniziative e strumenti che possono offrire un'ulteriore guida ai temi fondamentali e alle pratiche di integrazione della responsabilità sociale.

Per meglio comprendere e attuare la responsabilità sociale, si incoraggiano inoltre gli utenti a consultare la bibliografia, che è parte integrante della ISO 26000. La bibliografia offre riferimenti a strumenti internazionali che sono considerati fonti autorevoli per le raccomandazioni della presente norma internazionale.

Ai fini della presente norma internazionale, un'iniziativa di responsabilità sociale è un "programma o attività espressamente dedicati a raggiungere uno specifico obiettivo relativo alla responsabilità sociale" (punto 2.10). Uno strumento di responsabilità sociale è un sistema, una metodologia o un mezzo simile che si correlano a una specifica iniziativa di responsabilità sociale ed è progettato per assistere le organizzazioni nel conseguimento di un particolare obiettivo correlato alla responsabilità sociale.

La presente appendice è divisa in due prospetti, che distinguono tra quelle iniziative e quegli strumenti che si applicano a più di un settore (prospetto A.1: "intersectoriale") e quelli che si applicano soltanto a specifici settori pubblici o privati (prospetto A.2: "settoriale").

Le **iniziative intersectoriali** di responsabilità sociale, elencate nel prospetto A.1, comprendono tre diverse tipologie: "iniziative intergovernative" (sviluppate e amministrare da organizzazioni intergovernative); "iniziative multi-stakeholder" (sviluppate o amministrare mediante processi multi-stakeholder); "iniziative a stakeholder singolo" (sviluppate o amministrare mediante processi a stakeholder singolo).

Le **iniziative settoriali** di responsabilità sociale, elencate nel prospetto A.2, fanno riferimento a iniziative che sono state sviluppate per settori specifici (quali per esempio agricoltura, tecnologie informatiche, servizi pubblici, turismo, ecc.) nello sforzo di affrontare alcune delle sfide specifiche di quei settori. Non tutti i settori che hanno sviluppato iniziative sono elencati nella presente appendice, né il prospetto include necessariamente tutte le iniziative di ciascuno dei settori elencati. L'esistenza di un'iniziativa in un particolare settore non significa che il settore sia più responsabile o più pericoloso.

Per ciascuna iniziativa o strumento elencati, sono identificate l'organizzazione o le organizzazioni che hanno lanciato l'iniziativa o lo strumento, e sono fornite informazioni sui temi fondamentali o le pratiche in questione della ISO 26000 per l'integrazione della responsabilità sociale. Si fornisce un indirizzo Internet, con una breve descrizione delle finalità previste e dei potenziali utenti dell'iniziativa o strumento, oltre a dettagli sull'eventuale necessità di un'iscrizione per poter usare l'iniziativa o lo strumento. Sono fornite anche informazioni concernenti il coinvolgimento intergovernativo e degli stakeholder nello sviluppo delle iniziative o degli strumenti o nella loro amministrazione, oltre a un'indicazione dell'eventuale necessità di certificazione dell'iniziativa o dello strumento.

Le informazioni della presente appendice sono state fornite da esperti che hanno partecipato alla stesura della presente norma internazionale. Queste informazioni rispecchiano la situazione al momento del completamento della stesura della presente norma internazionale; il loro riesame da parte dell'ISO è previsto solo se e quando la norma internazionale sarà sottoposta a revisione. Si riconosce che le informazioni presentate nella presente appendice non sono esaustive e che la responsabilità sociale è un campo in continuo sviluppo, quindi si consigliano le organizzazioni che prendono in considerazione il possibile uso di iniziative o strumenti di cercare informazioni aggiornate da altre fonti sulle iniziative applicabili al proprio Paese, regione o settore.

Un'iniziativa o uno strumento per la responsabilità sociale, a carattere volontario, è stato incluso nella presente appendice solo se rispetta tutti i criteri seguenti:

- affronta aspetti di uno o più temi fondamentali o aspetti di integrazione di responsabilità sociale (come descritti nei punti 5, 6 e 7 della presente norma internazionale);
- non è stato progettato specificamente per essere usato in un Paese o da organizzazioni di un Paese, anche operanti all'estero;
- attualmente è utilizzato in più di un Paese;
- non è stato progettato per l'uso da parte di una singola organizzazione o gruppo di organizzazioni (espressione con la quale si intende organizzazioni collegate tramite proprietari o partner comuni);
- è disponibile pubblicamente a titolo gratuito, come strumento o linea guida (Nota: il fatto che l'organizzazione responsabile per l'iniziativa o lo strumento possa avere altre attività che prevedono un costo per gli utenti, quale per esempio quote di iscrizione o costi per i servizi, non preclude che l'iniziativa o lo strumento siano qui elencati, a prescindere dal fatto che questi eventuali costi possano essere in qualche modo legati all'iniziativa o allo strumento);
- non è amministrato da un'organizzazione privata "a scopo di lucro" principalmente per fini di guadagno finanziario;
- è disponibile in almeno una delle lingue ufficiali dell'ISO.

#### **Box 17 - Nessuna approvazione delle iniziative da parte dell'ISO**

I criteri illustrati qui sopra non costituiscono un giudizio da parte dell'ISO sul valore o sull'efficacia di alcuna delle iniziative o degli strumenti di responsabilità sociale elencati nella presente appendice. L'uso previsto dei criteri è semplicemente quello di fornire una base oggettiva per individuare un campione di iniziative e strumenti che possano applicarsi a numerose organizzazioni.

Nel determinare se usare ciascuna di queste iniziative o strumenti, un'organizzazione dovrebbe tenere presente le considerazioni indicate nel punto 7.8. Sebbene la presente appendice elenchi alcune iniziative di responsabilità sociale che prevedono la certificazione, non è necessario essere certificati a fronte di alcuna di queste iniziative per essere considerati come in conformità alle linee guida della presente norma internazionale (vedere il box 16).

Il fatto che un'iniziativa o uno strumento siano menzionati nella presente appendice non implica alcuna forma di approvazione di quella iniziativa o strumento da parte dell'ISO. Per di più, importanti caratteristiche correlate all'iniziativa che non possono essere misurate oggettivamente nel contesto dello scopo e campo di applicazione della presente norma internazionale, quali la sua efficacia, credibilità, legittimità e natura rappresentativa, non sono prese in considerazione dalla norma. Queste caratteristiche dovrebbero essere valutate direttamente da chi prende in considerazione l'uso di quella iniziativa o strumento.

## Prospetto A.1 — Esempi di iniziative intersettoriali

(si applica a più di un settore di attività, vedere anche punto 7.8 e testo introduttivo della presente appendice)

*Le informazioni nella presente appendice rispecchiano la situazione al momento del completamento della stesura della presente norma internazionale. Si riconosce che le informazioni presentate non sono esaustive e che la responsabilità sociale è un campo in continuo sviluppo, quindi si consiglia di cercare informazioni aggiornate da altre fonti.*

ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione)	Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. <i>Questo non è né un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000</i>														Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/ strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni)	
	TEMI FONDAMENTALI*)							PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE*)								
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
<p>*) <b>Indice dei punti della ISO 26000:</b> 6.2 Governo (<i>governance</i>) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.</p>																
<b>Sezione 1: INIZIATIVE INTERGOVERNATIVE</b>																
(Iniziativa e strumenti sotto la diretta responsabilità di istituzioni intergovernative, quali per esempio le agenzie delle Nazioni Unite)																
<b>OECD</b> Risk Awareness Tool for Multinational Enterprises in Weak Governance Zones	X	X	X		X		X	X	X	X	X	X			X	Fornisce una lista di controllo che le aziende possono usare quando esaminano i rischi e i dilemmi etici concernenti le proprie attività potenziali in Paesi dove il Governo è debole. <a href="http://www.oecd.org/">www.oecd.org/</a>
<b>UNCTAD</b> Intergovernmental Working Group of Experts on International Standards of Accounting and Reporting (ISAR)	X		X	X	X		X	X					X			Gruppo di lavoro dedicato alla trasparenza aziendale e ai problemi contabili a livello aziendale. I problemi affrontati nell'ambito della contabilità e dei rapporti aziendali comprendono: attuazione degli International Financial Reporting Standards (IFRS), contabilità delle PMI, divulgazione del governo aziendale, rapporti sulla responsabilità aziendale e rapporti ambientali. I gruppi di stakeholder si riuniscono annualmente per discutere e approvare metodi per affrontare i problemi trattati dal gruppo. Aperto a tutte le organizzazioni. Non è prevista alcuna quota di adesione. <a href="http://www.unctad.org/isar">www.unctad.org/isar</a>
<b>UNEP</b> Climate Neutral Network				X								X	X	X	X	Iniziativa affiliata all'UNEP, aperta a tutte le organizzazioni. Facilita lo scambio di informazioni sulle modalità grazie alle quali le organizzazioni possono ottenere riduzioni nelle emissioni di gas serra. Un consiglio di amministrazione di stakeholder nominati sovrintende il programma. <a href="http://www.unep.org/climateneutral/">http://www.unep.org/climateneutral/</a>

## Prospetto A.1 — Esempi di iniziative intersettoriali (Continua)

ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione)	Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. <i>Questo non è né un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000</i>													Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/ strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni)			
	TEMI FONDAMENTALI*)							PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE*)									
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5		7.6	7.7	
*) <b>Indice dei punti della ISO 26000:</b> 6.2 Governo ( <i>governance</i> ) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.																	
UNEP Life Cycle Initiative			X	X		X	X						X	X		X	Iniziativa aperta agli esperti di organizzazioni attive nel campo della gestione del ciclo di vita. È prevista una quota di adesione annuale. Task force composte da segreterie ONU e da stakeholder partecipanti che cercano di sviluppare capacità e formazione nell'ambito degli approcci di gestione del ciclo di vita. Iniziativa affiliata al programma ambientale delle Nazioni Unite. <a href="http://lcinitiative.unep.fr/">http://lcinitiative.unep.fr/</a>
United Nations Global Compact		X	X	X	X								X				Iniziativa delle Nazioni Unite che si rivolge alle organizzazioni commerciali, aperta a qualsiasi organizzazione. I partecipanti si impegnano ad allineare le proprie strategie e operazioni con i dieci principi in materia di diritti umani, condizioni di lavoro, ambiente e lotta alla corruzione, nonché ad agire in accordo agli obiettivi generali dell'ONU. Si tratta di una piattaforma volontaria, alle organizzazioni è richiesto di riferire annualmente sugli sforzi compiuti per attuare i principi tramite politiche e pratiche. Il Global Compact delle Nazioni Unite ha sviluppato strumenti e linee guida in tutti i campi principali allo scopo di assistere le organizzazioni partecipanti. Non è prevista alcuna quota di adesione. <a href="http://www.unglobalcompact.org/">www.unglobalcompact.org/</a>
UNGC, UNDP, UNITAR UN Partnership Assessment Tool							X		X				X				Strumento di pianificazione autovalutativo per migliorare l'impatto dello sviluppo e il contributo allo sviluppo sostenibile di collaborazioni tra pubblico e privato. Disponibile gratuitamente a tutte le organizzazioni. UNIDO forma i consulenti a diffondere approcci e tecniche di gestione della CSR tra le organizzazioni di tutto il mondo. <a href="http://www.unglobalcompact.org/Issues/partnerships/pat.html">www.unglobalcompact.org/Issues/partnerships/pat.html</a>



## Prospetto A.1 — Esempi di iniziative intersettoriali (Continua)

ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione)	Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. <i>Questo non è né un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000</i>														Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/ strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni)	
	TEMI FONDAMENTALI*)							PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE*)								
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
<p>*) <b>Indice dei punti della ISO 26000:</b> 6.2 Governo (<i>governance</i>) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.</p>																
<b>UNIDO Responsible Entrepreneurs Achievement Programme</b>		X	X	X	X			X	X		X	X	X		X	Iniziativa supportata da UNIDO e destinata alle piccole e medie imprese. Non richiede adesioni e quote. Fornisce un quadro di riferimento strutturato e un software analitico per assistere le PMI nella gestione della CSR. <a href="http://www.unido.org/reap">www.unido.org/reap</a>
<b>Sezione 2: INIZIATIVE MULTI-STAKEHOLDER</b> (Iniziative o strumenti sviluppati o amministrati mediante processi multi-stakeholder)																
<b>Responsabilità di rendere conto (accountability) La serie AA1000</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organizzazione basata sull'adesione, aperta a tutte le organizzazioni e gli individui. Prevede quote di adesione. Essa si focalizza sul controllo di sostenibilità e sui rapporti di responsabilità sociale, oltre che sul coinvolgimento degli stakeholder. Ha sviluppato tre norme destinate all'uso da parte di qualunque organizzazione: — AA1000APS - fornisce i principi generali della responsabilità di rendere conto — AA1000AS - fornisce i requisiti per svolgere un controllo di sostenibilità — AA1000SES - fornisce un quadro di riferimento per il coinvolgimento degli stakeholder. <a href="http://www.accountability21.net">www.accountability21.net</a>
<b>Amnesty International Human Rights Principles for Companies</b>		X										X		X		Organizzazione basata sull'adesione, aperta a individui che cercano di promuovere il rispetto per i diritti umani. Una fonte di informazione per il rispetto dei diritti umani in specifici Paesi. La pubblicazione "Human Rights Principles for Companies" include una lista di controllo. <a href="http://www.amnesty.org">www.amnesty.org</a>

## Prospetto A.1 — Esempi di iniziative intersettoriali (Continua)

ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione)	Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. <i>Questo non è né un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000</i>														Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/ strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni)	
	TEMI FONDAMENTALI*)							PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE*)								
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
*) <b>Indice dei punti della ISO 26000:</b> 6.2 Governo ( <i>governance</i> ) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.																
<b>Business Social Compliance Initiative (BSCI)</b>		X	X	X	X		X	X	X		X					Iniziativa industriale che si focalizza sulle condizioni di lavoro nelle catene di fornitura delle grandi aziende di vendita al dettaglio. La maggior parte dei membri sono aziende di vendita al dettaglio e marketing che pagano le quote di adesione e accettano di sottoporre ad audit i fornitori secondo un codice di condotta. L'iniziativa certifica gli auditor. <a href="http://www.bsci-eu.org">www.bsci-eu.org</a>
<b>Centre for Business Ethics (ZfW) Values Management System</b>	X	X	X	X	X	X	X				X	X	X	X	X	Organizzazione che cerca di promuovere l'etica commerciale in Germania e in Europa. Offre strumenti di gestione e formazione, compreso un quadro di riferimento di governo su questioni legali, economiche, ecologiche e sociali. <a href="http://www.dnwe.de/wertemanagement.php">www.dnwe.de/wertemanagement.php</a> (Tedesco)
<b>Ceres Ceres Principles</b>				X								X	X			Organizzazione basata sull'adesione di organizzazioni principalmente ambientali unitamente a investitori che cercano di usare i mercati di capitali per impegnare le aziende su questioni ambientali e di governo. Le aziende sono invitate a sostenere i principi Ceres. L'attuazione di questi principi prevede audit e rapporti pubblici. L'iscrizione prevede una quota di adesione. Le aziende partecipanti hanno accesso all'assistenza tecnica su questioni ambientali e sulla loro gestione. <a href="http://www.ceres.org">www.ceres.org</a>
<b>CSR360 Global Partner Network</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Promuove lo scambio internazionale di informazioni sulla CSR. Per diventare una "organizzazione partner" occorre un contributo e un'approvazione. Il Network è coordinato dall'associazione Business in the Community (BITC), con sede nel Regno Unito. <a href="http://www.csr360.org">www.csr360.org</a>

## Prospetto A.1 — Esempi di iniziative intersettoriali (Continua)

ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione)	Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. <i>Questo non è né un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000</i>														Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/ strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni)	
	TEMI FONDAMENTALI*)							PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE*)								
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
<p>*) <b>Indice dei punti della ISO 26000:</b> 6.2 Governo (<i>governance</i>) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.</p>																
<b>EFQM</b> Framework for CSR and Excellence Model	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Uno strumento di "autovalutazione" concepito per essere utilizzato nella gestione della CSR. In precedenza era la European Foundation for Quality Management, EFQM, un'organizzazione basata sull'adesione aperta ad aziende, enti governativi e organizzazioni senza scopo di lucro. Occorre versare una quota di adesione. L'organizzazione agevola lo scambio di informazioni e fornisce servizi ai propri membri. <a href="http://www.efqm.org">www.efqm.org</a>
<b>ETI Ethical Trading Initiative</b>		X	X					X		X	X	X	X	X	X	Organizzazione basata sulle adesioni, aperta alle aziende, alle ONG e a specifiche organizzazioni sindacali. Lo scopo è che le aziende di approvvigionamento lavorino con le ONG e le organizzazioni sindacali per scoprire i metodi migliori per attuare i codici di buone pratiche lavorative per le catene di fornitura. Le aziende pagano quote di adesione, accettano di applicare il codice sulle condizioni di lavoro ai propri fornitori, elaborano rapporti sulle proprie attività e osservano altri requisiti. <a href="http://www.ethicaltrade.org/">www.ethicaltrade.org/</a>
<b>European Business Ethics Network (EBEN)</b>	X	X	X	X	X	X	X	X			X			X		Organizzazione basata sull'adesione che prevede una quota di adesione annuale, dedicata alla promozione dell'etica commerciale. Organizza conferenze e pubblica documenti. Inoltre, organizza reti nazionali e reti su specifici temi per funzionari di etica aziendale e altri addetti ai lavori. <a href="http://www.eben-net.org">www.eben-net.org</a>

## Prospetto A.1 — Esempi di iniziative intersettoriali (Continua)

ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione)	Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. <i>Questo non è né un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000</i>													Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/ strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni)		
	TEMI FONDAMENTALI*)							PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE*)								
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5		7.6	7.7
<p>*) <b>Indice dei punti della ISO 26000:</b> 6.2 Governo (<i>governance</i>) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.</p>																
<b>Fair Labour Association (FLA)</b>	X	X	X					X	X			X	X	X	X	Iniziativa multi-stakeholder creata per trattare le condizioni di lavoro nella catena di fornitura. I partecipanti includono aziende di approvvigionamento, college, università e ONG. Le aziende partecipanti devono supportare il monitoraggio e la verifica delle condizioni lavorative dei propri fornitori. La FLA redige rapporti pubblici. <a href="http://www.fairlabor.org/">www.fairlabor.org/</a>
<b>FORÉTICA</b> SGE 21 Ethical and CSR Management System	X		X	X	X	X	X									Iniziativa che fissa i criteri sulla definizione, attuazione e valutazione del sistema di gestione su etica e responsabilità sociale. <a href="http://www.foretica.es">www.foretica.es</a> (Spagnolo)
<b>Global Reporting Initiative (GRI)</b> Sustainability Reporting Guidelines	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X	X	Iniziativa sviluppata da UNEP e CERES (anch'essa inclusa nella presente appendice) che fornisce indicatori di modello, linee guida e strumenti di supporto per i rapporti sulla sostenibilità. Gli stakeholder dell'organizzazione forniscono una guida e assicurano il governo dell'organizzazione. Le sue linee guida, i suoi supplementi e le sue appendici sono offerti gratuitamente sul sito web dell'organizzazione. È richiesta una quota di adesione simbolica per i materiali di formazione associati. I suoi strumenti includono: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Le Linee Guida per Rapporti sulla Sostenibilità (indicatori e principi)</li> <li>– Vari supplementi specifici del settore (edilizia, telecomunicazioni, enti pubblici, ecc.)</li> <li>– Protocollo tecnico relativo ai limiti (sfera di influenza e analisi dell'impatto).</li> </ul> <a href="http://www.globalreporting.org">www.globalreporting.org</a>

## Prospetto A.1 — Esempi di iniziative intersettoriali (Continua)

ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione)	Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. <i>Questo non è né un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000</i>														Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/ strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni)		
	TEMI FONDAMENTALI*)							PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE*)									
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7	
*) <b>Indice dei punti della ISO 26000:</b> 6.2 Governo ( <i>governance</i> ) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.																	
Danish Institute for Human Rights Human Rights Compliance Assessment		X	X		X		X	X				X	X	X	X	X	Questa organizzazione nazionale di sostegno dei diritti umani ha un progetto Human Rights and Business che fornisce informazioni sulla situazione dei diritti umani in vari Paesi. Offre anche strumenti di gestione e guide, talvolta a pagamento. Lo Human Rights Compliance Assessment è uno strumento elaborato, disponibile attraverso un'interfaccia web e a pagamento. Uno strumento meno elaborato "HRCA Quick Check" è disponibile gratuitamente. <a href="http://www.humanrightsbusiness.org">www.humanrightsbusiness.org</a>
International Social and Environmental Accreditation and Labelling Alliance (ISEAL)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organizzazione basata sull'adesione, destinata alle organizzazioni internazionali che definiscono norme sociali e ambientali. Promuove norme volontarie e la valutazione della conformità correlate a problemi sociali e ambientali. Essa fornisce strumenti per la definizione e la valutazione delle norme. L'iscrizione prevede una quota di adesione. <a href="http://www.isealalliance.org">www.isealalliance.org</a>
Joint Article Management Promotion Consortium (JAMP)			X	X	X	X		X		X	X	X	X	X	X	X	Programma di scambio di informazioni basato sull'iscrizione a pagamento con l'obiettivo di aiutare le organizzazioni a conformarsi alle prescrizioni legali in tema di sostanze chimiche presenti nei prodotti. Esso fornisce formati di schede di dati per la descrizione e il trasferimento delle informazioni sulle sostanze chimiche contenute nei prodotti oltre ad un'infrastruttura informatica per lo scambio di schede di dati. Conduce sessioni di istruzione e formazione per diffondere i propri programmi. <a href="http://www.jamp-info.com/english/">http://www.jamp-info.com/english/</a>

## Prospetto A.1 — Esempi di iniziative intersettoriali (Continua)

ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione)	Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. <i>Questo non è né un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000</i>													Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/ strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni)	
	TEMI FONDAMENTALI*)						PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE*)								
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5		7.6
*) <b>Indice dei punti della ISO 26000:</b> 6.2 Governo ( <i>governance</i> ) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.															
<b>International Framework Agreement</b>		X	X	X			X	X	X		X	X	X	X	Contratti negoziati tra aziende transnazionali (TNE) e federazioni sindacali globali (GUF) progettati per fornire un mezzo per affrontare i problemi principalmente correlati alle condizioni di lavoro nelle operazioni di specifiche aziende multinazionali a livello internazionale. <a href="http://www.global-unions.org/spip.php?rubrique70">http://www.global-unions.org/spip.php?rubrique70</a>
<b>Rainforest Alliance</b>		X	X	X			X					X	X	X	Organizzazione basata sull'adesione e creata per definire norme ambientali e sociali ed emettere certificazioni per i produttori nell'ambito delle foreste, dell'agricoltura e del turismo. Fornisce formazione e altra assistenza tecnica nei settori coperti dalle loro attività di certificazione. <a href="http://www.rainforest-alliance.org">www.rainforest-alliance.org</a>
<b>R-bec Ethical/ Legal Compliance Management System Standard</b>												X		X	Sistema di gestione gratuito di riferimento per tutte le organizzazioni che intendono sviluppare un sistema di gestione della conformità etica e legale. <a href="http://r-bec.reitaku-u.ac.jp/">http://r-bec.reitaku-u.ac.jp/</a> (Giapponese)
<b>Project Sigma</b> Linee guida Sigma		X	X	X			X	X	X			X	X	X	Documento di linee guida che offre consigli alle organizzazioni sulle modalità per contribuire allo sviluppo sostenibile. Gratuito. <a href="http://www.projectsigma.co.uk/Guidelines/default.asp">http://www.projectsigma.co.uk/Guidelines/default.asp</a>
<b>Responsabilidad Social Empresarial</b> Caja de Herramientas para America Latina		X	X				X	X	X			X			Una raccolta di strumenti di analisi e di formazione che offre supporto alle PMI in America Latina per contribuire al miglioramento delle iniziative e delle pratiche di responsabilità sociale. <a href="http://www.produccionmaslimpia-la.net/herramientas/index.htm">www.produccionmaslimpia-la.net/herramientas/index.htm</a> (Spagnolo)

## Prospetto A.1 — Esempi di iniziative intersettoriali (Continua)

ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione)	Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. <i>Questo non è né un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000</i>														Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/ strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni)	
	TEMI FONDAMENTALI*)							PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE*)								
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
<p>*) <b>Indice dei punti della ISO 26000:</b> 6.2 Governo (<i>governance</i>) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.</p>																
Social Accountability International (SAI)		X	X		X			X	X		X	X	X	X	X	<p>Iniziativa multi-stakeholder rivolta alle condizioni di lavoro. Definisce la norma SA8000 soggetta ad audit per i luoghi di lavoro. Produce il Handbook for Implementing a Socially Responsible Supply Chain management system e altri strumenti. Partner per fornire formazione e assistenza tecnica ad auditor, lavoratori, fornitori e clienti. L'organizzazione indipendente Social Accountability Accreditation Services (SAAS) accredita i fornitori della certificazione alla SA8000. <a href="http://www.sa-intl.org">www.sa-intl.org</a></p>
The Natural Step International (TNS)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	<p>Un'organizzazione internazionale senza scopo di lucro dedicata allo sviluppo sostenibile. Il TNS fornisce un modello di pianificazione dei sistemi complessi oltre a strumenti disponibili gratuitamente per consentire agli individui e alle organizzazioni di scoprire informazioni sullo sviluppo sostenibile e dare il proprio contributo. <a href="http://www.thenaturalstep.org">www.thenaturalstep.org</a></p>
Transparency International (TI) Vari strumenti	X				X			X						X	X	<p>ONG mondiale che cerca di combattere la corruzione. Fornisce strumenti e dati per organizzazioni, specifici settori economici ed enti governativi. Esempi degli strumenti comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Business Principles for Countering Bribery, un codice volontario sviluppato da più stakeholder</li> <li>– Global Corruption Report</li> <li>– Corruption Perceptions Index</li> <li>– Bribe Payers Index</li> <li>– Global Corruption Barometer</li> <li>– The Integrity Pact</li> </ul> <p><a href="http://www.transparency.org">www.transparency.org</a></p>

## Prospetto A.1 — Esempi di iniziative intersettoriali (Continua)

ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione)	Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. <i>Questo non è né un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000</i>														Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/ strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni)	
	TEMI FONDAMENTALI*)							PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE*)								
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
<p>*) <b>Indice dei punti della ISO 26000:</b> 6.2 Governo (<i>governance</i>) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.</p>																
<b>Sezione 3: INIZIATIVE A STAKEHOLDER SINGOLO</b> (Iniziative o strumenti sviluppati o amministrati mediante processi a stakeholder singolo)																
<b>Caux Round Table</b> Principles for Business		X	X	X	X	X	X	X								Una rete di uomini d'affari, con sedi nazionali, che cerca di promuovere principi etici, collaborazione e dialogo tra dirigenti, funzionari pubblici e cittadini. I Principles for Business forniscono una dichiarazione di principi da seguire per condurre affari in modo etico. <a href="http://www.cauxroundtable.org">www.cauxroundtable.org</a>
<b>Consumers International</b> Charter for Global Business				X	X	X						X	X		X	Federazione mondiale di associazioni di consumatori. Lo statuto definisce le migliori pratiche commerciali e i diritti dei consumatori in aree che interessano gli stessi. L'iscrizione prevede il pagamento di una quota di adesione e diritti di voto su codici e statuti. <a href="http://www.consumersinternational.org">www.consumersinternational.org</a>
<b>CSR Europe Toolbox</b>	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	Iniziativa basata sull'adesione a pagamento e destinata ad aziende europee e organizzazioni CSR nazionali. Conduce progetti, organizza riunioni e pubblica documenti. Il Toolbox è una raccolta di guide e altri materiali disponibile sul web prodotta attraverso progetti con i membri e i loro stakeholder e organizzata tematicamente. <a href="http://www.csreurope.org/">www.csreurope.org/</a>
<b>Ethos Institute</b> Ethos indicators of CSR	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X			X	Organizzazione brasiliana che si focalizza sulla promozione della responsabilità sociale nel settore commerciale. Fornisce diversi strumenti CSR a titolo gratuito, compresa una serie di indicatori CSR. <a href="http://www.ethos.org.br">www.ethos.org.br</a>



## Prospetto A.1 — Esempi di iniziative intersettoriali (Continua)

ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione)	Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. <i>Questo non è né un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000</i>														Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/ strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni)	
	TEMI FONDAMENTALI*)							PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE*)								
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
<p>*) <b>Indice dei punti della ISO 26000:</b> 6.2 Governo (<i>governance</i>) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.</p>																
<b>The Global Sullivan Principles of Social Responsibility</b>		X	X		X		X	X				X		X	X	Codice di condotta mondiale a carattere volontario sulle prestazioni sociali, economiche e ambientali. Le organizzazioni si impegnano a seguire i principi nella definizione delle proprie politiche interne, nella formazione e nei rapporti. Non sono previste quote di adesione o iscrizioni per usare il codice. La definizione del codice non prevede il coinvolgimento degli stakeholder. <a href="http://www.thesullivanfoundation.org/">http://www.thesullivanfoundation.org/</a>
<b>International Business Leaders Forum (IBLF) A Guide to Human Rights Impact Assessment</b>		X	X	X	X							X				La IBLF è una fondazione senza scopo di lucro supportata da grandi organizzazioni commerciali che promuove il contributo dell'impresa allo sviluppo sostenibile. Produce varie pubblicazioni e strumenti quali Human Rights Translated: A Business Reference Guide. Nel 2007, IBLF insieme alla World Bank's International Finance Corporation ha pubblicato la Guide to Human Rights Impact Assessment and Management Road Testing Draft. <a href="http://www.iblf.org/resources/guides.aspx">http://www.iblf.org/resources/guides.aspx</a>
<b>International Chamber of Commerce (ICC) Vari strumenti e iniziative</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organizzazione commerciale mondiale che prevede l'adesione a pagamento, istituita per rappresentare gli interessi delle aziende. Ha prodotto numerose iniziative e strumenti correlati a differenti aspetti di responsabilità sociale, inclusi: — Consolidated ICC Code of Advertising and Marketing Communication Practice — ICC Nine Steps to Responsible Business Conduct — ICC Guidance on Supply Chain Responsibility — ICC Guide to Responsible Sourcing — ICC Business Charter for Sustainable Development <a href="http://www.iccwbo.org">www.iccwbo.org</a>

## Prospetto A.1 — Esempi di iniziative intersettoriali (Continua)

ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione)	Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. <i>Questo non è né un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000</i>														Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/ strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni)	
	TEMI FONDAMENTALI*)							PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE*)								
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
*) <b>Indice dei punti della ISO 26000:</b> 6.2 Governo ( <i>governance</i> ) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.																
<b>Partnering Against Corruption Initiative (PACI)</b> Business Principles for Countering Bribery						X										Un codice di condotta volontario per pratiche di lotta alla corruzione che richiedono un impegno verso la tolleranza zero della corruzione da parte delle aziende firmatarie. Basato sull'adesione, ma senza quote di adesione. Governata da stakeholder per mezzo di tre gruppi di lavoro e di un consiglio superiore. <a href="http://www.weforum.org/en/initiatives/paci/index.htm">http://www.weforum.org/en/initiatives/paci/index.htm</a>
<b>World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)</b> Varie iniziative e strumenti	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organizzazione basata sull'adesione e orientata principalmente verso le grandi aziende. È prevista una quota di adesione annuale. Ha sviluppato numerose iniziative e strumenti disponibili pubblicamente, fra cui: – The Global Water Tool – Improving Stakeholder Engagement: Measuring Impact – Organizational Governance: Issue Management Tool – Sustainable Development: A Learning Tool – Numerosi altri documenti di guida, iniziative e strumenti su specifici problemi sociali e ambientali. <a href="http://www.wbcscd.org">www.wbcscd.org</a>
<b>WBCSD and World Resources Institute (WRI)</b> The Greenhouse Gas Protocol				X									X			Norma contabile e di registrazione disponibile gratuitamente alle aziende per registrare le emissioni dei sei gas serra delineati dal Protocollo di Kyoto della UN Framework Convention on Climate Change. Fornisce vari strumenti per assistere le aziende nel calcolo delle proprie emissioni. <a href="http://www.ghgprotocol.org">www.ghgprotocol.org</a>

## Prospetto A.2 — Esempi di iniziative settoriali

(si applica a uno specifico settore di attività - vedere anche punto 7.8 e l'introduzione della presente appendice)

*Le informazioni nella presente appendice rispecchiano la situazione al momento del completamento della stesura della presente norma internazionale. Si riconosce che le informazioni presentate non sono esaustive e che la responsabilità sociale è un campo in continuo sviluppo, quindi si consiglia di cercare informazioni aggiornate da altre fonti.*

ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione)	Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. <i>Questo non è né un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000</i>														Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/ strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni)	
	TEMI FONDAMENTALI*)							PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE*)								
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
*) <b>Indice dei punti della ISO 26000:</b> 6.2 Governo ( <i>governance</i> ) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.																
<b>Settore: AGRICOLTURA</b>																
Better Sugarcane Initiative (BSI)			X	X			X	X	X	X	X	X				Un'organizzazione del settore dello zucchero di rivenditori, investitori, commercianti, produttori e ONG che ha definito principi e criteri destinati ad affrontare vari problemi sociali e ambientali nella produzione dello zucchero. Sono richieste quote di adesione per iscriversi al comitato di dirigenza, per diventare consulenti speciali di un gruppo di lavoro o membri di un gruppo di lavoro. <a href="http://www.bettersugarcane.org">www.bettersugarcane.org</a>
Common Code for the Coffee Community Association (4C) Codice di condotta		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organizzazione basata sull'adesione di produttori di caffè, organizzazioni "commerciali e industriali" (rivenditori, promotori di marchi e produttori) e società civile (ONG e sindacati) stabilita per promuovere migliori condizioni sociali, ambientali ed economiche nella produzione del caffè. Il programma include un Common Code for the Coffee Community (4C), un "sistema di verifica" e assistenza tecnica per i produttori. I membri partecipano alle iniziative di governo e di verifica. <a href="http://www.4c-coffeeassociation.org/">www.4c-coffeeassociation.org/</a>
Fairtrade Labelling Organizations International (FLO)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organizzazione che raggruppa le iniziative di etichettatura in 20 Paesi tramite una rete di certificazione di organizzazioni e produttori. Fornisce una certificazione secondo norme di commercio equo e solidale sia generali sia per settori specifici. I membri certificati possono usare il marchio di certificazione e partecipare all'assemblea generale e al consiglio superiore. <a href="http://www.fairtrade.net">www.fairtrade.net</a>

## Prospetto A.2 — Esempi di iniziative settoriali (Continua)

ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione)	Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. <i>Questo non è né un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000</i>													Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/ strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni)		
	TEMI FONDAMENTALI*)							PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE*)								
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5		7.6	7.7
<p>*) <b>Indice dei punti della ISO 26000:</b> 6.2 Governo (<i>governance</i>) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.</p>																
GLOBALG.A.P.			X	X		X						X	X	X	X	GAP fa riferimento a Good Agricultural Practices. Un'associazione senza scopo di lucro stabilita per fissare norme volontarie per la certificazione di pratiche e prodotti agricoli. I membri pagano una quota di adesione per partecipare allo sviluppo di queste norme. <a href="http://www.globalgap.org">www.globalgap.org</a>
International Cocoa Initiative		X	X	X				X		X	X	X	X	X	X	Organizzazione creata per combattere il lavoro minorile e altre forme di sfruttamento della manodopera nella coltivazione del cacao. Le organizzazioni partecipanti includono i principali marchi di cioccolato, le aziende che lavorano il cacao nonché ONG e organizzazioni sindacali. <a href="http://www.cocoainitiative.org">www.cocoainitiative.org</a>
Rainforest Alliance Sustainable Agriculture Network (SAN) Standards	X	X	X	X	X	X	X					X			X	Organizzazione basata sull'adesione che comprende fattorie e gruppi di produttori che coltivano piante tropicali per l'esportazione. Essa cerca di stimolare le migliori pratiche gestionali sulle catene di valore agricole incoraggiando i coltivatori a conformarsi alle norme SAN e motivando i distributori e i consumatori a supportare la sostenibilità. <a href="http://www.rainforest-alliance.org/agriculture.cfm?id=standards">www.rainforest-alliance.org/agriculture.cfm?id=standards</a>
UTZ CERTIFIED	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X		Iniziativa di certificazione basata su un codice di condotta che definisce criteri sociali e ambientali per le pratiche agricole responsabili e la gestione efficiente delle fattorie. Usa auditor di terza parte. Attualmente si focalizza sulla produzione di caffè, cacao, tè e olio di palma. I servizi includono un sistema di verifica e tracciabilità che segue il prodotto certificato attraverso la filiera dal produttore all'azienda di trasformazione, per fornire agli acquirenti informazioni sulla provenienza del prodotto. <a href="http://www.utzcertified.org">www.utzcertified.org</a>

## Prospetto A.2 — Esempi di iniziative settoriali (Continua)

ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione)	Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. <i>Questo non è né un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000</i>														Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/ strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni)	
	TEMI FONDAMENTALI*)							PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE*)								
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
<p>*) <b>Indice dei punti della ISO 26000:</b> 6.2 Governo (<i>governance</i>) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.</p>																
<b>World Cocoa Foundation</b>		X	X	X	X	X	X	X	X	X				X		Organizzazione basata sull'adesione a pagamento di aziende del cioccolato, aziende di trasformazione, distributori di cacao e associazioni di settore. Essa supporta programmi che promuovono coltivazioni sostenibili ed eco-compatibili, lo sviluppo della comunità, norme sul lavoro e rendimenti migliori e più equi. <a href="http://www.worldcocoafoundation.org">www.worldcocoafoundation.org</a>
<b>Settore: ABBIGLIAMENTO</b>																
<b>Clean Clothes Campaign (CCC)</b>		X	X		X	X			X	X		X				Associazione internazionale di organizzazioni nazionali di 12 Paesi europei dedicata al miglioramento delle condizioni lavorative nel settore dell'abbigliamento e alla salvaguardia dei lavoratori di questo settore e che punta alla sua riforma. Il CCC fa campagne su specifici casi e si impegna con le aziende e le autorità per risolverli. Il CCC fornisce anche informazioni sulle condizioni di lavoro del settore e ha un codice di riferimento. <a href="http://www.cleanclothes.org">www.cleanclothes.org</a>
<b>Fair Wear Foundation (FWF)</b>		X	X					X		X	X	X	X	X	X	Un'organizzazione multi-stakeholder creata per trattare le condizioni di lavoro della catena di fornitura nel settore dell'abbigliamento e delle calzature. Le aziende di approvvigionamento diventano membri della FWF versando un contributo annuale, adottando un Code of Labour Practices e osservando altri requisiti. Le aziende sono valutate annualmente per verificarne la conformità al codice. <a href="http://www.fairwear.nl">www.fairwear.nl</a> (Olandese)

## Prospetto A.2 — Esempi di iniziative settoriali (Continua)

ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione)	Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. <i>Questo non è né un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000</i>													Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/ strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni)	
	TEMI FONDAMENTALI*)							PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE*)							
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5		7.6
*) <b>Indice dei punti della ISO 26000:</b> 6.2 Governo ( <i>governance</i> ) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.															
<b>Fur Free Retailer Program</b>				X		X							X		<p>Iniziativa che mira a fornire ai consumatori informazioni sulla politica adottata da ogni venditore al dettaglio di pellicce. L'iniziativa mira a far cessare la vendita di pellicce in tutti i punti vendita offrendo assistenza a quei venditori che si sono impegnati a sottoscrivere una politica anti-pellicce.</p> <p><a href="http://www.infurformation.com/ffr.php">www.infurformation.com/ffr.php</a></p>
<b>Settore: BIOCOMBUSTIBILI</b>															
<b>Roundtable on Sustainable Biofuels</b>		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			<p>Organizzazione basata su quote di adesione e iscrizione. Facilita le discussioni tra gli stakeholder coinvolti per stabilire principi e criteri per la produzione di biocombustibili.</p> <p><a href="http://cgse.epfl.ch/page65660.html">http://cgse.epfl.ch/page65660.html</a></p>
<b>Settore: EDILIZIA</b>															
<b>UNEP Sustainable Buildings and Climate Initiative</b>				X								X	X	X	<p>Aperta a tutte le organizzazioni del settore dell'edilizia e delle costruzioni. È prevista una quota di adesione annuale. Prevede un programma di lavoro comune per la promozione di edifici e costruzioni sostenibili attraverso la prospettiva del loro ciclo di vita. I membri partecipano al programma di lavoro per sviluppare strumenti e iniziative a supporto dello stesso. In collaborazione con lo United Nations Environment Programme.</p> <p><a href="http://www.unepbsci.org">www.unepbsci.org</a></p>
<b>Settore: CHIMICA</b>															
<b>International Council of Chemical Associations Responsible Care</b>	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	<p>Organizzazione basata sull'adesione a pagamento destinata alle aziende del settore chimico. Essa si focalizza su salute, sicurezza e impatto ambientale di prodotti e processi. Il programma di gestione del prodotto copre la produzione e l'uso di sostanze chimiche e la loro catena di fornitura.</p> <p><a href="http://www.responsiblecare.org">www.responsiblecare.org</a></p>

## Prospetto A.2 — Esempi di iniziative settoriali (Continua)

ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione)	Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. <i>Questo non è né un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000</i>														Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/ strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni)	
	TEMI FONDAMENTALI*)							PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE*)								
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
*) <b>Indice dei punti della ISO 26000:</b> 6.2 Governo ( <i>governance</i> ) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.																
<b>Settore: BENI DI CONSUMO/RIVENDITA</b>																
<b>Business Social Compliance Initiative (BSCI)</b>	X	X	X	X								X	X	X	X	Un'organizzazione di settore creata per trattare le condizioni di lavoro della catena di fornitura. I rivenditori e le altre aziende che importano o commerciano beni pagano una quota di adesione e sottopongono ad audit i propri fornitori secondo il codice di condotta BSCI. Il BSCI certifica gli auditor. <a href="http://www.bsci-eu.org">www.bsci-eu.org</a>
<b>Settore: ELETTRONICA</b>																
<b>Electronic Industry Citizenship Coalition</b> The Electronic Industry Code of Conduct		X	X	X	X	X	X		X				X	X		Organizzazione basata sull'adesione con quote annuali basate sul fatturato aziendale e il livello di partecipazione. I membri titolari sono tenuti a seguire un codice di condotta. Un consiglio di governo composto da stakeholder del settore fornisce una guida e sovrintende l'organizzazione. <a href="http://www.eicc.info/">http://www.eicc.info/</a>
<b>Zentralverband der Deutschen Elektro- und Elektronikindustrie</b> Code of Conduct on Corporate Social Responsibility	X	X	X	X	X	X	X	X					X		X	Organizzazione basata sull'adesione. Il codice di condotta fornisce linee guida per il miglioramento delle prestazioni sociali e ambientali nel settore dell'elettronica. <a href="http://www.zvei.de">www.zvei.de</a> (Tedesco)
<b>Settore: ENERGIA</b>																
<b>IHA</b> IHA Sustainability Guidelines		X		X			X	X	X	X	X	X			X	Organizzazione industriale per la produzione di energia idroelettrica. Produce vari strumenti e pubblicazioni disponibili al pubblico. Le IHA Sustainability Guidelines contengono raccomandazioni per azioni relative ad aspetti economici, sociali e ambientali. <a href="http://www.hydropower.org">www.hydropower.org</a>

## Prospetto A.2 — Esempi di iniziative settoriali (Continua)

ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione)	Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. <i>Questo non è né un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000</i>														Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/ strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni)	
	TEMI FONDAMENTALI*)							PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE*)								
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
*) <b>Indice dei punti della ISO 26000:</b> 6.2 Governo ( <i>governance</i> ) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.																
<b>Settore: ESTRATTIVO</b>																
<b>Extractive Industries Transparency Initiative (EITI)</b>					X		X									Iniziativa multi-stakeholder composta da organizzazioni governative, aziende, organizzazioni della società civile e investitori che supportano la divulgazione e la verifica dei pagamenti da parte delle aziende e delle corrispettive entrate pubbliche nei settori del petrolio, del gas e delle miniere. Le aziende partecipanti accettano di comunicare i pagamenti ai Governi e i Governi che attuano l'iniziativa accettano di comunicare i pagamenti ricevuti dalle aziende. Le organizzazioni della società civile partecipano allo sviluppo e al monitoraggio di piani specifici. <a href="http://eiti.org">http://eiti.org</a>
<b>International Petroleum Industry Environmental Conservation Association (IPIECA)</b> Vari strumenti e iniziative		X	X	X	X		X	X		X	X	X	X	X	X	Organizzazione di settore per le aziende che producono petrolio e gas. Essa produce varie pubblicazioni e strumenti messi a disposizione pubblicamente, quali per esempio: – Human Rights Training Toolkit for the Oil and Gas Industry – Oil and Gas Industry Guidance on Voluntary Sustainability Reporting – Petroleum Industry Guidelines for Reporting Greenhouse Gas Emissions – Guide to Operating in Areas of Conflict for the Oil & Gas Industry <a href="http://www.ipeca.org">www.ipeca.org</a>
<b>International Council on Mining and Metals (ICMM)</b> Sustainable Development Framework	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organizzazione di settore per le aziende minerarie e metallurgiche e le associazioni di settore correlate. I membri si impegnano ad adottare un Sustainable Development Framework che si articola in 10 principi. <a href="http://www.icmm.com/our-work/sustainable-development-framework">http://www.icmm.com/our- work/sustainable-development- framework</a>



## Prospetto A.2 — Esempi di iniziative settoriali (Continua)

ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione)	Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. <i>Questo non è né un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000</i>														Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/ strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni)	
	TEMI FONDAMENTALI*)							PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE*)								
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
*) <b>Indice dei punti della ISO 26000:</b> 6.2 Governo ( <i>governance</i> ) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.																
The Voluntary Principles on Security and Human Rights		X	X	X									X		X	Su iniziativa dei Governi del Regno Unito e degli Stati Uniti, i principi guidano le aziende e le ONG nell'identificazione dei diritti umani e dei rischi per la sicurezza. Un'ulteriore guida è disponibile impegnandosi e collaborando con forze di sicurezza statali e private. Per utilizzare questi principi occorre dare un contributo. <a href="http://www.voluntaryprinciples.org">www.voluntaryprinciples.org</a>
<b>Settore: FINANZA/INVESTIMENTI</b>																
Equator Principles													X	X	X	Benchmark dell'industria finanziaria per la determinazione, la valutazione e la gestione del rischio sociale e ambientale nel finanziamento di progetti. <a href="http://www.equator-principles.com">www.equator-principles.com</a>
Guideline for ESG Reporting and Integration into Financial Analysis	X	X	X	X	X	X			X		X		X	X	X	Linee guida per redigere rapporti su aspetti ambientali, sociali e di governo (ESG) e benchmark per gli analisti finanziari sulle modalità di integrazione degli aspetti ESG nelle proprie analisi. <a href="http://www.dvfa.de/die_dvfa/kommissionen/non_financials/dok/35683.php">www.dvfa.de/die_dvfa/kommissionen/non_financials/dok/35683.php</a> (Tedesco)
Principles for Responsible Investment (PRI)	X			X			X	X	X		X	X	X		X	Fornisce un quadro di riferimento agli investitori che consente loro di ottemperare ai propri doveri di fiduciari (o equivalenti) fornendo appropriata considerazione agli aspetti ambientali, sociali e di governo aziendale. Il quadro di riferimento è sviluppato da un gruppo di esperti nominato da stakeholder. L'iscrizione è obbligatoria mentre il contributo economico è volontario. <a href="http://www.unpri.org/">www.unpri.org/</a>

## Prospetto A.2 — Esempi di iniziative settoriali (Continua)

ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione)	Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. <i>Questo non è né un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000</i>													Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/ strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni)		
	TEMI FONDAMENTALI*)							PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE*)								
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5		7.6	7.7
<p>*) <b>Indice dei punti della ISO 26000:</b> 6.2 Governo (<i>governance</i>) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.</p>																
<b>The Carbon Disclosure Project</b>				X								X	X		X	Organizzazione senza scopo di lucro, basata sull'adesione. Essa fornisce ad aziende e altre organizzazioni una metodologia disponibile gratuitamente per il calcolo e la comunicazione delle emissioni di carbonio delle proprie attività e la valutazione della propria esposizione al rischio climatico. Le aziende possono usare questa metodologia e fornire informazioni che sono poi rese disponibili sul sito web CDP che possono quindi essere usate da istituzioni finanziarie nella determinazione della produzione di carbonio attribuita ai finanziamenti e agli investimenti da parte delle istituzioni finanziarie. <a href="http://www.cdproject.net">www.cdproject.net</a>
<b>UNEP Finance Initiative (UNEP FI)</b>	X			X								X		X	X	Iniziativa basata sull'adesione a pagamento, aperta a tutte le organizzazioni del settore finanziario. Opera in stretta collaborazione con le organizzazioni partecipanti per sviluppare e promuovere collegamenti tra ambiente, sostenibilità e prestazioni finanziarie. Gli stakeholder forniscono proposte di progetti e partecipano allo sviluppo di progetti. <a href="http://www.unepfi.org/">www.unepfi.org/</a>
<b>Wolfsberg Group Wolfsberg Anti-money Laundering Principles</b>	X	X			X	X	X	X				X	X		X	Organizzazione basata sull'adesione per banche mondiali per sviluppare norme e principi per i servizi finanziari allo scopo di combattere la corruzione e il riciclaggio di denaro. I rappresentanti degli stakeholder sviluppano norme e principi che sono poi resi disponibili al pubblico. <a href="http://www.wolfsberg-principles.com/index.html">http://www.wolfsberg-principles.com/index.html</a>

## Prospetto A.2 — Esempi di iniziative settoriali (Continua)

ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione)	Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. <i>Questo non è né un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000</i>														Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/ strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni)		
	TEMI FONDAMENTALI*)							PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE*)									
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7	
*) <b>Indice dei punti della ISO 26000:</b> 6.2 Governo ( <i>governance</i> ) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.																	
<b>Settore: PESCA</b>																	
Marine Stewardship Council				X	X	X								X	X	X	Iniziativa di certificazione ed etichettatura ambientale per la definizione di pratiche di pesca sostenibili. Include: — un Code of Conduct for Responsible Fishing, — un Code of Good Practice for Setting Social and Environmental Standards, e — Guidelines for the Eco-labelling of Fish and Fishery Products from Marine Capture Fisheries. È prevista una quota di adesione per la certificazione e l'uso dell'etichetta. <a href="http://www.msc.org">www.msc.org</a>
<b>Settore: GESTIONE FORESTALE</b>																	
Forest Stewardship Council (FSC)		X	X	X			X	X	X	X	X	X	X		X		Gruppo basato sull'iscrizione a pagamento, aperto a individui e organizzazioni. I membri partecipano al governo e allo sviluppo di una politica. FSC è un sistema di certificazione che fornisce alle aziende, alle organizzazioni e comunità interessate nella gestione responsabile delle foreste, servizi di elaborazione di norme internazionali, assicurazione e accreditamento dei marchi commerciali. <a href="http://www.fsc.org/">http://www.fsc.org/</a>
Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes (PEFC)		X	X	X			X	X	X		X	X		X	X		PEFC è un'organizzazione per il mutuo riconoscimento degli schemi di certificazione per la gestione sostenibile delle foreste. Le organizzazioni nazionali forniscono il governo e il riconoscimento dei gruppi membri. <a href="http://www.pefc.org">http://www.pefc.org</a>

## Prospetto A.2 — Esempi di iniziative settoriali (Continua)

ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione)	Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. <i>Questo non è né un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000</i>													Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/ strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni)		
	TEMI FONDAMENTALI*)							PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE*)								
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5			7.6
*) <b>Indice dei punti della ISO 26000:</b> 6.2 Governo ( <i>governance</i> ) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale.																
<b>Settore: TECNOLOGIE INFORMATICHE</b>																
UNEP and International Telecommunication Union (ITU) Global e-Sustainability Initiative (GeSI)			X				X					X	X	X	X	Organizzazione basata sull'adesione a pagamento, aperta a tutte le aziende e le organizzazioni correlate, coinvolte nel settore delle tecnologie informatiche e di comunicazione. Fornisce una guida e uno strumento di valutazione per il miglioramento delle prestazioni sostenibili dei suoi membri. <a href="http://www.gesi.org">www.gesi.org</a>
<b>Settore: TRASPORTI</b>																
International Road Transport Union Charter for Sustainable Development			X			X						X				Organismo internazionale rappresentativo del settore dei trasporti su strada. Lo statuto mira a promuovere la responsabilità sociale in quel settore. <a href="http://www.iru.org/index/en_iru_com_cas">www.iru.org/index/en_iru_com_cas</a>
<b>Settore: VIAGGI E TURISMO</b>																
Coalition of tourism- related organizations Code of Conduct for the Protection of Children from Sexual Exploitation in Travel and Tourism		X										X			X	Codice di condotta a carattere volontario che richiede alle organizzazioni di attuare sei criteri mirati a proteggere i bambini dallo sfruttamento sessuale nel settore dei viaggi e del turismo. Esso fornisce un kit di formazione gratuito sull'attuazione di questi criteri. ECPAT USA fornisce il Segretariato. <a href="http://www.ecpat.net">www.ecpat.net</a> <a href="http://www.thecode.org">www.thecode.org</a>
Rainforest Alliance e altri partner Global Sustainable Tourism Criteria Partnership			X				X	X				X			X	Un'iniziativa di Rainforest Alliance, del Programma ambientale dell'ONU, della Fondazione ONU e dell'Organizzazione mondiale del turismo, coinvolge varie associazioni e ONG del settore. I criteri del turismo sostenibile sono da utilizzare come base per una comprensione comune di cosa significhi un turismo sostenibile. <a href="http://www.sustainabletourismcriteria.org">www.sustainabletourismcriteria.org</a>

## **APPENDICE B (informativa)** **Abbreviazioni**

<b>TAEG</b>	Tasso annuo effettivo globale
<b>CH<sub>4</sub></b>	Metano
<b>CO<sub>2</sub></b>	Anidride carbonica
<b>CSR</b>	Corporate Social Responsibility - Responsabilità sociale aziendale
<b>GHG</b>	Greenhouse Gas - Gas ad effetto serra
<b>HIV/AIDS</b>	Human Immunodeficiency Virus/Acquired Immune Deficiency Syndrome - Virus dell'immunodeficienza umana/Sindrome da immunodeficienza acquisita
<b>ILO</b>	International Labour Organization - Organizzazione Internazionale del Lavoro
<b>MDG</b>	Millennium Development Goal - Obiettivi di sviluppo del millennio
<b>ONG</b>	Organizzazione non governativa
<b>NO<sub>x</sub></b>	Ossidi di azoto
<b>N<sub>2</sub>o</b>	Protossido di azoto
<b>OSH</b>	Occupational Safety and Health - Salute e sicurezza sul lavoro
<b>PBT</b>	Persistent, Bioaccumulative and Toxic substance - Sostanza persistente, bioaccumulabile e tossica
<b>POP</b>	Persistent Organic Pollutant - Inquinante organico persistente
<b>PMO</b>	Piccole e medie organizzazioni
<b>SO<sub>x</sub></b>	Ossidi di zolfo
<b>ONU</b>	Organizzazione delle Nazioni Unite
<b>UNFCCC</b>	United Nations Framework Convention on Climate Change - Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici
<b>VOC</b>	Volatile Organic Compound - Composto organico volatile
<b>vPvB</b>	very Persistent and very Bio-accumulative - Sostanza molto persistente e molto bioaccumulabile
<b>WTO</b>	World Trade Organization - Organizzazione Mondiale del Commercio

## Bibliografia

- [1] ISO 9000, Quality management systems - Fundamentals and vocabulary
- [2] ISO 9001, Quality management systems - Requirements
- [3] ISO 9004, Managing for the sustained success of an organization - A quality management approach
- [4] ISO 10001, Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes of conduct for organizations
- [5] ISO 10002, Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations
- [6] ISO 10003, Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for dispute resolution external to organizations
- [7] ISO 14001, Environmental management systems - Requirements with guidance for use
- [8] ISO 14004, Environmental management systems - General guidelines on principles, systems and support techniques
- [9] ISO 14005, Environmental management systems - Guidelines for the phased implementation of an environmental management system, including the use of environmental performance evaluation
- [10] ISO 14006, Environmental management systems - Guidelines for incorporating ecodesign
- [11] ISO 14015, Environmental management - Environmental assessment of sites and organizations (EASO)
- [12] ISO 14020, Environmental labels and declarations - General principles
- [13] ISO 14021, Environmental labels and declarations - Self-declared environmental claims (Type II environmental labelling)
- [14] ISO 14024, Environmental labels and declarations - Type I environmental labelling - Principles and procedures
- [15] ISO 14025, Environmental labels and declarations - Type III environmental declarations - Principles and procedures
- [16] ISO 14031, Environmental management - Environmental performance evaluation - Guidelines
- [17] ISO 14040, Environmental management - Life cycle assessment - Principles and framework
- [18] ISO 14044, Environmental management - Life cycle assessment - Requirements and guidelines
- [19] ISO 14045<sup>1</sup>, Environmental management - Eco-efficiency assessment of product systems - Principles, requirements and guidelines
- [20] ISO/TR 14047, Environmental management - Life cycle impact assessment - Examples of application of ISO 14042
- [21] ISO/TS 14048, Environmental management - Life cycle assessment - Data documentation format
- [22] ISO/TR 14049 Environmental management - Life cycle assessment - Examples of application of ISO 14041 to goal and scope definition and inventory analysis
- [23] ISO 14050, Environmental management - Vocabulary
- [24] ISO 14051, Environmental management - Material flow cost accounting - General framework

---

1 in fase di preparazione

- [25] ISO/TR 14062, Environmental management - Integrating environmental aspects into product design and development
- [26] ISO 14063, Environmental management - Environmental communication - Guidelines and examples
- [27] ISO 14064-1, Greenhouse gases - Part 1: Specification with guidance at the organization level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals
- [28] ISO 14064-2, Greenhouse gases - Part 2: Specification with guidance at the project level for quantification, monitoring and reporting of greenhouse gas emission reductions or removal enhancements
- [29] ISO 14065, Greenhouse gases - Requirements for greenhouse gas validation and verification bodies for use in accreditation or other forms of recognition
- [30] ISO 14066, Greenhouse gases - Competence requirements for greenhouse gas validation teams and verification teams
- [31] ISO 14067-1<sup>2</sup>, Carbon footprint of products - Part 1: Quantification
- [32] ISO 14067-2<sup>3</sup>, Carbon footprint of products - Part 2: Communication
- [33] ISO 14069<sup>4</sup>, GHG - Quantification and reporting of GHG emissions for organizations (Carbonfootprint of organization) - Guidance for the application of ISO 14064-1
- [34] ISO 19011, Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing
- [35] ISO 22000, Food safety management systems - Requirements for any organization in the food chain
- [36] ISO/IEC 27001, Information technology - Security techniques - Information security management systems - Requirements
- [37] ISO 10993-2:2006, Biological evaluation of medical devices - Part 2: Animal welfare requirements
- [38] ISO Guide 64, Guide for addressing environmental issues in product standards
- [39] ISO/IEC Guide 2:2004, Standardization and related activities - General vocabulary
- [40] ISO/IEC Guide 71:2001 Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities
- [41] African Union Convention on Preventing and Combating Corruption, 2003
- [42] A/HRC/8/5 United Nations, 7 April 2008, Protect, Respect and Remedy: a Framework for Business and Human Rights; Report of the Special Representative of the Secretary-General on the issue of human rights and transnational corporations and other business enterprises, John Ruggie
- [43] A/HRC/8/16 United Nations, 15 May 2008, Clarifying the Concepts of "Sphere of influence" and "Complicity"; Report of the Special Representative of the Secretary-General on the Issue of Human Rights and Transnational Corporations and other Business Enterprises, John Ruggie
- [44] Council of Europe Civil Law Convention on Corruption. 1999
- [45] Council of Europe Criminal Law Convention on Corruption. 1998
- [46] European Union, Convention drawn up on the basis of Article K.3 (2) (c) of the Treaty on European Union on the fight against corruption involving officials of the European Communities or officials of Member States of the European Union

---

2 in fase di preparazione  
 3 in fase di preparazione  
 4 in fase di preparazione

- [47] Intergovernmental Panel on Climate Change: 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories. 2006
- [48] Intergovernmental Panel on Climate Change: Fourth Assessment Report; Climate Change 2007: Synthesis Report (Summary for Policymakers). 2007
- [49] International Labour Organization (ILO): Abolition of Forced Labour Convention (No. 105). 1957
- [50] International Labour Organization (ILO): Chemicals Convention (No. 170). 1990
- [51] International Labour Organization (ILO): Chemicals Recommendation (No. R177). 1990
- [52] International Labour Organization (ILO): Code of Practice on Protection of Workers' Personal Data. 1997
- [53] International Labour Organization (ILO): Communications within the Undertaking Recommendation (No. 129). 1967
- [54] International Labour Organization (ILO): Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work. 1998
- [55] International Labour Organization (ILO): Discrimination (Employment and Occupation) Convention (No. 111). 1958
- [56] International Labour Organization (ILO): Employment Relationship Recommendation (No. 198). 2006
- [57] International Labour Organization (ILO): Equal Remuneration Convention (No. 100). 1951
- [58] International Labour Organization (ILO): Equal Remuneration Recommendation (No. 90). 1951
- [59] International Labour Organization (ILO): Examination of Grievances Recommendation (No. 130). 1967
- [60] International Labour Organization (ILO): Forced Labour Convention (No. 29). 1930
- [61] International Labour Organization (ILO): Forty-Hour Week Convention (No. 47). 1935
- [62] International Labour Organization (ILO): Freedom of Association and Protection of the Right to Organise Convention (No. 87). 1948
- [63] International Labour Organization (ILO): Holidays with Pay Convention (Revised) (No. 132). 1970
- [64] International Labour Organization (ILO): Holidays with Pay Recommendation (No. 98). 1954
- [65] International Labour Organization (ILO): Hours of Work (Industry) Convention (No. 1). 1919
- [66] International Labour Organization (ILO): Hours of Work (Commerce and Offices) Convention (No. 30). 1930
- [67] International Labour Organization (ILO): Social Justice Declaration. 2008
- [68] International Labour Organization (ILO): Home Work Convention (No. 177). 1996
- [69] International Labour Organization (ILO): Human Resources Development Convention (No. 142). 1975
- [70] International Labour Organization (ILO): Human Resources Development Recommendation (No. 195). 2004
- [71] International Labour Organization (ILO): ILO Code of Practice on HIV/AIDS and the world of work. 2006



- [72] International Labour Organization (ILO): ILO Constitution (including Declaration of Philadelphia). 1944
- [73] International Labour Organization (ILO): ILO Occupational Health and Safety Guidelines. 2001
- [74] International Labour Organization (ILO): ILO Tripartite Declaration of Principles Concerning Multinational Enterprises and Social Policy. Third Edition. 2006
- [75] International Labour Organization (ILO): Indigenous and Tribal Peoples Convention (No. 169). 1989
- [76] International Labour Organization (ILO): Maternity Protection Convention (No. 183). 2000
- [77] International Labour Organization (ILO): Maternity Protection Recommendation (No. 191). 2000
- [78] International Labour Organization (ILO): Migrant Workers (Supplementary Provisions) Convention (No. 143). 1975
- [79] International Labour Organization (ILO): Migrant Workers Recommendation (No. 151). 1975
- [80] International Labour Organization (ILO): Migration for Employment Convention (Revised) (No. 97). 1949
- [81] International Labour Organization (ILO): Minimum Age Convention (No. 138). 1973
- [82] International Labour Organization (ILO): Minimum Age Recommendation (No. 146). 1973
- [83] International Labour Organization (ILO): Minimum Wage Fixing Convention (No. 131). 1970
- [84] International Labour Organization (ILO): Minimum Wage Fixing Recommendation (No. 135). 1970
- [85] International Labour Organization (ILO): Night Work Convention (No. 171). 1990
- [86] International Labour Organization (ILO): Night Work Recommendation (No. 178). 1990
- [87] International Labour Organization (ILO): Occupational Health Services Convention (No. 161). 1985
- [88] International Labour Organization (ILO): Occupational Health Services Recommendation (No. 171). 1985
- [89] International Labour Organization (ILO): Occupational Safety and Health Convention (No. 155). 1981
- [90] International Labour Organization (ILO): Occupational Safety and Health Recommendation (No. 164). 1981
- [91] International Labour Organization (ILO): Older Workers Recommendation (No. 162). 1980
- [92] International Labour Organization (ILO): Paid Educational Leave Convention (No. 140). 1974
- [93] International Labour Organization (ILO): Part-Time Work Convention (No. 175). 1994
- [94] International Labour Organization (ILO): Part-Time Work Recommendation (No. 182). 1994
- [95] International Labour Organization (ILO): Private Employment Agencies Convention (No. 181). 1997
- [96] International Labour Organization (ILO): Private Employment Agencies Recommendation (No. 188). 1997
- [97] International Labour Organization (ILO): Protection of Wages Convention (No. 95). 1949
- [98] International Labour Organization (ILO): Protection of Wages Recommendation (No. 85). 1949

- [99] International Labour Organization (ILO): Protection of Workers' Claims (Employer's Insolvency) Convention (No. 173). 1992
- [100] International Labour Organization (ILO): Protection of Workers' Health Recommendation (No. 97). 1953
- [101] International Labour Organization (ILO): Protocol of 2002 to the Occupational Safety and Health Convention (No. 155). 1981
- [102] International Labour Organization (ILO): Reduction of Hours of Work Recommendation (No. 116). 1962
- [103] International Labour Organization (ILO): Right to Organise and Collective Bargaining Convention (No. 98). 1949
- [104] International Labour Organization (ILO): Safety and Health in Agriculture Convention (No. 184). 2001
- [105] International Labour Organization (ILO): Safety and Health in Agriculture Recommendation (No. 192). 2001
- [106] International Labour Organization (ILO): Social Security (Minimum Standards) Convention (No. 102) (Part VIII, Articles 46-52). 1952
- [107] International Labour Organization (ILO): Termination of Employment Convention (No. 158). 1982
- [108] International Labour Organization (ILO): Termination of Employment Recommendation (No. 166). 1982
- [109] International Labour Organization (ILO): Weekly Rest (Commerce and Offices) Convention (No. 106). 1957
- [110] International Labour Organization (ILO): Weekly Rest (Commerce and Offices) Recommendation (No. 103). 1957
- [111] International Labour Organization (ILO): Weekly Rest (Industry) Convention (No. 14). 1921
- [112] International Labour Organization (ILO): Welfare Facilities Recommendation (No. 102). 1956
- [113] International Labour Organization (ILO): Workers' Representatives Convention (No. 135). 1971
- [114] International Labour Organization (ILO): Workers with Family Responsibilities Convention (No. 156). 1981
- [115] International Labour Organization (ILO): Workers with Family Responsibilities Recommendation (No. 165). 1981
- [116] International Labour Organization (ILO): Worst Forms of Child Labour Convention (No. 182). 1999
- [117] International Labour Organization (ILO): Worst Forms of Child Labour Recommendation (No. 190). 1999
- [118] International Maritime Organization (IMO): Convention on the Prevention of Marine Pollution by Dumping of Wastes and Other Matter (London Convention). 1972
- [119] Millennium Ecosystem Assessment 2005; and United Nations Environment Programme (UNEP): Global Environment Outlook. 2007
- [120] Organization of American States (OAS): Inter-American Convention against Corruption. 1996
- [121] Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Convention on Combating Bribery of Foreign Public Officials in International Business Transactions. 1997

- [122] Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce. 1999
- [123] Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Guidelines for the Security of Information Systems and Networks: Towards a culture of security. 2002
- [124] Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Guidelines for Multinational Enterprises: Review. 2000
- [125] Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data. 2002
- [126] Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Principles of Corporate Governance. 2004
- [127] Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Recommendation on Consumer Dispute Resolution and Redress. 2007
- [128] The Convention on Wetlands of International Importance especially as Waterfowl Habitat (Ramsar Convention). 1971
- [129] The Geneva Convention relative to the Treatment of Prisoners of War and the Geneva Convention relative to the Protection of Civilian Persons in Time of War. 1949
- [130] United Nations (UN): Cartagena Protocol on Biosafety to the Convention on Biological Diversity. 2000
- [131] United Nations (UN): Convention against Corruption. 2005
- [132] United Nations (UN): Convention against Torture and Other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment. 1984
- [133] United Nations (UN): Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women. 1979
- [134] United Nations (UN): Convention on the Rights of Persons with Disabilities and its Optional Protocol. 2006
- [135] United Nations (UN): Convention on the Rights of the Child. 1989
- [136] United Nations (UN): Declaration of Commitment on HIV/AIDS. 2001
- [137] United Nations (UN): Declaration on the Elimination of All Forms of Intolerance and of Discrimination Based on Religion or Belief. 1981
- [138] United Nations (UN): Declaration on the Rights of Persons Belonging to National or Ethnic, Religious and Linguistic Minorities. 1992
- [139] United Nations (UN): Durban Declaration from the World Conference against Racism, Racial Discrimination, Xenophobia and Related Intolerance. 2006
- [140] United Nations (UN): International Convention for the Protection of All Persons from Enforced Disappearance. 2006
- [141] United Nations (UN): International Convention on the Elimination of All Forms of Racial Discrimination. 1965
- [142] United Nations (UN): International Convention on the Protection of the Rights of All Migrant Workers and Members of Their Families. 1990
- [143] United Nations (UN): International Covenant on Civil and Political Rights. 1966
- [144] United Nations (UN): International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights. 1966

- [145] United Nations (UN): UN Framework Convention on Climate Change. 1992
- [146] United Nations (UN): Kyoto Protocol to the United National Framework Convention and Climate Change. 1997
- [147] United Nations (UN): Optional Protocol to the Convention on the Rights of the Child on the involvement of children in armed conflict. 2000
- [148] United Nations (UN): Optional Protocol to the Convention on the Rights of the Child on the sale of children, child prostitution and child pornography. 2000
- [149] United Nations (UN): Report of the Fourth World Conference on Women, Beijing, 4-15, September 1995
- [150] United Nations (UN): Report of the World Conference against Racism, Racial Discrimination, Xenophobia and Related Intolerance, Durban, 31 August - 8 September 2001
- [151] United Nations (UN): Report of the World Summit on Sustainable Development, Johannesburg, South Africa, 26 August - 4 September 2002
- [152] United Nations (UN): Second Optional Protocol to the International Covenant on Civil and Political Rights, aiming at the abolition of the death penalty. 1989
- [153] United Nations (UN): The United Nations Millennium Declaration, General Assembly resolution 55/2 of 8 September 2000
- [154] United Nations (UN): United Nations Declaration on the Rights of Indigenous Peoples. 2007
- [155] United Nations (UN): United Nations Guidelines for Consumer Protection, UN Doc. No.A/C.2/54/L.24. 1999
- [156] United Nations (UN): Universal Declaration of Human Rights. 1948
- [157] United Nations (UN): World Summit for Social Development. Report of the World Summit for Social Development. Document A/CONF. 166/9, 1995. Copenhagen Declaration on Social Development. 1995
- [158] United Nations Conference on Environment and Development: Rio Declaration on Environment and Development. 1992
- [159] United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD): Guidance on Good Practices in Corporate Governance Disclosure. 2006
- [160] United Nations Economic Commission for Europe (UNECE): Aarhus Convention on Access to Information, Public Participation in Decision-Making and Access to Justice in Environmental Matters (25 June 1998)
- [161] United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO): Declaration against the intentional destruction of cultural heritage. 2003
- [162] United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO): United Nations Decade for Education for Sustainable Development (2005-2014) International Implementation Scheme. 2005
- [163] United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO): Convention for the Safeguarding of the Intangible Cultural Heritage. 2003
- [164] United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO): Convention on the Protection and Promotion of the Diversity of Cultural Expressions. 2005
- [165] United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO): Universal Declaration on Bioethics and Human Rights. 2006

- [166] United Nations Environment Programme (UNEP): Montreal Protocol on Substances that Deplete the Ozone Layer. 1987
- [167] United Nations Environment Programme (UNEP): Convention on Biological Diversity. 1992
- [168] United Nations Environment Programme (UNEP): Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora. 1973
- [169] United Nations Environment Programme (UNEP): Convention on the Conservation of Migratory Species of Wild Animals. 1979
- [170] United Nations (UN): Convention to Combat Desertification. 1994
- [171] United Nations Environment Programme (UNEP): Regional Seas Conventions and Programmes. 1974
- [172] United Nations Environment Programme (UNEP): Stockholm Convention on Persistent Organic Pollutants (POPs). 2001
- [173] United Nations (UN), United Nations Environment Programme (UNEP), Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO): Rotterdam Convention on the Prior Informed Consent (PIC) Procedure for Certain Hazardous Chemicals and Pesticides in International Trade. 2004
- [174] United Nations (UN), United Nations World Commission on Environment and Development (WCED): Our Common Future. 1987
- [175] World Organisation for Animal Health (OIE): Terrestrial Animal Health Code, Section 7 Animal Welfare. 2009





**UNI – Ente Italiano di Normazione** è l'Organismo Nazionale di Normazione notificato dallo Stato Italiano alla Commissione Europea ai sensi del Regolamento UE 1025/2012, attuato con il Decreto Legislativo 223/2017.

UNI è una associazione senza scopo di lucro che studia, elabora, approva, pubblica e diffonde documenti di applicazione volontaria – norme tecniche, specifiche tecniche, rapporti tecnici e prassi di riferimento – per la produzione di beni materiali e immateriali che garantiscano prestazioni certe, sicurezza, qualità, rispetto per l'ambiente da parte di prodotti, servizi, organizzazioni e professioni in tutti i settori economici, produttivi e sociali.

I principi propri dell'attività UNI e dei suoi meccanismi di funzionamento sono la coerenza, la trasparenza, l'apertura, la democraticità, la consensualità, la volontarietà e - soprattutto - l'indipendenza da interessi di parte.

L'attività UNI introduce riferimenti certi e condivisi negli ambiti privi di riferimenti cogenti, nonché semplifica il quadro regolamentare con appropriate integrazioni applicative, fornendo gli strumenti di supporto all'innovazione tecnologica, alla competitività delle imprese e alla tutela dei consumatori.

UNI coordina i lavori di normazione all'interno di un sistema articolato costituito da commissioni tecniche interne e presso gli Enti Federati, con il supporto di competenza ed esperienza di esperti messi a disposizione su base volontaria dai Soci propri e degli Enti Federati (industrie; micro, piccole e medie imprese; professionisti; mondo accademico e della ricerca; pubbliche amministrazioni; enti locali; consumatori; rappresentanze dei lavoratori; terzo settore, ambientalisti e volontariato).

UNI opera in un contesto globale e nell'ambito del mercato unico dell'Unione Europea. È membro italiano dell'ISO – Organizzazione Internazionale per la Standardizzazione e del CEN – Comitato Europeo di Normazione.

Le norme UNI sono strumenti di trasferimento tecnologico semplici e convenienti: rendere conforme a norma prodotti, servizi, organizzazioni e professioni, costituisce un passo importante nel cammino dell'innovazione e della qualificazione delle imprese. Perciò il possesso legale delle norme UNI è un diritto degli Organismi Nazionali di Normazione e un dovere degli utilizzatori, considerando che contribuisce in modo determinante a generare le risorse necessarie allo svolgimento delle funzioni istituzionali dell'UNI in Italia, per consentire la difesa della produzione e della creatività nazionale, e la massima diffusione della conoscenza e dell'esperienza per "fare bene le cose".

---

Le norme UNI sono elaborate cercando di tenere conto dei punti di vista di tutte le parti interessate e di conciliare ogni aspetto conflittuale, per rappresentare il reale stato dell'arte della materia ed il necessario grado di consenso.

Chiunque ritenesse, a seguito dell'applicazione di questa norma, di poter fornire suggerimenti per un suo miglioramento o per un suo adeguamento ad uno stato dell'arte in evoluzione è pregato di inviare i propri contributi all'UNI, Ente Nazionale Italiano di Unificazione, che li terrà in considerazione per l'eventuale revisione della norma stessa.

Si richiama l'attenzione sulla possibilità che alcuni degli elementi del presente documento possono essere oggetto di brevetti. UNI non deve essere ritenuto responsabile di aver citato tali brevetti.

Le norme UNI sono revisionate, quando necessario, con la pubblicazione di nuove edizioni o di aggiornamenti.

È importante pertanto che gli utilizzatori delle stesse si accertino di essere in possesso dell'ultima edizione e degli eventuali aggiornamenti.

Si invitano inoltre gli utilizzatori a verificare l'esistenza di norme UNI corrispondenti alle norme EN o ISO ove citate nei riferimenti normativi.