

# *La scelta etica*

## **Ricerca sulla responsabilità sociale delle imprese**

### **In Italia, Spagna e Belgio**

#### **Indice**

<b>Introduzione.....</b>	<b>2</b>
<b>La ricerca di Adiconsum: approccio e limiti .....</b>	<b>6</b>
<b>I codici di condotta e le altre forme di responsabilità sociale.....</b>	<b>7</b>
<b>Il problema della finanza etica.....</b>	<b>16</b>
<b>L'indagine sulla certificazione.....</b>	<b>18</b>
□ <i>Nota metodologica.....</i>	<b>18</b>
□ <i>I risultati del questionario.....</i>	<b>22</b>
□ <i>Conclusioni.....</i>	<b>33</b>
□ <i>La ricerca in Spagna.....</i>	<b>36</b>
□ <i>La ricerca in Belgio.....</i>	<b>42</b>
□ <i>Osservazioni comparative sui tre paesi.....</i>	<b>47</b>
<b>Appendice: dati e documenti di interesse, questionario.....</b>	<b>49</b>

## Introduzione

La ricerca di Adiconsum sull'attestazione di responsabilità sociale delle imprese nasce in seno al progetto "La scelta etica", realizzato con il supporto della Commissione Europea, DG *Employment and Social Affairs*. Il progetto, coordinato dalla nostra associazione, si è svolto in tre paesi, l'Italia, il Belgio e la Spagna, con l'obiettivo di contribuire costruttivamente al confronto tra le parti sociali, partendo da un approccio originale: quello *consumer oriented*.

Da qualche anno si dibatte vivacemente sul concetto di responsabilità sociale (la cosiddetta *Corporate Social Responsibility* o CSR) ed i suoi risvolti, lamentando ora l'interpretazione riduttiva dei principi ad essa sottesi, ora la scarsa e disomogenea definizione dei criteri di valutazione, ora l'applicazione superficiale della norma, attraverso procedure di ispezione e verifica che non sembrano soddisfare appieno tutti gli *stakeholders*, gli attori sociali coinvolti.

Dopo i clamorosi scandali che hanno implicato importanti società multinazionali e non, mostrando uno scenario da Far West della produzione delocalizzata (che sulla scia di un euforismo da globalizzazione dimentica di rispettare i più elementari diritti umani), si fa strada la consapevolezza della necessità una scelta etica. Si è capito, cioè, quanto bisogno ci sia di regole certe e di buona volontà da parte di tutti, ma proprio tutti.

Alle imprese spetta l'iniziativa di uno sforzo di adeguamento importante, con l'adozione di forme appropriate di autoregolamentazione, in grado di dimostrare quanto il contenuto sociale della loro attività sia trasparente e concreto.

Le istituzioni, dal canto loro, hanno il dovere di offrire al mondo della produzione e del consumo una normativa adeguata e garanzie attendibili, compatibilmente con le necessarie considerazioni (non certo facili e universalmente condivise) di opportunità politica e fattibilità economica a livello globale. Non possiamo immaginare di abolire in tutto il mondo e subito il lavoro minorile, su cui in molti paesi si regge il già delicatissimo equilibrio economico delle famiglie, né possiamo pretendere che i salari e la rappresentanza sindacale si adeguino al livello

occidentale nel giro di pochi mesi, per effetto di accordi o interventi calati dall'alto degli organismi internazionali. Né possiamo (purtroppo) sperare nell'adozione di rigide regole in fatto di tutela ambientale, dove oggi vige la libertà di inquinamento quasi assoluta...

Possiamo però avviare con decisione e coerenza un meccanismo virtuoso di armonica e graduale crescita della consapevolezza, della normazione, della buona prassi, che aspirino a tutto questo nel medio termine. E' un percorso lungo ed accidentato, irto di difficoltà legate in prima istanza alla delicatezza del discorso etico in sé, così ricco di possibili interpretazioni e approcci diversi, poi alla nota laboriosità delle "trattative" internazionali, che dovrebbero portare alla definizione comunemente condivisa dei principi generali, dei requisiti e degli indicatori, in base ai quali valutare la conformità o meno delle imprese al concetto di responsabilità sociale.

L'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL o *ILO*, in inglese), l'OCSE, l'ONU hanno lavorato a lungo per arrivare alla formulazione di principi e raccomandazioni, dichiarazioni e convenzioni: in base ad esse ci sentiamo oggi di aver almeno ben compreso le esigenze che stanno alla base della domanda di responsabilità sociale delle imprese .

Il CEP (*Council of Economic Priorities*) nato nel 1969 con l'adesione internazionale di molti enti non governativi, imprese e sindacati, con lo scopo di promuovere l'etica nella produzione e nello scambio a livello mondiale, ha emesso nel 1997 il primo standard (ma sarebbe più appropriato chiamarlo "sistema di gestione") in fatto di responsabilità sociale, la cosiddetta SA8000, ed ha creato appositamente il CEPAA (oggi SAI o *Social Accountability International*), un'agenzia di accreditamento dei certificatori, per seguirne lo sviluppo.

Da allora, l'attualità del tema si è mantenuta a livelli elevatissimi ed abbiamo potuto assistere alla proliferazione di conferenze, iniziative, accordi... ma soprattutto alla crescente domanda da parte del mondo imprenditoriale di attestazione della responsabilità sociale. Le forme che essa assume sono le più svariate, non soltanto in conseguenza dei molti volti della *CSR*, ma anche delle stesse esigenze interne delle imprese, che talvolta scelgono di limitare l'ambito di riferimento (al solo lavoro minorile, alla sola alla salute e sicurezza sul lavoro, alla discriminazione)

per non doversi accingere alla ristrutturazione complessiva del loro sistema produttivo. Sono nati così gli oltre 8.000 codici di condotta diversi, ispirati tutti più o meno al concetto di responsabilità sociale nella sua accezione più estensiva. Molte aziende hanno scelto invece la via dell'impegno sociale diretto in un settore specifico, promuovendo iniziative di solidarietà, promozione culturale, risanamento ambientale: normalmente questo impegno si pubblicizza attraverso la pubblicazione del cosiddetto "Bilancio Sociale". Sono ancora pochissime (ma vedremo che aumentano vertiginosamente) le imprese che hanno scelto la via della responsabilità sociale "certificata" attraverso l'attestazione di conformità alla norma SA8000 (che si avvicina al concetto ispiratore della certificazione di qualità o di conformità ai sistemi di gestione ambientale, oggi ben noti nel mondo della produzione). Le pagine che seguono propongono una disamina critica di queste forme di attestazione della responsabilità sociale, partendo comunque dal presupposto che, come rappresentanti dei consumatori, non possiamo che accogliere con favore ogni forma di impegno in questo senso, purché sia ispirata alla trasparenza e correttezza, purché ne delinei con chiarezza i limiti e le garanzie.

In seno alla Commissione Europea, il Dialogo Sociale è un ramo di attività sentito e valorizzato. La DG *Employment* organizza frequenti occasioni di confronto tra gli *stakeholders* ed ha curato la raccolta di documentazione, pareri e proposte per la stesura del Libro Verde sulla Responsabilità Sociale. E' in quel contesto che Adiconsum ha maturato una volontà di impegno concreto e di coinvolgimento attivo, per la promozione del dialogo imprese-consumatori sul tema: il parere che abbiamo formulato sul Libro Verde, a richiesta della Commissione, evidenzia i limiti che abbiamo ravveduto nella posizione dell'UE (in primo luogo la riluttanza ad intervenire con l'elaborazione di norme chiare e dettagliate per la certificazione e l'accreditamento dei certificatori), al tempo stesso elaborando proposte di miglioramento. In appendice ne pubblichiamo un *abstract*.

La presente ricerca è proprio uno dei risvolti di questo impegno, che si sta sostanziando di una vasta campagna informativa al pubblico sui concetti di "consumo responsabile, sostenibile e

solidale”, di una campagna di sensibilizzazione del mondo delle imprese, anche attraverso la sua rappresentanza organizzata, e infine di occasioni di incontro e confronto costruttivo.

Abbiamo voluto concentrare la nostra attenzione sul panorama dell’offerta di *certificazione* della responsabilità sociale, perché le modeste risorse umane e finanziarie a disposizione potessero comunque produrre un contributo originale e innovativo al dibattito.

In considerazione del vistoso fermento che sta interessando l’ambiente delle società di certificazione, che dalla “tradizionale” attività negli ambiti della qualità e dell’ambiente si allarga alla responsabilità sociale (con sforzi organizzativi, expertise e strumenti di verifica che abbiamo cercato di valutare dal nostro punto di vista), ci siamo posti l’obiettivo di capire la reale sostanza del risultato che questo promettente filone di “business” è in grado di assicurare al consumatore attento e responsabile.

Non anticipiamo considerazioni di alcun tipo, se non il fatto che la ricerca ha confermato il nostro interesse e l’attenzione con cui intendiamo seguire, come rappresentanti dei consumatori, gli sviluppi futuri dell’*Etica certificata*.

## **La ricerca di adiconsum: approccio e limiti**

La mole di materiale documentale a disposizione, per chi voglia approfondire il tema della responsabilità sociale delle imprese, è notevole. Sindacati dei lavoratori e rappresentanti del mondo imprenditoriale, istituzioni nazionali e internazionali, istituti di ricerca e fondazioni, ONG con le più svariate finalità hanno raccolto, elaborato, commentato migliaia di pagine. E' un tema che sta davvero a cuore a molti..

Non possiamo né vogliamo dare conto qui di tutto questo lavoro: la ricerca di Adiconsum ha il fine di mettere a fuoco gli aspetti rilevanti per il mondo del consumerismo organizzato, con l'obiettivo di evidenziare limiti e suggerire strategie compatibili con il sistema di valori di cui ci sentiamo portatori. Passeremo dunque in rassegna soltanto alcuni dei materiali esaminati, commentandoli con semplicità.

La prima sezione è dedicata alle forme spontanee di attestazione della responsabilità sociale, con particolare riferimento ai codici di condotta ed alla redazione del Bilancio Sociale. La seconda sezione esamina, con i risultati di un'inchiesta sul campo, modi e forme della certificazione di conformità alla SA8000 (anche se alcuni dei certificatori intervistati fanno riferimento anche alla AA1000 ed altre, oltre a certificare il rispetto dei codici di condotta su richiesta delle aziende interessate). In appendice proponiamo documenti di un certo interesse e riferimenti per l'approfondimento.

Esortando i nostri lettori a trasmetterci ogni utile contributo all'arricchimento di questo lavoro (materiale documentale, osservazioni critiche, proposte), ci auguriamo di poterlo proseguire nel tempo, fino alla costruzione di una vera cultura del consumo socialmente responsabile, alla cui base ci sia una conoscenza onesta e profonda dei suoi risvolti nelle problematiche della produzione e commercializzazione di beni e servizi.

## **I codici di condotta e le altre forme di responsabilità sociale**

Un codice di condotta è un impegno che volontariamente l'impresa assume per disciplinare il proprio sistema di produzione e l'insieme dei suoi rapporti. Gli ultimi decenni hanno visto uno straordinario proliferare dei codici di condotta, applicati ai più svariati settori di impegno: dalla correttezza e informazione verso il consumatore finale, all'adozione di pratiche sperimentali e produttive senza vivisezione animale, al rispetto dell'ambiente, alla tutela dei propri lavoratori e infine alla responsabilità sociale.

Insieme certamente a qualche caso di spontanea iniziativa legata alla sensibilità del singolo, tutti sono nati da esigenze di promozione dell'immagine aziendale e da politiche di marchio, oppure sono stati il frutto di concertazione con la rappresentanza sindacale dei lavoratori o con le associazioni impegnate nei diversi settori.

Il merito innegabile dei codici di condotta è quello di incidere su aspetti dell'attività economico-produttiva che non sono stati normati altrimenti, per la volontà del legislatore di lasciare spazio alla discrezionalità dei soggetti interessati, ma più spesso per carenza e ritardo dell'intervento legislativo: in questo senso sono stati spesso occasioni di prassi innovativa e precursori di disciplina poi regolarmente entrata nel diritto codificato.

Un codice di condotta risponde sempre ad un bisogno ed a una domanda che nasce dalla società, da interessi diffusi di una sua parte o da gruppi di pressione. E' con questo bisogno e questa domanda che decide di fare i conti l'azienda che lo adotta, formalizzando un impegno per il quale a quegli stessi soggetti chiede un riconoscimento.

Il problema si pone frequentemente in relazione alle procedure di applicazione e di verifica dell'adempimento. La titolarità del controllo, purtroppo, non è sempre attribuita ai soggetti che quell'impegno hanno chiesto, ma rimane spesso un'attività gestita dall'azienda al suo interno, al più coinvolgendo rappresentanze delle parti interessate negli appositi organi di controllo, che essa crea come dipartimenti aziendali. Questa circostanza è estremamente diffusa

tra le aziende che hanno adottato un codice di condotta per la responsabilità sociale e suscita, dal nostro punto di vista di consumatori eticamente responsabili, non poche perplessità.

E' proprio nella non facile gestibilità di simili sistemi di garanzie che risiede la critica per noi più sensata agli oltre 8.000 codici di condotta esistenti: da più parti si sono sottolineate la parzialità e limitatezza di alcuni impegni, la genericità che spesso li vanifica e li rende estremamente soggettivi nelle forme e nei contenuti, il proliferare di protocolli (singoli, per una sola impresa, o collettivi per un intero settore, o ancora esterni e indipendenti ad opera di organizzazioni non governative), che ha generato centinaia di etichette sociali fra le quali orientarsi, per il consumatore, è impossibile.

Tutte critiche che hanno un fondamento, certo, ma che a nostro avviso non centrano il nodo di fondo della questione: qualsiasi impegno, che testimoni la volontà di andare oltre il rispetto delle leggi, in direzione di una maggiore responsabilità sociale, deve essere il benvenuto. Un'azienda che non si senta in grado di garantire per sé e per i fornitori (anche oltreoceano) il pieno rispetto di tutti i principi della responsabilità sociale, dal lavoro minorile alla salute e sicurezza, dall'equità dei salari all'assenza di discriminazione alla libertà di associazione sindacale ecc., non è detto che debba rinunciare *tout court* ad avviare un percorso di assunzione della responsabilità. Benvengano gli impegni per il solo lavoro minorile, per la non discriminazione delle donne, per uno soltanto o parte dei contenuti della responsabilità sociale come oggi intesa a livello internazionale: purché li si rispetti davvero, seriamente e fino in fondo. E purché si sia disposti ad accogliere un controllo esterno e indipendente, concordato con le parti sociali (prime fra tutte la rappresentanza sindacale e dei consumatori).

Diversamente, il codice di condotta si svuota del suo valore di dialogo sociale per divenire puro strumento di propaganda, inganno per i consumatori e per i lavoratori, vuota etichetta che nessuno riconoscerà. Sulla scia di questa posizione "costruttiva" e aperta alcune imprese iniziano ad adottare codici il cui controllo è demandato ad organismi di certificazione: non possiamo che esserne soddisfatti, ma valgono in questo caso le considerazioni e

raccomandazioni che faremo nel corso del capitolo dedicato alla certificazione di conformità sociale.

Illustriamo brevemente, ad uso dei lettori meno esperti in questo campo, uno dei codici di condotta che hanno “fatto storia” in materia di responsabilità sociale: il *Global Sullivan Principles*.

### **Il Global Sullivan Principles: un codice importante**

Elaborato nel 1977 dal reverendo Leon H. Sullivan (1922-2001) con il supporto di un gruppo di multinazionali e di diverse associazioni di imprese, il *Global Sullivan Principles* è una sorta di decalogo di principi etici che promuovono un *business* responsabile e sostenibile principalmente nei paesi più poveri. In origine, anzi, erano nati come *Sullivan Principles for South Africa*, indirizzati cioè principalmente alle imprese che operavano in Sud Africa, per una abolizione progressiva dell'*apartheid*.

Lo stesso Sullivan ha elencato gli obiettivi principali del suo codice di condotta: “*Sostenere una giustizia economica, sociale e politica delle imprese, quando queste fanno affari; tutelare i diritti umani e incoraggiare uguali opportunità tra i dipendenti a tutti i livelli, includendo le diversità razziali e di genere; fare avanzare i lavoratori svantaggiati; contribuire al miglioramento della qualità della vita delle comunità, dei lavoratori e dei bambini, con il rispetto della dignità di tutti e dell’uguaglianza*”.

L’adesione al codice di condotta di Sullivan è ovviamente volontaria. Ogni anno, l’azienda deve elaborare un *report* dove elenca i risultati conseguiti nella sua applicazione: un documento che deve contenere non solo quello che si è fatto, ma anche tutto quello che viene pianificato per l’anno successivo, da presentare all’associazione di imprese che ha ereditato la “gestione” del codice dal reverendo. Come si può vedere, la procedura non prevede alcuna verifica di quello che viene scritto in quei documenti: il codice di condotta diventa quindi un po’ come la letterina di buoni propositi che i bambini inviano a Babbo Natale ogni dicembre.

Ecco dunque i principi elaborati dal reverendo Leon H. Sullivan: *“Come impresa che adotta i Global Sullivan Principles noi rispetteremo la legge, e come membri responsabili della società applicheremo questi principi con l’integrità che è propria del ruolo legittimo del business. Svilupperemo e miglioreremo le politiche, le procedure, le strutture interne di applicazione e report per assicurare la diffusione di questi principi in tutta la nostra organizzazione. Noi crediamo che l’applicazione di questi Principi diffonderà una maggiore tolleranza e una migliore comprensione tra la gente, e porterà avanti la cultura della pace. In coerenza con quanto affermato noi ci impegnamo a:*

- 1) Esprimere il nostro sostegno per i diritti umani e, particolarmente, con i dipendenti, le comunità e i partners commerciali con i quali operiamo.*
- 2) Promuovere uguali opportunità per i nostri dipendenti a tutti i livelli dell’impresa con il rispetto del colore, della razza, del genere, dell’età, dell’etnia, del credo religioso, e di operare senza compiere maltrattamenti nei confronti dei lavoratori, come lo sfruttamento minorile, la punizione fisica, le violenze nei confronti delle donne, il lavoro forzato, o altre forme di abuso.*
- 3) Rispettare la libertà di associazione dei nostri dipendenti.*
- 4) Retribuire i nostri dipendenti in misura tale da permettere loro di far fronte ai loro bisogni primari e di poter cogliere le occasioni per il miglioramento delle loro conoscenze e abilità, in modo da ampliare le loro opportunità sociali ed economiche.*
- 5) Fornire i dipendenti di un posto di lavoro sicuro e salubre: proteggere la salute dell’uomo e l’ambiente; promuovere uno sviluppo sostenibile.*
- 6) Promuovere una competizione leale, che includa il rispetto dei diritti intellettuali e degli altri diritti di proprietà, senza offrire, pagare o accettare mazzette.*
- 7) Collaborare con i governi e le comunità all’interno delle quali facciamo affari per migliorare la qualità della vita – l’educazione e il loro benessere culturale, economico e*

*sociale- e cercare di creare opportunità per i lavoratori che provengono da situazioni svantaggiate.*

8) *Promuovere l'applicazione di questi Principi presso tutti i soggetti con i quali realizziamo degli affari.*

*Saremo trasparenti nell'applicazione di questi principi e forniremo informazioni che dimostrano pubblicamente la coerenza del nostro impegno rispetto ad essi”.*

### **Le norme internazionali: la AA1000 e la SA8000**

A differenza dei codici di condotta, che nella maggior parte dei casi non comportano delle procedure specifiche di applicazione e verifica, le norme internazionali come la AA 1000 o la SA8000 insistono molto di più sull'aspetto formale che non sulla elaborazione di principi etici. Hanno comunque il merito di aver codificato in sede di discussione internazionale e alla presenza di rappresentanti di tutti gli *stakeholders* gli elementi di base della responsabilità sociale, cosa che gli ha fatto guadagnare l'appellativo a rigore improprio di *standard*, con qualche carenza ad esempio sul rispetto dell'ambiente, che dal nostro punto di vista non è affatto trascurabile.

#### **La norma AA1000**

E' stata elaborata nel 1999 dall'*International Council of the Institute of Social and Ethical AccountAbility* (meglio noto come *AccountAbility*), formato da imprese, ONG, università e società di consulenza). Ha come obiettivo il “miglioramento della responsabilità e della performance delle organizzazioni”. E' uno *standard* di adozione volontaria, indirizzato principalmente ai manager e focalizzato sulla qualità dell'impegno etico e sociale, sull'*auditing* e il *reporting*, con particolare enfasi sui rapporti con le altre parti in causa (enti istituzionali,

sindacati, ONG, altre imprese, etc.), su qualsiasi tema queste avanzino delle richieste o espongano dei bisogni.

L'AA1000 descrive una serie di procedure che un'organizzazione può seguire per misurare, gestire e comunicare delle azioni, ma non specifica di quali azioni si tratti. Attraverso il dialogo con le altre parti sociali, questa norma aiuta l'impresa a recepire gli input e dare una risposta alle aspirazioni di queste ultime, a bilanciare e gestire in modo integrato le azioni nel campo sociale, ambientale ed economico. Tutto questo, come dice la stessa AccountAbility, *“per coprire quel vuoto di credibilità”* che le imprese possono avere nei confronti delle altre parti, per quanto riguarda la trasparenza e la presentazione pubblica dei processi del proprio *business*.

Nella versione aggiornata al 2002, l'*AA1000 Series* include anche delle linee guida per gli *auditing* e il *reporting*, ovvero le fasi di verifica complessiva dei risultati e di loro comunicazione all'esterno. E' indirizzata anche alle medie e piccole imprese, come pure alle organizzazioni no-profit.

Il suo carattere esclusivamente formale, di supporto al dialogo con l'ambiente circostante l'organizzazione, ne fa uno strumento incapace di offrire garanzie ai consumatori: è più che altro un sistema di ottimizzazione interna aziendale.

### La norma SA8000

Lo strumento oggi ritenuto più valido rispetto alla garanzia di una responsabilità sociale d'impresa è la norma internazionale SA8000. Chi adotta questa norma, che non contiene soltanto delle procedure, ma anche una serie di principi etici di riferimento, si sottopone ad una verifica esterna di conformità, da parte di enti appositamente accreditati.

A marzo 2002 (dati SAI), solo 118 imprese nel mondo avevano la certificazione di conformità alla SA8000. L'Italia detiene due primati europei: la Coop è stata la prima impresa europea ad aggiudicarsi, nel 1998, la certificazione SA8000, e nel nostro paese sono certificate il

maggior numero di imprese del vecchio continente (in tutto 22, contro la somma di 15 per tutti gli altri). Siamo inoltre i secondi nel mondo per “quantità”, dato che viene prima di noi solo la Cina, con 30 imprese certificate.

La SA8000 definisce i principi della responsabilità sociale d’impresa in otto aree del rapporto di lavoro: lavoro minorile, lavoro obbligato, salute e sicurezza, libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, discriminazioni, pratiche disciplinari, orario di lavoro, retribuzione. Le imprese certificate predispongono per ciascuna di queste aree un manuale di gestione della responsabilità sociale e devono avviare delle procedure per mettere in pratica quei principi. Il certificato, che è di durata triennale e obbliga l’azienda a verifiche periodiche di mantenimento dei requisiti, può essere emesso solo da un organismo di certificazione accreditato dal SAI.

E’ interessante è il rapporto della SA8000 con le leggi nazionali: *“L’azienda – si legge nella norma – deve osservare le leggi nazionali e le altre leggi vigenti, gli altri requisiti sottoscritti dall’azienda e la presente normativa. (...) si applica la normativa che risulta più restrittiva”*. La SA8000, insomma, non è sostitutiva rispetto alle leggi nazionali o alle convenzioni internazionali, ma può essere soltanto migliorativa rispetto ad esse: si applica in ogni caso la prescrizione più favorevole ai lavoratori. Inoltre, la SA8000 obbliga le aziende a rispettare i principi di diverse Convenzioni ILO (vedi appendice), oltre alla Convenzione ONU sui Diritti del Bambino.

Il primo requisito di responsabilità sociale riguarda il **lavoro infantile**. L’azienda non deve utilizzare o dare sostegno all’utilizzo del lavoro infantile (in genere, quello di una persona sotto i 15 anni, ameno che le leggi locali non prevedano un’età più alta; nei paesi in via di sviluppo viene concessa un’eccezione per i 14enni, qualora le leggi lo prevedano, in base alla Convenzione ILO 138). L’azienda deve anche stabilire e comunicare “azioni di rimedio” nei confronti dei bambini che rientrassero nella condizione di lavoro minorile, e deve garantire adeguato sostegno alla loro istruzione fino all’età dell’obbligo. In più, deve assicurare che i bambini rientranti nella Raccomandazione ILO 146 e i giovani lavoratori non siano impiegati durante le ore scolastiche e

che nessuno di loro ecceda tra tempo dedicato alla scuola, al lavoro e ai viaggi le 10 ore al giorno. L'azienda non deve esporre bambini e giovani lavoratori a situazioni pericolose, rischiose o nocive per la salute, all'interno e all'esterno del luogo di lavoro.

Il secondo requisito riguarda il **lavoro obbligato**. L'azienda non deve ricorrere a, né sostenere, l'utilizzo del lavoro obbligato, né deve essere richiesto ai lavoratori "depositi" in denaro o documenti di identità al momento dell'inizio del rapporto di lavoro. Tutto questo per evitare che siano costretti al lavoro obbligato.

Il terzo requisito riguarda la **salute e la sicurezza sul lavoro**. L'azienda deve garantire un luogo di lavoro sicuro e salubre e adottare le misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute che possono verificarsi durante lo svolgimento del lavoro o in conseguenza di esso. Deve inoltre nominare un rappresentante della direzione che sia responsabile della salute e della sicurezza di tutto il personale e al miglioramento generale delle condizioni di sicurezza. L'azienda deve assicurare che il personale riceva una regolare e documentata formazione in materia di sicurezza e salute, e stabilire sistemi per individuare, evitare o fronteggiare potenziali rischi; deve anche garantire a tutto il personale bagni puliti e, se forniti, dormitori puliti e sicuri, l'accesso all'acqua potabile e, se necessario, strutture igieniche per la conservazione degli alimenti.

Il quarto requisito riguarda la **libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva**. L'azienda deve rispettare il diritto di tutto il personale di formare e aderire ai sindacati di loro scelta e il diritto alla contrattazione collettiva. L'azienda deve anche garantire che i rappresentanti del personale non siano soggetti a discriminazione e che tali rappresentanti possano comunicare coi propri iscritti nei luoghi di lavoro.

Il quinto requisito riguarda la **discriminazione**. L'azienda non deve attuare o sostenere le discriminazioni nelle assunzioni, nelle retribuzioni, nell'accesso alla formazione, nelle promozioni, nei licenziamenti e pensionamenti, in base a razza, etnia, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica. L'azienda non deve

permettere comportamenti, inclusi gesti, linguaggio o contatto fisico, che risultino sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi o volti allo sfruttamento.

Il sesto requisito riguarda le **procedure disciplinari**. L'azienda non deve utilizzare né sostenere punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale.

Il settimo requisito riguarda l'**orario di lavoro**. L'azienda si deve conformare all'orario di lavoro previsto dalle leggi vigenti e dagli standards dell'industria; ai lavoratori non deve essere richiesto di lavorare di più di 48 ore settimanali, e deve essere previsto almeno un giorno di riposo ogni 7 giorni lavorativi. Il lavoro straordinario (eccedente le 48 ore) non deve andare oltre le 12 ore settimanali e deve essere sempre retribuito con una tariffa oraria superiore a quella normale.

L'ottavo requisito riguarda la **retribuzione**. Il salario pagato per una settimana lavorativa deve essere conforme ai minimi retributivi legali o industriali, o comunque sufficiente a soddisfare i bisogni primari del personale e fornire un guadagno. Le trattenute non devono essere fatte per scopi disciplinari e le indennità devono andare regolarmente a beneficio dei lavoratori. L'azienda deve garantire che non venga svolto lavoro nero, né falsi corsi di apprendistato.

Il nono e ultimo requisito riguarda i **sistemi di gestione** interna dell'azienda per il rispetto della norma, oltre alla corretta informazione al pubblico e ai dipendenti di quanto fa l'impresa per applicare la SA8000. Inoltre, punto molto importante, l'azienda deve **selezionare i fornitori e vigilare su di essi per il rispetto della norma**. Il fine, in questo caso, è la estensione dei principi a tutta la catena della produzione e della distribuzione.

Il problema che si pone con la SA8000 non è tanto la completezza o efficacia della norma, quanto la sua effettiva applicazione, documentata da una verifica severa e indipendente: di questo ci occuperemo tra poco.

## **Il problema della finanza etica**

In tempi relativamente recenti, nel dibattito sulla responsabilità sociale d'impresa si è fatta strada la consapevolezza che la gestione etica del risparmio e dell'investimento, delle operazioni sul mercato azionario nonché del credito, fosse una leva fondamentale di intervento. Come trascurare l'uso della risorsa fondamentale per gli attori economici, il denaro?

Sui danni molteplici della speculazione selvaggia c'è un giudizio di condanna unanime. Molto più controversa è l'individuazione della linea di demarcazione tra ciò che è ammissibile, nei limiti di un "sano" perseguimento dell'interesse economico, e ciò che non lo è.

Alcuni hanno ravvisato, nel contenuto delle operazioni finanziarie con cui i capitali si consolidano e riproducono, un contrasto evidente con le ragioni dell'etica e della responsabilità sociale, sia quando esso si trova (direttamente o indirettamente) a finanziare traffici illeciti o sostenere regimi politici oppressivi, sia quando si sottrae alla tassazione e al controllo delle autorità attraverso i "paradisi" fiscali e normativi. Noi tendiamo ad accogliere una simile accezione estensiva: questo vuol dire che non basta garantire regole certe contro il riciclaggio del denaro sporco, il sostegno al traffico di armi o della droga, ma occorre richiamare seriamente all'ordine anche chi (come alcuni gruppi bancari e holding finanziarie) pratica attività di copertura all'esportazione dei capitali, al falso in bilancio, alla corruzione, in quanto attività fortemente antisociali e condannabili.

C'è poi il problema delle operazioni in borsa, che hanno da sempre l'obiettivo di massimizzare il profitto "scommettendo" sui risultati delle società quotate, ma che da qualche anno subiscono il fascino di nuovi meccanismi speculativi particolarmente "perversi": agendo in modo ancora più aggressivo sull'andamento dei prezzi e delle valute, essi di fatto causano "effetti collaterali" come la rovina economica dei piccoli agricoltori del sud del mondo o migliaia di licenziamenti nelle fabbriche.

Un cenno doveroso va fatto ai fondi comuni di investimento (ma il medesimo discorso vale per altri investitori istituzionali, come i fondi pensione e le assicurazioni), il cui panorama da qualche tempo offre varianti “etiche”. Premesso che la prima preoccupazione di chi gestisce questi strumenti è naturalmente quella di garantire rendimenti elevati, va da sé che gli investimenti in azioni di società che compiono illeciti a vario titolo, producono le cose peggiori o inquinano l’ambiente, sfruttano i lavoratori o violano i diritti umani dovrebbero risultarne esclusi. Invece a volte accade che fantomatici “comitati etici” o non meglio specificati “regolamenti di selezione dei titoli” ammettano la presenza, nel portafoglio di un fondo etico, di azioni le cui società sono al centro di polemiche e durissime contestazioni (se non addirittura di boicottaggio) in fatto di responsabilità sociale. Spesso, nei fatti, i fondi etici si limitano a non investire in società che producono pornografia, tabacco o alcool. Il che evidentemente non basta a farli entrare a pieno titolo nella definizione di finanza etica e soprattutto risulta fuorviante per i consumatori.

Dati che desumiamo dalla “Guida al risparmio responsabile” a cura del Centro Nuovo Modello di Sviluppo (EMI, 2002) mostrano come, su 216 banche operanti in Italia esaminate, meno del 4 % comprenda nella sua offerta (anche attraverso società controllate o del medesimo gruppo) investimenti etici: in tutto 8 iniziative per un totale di circa 20 fondi che *in qualche modo* sono eticamente gestiti e che per il momento raccolgono circa l’1% del risparmio nel nostro paese, contro il 13% degli USA e il 6-7% della Germania (fonte “L’Espresso”, 17 gennaio 2002) , solo per fare qualche esempio. La maggioranza assoluta di essi prevede soltanto criteri di selezione negativi, ovvero criteri di esclusione delle azioni non ammissibili, ma non criteri positivi per dare priorità, ad esempio, alle azioni di società impegnate nella promozione dello sviluppo nei paesi poveri o nella tutela del patrimonio ambientale.

Va detto che si registrano un certo entusiasmo dei mercati ed un crescente ingresso di prodotti e soggetti: il 2001 ha fatto registrare una apprezzabile crescita ed a visto gli indici “etiche”, come l’Ethical Index Euro, raggiungere risultati migliori di quelli tradizionali, come ad esempio il Dow Jones Europe. Questo fermento ha però più il sapore di una moda che quello di una vera svolta

nell'economia: un po' come la crescente quota del budget pubblicitario delle aziende che viene devoluta alle "buone azioni" in favore di associazioni umanitarie e bambini malati...

Il processo di maturazione ed il salto di qualità prettamente "culturale", che si rendono necessari sul piano dell'offerta come su quello della domanda, in questo settore non sembrano né facili né imminenti.

Chi potrebbe farsi garante di un sano percorso di riqualificazione dell'attività di intermediazione finanziaria e di raccolta del risparmio, costruendo una cultura della trasparenza e della correttezza? Gli operatori del settore, in primo luogo le banche. Quello che però va rilevato è che spesso sono quelle stesse banche che pubblicano generosi bilanci sociali e promuovono fondi o conti correnti etici (cioè con trattenuta di beneficenza sugli interessi maturati) a praticare attività in contrasto con lo spirito della responsabilità sociale. Nel novero dei comportamenti o atteggiamenti rilevanti degli istituti di credito, ai fini di una valutazione complessiva della responsabilità sociale, ricadono anche il possesso di filiali o società controllate con sede nei paradisi fiscali e normativi, il finanziamento dell'industria bellica, la concessione di prestiti ad operatori economici e politici che adottano comportamenti socialmente criticabili, la correttezza e trasparenza con la propria clientela ecc. Si ha talvolta la sensazione che ancora siamo molto lontani da traguardi apprezzabili in questo senso: i risultati delle iniziative "di riforma" in corso sono ancora parziali e poco incoraggianti.

Probabilmente la situazione è destinata a conoscere una svolta soltanto quando dal mondo dei clienti (i nostri amici consumatori) verrà una richiesta chiara ed esigente di responsabilità sociale, quando cioè la scelta di un prodotto finanziario sarà sempre più spesso legata alla valutazione del suo *reale* contenuto etico.

## **La ricerca sulla certificazione di CSR**

### **Nota metodologica**

La ricerca si è rivolta agli organismi che svolgono o sono interessati a svolgere attività di certificazione della responsabilità sociale (in base alla SA8000, alla AA1000 ecc.), individuando questi ultimi tra quelli che attualmente svolgono attività di certificazione nell'ambito dei sistemi di qualità e dei sistemi di gestione ambientale.

Il questionario è stato inoltrato all'intero universo di riferimento italiano, ovvero 40 società di certificazione (usiamo questo termine per semplicità, ma lo status dei certificatori è estremamente vario), accompagnato da una nota esplicativa sul significato della ricerca e sulla corretta compilazione dello strumento d'indagine, mentre un responsabile Adiconsum ha curato l'assistenza agli intervistati, l'attività di incoraggiamento alla collaborazione e la partecipazione delle società medesime al Forum Internazionale del 8 luglio 2002 a Roma, occasione per definire meglio e circostanziare la posizione della nostra associazione e le possibili forme di sinergia auspicabili, per un miglioramento delle garanzie offerte ai consumatori con l'emissione dei certificati di conformità.

La partecipazione maggioritaria delle aziende contattate alla ricerca (hanno risposto in 21: sappiamo da contatti telefonici che sono quelle che guardano con interesse l'evoluzione della certificazione di CSR) conferma l'interesse dei certificatori ad un rapporto costruttivo con la rappresentanza dei consumatori. La nostra speranza è che esso non sia interamente riconducibile ad un'ottica puramente strumentale.

Il questionario è stato elaborato e messo a punto in funzione della duplice esigenza di chiarire tutti gli aspetti pratici della gestione di questa attività e di "saggiare" la predisposizione di alcuni certificatori ad estendere la competenza alla SA8000 o simili. La prima parte, quindi, dedicata alla raccolta di dati strutturali ed alla valutazione delle risorse umane messe in campo, è stata compilata da tutti gli intervistati (quelli che certificano la CSR e quelli che "ancora" non lo

fanno), mentre la sezione dedicata all'analisi delle procedure di ispezione e verifica dei requisiti, di emissione del certificato e di controllo successivo è stata compilata soltanto dalle società che certificano la responsabilità sociale. Questa scelta risponde all'esigenza di approfondire l'approccio tecnico/scientifico e la dotazione strutturale degli organismi, anche quelli che ancora non sono direttamente impegnati nella CSR: sappiamo qualcosa fin d'ora, così, sui mezzi con cui si accingeranno a verificarla. Per tutti gli altri abbiamo voluto entrare nel merito delle procedure e dei controlli specifici messi in atto in questo campo.

L'articolazione delle domande (26 oltre ai dati strutturali di base dell'organizzazione intervistata) è stata studiata in modo da rilevare con maggiore dettaglio e precisione possibile tutti gli elementi che riguardano:

- Gli standard/sistemi di gestione/norme per le quali si svolge attività di verifica/certificazione
- Gli organismi o enti internazionali che forniscono l'accreditamento e gli eventuali accordi di collaborazione o sinergie con networks, società di certificazione a livello internazionale ecc.
- La presenza di un Comitato di Certificazione, la sua composizione e le parti sociali in esso rappresentate
- L'eventuale gestione del subappalto dell'intero processo di certificazione o di sue parti (es. la verifica ispettiva), la gestione della riservatezza delle informazioni
- La qualifica professionale, l'addestramento ed aggiornamento dei valutatori
- Lo svolgimento di verifiche ispettive anche presso le aziende che entrano in rapporto di appalto/fornitura con l'impresa che richiede la certificazione
- I requisiti specifici (ed i relativi indicatori) di responsabilità sociale indagati, nonché i mezzi specifici di rilevazione (raccolta di informazioni, analisi documentale, interviste al management, al personale e alla rappresentanza sindacale, visite ai luoghi aziendali ecc.)
- I casi di sospensione/revoca della certificazione e le procedure di verifica del mantenimento dei requisiti
- La gestione dei reclami

L'elaborazione dei dati è volutamente “minimalista”: abbiamo preferito evitare elaborazioni statistiche sofisticate e interpretazioni complesse (in primo luogo l'analisi fattoriale), alle quali si prestava ben poco una mole di 21 interviste e che potevano comunque indurre considerazioni artificiali o azzardate. Ci siamo limitati a “contare” i numeri della responsabilità sociale nel panorama dei certificatori attuale, offrendo ai lettori poche ma sensate osservazioni come spunto per riflettere.

Un'ultima avvertenza: possiamo immaginare che una qualche distorsione dei risultati dell'indagine possa essere stata introdotta dalla situazione stessa del suo svolgimento: ad un'associazione di consumatori che indaga sulle garanzie di accuratezza, oggettività e imparzialità offerte dalle società di certificazione, qualcuno avrebbe potuto essere tentato di rispondere con atteggiamento “rassicurante”...

## I risultati del questionario

I contatti preliminari per l'individuazione del target, che hanno preceduto l'invio del questionario, hanno rivelato l'interesse vivo dei certificatori a questo nuovo settore di attività: molti di loro non sono ancora organizzati per la SA8000 ma sono attenti agli sviluppi del mercato e sono pronti ad entrarvi appena l'esperienza maturata nel loro ambiente sia sufficiente e la domanda apprezzabile. Abbiamo voluto conoscerli più da vicino.

Va detto che la ricerca è stata occasione per ricavare una fotografia del mondo della certificazione (o meglio, della parte di esso che si avvicina al problema della responsabilità sociale), dalla quale emerge un quadro interessante. Vi sono in primo luogo gli organismi direttamente o indirettamente riconducibili a società internazionali (SGS, DNVI, BVQI), che sono accreditate direttamente dal SAI: essi operano in conformità a regolamenti di certificazione stabiliti a quel livello. Vi è poi un "Network del Lavoro Etico" italiano denominato CISE, al quale aderiscono 10 certificatori (di cui 7 hanno risposto al questionario): l'ente accreditato al SAI è il CISE, che gestisce l'emissione del certificato di conformità alla SA8000. I membri del network gestiscono la fase di incarico, istruttoria, verifica ispettiva e accertamento della conformità. Il CISE gestisce al termine di questa fase il rilascio, l'eventuale sospensione ed i reclami in merito al certificato, offre servizi di formazione/aggiornamento dei valutatori, gestisce il "metodo" garantendo l'uniformità delle procedure. Abbiamo ritenuto necessario intervistare tutti i membri e computare separatamente le risposte al questionario, poiché si tratta comunque di entità autonome nella messa in opera della verifica di conformità, che mettono in campo strutture, uomini e mezzi propri, cultura e *know-how* propri ecc. Vi è poi una società di certificazione italiana che opera a livello internazionale, il RINA, accreditata al SAI, ed una società che svolge attività di certificazione di conformità sociale secondo propri metodi e strumenti, accreditata dal SIGMA (Soc. Ital. per la Garanzia del Mercato e per l'Accreditamento), l'Easycert.

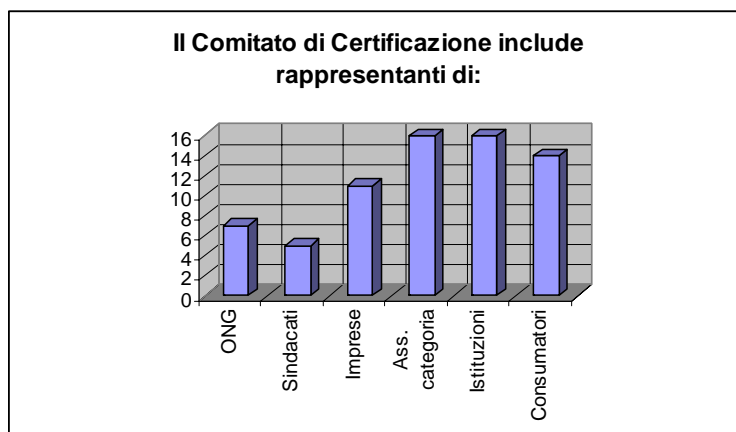
E' doveroso ricordare, a questo proposito, che sui sistemi di accreditamento delle società di certificazione (incluso quello del SAI) la polemica tra gli addetti ai lavori, a livello internazionale, è piuttosto accesa. Si discute sul fatto che siano o meno in grado di offrire adeguate garanzie sulla professionalità e competenza specifica dei valutatori: non esiste infatti una qualifica professionale specifica né un albo professionale con esame di ingresso o simili (il che non vuol dire che non si tratti di personale altamente specializzato, ma soltanto che questa circostanza è lasciata alla discrezionalità della società stessa). Si discute poi sul problema dell'imparzialità: ingaggiate e pagate dall'azienda che richiede il certificato, spesso offrono i servizi di consulenza necessari all'adeguamento richiesto per il raggiungimento dei requisiti, mentre ad oggi non sono tenute ad accogliere nei comitati di certificazione, se e quando presenti, una rappresentanza dei lavoratori, consumatori, altre ONG ecc.. Si tratta dunque di un meccanismo da "perfezionare".

Sono ben 14 su 21 i certificatori intervistati che già oggi svolgono attività verifica della responsabilità sociale (ma non in via esclusiva: fatta eccezione per il CISE, nato inizialmente come network apposito, tutti svolgono anche altre attività di certificazione dei sistemi di qualità e dei sistemi di gestione ambientale). Non è poco, se pensiamo che le imprese italiane che hanno già ottenuto un certificato di conformità alla SA8000 sono poco più di una ventina (elencate in appendice). Sono 7 le società di certificazione che, oggi impegnate soltanto in altri settori, hanno risposto al questionario, sentendosi *in qualche modo interessate* alla verifica di responsabilità sociale.



Entriamo ora nel vivo della ricerca, passando in rassegna i risultati del questionario per quanto attiene le procedure messe in campo, le strutture e risorse umane impegnate, le attività di ispezione e verifica nei luoghi aziendali.

Tutte le aziende intervistate dichiarano di avere una struttura interna piuttosto avanzata, articolata e definita: vi è sempre un organo direttivo collegiale responsabile per il rilascio della certificazione (o per il solo parere favorevole, per le aziende che fanno parte del CISE), quasi sempre (un solo caso fa eccezione) vi è *anche* un Comitato di Certificazione che include rappresentanti delle parti sociali. Ben 14 dei 20 comitati sembra che includano una qualche rappresentanza dei consumatori: dato che ci sorprende favorevolmente, anche se lascia una minima perplessità sulla sua individuazione e richiede degli approfondimenti. I soggetti rappresentati, siano essi imprese o loro associazioni, ONG, sindacati o istituzioni, hanno sempre (18 casi su 20) un peso equivalente in sede di votazione: dato che ci lascia intendere che siano ugualmente rappresentati in senso numerico nel comitato o che l'affermazione sia stata interpretata in senso genericamente garantista dagli intervistati.



Riteniamo auspicabile l'istituzionalizzazione della presenza sia di rappresentanti di ONG e sindacati, sia dei consumatori, con definizione dei requisiti di una rappresentanza qualificata che siano uniformi per quanto possibile tra loro e comunque universalmente condivisi, anche a livello internazionale. Per questo indubbiamente occorre aspettare un intervento normativo.

Ben 10 delle società intervistate hanno dichiarato di prevedere la possibilità del subappalto dell'intero processo certificativo o di parte di esso: un dato davvero preoccupante, se non fosse che in questa fattispecie va sicuramente considerata l'attività di emissione del certificato svolta dal CISE per tutti i membri del Consorzio (segnalata come "subappalto"), che provvedono da sé all'attività di istruttoria e verifica ispettiva. Dunque soltanto 5 di esse hanno effettivamente il problema di garantire in qualche modo anche per la qualificazione professionale e l'imparzialità delle aziende che subappaltano tutto o parte del processo di verifica/certificazione. Ovviamente tutte o quasi hanno dichiarato di esigere la rispondenza ai requisiti di riservatezza, procedure di *audit* severe, esperienze specifiche nel campo, capacità organizzativa, autonomia di giudizio, formazione dei valutatori, in qualche caso anche riconoscimento internazionale. Restano da approfondire le relative modalità di carattere operativo e l'eventuale requisito dell'accreditamento in base alle norme interessate.

L'intero campione degli intervistati dichiara di aver adottato procedure per la gestione della riservatezza dei dati: cosa che non stupisce se consideriamo che la maggior parte di queste società lavora nella certificazione di qualità ed è portatrice per questo di una cultura specifica in materia. In ogni caso bisogna ammettere che la domanda si prestava a risposte "compiacenti", per il fatto di essere posta dai consumatori e per il fatto che i limiti oggettivi di questa ricerca non consentivano ulteriori approfondimenti sul concretizzarsi di queste misure cautelative.

Un aspetto particolarmente interessante che il questionario ha voluto indagare è la qualificazione professionale dei valutatori: il dato che pone un problema concreto in questo senso è sicuramente la concentrazione nelle stesse persone di competenze ispettive/valutative con riferimento a standard di qualità/conformità diversi tra loro. Questo si verifica in molti casi, sia in funzione del costo economico di consulenti-valutatori esterni specializzati, sia in funzione di esigenze di uniformità nel metodo di lavoro, tra i diversi componenti del gruppo dei valutatori. Inoltre, l'esiguità attuale della domanda di certificazione sociale non può che determinare una certa

copertura “*light*” delle competenze richieste: se la domanda aumenterà come previsto, vedremo probabilmente anche comparire una nuova figura professionale specializzata: *l’auditor* sociale.

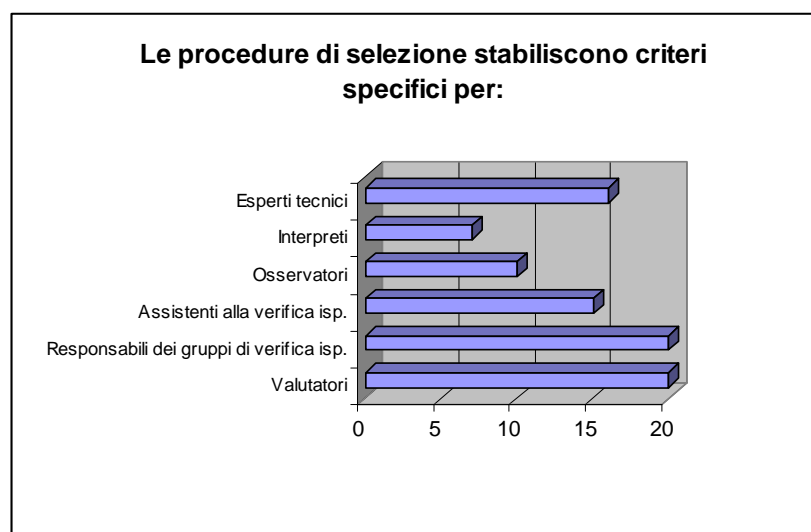
C’è ancora un’altra considerazione, che è stata opportunamente fatta in sede di confronto europeo: per gli standard di qualità e per i sistemi di gestione ambientale, sia le imprese che i certificatori hanno ormai compreso appieno i principi di base, la cultura sottostante, il suo concretizzarsi in una serie di requisiti/procedure ben specifiche: insomma hanno un *know-how* ben collaudato; per la responsabilità sociale, invece, la novità del tema, l’incertezza e la genericità di alcune definizioni, la mancanza di standardizzazione vera delle procedure ed altre circostanze riconducibili a carenze normative, hanno determinato un approccio attualmente forse un po’ superficiale. Questo si traduce nella presunzione che qualsiasi valutatore o ispettore ben addestrato per le “tradizionali” attività di certificazione possa applicarsi con ottimi risultati all’*audit* sociale. Convinzione evidentemente non condivisibile dal nostro punto di vista.

Vi sono progetti europei che si sono dedicati alla definizione di procedure estremamente dettagliate per *l’audit* di conformità sociale, individuando anche requisiti di professionalità altamente specifici per il personale addetto alla verifica, nella speranza di fornire materiale prezioso alle istituzioni internazionali (soprattutto la Commissione UE) per future raccomandazioni/direttive.

Un dato sorprendente: alla domanda “quali criteri di selezione per il personale?” ci siamo visti rispondere anche “ Esperienza pratica (n° di verifiche SA8000 eseguite)”: in realtà il criterio indicato sarà valido in futuro, considerato che ad oggi il numero delle aziende italiane che si sono sottoposte a verifica di conformità sociale è assolutamente esiguo.

In molti casi si sono approntati corsi di formazione sulla SA8000 per l’addestramento specifico di valutatori addetti alla verifica di altri standard o per neo-assunti. Abbiamo visionato parte dei materiali formativi disponibili all’uopo, trovandoli esaustivi nella descrizione della norma e delle sue ricadute in termini di vantaggio competitivo per le imprese che l’adottano, un po’ meno per l’interpretazione del suo significato in termini di crescita culturale per l’impresa, riqualificazione del suo rapporto con la collettività che la ospita e con l’ambiente, suo inserimento a

pieno titolo fra i soggetti sociali rilevanti, sua volontà di correttezza nel rapporto con il consumatore. Insomma ci sono sembrati decisamente tarati sulla cultura aziendale: forse ne possiamo dedurre che la certificazione di qualità sociale è pensata per essere attività autoreferenziale del mondo delle imprese, fatta da aziende per altre aziende e distante anni luce dalle ragioni degli altri *stakeholders*? Per il momento preferiamo non rispondere, augurandoci che la maturazione di questo percorso, oggi ancora ai suoi inizi, porti ad una corale condivisione dei principi, delle finalità e dei risvolti pratici.

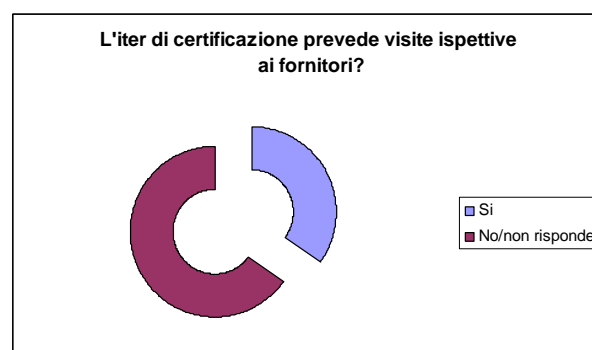


Il mantenimento dei requisiti di qualificazione da parte del personale addetto alla valutazione di conformità sociale sembra nella quasi totalità dei casi soggetto a verifiche periodiche, o meglio possiamo immaginare che sia soggetto a periodico aggiornamento. Contestualmente, con cadenza inspiegabilmente varia (da 1 a 20 volte l'anno) vengono organizzati incontri di "calibratura" per fare in modo che ci sia uniformità tra i valutatori sia nell'approccio che nelle procedure e nel grado di severità da applicare in sede di verifica. Questo fatto è particolarmente importante se si pensa al livello elevato della discrezionalità attualmente affidata ai valutatori: questo accade per la mancata definizione precisa e uniforme di un set di indicatori della responsabilità sociale; crediamo che purtroppo una simile circostanza sia destinata a permanere ancora per qualche tempo.

Passiamo ora ad un altro importante argomento: la verifica dei requisiti di conformità dell'azienda candidata alla certificazione. Va detto, per correttezza metodologica, che da questo punto in poi al questionario hanno risposto soltanto gli organismi che già svolgono attività di certificazione della responsabilità sociale, mentre si sono astenuti dal farlo quelli che, pur mostrando interesse per questo filone di attività e preparandosi ad entrarvi, non hanno formalizzato procedure e metodi di verifica: parliamo dunque di quanto affermato da 13 intervistati.

Per prima cosa abbiamo scelto di accertare il fattore notoriamente critico, il più delicato: la capacità (genericamente prevista dalla norma) di garantire l'intera filiera della produzione dei beni o servizi dell'impresa, includendo nella verifica di possesso dei requisiti anche i soggetti che in qualche modo sono in rapporto con essa, come fornitori o appaltati o collaboratori. Questa capacità acquisisce enorme rilevanza in un sistema di produzione che a ritmo crescente delocalizza e si organizza nelle forme consuete dell'economia globalizzata, approdando agli anelli deboli (i paesi poveri e meno progrediti in fatto di legislazione sociale o ambientale) con malcelate intenzioni di maggiori profitti.

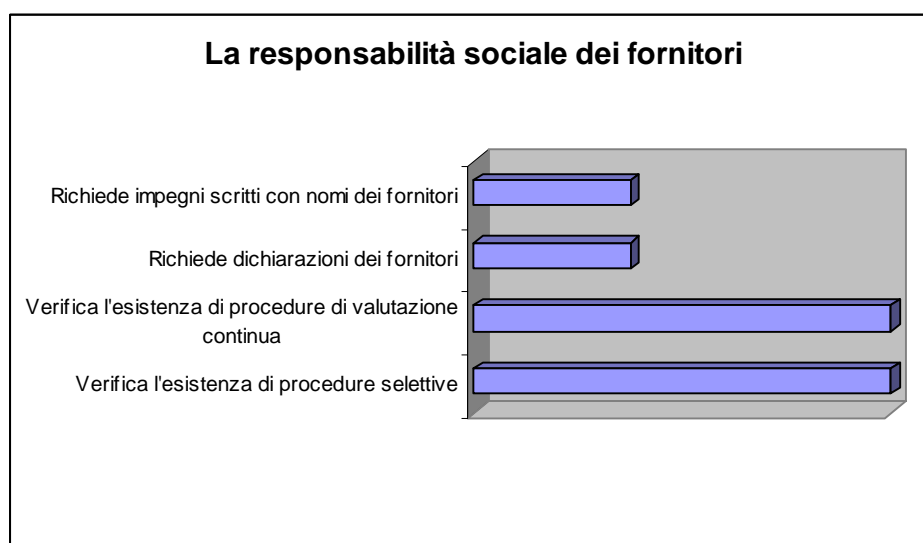
Ecco un'inattesa notizia: ben 7 delle società intervistate dichiarano di prevedere nell'iter di certificazione delle visite ispettive a queste aziende "collegate".



Peccato che poi si scopra come tali visite vengano effettivamente svolte soltanto in caso di espressa richiesta dell'azienda candidata o del fornitore medesimo (forse a sua volta interessato a certificarsi? In questo caso non si tratta certo di fornitori "a rischio" in fatto di responsabilità sociale). Avremo occasione di tornarci sopra: quello che va comunque sottolineato ora è che questo

limite non indifferente dell'attuale sistema di certificazione di fatto ne vanifica l'adozione con riferimento ai principi base (lavoro forzato, lavoro minorile, discriminazione, paghe misere), i quali, già ampiamente regolamentati nel mondo occidentale, sono di fatto ignorati proprio dalle imprese appaltate o fornitrici che si trovano oltreoceano. Va detto ad onore del vero che i costi di un sistema capace di gestire l'ispezione dei fornitori, anche soltanto dei più rilevanti, sono ingenti: questo però non significa che non possano esserci metodologie alternative di verifica, magari "delegata" a soggetti locali affidabili.

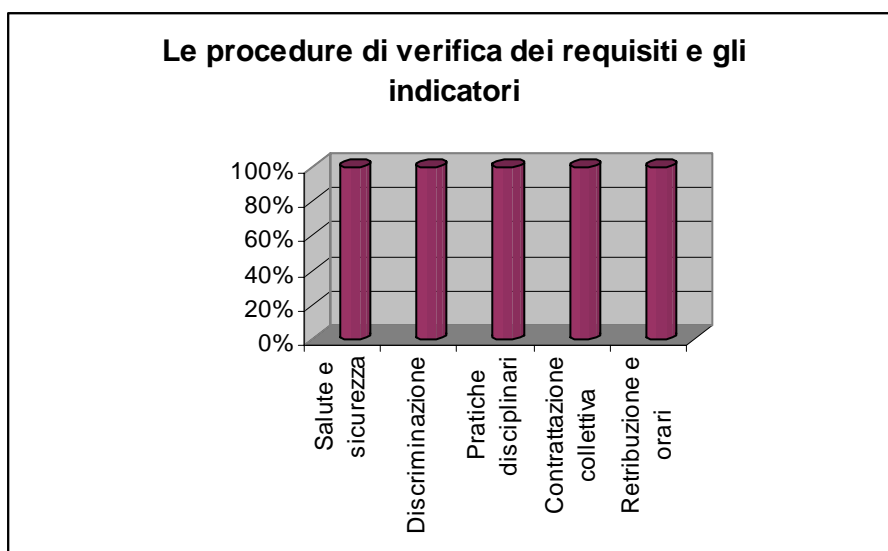
In ogni caso, un impegno in questo senso alle imprese candidate viene richiesto, come prevede la norma: per certificarne la conformità, tutte le società intervistate verificano l'esistenza di procedure selettive di appalto e richiedono apposite dichiarazioni dell'azienda stessa o *anche* dichiarazioni di impegno dei suoi fornitori. Un primo passo in direzione di una maggiore "tracciabilità" che garantisca il consumatore etico, ma pur sempre un adeguamento minimale alle prescrizioni già purtroppo generiche della SA8000: *"The Company shall maintain appropriate records of suppliers' commitment to social accountability, including, but not limited to, the suppliers' written commitment to: a) conform all the requirements of this standard (including this clause)..."*



Concentriamo ora la nostra attenzione sulle visite condotte nei luoghi aziendali, nel corso delle quali i valutatori incontrano ed intervistano il personale, controllano i locali e le dotazioni di sicurezza, prendono visione dei metodi di lavoro e delle procedure interne all'azienda sugli aspetti più rilevanti.

Tutti gli intervistati (eccetto uno) dichiarano di entrare in contatto sia con i lavoratori che con i rappresentanti sindacali. Nella pianificazione delle interviste al personale sono tenute in debita considerazione una serie di variabili "influenti", dal sesso all'appartenenza etnica o religiosa, dal tipo di contratto di lavoro ai turni di servizio. In questo caso i valutatori mostrano grande scrupolo e attenzione (almeno questo si deduce dalle risposte) sia nel chiarire il significato e la finalità dei colloqui, sia nel garantire la privacy delle interviste. In questa occasione le dichiarazioni della direzione aziendale vengono sottoposte a controllo e gli aspetti critici emersi durante la visita ispettiva vengono discussi, per acquisire anche il parere dei lavoratori. Infine, con analisi di evidenze documentali negli archivi aziendali e con domande di controllo al personale, si accerta l'assenza di vincoli coercitivi tra manodopera e azienda, la corretta informazione in fatto di diritto alle dimissioni e l'assenza di lavoro minorile.

Come era prevedibile, anche alle domande che indagavano sulle procedure di verifica dei requisiti di salute e sicurezza sul lavoro, contrattazione collettiva, pratiche disciplinari, orari e retribuzioni, tutti gli intervistati hanno risposto contrassegnando l'intero elenco di *items*.



In caso di sopraggiunta non conformità o di carenza di uno o più requisiti è sempre prevista una sospensione temporanea della certificazione, contestualmente ad un invito all'adeguamento: normalmente, dopo un periodo non superiore ad un anno, se l'azienda non ha ottemperato alle richieste dei valutatori il certificato di conformità viene revocato. E' interessante notare che, mentre tutti gli intervistati (eccetto uno) hanno dichiarato di ammettere reclami e segnalazioni di difformità da parte di lavoratori e sindacati, non tutti ammettono reclami da parte dei consumatori.

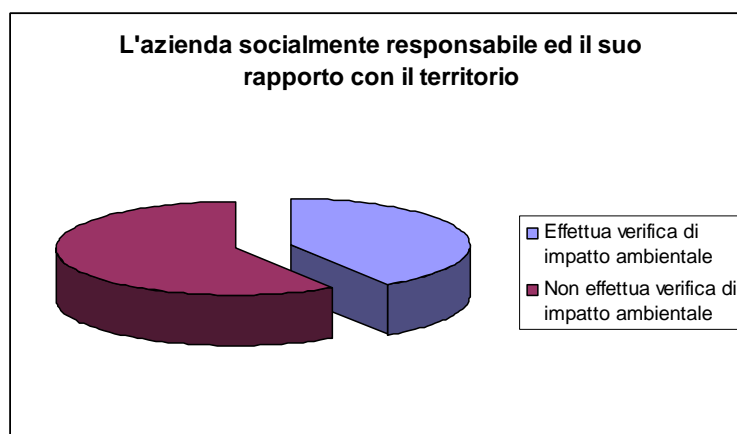
Piuttosto disomogenee le risposte che riguardano l'eventuale fase di raccolta di informazioni sull'azienda da certificare, sulle problematiche specifiche del suo settore di attività, sul contesto socio-politico di riferimento, su accordi presi tra sindacato e azienda ecc. Questa sembra essere una fase preliminare di istruttoria tanto importante e delicata quanto difficile e sottovalutata. Molti degli intervistati affermano di raccogliere soltanto dati sulla legislazione vigente nell'area di riferimento, sugli accordi sindacali specifici, notizie strutturali sull'impresa. E' auspicabile che una maggiore consapevolezza del bisogno di contestualizzare l'operato dell'azienda porti ad una maggiore attenzione per il suo ambiente di riferimento.

Quasi tutti gli organismi di certificazione dichiarano di intrattenere rapporti di collaborazione o sinergia con le organizzazioni sindacali, appoggiandosi ad esse per l'attività di controllo del mantenimento dei requisiti e per le notizie sull'andamento dei rapporti tra personale e azienda: pochi comunicano loro i risultati dell'*audit* sociale. Non ci risulta che da parte dei sindacati questa forma di collaborazione sia valutata come rilevante o ritenuta idonea a garantire imparzialità e completezza della verifica dei requisiti di responsabilità sociale. Su questo tema ci riproponiamo un approfondimento.

Abbiamo motivo di credere che la domanda numero 25, quella che indagava la metodologia di valutazione del migliorato impatto sociale dell'impresa certificata, ovvero la significatività dei risultati ottenuti con la procedura di conformità, sia stata *fraitesa* dagli intervistati. Questo perché, alla richiesta di specificarne le caratteristiche rilevanti, indicando i risultati concreti in termini di

crescita e progresso nel rapporto con la società, che si vanno a misurare a distanza di tempo, la maggior parte di essi ha indicato procedure di verifica periodica della conformità alla norma.

Non possiamo infatti ammettere che l'interesse dei certificatori si limiti al mero accertamento fattuale dei requisiti (mezzi) perdendo di vista il fine ultimo dell'iter di certificazione: il migliorato impatto sociale. Sarebbe come dire che essi incarnano pienamente il *burocrate* di Weberiana memoria...



Un ultimo dato "critico": la procedura di verifica della responsabilità sociale delle imprese in 9 casi su 13 non prevede analisi dell'impatto ambientale delle attività produttive. Questo lascia intendere che si avalla (sia pure con buona pace della norma, che non lo prevede) un concetto di responsabilità sociale capace di prescindere dallo sfruttamento indiscriminato delle risorse naturali o dalla devastazione dell'ambiente, patrimonio indispensabile della collettività e custode del suo futuro. Un punto di vista davvero difficile da sostenere per noi consumatori, ma ancora di più da spiegare ai nostri figli.

## Conclusioni

La nostra ricerca sul campo non ha pretese di esaustività e completezza, né di inconfutabilità: è soltanto un momento di osservazione e riflessione che tiene in debita considerazione un punto di vista troppo spesso sottovalutato: quello del consumatore, anello ultimo della catena economica e motore centrale di tutto il sistema. Sta qui, e qui soltanto, il valore del nostro lavoro, dopo che qualificati esponenti del mondo istituzionale e di quello imprenditoriale si sono dedicati a studi davvero notevoli in fatto di responsabilità sociale delle imprese. Non è stato necessario raccogliere centinaia di pagine di documentazione né partecipare a comitati di certificazione per renderci conto dei limiti penalizzanti dell'attuale sistema.

Un esempio? Critica elementare dettata dal buon senso: è inaccettabile che le visite ispettive siano sempre “concordate” (cioè per appuntamento: circostanza che permette di introdurre correzioni temporanee delle difformità ed eventualmente organizzare la presenza di certi lavoratori *e non altri*). Equivale a dire che rimane ancora da sciogliere il nodo che ci sta più a cuore, quello della severità e completezza dell'attività di ispezione e controllo.

Circostanza, questa, confermata anche da quanto abbiamo potuto constatare in fatto di verifica sulle aziende con cui l'impresa candidata entra in rapporto di fornitura o appalto, sempre più spesso collocate nel sud del mondo, nei paesi dell'est europeo e nelle cosiddette “zone franche” sparse qua e là anche nell'America centrale, dove notoriamente il livello di tutela del lavoro, dei diritti umani e dell'ambiente è nettamente inferiore a quello garantito “da noi”. Anzi, sarà bene sottolineare, per i non addetti ai lavori, che il meccanismo dell'appalto e della fornitura premia proprio le imprese più “aguzzine”, perché tagliando sui costi sono in grado di offrire condizioni economiche concorrenziali.

Suscita perplessità l'efficacia di un impegno scritto da parte dell'impresa certificata (per il quale non sono previste verifiche dirette) a non intrattenere rapporti con società appaltate o fornitori che non rispettino a loro volta i requisiti di responsabilità sociale: ci si chiede con quali strumenti e

quale affidabilità la società in questione possa farsi garante di una simile circostanza anche per altri, soprattutto quando parliamo di società situate oltreoceano in paesi che nutrono ben altro (seppure lo nutrono) concetto di responsabilità sociale!

E' senza meno opportuno approfondire le necessarie strategie per la messa in opera di attività ispettive *in loco* anche nei paesi più remoti, con l'ausilio delle organizzazioni sindacali dei lavoratori se presenti, di altre ONG e di organismi internazionali in grado di garantire la conformità delle ditte fornitrici o appaltate: l'unica alternativa è il costoso (e verosimilmente praticato in modo assolutamente minimale) sistema della visita ispettiva diretta da parte della società di certificazione.

Rimane in proposito, ancora più rilevante, il dubbio sulla opportunità di far coincidere *tout court* il soggetto incaricato della certificazione dall'azienda candidata con il soggetto che svolge l'attività di verifica dei requisiti, di fatto espropriando della titolarità del riconoscimento di responsabilità sociale proprio i rappresentanti della società civile (ovvero i portavoce dei fondamentali diritti o interessi in gioco, soprattutto lavoratori e consumatori). E parlare di *dubbio* è chiaramente un eufemismo...

Non è questa la sede per individuare forme appropriate atte correggere questa evidente distorsione: quello che ci preme sottolineare è la più grande apertura da parte dei consumatori ad un dialogo serio, concreto e risolutivo per l'introduzione della rappresentanza sociale necessaria nei Comitati di Certificazione che presiedono all'emissione dei certificati di conformità e per il suo coinvolgimento nella raccolta delle segnalazioni di non conformità, nella gestione dei reclami, nell'informazione al consumatore finale. Solo attraverso un'informazione accurata, veritiera e garantita, infatti, la certificazione di responsabilità sociale acquista significato e rilevanza, allontanando il pericolo di somigliare alla pubblicità ingannevole e convincendo davvero anche i consumatori più esigenti che *quel* prodotto ha un valore aggiunto in qualità sociale, che lo rende preferibile per chi voglia fare una *Scelta Etica*.

Questi ed altri "dettagli", che abbiamo potuto con semplici considerazioni di buon senso evidenziare, possono trasformare il processo di certificazione da mero acquisto di un "pezzo di

carta” alla testimonianza di un impegno sentito dall’azienda a tutti i livelli, dal management alle catene di montaggio.

E con forza affermiamo di nutrire fiducia, perché di strada fin qui se ne è già fatta tanta, e sembra che tutti ormai si stiano mettendo in movimento. In attesa che la necessaria opera di armonizzazione, definizione puntuale e normazione venga dal mondo istituzionale, la nostra attenzione è rivolta oggi su tre fronti: al mondo delle imprese per sostenere con convinzione le ragioni di una responsabilità sociale che è prima di tutto un vantaggio competitivo ed un elemento di modernità; al mondo dei certificatori perché la cultura e la professionalità che hanno costruito per la certificazione di qualità possano arrivare a contraddistinguere anche la certificazione di responsabilità sociale; al pubblico dei consumatori perché inizi a dare segnali chiari ed inequivocabili di consapevolezza e responsabilità, adottando La Scelta Etica come regola di vita.

## **La ricerca in Spagna (*abstract*)**

L'associazione di consumatori spagnola CECU ha partecipato come partner al progetto coordinato da Adiconsum, realizzando la ricerca in Spagna e presentandone i risultati nel Forum Internazionale finale del progetto a Roma (8 luglio 2002).

CECU è impegnata da anni nel campo della promozione del consumo consapevole e nella concertazione con le imprese e la loro rappresentanza: organizza e prende parte agli incontri, seminari e convegni ed a tutte le iniziative per la promozione della responsabilità sociale delle imprese.

La ricerca svolta in Spagna si è basata su una vastissima raccolta documentale (bibliografia, Internet, stampa quotidiana e periodica), anche attraverso incontri di approfondimento con organizzazioni impegnate nel settore.

Da una prima ricognizione con contatti diretti è stato definito l'universo delle organizzazioni alle quali sottoporre il questionario che Adiconsum ha predisposto in italiano e CECU ha tradotto/adattato per la Spagna. Le organizzazioni che svolgono attività di certificazione, accreditate ufficialmente a livello nazionale dall'ENAC, sono 18: per 15 di esse il questionario è risultato "applicabile" in relazione all'attività svolta, anche se soltanto due sono accreditate anche dal SAI per la certificazione a norma SA8000. Vi sono poi tre organizzazioni che, pur non svolgendo propriamente attività di certificazione, sono impegnate nel campo dell'attestazione di responsabilità sociale e nella sua promozione tra le imprese in vari modi.

Dunque il questionario è stato spedito a 18 organizzazioni complessivamente, delle quali soltanto 9 hanno risposto, non ritenendolo alcune di esse di propria pertinenza, altre rifiutando per mancanza di tempo (ovvero di interesse). Anche per la Spagna, in considerazione delle peculiarità della ricerca e dell'esiguità del numero dei questionari, non è stato svolto un trattamento statistico dei dati. I risultati della ricerca emergono dalla valutazione delle risposte in relazione alle caratteristiche dell'attività svolta dagli organismi intervistati.

E' risultato necessario distinguere tra il gruppo (da qui in poi denominato "A") degli enti di certificazione che svolgono verifica di conformità agli standard di qualità ed ai sistemi di gestione ambientale, ma non la verifica di responsabilità sociale, ed il gruppo (denominato "B") che raccoglie i due organismi accreditati dal SAI per la certificazione a norma SA8000: *il Bureau Veritas Quality International Espana* ed *SGS-ICS Iberica*. Infine, è stata inserita nel medesimo gruppo *FORETICA*, l'organizzazione che lavora per l'implementazione del *Social Management System* e la sua valutazione.

#### I risultati per il gruppo A: certificatori di qualità e sistemi di gestione ambientale

Nessuno di questi organismi lavora propriamente nel campo della certificazione sociale, ma alcuni di essi sono impegnati nella ricerca e promozione di nuove metodologie in relazione alla responsabilità sociale d'impresa. Sono tutti accreditati dall'ENAC. Tutti hanno un organismo collegiale responsabile del rilascio dei certificati di conformità, ma non tutti prevedono la presenza di un vero e proprio Comitato di Certificazione: in esso sono sempre rappresentate le imprese ed le autorità pubbliche, mentre sindacati, organizzazioni non governative ecc. compaiono davvero raramente. In tre casi è presente la rappresentanza dei consumatori. Le rappresentanze accolte sembrano avere sempre uguale potere e peso nel Comitato. I criteri di selezione degli eventuali organismi esterni, per l'appalto di procedure di verifica o ispezione, sono sempre l'imparzialità e competenza nell'*audit*, ma per il resto ogni organizzazione si ispira a criteri e procedure propri, in molti casi sostanzialmente divergenti. Anche per la Spagna tutti gli intervistati dichiarano di aver adottato procedure rigorose per la garanzia della privacy e del trattamento dei dati. La qualificazione professionale dei valutatori è fissata da standards ENAC. Il mantenimento dei requisiti di professionalità e l'aggiornamento sono curati con cadenza periodica; gli incontri di "calibrazione" dei valutatori hanno luogo annualmente in tre casi, trimestralmente in tutti gli altri.

Veniamo al nodo fondamentale della questione: tutti gli intervistati, eccetto uno, dichiarano di prestare particolare attenzione a fornitori e ditte appaltate dall'azienda che si certifica presso di loro: la visita ispettiva, però, non è quasi mai prevista.

### I risultati per il gruppo B: certificatori di responsabilità sociale accreditati SAI e FORETICA

I due certificatori in senso proprio intervistati lavorano sulla conformità alla SA8000 e sullo standard specifico elaborato da FORETICA (il terzo intervistato del gruppo B), alla quale entrambi aderiscono, il *SGE21*. FORETICA agisce anche come organismo accreditatore per il medesimo sistema. Tutti hanno un vero e proprio Comitato di Certificazione, ma soltanto Foretica prevede la rappresentanza di tutte le parti sociali interessate, mentre gli altri due non hanno rappresentanti del sindacato e di associazioni impegnate sulla CSR (pur avendo invece i consumatori). Il rilascio della certificazione è sempre sottoposto ad un organismo esterno indipendente, selezionato in base a vari criteri, tra i quali è stato da tutti menzionato soltanto quello dell'imparzialità. Anche qui si garantisce la riservatezza nel trattamento delle informazioni, si selezionano i verificatori in base alle competenze attuali e aggiornate nel tempo, si organizzano incontri per mettere a punto le procedure e metodi di valutazione.

La verifica dei subfornitori e delle ditte appaltate dall'azienda che si certifica per conformità sociale anche qui non sembra, al di là di generiche indicazioni di principio, assumere forme concrete, anzi. Al di là della verifica formale, prevista dalla norma, e delle dichiarazioni di conformità prodotte dai subfornitori, la visita ispettiva viene svolta soltanto in rarissimi casi.

Sorprendentemente, interviste sia con i lavoratori che con la loro rappresentanza sindacale non sono previste che in un caso, gli altri due considerano sufficiente incontrare solo i rappresentanti sindacali o solo alcuni lavoratori. Lo standard elaborato da Foretica, ancora non completamente messo a punto, ha procedure meno rigorose e formalizzate, facendo affidamento più che altro sull'esperienza e il buon senso dei valutatori.

Tutta la parte del questionario relativa alle verifiche in fatto di sicurezza sul lavoro e salubrità degli ambienti, assenza di lavoro minorile e obbligato, libertà di associazione e diritto alla contrattazione, assenza di discriminazione ecc., raccoglie dichiarazioni rassicuranti, in qualche caso però generiche, in quanto non supportate dalla verifica ispettiva di tutti gli *items* relativi presentati nel questionario. Un particolare interessante: mentre tutti prevedono la sospensione della

certificazione in caso di sopraggiunta non conformità ai requisiti, soltanto due ne prevedono la revoca in seguito al permanere di questo stato, ovvero alla mancata volontà o capacità di adeguamento da parte dell'azienda. Il che equivale a dire che una volta guadagnato il "pezzo di carta" ci si può comportare in modo socialmente irresponsabile senza incorrere nella revoca della certificazione!

### **Un quadro d'insieme sulla situazione spagnola**

Vediamo brevemente lo stato dell'arte in Spagna per quanto riguarda lo sviluppo di prassi, metodologie e strumenti legati alla promozione della CSR. La situazione non presenta evidenti segni di maggior progresso rispetto al resto d'Europa, ma l'attenzione al tema è in crescita e le organizzazioni che partecipano al dibattito, fortemente rilanciato dalla pubblicazione del Libro Verde della Commissione UE sulla Responsabilità Sociale delle Imprese, sono in aumento. Attività di concertazione, definizione di strumenti e occasioni di dialogo (conferenze, seminari e tavoli di lavoro) sono in fase di avvio o già in buono stadio di avanzamento. Le attività in favore dello sviluppo della CSR potrebbero essere divise in tre categorie: 1) Azioni per la certificazione di responsabilità sociale delle imprese; 2) Organizzazioni che lavorano per l'incoraggiamento e la promozione della CSR; 3) Azioni sviluppate dalle imprese per l'assunzione di CSR.

Per quanto riguarda la prima categoria di interventi, la certificazione vera e propria, gli standard attualmente usati in Spagna sono due: il noto SA8000, sul quale come abbiamo visto lavorano due certificatori accreditati dal SAI, e lo standard elaborato da FORETICA, l'SGE21; altre iniziative in corso non potrebbero propriamente definirsi elaborazione di standard per la certificazione o non presentano un adeguato grado di sviluppo e definizione. A maggio 2002 le aziende già certificate a norma SA8000 in tutto il paese erano soltanto tre, provenienti da tre diversi settori di attività: manifattura, agricoltura e trasporti. La norma SGE21, riferita all'*Ethic Management System*, è un set di standard a loro volta riferiti a differenti *issues* della CSR (in tutto 8 aree tematiche), tutti sottoponibili ad *audit* da parte di un organismo esterno di certificazione e

dunque pensati per una “misurabilità” finalizzata alla verifica oggettiva. Le aree sono: direzione, relazioni con i clienti, relazioni con i fornitori, relazioni con i lavoratori, ambiente sociale, relazioni con gli azionisti, approccio con le problematiche specifiche dell’attività e relazioni con le amministrazioni pubbliche. La prima azienda certificata a norma SGE21 si è avuta a gennaio 2002: si tratta dunque di un sistema ancora in fase precoce di sviluppo.

L’Organismo Nazionale di Standardizzazione, l’AENOR, sta attualmente lavorando alla definizione di standard tecnici per sistemi di gestione etica e nell’anno 2002 ha costituito appositamente un Comitato Tecnico per l’Etica (AEN/CTN 165): in esso sono rappresentati alcuni degli *stakeholders* (ONG, piccole, medie e grandi imprese, multinazionali, centri di ricerca, università, sindacati). Il Comitato ha già elaborato lo standard UNE-EN 165001 “*Requisiti etici degli strumenti finanziari etici e socialmente responsabili*” e sta lavorando allo standard UNE-EN 165010 “*Etica. Sistemi di Gestione Etica. Requisiti per la messa in atto dell’etica e della responsabilità sociale nelle organizzazioni*” che si prevede sia ultimato entro il 2002.

Tra le organizzazioni più rilevanti che operano per la promozione della CSR in Spagna, va ricordata la *Fundación Empresa y Sociedad* (partner spagnolo di *CSR Europe*), una onlus che dal 1995 raccoglie imprese di settori diversi: tra le attività principali, la consulenza al management e agli imprenditori, la ricerca, l’organizzazione di eventi e campagne di sensibilizzazione, la promozione del dialogo tra le parti interessate. Abbiamo già menzionato *Foretica*, più impegnata sul versante dell’elaborazione di sistemi per la valutazione della CSR: raccoglie 22 organizzazioni di diversi settori, tra cui ONG, certificatori, imprese. Ricordiamo ancora la *Fundación Ecología y Desarrollo*, che si è data come missione “*la promozione dello sviluppo sostenibile attraverso la creazione di alternative che sono ecologicamente e socialmente sostenibili, economicamente fattibili*”. E’ il partner spagnolo del Gruppo di Ricerca Internazionale specializzato nel settore, il *SiRi*. L’organizzazione *SETEM* è invece la federazione di ONG che lavora nel campo della cooperazione allo sviluppo, l’educazione, il commercio equo e la difesa dei diritti umani. *SETEM* è il coordinatore spagnolo della campagna europea *Clean Clothes*, con il supporto di oltre 60

organizzazioni, tra cui il CECU. Infine, *Economistas Sin Fronteras* è una ONG che supporta le organizzazioni impegnate con progetti di sostegno ai paesi in via di sviluppo; tra le altre cose, ha realizzato uno studio di valutazione etica delle imprese spagnole, per supportare gli investitori eticamente orientati.

Tra le azioni promosse dal mondo delle imprese in direzione di una maggiore responsabilità sociale, spiccano, nei rapporti di ricerca annuali pubblicati da *Fundación Empresa y Sociedad*, principalmente iniziative di grandi società e multinazionali, con larga predominanza di donazioni in denaro ad ONG impegnate nel sociale e sostegno a progetti specifici. Consapevolezza e impegno molto minori si rilevano sul piano del rapporto con i lavoratori e con la comunità che le ospita.

Sembra evidente la mancanza generalizzata di piani strategici e di un approccio più sistematico in fatto di CSR tra le imprese spagnole. Meno del 50% delle imprese si è dotata di un *qualsiasi* codice di condotta, anche solo parzialmente ispirato alla CSR. Le società legate al mondo dell'attività finanziaria sembrano le più impegnate socialmente e sensibili al problema, presumibilmente a seguito di una previsione di sviluppo per i prodotti finanziari eticamente orientati. Va menzionata l'adesione del 9 aprile 2002 di oltre 150 imprese spagnole al *Patto Mondiale delle Nazioni Unite*, per il rispetto dei diritti umani e del lavoro e per la tutela dell'ambiente. Si registra una crescente attenzione della stampa tutta per il problema della responsabilità sociale delle imprese, mentre le istituzioni mostrano una persistente insensibilità, scarso impegno e nessun coinvolgimento nelle iniziative.

## **La ricerca in Belgio (*abstract*)**

L'associazione di consumatori belga RCR ha partecipato come partner al progetto coordinato da Adiconsum, realizzando la ricerca in Belgio e presentandone i risultati nel Forum Internazionale finale del progetto a Roma (8 luglio 2002).

RCR è un'associazione di consumatori fortemente impegnata nel campo della promozione del consumo socialmente responsabile e nella concertazione con le imprese e la loro rappresentanza: organizza e prende parte agli incontri, seminari e convegni ed a tutte le iniziative per la promozione della responsabilità sociale delle imprese, partecipa alle attività a livello europeo e coordina altri progetti supportati, come questo, dalla DG *Employment and Social Affairs* .

La ricerca svolta in Belgio si è avvalsa di una fase di raccolta documentale (bibliografia, Internet) e dell'attivazione di una serie di contatti, per definire l'insieme delle organizzazioni disponibili a supportare lo svolgimento della ricerca. L'universo oggetto dell'indagine è stato definito in 28 differenti organismi, tra imprese o associazioni di imprese, enti di certificazione, organismi pubblici, organizzazioni specializzate in CSR, ONG, sindacati, università e scuole superiori, tutti in qualche modo specificamente interessati al problema. Da un ulteriore approfondimento, è emersa una lista finale di 13 organizzazioni che svolgono o sono intenzionate a svolgere propriamente attività di *audit* sociale, o che in qualche modo sono implicate nei processi di valutazione della CSR. Ad esse è stato inviato il questionario, supportato da contatti successivi per la fase di compilazione.

Purtroppo, dei 13 soggetti, soltanto 6 hanno risposto, mentre uno ha inviato invece un documento contenente osservazioni sulla ricerca e sue posizioni. Se ne deducono alcune prime osservazioni: sono poche le strutture già fortemente implicate in Belgio nella certificazione di responsabilità sociale; tra queste, soltanto una su due ha ritenuto opportuno rispondere al questionario, essendo esso troppo preciso e dettagliato per il suo attuale stadio di coinvolgimento, o

piuttosto essendo strutturato in modo tale da costringerla a “scoprire” delle posizioni definite e circostanziate in materia; in qualche caso, sicuramente, l’interesse per una ricerca svolta dai consumatori non è stato sufficiente a motivare l’impegno di tempo.

Anche per il Belgio il trattamento statistico dei dati non è stato ritenuto opportuno, vista l’esiguità del numero di questionari raccolti: dunque le considerazioni conclusive della ricerca sono state svolte con approccio qualitativo e si limitano, purtroppo, a poche osservazioni di base.

Va rilevato innanzitutto che tra gli intervistati dichiaratisi già operativi nell’attività di certificazione di CSR, ovvero che hanno conseguito l’accreditamento, approntato gli organismi e le risorse umane, definito le procedure, nessuno ancora svolge effettivamente questa attività, a causa dell’assoluta mancanza di domanda da parte del mercato: soltanto *Ethibel*, che fa attività di *screening* per dei fondi etici, si può considerare propriamente “operativa” già oggi. Tutti gli intervistati sono presenti in numerosi paesi del mondo, ma pochi hanno relazioni con strutture che fanno il medesimo lavoro. Due dei sei organismi che hanno risposto sono accreditati al SAI per la certificazione di conformità alla SA8000, mentre gli altri fanno riferimento a standard elaborati autonomamente da loro. La rappresentanza degli *stakeholders* nei comitati di certificazione, quando presenti, è assolutamente non prevista, eccetto che dai due accreditati al SAI. Si rileva un’apertura, prevedibilmente, ad altre organizzazioni non governative e sindacati, soltanto da parte dell’unica ONG intervistata che svolge attività di verifica di CSR. Il subappalto di tutto o parte del processo di verifica/certificazione non è previsto che in un caso, mentre, come sempre, tutti dichiarano di gestire in modo assolutamente rigoroso la riservatezza dei dati. La qualificazione professionale risulta un criterio primario soltanto con riferimento ai valutatori in senso stretto (gli addetti alla verifica ispettiva e gli esperti tecnici): per le strutture accreditate al SAI, le procedure di valutazione della qualità del personale addetto sono quelle definite dalla norma, per gli altri si tratta di procedure proprie. Anche in Belgio, dunque, si riscontra la già lamentata non uniformità delle competenze e delle metodologie applicate alla valutazione di CSR, che permarranno fintanto che l’accreditamento presso una struttura unica a livello internazionale non garantirà effettivamente

almeno i requisiti minimi di qualificazione. Gli incontri di “calibrazione” delle attività all’interno della struttura, per la messa a punto e l’aggiornamento di strumenti e procedure di verifica, sono generalmente a cadenza annuale.

Disomogeneità di approccio e di criteri per la garanzia di conformità dei subfornitori e delle ditte appaltate sembra essere il tratto caratteristico emerso dalle risposte alla domanda n. 8: ciascuno degli intervistati segue prassi e adotta verifiche - sempre indirette - diverse, sorprendentemente (ma in Italia è lo stesso) anche tra i certificatori accreditati al SAI, che fanno riferimento alla norma SA8000. L’unico controllo generalmente effettuato è l’esistenza, presso l’impresa certificata, *di una qualche* (ovvero qualsiasi) procedura di selezione dei fornitori in base a criteri etici e di una valutazione continua del permanere dei requisiti: di strumenti specifici nessuno ha parlato. Spesso, ma non in tutti i casi, la rappresentanza sindacale viene intervistata per un incrocio con le informazioni date dall’azienda e dai lavoratori; dichiarata corretta e scrupolosa la metodologia dell’intervista e la gestione in forma anonima dell’indagine sul campo per tutti. Meno incoraggiante il “*patchwork*” emerso dalle risposte alle domande dalla n. 12 alla n. 19, che indagavano i requisiti appurati ed i relativi controlli sulle singole *issue* di CSR come definite nella SA8000, visto che la coerenza non è garantita nemmeno nell’ambito degli intervistati aderenti ai medesimi standard. Previste la sospensione e la revoca della certificazione, ma non sempre ammessi reclami da parte degli *stakeholders*. Interessante notare, anche in Belgio, la carenza di rapporto sistematico e strutturato con il sindacato, che nella quasi totalità dei casi non viene informato e incontrato preliminarmente alla procedura di certificazione, né viene portato a conoscenza dei suoi esiti. Soltanto l’unica ONG intervistata ha instaurato relazioni durature e strutturate con la rappresentanza dei lavoratori. In fatto di rispetto dell’ambiente, tre dei sei intervistati hanno dichiarato di estendere la verifica a questo aspetto del comportamento aziendale.

Da questi risultati, non particolarmente forieri di soddisfazione dal punto di vista delle garanzie offerte dalla certificazione al consumatore responsabile, RCR ha tratto spunto per alcuni suggerimenti volti a migliorare la qualità, sistematicità e capacità costruttiva del dialogo tra

imprese, sindacato, ONG, certificatori e istituzioni. Nei diversi stadi del processo di attestazione della responsabilità sociale, un dialogo ampio e costante potrebbe portare ad un'auspicabile attività consultativa sotto forma di *pre-audit*, al coinvolgimento di tutte le parti interessate in fase di intervista del personale, dei rappresentanti sindacali ecc., all'attribuzione di ruoli e poteri alle ONG dei paesi del Sud del mondo in cui opera l'azienda o i suoi fornitori, la possibilità per tutti gli *stakeholders* di inoltrare reclami e richiedere la sospensione della certificazione per non conformità. Inoltre, la generale non uniformità degli strumenti di valutazione e delle procedure dovrebbe essere superata con l'adozione di uno standard, come ad esempio il *Global Reporting Initiative*, e la possibilità di accesso globale e controllo delle informazioni da parte di tutti.

Infine, è davvero auspicabile che le imprese, poco a poco, possano introiettare una vera cultura della responsabilità sociale nel management, nella gestione di tutto il processo produttivo, nelle strategie e negli obiettivi di lungo termine, dimostrando di non perseguire in modo frammentato e opportunistico obiettivi di CSR legati strumentalmente al miglioramento dell'immagine (ovvero come operazioni di marketing vere e proprie), ma di volersi inserire nel tessuto sociale come portatori di valori in senso pieno. In questo senso, l'adozione della AA1000 oltre alla certificazione SA8000 potrebbe dimostrarsi un importante valore aggiunto.

### **Un quadro d'insieme sulla situazione belga**

L'adozione di codici di condotta in Belgio è prassi poco diffusa e praticata in modo strumentale: soprattutto è prassi sconosciuta con riferimento ai codici di condotta come quelli di cui si sono dotate alcune multinazionali statunitensi. Nessuna impresa belga si è sottoposta ad un vero *audit* sociale o ha domandato la certificazione.

Tuttavia, la presenza di iniziative e reti, come la *BNESC (Belgian Network for Social Cohesion)*, *Trivisi*, il Club "*Imprese e sviluppo durevole*", la Fondazione *Roi Badouin* ed altre, mostra quanta attenzione e sensibilità stia maturando intorno al tema della CSR. Alcune imprese si

sono impegnate nel recupero dell'emarginazione sociale, assumendo disoccupati di lunga durata e persone svantaggiate per vari motivi, alcune catene della grande distribuzione hanno deciso di commercializzare le produzioni dell'agricoltura biologica o del commercio equo e solidale, o altri prodotti "socialmente responsabili" in collaborazione ad es. con la *Ligue des Droits de l'Homme*. Vi sono diverse banche impegnate in iniziative di risparmio ed investimento etico e vi è una Banca Etica, la *Banque Triodos*.

Sul versante del mondo associativo, vanno ricordate la *Clean Clothes Campaign* in Belgio e l'iniziativa di *Amnesty*. Tra le associazioni di consumatori, *Test Achats* (la rivista del consumo) pubblica spesso articoli sul consumo etico e sulla CSR, la stessa *RCR* raggruppa oltre 50 organizzazioni che perseguono il consumo socialmente responsabile, mentre il *CRIOC* ha aperto un dipartimento apposito. Carenza di iniziativa e di interesse costante si registra invece da parte del mondo sindacale: si integra con difficoltà tra gli altri portatori di interessi nel dibattito e assume spesso posizioni di contrasto non costruttivo.

Sul versante istituzionale, invece, le proposte *innovative* e l'impegno non mancano:

- *Piano federale per lo sviluppo sostenibile 2000-2004*
- *legge "etichetta sociale" per la creazione di un label pubblico di qualità sociale dei prodotti (non delle imprese), gestito con le parti sociali dal Ministero dell'Economia*
- *progetto per la clausola etica sul mercato pubblico, per l'esclusione dei fornitori non socialmente responsabili (ancora in fase di avvio)*
- *misure per promuovere e incentivare i prodotti finanziari etici*
- *proposta di legge sulla responsabilità della filiera, per punire violazioni ai diritti sociali fondamentali commesse anche oltreoceano*

## Osservazioni comparative fra i tre paesi

Alcune evidenze sono già state sottolineate nel corso dell'esposizione dei risultati della ricerca paese per paese. Quello che l'indagine sul campo ha mostrato in modo inequivocabile è l'im maturità diffusa del sistema di certificazione, sia sul versante della domanda che dell'offerta.

L'Italia sembra il paese più sviluppato in questo settore specifico dell'attestazione di CSR, sia per il numero degli operatori impegnati (sono oltre una quindicina i certificatori SA8000) che delle imprese certificate (ventidue, contro le tre spagnole e nessuna belga). Al questionario in Italia hanno risposto ben ventuno organismi di certificazione, a testimoniare il crescente interesse con cui la responsabilità sociale delle imprese è guardata in questo ambiente: in Spagna hanno risposto in nove e in Belgio soltanto in sei.

Per contro, il nostro paese guadagna il primato dell'indifferenza e mancanza di iniziativa da parte del mondo politico ed istituzionale: alle imprese resta la piena libertà di approccio al tema, senza incentivi né linee di indirizzo, alle ONG e alla rappresentanza dei lavoratori l'onere di svolgere attività di promozione e sensibilizzazione, ma anche di prevenire un uso distorto e strumentale della responsabilità sociale.

Le lacune evidenziate nelle procedure di certificazione, strumenti di indagine, relazioni con gli *stakeholders*, controllo sui subfornitori e le ditte appaltate, interessano tutti e tre i paesi con preoccupante ricorrenza. Esse sembrano soprattutto imputabili ad una mancanza di cultura specifica della certificazione di responsabilità sociale (nonché probabilmente di *expertise* specializzata): nell'*audit* sociale si tende a riproporre l'approccio "burocratico" delle certificazioni di qualità e dei sistemi di gestione ambientale, privilegiando la verifica di adempimento della normativa in vigore (soprattutto sulla salute e sicurezza, igiene ecc.), mentre è noto che i tratti della CSR delineati dalla SA8000 sono spesso non codificati nel diritto o possono assumere sfumature estremamente variabili. Questo è il motivo per cui è più che mai opportuno lavorare a fondo per la definizione di controlli e criteri stringenti ed omogenei, creare sistemi di formazione e aggiornamento

professionale dei valutatori estremamente specialistici (nonché istituire eventualmente albi professionali appositi), favorire il coinvolgimento delle organizzazioni che hanno esperienza e conoscenza delle diverse tematiche implicate nella CSR.

Il mancato coinvolgimento del sindacato, delle ONG e delle altre arti in causa sembra, a onor del vero, più dovuto ad un insufficiente dialogo che alla volontà di escluderli. In qualche caso (il Belgio in particolare) sembra addirittura che questa assenza sia in parte imputabile alla posizione di dura opposizione e chiusura da parte del sindacato stesso.

Il superamento degli ostacoli che ancora frenano uno sviluppo sano e affidabile, dal punto di vista dei consumatori, dell'attività di certificazione sociale, dipende da fattori di intensità variabile nei tre paesi, ma di matrice comune: la carenza di confronto e collaborazione tra le parti interessate.

Dal moltiplicarsi delle occasioni di dibattito e dall'integrazione delle proposte che ne emergeranno, ci si può ragionevolmente aspettare qualche significativo passo in avanti, soprattutto se le istituzioni sapranno, come sembrano già intenzionate a fare nel caso belga, farsi portatrici di valori, innovazione e ruolo di mediazione attiva.

ADICONSUM, CECU e RCR invitano alla lettura del rapporto di ricerca completo ed analitico dei tre paesi e della relazione conclusiva del Forum Internazionale di Roma (8 luglio 2002) sul sito internet [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it).

## **APPENDICE**

**Parere delle Associazioni Consumatori italiane  
sul Libro verde della Commissione Europea per la promozione di un  
*Quadro europeo per la responsabilità sociale delle imprese***

Il Libro verde per la promozione di un *Quadro europeo per la responsabilità sociale delle imprese*, presentato dalla Commissione europea nel luglio di quest'anno, rappresenta un importante passo avanti verso la definizione comune di una cultura d'impresa responsabile nei confronti della società e dell'ambiente. Definizione di cui si sente oggi più che mai la necessità, dato che in questo campo esistono ancora soltanto iniziative da parte delle stesse imprese, delle altre parti sociali interessate o di qualche governo nazionale. Non c'è invece un quadro preciso di norme e standard certi di valutazione, stabilito da un'autorità politica internazionale e al di sopra delle parti, che possa servire da riferimento ai cittadini per riconoscere un'impresa socialmente responsabile.

Il Libro verde può quindi servire da stimolo ai singoli governi nazionali perché decidano di intraprendere un cammino comune verso questi obiettivi, ma, a parere delle Associazioni dei Consumatori, questo lavoro sarà proficuo soltanto se alla fine del percorso verrà definito un profilo chiaro e inequivocabile di *Impresa socialmente responsabile*, e se verranno altresì indicati *Standard comuni di valutazione* per definirla tale. Un ruolo forte della Commissione europea in questo senso è indispensabile.

Il lavoro per l'individuazione di queste norme comuni non parte da zero. Lo stesso Libro verde indica come principi ispiratori quelli contenuti nella *Dichiarazione tripartita dell'OIL sulle imprese multinazionali e la politica sociale* (1997-2000), nel *Global Compact* dell'Onu (2000) e nei *Principi direttivi dell'Ocse destinati alle imprese multinazionali* (2000). In questi testi, viene delineato il profilo ideale dell'impresa responsabile: essenzialmente, un'impresa che rispetta i diritti umani e quelli dei lavoratori, negli orari e nelle retribuzioni, abolendo il lavoro minorile e il lavoro forzato; che rispetta l'ambiente, facendo un uso efficiente e insieme ecologico delle risorse naturali; che si integra nel tessuto sociale ed economico delle comunità dove ha sede la sua produzione e dove si svolgono i suoi commerci, promuovendone lo sviluppo.

Il Libro verde indica anche delle norme e dei modelli già elaborati, come l'**SA8000** o il **Global Reporting** del Ceres e delle Nazioni Unite, cui si possono ispirare le imprese per progettare e mettere in pratica una propria responsabilità sociale. In alcuni casi – l'SA8000 è la più nota e insieme una delle norme maggiormente riconosciute – si può parlare di una vera e propria *Certificazione* di responsabilità sociale, in sé comunque apprezzabile perché denota una

consapevolezza già acquisita da parte delle imprese. Tuttavia, anche se a rilasciare tale certificazione sono istituti che vengono definiti “terzi”, essi sono comunque emanazione dello stesso mondo delle imprese.

A questo punto sorgono diversi problemi. Chi può certificare l’assoluta imparzialità di queste verifiche? E, andando ancora più a monte, è davvero contenuto nelle varie norme, anche nelle più note e prestigiose, lo spirito più autentico dei principi definiti dai testi dell’Oil, dell’Ocse e dell’Onu cui si è fatto riferimento sopra? Chi accredita gli istituti che “certificano” la responsabilità sociale?

Certamente, già nella parola “responsabilità” è contenuto il carattere fondamentale della decisione di un’impresa di aderire a una norma o di certificarsi: la volontarietà. Carattere che crediamo debba essere mantenuto e rispettato. Infatti, anche le associazioni dei consumatori puntano a un regime di certificazione volontaria, che vada oltre le leggi nazionali e le norme internazionali, ma che non sia semplicemente **autoprodotta**.

Riteniamo pertanto necessario che la Commissione Europea, nell’ottica dello sviluppo della responsabilità sociale delle imprese, elabori una serie di regole metodologiche certe per la certificazione della responsabilità sociale, che abbiano un chiaro carattere pubblico e possano servire da riferimento unico per l’accreditamento di tutti gli istituti che rilasceranno una **certificazione**.

Questa esigenza è quanto mai sentita in un periodo in cui proliferano norme, codici di condotta e agenzie cosiddette *accreditate*, che possono ingenerare per il loro numero e la loro varietà molta confusione nei consumatori, appannando anche la credibilità delle norme e delle agenzie di certificazione più serie. Tali norme e procedure di certificazione, per essere complete, dovranno coprire a ritroso tutto il percorso di un prodotto, tenendo conto del fatto che ormai, con la mondializzazione, molta parte della produzione, soprattutto delle multinazionali, viene eseguita nei paesi in via di sviluppo.

Ecco le due principali richieste delle associazioni dei consumatori alla Commissione Europea:

- 1) L’elaborazione concertata di una legislazione che individui le norme base per la responsabilità sociale d’impresa e definisca dei metodi standard di certificazione. Concertata, poiché la

Commissione europea dovrà coinvolgere tutti i soggetti interessati: le imprese, i sindacati dei lavoratori e le associazioni dei consumatori.

- 2) La creazione di un istituto pubblico, partecipato dagli stessi soggetti, che accrediti le società di certificazione.

Solo un'istituzione pubblica comune e autorevole come la Commissione Europea, con il concorso di tutte le parti sociali interessate, può fugare i dubbi di cittadini e consumatori, non limitandosi a recepire le norme e i certificati attualmente esistenti o che si vanno via via diffondendo, ma elaborando norme e certificati europei di riferimento, in vista anche della possibilità di avere, magari in un futuro meno prossimo, un *Label sociale europeo* di responsabilità sociale d'impresa.

Roma, Dicembre 2001

## Elenco delle aziende italiane certificate a norma SA8000

<b>Honda Logistic Centre</b>	Via Stra, 153-37030 Colognola ai Colli (VR) Italy
<b>ACROPLASTICA</b>	Via Pozzillo-Località, Ponteselice, Caserta 81100, Italy
<b>Bruni, Marino &amp; C.S.r.l.</b>	
<b>Centrotecman SRL</b>	Via Stoppato 33, Bologna (BO), Italy
<b>Chicom IGA S.p.A.</b>	Via L. Romagnoli 19/21 - 48026 Russi (RA), Italy
<b>Chimica Edile S.R.L</b>	Località La Valle, 58043 Castiglione, Della Pescaia, Italy
<b>Consorzio ZAI</b>	Via Sommacampagna 61, Verona (VR), Italy
<b>Converg Consultants Group</b>	Via Vittoria Colonna 7, Milano 20148 Italy
<b>Coop Centro Italia</b>	Loc. Pucciarelli 06061 Castiglione Del Lago (PG)
<b>Coop Italia</b>	Via del Lavoro 98, Casalecchio di Reno (BO), Italy; Via Bruschi 126/128, Sesto Fiorentino, Italy
<b>Crystal SRL</b>	Head office: Corso Trieste, 116 - 81100 Caserta (ce) Site: Via della Libertà, 40 - 81030 Lusciano (Ce)
<b>Fondazione IG Students</b>	Via Pietro Boccanelli, 32 - 00138 Roma, Italy
<b>Guardini S.p.A.</b>	Via Cravero, 9 -10088 Volpiano (TO) - Italy
<b>Maina Panettoni S.p.A.</b>	Frazione Taglista, 77 - 12045 Fossano (CN) - Italy
<b>Mollificio F.Ili Ballotta</b>	Via Persicetana, 8, 40012 - Calderara di Reno (BO), Italy
<b>Nicoletti S.p.A.</b>	Zona Ind.le La Martella, 75100 Matera, Italy
<b>Palmera S.p.A.</b>	
<b>Quadrante Servizi S.r.l.</b>	Via Sommacampagna, 61, 37137 Verona, Italy
<b>Resit SRL</b>	Zona Industriale Asi Aversa Nord, 81100 Gricignano D-Aversa (CE), Italy
<b>STI S.p.A.</b>	Stradale San Secondo, 9610064, Pinerolo (TO)
<b>Studio Miglioli</b>	Via Chiesanuova, 127/A Padova - 35136, Italy
<b>Wash Agency S.A.S.</b>	Via A Sabin 2, Cansalessa - L'Aquila (AQ), Italy