

UNI ISO 26000, prime riflessioni sull'applicazione

A cura di Alberto Monteverdi - Responsabile Comunicazione UNI



L'UNI ringrazia ABI per aver dedicato una sessione dell'edizione 2011 del Forum CSR "Sostenibilità e core business aziendale: un'integrazione che dà valore" alle riflessioni sull'applicazione della nuova norma internazionale UNI ISO 26000 "Guida alla responsabilità sociale", pubblicata alla fine dell'anno scorso.

L'intera tavola rotonda della prima giornata del Forum CSR è infatti stata dedicata alla discussione sulle prime esperienze di applicazione della norma UNI ISO 26000, a testimonianza di quanto il tema della responsabilità sociale sia avvertito come rilevante per il nostro mercato.

Il concetto, ribadito in apertura dei lavori dal Presidente dell'ABI, Giuseppe Mussari, è che "la sostenibilità deve entrare integralmente nell'attività d'impresa e la comunicazione deve essere integrata". In questo ambito la responsabilità sociale d'impresa ha un ruolo di grande rilievo.

La norma UNI ISO 26000 è infatti una guida al comportamento socialmente responsabile, nella consapevolezza che soltanto le pratiche "metabolizzate" possono dare un reale contributo allo sviluppo sostenibile, incoraggiando tutti - governi, imprese, lavoratori, consumatori e società civile - ad andare al di là del mero rispetto delle leggi. Oggi più che mai, lo sviluppo che soddisfa i nostri bisogni del presente non deve compromettere la possibilità di soddisfare quelli delle future generazioni. Sentire questa responsabilità significa sapere valutare gli impatti delle proprie decisioni e delle proprie azioni sulla società e sull'ambiente, attraverso un comportamento etico e trasparente: questo intende essere la responsabilità sociale secondo la norma UNI ISO 26000.

Le organizzazioni, sia pubbliche che private,

stanno acquisendo sempre maggior consapevolezza della necessità e dei vantaggi di adottare un comportamento socialmente responsabile. Questa è la ragione dell'ampia partecipazione ai lavori di elaborazione della norma, che ha visto coinvolti esperti provenienti da tutto il mondo e in rappresentanza delle diverse realtà sociali: consumatori; governi; imprenditoria; lavoratori; organizzazioni non governative (ONG); organizzazioni di servizi e di ricerca, ed altri ancora. Per l'Italia ha svolto un ruolo importante proprio ABI che, in rappresentanza della categoria "industry", ha partecipato in tutte le fasi del processo con contributi tecnici e presenze alle numerose riunioni.

Il Forum CSR è stata quindi la prima grande occasione per confrontarsi con le esperienze delle aziende in questo campo. La norma UNI ISO 26000 presenta numerose novità: in primo luogo fornisce un quadro completo ed una metodologia che consente ad un'organizzazione di affrontare in modo sistematico la responsabilità sociale. Un quadro e una metodologia condivise a livello internazionale, considerando che all'elaborazione della norma hanno contribuito esperti e osservatori di 99 Paesi - di cui 69 in via di sviluppo - e 42 organizzazioni del settore sia pubblico che privato.

Questa norma tiene conto delle esigenze e delle aspettative di un mondo vasto di utenti, ed è questo il valore aggiunto più importante secondo Ornella Cilona, Presidente della Commissione tecnica UNI "Responsabilità sociale delle organizzazioni" e inoltre si tratta di una norma a livello globale e offre una guida esaustiva di quella che può essere l'applicazione pratica.

E proprio sull'applicazione pratica si è incentrato l'intervento di Simone Ceruti, Exter-

nal relations Director di Danone, e di Gianluca Principato, Responsabile Reporting di sostenibilità di Hera, aziende che hanno subito adottato la UNI ISO 26000 non appena è stata rilasciata e che l'hanno utilizzata per capire il posizionamento della propria attività di responsabilità sociale d'impresa rispetto al riferimento mondiale.

La norma UNI ISO 26000 apre una strada nuova. Con la sua scrittura sotto forma di raccomandazioni, la norma non può essere oggetto di certificazione e mette il suo utilizzatore nelle condizioni di doverla considerare quale strumento finalizzato alla pura applicazione nel proprio contesto organizzativo, valutando nel dettaglio gli aspetti specifici da considerare e migliorare, tra i temi fondamentali della responsabilità sociale. È un approccio che deve far parte del cuore della strategia di governance dell'organizzazione, finalizzato all'individuazione ed al coinvolgimento di coloro che hanno un interesse nelle decisioni e nelle attività, per poter comprendere gli impatti e studiare le modalità per affrontarli.

Nel dossier che segue riportiamo - oltre ai contenuti informativi UNI e ISO - le trascrizioni sintetiche degli interventi dei relatori alla tavola rotonda "Riflessioni sull'applicazione della norma UNI ISO 26000" che si è tenuta il 20 gennaio 2011 al Forum CSR 2011 ABI (Ruggero Lensi di UNI, Antonio Astone di DNV, Simone Ceruti di Danone, Ornella Cilona di CGIL, Gianluca Principato di Hera, Asthildur Rutten-Hjaltadottir di GRI e Angela Tanno di ABI) e del keynote speaker Paul Druckman, Co-chairman IIRC Working Group - International Integrated Reporting Committee: ci scusiamo con i lettori e i relatori per gli inevitabili tagli operati e le eventuali imprecisioni di trasposizione.

Cos'è la responsabilità sociale?

È la responsabilità di un'organizzazione per le conseguenze sulla società e sull'ambiente derivanti dalle proprie decisioni e attività.

È basata su un comportamento etico e trasparente che:

- contribuisce allo sviluppo sostenibile (inclusi la salute e il benessere della società),
- tiene conto delle aspettative di tutte le parti interessate,
- è conforme alle leggi applicabili, ai principi di diritto internazionale, ai trattati e convenzioni,
- è integrato e messo in pratica da tutta l'organizzazione.

L'obiettivo della responsabilità sociale è di contribuire allo sviluppo sostenibile: nel lungo periodo il successo (e il valore) di un'organizzazione dipenderà sempre più dal suo impatto sulla società e sull'ambiente.

Le organizzazioni socialmente responsabili conseguono:

- vantaggi competitivi e di immagine,
- dipendenti e collaboratori più motivati e produttivi,
- migliori rapporti con i clienti, i fornitori, il mondo bancario, la comunità sociale.

Cos'è la UNI ISO 26000?

È la norma tecnica volontaria che fornisce una guida alla responsabilità sociale, riconosciuta a livello mondiale.

Si applica a qualsiasi tipo di organizzazione (imprese, pubbliche amministrazioni, ONG...), indipendentemente dal settore di attività (produzione, servizi...), dalle dimensioni e dalla localizzazione.

La responsabilità sociale UNI ISO 26000 delle organizzazioni si basa su 7 principi:

- **Accountability:** rendere conto dei propri impatti sulla società, sull'economia e sull'ambiente;
- Essere trasparenti nelle proprie decisioni e attività che impattano sulla società e sull'ambiente;
- Comportarsi in maniera etica;
- Prendere in considerazione, rispettare e rispondere agli interessi dei propri *stakeholder*;
- Riconoscere e rispettare la supremazia della legge applicandola a tutti i suoi aspetti;
- Rispettare le norme internazionali di comportamento nell'aderire al principio di legalità;
- Rispetto dei diritti umani: rispettare i diritti umani, riconoscerne l'importanza e l'universalità.

I rapporti con gli altri strumenti di responsabilità sociale

La UNI ISO 26000 si basa su numerose buone prassi, iniziative e strumenti specialistici già esistenti, con i quali si integra ampliandone la portata e la prospettiva.

L'integrazione della UNI ISO 26000 nel sistema complessivo dell'organizzazione non comporta conflitti né incompatibilità con altri modelli o esempi ulteriori di guida volontaria sulla responsabilità sociale.

Alla redazione della norma hanno partecipato i principali organismi attivi nel settore, tra i quali:

- AccountAbility;
- GRI - Global Reporting Initiative;
- ILO - International Labour Organization;
- OECD - Organization for Economic Cooperation and Development;
- SAI - Social Accountability International;
- United Nations Global Compact;
- World Business Council on Sustainable Development.

Nessuna certificazione

La UNI ISO 26000 è una guida che non contiene requisiti bensì raccomandazioni, quindi nessuna certificazione potrebbe dimostrare la conformità alla norma.

Qualsiasi attività di certificazione sarebbe una distorsione e un abuso della UNI ISO 26000.

IAF ha stabilito che nessun organismo di certificazione sarà accreditato relativamente a questa norma che rimane uno strumento da plasmare sul proprio contesto organizzativo, valutando quali temi e aspetti specifici applicare. La responsabilità sociale UNI ISO 26000 deve fare parte della strategia di *governance* dell'organizzazione, non può essere un puro adempimento formale.

Responsabilità sociale e sicurezza

Le condizioni di lavoro sono un tema fondamentale della responsabilità sociale.

La UNI ISO 26000 richiede un'attenzione verso i lavoratori, l'ambiente, la comunità in cui si opera tale da garantire livelli prevenzionali di igiene, salute e sicurezza sul lavoro molto superiori alla mera conformità legislativa.



Intervento di Ruggero Lensi

Sono particolarmente felice di partecipare a questo evento, così rilevante, che costituisce la prima uscita pubblica di UNI sull'argomento della responsabilità sociale dalla pubblicazione della norma UNI ISO 26000. Ringrazio ABI per avere colto l'opportunità di creare un momento di riflessione su questo documento, che l'intero mondo della normazione tecnica volontaria ritiene di grande importanza.

La norma è il frutto di un lavoro di anni, che ha visto la delegazione italiana sempre presente fin dalle prime battute, quando il Technical Management Board ISO decise di avviare i lavori sull'argomento.

Vale la pena di ricordare che questo lungo lavoro si è svolto interamente secondo un regime di volontarietà, dove gli esperti di tutti i Paesi coinvolti hanno dimostrato una dedizione fuori dal comune nel raggiungere l'obiettivo (anche a livello puramente nazionale, per definire le posizioni da portare in sede ISO).

Questa norma è "straordinaria", sia per le modalità di elaborazione sia per i contenuti del tutto innovativi, e ne auspichiamo la massima diffusione e l'uso. Ma che ruolo può avere la norma nell'integrazione della sostenibilità nel *core-business* aziendale? Questo è il nodo fondamentale che ne determinerà il successo e sul quale si discute in questo Forum ABI.

La UNI ISO 26000 – così come altre norme – può costituire uno strumento tecnico di misurazione, o che consente di elaborare dei report sulla responsabilità sociale? Questa è una delle domande ricorrenti da parte degli esperti di responsabilità sociale che approcciano per la prima volta la specifica norma, per capire se si tratta veramente di uno strumento in grado di fornire delle soluzioni al problema.

La UNI ISO 26000 è una norma diversa dalle al-

tre, ma perché?

Prima di tutto perché si tratta di un documento ISO, cioè elaborato dall'organizzazione internazionale di normazione riconosciuta da tutti i Paesi del mondo, che è in grado di "comunicare" i propri valori ovunque e quindi essere portatore di globalizzazione: i concetti di responsabilità sociale UNI ISO 26000 sono gli stessi in tutto il mondo, non è possibile confonderli né equivocarli e quindi costituiscono delle vere e proprie basi culturali comuni.

Poi perché è tradotta in italiano senza alcuna modifica, cosa non trascurabile nella regolamentazione di recepimento dei documenti ISO a livello nazionale, dove è pienamente riconosciuta – ed applicata – la facoltà dei singoli enti di normazione (e quindi Paesi) di modificare in qualche modo la norma ISO per renderla più aderente alle esigenze nazionali.

Inoltre, l'applicazione è – naturalmente – volontaria ed è praticabile da qualsiasi tipo di entità organizzata: fin dall'inizio ci si è resi conto che l'ambito della responsabilità sociale non poteva essere circoscritto alle imprese (CSR o RSI, in italiano) ma doveva estendersi a qualsiasi organizzazione (quindi: RSO).

Sebbene nata e pubblicata come norma, è scritta sotto forma di guida, che introduce raccomandazioni anziché requisiti, e pertanto non è di fatto certificabile. Si apre quindi uno scenario nuovo, perché nell'immaginario comune l'ISO è quell'ente che pubblica le norme (in particolare sui sistemi di gestione: 9001 14001 i più noti e utilizzati) che definiscono i requisiti e quindi le premesse per la verifica di conformità e la relativa certificazione.

La norma definisce alcuni principi (capitolo 4) universalmente riconosciuti della responsabilità sociale:

- Responsabilità di rendere conto (*accounta-*



Ruggero Lensi - UNI

bility);

- Trasparenza;
- Comportamento etico;
- Rispetto degli interessi degli stakeholder;
- Rispetto del principio di legalità;
- Rispetto delle norme internazionali di comportamento;
- Rispetto dei diritti umani.

Nei due capitoli seguenti definisce le pratiche fondamentali (riconoscere la responsabilità sociale, identificare e coinvolgere gli *stakeholder*) e infine i temi fondamentali della responsabilità sociale:

- governo dell'organizzazione;
- diritti umani;
- rapporti e condizioni di lavoro;
- l'ambiente;
- corrette prassi gestionali;
- aspetti specifici relativi ai consumatori;
- coinvolgimento e sviluppo della comunità.

Questo punto è il cuore della norma, dove ogni tematica viene ulteriormente "esplosa" in numerosi aspetti specifici. Volendo schematizzare, i sette temi fondamentali pongono l'organizzazione al centro dell'attenzione e vanno a vedere il suo interno, la filiera organizzativa, le relazioni con l'esterno (ambiente e società civile).

Infine, il capitolo sette – fondamentale per l'applicazione della norma e per la tematica intorno alla quale ruota questo Forum – le indicazioni su come integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione. E' forse il valore aggiunto più importante della norma: non elenca soltanto i temi ma fornisce anche un



I TEMI FONDAMENTALI DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE**Governo (governance) dell'organizzazione.****Visione d'insieme sul governo dell'organizzazione.**

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.

Fonte: UNI ISO 26000

contribuito su come integrare nel governo aziendale gli aspetti di RSO. Si parla qui di cultura della RSO, delle relazioni tra le caratteristiche di un'organizzazione e la RSO, degli aspetti di comunicazione (ad esempio l'attività di *reporting*), del riesame e del miglioramento delle azioni, della credibilità della RSO. L'ultimo punto del capitolo tratta delle iniziative volontarie di RSO, che fino a qualche anno fa era considerato l'elemento di punta, di riconoscimento della responsabilità sociale di un'organizzazione e ora è stato ricondotto ad uno dei tanti aspetti (non certamente il primo) della strategia di governance per la RSO.

Concludendo, la caratteristica fondamentale della RSO è la volontà di un'organizzazione di integrare le considerazioni sociali e ambientali nelle proprie scelte decisionali e di essere responsabile di tenere conto dei conseguenti impatti; per fare ciò la RSO dovrebbe fare parte del cuore della strategia organizzativa con la precisa assunzione di responsabilità e capacità di rendere conto a tutti i livelli appropriati dell'organizzazione. Tutti i temi fondamentali includono vari aspetti specifici: è responsabilità della singola organizzazione identificare quelli pertinenti e significativi per la propria realtà, attraverso le proprie considerazioni e il dialogo con gli stakeholder. Un'organizzazione dovrebbe rispettare le responsabilità famigliari dei lavoratori, assicurando orari di lavoro ragionevoli, congedo parentale e – quando possibile – asili e altre strutture che possono aiutare il lavoratore a conciliare vita privata e lavoro.

Questi sono degli estratti della UNI ISO 26000 particolarmente significativi.

A questo punto pongo le domande alle quali chiederò di rispondere agli altri partecipanti alla tavola rotonda: la "non certificabilità" della UNI ISO 26000 introduce un elemento di criticità o di forza nella diffusione ed applicazio-

ne della norma nella società?

Come si possono ipotizzare delle modalità efficaci di applicazione della norma in relazione alla realtà italiana, considerando la sua struttura (principi-pratiche-temi e aspetti specifici) e in particolare quali possono essere gli aspetti specifici da considerare prioritari con l'obiettivo di integrazione nel *core-business* aziendale in tutta l'organizzazione?

Che valore aggiunto può fornire l'utilizzo della UNI ISO 26000 nelle pratiche di *reporting*, relazioni di bilancio e altre forme di comunicazione in materia di responsabilità sociale e sostenibilità?

Ruggero Lenzi

Direttore Relazioni esterne, innovazione e sviluppo UNI

Intervento di Antonio Astone

La posizione della mia organizzazione per quanto riguarda l'uso della UNI ISO 26000 è quella – naturalmente - di non considerare il documento come una norma certificabile, almeno per ora, poiché comunque in passato è già accaduto che guide applicative e norme di supporto su vari temi siano diventate certificabili: l'esempio più eclatante è quello della ISO 14001 sui sistemi di gestione ambientale. La "non certificabilità" è un fatto naturale quando i temi non sono ancora ben definiti, provati e consolidati, ma l'evoluzione e l'esperienza possono mutare il quadro di riferimento.

Il vero valore della norma, comunque, è il contributo che fornisce alla disseminazione dei contenuti e alla creazione di una specifica cultura della responsabilità sociale.

La norma "ben usata" può essere uno strumento eccezionale: è arrivata proprio nel momento giusto, quando i temi da essa trattati sono diventati maturi nel sistema socioeconomi-

co. La UNI ISO 26000 può infatti aiutare ad affrontare i tanti temi oggetto della responsabilità sociale in modo molto strutturato, secondo punti di vista e sensibilità molto diversificate. Ciò è dovuto al coinvolgimento di tante tipologie di *stakeholder* nei lavori di normazione e alla numerosità dei rappresentanti per ogni tipologia di "parte interessata" (che ha raggiunto numeri record nella storia dell'ISO).

Tutti gli *stakeholder* si sono impegnati per creare un lessico comune mondiale sulla responsabilità sociale, in particolare nella prima parte della norma dove sono riportate le definizioni dei "principi fondamentali" della materia, principi che coprono le reali esigenze di tutte le parti interessate.

D'altro canto, i "temi fondamentali" e gli "aspetti specifici" – sempre contenuti e definiti nella UNI ISO 26000 – danno un'ottima copertura di tutte le tematiche rilevanti sui temi da considerare nell'ambito della responsabilità sociale.

Tornando all'uso che si può fare della norma (tranne che certificarla, naturalmente!), evidenzio quello di strumento per effettuare confronti tra gli aspetti ritenuti rilevanti dai diversi *stakeholder*. Tante organizzazioni hanno già avviato da tempo processi di responsabilità sociale dialogando con le parti interessate, ma adesso è possibile riesaminare criticamente con un riferimento ufficiale, completo ed esaustivo tutte le scelte fatte precedentemente. Si può quindi usare la norma per impostare una riflessione, una rivalutazione delle scelte strategiche a suo tempo adottate da parte di chi si è già impegnato.

Invece per chi sta approcciando adesso il tema, la UNI ISO 26000 è uno strumento di indirizzo. Noi lo abbiamo utilizzato proprio in questo modo negli ultimi anni, prima le bozze e i *draft* poi il testo approvato, raccogliendo an-



Antonio Astone - DNV

Diritti umani - Visione d'insieme sui diritti umani.

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. 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.

Fonte: UNI ISO 26000

che elementi di esperienza che abbiamo poi fatto confluire nei lavori dei comitati tecnici UNI e ISO.

Un ultimo aspetto pratico interessante dell'applicazione della norma è la possibilità di un utilizzo della stessa anche in modo parziale, cioè lavorando solo su alcuni punti e ottenendo un significativo beneficio dall'applicazione, sebbene – è giusto dirlo – la UNI ISO proponga un concetto olistico ed integrato della responsabilità che è auspicabile venga seguito tal quale! Comunque in una interessantissima applicazione con Danone ci siamo concentrati solo sull'utilizzo di due temi fondamentali (ambiente; coinvolgimento e sviluppo della comunità) ottenendo risultati e indicazioni importanti.

A supporto dell'applicazione "parziale" bisogna ammettere che la norma integrale può infatti spaventare un po' le organizzazioni meno strutturate, come le PMI (che invece sono tra i destinatari prioritari del documento e possono usarla tutta con grandi vantaggi) mentre l'applicazione su singoli aspetti può essere uno stimolo a iniziare ad affrontare il tema in modo più abbordabile, pianificando la completa applicazione della norma solo nel medio periodo.

Antonio AstoneSustainability & Business Development
Manager - DNV Italia**Intervento di Simone Ceruti**

Il significato e l'importanza della responsabilità sociale in Danone sono molto radicati, basti pensare all'affermazione fatta nel 1972 da Antoine Riboud – fondatore dell'azienda – al MEDEF, la Confindustria francese: "la responsabilità dell'azienda non finisce alle porte dello stabilimento o degli uffici, i posti di lavoro



Simone Ceruti - Danone

creati da un'impresa sono centrali per la vita dei dipendenti, l'energia e le materie prime utilizzate cambiano il nostro pianeta. L'opinione pubblica è pronta a ricordarci che la nostra responsabilità nel mondo industriale di oggi e di domani deve essere sempre attiva". Questo è un concetto primordiale di equilibrio tra investimento economico, territorio e socialità, che si ritrova nell'idea di sostenibilità che è centrale nella moderna responsabilità sociale definita dalla UNI ISO 26000.

Abbiamo deciso di usare la norma circa un anno fa perché avevamo la necessità di definire il quadro, i limiti e il campo di applicazione della responsabilità sociale oggi.

L'impresa sa infatti misurare molto bene gli elementi "hardware" di fatturato, costi, redditività, concorrenza, produttività, mercato, posizionamento competitivo... tutti afferenti al concetto di sostenibilità puramente economica.

Però nella stessa impresa c'è un aspetto "software" che è importante per il successo ma non definito, al quale abbiamo voluto e (sotto certi aspetti che vedremo poi) dovuto dare concretezza per capire se e quanto contribuisse al *core business* aziendale.

Avevamo quindi bisogno di strumenti di misura per quantificare, ma fino ad oggi non c'erano oppure erano diversi per ogni organizzazione e quindi completamente autoreferenziali: abbiamo cercato – e trovato nella UNI ISO 26000 – uno strumento che permettesse un confronto credibile, riconosciuto, internazionale.

L'esperimento che abbiamo avviato sui temi fondamentali dell'ambiente e del coinvolgimento e sviluppo della comunità analizza tutti i rapporti con gli *stakeholder* esterni, dalla comunità a livello locale, nazionale e internazionale (il progetto coinvolge infatti anche Haiti) e ci fa capire come operiamo rispetto allo "standard".

Da questa analisi derivano decisioni di strategia e di investimento: purtroppo come numerosi professionisti che fanno questo lavoro sanno bene, in momenti di crisi le imprese tagliano due tipi di spese - comunicazione e responsabilità sociale - quindi bisogna "fornire le prove" che la responsabilità sociale e tutte le attività che ne conseguono portano valore aggiunto e favoriscono la crescita del *core business* aziendale! È la condizione per mantenere le attività di responsabilità sociale, svilupparle e metterle in grado di dare nuovi input al *business* migliorandone gli investimenti.

Il risultato di questa sperimentazione è stato molto confortante: abbiamo riscontrato che le "vecchie" analisi effettuate con strumenti autoreferenziali erano molto vicine a quelle condotte con la norma ufficiale di riferimento internazionale, dando così ulteriore concretezza ai vantaggi e ai benefici della responsabilità sociale per l'azienda, verificando la correttezza della strategia e degli investimenti aziendali, non solo dal punto di vista economico ma anche degli interessi degli *stakeholder*. Un riferimento riconosciuto aiuta a confrontarsi più liberamente sulla responsabilità sociale anche in aziende multinazionali complesse, per portare la responsabilità sociale stessa ad essere un fattore centrale per lo sviluppo aziendale: "l'anima economica" di un'organizzazione deve sostenere "l'anima sociale", così come quella sociale deve aiutare lo sviluppo degli aspetti economici. La UNI ISO 26000 è una soluzione che auspicavamo da tempo, utilizzabile in modo semplice in funzione delle strategie aziendali.

Simone CerutiExternal Relations Director
Danone

Intervento di Gianluca Principato

Hera è considerata una società all'avanguardia sui temi della responsabilità sociale e il caso applicativo che illustrerò ritengo sia interessante perché è uno sviluppo di un progetto del 2007 basato su una versione iniziale del documento poi diventato UNI ISO 26000. Non appena la norma è stata pubblicata ufficialmente abbiamo infatti voluto fare una verifica del posizionamento dell'azienda rispetto alla UNI ISO 26000.

La norma finale è significativamente diversa dal *draft* sul quale abbiamo fatto la prima analisi del posizionamento aziendale rispetto alla responsabilità sociale tre anni fa, quindi il lavoro di verifica attualmente in fase di conclusione è stato molto interessante.

Lo scopo principale del lavoro è stato quello di capire la rilevanza dei vari argomenti e temi della norma rispetto al nostro *business* e – subito dopo in subordine – verificare la coerenza dei sistemi di gestione rispetto alle raccomandazioni della norma stessa.

Abbiamo preso in considerazione tutti i sette temi fondamentali della norma e i relativi argomenti specifici per ogni tema, per avere una visione globale del posizionamento aziendale, applicandoli a tutte le tipologie di attività del nostro gruppo: come risultato è emerso che alcuni degli argomenti specifici di qualche tema della UNI ISO 26000 sono molto rilevanti per l'azienda e altri molto meno.

Come primo insegnamento, quindi, mi sento di consigliare ogni organizzazione di prendere in considerazione tutti i sette temi ma di selezionare gli argomenti per concentrarsi su quelli più impattanti; è un lavoro impegnativo ma permette di ottenere risultati più significativi da tutto il lavoro successivo. Il capitolo 6 della norma va quindi attentamente "filtrato" per concentrarsi sugli argomenti che più incidono sull'azienda; per evitare di cadere nell'autoreferenzialità è però necessario coinvolgere gli stakeholder in questo processo di selezione.

Rispetto alle circa 200 raccomandazioni contenute nella norma, circa 50 sono applicabili e molto rilevanti per Hera, altre 100 circa sono

I TEMI FONDAMENTALI DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Rapporti e condizioni di lavoro

Visione d'insieme su rapporti e condizioni di lavoro.

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 per affrontare questioni sociali relative all'occupazione.

Fonte: UNI ISO 26000

state giudicate mediamente rilevanti, quindi oltre due terzi del totale sono significative per noi! Comunque abbiamo anche trovato degli argomenti che per la nostra attività sono di rilevanza bassa o addirittura non applicabili.

Per quanto riguarda invece la verifica della coerenza dei sistemi di gestione interni rispetto alle raccomandazioni, ci siamo trovati a concludere che queste sono pressoché tutte coperte! La presenza in Italia di leggi che regolamentano numerosissimi aspetti nonché il fatto che l'azienda sia quotata in borsa (e quindi con degli obblighi particolari di gestione e trasparenza), e l'attività svolta in un settore molto regolamentato (gas, elettricità) hanno portato Hera ad essere molto ben preparata.

Come secondo insegnamento, quindi, mi sento di evidenziare che – anche se la UNI ISO 26000 può spaventare per la sua ampiezza e ponderosità – numerosi argomenti sono già coperti dalla legislazione italiana e ciò semplifica molto l'uso della norma. La conformità alla legge però non deve diventare un alibi per "sentirsi già a posto" e non valutare i miglioramenti possibili "oltre i riferimenti di legge",



Gianluca Principato - Hera

perché sappiamo bene che c'è modo e modo di applicare la legge. Una riflessione su come vengono applicati i contratti nazionali di lavoro, oppure la disciplina per la tutela del consumatore e altri obblighi di legge potrebbe dare vantaggi non trascurabili.

Come commento finale, attiro l'attenzione sui capitoli della norma nei quali si parla del riconoscimento/consapevolezza della responsabilità sociale e coinvolgimento degli stakeholder (capitolo 5) e dell'integrazione della responsabilità nella vita e nelle decisioni quotidiane dell'intera organizzazione (capitolo 7): due attività metodologiche fondamentali che non devono passare in subordine rispetto all'analisi delle 200 raccomandazioni.

Gianluca Principato

Responsabile Reporting di Sostenibilità
Hera SpA

I TEMI FONDAMENTALI DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

L'ambiente

Visione d'insieme sull'ambiente.

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.

Fonte: UNI ISO 26000

Intervento di Ornella Cilona

Prima di tutto ritengo necessario e sentito ringraziare ABI per avere creato questa importante occasione di presentazione e discussione approfondita della norma, poiché tutti coloro i quali hanno collaborato alla realizzazione e lavorano nel settore sanno quanto è necessario diffondere e confrontarsi su un documento nuovo, innovativo e molto ampio come questo.

E' inoltre giusto ricordare – e ringraziarlo per ciò – quanto l'UNI abbia creduto fin dall'inizio nel ruolo e nel peso degli *stakeholder* nella messa a punto della norma: non in tutti i Paesi le parti interessate hanno potuto partecipare in modo analogo al processo di redazione.

Il cammino che ha portato alla definizione della UNI ISO 26000 è durato sei anni, poiché nel 2004 è stata presa la decisione di avviare lo studio normativo e nel 2005 sono effettivamente iniziate le riunioni tecniche del gruppo



Ornella Cilona - CGIL

di lavoro ISO. L'iter è stato caratterizzato da grandi numeri, la prima riunione con esperti appartenenti a sei categorie di stakeholder più i rappresentanti degli enti di normazione e dell'ISO stesso è stata un po' come trovarsi nella Torre di Babele e non nego che abbia disperato di poter arrivare a vedere il lavoro compiuto, con la qualità che poi abbiamo riscontrato... eppure le culture, le opinioni e i punti di vista e le posizioni contrastanti hanno trovato soluzioni comuni e nemmeno un riga della norma è stata definita senza il consenso di tutte le parti interessate. C'è stato un lavoro lungo, intenso, fatto – anche – di litigi e discussioni notturne, sabati e domeniche compresi pur di non avere alcuna parte della norma che fosse imposta da una delle parti contro un'altra.

Per quanto riguarda i contenuti, voglio solo concentrarmi sul capitolo 5, dove sono rac-

I TEMI FONDAMENTALI DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Corrette prassi gestionali

Visione d'insieme sulle corrette prassi gestionali.

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.

Fonte: UNI ISO 26000

colte le due pratiche fondamentali della responsabilità sociale cioè il riconoscimento da parte dell'organizzazione della propria responsabilità sociale e l'identificazione e il coinvolgimento dei propri stakeholder: in particolare la seconda pratica è realmente un punto centrale, poiché richiede a chi vuole adottare la norma di compiere un lavoro – molto delicato – di identificazione e comprensione delle parti interessate e di reale coinvolgimento, non di mera facciata!

E' importante comprendere anche la portata di alcune nuove definizioni contenute nella UNI ISO 26000, in particolare quella di "sfera di influenza", cioè la *estensione dei rapporti politici, contrattuali, economici o di altro tipo attraverso i quali un'organizzazione ha la possibilità di influire sulle decisioni o attività di altre organizzazioni o individui*, che la Commissione Europea ha intenzione di tenere presente nelle proprie attività future.

Ma cosa realmente rende importante e differente da altri documenti questa norma?

Prima di tutto sicuramente il consenso, che non è un dato scontato.

Poi il fatto che non è pensata al fine della certificazione, caratteristica che rafforza – nella mia opinione – una norma di questo tipo, perché spinge le organizzazioni ad adottarla in collaborazione con le parti interessate, per condividere e non per dimostrare alcunché a terzi.

L'approccio *multistakeholder* rende inoltre nuova e differente la UNI ISO 26000.

La visione globale – anziché "nordcentrica" – che la caratterizza: i rappresentati dei Paesi

del sud del mondo e di quelli in via di sviluppo erano spesso più numerosi di quelli del "mondo sviluppato", il che ha portato a tenere in piena considerazione le esigenze e le aspettative delle aree del mondo storicamente "normalmente" deboli e meno sviluppate. Infine, ha una grande rilevanza il ruolo del dialogo sociale e della contrattazione che viene trattato in numerose parti della norma, fatto non scontato e frutto di un processo costruito sul consenso: senza dialogo sociale non ci può essere reale avanzamento nella responsabilità sociale.

Ornella Cilona

Presidente Commissione tecnica UNI "Responsabilità sociale delle organizzazioni" CGIL Nazionale

Intervento di Angela Tanno

L'Associazione Bancaria Italiana oltre che nella fase di definizione della norma (dove eravamo tra i pochissimi rappresentanti della comunità finanziaria) si sta impegnando nella fase applicativa.

Circa alcuni elementi emersi precedentemente, per ABI la non certificabilità è un fatto positivo nello specifico momento che stiamo vivendo, anche se a prima vista la mancanza di requisiti certificabili (a vantaggio invece delle numerosissime linee di azione proposte come suggerimenti) potrebbe essere percepita come un *minus*. Ma l'impresa deve filtrare i contenuti della norma che sono più importanti per





Angela Tanno - ABI

la propria realtà: ABI ritiene di poter aiutare le imprese di settore a fare questo filtro selettivo, ad esempio esattamente in questo periodo stiamo sviluppando una interpretazione ed applicazione della parte di norma che si occupa degli aspetti specifici dei rapporti con uno *stakeholder* particolarmente significativo come i consumatori. L'Ufficio per i Rapporti con i Consumatori ha avviato un percorso di informazione e formazione sulla responsabilità sociale per questi *stakeholder* per integrare la legislazione – estremamente sviluppata nel nostro settore per regolare il rapporto banca/cliente – per stilare un compendio di riferimenti e regole di legge negli ambiti della responsabilità sociale, come ad esempio la comunicazione commerciale, il consumo sostenibile, il supporto ai consumatori... e stiamo pensando di integrare i suggerimenti contenuti nella UNI ISO 26000 con delle pratiche "responsabili" che sono emerse spontaneamente dagli operatori del settore che hanno da anni rapporti strutturati e tavoli di dialogo con le organizzazioni di consumatori.

Crediamo quindi che per fare adottare comportamenti di vera responsabilità sociale al

I TEMI FONDAMENTALI DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Aspetti specifici relativi ai consumatori

Visione d'insieme sugli aspetti specifici relativi ai consumatori.

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. 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.

Fonte: UNI ISO 26000

maggior numero di operatori nel mondo non siano necessari "bollini", certificazioni e "rating" che potrebbero anche essere strumentalizzati da alcuni *stakeholder*: siamo in una fase nella quale tutti siamo chiamati ad usare la norma in maniera "responsabile", anche se certamente valutare la rilevanza dei temi e delle aree è più difficile che compilare delle *checklist*.

ABI intende aiutare le imprese catalizzando le esperienze degli associati e degli *stakeholder* portandole a fattor comune, per poi valutare insieme come reagirà il mercato all'uso della UNI ISO 26000 e valutare l'estensione dell'approccio sopra descritto anche ad altri argomenti e ad altre parti interessate.

Angela Tanno

Rappresentante Industry nella Delegazione italiana al gruppo di lavoro ISO "Social responsibility" - ABI

Intervento di Asthildur Rutten-Hjaltdottir

A nome dell'organizzazione che rappresento – GRI, Global Reporting Initiative, ente specializzato nello sviluppo di linee guida per la redazione di rapporti di sostenibilità – desidero ringraziare gli organizzatori di questo evento per avermi invitato a portare il nostro punto di vista su questo nuovo documento ISO che è entrato a pieno titolo a fare parte dei riferimenti mondiali di settore.

Prima di tutto farò una breve presentazione dell'organizzazione in modo da contestualizzare meglio le nostre posizioni: GRI è stato fondato nel 1997 su iniziativa di un gruppo di investitori, organizzazioni ambientaliste e gruppi di pubblica opinione americani che aiutano le imprese ad affrontare le sfide della sostenibilità e dei cambiamenti climatici; nel 2002 è diventata una organizzazione non governativa del tutto indipendente e si è trasferito



ta in Olanda.

La sua struttura attuale è molto simile a quella del gruppo di lavoro ISO sulla responsabilità sociale, è basata cioè sulla rappresentanza dei vari *stakeholder* economici e sociali. Attualmente sono numerose centinaia le organizzazioni che fanno parte di GRI in oltre 30 Paesi del mondo.

Il ruolo principale di GRI è quello di strutturare dei processi *multistakeholder* per definire delle linee guida su cosa le organizzazioni devono misurare e devono rendere conto in campo ambientale.

Attualmente è in corso la quarta revisione delle linee guida GRI che saranno disponibili – liberamente – nel corso del 2012.

Uno dei principi di GRI è che “ciò che non si può misurare non si può gestire, e ciò che non si può gestire non può essere cambiato”, quindi GRI cerca proprio di risolvere il problema di questa catena perversa: compilare un rapporto di sostenibilità secondo i principi GRI non è solo un esercizio di comunicazione esterna ma è un esercizio interno che aiuta l'impresa a comprendere i propri impatti sul mondo che la circonda (comunità locale o mondo intero, a seconda della tipologia e della portata del *business*).

Tutte le organizzazioni devono – e sono abituate a - rendere conto del proprio andamento economico, i criteri sono chiari e riconosciuti; ma per quanto riguarda la sostenibilità le cose non stanno così e GRI cerca di colmare questa lacuna con le proprie guide.

Le guide GRI hanno un riconoscimento internazionale e sono disponibili in ventisei lingue diverse, tra le quali nei mesi scorsi anche l'italiano.

GRI ha partecipato al processo di normazione ISO, nel gruppo strategico del 2002-2004 che precedette il gruppo di lavoro e – all'interno di quest'ultimo – come organizzazione “*in liai-*



Asthildur Rutten-Hjaltadóttir - GRI

I TEMI FONDAMENTALI DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Coinvolgimento e sviluppo della comunità

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” 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.

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.

Fonte: UNI ISO 26000

son”, sottoponendo commenti e scrivendo bozze del documento, partecipando anche alla discussione con due rappresentanti.

L'attività di *reporting* è trattata dalla ISO 26000 ai punti 7.5 (Comunicazione relativa alla responsabilità sociale) e 7.6 (Accrescere la credibilità della responsabilità sociale) e ritenia-

mo che le guide GRI possano essere gli strumenti ideali per dare applicazione ai principi ivi contenuti e quindi abbiamo creato un “documento di collegamento”.

La guida GRI consiste in una serie di principi sui contenuti, gli ambiti e la qualità dei *report*, e contiene anche degli standard informativi

per descrivere il profilo aziendale, l'approccio gestionale, gli indicatori di performance. In un "vero report GRI" è inoltre necessario che l'organizzazione dia informazioni dettagliate su tutte e tre queste aree tematiche: andamento economico, impatto ambientale e sociale. Quest'ultima area è suddivisa in quattro sotto-categorie di informazione: diritti umani, responsabilità di prodotto, condizioni di lavoro e rapporti con la società.

Le sinergie tra le guide GRI e la UNI ISO 26000 sono numerose.

La prima riguarda i destinatari: il *management* dell'organizzazione e gli *stakeholder*, poi per quanto riguarda l'attività di *reporting*, la UNI ISO 26000 raccomanda che le organizzazioni comunichino la propria responsabilità sociale così come prevede l'approccio di gestione dell'informazione del GRI: per quanto riguarda gli argomenti della comunicazione, i temi ISO fanno principalmente riferimento all'area tematica sociale sopra descritta (pur con accenni a quelle economiche e ambientali); inoltre i principi della UNI ISO 26000 sono fortemente correlati con i principi GRI per il coinvolgimento degli *stakeholder*, così come quelli per la sostenibilità e la completezza dell'approccio; infine, per quanto riguarda gli indicatori, la UNI ISO 26000 ricorda più volte la necessità del loro utilizzo per misurare le prestazioni però non li specifica e non fornisce indicazioni specifiche nemmeno per le aree e gli argomenti di maggiore importanza mentre GRI li indica e il "documento di collegamento" spiega come collegarli appropriatamente alla norma.

I documenti, dunque, sono complementari ma sono comunque due strumenti ben diversi.

In conclusione voglio dire qualcosa di più sul "documento di collegamento", pubblicato subito dopo la norma ISO: si tratta di un testo molto semplice che schematicamente mette in correlazione i contenuti dei due documenti per facilitare il lavoro dei professionisti del *reporting* che vogliono mettere in pratica la raccomandazione ISO di comunicare la responsabilità sociale, mostrando come ciò può essere fatto utilizzando i principi del GRI. Attualmente è disponibile solo in inglese (liberamente scaricabile dal nostro sito) ma chissà che dopo l'incontro di oggi non si possa rapidamente realizzare una versione italiana...

Concludendo, nel corso del 2011 GRI farà un'indagine presso le organizzazioni con le quali è in contatto (il dato più aggiornato per l'Italia vede solo 45 organizzazioni utilizzare le guide GRI) per verificare l'uso della ISO 26000 all'interno del proprio sistema e per raccogliere l'opinione degli utilizzatori al fine di convalidarle in una versione migliorata e corretta del "documento di collegamento": spero che il lavoro GRI possa essere utile per tutti coloro

I PRINCIPI DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Rispetto dei diritti umani

Il principio è il seguente: un'organizzazione dovrebbe rispettare i diritti umani e riconoscerne l'importanza e l'universalità.

Dovrebbe quindi 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 indiscriminabile 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.

Fonte: UNI ISO 26000

i quali vorranno dare pubblicamente conto della responsabilità sociale della propria organizzazione.

Asthildur Rutten-Hjaltdottir

Senior manager – Report Services Programs
GRI Global Reporting Initiative

Intervento di Paul Druckman

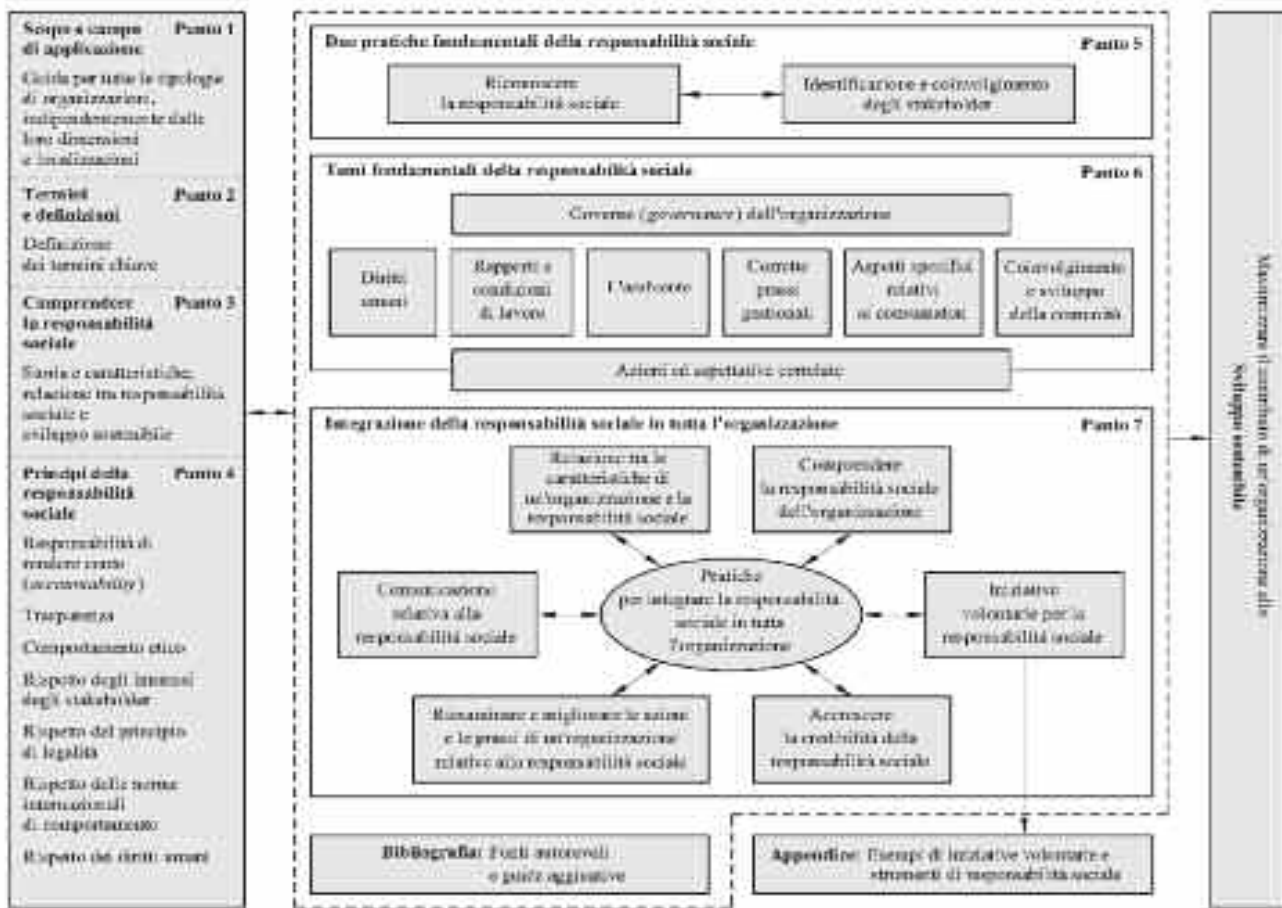
Il mio intervento tratterà il tema del "integrated reporting" affrontandolo secondo quattro elementi:

- il contesto;
- i principi;
- la situazione attuale;
- la presentazione di IIRC - International Integrated Reporting Committee.

Come ha più volte affermato Sua Altezza il Principe di Galles, "è necessario un nuovo impegno di responsabilità per la sostenibilità, per assicurarci di non combattere le sfide del 21esimo secolo con strumenti decisionali e di reporting forse non adeguati nemmeno al 20esimo!"

Tra gli strumenti necessari vi è anche un si-

Figura 1 Descrizione schematica della ISO 26000



Fonte: UNI ISO 26000



Paul Druckman - IIRC

stema di rendicontazione dei costi sociali ed ambientali di tutte le azioni delle imprese e della società in genere. Quindi una rendicontazione più ampia - ma soprattutto migliore - degli impatti è uno degli elementi che ci può maggiormente aiutare a cambiare il nostro atteggiamento verso le risorse del pianeta. L'attività di rendicontazione e comunicazione ufficiale aziendale si è storicamente evoluta

in modo significativo: dalla mera comunicazione finanziaria degli anni '60, all'aggiunta di aspetti non-finanziari, di governance e sui "primi passi" della responsabilità sociale negli anni '80, con un consolidamento negli anni 2000 che ha aiutato - soprattutto la CSR - ad abbandonare il ruolo di facciata per assumere un vero ruolo sostanziale e strategico; ciò a cui dobbiamo puntare in prospettiva 2020 è un approccio molto più integrato.

Attualmente ci sono esempi significativi di piena integrazione delle varie tipologie di contenuti nei report annuali aziendali ed è una tendenza crescente verso quello "standard" che IIRC auspica e promuove. Un esempio significativo di rendicontazione integrata è quello di CLP China Light & Power (premiato l'anno scorso), dove insieme alle buone notizie vengono fornite anche quelle cattive a differenza di troppi report - anche di responsabilità sociale - dove si trovano solo buone notizie...

Attualmente le aree tematiche della rendicontazione comprendono gli aspetti finanziari, quelli ambientali e sociali, la governance e la politica retributiva, la relazione degli amministratori sull'andamento dell'organizzazione. La rendicontazione integrata non intende sostituire questi documenti bensì dare una visione panoramica, e sono quindi pienamente d'accordo

con il Presidente ABI che nel suo intervento iniziale ha chiesto "nessuna rendicontazione aggiuntiva ma più qualità nell'informazione". Cos'è la rendicontazione integrata? La mia definizione è quella di un rapporto omnicomprensivo (olistico) e integrato della strategia aziendale, dei risultati finanziari e operativi. Sottolineo alcune parole chiave di questa definizione: "omnicomprensivo" perché deve tenere conto dell'intera organizzazione e delle sue singole parti, così come degli stakeholder interni ed esterni all'organizzazione stessa; e "strategia", perché è fondamentale che non si stia parlando di qualcosa di occasionale e fine a se stesso.

La rendicontazione integrata si basa sui seguenti principi:

- portata strategica
- catalizzazione dei cambiamenti di comportamento
- mettere in collegamento aree/temi diversi (e le persone che ci lavorano)
- dare informazioni anche in ottica futura
- tenere in considerazione tutte le parti interessate
- avere una prospettiva di lungo periodo
- trattare argomenti concreti e rilevanti.

IIRC - International Integrated Reporting Committee è stato fondato poco meno di un anno

Temi fondamentali e aspetti specifici della responsabilità sociale		Fa%0
Temi fondamentali e aspetti specifici		Fa%0
Tema fondamentale: Domini governativi dell'organizzazione		0,2
Tema fondamentale: Diritti umani		0,3
Aspetto specifico n. 1: Necessaria e legittima		0,3,3
Aspetto specifico n. 2: Strumenti di studio per i diritti umani		0,3,4
Aspetto specifico n. 3: Cultura e trasparenza		0,3,3
Aspetto specifico n. 4: Risoluzione delle controversie		0,3,3
Aspetto specifico n. 5: Discriminazione e gruppi vulnerabili		0,3,7
Aspetto specifico n. 6: Diritti civili e politici		0,3,3
Aspetto specifico n. 7: Diritti economici, sociali e culturali		0,3,4
Aspetto specifico n. 8: Principi fondamentali e diritti sul lavoro		0,0,10
Tema fondamentale: Rapporti con gli stakeholder		0,4
Aspetto specifico n. 1: Organizzare e supportare il lavoro		0,4,1
Aspetto specifico n. 2: Dialogo con il basso e partecipazione sociale		0,4,1
Aspetto specifico n. 3: Dialogo con gli stakeholder		0,4,2
Aspetto specifico n. 4: Dialogo e ascolto al lavoro		0,4,3
Aspetto specifico n. 5: Sviluppo delle risorse umane e introduzione di nuovi processi		0,4,7
Tema fondamentale: Ambiente		0,5
Aspetto specifico n. 1: Prevenzione di inquinamento		0,5,1
Aspetto specifico n. 2: Uso sostenibile delle risorse		0,5,2
Aspetto specifico n. 3: Miglioramento del cambiamento climatico e adattamento ai suoi		0,5,3
Aspetto specifico n. 4: Protezione dell'ambiente, biodiversità e ripristino degli habitat naturali		0,5,5
Tema fondamentale: Correttezza nei rapporti		0,6
Aspetto specifico n. 1: Lotta alla corruzione		0,6,3
Aspetto specifico n. 2: Conoscenza, integrità e trasparenza		0,6,4
Aspetto specifico n. 3: Governance		0,6,5
Aspetto specifico n. 4: Promozione di responsabilità sociale nella catena del valore		0,6,6
Aspetto specifico n. 5: Rispetto dei diritti di proprietà		0,6,7
Tema fondamentale: Aspetti specifici relativi ai consumatori		0,7
Aspetto specifico n. 1: Conoscenza, informazione e trasparenza sui rischi e sui benefici e sui prodotti e servizi offerti		0,7,1
Aspetto specifico n. 2: Protezione della salute e della sicurezza dei consumatori		0,7,2
Aspetto specifico n. 3: Conoscenza e trasparenza		0,7,3
Aspetto specifico n. 4: Servizi e prodotti e informazioni, modalità di ricerca e della ricerca		0,7,4
Aspetto specifico n. 5: Protezione dei dati e della riservatezza dei consumatori		0,7,7
Aspetto specifico n. 6: Accesso ai servizi essenziali		0,7,9
Aspetto specifico n. 7: Educazione e consapevolezza		0,7,9
Tema fondamentale: Coinvolgimento e sviluppo della comunità		0,8
Aspetto specifico n. 1: Coinvolgimento delle comunità		0,8,1
Aspetto specifico n. 2: Struttura e cultura		0,8,4
Aspetto specifico n. 3: Creazione di nuove opportunità e sviluppo delle comunità		0,8,5
Aspetto specifico n. 4: Sviluppo tecnologico e accesso alla tecnologia		0,8,5
Aspetto specifico n. 5: Creazione di relazioni e network		0,8,7
Aspetto specifico n. 6: Salute		0,8,8
Aspetto specifico n. 7: Investimenti sociali		0,8,9

Fonte: UNI ISO 26000

fa, dopo circa un periodo analogo di "gestazione". Il Financial Times l'ha presentato come una "iniziativa per rinnovare le regole di rendicontazione a livello mondiale" e la vera importanza che ritengo abbia è data dall'aver aggregato le principali organizzazioni che dettano regole nel settore finanziario (IASB - International Accounting Standards Board, FASB - Financial Accounting Standards Board, IFAC - International Federation of Accountants), che controllano le Borse e il mercato mobiliare (IOSCO - International Organization of Securities Commissions) e che stabiliscono le regole di rendicontazione (GRI - Global Reporting Initiative, AccountAbility) con i rappresentanti delle imprese, gli investitori e la società civile per sviluppare e rendere applicabile un nuovo modello integrato di rendicontazione. Inoltre è riuscito a facilitare la convergenza di numerose eccellenti inizia-

tive sparse nel mondo, per ricondurle ad un'unica soluzione condivisa.

Il ruolo di IIRC è quello di aumentare la conoscenza e consapevolezza dell'importanza dell'argomento, di sviluppare uno schema per la rendicontazione integrata, di definire un piano che serva come riferimento per posizionare correttamente le azioni applicative, di considerare le eventuali soluzioni volontarie o

cogenti attivando tutte le sinergie possibili con le organizzazioni di normazione per sostenere l'iniziativa, infine di promuovere l'adozione dello strumento di rendicontazione integrata - una volta completato - presso le imprese, i governi, i professionisti e tutte le organizzazioni interessate.

Gli impegni che abbiamo quest'anno - dopo la riunione di Pechino della scorsa settimana - sono il meeting di New York in maggio e quello di San Paolo del Brasile a settembre, per arrivare a inoltrare delle proposte alla riunione del G20 di novembre, per avere il loro supporto nel rendere globalmente applicati i principi della rendicontazione integrata.

Attualmente sono al lavoro tre team di IIRC: uno che sviluppa lo schema vero e proprio di rendicontazione integrata (nel 2011 ha come obiettivo la pubblicazione di uno schema concettuale, con definizioni, principi ed esempi; nel 2013 la pubblicazione di una bozza di documento; entro il 2015 la pubblicazione di un vero e proprio documento di riferimento ufficiale sulla rendicontazione integrata e - dopo il 2015 - seguirà gli sviluppi e gli aggiornamenti), un secondo che si occupa di diffondere la conoscenza del tema e di coinvolgere nuovi partner e un terzo che elabora proposte per il futuro ruolo di IIRC.

In conclusione, vorrei sintetizzare quattro punti emersi dall'ultima riunione a Pechino:

- il pieno coinvolgimento e supporto delle autorità cinesi all'idea di *integrated reporting*
- la priorità del target imprese e investitori per la nostra attività 2011, tralasciando per ora la platea più ampia delle future parti interessate al progetto
- a fine gennaio in Sudafrica diventerà obbligatorio per le aziende quotate in borsa effettuare una rendicontazione e informazione integrata
- infine, un motto rassicurante per le imprese e tutti coloro i quali intendono sviluppare la rendicontazione integrata: non creare nulla di nuovo, consolidare e sistematizzare tutto quello di buono che è stato fatto!

Paul Druckman

Co-Chairman

IIRC - International Integrated Reporting Committee Working Group

