LIBRERIA DEGLI INDICATORI SA8000:2026®

Questo documento è stato tradotto tramite IA. In caso di discrepanze, fare riferimento alla versione inglese.

Pubblicata
1 gennaio 2026

www.sa-intl.org

Libreria degli indicatori SA8000:2026

V1.0

Sommario

Introduzione *3*
Criteri fondamentali *4*
Sezione 1: Sistemi di gestione *9*
M1 Impegno, coinvolgimento e integrazione della leadership *9*
M2: Coinvolgimento e integrazione dei lavoratori **17**
M3: Coinvolgimento e integrazione delle parti interessate **26**
M4: Impegno e coerenza delle politiche **34**
M5: Contesto, impatti e rischi **40**
M6: Obiettivi, pianificazione e risorse **49**
M7: Consapevolezza e attuazione **58**
M8: Integrità e trasparenza **70**
M9: Monitoraggio e meccanismi di reclamo **74**
M10: Analisi strategica, revisione e miglioramento continuo **91**
Sezione 2: Prestazioni *104*
D1: Protezione dei bambini e dei giovani lavoratori **104**
D2: Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva **110**

©Social Accountability International - 2026

D3: Assunzioni, impiego e licenziamento liberi ed equi **126**

D4: Orari, salari e benefit dignitosi **153**

D5: Libertà dalla discriminazione **186**

D6: Salute e sicurezza **196**

D7: Privacy **236**

©Social Accountability International - 2026

Introduzione

Nota interpretativa fondamentale: la Libreria degli indicatori SA8000:2026 costituisce una guida non normativa per lo Standard SA8000:2026. Tali indicatori non sono requisiti dello Standard SA8000:2026. Rappresentano un elenco dinamico di esempi a scopo di riferimento e chiarimento e saranno aggiornati periodicamente; si invita pertanto a verificare la presenza di aggiornamenti.

La Libreria degli indicatori SA8000:2026 favorisce la comprensione delle finalità dello Standard SA8000 fornendo un ***elenco non esaustivo e non prescrittivo*** di processi, documenti e registrazioni, metriche, impatti negativi, osservazioni visive/sensoriali e dichiarazioni del personale e delle parti interessate, che funge da strumento di riferimento per l'attuazione o la valutazione della conformità alla norma SA8000:2026.

La Libreria degli indicatori non deve essere considerata come una serie di requisiti per le organizzazioni, né come una descrizione definitiva delle buone pratiche. La Libreria fornisce esempi di buone pratiche per organizzazioni di diverse dimensioni, settori, livelli di maturità e altri fattori, senza fare distinzioni tra di esse. Le organizzazioni e i valutatori dovrebbero consultare questa Libreria per facilitare l'interpretazione dei criteri e comprendere alcune delle molteplici possibilità per soddisfarli. Sebbene si sia cercato di includere esempi provenienti dalla maggior parte delle tipologie di organizzazioni, è possibile che un'organizzazione soddisfi un criterio pur non presentando la maggior parte degli indicatori esemplificativi. È fondamentale che i valutatori evitino di utilizzare la Libreria degli indicatori come una checklist o come un'ulteriore serie di requisiti.

Come tutti gli indicatori della Libreria, le "Metriche" elencate di seguito devono essere valutate in relazione al contesto dell'organizzazione per determinare cosa sia pertinente rispetto ai rischi e agli obiettivi specifici e per decidere cosa misurare, come misurarlo e con quale periodicità. È importante sottolineare che i risultati delle metriche non devono essere etichettati aprioristicamente come "positivi" o "negativi". Ad esempio, una maggiore incidenza di reclami o rimostranze potrebbe indicare un sistema più efficace, in grado di individuare tempestivamente i problemi e considerato affidabile dai suoi utenti.

©Social Accountability International - 2026

Criteri fondamentali

Criteri	Indicatori esemplificativi
F1 – L'organizzazione deve rispettare i principi dello Standard e i documenti internazionali a cui fa riferimento, e adoperarsi per migliorare continuamente le proprie prestazioni.	- Conformità alla Sezione 1 e 2
F2 – L'organizzazione deve garantire che le proprie prestazioni soddisfino, come minimo: **a) I requisiti legali e normativi pertinenti al presente Standard;** **b) I contratti collettivi di lavoro; e** **c) Gli altri requisiti pertinenti al presente Standard a cui l'organizzazione aderisce.**	- Conformità alla Sezione 2 - Licenze commerciali, permessi, ecc.
F3 – Laddove i requisiti legali e/o normativi differiscano dal presente Standard, l'organizzazione deve applicare i criteri più favorevoli al personale.	**Processi per:** - Il mantenimento di un confronto documentato tra la legislazione nazionale/locale e i requisiti dello Standard SA8000, tra cui: o Discriminazione contro le donne o Diritti dei lavoratori migranti o Diritti del personale a un salario dignitoso o Diritti del personale a orari di lavoro ragionevoli o I diritti delle popolazioni vulnerabili

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- Assegnazione della responsabilità di aggiornare il confronto in caso di modifiche alle leggi o allo standard - Identificazione degli ambiti in cui i requisiti legali e/o normativi differiscono dal presente Standard - Analisi delle differenze che potrebbero avere un impatto negativo sul personale - Adozione del requisito più favorevole al personale quale linea di base della politica dell'organizzazione - Comunicazione al personale delle differenze tra la legge e il presente Standard - Confronto con il personale per verificare se ritiene che i divari tra la legge e il presente Standard vengano affrontati nella pratica - Azioni correttive laddove vengano riscontrati divari - Richiesta delle medesime aspettative nei contratti con i partner commerciali - Collaborazione con il settore o il governo per promuovere un miglioramento della legge qualora il presente Standard risulti più vantaggioso per il personale **Metriche, quali:** - Frequenza e portata del riesame - N. di differenze identificate - % di giurisdizioni con una matrice di confronto aggiornata tra legge e standard - Frequenza di riesame degli aggiornamenti legali/dello standard - Tempo medio di latenza tra una modifica legislativa/degli standard e l'aggiornamento da parte dell'organizzazione - % di divari identificati valutati in termini di rischio/impatto - Tempo medio intercorso tra l'identificazione del divario e la valutazione documentata del rischio - % di procedure aggiornate a seguito dell'analisi dei divari

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- % di personale formato sulle discrepanze tra legge e standard - Punteggio medio ottenuto dal personale nei quiz sulla comprensione dei diritti che vanno oltre la legislazione locale - Numero di iniziative di sensibilizzazione o multi-stakeholder intraprese sui divari legali sistemici

F4 - Laddove i requisiti legali e/o normativi siano in contrasto con il presente Standard, l'organizzazione deve identificare, prevenire, mitigare e porre rimedio ai rischi per il personale, nella misura consentita dalla legge.	**Processi per:**
	- Mantenimento di un confronto documentato tra la legislazione nazionale/locale e i requisiti dello Standard SA8000, ad esempio riguardo a:
	  o Discriminazione contro le donne
	  o Diritti dei lavoratori migranti
	  o Diritti del personale a un salario dignitoso
	  o Diritti del personale a orari di lavoro ragionevoli
	  o Diritti delle popolazioni vulnerabili
	- Assegnazione della responsabilità di aggiornare il confronto in caso di modifiche alle leggi o allo standard
	- Identificazione degli ambiti in cui i requisiti legali e/o normativi differiscono dal presente Standard
	- Analisi delle differenze che potrebbero avere un impatto negativo sul personale
	- Canali a disposizione dei lavoratori per sollevare preoccupazioni qualora la conformità legale provochi un danno
	- Laddove le leggi consentano pratiche invasive (ad es. controlli medici obbligatori), processi alternativi su base volontaria e/o riservata
	- Laddove le leggi limitino i diritti del personale, agevolazione di meccanismi alternativi
	- Laddove le leggi consentano disparità di trattamento, parità di accesso e di opportunità

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- Informazione al personale sia sui propri diritti legali, sia sulle tutele aggiuntive previste dal presente Standard, nonché su qualsiasi differenza identificata - Coinvolgimento periodico dei lavoratori nella definizione delle misure di mitigazione - Sviluppo di piani di azione correttiva in caso di riscontro di rischi derivanti dalla conformità legale - Misurazione delle iniziative di identificazione, prevenzione, mitigazione e riparazione - Partecipazione a iniziative multi-stakeholder per affrontare collettivamente le carenze legislative sistemiche - Collaborazione con il settore o il governo per promuovere una revisione della legge qualora il presente Standard risulti più vantaggioso per il personale - Rendicontazione pubblica sulle modalità con cui l'organizzazione identifica, previene, mitiga e rimedia ai rischi **Metriche, quali:** - % di giurisdizioni operative con un'analisi documentata dei divari tra la legge e lo standard - Tempo medio di latenza tra una modifica legislativa e una valutazione dei rischi aggiornata - Tempo medio per gestire i reclami derivanti da conflitti tra legge e standard - % di personale retribuito al di sopra del salario minimo legale - Ore medie di straordinario per dipendente rispetto al massimo legale e rispetto al massimo previsto dallo standard - % di personale in grado di indicare correttamente le tutele che superano i requisiti di legge - Tasso di completamento della formazione sulla consapevolezza del rapporto tra legge e standard - % di audit interni che verificano la conformità sia rispetto alla legge sia rispetto allo standard - % di azioni correttive sui divari tra legge e standard chiuse entro i tempi previsti

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- N. di iniziative di settore/sensibilizzazione intraprese in relazione a normative sul lavoro deboli - Tasso di partecipazione dei partner commerciali a programmi di sensibilizzazione o di miglioramento
F5 – Per garantire un Lavoro Dignitoso a tutto il personale, l'organizzazione deve istituire, attuare, mantenere e migliorare continuamente un sistema di gestione fondato sull'impegno della leadership e sul coinvolgimento dei lavoratori e delle parti interessate.	- Adesione alla Sezione 1

©Social Accountability International - 2026

Sezione 1: Sistemi di gestione

M1 Impegno, coinvolgimento e integrazione della leadership

Criteri	Indicatori campione

M1.1 - I massimi organi decisionali e l'alta direzione dell'organizzazione devono dimostrare impegno nei confronti dei principi del presente Standard, come minimo:
 	
a) Integrando i principi del presente Standard nella strategia dell'organizzazione e nelle misurazioni delle prestazioni;
b) Approvando la politica d'impegno dell'organizzazione e le aspettative reciproche per i partner commerciali;
c) Conducendo periodicamente un riesame strategico di direzione sulle prestazioni dell'organizzazione rispetto al presente Standard e agli obiettivi dell'organizzazione;
d) Coinvolgendo le aree funzionali di tutta l'organizzazione nel soddisfare il presente Standard;
e) Assegnando la responsabilità e l'obbligo di rendicontazione per il rispetto dello Standard mediante un sistema di
	Processi per:
	
	- Pianificazione e riesame annuali e pluriennali
	- Inclusione dei principi del presente Standard all'ordine del giorno delle principali riunioni con gli investitori e decisionali, nonché nella pianificazione aziendale
	- Definizione e allineamento di traguardi, obiettivi e indicatori chiave di prestazione per il personale, compresa l'alta direzione, che:
	  o Si allineino con e incentivino azioni e decisioni a supporto degli obiettivi e dei principi del presente standard
	- Definizione e allineamento di traguardi, obiettivi e indicatori chiave di prestazione a livello di organizzazione, di dipartimento e interdipartimentali, che:
	  o Si allineino con e incentivino azioni e decisioni a supporto degli obiettivi e dei principi del presente standard
	  o Incentivino azioni e decisioni a supporto dei principi del presente standard
	- Approvazione della politica d'impegno dell'organizzazione da parte del massimo organo di governo
	- Posizione nel consiglio di amministrazione o comitato incentrato sui rischi legati ai diritti umani
	- Coinvolgimento e integrazione del sistema di gestione nelle aree funzionali, quali: Risorse Umane, Produzione, Finanza, Marketing/Vendite, Approvvigionamento/Acquisti, Affari legali/istituzionali, Tecnologia, Relazioni con gli investitori, ecc.
	- Responsabilità e obbligo di rendicontazione, quali:

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
gestione integrato a tutti i livelli di direzione; e **f) Allineando ruoli, competenze, obiettivi e incentivi del personale, criteri di valutazione delle prestazioni, retribuzione, promozioni, provvedimenti disciplinari, cessazione del rapporto e processi decisionali con la politica d'impegno dell'organizzazione.**	○ Attribuzione di ruoli e autorità chiari in relazione ai requisiti del presente Standard e agli obiettivi dell'organizzazione - Descrizioni delle mansioni che includano riferimenti ai requisiti dello standard e agli obiettivi dell'organizzazione - Confronto tra l'alta direzione ed esperti di diritti umani/altre parti interessate sulle sfide in materia di diritti umani - Una politica firmata, allineata allo Standard e approvata dall'alta direzione, che sancisca l'impegno verso i diritti dei lavoratori e il miglioramento continuo - Integrazione dei principi del presente Standard nella missione, nella visione e nei valori fondamentali dell'organizzazione - Comunicazione periodica da parte dell'alta direzione al personale e alle parti interessate del motivo per cui il rispetto di tali principi sia centrale per l'attività aziendale - Assegnazione di risorse finanziarie e umane per l'attuazione della SA8000 - Designazione e conferimento di poteri a un rappresentante della direzione per la SA8000 a livello dirigenziale - Formazione sui principi e sulle responsabilità dello standard per l'alta direzione - Riesame periodico delle relazioni sui rischi legati ai diritti dei lavoratori da parte dell'alta direzione - Partecipazione dell'alta direzione alle riunioni di apertura/chiusura degli audit interni o di certificazione SA8000 - Interazione periodica dell'alta direzione con sindacati, rappresentanti dei lavoratori, ONG e/o auditor - Aspettative disciplinari o correttive per la dirigenza che violi i principi dello standard - Forum aperti o assemblee periodiche in cui i lavoratori possono sollevare questioni direttamente all'alta direzione - Partecipazione periodica dell'alta direzione alle riunioni del/i Social Performance Team

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
	- Approvazione formale da parte dell'alta direzione dei riesami di direzione SA8000 - Inclusione dei progressi relativi alla SA8000 in una serie di relazioni, sia finanziarie sia non finanziarie (non solo nei report di sostenibilità o di RSI) - Partecipazione dell'alta direzione a iniziative multi-stakeholder, tavole rotonde o associazioni e condivisione pubblica delle migliori pratiche che promuovono il Lavoro Dignitoso **Metriche, quali:** - % di politiche formalmente firmate/approvate dall'alta direzione - Frequenza e/o esaustività delle comunicazioni dell'alta direzione che fanno riferimento al presente Standard e/o ai suoi principi - Budget annuale stanziato per l'attuazione dello Standard per dipendente - % di manager e supervisori formati sui principi della SA8000 - Rapporto tra il personale a tempo pieno assegnato a ruoli specifici legati allo Standard e la forza lavoro totale (o equivalenti a tempo pieno se le responsabilità sono distribuite a tempo parziale tra il personale) - % di descrizioni delle mansioni, valutazioni delle prestazioni e indicatori chiave di prestazione che includono riferimenti ai principi della SA8000 - % di audit con presenza dell'alta direzione alle riunioni di apertura/chiusura - N. di riesami dei rischi presieduti dall'alta direzione all'anno - Frequenza e/o esaustività degli incontri diretti tra l'alta direzione e i rappresentanti dei lavoratori/sindacati - N. di azioni correttive sottoposte alla supervisione dell'alta direzione - % di non conformità chiuse nei tempi previsti con formale approvazione documentata dell'alta direzione - % di riunioni dell'SPT a cui ha partecipato l'alta direzione

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
	- % di partner commerciali valutati rispetto ai criteri SA8000 sotto la supervisione della direzione - N. di forum o iniziative multi-stakeholder/settoriali a cui partecipa l'alta direzione all'anno
M1.2 - La composizione degli organi decisionali e della direzione deve essere adeguatamente rappresentativa delle parti interessate.	**Processi per:** - Mantenimento di un elenco documentato delle parti interessate interne ed esterne (lavoratori, sindacati, fornitori, rappresentanti della comunità, ONG, investitori) - Definizione delle priorità delle parti interessate in base a influenza, impatto e vulnerabilità - Supporto ai lavoratori nell'elezione o nomina di rappresentanti in comitati, consigli o organi direttivi - Obbligo per gli organi decisionali di includere sia responsabili operativi sia rappresentanti dei lavoratori con potere decisionale - Pubblicazione dei criteri di partecipazione a comitati o organi decisionali - Rotazione periodica dei seggi negli organi decisionali - Formazione per i rappresentanti dei lavoratori e della comunità su negoziazione, consapevolezza dei diritti e ruoli all'interno dei comitati - Affiancamento dei nuovi rappresentanti a membri esperti del comitato - Permessi retribuiti per i rappresentanti per partecipare alle riunioni e alla formazione - Inclusione delle preoccupazioni dei lavoratori e delle parti interessate come punti all'ordine del giorno ricorrenti nelle riunioni di direzione - Requisito del consenso e/o di contributi documentati da parte dei rappresentanti prima di finalizzare le politiche chiave - Confronto della rappresentanza con i dati demografici della forza lavoro **Metriche, quali:** - Frequenza e/o completezza degli aggiornamenti della mappatura degli stakeholder - % di stakeholder consultati nel processo di mappatura

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
	- % di organi decisionali che includono rappresentanti dei lavoratori - Rapporto tra rappresentanti dei lavoratori e membri totali nei comitati - % di comitati con seggi riservati a popolazioni vulnerabili - Frequenza delle rotazioni o dei rinnovi dei rappresentanti - % di lavoratori aventi diritto che partecipano alle elezioni dei rappresentanti - Ore di formazione erogate per ciascun rappresentante su base annua - % di rappresentanti che riferiscono (tramite sondaggi) di disporre di risorse/tempo adeguati per svolgere il proprio ruolo - % di riunioni di direzione a cui partecipano rappresentanti dei lavoratori o degli stakeholder - N. di decisioni politiche in cui il contributo dei rappresentanti è stato formalmente documentato - Confronto tra i dati demografici della forza lavoro e la composizione degli organi decisionali - % di aumento/diminuzione della rappresentanza degli stakeholder su base annua - % di comitati con equilibrio di genere compreso entro il ±10% rispetto alla composizione complessiva della forza lavoro - % di rappresentanti dei lavoratori che forniscono resoconti post-riunione ai propri rappresentati - % di lavoratori che dichiarano nei sondaggi di sentirsi rappresentati nei processi decisionali
M1.3 - La responsabilità ultima del rispetto del presente Standard deve ricadere sull'alta direzione. Ciò deve essere dimostrato, come minimo, dall'integrazione dei principi e dei criteri del presente Standard in:	**Processi per:** - Creazione di un "Comitato direttivo per la responsabilità sociale" presieduto dall'alta direzione, che si riunisce trimestralmente per esaminare rischi, reclami e prestazioni - Meccanismo di rendicontazione diretta per il rappresentante della direzione per la SA8000 verso l'Amministratore Delegato/Direttore Generale

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
• **Struttura organizzativa;** • **Ruoli e responsabilità;** • **Competenze;** • **Obiettivi e incentivi;** • **Criteri di valutazione delle prestazioni;** • **Compensazione;** • **Promozioni;** • **Cessazioni del rapporto di lavoro; e** • **Processi e poteri decisionali.**	- Inclusione delle prestazioni SA8000 come punto fisso all'ordine del giorno nelle riunioni del consiglio di amministrazione e negli aggiornamenti per gli azionisti - Mantenimento di una matrice delle responsabilità che colleghi i rischi a ruoli specifici - Uso di casi di studio per testare il processo decisionale della direzione in conformità alla SA8000 - Requisito per i dirigenti senior nei ruoli rilevanti di essere in possesso di certificazioni (Corso Base SA8000, ecc.) - Inclusione di KPI sociali nel piano delle prestazioni di ciascun dirigente - Collegamento dei bonus agli obiettivi di prestazione relativi alla SA8000 - Riconoscimento pubblico dei dirigenti che ottengono buoni risultati rispetto agli obiettivi relativi alla SA8000 - Valutazione del rispetto dei principi della SA8000 nelle revisioni annuali - Inclusione di sondaggi tra i lavoratori o altre forme di contributo nella valutazione della direzione - Valutazione degli incentivi finanziari per il personale rispetto ai rischi per i lavoratori e per gli altri stakeholder - Prima della promozione, verifica dei precedenti del candidato in materia di diritti dei lavoratori - Dichiarazione pubblica secondo cui la conformità alla SA8000 è un prerequisito per l'avanzamento di carriera - Sanzioni per i membri della direzione coinvolti in gravi impatti sul personale - Requisito di una valutazione d'impatto SA8000 per le decisioni aziendali importanti - Requisito dell'approvazione del rappresentante della direzione per la SA8000 per le decisioni ad alto rischio - Verbali delle riunioni che documentano come i principi della SA8000 sono stati considerati nelle decisioni

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
	- Qualora una decisione proposta sia in conflitto con la SA8000, escalation della stessa all'alta direzione prima dell'approvazione **Metriche, quali:** - % di partecipazione della direzione alle riunioni relative allo standard - Frequenza delle comunicazioni dell'alta direzione sui temi relativi allo standard - % di processi verificati o riesaminati annualmente dall'alta direzione - % di non conformità associate a una supervisione insufficiente da parte della direzione - % di organi di governo (Consiglio di Amministrazione/Comitato Esecutivo) con supervisione della SA8000 nel proprio statuto - Frequenza delle riunioni del comitato direttivo SA8000 presiedute dall'alta direzione - % di dipartimenti con referenti designati per la SA8000 - % di descrizioni delle mansioni che includono responsabilità relative alla SA8000 - % di manager con mansioni correlate alla SA8000 formalmente documentate nei contratti - % di manager che completano la formazione annuale sulla SA8000 - Punteggio medio di valutazione/test per i moduli di competenza sulla SA8000 - N. di carenze di competenza individuate durante gli audit interni/esterni - % di piani di prestazione della direzione con KPI allineati alla SA8000 - % di bonus legati a metriche di responsabilità sociale rispetto a quelle finanziarie - N. di non conformità legate agli incentivi - % di valutazioni delle prestazioni individuali che includono la valutazione della conformità alla SA8000 - Tasso di feedback dei lavoratori integrato nelle valutazioni dirigenziali - Percentuale della retribuzione variabile dell'alta direzione collegata ai risultati della SA8000 - N. di reclami relativi a strutture di incentivi che causano danni

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
	- % di decisioni di promozione che includono checklist di conformità alla SA8000 - % di commissioni di promozione che includono rappresentanti dei lavoratori o della SA8000 - N. di promozioni negate a causa di violazioni correlate alla SA8000 - % di licenziamenti/cessazioni dirigenziali esaminati alla luce dei principi della SA8000 - N. di azioni disciplinari contro dirigenti per violazioni della SA8000 - % di decisioni importanti (approvvigionamento, ristrutturazione, selezione del sito) con revisione documentata della SA8000 - N. di decisioni sottoposte a escalation a causa di conflitti con i principi della SA8000
M1.4 - La direzione deve garantire che i conflitti di interesse nel rispetto di questo Standard siano identificati, resi noti e gestiti in modo appropriato.	**Processi per:** - Adozione di una politica scritta che definisca cosa costituisce un conflitto nel contesto della SA8000 - Requisito per l'alta direzione di compilare annualmente dichiarazioni di divulgazione di conflitti di interesse (COI), elencando potenziali conflitti con gli obblighi dello Standard, e di dichiarare immediatamente nuovi conflitti - Inclusione dei "potenziali conflitti" nella valutazione dei rischi SA8000 - Requisito per l'alta direzione di divulgare i conflitti nelle sedi di governance - Divulgazione dei conflitti al personale **Metriche, quali:** - % di manager/supervisori che hanno completato la dichiarazione annuale COI - N. medio di giorni intercorsi tra l'identificazione di un potenziale conflitto di interessi e la sua dichiarazione - % di organi di governo e decisionali con registri COI aggiornati - N. medio di giorni necessari per esaminare e prendere decisioni sui conflitti dichiarati

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
	- % di divulgazioni che richiedono l'escalation a un organismo di controllo esterno - Tasso di astensione dalle decisioni influenzate da conflitti - N. di casi in cui conflitti di interessi non dichiarati o non gestiti hanno portato a decisioni improprie - Risultati delle indagini sulla percezione dei lavoratori o degli stakeholder esterni in merito all'imparzialità del processo decisionale

M2: Coinvolgimento e integrazione dei lavoratori

Criteri	Indicatori di esempio
M2.1 – L'organizzazione deve coinvolgere i lavoratori, compresi i sindacati e altri rappresentanti dei lavoratori, e integrare il loro contributo nello sviluppo e nell'attuazione del proprio sistema di gestione per soddisfare i requisiti del presente Standard, inclusi: **a. Definizione delle politiche;** **b. Identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti negativi e dei rischi;** **c. Definizione degli obiettivi e pianificazione dell'attuazione;** **d. Monitoraggio delle prestazioni e dei sistemi di gestione, compresi quelli dei partner commerciali;**	**Processi per:** - Istituzione di un comitato paritetico sulle politiche, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, per esaminare le bozze delle politiche prima dell'approvazione - Sessioni di focus group con i lavoratori (diversi turni, generi, tipologie contrattuali) per verificare la chiarezza e la pertinenza delle politiche proposte - Traduzione delle politiche finali in un "linguaggio semplice" e nelle lingue locali, con relativa comunicazione ai lavoratori - Svolgimento di sessioni partecipative di mappatura dei rischi con i lavoratori - Sondaggi anonimi tra i lavoratori o cassette dei suggerimenti per individuare i rischi - Documentazione di come i rischi identificati dai lavoratori vengono inseriti in un registro formale dei rischi e di come vengono prese le decisioni di prioritizzazione - Invito ai rappresentanti dei lavoratori ai workshop di pianificazione in cui gli obiettivi vengono discussi e finalizzati - Formazione ai rappresentanti dei lavoratori affinché possano comprendere lo sviluppo dei processi

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
e. Progettazione e gestione dei canali e dei processi di reclamo; e **f. Determinazione delle opzioni di rimedio.**	- Registrazione dei contributi (anonimizzati) dei lavoratori nei verbali delle riunioni di riesame della direzione - Inclusione dei lavoratori in team di monitoraggio congiunti che conducono sopralluoghi, interviste e controlli a campione sui processi - Riunioni periodiche di riesame tra lavoratori e direzione in cui vengono monitorati i progressi rispetto agli obiettivi - Coinvolgimento dei lavoratori nella definizione delle modalità di registrazione dei reclami, protezione dell'anonimato, lingua utilizzata e comunicazione degli esiti - Inclusione dei lavoratori nell'esecuzione dell'analisi delle cause profonde e delle azioni correttive - Utilizzo del feedback dei lavoratori per determinare se il danno correlato a un impatto sia stato affrontato **Metriche, quali:** - % di politiche nuove/revisionate esaminate dai rappresentanti dei lavoratori prima dell'approvazione - N. di contributi dei lavoratori integrati nelle politiche rispetto ai suggerimenti totali - Tempo medio di risposta dal feedback dei lavoratori all'integrazione nelle politiche - % di valutazioni dei rischi condotte con la partecipazione dei lavoratori - N. di rischi segnalati dai lavoratori rispetto ai rischi totali identificati - Frequenza delle sessioni partecipative di mappatura dei rischi all'anno - % di obiettivi annuali con contributo documentato dei lavoratori - N. di riunioni di pianificazione con la presenza di rappresentanti dei lavoratori - Tasso di obiettivi suggeriti dai lavoratori adottati nel piano - % di attività di monitoraggio/audit con il coinvolgimento dei rappresentanti dei lavoratori

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
	- Numero di riunioni di riesame delle prestazioni con partecipazione documentata dei lavoratori - Rapporto tra non conformità dei partner commerciali segnalate dai lavoratori rispetto a quelle segnalate dalla direzione - % di caratteristiche progettuali del sistema di reclamo suggerite dai lavoratori - Punteggio di soddisfazione dei lavoratori riguardo all'usabilità del meccanismo di reclamo (tramite sondaggio) - Tasso di reclami risolti in linea con i risultati auspicati dai lavoratori - % di azioni di riparazione sviluppate previa consultazione dei lavoratori - Punteggio di soddisfazione dei lavoratori rispetto agli esiti delle riparazioni (feedback post-riparazione)
M2.2 – Laddove presente, l'organizzazione deve collaborare con i sindacati per coinvolgere in modo significativo i lavoratori nel proprio sistema di gestione.	**Processi per:** - Istituzione di comitati formali in cui i rappresentanti sindacali e la direzione si incontrano a intervalli prestabiliti (mensili/trimestrali) per riesaminare congiuntamente politiche, rischi e obiettivi - Fornitura preventiva di bozze di politiche, valutazioni dei rischi e relazioni sulle prestazioni ai sindacati, concedendo il tempo necessario per la consultazione dei lavoratori - Inclusione dei rappresentanti sindacali nelle valutazioni dei rischi - Integrazione delle prospettive sindacali nella classificazione per priorità dei rischi legati ai diritti dei lavoratori - Inclusione dei rappresentanti sindacali nel supporto alla progettazione e alla verifica dell'usabilità e dell'affidabilità dei canali di reclamo - Protocolli per il passaggio dei reclami dalla gestione interna alle procedure gestite dai sindacati (e viceversa) - Inclusione dei rappresentanti sindacali negli audit interni

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
	- Dashboard in cui sia i sindacati sia la direzione possono monitorare le metriche chiave - Contributo dei sindacati sulle misure di riparazione appropriate in caso di rilevamento di non conformità - Utilizzo dei sindacati dopo la riparazione per raccogliere il feedback dei lavoratori sull'adeguatezza delle misure riparative - Formazione dei rappresentanti sindacali sulla norma SA8000 e sui sistemi di gestione dell'organizzazione - Formazione congiunta con i sindacati per il personale su diritti, reclami e risoluzione **Metriche, quali:** - N. e frequenza delle riunioni congiunte tra direzione e sindacati all'anno - Tasso di partecipazione dei rappresentanti dei lavoratori/sindacali alle sessioni di consultazione - Diversità dei sindacati/rappresentanti dei lavoratori coinvolti rispetto a quelli presenti nell'organizzazione - Rapporto tra suggerimenti dei sindacati/lavoratori adottati e suggerimenti totali presentati - Tempo medio trascorso dal feedback del sindacato alla risposta/decisione della direzione - % di modifiche a politiche o procedure che citano il contributo dei sindacati/lavoratori - Tempo di anticipo (giorni/settimane) con cui i rappresentanti sindacali ricevono i documenti prima delle discussioni - % di documenti chiave del sistema di gestione condivisi con i sindacati in linguaggi/formati accessibili - Punteggio di consapevolezza dei lavoratori (da sondaggi) - % di valutazioni dei rischi che includono la partecipazione del sindacato - N. di rischi/problematiche segnalati dai sindacati rispetto al totale dei rischi/problematiche identificati

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
	- Tasso di risoluzione delle problematiche sollevate dai sindacati entro i tempi concordati - % di reclami esaminati o inoltrati tramite i sindacati - Frequenza dei riesami congiunti dei KPI con i sindacati - N. di azioni correttive con il contributo del sindacato nell'analisi delle cause profonde

M2.3 – L'organizzazione deve garantire che i lavoratori abbiano accesso a canali di comunicazione e coinvolgimento efficaci e inclusivi, che come minimo:
a. Cerchino attivamente l'input e il feedback dei lavoratori;
b. Consentano ai lavoratori di rappresentare i propri interessi alla direzione;
c. Offrano diversi mezzi di partecipazione con modalità comode per i lavoratori;
d. Consentano la rappresentanza della demografia del luogo di lavoro;
e. Siano accessibili a tutti i lavoratori;
f. Siano considerati affidabili e attivamente utilizzati;
g. Siano riservati, se desiderato;
h. Siano allineati agli interessi e alle preoccupazioni dei lavoratori; e
	Processi per:
	- Gruppi di lavoro per la performance sociale (SPT)
	- Sondaggi periodici, focus group o assemblee generali in cui la direzione richiede attivamente il punto di vista dei lavoratori
	- Tenuta di un registro pubblico delle problematiche sollevate dai lavoratori e della risposta della direzione
	- Istituzione di consigli o comitati dei lavoratori con accesso diretto alla direzione
	- Possibilità per i lavoratori di inserire argomenti all'ordine del giorno delle riunioni
	- Canali di accesso, tra cui:
	  o app digitali,
	  o linee SMS,
	  o moduli cartacei,
	  o incontri di persona,
	  o cassette dei suggerimenti
	- Pianificazione delle sessioni di coinvolgimento su più turni e in orari differenti per consentire la partecipazione a tutti i gruppi
	- Inclusione di quote di rappresentanza nei comitati dei lavoratori e nel/i Gruppo/i di lavoro per la performance sociale
	- Coinvolgimento proattivo dei gruppi sottorappresentati nella partecipazione a discussioni o sondaggi

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
i. Non comportino ritorsioni o punizioni.	- Traduzione dei materiali e messa a disposizione di interpreti ove necessario per la comprensione dei lavoratori - Svolgimento delle riunioni in luoghi fisicamente accessibili e/o tramite piattaforme digitali - Ricorso a facilitatori terzi e/o rappresentanti dei lavoratori durante il trattamento di questioni delicate - Condivisione di casi studio ed esempi con i lavoratori su come il loro contributo influisca sulle condizioni di lavoro - Linee dedicate sicure gestite da terzi, cassette di raccolta chiuse a chiave e/o strumenti online crittografati - Sessioni individuali in una sede terza - Definizione delle priorità per gli argomenti sollevati dai lavoratori all'interno di comitati, riunioni e team - Sorveglianza contro le ritorsioni che includa i sindacati e i rappresentanti dei lavoratori **Metriche, quali:** - % di personale coinvolto in attività strutturate di feedback - Tasso di risposta alle richieste di feedback dei lavoratori - Tempo medio impiegato per rispondere al feedback dei lavoratori con azioni documentate - N. di punti all'ordine del giorno proposti da lavoratori/sindacati rispetto al totale dei punti discussi - % di riunioni di direzione con la presenza di rappresentanti dei lavoratori/sindacali - Tasso di adozione delle proposte avviate dai lavoratori - N. di canali di partecipazione offerti - % di lavoratori che utilizzano più di un canale nell'arco di un anno - Punteggio di accessibilità ricavato dai sondaggi tra i lavoratori

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
	- Rapporto di rappresentanza/partecipazione demografica (ad es. % di donne, migranti, lavoratori temporanei tra i rappresentanti rispetto ai dati demografici dell'intera forza lavoro) - % di comitati/team che includono gruppi sottorappresentati - Tasso di avvicendamento dei rappresentanti dei lavoratori - % di materiali di comunicazione tradotti nelle lingue pertinenti dei lavoratori - % di lavoratori che confermano di poter accedere alle opportunità di partecipazione - N. di adeguamenti per l'accessibilità forniti - Tasso di utilizzo dei canali - Punteggio relativo alla fiducia dei lavoratori - Trend di partecipazione nel corso del tempo - % di canali che consentono la segnalazione anonima - % di reclami o feedback inviati in forma anonima - Soddisfazione dei lavoratori rispetto alle tutele della riservatezza - N. di casi di ritorsione segnalati legati all'uso dei canali di comunicazione - % di forza lavoro che dichiara di sentirsi sicura nell'usare i canali di comunicazione

M2.4 – L'organizzazione deve istituire uno o più gruppi di lavoro per la performance sociale a supporto e facilitazione del sistema di gestione dell'organizzazione. L'organizzazione deve garantire che i team istituiti ed esistenti, come minimo:
 	
a. Siano composti da una rappresentanza equilibrata di lavoratori e dirigenti, della
	Processi per:
	
	- Uno statuto formale per il/i team, che delinei mandato, autorità, ambito di competenza e tutele per i rappresentanti dei lavoratori
	- Inclusione di rappresentanti dei dipartimenti pertinenti, tra cui:
	  o RISORSE UMANE
	  o produzione
	  o salute e sicurezza
	  o conformità
	  o approvvigionamento
	- Definizione di rotazioni o limiti di mandato per i membri dei lavoratori

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio

demografia del personale e delle funzioni e ruoli organizzativi;
b. Includano la rappresentanza dei sindacati e delle organizzazioni dei lavoratori presenti, qualora scelgano di farne parte;
c. Prevedano l'elezione indipendente tra pari dei partecipanti dei lavoratori;
d. Non indeboliscano il ruolo dei sindacati; e
e. **Facilitino il coinvolgimento dei lavoratori nelle funzioni chiave del sistema di gestione, tra cui: definizione delle politiche; identificazione, valutazione e definizione delle priorità degli impatti negativi e dei rischi; definizione degli obiettivi e pianificazione dell'attuazione; monitoraggio delle prestazioni; e progettazione e gestione dei meccanismi di reclamo.**
	- Invio di inviti formali a tutti i sindacati/organizzazioni dei lavoratori riconosciuti nel sito
	- Riserva di posti nel team o nei team per i sindacati/organizzazioni dei lavoratori che desiderano partecipare
	- Designazione di un referente per mantenere la comunicazione tra il sindacato e i team per le prestazioni sociali
	- Una procedura elettorale per i rappresentanti dei lavoratori, supervisionata da un sindacato, un'ONG o un'altra parte neutrale
	- Uso di votazioni a scrutinio segreto o voto digitale sicuro
	- Pubblicazione dei risultati delle votazioni in modo pubblico e accessibile ai lavoratori
	- Formazione per dirigenti e rappresentanti dei lavoratori sui limiti di autorità del team e sulla distinzione tra questioni relative al sistema di gestione e questioni contrattuali
	- Obbligo di consultazione con i sindacati prima della finalizzazione delle decisioni principali del team
	- Pianificazione delle riunioni del team a intervalli prevedibili (es. mensili) con verbali pubblicati per tutto il personale
	- Inserimento di punti all'ordine del giorno sia da parte della direzione che dei lavoratori
	- Documentazione delle riunioni, tra cui:
	  ○ Presenze
	  ○ Minuti
	  ○ Decisioni
	  ○ Contributi dei lavoratori
	- Un "registro delle azioni" pubblico che mostri il seguito dato agli esiti delle riunioni
	- Inclusione dei rappresentanti dei lavoratori e dei sindacati nei comitati per la salute e la sicurezza
	- Comitati per le diversità

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio

	- Assegnazione di ruoli e responsabilità all'interno dei sistemi di gestione al/ai Team per le prestazioni sociali, tra cui:
	  o Agevolazione delle valutazioni dei rischi e degli impatti,
	  o coinvolgimento delle parti interessate,
	  o coinvolgimento dei lavoratori
	- Composizione del/i Team per le prestazioni sociali e pertinenza rispetto al profilo demografico dei lavoratori, inclusi:
	  o Donne
	  o Minoranze
	  o Popolazioni migranti
	  o Sindacati e altri rappresentanti dei lavoratori
	- Svolgimento di valutazioni annuali sull'efficacia del team, comprese indagini tra lavoratori e sindacati
	- Canali a disposizione dei lavoratori per esprimere commenti sulla rappresentanza dei lavoratori nei risultati del team
	
	Metriche, quali:
	
	- % di sindacati riconosciuti formalmente invitati a partecipare al/ai Team per le prestazioni sociali
	- % di sindacati che hanno accettato e sono rappresentati nel/i team
	- N. di riunioni in cui erano presenti i rappresentanti sindacali rispetto al totale delle riunioni
	- Rapporto tra rappresentanti delle organizzazioni dei lavoratori e rappresentanti della direzione all'interno dei team.
	- Tasso di diversità dei team rispetto al personale complessivo
	- % di rappresentanti dei lavoratori scelti mediante elezioni documentate
	- Tasso di partecipazione alle elezioni
	- Frequenza delle elezioni

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
	- % di forza lavoro che dichiara fiducia nel processo elettorale - Frequenza delle riunioni del team svolte rispetto a quelle pianificate - Tasso medio di presenza dei membri tra lavoratori e dirigenti - % di azioni scaturite dalle riunioni del team completate entro i tempi concordati - % di decisioni/raccomandazioni dei team integrate nel sistema di gestione

M3: Coinvolgimento e integrazione delle parti interessate

Criteri	Indicatori esemplificativi
M3.1 – L'organizzazione deve periodicamente identificare e dare priorità alle parti interessate da coinvolgere nel proprio sistema di gestione per soddisfare i requisiti del presente Standard, dando priorità a quelle maggiormente impattate dall'organizzazione.	**Processi per:** - Tenuta di un registro che elenchi le parti interessate interne ed esterne - Pianificazione di revisioni periodiche per aggiornare un registro in base ai cambiamenti aziendali, a nuovi rischi o al feedback - Uso di audit, reclami, valutazioni dei rischi e fonti esterne per individuare le parti interessate emergenti - Un sistema di punteggio per valutare l'impatto e la gravità, attribuendo il peso maggiore ai lavoratori e alle comunità più direttamente interessati dalle attività dell'organizzazione - Documentazione che descrive in dettaglio il motivo per cui determinate parti interessate hanno una priorità più elevata e la frequenza con cui la classificazione viene aggiornata - Revisione periodica della rappresentanza e della partecipazione delle popolazioni vulnerabili - Diversi approcci di coinvolgimento a seconda della tipologia di parti interessate e dell'efficacia misurata - Interpretazione, traduzione e formati adattati, ove necessario - Revisione e approvazione della mappatura e della definizione delle priorità da parte del/i Team per le prestazioni sociali - Organizzazione delle parti interessate per tipologia

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- Definizione degli eventi che richiedono automaticamente una nuova identificazione o una ridefinizione delle priorità delle parti interessate - Convalida degli elenchi delle parti interessate con i rappresentanti dei lavoratori e i sindacati - Confronto degli elenchi delle parti interessate con le mappature degli stakeholder di ONG o di settore **Metriche, quali:** - Frequenza delle revisioni della mappatura delle parti interessate - % di attività pianificate di identificazione delle parti interessate completate in tempo - N. di nuove parti interessate aggiunte per ciclo di revisione - % di categorie di parti interessate note rappresentate - % di parti interessate classificate mediante un quadro documentato di definizione delle priorità - Tempo medio intercorso tra l'identificazione e l'assegnazione del livello di priorità - % di decisioni sulla priorità con motivazione documentata - % di revisioni delle priorità convalidate con i rappresentanti dei lavoratori o dei sindacati - % di parti interessate rimosse o de-prioritizzate con chiara giustificazione documentata

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
M3.2 – L'organizzazione deve condurre un coinvolgimento significativo delle parti interessate per lo sviluppo e l'attuazione del proprio sistema di gestione, come minimo in occasione di: **a. Definizione delle politiche;** **b. Identificazione, valutazione e prioritizzazione di impatti negativi e rischi;** **c. Monitoraggio delle prestazioni e dei sistemi di gestione, compresi quelli dei partner commerciali;** **d. Progettazione e gestione di canali e processi di reclamo;** **e. Determinazione delle opzioni di riparazione; e** **f. Carenza di conoscenze necessarie da parte dell'organizzazione.**	**Processi per:** - Collegamento della definizione delle priorità delle parti interessate alle valutazioni dei rischi organizzativi e alla pianificazione delle misure di mitigazione - Invito di lavoratori, sindacati, gruppi comunitari, ONG e acquirenti alle sessioni di redazione delle politiche - Indagini periodiche tra le parti interessate per verificare se ritengono che la loro voce sia ascoltata e considerata - Svolgimento periodico di valutazioni dei bisogni delle parti interessate - Comunicazioni con le parti interessate per informarle su come i loro contributi sono stati presi in considerazione nelle decisioni - Composizione degli organi decisionali in modo pertinente rispetto ai gruppi di parti interessate identificati e prioritizzati - Periodi di consultazione pubblica per la revisione delle politiche e degli obiettivi chiave - Assegnazione di rappresentanti dei lavoratori e funzionari sindacali ai gruppi di redazione delle politiche insieme a risorse umane, conformità e direzione - Organizzare sessioni di coinvolgimento delle parti interessate in cui queste ultime identificano i rischi - Creazione di comitati di monitoraggio congiunti per la revisione intersettoriale delle prestazioni tra le parti interessate - Raccolta delle valutazioni delle parti interessate sulle prestazioni aziendali - Inclusione delle parti interessate nella progettazione delle modalità di presentazione, tracciamento e risoluzione dei reclami - Sperimentazione pilota dei meccanismi di reclamo con le parti interessate - Supervisione di terzi sui meccanismi di reclamo - Commissioni di ricorso delle parti interessate per fornire raccomandazioni

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- Coinvolgimento delle parti interessate durante lo svolgimento dell'analisi delle cause profonde - Un elenco di parti interessate esterne per fornire supporto - Organizzazione di sessioni di ascolto nelle comunità interessate per conoscere rischi e impatti - Documentazione pubblica su quanto condiviso, su cosa è stato accettato o respinto e sulle motivazioni delle decisioni prese **Metriche, quali:** - % di sessioni di coinvolgimento condotte nei tempi previsti rispetto al piano - % di politiche nuove/revisionate con contributi delle parti interessate documentati - N. di commenti ricevuti dalle parti interessate rispetto a quelli recepiti - Tempo medio di risposta ai contributi delle parti interessate - % di valutazioni dei rischi con contributi delle parti interessate documentati - N. di rischi segnalati dalle parti interessate rispetto al totale dei rischi identificati - % di rischi ad "alta priorità" convalidati dai contributi delle parti interessate - % di revisioni del monitoraggio delle prestazioni che hanno previsto la partecipazione delle parti interessate - N. di non conformità o problemi sollevati dalle parti interessate rispetto alla direzione - Punteggio di soddisfazione delle parti interessate (sondaggio) - % di meccanismi di reclamo testati con gruppi di parti interessate/lavoratori prima dell'attuazione - % di piani di riparazione sviluppati previa consultazione delle parti interessate - N. di esperti esterni/ONG coinvolti all'anno per colmare le lacune conoscitive - % delle caratteristiche demografiche delle parti interessate rappresentate nel coinvolgimento (donne, migranti, lavoratori interinali/a contratto, ecc.) rispetto alla composizione complessiva della forza lavoro

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- % di suggerimenti delle parti interessate adottati o attuati entro tempi definiti
M3.3 – Il coinvolgimento delle parti interessate deve, come minimo: **a. Ricercare attivamente il contributo e il riscontro delle parti interessate rilevanti;** **b. Essere accessibile;** **c. Essere condotto in buona fede;** **d. Rispondere alle preoccupazioni degli stakeholder; e** **e. Non dare luogo a ritorsioni o punizioni.**	**Processi per:** - Sollecitazione del coinvolgimento multiformato, inclusi sondaggi, focus group, workshop e interviste individuali - Mantenimento di un registro dei contributi ricevuti, annotando chi li ha forniti, quale fosse la preoccupazione e come è stata presa in considerazione. - Traduzione dei materiali e fornitura di interpreti per non madrelingua o gruppi a bassa alfabetizzazione - Pianificazione della consultazione su diverse aree geografiche, fusi orari e spazi - Utilizzo di luoghi di incontro accessibili alle persone con disabilità - Condivisione preventiva degli ordini del giorno con gli stakeholder, consentendo loro di proporre argomenti - Messa a disposizione di facilitatori qualificati o parti esterne laddove sussistano squilibri di potere - Parità di tempo di parola e prevenzione delle interruzioni

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- Registrazione dell'esito e della motivazione per l'accettazione, la modifica o il rifiuto del contributo dello stakeholder - Risposte scritte entro un lasso di tempo definito che spieghino come verrà affrontato il contributo - Mantenimento di un registro pubblico che mostri le problematiche degli stakeholder, le azioni intraprese e lo stato di avanzamento - Nuovo coinvolgimento degli stakeholder dopo l'attuazione di decisioni o rimedi per verificarne l'adeguatezza - Canali di ricorso per gli stakeholder insoddisfatti delle decisioni relative ai contributi - Monitoraggio di azioni disciplinari, retrocessioni o licenziamenti di stakeholder che hanno partecipato alle consultazioni - Opzioni per partecipare senza rivelare la propria identità **Metriche, quali:** - % di gruppi di stakeholder identificati contattati negli ultimi 12 mesi - % di stakeholder invitati che hanno fornito contributi nelle consultazioni - N. di attività di coinvolgimento strutturate (riunioni, sondaggi, focus group, interviste) all'anno - Distribuzione dei partecipanti tra gruppi vulnerabili, lavoratori, sindacati, ONG, comunità - % di canali di coinvolgimento disponibili nella lingua locale, con traduzione/interpretazione fornita - N. di formati di comunicazione distinti disponibili - Valutazione del feedback degli stakeholder sulla facilità di partecipazione - Tempo medio impiegato da uno stakeholder per ricevere una conferma o l'accesso alla partecipazione dopo la richiesta - % di attività di coinvolgimento con ordini del giorno, verbali o risultati condivisi pubblicati per i partecipanti

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- % di impegni assunti durante il coinvolgimento che vengono monitorati e attuati - % di incontri condotti o monitorati da facilitatori/osservatori neutrali - % di problematiche sollevate dagli stakeholder che ricevono una risoluzione/decisione documentata - N. di casi accertati di ritorsione per periodo di rendicontazione - % di contributi degli stakeholder ricevuti attraverso canali anonimi o riservati
M3.4 – L'organizzazione deve considerare i bisogni, le aspettative, le preoccupazioni e i reclami degli stakeholder nel processo decisionale dell'organizzazione.	**Processi per:** - Mantenimento di un registro dei gruppi di stakeholder, dei loro bisogni/aspettative identificati e delle preoccupazioni ricorrenti - Aggiornamento periodico del registro degli stakeholder - Collegamento di ciascuna voce del registro al dipartimento o all'organo decisionale responsabile - Revisione del feedback degli stakeholder durante le revisioni delle politiche, la pianificazione strategica o la definizione degli obiettivi organizzativi - Un modello per i redattori delle politiche per riassumere come sono state considerate le preoccupazioni degli stakeholder e quali sono state adottate, modificate o ritenute non fattibili - Una fase formale nei processi decisionali per esaminare e documentare i bisogni/reclami degli stakeholder rilevanti per la decisione - Una "valutazione dell'impatto sugli stakeholder" allegata alle proposte, che mostri gli effetti attesi su lavoratori, sindacati, comunità, fornitori, ecc. - Informazioni sui reclami derivanti da processi di reclamo o di rimedio per i responsabili delle decisioni - Registrazione dei verbali delle riunioni che illustrino come i contributi degli stakeholder sono stati discussi, accettati o respinti

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- Mantenimento di registri delle decisioni che includano riferimenti a specifici bisogni o reclami degli stakeholder come parte della motivazione - Coinvolgimento di rappresentanti dei lavoratori, personale SSL, rappresentanti sindacali o referenti per le comunità nei comitati decisionali - Durante il riesame della direzione, valutazione dell'efficacia con cui i bisogni/le aspettative degli stakeholder vengono recepiti e gestiti **Metriche, quali:** - % di decisioni importanti che includono un esame documentato dei bisogni/reclami degli stakeholder - % di gruppi di stakeholder identificati con registri di bisogni e aspettative aggiornati negli ultimi 12 mesi - % di comitati/organi decisionali che includono rappresentanti dei lavoratori o degli stakeholder - % di decisioni in cui i verbali/registri delle riunioni fanno riferimento a specifici contributi degli stakeholder - % di proposte/preoccupazioni degli stakeholder che hanno portato a modifiche totali o parziali nelle decisioni dell'organizzazione - % di contributi respinti degli stakeholder che includono una motivazione documentata - % di reclami ricevuti che sono stati formalmente inoltrati agli organi decisionali - % di preoccupazioni/reclami degli stakeholder risolti con decisioni documentate entro un periodo di tempo definito - % di stakeholder informati su come il loro contributo ha influenzato la decisione finale

©Social Accountability International - 2026

M4: Impegno e coerenza delle politiche

Criteri	Indicatori esemplificativi
M4.1 - L'organizzazione deve stabilire, documentare e aggiornare periodicamente una dichiarazione di politica che esprima il proprio impegno verso i principi del presente Standard. Come minimo, l'organizzazione deve impegnarsi a: **a. Soddisfare o superare i requisiti e i principi del presente Standard, i requisiti legali applicabili e altri requisiti rilevanti;** **b. Affrontare i rischi che provoca, a cui contribuisce o a cui è direttamente collegata attraverso le proprie attività o relazioni d'affari mediante misure commisurate alla loro gravità e probabilità;** **c. Dare priorità a soluzioni che prevengano impatti negativi sia a breve che a lungo termine;** **d. Comportarsi in modo etico e con integrità nel rispetto del presente Standard;** **e. Mantenere sistemi di gestione integrati per garantire la coerenza nel**	**Processi per:** - Redigere, riesaminare, approvare e aggiornare la dichiarazione di politica a intervalli definiti - Mantenimento della cronologia delle versioni della politica, comunicando ogni aggiornamento a lavoratori, stakeholder e partner commerciali - Assegnazione della responsabilità per il mantenimento della politica al rappresentante di gestione SA8000, con l'approvazione dell'alta direzione - Mantenimento di una matrice di conformità che mappi i criteri SA8000, le leggi locali e altri standard sottoscritti - Aggiornamento della politica in risposta a cambiamenti legislativi, aggiornamenti dello Standard SA8000 o aggiornamenti di altri impegni - Confronto periodico della politica con le migliori pratiche dei colleghi o di settore - Allineamento della politica con il registro dei rischi dell'organizzazione - Quando i rischi di gravità elevata devono innescare il riesame immediato o l'aggiornamento della politica - Allineamento della dichiarazione di politica con il codice di condotta dell'organizzazione, la politica anticorruzione, gli standard di integrità e altri impegni - Allineamento della politica con i sistemi di SSL, qualità, ambiente e risorse umane - Approvazione obbligatoria da parte di più dipartimenti prima della finalizzazione della politica - Coinvolgimento di lavoratori/stakeholder prima dell'approvazione o degli aggiornamenti della politica - Mantenimento delle registrazioni del feedback dei lavoratori e del sindacato e del modo in cui è stato recepito

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
rispetto dei requisiti del presente Standard; **f. Mantenere la consultazione con i lavoratori e gli altri stakeholder e rispondere alle loro aspettative, anche cercando di intraprendere il dialogo sociale;** **g. Prendere in considerazione i rischi per il personale durante la pianificazione aziendale e impegnarsi a mitigare gli impatti associati; e** **h. Migliorare continuamente le proprie prestazioni e i sistemi di gestione relativi al presente Standard.**	- Requisito che tutti i piani aziendali includano una sezione di valutazione dei rischi per il personale - Inclusione di punti di controllo nei modelli decisionali del consiglio di amministrazione o della dirigenza che richiedano considerazioni sui rischi per il personale - Traduzione della politica in obiettivi misurabili (KPI) monitorati attraverso il processo di riesame della direzione - Documentazione dei miglioramenti apportati per colmare le lacune della politica, collegata ai registri di miglioramento continuo **Metriche, quali:** - N. di volte in cui la politica è stata riesaminata/aggiornata negli ultimi 12 mesi - % di personale e partner commerciali che confermano di aver ricevuto/compreso la politica attuale - % di unità organizzative che utilizzano la versione attuale della politica - % di clausole SA8000, requisiti legali e altri standard sottoscritti affrontati nei contenuti della politica - % di lacune di conformità identificate durante la mappatura di leggi/standard che vengono affrontate nel successivo ciclo di revisione della politica - % di rischi nel registro dei rischi dell'organizzazione a cui si fa riferimento nella politica - Giorni medi tra l'identificazione di un rischio critico e l'aggiornamento della dichiarazione di politica - % di codici di condotta dei partner commerciali allineati alla politica - % di personale formato annualmente sugli impegni della politica - % di segnalazioni di informatori (whistleblower) su cui si è indagato senza denunce di ritorsione - % di audit interni che confermano la coerenza tra la politica e altri sistemi di gestione

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- % di aggiornamenti della politica approvati da tutti i dipartimenti interessati - % di personale che ha fornito contributi nel più recente aggiornamento della politica - % di stakeholder identificati che hanno fornito contributi nel più recente aggiornamento della politica - % di proposte del personale/degli stakeholder recepite nella politica aggiornata - % di piani aziendali che includono una valutazione documentata dei rischi per il personale - % di rischi per il personale identificati durante la pianificazione che vengono inoltrati all'alta direzione - % di rischi per il personale affrontati nei piani aziendali definitivi - % di azioni correttive/preventive relative a lacune della politica
M4.2 – L'organizzazione deve stabilire, documentare e aggiornare periodicamente una politica di aspettative reciproche per i partner commerciali. Questa politica deve, come minimo, impegnarsi a: **a. Richiedere ai partner commerciali di rispettare i principi del presente Standard, i requisiti legali applicabili e altri requisiti rilevanti;** **b. Condurre la due diligence sui partner commerciali;** **c. Affrontare i modi in cui provoca, contribuisce o è legata all'incapacità**	**Processi per:** - Conseguenze per i fornitori che non soddisfano le aspettative in materia di diritti umani - Redazione, riesame, approvazione e aggiornamento periodici della politica di aspettative reciproche - Traduzione della politica nelle lingue locali - Condivisione della politica con tutti i partner commerciali e richiesta di presa d'atto e accettazione da parte loro - Integrazione della politica nei contratti, negli ordini di acquisto e nei materiali di onboarding dei fornitori - Mantenimento di una cronologia documentata delle revisioni della politica - Riferimento alla dichiarazione di politica generale dell'organizzazione (4.1) - Requisito di revisione interfunzionale delle bozze di testo - Mantenimento delle bozze di lavoro, del feedback degli stakeholder, dei riferimenti legali e della motivazione della formulazione delle politiche

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
dei partner commerciali di soddisfare le aspettative di cui sopra; e **d. Definire aspettative chiare per l'interruzione dei rapporti con i partner commerciali, inclusi un coinvolgimento adeguato e la considerazione dei rischi per il personale prima di interrompere i rapporti d'affari.**	**Metriche, quali:** - Frequenza di definizione e revisione dei requisiti per i partner commerciali - % di contratti che includono requisiti e aspettative per i partner commerciali - % di partner commerciali a cui sono stati comunicati i requisiti - % di personale/stakeholder esterni identificati consultati durante la stesura/revisione - % di lingue dei partner commerciali in cui la politica è stata tradotta - % di revisioni programmate completate entro la data di scadenza
M4.3 - Le politiche, le pratiche, gli obiettivi e gli incentivi dell'organizzazione non devono contraddire o minare i suoi impegni nei confronti dei principi del presente Standard o degli obiettivi dell'organizzazione.	**Processi per:** - Revisionare tutte le politiche organizzative a fronte dei principi SA8000 - Requisito che il/i rappresentante/i della direzione per SA8000 e l'alta direzione esaminino e approvino tutte le nuove politiche prima della loro adozione - Valutazione di tutti i traguardi, obiettivi, KPI, ecc. dell'organizzazione per verificarne l'allineamento con gli impegni SA8000 durante il ciclo di pianificazione - Requisito che ogni obiettivo dipartimentale o di progetto contenga una dichiarazione di conformità che dimostri come supporta (o per lo meno non compromette) gli obiettivi di responsabilità sociale - Requisito di approvazione da parte delle funzioni di conformità o sostenibilità prima che gli obiettivi dipartimentali o di progetto vengano finalizzati - Sottoposizione dei sistemi di incentivi proposti a una valutazione dei rischi per impatti sociali non intenzionali - Inclusione dei rappresentanti dei lavoratori e dei sindacati nelle sessioni di revisione per le modifiche a politiche, obiettivi o sistemi di incentivi

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- Inclusione dei partner commerciali nella revisione delle politiche che potrebbero causare o contribuire a generare impatti **Metriche, quali:** - % di politiche organizzative revisionate per verificarne la coerenza con gli impegni SA8000 negli ultimi 12 mesi - N. di contraddizioni o conflitti identificati tra politiche/pratiche e principi SA8000 per ciclo di revisione - % di contraddizioni identificate corrette mediante revisioni - % di obiettivi dipartimentali o organizzativi accompagnati da una dichiarazione documentata di allineamento con gli impegni SA8000 - % di schemi di incentivi e retribuzione valutati per l'allineamento con i principi SA8000 prima dell'attuazione - % di schemi di incentivi non allineati corretti o riprogettati all'interno del ciclo di revisione - % di revisioni di politiche, obiettivi e incentivi che hanno incluso rappresentanti dei lavoratori o degli stakeholder o partner commerciali

M4.4 – Le politiche, le attività di lobbying e le altre interazioni esterne dell'organizzazione non devono contraddire o minare i suoi impegni nei confronti dei principi di questo Standard o degli obiettivi dell'organizzazione.	**Processi per:**
	
	- Revisione delle attività di lobbying e di altre iniziative di advocacy rispetto alle politiche organizzative, inclusi:
	  - Obiettivi
	  - Mezzi
	  - Linguaggio
	  - Partecipanti
	  - …

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi

	- Rendicontazione pubblica sulle attività di lobbying e su altre iniziative di advocacy
	- Politiche relative ai conflitti di interesse
	- Revisione delle comunicazioni esterne rispetto ai principi SA8000 e agli obiettivi organizzativi, inclusi:
	  ○ E-mail
	  ○ Newsletter
	  ○ Report
	  ○ …
	- Politica sulle attività esterne di advocacy e lobbying che richieda esplicitamente l'allineamento con i principi SA8000 e gli obiettivi organizzativi
	- Tenuta di un registro delle affiliazioni esterne e delle attività di lobbying
	  ○ Mappatura di ciascuna attività a fronte dei principi SA8000 e degli obiettivi organizzativi
	- Verifica dell'allineamento con i principi SA8000 e gli obiettivi organizzativi come prerequisito prima di aderire a nuove associazioni o iniziative di advocacy
	- Requisito di un processo di approvazione preventiva per tutte le attività di lobbying, le posizioni politiche esterne o le dichiarazioni pubbliche che potrebbero influenzare questioni relative al lavoro o ai diritti umani
	- Procedura di escalation affinché le interazioni esterne ad alto rischio o sensibili siano esaminate dalla funzione compliance/legale e approvate dall'alta direzione
	- Documentazione delle motivazioni alla base dell'autorizzazione o del rifiuto delle interazioni esterne
	
	Metriche, quali:
	
	- Frequenza e portata della revisione
	- % di affiliazioni esterne registrate nell'apposito registro dell'organizzazione

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- % di nuove adesioni o azioni di advocacy esaminate per verificarne l'allineamento prima dell'approvazione - N. di casi in cui è emerso un conflitto tra le interazioni esterne e i principi SA8000 - % di azioni di lobbying/advocacy instradate attraverso il processo di approvazione richiesto - % di revisioni programmate completate nei tempi previsti - % di posizioni di lobbying, affiliazioni commerciali e contributi resi pubblici - % di informative verificate come aggiornate e coerenti con i registri - % di riunioni di riesame della direzione con punti all'ordine del giorno documentati sulla coerenza delle attività di lobbying/advocacy

M5: Contesto, impatti e rischi

Criteri	Indicatori di esempio
M5.1 – L'organizzazione deve periodicamente identificare e cercare di comprendere il proprio contesto, inclusi: **a. Le attività proprie dell'organizzazione;** **b. Le relazioni commerciali dirette e indirette dell'organizzazione;** **c. I bisogni e le aspettative dei lavoratori, dei loro rappresentanti e di altri stakeholder rilevanti; e** **d. Altri aspetti del suo ambiente operativo interno ed esterno, inclusi**	**Processi per:** - Revisionare e registrare a intervalli pianificati il contesto organizzativo, inclusi: o Mappatura operativa della struttura organizzativa, delle sedi, della composizione della forza lavoro, degli input della catena di fornitura e degli output di servizio o Mappe di processo e diagrammi di flusso che identificano le funzioni e le attività principali o Dati demografici della forza lavoro e tipologie di impiego o Relazioni commerciali, che comprendano fornitori diretti, appaltatori, fornitori di servizi e partner indiretti significativi o Ambiente esterno, che comprenda ispettorati del lavoro governativi, relazioni dell'ILO, ricerche di ONG, associazioni di categoria, comunità - Assegnazione della responsabilità per la revisione del contesto

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
fattori rilevanti di natura normativa, di mercato, culturale, sociale, economica e di altro tipo.	- Requisito di approvazione formale dell'alta direzione per la revisione e le modifiche del contesto - Mappatura delle aspettative e delle preoccupazioni degli stakeholder (M2 e M3) rispetto alla revisione del contesto - Revisione e valutazione periodica dei cambiamenti del contesto e delle responsabilità - Processo di mappatura e/o identificazione degli stakeholder rilevanti in relazione al contesto e alle responsabilità organizzative - Valutazione della diversità delle tipologie e delle prospettive degli stakeholder - Quando i cambiamenti interni o esterni devono far scattare una revisione del contesto - Requisito e processo per il coinvolgimento del personale e degli stakeholder nella revisione del contesto - Mantenimento di un registro che documenti le leggi, i regolamenti e i requisiti applicabili derivanti da altri schemi a cui l'organizzazione partecipa (ad es. standard di settore, requisiti SA8000, ecc.) **Metriche, quali:** - Frequenza del/i processo/i di revisione del contesto, inclusi i processi di mappatura del contesto e di identificazione - N. di revisioni condotte all'anno - % di relazioni commerciali identificate - N. di relazioni commerciali dirette identificate - N. di relazioni commerciali indirette identificate - Tempo medio intercorso tra un cambiamento nel contesto esterno e il suo recepimento nel sistema di gestione - N./% di funzioni di gestione (RU, approvvigionamento, S&SL, operations) partecipanti alle revisioni del contesto

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
	- % di personale/stakeholder consultati nella revisione del contesto - % di leggi e requisiti applicabili identificati nel registro dell'organizzazione
M5.2 – Considerando il proprio contesto, l'organizzazione deve identificare periodicamente: **a. Gli impatti negativi effettivi e potenziali pertinenti al presente Standard che causa, a cui contribuisce o a cui è direttamente collegata (o che potrebbe causare, a cui potrebbe contribuire o essere direttamente collegata) attraverso le proprie attività o relazioni commerciali in circostanze normali o eccezionali, inclusi quelli specifici relativi a popolazioni vulnerabili;** **b. I fattori di rischio correlati ai propri impatti negativi effettivi e potenziali;** **c. Il grado del proprio contributo agli impatti negativi effettivi e potenziali causati dai propri partner commerciali; e** **d. Gli impatti negativi effettivi e potenziali correlati alle proprie**	**Processi per:** - Considerazione dei fattori di rischio, inclusi: o I Paesi e i luoghi in cui opera, da cui si approvvigiona e che sono altrimenti connessi alla sua catena del valore o Il suo settore industriale, i suoi prodotti e i suoi servizi o Le modalità di impiego utilizzate nelle proprie attività e nella propria catena del valore o I suoi modelli di business e di approvvigionamento o Il ricorso al lavoro straordinario o L'applicazione di trattenute sullo stipendio o … o Circostanze eccezionali, quali: ▪ Pandemie globali ▪ Potenziali situazioni di emergenza ▪ … - Integrazione di informazioni provenienti da: o Consultazione con il personale e gli stakeholder, in particolare i titolari di diritti o i loro rappresentanti o Ricerche documentali o Meccanismi di reclamo o Altri canali di comunicazione interna o Monitoraggio o Revisione e analisi strategica - Considerazione delle attività proprie, della catena di fornitura, dei fornitori di servizi

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio

prestazioni a fronte del presente Standard che potrebbero derivare da questioni di etica o integrità aziendale.	- Uso di casi studio o scenari simulati per comprendere meglio gli impatti e i rischi
	- Considerazione delle popolazioni vulnerabili, quali:
	  o Migranti
	  o Bambini
	  o Donne
	  o Persone con disabilità
	  o …
	- Aggiornamento delle valutazioni di impatto e dei fattori di rischio al variare del contesto organizzativo
	- Dialogo con i gruppi vulnerabili (lavoratori migranti, donne, giovani, lavoratori interinali/a tempo determinato) per far emergere impatti reali e potenziali
	- Collegamento dei dati su reclami/lamentele al registro dei rischi
	- Mantenimento di un cruscotto con indicatori quali ore di straordinario elevate, ricorso eccessivo a lavoro interinale, personale senza contratto, detrazioni salariali o turnover elevato per identificare i fattori di rischio
	- Processo collaborativo con i partner commerciali per esaminare gli impatti e identificare il ruolo dell'organizzazione
	- Valutazione di come i modelli di acquisto (ad es. pressione sui prezzi, tempi di consegna ridotti, modifiche dell'ultimo minuto) contribuiscano alle non conformità dei partner commerciali
	- Valutazione di come i modelli basati su joint venture, licenziatari o partner in franchising contribuiscano agli impatti negativi
	- Requisito di dichiarazione annuale da parte di dirigenti e responsabili decisionali in merito a relazioni che potrebbero condizionare le decisioni in materia di lavoro ed etica
	- Mantenimento di canali di segnalazione per corruzione, favoritismo, concussione o ritorsione che potrebbero pregiudicare i diritti del personale

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
	- Revisione dei processi di approvvigionamento, assunzione e pagamento delle retribuzioni per individuare vulnerabilità relative all'integrità - Audit/revisioni interdipartimentali per identificare gli impatti sull'etica o sull'integrità - Convocazione di commissioni comprendenti risorse umane, acquisti, salute e sicurezza, ufficio legale e rappresentanti dei lavoratori per convalidare gli impatti e i rischi identificati **Metriche, quali:** - N. di valutazioni di impatto condotte all'anno/Frequenza delle valutazioni di impatto - N. di valutazioni dei rischi condotte all'anno/Frequenza delle valutazioni dei rischi - N. di valutazioni delle opportunità condotte all'anno/Frequenza delle valutazioni delle opportunità - N. di casi di studio condotti all'anno - N. di scenari di rischio condotti all'anno - % di attività e relazioni d'affari mappate a fronte dei potenziali impatti negativi - % di valutazioni di impatto che considerano esplicitamente i rischi per le popolazioni vulnerabili - Tempo medio (in mesi) tra gli aggiornamenti del registro degli impatti - % di fattori di rischio monitorati costantemente in tutte le attività/i siti - N. di valutazioni dei rischi per paese/settore condotte all'anno rispetto all'esposizione totale - % di rischi ad alta gravità identificati ed inoltrati ai vertici aziendali entro tempi definiti - % di fornitori/partner di livello 1 che forniscono annualmente dichiarazioni complete su lavoro e rischi - % di contratti di fornitura esaminati per individuare clausole che concorrono al rischio (ad es. tempi di consegna irrealistici, pressioni al ribasso sui costi) - % di azioni correttive/preventive direttamente collegate ai rischi o agli impatti identificati

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
	- % di sessioni di riesame della direzione in cui i risultati di M5.2 sono stati formalmente presi in considerazione
M5.3 - L'organizzazione deve valutare, dare priorità e documentare periodicamente i propri rischi in base alla gravità degli impatti negativi e alla gravità e probabilità dei potenziali impatti negativi.	**Processi per** - Sistema standardizzato di punteggio che dà priorità alla gravità degli impatti negativi (ad es. entità del danno, irreparabilità, numero di dipendenti o parti interessate coinvolti) rispetto alla probabilità - Coinvolgimento dei rappresentanti dei lavoratori, della direzione e di esperti esterni per valutare e convalidare la gravità e la probabilità dei rischi - Simulazione dei "casi peggiori" di potenziali impatti - Requisito che dipartimenti diversi (risorse umane, salute e sicurezza, acquisti e team di conformità) valutino i rischi secondo prospettive differenti - Classificazione dei rischi come "critici", "alti", "medi" o "bassi" con criteri legati ai requisiti SA8000 - Inoltro gerarchico automatico dei rischi che colpiscono le popolazioni vulnerabili - Definizione dei rischi e degli impatti che richiedono una segnalazione immediata ai livelli superiori - Mantenimento di un registro in cui sono annotati ciascun rischio, il punteggio di gravità, il punteggio di probabilità, il livello di priorità e le relative prove - Documentazione delle variazioni dei livelli di rischio nel tempo, con la motivazione di aumenti/diminuzioni - Condivisione delle sintesi di priorità dei rischi internamente con lavoratori/rappresentanti ed esternamente, se appropriato - Requisito di revisioni periodiche del registro dei rischi, con revisioni ad hoc in caso di mutamento del contesto

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
	- Quando le informazioni provenienti da meccanismi di reclamo, interviste ai lavoratori ed elenchi di controllo esterni devono dare origine a rivalutazioni infrannuali **Metriche, quali:** - % di rischi identificati in base a M5.2 che sono stati formalmente valutati per gravità e probabilità - % di valutazioni dei rischi che includono il contributo di rappresentanti dei lavoratori o di esperti esterni - Tempo medio (giorni/mesi) tra l'identificazione di un rischio e la sua valutazione formale - % di rischi complessivi classificati come "critici" - % di casi in cui i rischi conformi ai criteri di segnalazione ai vertici sono stati inoltrati entro i tempi previsti - % di rischi registrati nel registro centrale con i campi gravità, probabilità, priorità e motivazione compilati - % di rischi prioritari corredati da prove a supporto - % di rischi rivalutati entro il ciclo di revisione stabilito - % di revisioni attivate da variazioni di contesto rispetto al ciclo ordinario

M5.4 – Per i rischi prioritari, l'organizzazione deve individuare le cause primarie, prendendo in considerazione le potenziali cause, tra cui:
 	
a. Cause legate ai sistemi di gestione;
b. Cause operative, compreso il modello di business dell'organizzazione; e
	Processi per:
	
	- Revisione delle cause legate al sistema di gestione, tra cui:
	  o allocazione delle risorse,
	  o cultura aziendale,
	  o politiche e procedure,
	  o e programmi di formazione e competenza.
	- Revisione delle cause operative, tra cui:
	  o modello di business,

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
c. Cause esterne, comprese quelle di natura sociale, culturale, normativa e/o ambientale.	○ modello operativo, ○ attrezzature, ○ materiali, ○ tecnologia, ○ pratiche di acquisto, ○ strutture di organico e di rendicontazione, ○ compensazione, ○ benefit, ○ servizi di supporto per i lavoratori, ○ ambienti di lavoro, ○ uso dell'automazione e della tecnologia, ○ e relazioni d'affari. - Revisione delle cause esterne, tra cui: ○ tradizioni sociali o culturali, ○ condizioni legali o normative, ○ condizioni economiche o socioeconomiche, ○ ambiente, ○ e problemi di conflitto e sicurezza. - Uso di una serie di fonti di dati per determinare le cause primarie ○ consultazione con le parti interessate ○ ricerca documentale ○ Meccanismi di reclamo ○ ecc. - Valutazione dell'adeguatezza delle competenze, delle risorse e dell'autorità del personale per gestire la conformità

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
	- Analisi incrociata di non conformità o reclami ricorrenti per individuare carenze sistemiche di gestione - Esame di come le decisioni dell'alta direzione (M1.3) su riduzione dei costi, incentivi o priorità possano creare condizioni di rischio - Documentazione e mappatura dei flussi di lavoro per individuare le fasi in cui si concretizzano i rischi - Revisione di modelli di approvvigionamento, tempi di consegna, pressione sui prezzi e accordi di subappalto che possano incentivare lo straordinario forzato o violazioni retributive - Analisi delle caratteristiche strutturali dell'organizzazione — ad es. forte dipendenza da lavoro temporaneo, picchi stagionali o approvvigionamento globale — per vedere in che modo possano creare vulnerabilità - Valutazione delle discrepanze tra la legislazione locale e i criteri SA8000, e di come un'applicazione carente possa generare rischi - Integrazione di relazioni di ONG, avvisi governativi o parametri di riferimento del settore per comprendere le cause esterne al di fuori del controllo diretto dell'organizzazione - Coinvolgimento di lavoratori, sindacati, gruppi comunitari e fornitori nell'identificazione delle cause primarie - Dopo un incidente, conduzione di un'indagine documentata sulle cause primarie e integrazione degli insegnamenti tratti nel registro dei rischi - Ripartizione ponderata delle cause per ciascun rischio (ad es. 50% operative, 30% legate al sistema di gestione, 20% esterne) per chiarire dove risiedano le responsabilità e la capacità di intervento **Metriche, quali:** - % di rischi prioritari con cause identificate - % di analisi delle cause primarie che citano politiche o procedure assenti/carenti

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
	- % di cause primarie che citano la competenza dei lavoratori/dei dirigenti - % di cause primarie che citano ruoli, responsabilità o incentivi poco chiari - % di analisi delle cause primarie che citano caratteristiche del modello di business - % di analisi delle cause primarie che citano le pratiche di acquisto - % di analisi delle cause primarie che citano una regolamentazione debole o disallineata come fattore concomitante - % di analisi delle cause primarie che citano norme sociali o culturali locali - % di analisi delle cause primarie che citano investimenti insufficienti (ad es. in salute e sicurezza, alloggi, DPI o personale) - % di analisi delle cause primarie che citano infrastrutture esterne inadeguate o fattori di stress ambientale - % di indagini sulle cause primarie che fanno riferimento a relazioni esterne - Tempo medio tra la definizione della priorità dei rischi (M5.3) e il completamento dell'analisi delle cause primarie - % di analisi delle cause primarie che includono il contributo di lavoratori, sindacati o parti interessate esterne

M6: Obiettivi, pianificazione e risorse

Criteri	Indicatori esemplificativi
M6.1 – L'organizzazione deve stabilire, documentare e aggiornare periodicamente gli obiettivi organizzativi. Tali obiettivi devono essere concepiti per: **a. Soddisfare o superare i requisiti e i principi del presente Standard, i**	**Processi per:** - Partecipazione dell'alta direzione alla definizione e al riesame degli obiettivi - Revisione delle leggi nazionali sul lavoro, delle convenzioni OIL e dei principi SA8000 prima di definire o revisionare gli obiettivi - Confronto/analisi degli obiettivi dei colleghi/del settore

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
requisiti legali applicabili e altri requisiti pertinenti; **b. Rispettare gli impegni assunti nelle politiche dell'organizzazione;** **c. Affrontare i rischi dell'organizzazione;** **d. Affrontare le questioni di etica aziendale e integrità rilevanti per il presente Standard;** **e. Affrontare le questioni di preparazione e risposta alle emergenze rilevanti per il presente Standard;** **f. Perseguire il dialogo sociale, anche a sostegno di accordi tripartiti e di altri accordi vincolanti, per raggiungere i propri obiettivi; e** **g. Migliorare continuamente le prestazioni dell'organizzazione e i sistemi di gestione relativi al presente Standard.**	- Mantenimento di una matrice che colleghi ciascun criterio dello Standard e requisito legale ad almeno un obiettivo organizzativo - Mantenimento di una matrice che colleghi le politiche organizzative ad almeno un obiettivo organizzativo - Utilizzo del registro dei rischi prioritizzati (da M5.3) come input obbligatorio nel processo di definizione degli obiettivi - Definizione prioritaria degli obiettivi per i rischi ad alta gravità/alta probabilità - Previsione di almeno un obiettivo incentrato sulla mitigazione o sulla prevenzione per ogni rischio critico - Requisito di approvazione di tutti gli obiettivi da parte dell'alta direzione, con motivazione documentata - Definizione degli obiettivi per consolidare i precedenti miglioramenti delle prestazioni - Condivisione di sintesi degli obiettivi con i lavoratori, la direzione e le parti interessate esterne, ove opportuno **Metriche, quali:** - Frequenza di definizione e/o riesame degli obiettivi - N. di lavoratori coinvolti nella definizione e nel riesame degli obiettivi - N. di parti interessate coinvolte nella definizione e nel riesame degli obiettivi - % di obiettivi mappati rispetto ad almeno un principio SA8000, requisito legale o impegno delle politiche organizzative - % di rischi ad alta priorità (da M5.3/M5.4) collegati ad almeno un obiettivo - Tempo medio impiegato per stabilire obiettivi che affrontino rischi appena identificati o modifiche legislative - % di obiettivi documentati con traguardo, tempistica, responsabile e metodo di monitoraggio

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- Tempo medio (giorni) tra la proposta dell'obiettivo e l'approvazione dell'alta direzione - % di obiettivi sviluppati con il contributo documentato dei lavoratori/rappresentanti - % di suggerimenti delle parti interessate presi in carico e integrati o motivati in caso di esclusione - N. di diversi gruppi di parti interessate rappresentati nel processo di definizione degli obiettivi - % di obiettivi che affrontano rischi ad alta priorità identificati - % di obiettivi collegati a impegni di etica aziendale/anticorruzione - % di obiettivi collegati alla preparazione alle emergenze - % di obiettivi riesaminati secondo i tempi previsti - % di lavoratori che concordano sul fatto che gli obiettivi organizzativi riflettano le loro preoccupazioni e priorità
M6.2 - Per affrontare i rischi che causa o a cui contribuisce, l'organizzazione deve (tenendo debitamente conto delle conseguenze impreviste) pianificare azioni per: **a. Porre fine agli impatti negativi;** **b. Prevenire futuri impatti negativi;** **c. Mitigare i rischi; e** **d. Garantire il rimedio per gli individui e i gruppi colpiti da impatti negativi.**	**Processi per:** - Misure per interrompere le pratiche dannose una volta identificate - Piani strutturati per gli impatti che identifichino le cause profonde, assegnino le responsabilità, stabiliscano scadenze e traccino il completamento - Fattori di attivazione per l'escalation relativi a impatti negativi che persistono o si ripresentano nonostante le azioni correttive - Utilizzo di team interfunzionali per supervisionare le azioni correttive - Integrazione dei riscontri del monitoraggio nei registri dei rischi e nei futuri cicli di pianificazione, assicurando che i nuovi obiettivi (M6.1) affrontino direttamente le problematiche passate - Formazione mirata per dirigenti, supervisori e lavoratori in base ai rischi e agli obiettivi - Richiesta di impegni preventivi e monitoraggio da parte di fornitori, appaltatori e altri partner collegati ai rischi identificati

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- Applicazione dell'analisi di gravità/probabilità ai piani per determinare le azioni di mitigazione più efficaci - Esecuzione di simulazioni per identificare lacune nella pianificazione - Attuazione di controlli provvisori durante lo sviluppo di soluzioni a più lungo termine - Collegamento dei meccanismi di reclamo a processi di riparazione strutturati - Riparazione collettiva laddove siano stati danneggiati dei gruppi - Prima dell'attuazione, considerazione dei potenziali impatti imprevisti associati - Coinvolgimento di lavoratori, sindacati ed esperti esterni per riesaminare i piani d'azione **Metriche, quali:** - N. medio di giorni dall'identificazione di un impatto negativo all'avvio dell'azione correttiva - % di impatti negativi per i quali le azioni correttive sono state pienamente implementate e verificate - % di impatti negativi che si ripresentano dopo essere stati contrassegnati come risolti - % di impatti negativi segnalati sottoposti a escalation verso l'alta direzione o un team di risposta interfunzionale entro tempistiche definite - % di rischi ad alta priorità con almeno un obiettivo/piano d'azione preventivo - % di dirigenti, supervisori e lavoratori formati sulle misure preventive collegate ai rischi identificati - % di controlli preventivi testati e verificati - % di risultati del monitoraggio recepiti in politiche/procedure aggiornate entro tempi prestabiliti - % di rischi con piani di mitigazione attivi - Gravità/probabilità media dei rischi dopo la mitigazione rispetto al valore di riferimento iniziale

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- % di volte in cui gli indicatori di allarme precoce hanno innescato una risposta di mitigazione tempestiva - % di esercitazioni o stress test programmati completati nei tempi previsti - % di individui/gruppi interessati che hanno accesso ai canali di ricorso e riparazione - % di individui/gruppi che riferiscono che il rimedio è stato equo e adeguato - % di casi di riparazione monitorati in cui non sono state segnalate ritorsioni o punizioni - % di piani di azione correttiva/preventiva che includono una valutazione delle conseguenze impreviste - % di azioni modificate dopo che la consultazione delle parti interessate o il monitoraggio hanno rivelato effetti negativi imprevisti - % di diminuzione del numero o della gravità degli impatti negativi ricorrenti nel tempo - Variazione del numero di non conformità relative alla risposta ai rischi/alla riparazione nei diversi cicli di audit

M6.3 - Per affrontare i rischi a cui è direttamente collegata, l'organizzazione deve pianificare la collaborazione e l'uso della propria influenza sulle parti interessate, compresi i partner commerciali, per porre fine, prevenire, mitigare e rimediare a tali rischi.	**Processi per:**
	- Collaborazione a livello globale, nazionale o sub-nazionale per affrontare i rischi
	  o Esempi: messa in comune di risorse/competenze, creazione di partenariati, azione collettiva per prevenire/mitigare danni futuri
	  o Tra pari, tematica, settoriale, a livello di Paese, territoriale
	- Mantenimento di un registro dei fornitori, appaltatori e fornitori di servizi, mappato rispetto ai rischi identificati
	- Documentazione del grado di influenza su ciascun partner (ad es. volume di acquisto, condizioni contrattuali, importanza del mercato) e identificazione delle opportunità per rafforzarla
	- Uso della gravità/probabilità dei rischi per determinare dove concentrare prioritariamente la collaborazione e l'influenza

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- Facilitazione di tavole rotonde periodiche con fornitori, sindacati, ONG e altre parti interessate per allineare le aspettative, condividere soluzioni e coordinare le misure riparatorie - Fornitura di formazione, assistenza tecnica o supporto finanziario ai partner per soddisfare gli standard sociali e del lavoro - Inclusione di requisiti espliciti nei contratti per la conformità ai principi SA8000, le azioni di mitigazione del rischio e gli obblighi di riparazione - Collegamento del rinnovo del contratto, degli impegni di volume o dello status di fornitore preferenziale a progressi dimostrabili nella prevenzione/mitigazione dei rischi - Definizione di tempistiche concordate affinché i partner colmino le lacune identificate, con passaggi di escalation in caso di mancata conformità persistente - Uso di canali di comunicazione per sollevare preoccupazioni e incoraggiare miglioramenti - Collaborazione con altre aziende che si approvvigionano dalla stessa regione/struttura per unire l'influenza e concordare richieste di riparazione - Supporto a riforme settoriali o governative quando i rischi sistemici non possono essere affrontati da un solo partner - Inclusione di partner, rappresentanti dei lavoratori e organizzazioni locali nella progettazione ed erogazione dei rimedi - Previsione di accordi equi di ripartizione dei costi per le riparazioni, in cui ciascun partner contribuisce proporzionalmente al proprio impatto - Ove sussista un rischio elevato, coinvolgimento di osservatori o auditor terzi per valutare le azioni collaborative - Qualora l'influenza e la collaborazione falliscano, escalation mediante esecuzione contrattuale, divulgazione pubblica o, come ultima risorsa, disimpegno - Laddove il disimpegno sia inevitabile, pianificazione di strategie di uscita che riducano al minimo i danni per i lavoratori

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	Metriche, quali: - % di partner con strategie di influenza documentate - N./diversità di parti interessate coinvolte nello sviluppo del piano d'azione - % di partner ad alto rischio che ricevono formazione, assistenza tecnica o supporto finanziario - % di contratti con i partner che includono requisiti espliciti di SA8000/responsabilità sociale - % di partner che beneficiano di incentivi legati alle prestazioni sociali - N. medio di riunioni, visite o comunicazioni con partner ad alto rischio all'anno - % di partner ad alto rischio gestiti tramite iniziative congiunte con altre aziende - N. di iniziative settoriali/industriali/governative a cui si è aderito per affrontare rischi sistemici - % di casi in cui il rimedio per i lavoratori/gruppi interessati è stato attuato con il coinvolgimento del partner - % di processi di riparazione a cui hanno partecipato i lavoratori/rappresentanti interessati - % dei costi di riparazione sostenuti congiuntamente dall'organizzazione e dai suoi partner commerciali - % di azioni collaborative riferite a lavoratori/parti interessate - % di lavoratori, sindacati o ONG intervistati che confermano l'efficacia delle riparazioni e della mitigazione
M6.4 – L'organizzazione deve periodicamente definire e pianificare le azioni e i processi necessari per raggiungere i propri obiettivi. Nel fare ciò, l'organizzazione deve considerare necessari:	**Processi per:** - Svolgimento di sessioni di pianificazione interfunzionale annuali o semestrali con dirigenza, lavoratori e parti interessate per allineare gli obiettivi con i sistemi, le risorse e le relazioni necessarie

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
a. Sistemi di gestione – inclusi politiche e procedure verbali e scritte, ruoli e responsabilità, documentazione, incentivi e obiettivi del personale, formazione e sviluppo delle competenze, monitoraggio, consapevolezza di lavoratori e parti interessate, nonché indicatori e metriche; **b. Risorse – incluse risorse finanziarie, materiali, di personale e informative, come competenze necessarie ed esperti esterni, infrastrutture, media e sistemi informativi; e** **c. Relazioni – compresi il dialogo sociale, il sostegno a rilevanti accordi tripartiti e ad altri accordi vincolanti, nonché le relazioni con partner commerciali, enti governativi e altre parti interessate interne ed esterne.**	- Mantenimento di un registro centralizzato delle azioni definite collegate agli obiettivi, indicante tempistiche, responsabilità e indicatori - Confronto tra capacità, sistemi e relazioni attuali rispetto agli obiettivi; documentazione dei divari che richiedono nuove azioni o adeguamenti - Definizione delle responsabilità per ciascun obiettivo nelle mansioni lavorative, nei diagrammi di delega e nei protocolli decisionali - Integrazione degli obiettivi legati alla SA8000 nelle valutazioni delle prestazioni, nelle strutture dei bonus e nei criteri di promozione - Elaborazione di calendari formativi annuali per fornire al personale e ai rappresentanti dei lavoratori le competenze necessarie per attuare gli obiettivi - Definizione di KPI e cruscotti di monitoraggio che misurano l'avanzamento rispetto agli obiettivi - Utilizzo di riunioni, poster, piattaforme digitali e coinvolgimento tra pari per sensibilizzare lavoratori e parti interessate su obiettivi e progressi - Assegnazione annuale di risorse finanziarie per gli obiettivi di prestazione - Valutazione delle competenze necessarie per raggiungere gli obiettivi - Assunzione, formazione o contrattualizzazione di esperti esterni laddove la capacità interna risulti insufficiente - Pianificazione degli aggiornamenti di strutture, sistemi informatici o attrezzature necessari per raggiungere gli obiettivi - Sistemi di raccolta, analisi e rendicontazione degli indicatori di prestazione - Monitoraggio dell'impiego delle risorse rispetto agli obiettivi per evitare carenze di fondi o ritardi - Integrazione dei comitati dei lavoratori, dei sindacati e delle strutture di rappresentanza nei cicli di pianificazione e definizione degli obiettivi

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- Allineamento degli obiettivi e delle azioni agli impegni assunti nell'ambito di accordi tripartiti o settoriali - Pianificazione di un coinvolgimento strutturato con ONG, partner commerciali e rappresentanti della comunità per convalidare le priorità e allineare le risorse - Coinvolgimento di fornitori e appaltatori per coordinare le azioni che influiscono su obiettivi condivisi - Istituzione di canali di comunicazione con le autorità competenti per garantire la conformità e promuovere cambiamenti politici a supporto - Monitoraggio dei progressi, identificazione delle limitazioni e aggiornamento di tempistiche o risorse - Utilizzo dei risultati del monitoraggio, degli audit e del contributo dei lavoratori per perfezionare i futuri cicli di pianificazione delle azioni **Metriche, quali:** - % di obiettivi organizzativi dotati di piani d'azione definiti - N. di volte all'anno in cui gli obiettivi/piani d'azione vengono formalmente riesaminati e aggiornati - % di divari identificati di capacità/sistema colmati entro i tempi previsti - % di obiettivi con persone/ruoli responsabili documentati e assegnati - % di personale i cui obiettivi di prestazione includono obiettivi di SA8000/responsabilità sociale - % di lavoratori/dirigenti/rappresentanti formati sulle competenze collegate agli obiettivi - % di lavoratori in grado di indicare correttamente almeno un obiettivo organizzativo attuale - % di obiettivi a cui è associata almeno una metrica quantitativa e una qualitativa - % di obiettivi con risorse finanziarie dedicate assegnate nel budget annuale

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- % di fondi/risorse assegnati effettivamente spesi/utilizzati per il raggiungimento degli obiettivi - % di fabbisogni di competenze identificati che sono stati soddisfatti - % di aggiornamenti pianificati di strutture, tecnologia o infrastrutture completati nei tempi previsti - % di obiettivi discussi con i rappresentanti dei lavoratori/sindacati durante la pianificazione - N. medio di gruppi di parti interessate consultati per ciascun ciclo di pianificazione - % di obiettivi allineati agli impegni assunti nell'ambito di accordi tripartiti o settoriali - % di obiettivi che prevedono azioni congiunte con partner commerciali - % di obiettivi/piani d'azione comunicati a lavoratori e parti interessate in formati accessibili - % di obiettivi/piani d'azione modificati in risposta a monitoraggi, audit o feedback delle parti interessate - % di obiettivi che mostrano un miglioramento misurabile degli indicatori di prestazione anno su anno

M7: Consapevolezza e attuazione

Criteri	Indicatori di esempio
M7.1 – L'organizzazione deve implementare i processi e le azioni pianificate e impiegare le risorse assegnate, adeguando periodicamente i piani e le risorse, se necessario, per	**Processi per:** - Un sistema in cui le azioni pianificate (da M6.4) sono suddivise in compiti con scadenze, persone responsabili e metodi di verifica - Avvio di ciascun processo o azione con riunioni di orientamento per chiarire ruoli, risultati attesi e formati di rendicontazione - Registrazioni di procedure, manuali e moduli volte a garantire coerenza tra sedi e reparti

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio

garantire la continuità della rilevanza e dell'efficacia.	- Un meccanismo per l'erogazione di fondi e altre risorse collegato a processi o azioni specifici
	- Assegnazione di personale o team a ciascun processo o azione, con allocazione dei tempi e obiettivi di prestazione documentati
	- Impiego di materiali, informazioni, strumenti informatici, attrezzature e ammodernamenti delle strutture secondo il piano d'azione/programma
	- Svolgimento di sessioni di formazione, coaching o supporto tecnico in linea con le competenze individuate durante la pianificazione
	- Tenuta di cruscotti o registri in cui gli obiettivi e i risultati di processi o azioni sono registrati come non avviati / in corso / completati / in ritardo
	- Ispezioni periodiche, interviste ed esami documentali per confermare le azioni
	- Opportunità (sondaggi, meccanismi di reclamo, riunioni di comitato) per consentire al personale di esprimersi sull'effettiva efficacia pratica dei processi o delle azioni pianificate
	- Adeguamenti a obiettivi, processi o azioni pianificate, budget, personale o tempistiche laddove l'impiego iniziale delle risorse si riveli insufficiente o eccessivo
	- Protocolli per l'aggiornamento di documentazione, formazione, comunicazioni, ecc., ogni volta che vengono apportati adeguamenti
	- Reintegrazione delle lezioni apprese dall'attuazione nel ciclo di pianificazione successivo (M6.4) per rafforzare l'allineamento e l'efficienza
	
	Metriche, quali:
	
	- N./% di processi e azioni
	  o avviati
	  o completati/consegnati
	- .. entro i tempi previsti
	- N./% di processi o azioni
	  o riesaminati

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
	○ sottoposti ad audit, ○ adeguati ○ aggiornati - % di audit interni/controlli a campione in cui l'attuazione ha rispettato le politiche/procedure/obiettivi specificati - % di fondi assegnati effettivamente spesi per le azioni pianificate - Differenza percentuale tra spese pianificate ed effettive per ciascun obiettivo - % di piani d'azione provvisti del personale/tempo allocato designato - % di sessioni di formazione pianificate svolte nei tempi previsti - % di aggiornamenti/distribuzioni di attrezzature pianificati completati in tempo e operativi - % di aggiornamenti/relazioni periodiche obbligatorie inviati in tempo - N. e gravità delle non conformità relative a un'attuazione incompleta o inefficace - N. di adeguamenti apportati a piani/risorse per trimestre - Tempo medio trascorso dall'individuazione di un problema all'adeguamento dell'attuazione - % di riallocazioni di risorse che hanno risolto il deficit o l'eccedenza individuati - % di azioni attuate che raggiungono i risultati previsti
M7.2 – L'organizzazione deve garantire che il personale disponga di adeguata consapevolezza, comprensione, accesso alle informazioni e canali di comunicazione riguardanti: **a. I propri diritti legali;** **b. I propri diritti definiti nel presente Standard;** **c. I rischi legati al proprio impiego;**	**Processi per:** - Politiche, procedure operative, istruzioni di lavoro, specifiche, software, ecc. relative al lavoro che definiscono le modalità previste per il coinvolgimento del personale (ad es. manuale delle risorse umane, politiche aziendali, sito web, bacheche, ecc.) - Formazione sui diritti legali, sui diritti SA8000, su rischi, pericoli, politiche e rimedi nelle sessioni di inserimento per i nuovi assunti - Formazione sui diritti legali, sui diritti SA8000, su rischi, pericoli, politiche e rimedi per il personale già in servizio.

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
d. Politiche, obiettivi, azioni e processi dell'organizzazione; **e. I propri ruoli e responsabilità nel raggiungimento degli obiettivi e nel rispetto degli impegni dell'organizzazione;** **f. I meccanismi e i canali pertinenti per il proprio coinvolgimento nel sistema di gestione; e** **g. I meccanismi e i canali pertinenti per la protezione dei propri diritti, compresi i meccanismi di accesso al ricorso/rimedio.**	- Esposizione di cartelli, infografiche o schermi digitali nelle aree comuni che riassumano diritti, rischi, pericoli, politiche, canali di reclamo e procedure di emergenza in formati e lingue accessibili - Mantenimento di una piattaforma interna o di un'app in cui il personale può accedere a politiche, obiettivi e processi in qualsiasi momento - Un manuale semplificato e multilingue che riassume i diritti dei lavoratori pertinenti - Condivisione con il personale dei recapiti del Team per le prestazioni sociali (e di altri rappresentanti dei team interni, rappresentanti sindacali, organizzazioni di supporto ai lavoratori, autorità del lavoro e risorse simili) - Comunicazione delle modifiche alla legislazione sul lavoro (tramite bollettini, riunioni o avvisi digitali) con spiegazioni in un linguaggio chiaro - Fornitura di una versione semplificata del presente Standard, con immagini ed esempi pertinenti al luogo di lavoro. - Notifiche visive e acustiche dei rischi e dei pericoli presenti (ad es. etichettatura dei prodotti chimici, allarmi di evacuazione, segnali di avvertimento sui pericoli dei macchinari) - Utilizzo di metodi di formazione partecipativi per aiutare il personale a comprendere come si applica lo Standard in scenari reali - Conduzione di sessioni periodiche su salute e sicurezza sul lavoro, rischi psicosociali e vulnerabilità occupazionali - Informazioni accessibili sui pericoli - Condivisione degli insegnamenti tratti da incidenti passati / quasi incidenti (near miss) in forum aperti - Canali riservati (consulenti, linee telefoniche di assistenza) per discutere di stress, molestie o problemi di salute mentale sul luogo di lavoro - Condivisione degli aggiornamenti a politiche e obiettivi tramite bacheche, newsletter, assemblee plenarie e piattaforme digitali

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
	- Pubblicazione degli aggiornamenti sull'avanzamento dei principali obiettivi - Dialoghi periodici (ad es. trimestrali) tra direzione e rappresentanti dei lavoratori su obiettivi e processi - Canali di reclamo multilingue, riservati e disponibili attraverso molteplici modalità - Pubblicazione e spiegazione delle procedure per sollevare preoccupazioni e accedere a rimedi - Offerta di linee telefoniche dedicate, cassette dei suggerimenti o piattaforme di terze parti per reclami riservati - Registrazione, tracciamento e rendicontazione dei reclami e dei rimedi - Canali sindacali, ispettorati del lavoro o difensori civici (ombudsman) quando i rimedi interni sono insufficienti - Audit/sondaggi/test periodici del personale per valutare la consapevolezza dei diritti, delle politiche, dei rischi e dei rimedi - Adeguamento delle campagne di sensibilizzazione, della formazione e dei canali in base ai risultati dei sondaggi, agli audit e ai reclami ricevuti **Metriche, quali:** - % di personale formato - % di personale che verifica l'accessibilità delle informazioni - Percentuale di personale che soddisfa o supera i requisiti di competenza durante le valutazioni. - % di lavoratori in grado di identificare correttamente specifici diritti del lavoro - Tempo medio intercorso tra una modifica della normativa sul lavoro e la comunicazione al personale - % di lavoratori che dichiarano di sapere dove trovare informazioni sui diritti legali - % di personale formato sulla sensibilizzazione alla norma SA8000 negli ultimi 12 mesi

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
	- % di lavoratori in grado di identificare i rischi professionali o lavorativi rilevanti per la propria mansione - % di aree di pericolo in cui sono visibilmente esposti segnali di avvertenza e informazioni sui rischi - % di lavoratori che dichiarano di sapere dove le politiche e gli obiettivi sono affissi o accessibili digitalmente - % di lavoratori in grado di identificare gli attuali obiettivi aziendali rilevanti relativi alla norma SA8000 - % di lavoratori che dichiarano di sapere come presentare un reclamo - % di lavoratori in grado di descrivere quali tipologie di rimedi sono disponibili - % di lavoratori in grado di dimostrare il mantenimento delle conoscenze a distanza di tre mesi dalla formazione
M7.3 – L'organizzazione deve garantire che le parti interessate siano adeguatamente informate su: **a. Rischi rilevanti;** **b. Politiche, obiettivi, azioni e processi dell'organizzazione; e** **c. Canali per il loro coinvolgimento e per la tutela dei diritti secondo quanto stabilito nel presente Standard.**	**Processi per** - Mantenimento di un registro delle parti interessate suddivise per tipologia - Analisi di quali informazioni ciascun gruppo necessita/richiede - Registrazioni di quanto comunicato a ciascuna categoria di parti interessate (e tempi/modalità); conferme di ricezione; e conseguente dialogo - Inviti al coinvolgimento in opportunità di partecipazione al programma di gestione sociale dell'organizzazione - Adeguamento delle modalità di comunicazione alle possibilità di accesso delle parti interessate - Pubblicazione di sintesi periodiche sui rischi identificati, sugli obiettivi e sui progressi compiuti per mitigarli/eliminarli (es. rendicontazione delle prestazioni sociali, newsletter, ecc.), - Sessioni informative con le comunità locali e le ONG laddove i rischi possano riguardarle

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio

	- Opportunità per le parti interessate di rispondere ai rischi pubblicati con dubbi, feedback o informazioni integrative sui rischi
	- Pubblicazione delle principali politiche aziendali adattate per facilitare la comprensione da parte degli stakeholder
	- Condivisione di esempi pratici sul funzionamento dei reclami, delle azioni correttive e dei processi di coinvolgimento delle parti interessate
	- Condivisione di metriche relative agli indicatori di prestazione in formati accessibili
	- Incontri di coinvolgimento o tavole rotonde con sindacati, ONG, rappresentanti delle comunità, partner commerciali e altre parti interessate.
	- Estensione dei canali di reclamo oltre i lavoratori
	- Materiali nelle lingue locali, con utilizzo di termini non tecnici e culturalmente appropriati
	- Canali audio, visivi e digitali (secondo necessità) per soddisfare diversi livelli di alfabetizzazione
	- Mantenimento di un sito web o di un hub digitale con politiche, obiettivi e opportunità di coinvolgimento delle parti interessate costantemente aggiornati
	- Verifica periodica dell'effettiva comprensione da parte degli stakeholder dei rischi, delle politiche e dei canali di coinvolgimento
	
	Metriche, quali:
	
	- Numero e tipologie di comunicazioni rivolte alle parti interessate (es. notifiche, report)
	- % e tipologie di parti interessate in grado di identificare i rischi rilevanti divulgati dall'organizzazione
	- % e tipologie di parti interessate
	  o consapevoli dei
	  o che utilizzano i

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
	… canali di coinvolgimento (ad esempio comitati, trasmissioni per le parti interessate, ecc.) - Tempo medio tra l'identificazione di un rischio significativo e la relativa comunicazione alle parti interessate - % di rischi salienti resi pubblici rispetto a quelli documentati nel registro dei rischi dell'organizzazione - % di parti interessate che dichiarano di sapere dove reperire le politiche aziendali - % di parti interessate a conoscenza di rischi specifici e delle relative conseguenze - % di parti interessate in grado di identificare gli obiettivi aziendali per esse rilevanti - % di aggiornamenti pianificati su politiche/obiettivi comunicati nei tempi previsti - % di parti interessate che confermano la ricezione dei report sullo stato di avanzamento - % di parti interessate a conoscenza delle modalità di accesso ai canali di reclamo o di ricorso - Numero e tipologie di comunicazioni rese disponibili nelle lingue locali pertinenti - Numero di gruppi diversi di parti interessate rappresentati nelle attività di coinvolgimento
M7.4 – Nelle sue interazioni con i partner commerciali, l'organizzazione deve: **a. Garantire che i partner commerciali dispongano di consapevolezza, comprensione, accesso alle informazioni e canali di comunicazione adeguati in merito a politiche, obiettivi, azioni e processi dell'organizzazione;** **b. Assicurare che i propri termini e pratiche commerciali non**	**Processi per:** - Workshop di inserimento per i nuovi partner commerciali su politiche, obiettivi, azioni e processi dell'organizzazione - Accesso online a politiche aggiornate, obiettivi e requisiti di rendicontazione in più lingue - Istituzione di punti di contatto dedicati, linee dirette o portali per partner commerciali in cui questi ultimi possano porre domande, sollevare dubbi o fornire feedback - Svolgimento di webinar o incontri per riesaminare obiettivi, rischi principali e aspettative con tutti i partner commerciali chiave - Prima di finalizzare i contratti, revisione dei termini di pagamento, dei tempi di consegna, dei prezzi e delle richieste di produzione per valutare se creino condizioni che pregiudicano la conformità

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
compromettano la capacità dei partner commerciali di soddisfare le aspettative reciproche stabilite; **c. Fornire ai partner commerciali supporto per porre fine, prevenire, mitigare e porre rimedio ai rischi, in misura proporzionata al contributo dell'organizzazione a tali impatti;** **d. Impegnarsi a ridurre al minimo, ove possibile, gli oneri amministrativi derivanti dalle reciproche aspettative sui partner commerciali; e** **e. Non interrompere le relazioni commerciali in risposta ai rischi, a meno che:** **I. Il partner commerciale non riesca ripetutamente ad affrontare il rischio a seguito di un adeguato coinvolgimento e supporto da parte dell'organizzazione; E** **II. I rischi derivanti dall'interruzione della relazione non siano maggiori rispetto al rischio originario.**	- Valutazione per determinare se le pratiche di acquisto, le scadenze o la pressione sui prezzi stiano alimentando rischi nella catena di fornitura (ad es. benchmarking) - Opportunità di comunicare i propri dubbi quando i termini commerciali creano pressioni di rischio per i partner commerciali o altri - Collaborazione con i partner commerciali per definire e attuare misure correttive quando vengono identificati dei rischi - Formazione, orientamento tecnico o condivisione dei costi per i miglioramenti - Definizione di tempi e modalità con cui l'organizzazione fornirà risorse finanziarie, tecniche o umane per supportare i partner commerciali, in proporzione al proprio contributo al rischio - Accettazione di certificazioni credibili, relazioni di audit o valutazioni di due diligence condotte da organismi riconosciuti per evitare duplicazioni - Differenziazione dei requisiti in base al profilo di rischio del partner commerciale, facendo in modo che i partner piccoli o a basso rischio non siano gravati da richieste sproporzionate - Richiesta di feedback/dati ai partner commerciali sul carico di lavoro amministrativo e adeguamento dei requisiti di conseguenza - Definizione di soglie e di una sequenza di azioni richieste prima di prendere in considerazione la disattivazione (ad es. avvertimenti, scadenze per le azioni correttive, orientamento, supporto ed escalation all'alta direzione). - Prima di interrompere un rapporto, valutazione se la disattivazione possa causare un danno maggiore - Obbligo di giustificazione registrata per le azioni di escalation e le decisioni di rescissione nei confronti dei partner commerciali - Se la disattivazione è necessaria, notifica con debito preavviso e collaborazione con gli stakeholder

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
	- Coordinamento con altri acquirenti per allineare le aspettative ed evitare di influire negativamente sui lavoratori del partner commerciale - Valutazione periodica per verificare se i partner commerciali dimostrino comprensione delle politiche, degli obiettivi e dei processi dell'organizzazione **Metriche, quali:** - N. di partner commerciali con piani di miglioramento - % di contratti con partner commerciali che coprono le aspettative pertinenti - % di partner commerciali che hanno ricevuto formazione o inserimento sulle politiche, sugli obiettivi e sui processi dell'organizzazione - % di partner che confermano di sapere dove accedere alle politiche e alle aspettative aggiornate - N. di aggiornamenti su politiche/aspettative comunicati ai partner all'anno - % di contratti/rapporti riesaminati e % che soddisfano condizioni eque di pagamento, tempi di consegna, prezzi e altri requisiti dei partner commerciali - % di fatture pagate entro i tempi concordati - % di piani di azione correttiva con i partner chiusi entro le scadenze concordate - N. di partner commerciali che ricevono supporto tecnico/finanziario/di capacity-building - Quota dei costi di riparazione a carico dell'organizzazione rispetto a quelli scaricati interamente sui partner commerciali - % di riduzione dei requisiti di rendicontazione duplicati o ridondanti per i partner - N. di disattivazioni in cui sono stati seguiti i protocolli di escalation (avvertimenti, supporto, riesame da parte della direzione) - % di disattivazioni con una valutazione del rischio documentata che mostri i rischi della disattivazione a fronte del proseguimento della collaborazione

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
	- N. di disattivazioni in cui sono state attuate misure per ridurre al minimo il danno per i lavoratori - Cambiamento nel tempo della capacità dei partner commerciali di identificare correttamente politiche, obiettivi e canali di reclamo - N. di rischi legati ai partner commerciali ridotti o eliminati attraverso la collaborazione
M7.5 – Le informazioni documentate pertinenti per soddisfare i requisiti del presente Standard devono essere: **a. Disponibili e idonee;** **b. Accurate e chiare;** **c. Controllate in modo efficace; e** **d. Identificabili.**	**Processi per:** - Mantenimento di un sistema sicuro e centralizzato in cui tutte le politiche, le procedure e le registrazioni pertinenti siano archiviate e accessibili al personale autorizzato - Definizione dei diritti di accesso alle informazioni documentate in base al ruolo - Traduzione dei documenti chiave nelle lingue pertinenti e fornitura di versioni accessibili (visive, audio, semplificate) per cercare di garantirne l'idoneità a diversi livelli di alfabetizzazione - Un sistema strutturato (codici documento, numeri di revisione, date, autore responsabile) per richiedere che siano in uso solo versioni aggiornate e approvate - Revisione in "linguaggio semplice" delle informazioni documentate ove necessario - Riesame dei documenti a intervalli definiti per verificarne l'accuratezza e la pertinenza - Canali a disposizione dei lavoratori o degli stakeholder per segnalare documentazione poco chiara o inesatta - Obbligo di approvazione formale (approvazione da parte della direzione/del personale competente) prima dell'emissione di documenti nuovi o revisionati - Ritiro dalla circolazione dei documenti obsoleti - Per i documenti riservati, implementazione di protezioni tramite password, autorizzazioni basate sui ruoli e misure di tutela della privacy dei dati - Assegnazione di un identificatore univoco (titolo, numero di riferimento, versione, data e proprietario) a ciascun documento

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio
	- Per i sistemi digitali, associazione di tag di metadati (ad es. oggetto, reparto, area di rischio, stato) per la ricerca e il recupero - Collegamento di ciascun documento a processi specifici, date e personale responsabile - Programmi definiti di conservazione e archiviazione - Formazione del personale su come creare, aggiornare e controllare le informazioni documentate **Metriche, quali:** - Tasso di errore per le informazioni pubblicate - N. e frequenza dei riesami delle informazioni documentate - N. di informazioni documentate obsolete o non valide riscontrate durante gli audit - % di personale campionato in grado di individuare e accedere alle informazioni documentate richieste entro un intervallo di tempo prestabilito - N. di documenti chiave disponibili in tutte le lingue pertinenti per il personale e in formati accessibili - % di inesattezze/documenti non chiari identificati corretti entro tempi definiti - N. di documenti privi di controllo o autorizzazione adeguati - N. di versioni obsolete identificate e ritirate tempestivamente dalla circolazione - N. di accessi non autorizzati a documenti riservati - % di documenti digitali contrassegnati con i metadati richiesti - Tempo medio di recupero dei documenti archiviati su richiesta

©Social Accountability International - 2026

M8: Integrità e trasparenza

Criteri	Indicatori campione
M8.1 – Nel soddisfare i requisiti di questo Standard, l'organizzazione deve operare e comunicare con integrità.	**Processi per:** - Misure disciplinari in caso di mancato rispetto dei requisiti di integrità - Formazione iniziale e periodica di sensibilizzazione all'integrità - Inclusione di elementi di integrità nella documentazione operativa (ad es. obbligo di considerare oggettivamente tutti i candidati in una procedura di assunzione) - Un processo di revisione della comunicazione etica per tutte le dichiarazioni interne ed esterne relative alle pratiche di lavoro e alla conformità - Un meccanismo di whistleblowing con protezione contro le ritorsioni - Controlli per prevenire la falsificazione, la manipolazione o l'occultamento delle registrazioni - Un processo antifrode e di contrasto alle false dichiarazioni in merito ai dati sul lavoro e sulla conformità - Un processo decisionale etico e un meccanismo di escalation per i conflitti tra pressione commerciale e diritti dei lavoratori - Dichiarazioni di conformità (certificazioni, marketing, comunicazioni con i clienti) - Correzione e ripubblicazione di informazioni inesatte o fuorvianti - Processo di segnalazione, indagine e azione correttiva per le violazioni dell'integrità - Processo interno di segnalazione ed escalation per i dubbi legati all'integrità **Metriche, quali:** - N. di incidenti legati all'integrità e relative azioni disciplinari in un dato periodo - % di personale che ha partecipato a una formazione di sensibilizzazione all'integrità in un dato periodo - % di personale campionato a conoscenza di (una o più) politiche/pratiche di integrità - N. di incidenti segnalati di interferenza con l'audit (obiettivo = 0)

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
	- % di audit condotti senza restrizioni di accesso o tentativi di condizionamento delle risposte - % di dipendenti che confermano la libertà di parola durante gli audit (dai feedback di sondaggi o interviste) - N. di episodi di falsificazione o manipolazione di registrazioni - % di registrazioni che superano le verifiche interne di accuratezza - % di registrazioni critiche con tracciabilità (proprietario, versione, approvazione) - N. di correzioni di documenti emesse a causa di dubbi sull'integrità
M8.2 – L'organizzazione deve riferire periodicamente e pubblicamente in merito ai propri processi e risultati pertinenti a questo Standard. La rendicontazione pubblica deve, come minimo: **a) Essere trasparente, veritiera e chiara;** **b) Soddisfare le esigenze e le aspettative degli stakeholder;** **c) Includere l'impegno politico dell'organizzazione;** **d) Descrivere le attività aziendali dell'organizzazione;** **e) Comunicare come l'organizzazione affronta i propri rischi;**	**Processi per:** - Un ciclo fisso (ad es. annuale o biennale) per la predisposizione e la pubblicazione dei report pubblici - Contributi e verifiche interfunzionali delle informazioni da rendicontare (ad es. inclusi conformità, RU, salute e sicurezza, finanza, rappresentanti dei lavoratori). - Richiesta di approvazione da parte dell'alta direzione per confermare l'accuratezza, la completezza e l'allineamento con gli impegni - Consultazione dei principali stakeholder per determinare l'ambito di rendicontazione, i contenuti e le esigenze di accessibilità - Verifica incrociata dei dati comunicati con i documenti di origine - Redazione dei report (in un linguaggio non tecnico, con note esplicative, sintesi, infografiche e FAQ, ove necessario) - Inclusione sia dei risultati positivi sia delle criticità, delle azioni correttive e dei rischi in corso - Coinvolgimento di valutatori indipendenti (ad es. auditor o osservatori della società civile) per esaminare la credibilità dei contenuti del report - Inclusione di una panoramica delle sedi, della forza lavoro, dei settori, dei paesi di attività e delle catene di fornitura

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
f) Fornire informazioni, su richiesta, sull'uso dei meccanismi di reclamo e sui risultati dei processi di reclamo; **g) Soddisfare i requisiti legali, normativi e altri requisiti di rendicontazione; e** **h) Essere adeguatamente accessibile e disponibile per gli stakeholder.**	- Riepilogo dei rischi individuati, dei metodi di prioritizzazione, delle iniziative di mitigazione e riparazione e delle tendenze prestazionali - Pubblicazione dei report online, nelle lingue pertinenti e in formati cartacei/in loco accessibili ai lavoratori e alle comunità locali - Messa a disposizione in formato PDF, pagine web, opuscoli riepilogativi e formati visivi - Diffusione di sintesi ai lavoratori tramite bacheche, piattaforme digitali o assemblee con tutto il personale - Confronto dei contenuti e dello stile con i colleghi del settore, le iniziative settoriali e le migliori pratiche SA8000 **Metriche, quali:** - N. di temi rendicontati - % di report che riproducono o ribadiscono l'impegno politico dell'organizzazione - % di rischi prioritari identificati oggetto di rendicontazione - % di report formalmente esaminati e approvati dall'alta direzione prima della pubblicazione - % di report che hanno integrato il feedback di lavoratori, sindacati o stakeholder esterni durante la preparazione - Rapporto tra problemi positivi e negativi segnalati - % di punti dati verificati rispetto ai documenti di origine - N. di correzioni fattuali pubblicate dopo la pubblicazione per ciclo di rendicontazione - % di stakeholder intervistati che ritengono il report chiaro, pertinente e utile / % di siti operativi e livelli della catena di fornitura descritti nel report - % di obblighi di rendicontazione legali/normativi applicabili soddisfatti - % di report tradotti in tutte le lingue pertinenti per lavoratori/stakeholder - % di lavoratori che dichiarano di aver visto il report o di esserne stati informati

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
M8.3 – L'organizzazione deve impegnarsi in modo trasparente e aperto con le terze parti autorizzate, anche fornendo l'accesso alla documentazione, ai registri, ai materiali, alle persone e agli ambienti di lavoro richiesti.	**Processi per:** - Adozione di una politica che impegna a una cooperazione trasparente con le terze parti autorizzate, inclusi auditor, organismi di certificazione, autorità di regolamentazione e rappresentanti dei lavoratori - Definizione di procedure chiare per concedere l'accesso a strutture, personale, registri e documenti quando le richieste sono legittime e rientrano nell'ambito di applicazione - Mantenimento di un archivio digitale/fisico aggiornato di politiche chiave, procedure, registri dei rischi, registri di formazione, registri dei reclami, registri delle buste paga e piani di azioni correttive - Una lista di controllo dei documenti comunemente richiesti da auditor e autorità di regolamentazione - Definizione delle tempistiche di risposta alle richieste - Norme per l'accesso al sito - Autorità e disposizioni per l'accesso a spazi riservati separati dalla direzione - Tempo a disposizione del personale per incontrare terze parti durante l'orario di lavoro senza decurtazioni della retribuzione o rischio di ritorsioni - Definizione delle modalità di risoluzione delle controversie con terze parti in merito ad ambito di applicazione, accesso o riservatezza - Formazione dei dirigenti e dell'altro personale sulla condotta prevista durante audit/ispezioni di terze parti - Formazione del personale sul diritto di parlare liberamente durante le interviste con terze parti e sulle garanzie di non ritorsione dell'organizzazione - Designazione di un rappresentante della direzione per coordinare e facilitare le interazioni con le parti esterne

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
	- Documentazione e indagine su eventuali casi in cui l'accesso è stato ritardato, limitato o incompleto **Metriche, quali:** - % di documenti richiesti forniti a terze parti entro i tempi concordati - Tempo medio intercorso tra la richiesta e la fornitura della documentazione - % di documenti campionati forniti conformi ai documenti originali senza discrepanze - N. di volte in cui sono state presentate versioni obsolete di documenti durante gli audit - % di richieste di audit/visite in loco concesse senza ritardi o limitazioni - % di audit/ispezioni senza preavviso accolti senza interruzioni operative - % di colloqui richiesti condotti in modo riservato senza interferenze da parte della direzione - % di dirigenti/personale formati su come interagire in modo trasparente con auditor/autorità di regolamentazione - % di lavoratori che confermano di essere a conoscenza del proprio diritto di parlare liberamente e in modo riservato durante gli audit - N. di casi documentati in cui l'accesso è stato negato, limitato o ritardato

M9: Monitoraggio e meccanismi di reclamo

Criteri	Indicatori campione
M9.1 – L'organizzazione deve monitorare le proprie prestazioni rispetto ai requisiti del presente Standard e i sistemi di gestione per soddisfarli. Il monitoraggio deve, come minimo:	**Processi per:** - Un piano di monitoraggio annuale che definisca ambito di applicazione, frequenza, personale responsabile e metodi - Inclusione di rappresentanti dei lavoratori, sindacati e stakeholder esterni nella progettazione e nella convalida del monitoraggio

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
a. Valutare l'attuazione delle azioni e dei processi pianificati; **b. Valutare la conformità al presente Standard;** **c. Valutare le prestazioni dei partner commerciali pertinenti rispetto alle aspettative reciproche stabilite; e** **d. Essere adeguatamente documentato.**	- Tenuta di un registro dinamico di tutte le azioni pianificate (M6/M7), con aggiornamenti sullo stato (non avviata, in corso, completata, posticipata) - Conduzione di riesami trimestrali con il/i team per le prestazioni sociali per confermare che le azioni siano state attuate come previsto - Esecuzione di controlli a campione per confermare che le azioni siano operative - Confronto tra risorse, tempistiche e risultati pianificati ed effettivi per individuare eventuali carenze - Conduzione di audit periodici (almeno annuali) a fronte di tutti i punti dello Standard, avvalendosi di auditor interni qualificati e indipendenti dall'area sottoposta ad audit - Utilizzo di liste di controllo per l'autovalutazione SA8000, indagini tra i lavoratori e riesami della direzione per identificare i divari - Riesami periodici della conformità dei partner commerciali alle aspettative reciproche - Laddove i rischi siano elevati, richiesta di relazioni di audit, certificazioni o valutazioni indipendenti da parte dei partner commerciali - Conduzione di visite congiunte in loco con fornitori, ONG o sindacati per verificare le prestazioni nelle catene di fornitura sensibili - Un sistema di valutazione dei partner basato su conformità sociale, reattività e gestione dei rischi - Tenuta di un registro consolidato contenente i risultati di audit interni, riesami dei partner e monitoraggio dell'attuazione - Tenuta di un registro delle non conformità, delle cause alla radice, delle azioni correttive, delle persone responsabili e delle date di chiusura - Sintesi dei risultati del monitoraggio nei riesami della direzione e (ove pertinente) nelle relazioni pubbliche - Collegamento di tutti i risultati del monitoraggio ad azioni correttive/preventive, monitorate fino alla chiusura

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
	- Sondaggi al personale **Metriche, quali:** - Frequenza delle attività di monitoraggio - Frequenza delle attività di valutazione per tipologia (ad esempio audit, riesami, controlli a campione) - Tasso di utilizzo per i sondaggi - Tasso di utilizzo per i meccanismi di reclamo e feedback - % di punti dello Standard sottoposti ad audit interno entro il periodo di riferimento - N. di non conformità per ciclo di audit, suddivise per gravità - % di partner commerciali valutati rispetto alle aspettative reciproche durante il ciclo - % di partner ad alto rischio con riesami delle prestazioni o audit documentati - % di rischi identificati dei partner affrontati con azioni correttive congiunte o supporto - % di attività di monitoraggio pianificate con risultati documentati - % di registrazioni di monitoraggio campionate verificate come accurate e complete - % di risultati di monitoraggio condivisi internamente con i lavoratori/comitati o esternamente in report pubblici - % di riduzione dei rilievi ripetuti nei diversi cicli di monitoraggio
M9.2 – L'organizzazione deve integrare informazioni provenienti da molteplici fonti nei suoi Processi di monitoraggio, ove applicabile per: **a. Valutazione e prioritizzazione dei rischi;** **b. Indicatori e metriche pianificati;**	**Processi per:** - Specifica di tutte le fonti di informazione richieste, assegnazione delle responsabilità e definizione della frequenza di raccolta - Mantenimento di un archivio per conservare i contributi provenienti da valutazioni dei rischi, metriche, reclami, audit e fonti esterne a fini di analisi e riscontro incrociato - Utilizzo dei cicli di monitoraggio per esaminare e aggiornare il registro dei rischi dell'organizzazione con i nuovi dati di monitoraggio

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
c. Meccanismi di reclamo e canali di comunicazione interni ed esterni; **d. Coinvolgimento e comunicazione con i lavoratori;** **e. Reclami e preoccupazioni degli stakeholder;** **f. Dialogo sociale e feedback provenienti da accordi tripartiti e altri accordi vincolanti pertinenti;** **g. Fonti di notizie e informazioni disponibili al pubblico;** **h. Audit interni ed esterni; e** **i. Esperti esterni.**	- Confronto tra i rischi identificati e i dati effettivi sui reclami per testare l'accuratezza della prioritizzazione dei rischi - Integrazione delle metriche pianificate (da M6 a M8) in un cruscotto di monitoraggio aggiornato trimestralmente - Confronto dell'andamento degli indicatori rispetto agli obiettivi, con avvio di azioni correttive al mancato rispetto delle soglie - Condivisione degli indicatori con i comitati dei lavoratori per la convalida e l'acquisizione di contributi - Monitoraggio di frequenza, tipologia e stato di risoluzione dei reclami provenienti da meccanismi interni ed esterni - Raccolta ed esame delle informazioni provenienti da relazioni di sindacati, ONG, canali diretti di segnalazione o dell'ombudsman - Conduzione di indagini anonime e focus group periodici per rilevare le percezioni su rischi, diritti e clima dell'ambiente di lavoro - Verifica incrociata delle dichiarazioni dei lavoratori con la documentazione e i riscontri delle ispezioni fisiche - Verifica della conformità ai contratti collettivi di lavoro e/o ai quadri di riferimento settoriali o tripartiti - Inclusione dei rappresentanti sindacali nei riesami di monitoraggio - Utilizzo di strumenti per tracciare notizie, rapporti di ONG e bollettini governativi sui diritti dei lavoratori e sui rischi di settore - Confronto delle prestazioni dell'organizzazione con i report di controparti/settore - Segnalazione di denunce esterne di presunte violazioni presso fornitori, regioni o settori collegati all'organizzazione - Raccolta ed esame dei rilievi emersi da audit interni, audit di certificazione, audit dei clienti e ispezioni governative

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
	- Confronto dei risultati degli audit nel tempo - Riscontro incrociato delle risultanze degli audit rispetto alle testimonianze dei lavoratori e ai dati sui reclami - Coinvolgimento di specialisti dei diritti dei lavoratori, esperti di salute sul lavoro o consulenti legali per riesaminare le pratiche di monitoraggio e le valutazioni dei rischi - Commissione di valutazioni esterne delle aree ad alto rischio nell'ambito del monitoraggio - Istituzione di comitati consultivi di esperti per esaminare periodicamente i dati di monitoraggio e fornire raccomandazioni, ove opportuno - Riunione del/i team per le prestazioni sociali per confrontare i contributi provenienti da più fonti e individuare tendenze o lacune - Fornitura di sintesi dei risultati provenienti da tutte le fonti all'alta direzione e ai rappresentanti dei lavoratori **Metriche, quali:** - N. di volte all'anno in cui il registro dei rischi viene aggiornato con nuovi dati di monitoraggio - % di nuovi rischi identificati attraverso il monitoraggio non inclusi nel registro dei rischi del ciclo precedente - % di obiettivi dell'organizzazione con almeno un indicatore di prestazione attivo tracciato tramite monitoraggio - % di indicatori pianificati riesaminati entro il periodo di monitoraggio programmato - % di casi in cui metriche che superano le soglie hanno attivato azioni correttive - % di problematiche oggetto di reclamo integrate nei report di monitoraggio - % di reclami con esiti documentati e collegati ad azioni correttive - % di reclami esterni integrati nei processi di monitoraggio - % di lavoratori coinvolti annualmente tramite sondaggi, interviste o focus group

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
	- % di rapporti di monitoraggio che fanno riferimento al contributo dei lavoratori come fonte di dati - Numero medio di giorni per prendere in carico e gestire le problematiche sollevate dagli stakeholder - % di sessioni o accordi di dialogo sociale esaminati nell'ambito del monitoraggio - % di impegni derivanti da accordi tripartiti/settoriali monitorati per verificarne la conformità - % di contributi di sindacati/rappresentanti inclusi nei rapporti di monitoraggio - Numero di notizie esterne, relazioni di ONG o rapporti governativi esaminati per ciclo di monitoraggio - % di cicli di monitoraggio con analisi delle tendenze dei risultati degli audit interni ed esterni - % di rilievi degli audit verificati incrociando i dati dei reclami o i contributi dei lavoratori - Numero di volte all'anno in cui vengono coinvolti esperti esterni - % di rilievi supportati da più di una fonte indipendente
M9.3 – L'organizzazione deve stabilire, mantenere e monitorare un meccanismo di reclamo affinché il personale possa segnalare dubbi, problemi, lamentele, incidenti e reclami pertinenti al presente Standard nei confronti dell'organizzazione o dei suoi partner commerciali. I meccanismi di reclamo dell'organizzazione per il personale devono: **● Essere legittimi, accessibili, prevedibili, equi, trasparenti, basati sul**	**Processi per:** - Campagne per comunicare lo scopo, i processi e il valore dei meccanismi di reclamo - Inclusione dei rappresentanti degli stakeholder nella progettazione o revisione del meccanismo di reclamo - Considerazione dei gruppi vulnerabili per garantire l'accessibilità dei meccanismi di reclamo - Ricorso a terzi neutrali nella gestione dei reclami, ove appropriato - Pubblicazione di metriche e dati relativi ai reclami - Pubblicazione di miglioramenti o modifiche apportati in risposta agli esiti dei reclami - Processi specifici per la gestione di questioni quali: o Violenza e molestie di genere (GBVH) e discriminazione o Lavoro minorile

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
dialogo, compatibili con i diritti e fonte di miglioramento continuo; **• Garantire la riservatezza degli utenti;** **• Non comportare ritorsioni contro gli utenti, né da parte dell'organizzazione né da parte di terzi; e** **• Non comportare perdite di retribuzione per il personale che partecipa alle procedure di reclamo.**	- Politica scritta sui reclami che affermi il diritto dei lavoratori di sollevare problemi senza ritorsioni, in linea con i principi SA8000 - Copertura di preoccupazioni, incidenti, lamentele e reclami relativi all'organizzazione e ai suoi partner commerciali - Molteplici canali per presentare reclami (ad es. cassette dei suggerimenti, linee telefoniche dedicate, app per dispositivi mobili, e-mail, rappresentanti dei lavoratori, orari di ricevimento delle RU di persona) - Formazione dei neoassunti sul meccanismo di reclamo durante l'inserimento aziendale - Utilizzo di poster, volantini e comunicazioni digitali per tenere informato il personale su come e dove sollevare problemi - Fornitura di informazioni in tutte le lingue pertinenti e in vari formati (elementi visivi, spiegazioni orali) - Definizione delle modalità di ricezione, registrazione, conferma di ricezione e assegnazione dei reclami per il relativo seguito - Conferma di ricezione (a meno che non sia anonimo) che includa un numero di caso o un codice identificativo - Inserimento dei reclami in un database sicuro o in un registro ad accesso limitato - Attribuzione di livelli di gravità ai reclami per supportare la prioritizzazione dei casi - Indagini condotte con il coinvolgimento dei rappresentanti dei lavoratori, ove appropriato - Monitoraggio di eventuali segnali di ritorsione o intimidazione nei confronti dei reclamanti - Definizione di tempi massimi per l'indagine e la risoluzione dei reclami - Registrazione delle azioni correttive, dei rimedi forniti e delle misure successive - Aggiornamenti al personale sullo stato di avanzamento e sugli esiti (a meno che il reclamo non fosse anonimo) - Percorsi di escalation per i casi che rimangono irrisolti - Stress test dei canali di reclamo (ad es. simulazioni di invio) per garantirne la funzionalità

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
	- Un organo di supervisione dei reclami che includa la direzione, i rappresentanti dei lavoratori e, ove pertinente, stakeholder esterni per garantire l'imparzialità - Invito periodico a ONG indipendenti, auditor o sindacati a verificare la legittimità e il funzionamento del meccanismo di reclamo - Verifica se la presentazione di un reclamo generi oneri finanziari o logistici - Condivisione di tempistiche, fasi ed esiti della gestione dei reclami nelle politiche e nella formazione - Termini massimi per ciascuna fase del processo di reclamo - Opportunità per i reclamanti di presentare prove, farsi assistere da rappresentanti o ricevere supporto di traduzione - Accesso a interpreti, assistenza legale o altri servizi di supporto, secondo le necessità - Audizioni sui reclami in contesti neutrali che riducano al minimo il rischio di ingerenze da parte della direzione - Pubblicazione di dati anonimizzati su volume, tipologie e risoluzioni dei reclami nelle relazioni annuali - Meccanismi che consentano ai comitati dei lavoratori e agli stakeholder di riesaminare annualmente il funzionamento dei processi di reclamo - Integrazione di opzioni di dialogo facilitato o mediazione prima dell'escalation - A seguito della risoluzione, colloqui di follow-up con i reclamanti per verificarne la soddisfazione e trarre apprendimenti - Accesso a canali esterni (ad es. sindacati, autorità di regolamentazione, tribunali) in caso di mancata risoluzione interna - Analisi dei modelli ricorrenti dei reclami per identificare cause sistemiche o fattori concorrenti - Presentazione dei dati sui reclami e delle lezioni apprese nei riesami della direzione ai fini decisionali

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
	- Adeguamento di formazione, procedure o politiche in base alle tendenze dei reclami - Confronto della progettazione e dell'efficacia del meccanismo di reclamo con organizzazioni omologhe o con le migliori pratiche del settore - Assegnazione di un numero limitato di addetti ai reclami formati con accesso controllato ai registri dei reclami - Conservazione dei reclami presentati in sistemi digitali protetti da password o in archivi fisici chiusi a chiave, con registri degli accessi - Linee dedicate, cassette per le segnalazioni o piattaforme di terze parti che consentano agli utenti di inviare segnalazioni senza rivelare la propria identità - Formazione del personale che gestisce i reclami sugli obblighi di riservatezza, sui requisiti di privacy e sulle conseguenze delle violazioni - Definizione di una politica scritta che vieti le ritorsioni da parte di manager, colleghi, fornitori o appaltatori - Classificazione della ritorsione come illecito disciplinare con sanzioni definite - Dopo la presentazione dei reclami, svolgimento di interviste o sondaggi di follow-up con i reclamanti per confermare che non vi siano state ritorsioni - Estensione delle aspettative anti-ritorsione a partner commerciali e appaltatori tramite contratti e codici di condotta - Autorizzazione per il personale a presentare reclami o seguirne l'iter durante l'orario di lavoro retribuito, senza decurtazioni salariali - Sistemi di RU o di elaborazione paghe che contrassegnano le riunioni o le audizioni relative ai reclami come tempo retribuito - Revisione dei cedolini paga del personale che ha utilizzato il sistema di reclamo per confermare l'assenza di trattenute salariali - Verifica che l'accesso ai dati sui reclami sia avvenuto esclusivamente da parte del personale autorizzato

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
	- Accesso a un canale di ricorso o a una linea telefonica esterna in caso di dubbi interni relativi alla riservatezza o alle misure anti-ritorsione - Indagine e rimedio in caso di rilevamento di violazioni della riservatezza, ritorsioni o detrazioni salariali - Documentazione e analisi di eventuali violazioni della riservatezza, casi di ritorsione o vertenze retributive connesse ai reclami **Metriche, quali:** - Numero di reclami ricevuti - Durata media del processo di reclamo - % di soddisfazione per gli esiti dei processi di reclamo - % di lavoratori che sa come e dove presentare un reclamo - Numero di canali disponibili per la presentazione dei reclami - % di canali di reclamo e materiali informativi disponibili nelle lingue parlate dai lavoratori - % di reclami presi in carico entro i tempi previsti - % di reclami totali presentati in forma anonima - % di reclami registrati correttamente nel sistema di tracciamento - % di reclami indagati entro le tempistiche definite - % di casi inoltrati ai vertici aziendali o a un riesame esterno - % di reclami relativi ai partner commerciali - % di reclami risolti entro i termini stabiliti - % di reclamanti che si dichiarano soddisfatti della risoluzione - % di lavoratori che ritiene di poter sollevare problemi senza subire ritorsioni - % di riesami dei reclami condotti con la partecipazione di lavoratori o stakeholder esterni - % di lavoratori e stakeholder esterni che dichiara di avere fiducia nell'imparzialità del meccanismo di reclamo

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
	- Numero di volte all'anno in cui il meccanismo di reclamo viene valutato da auditor indipendenti, ONG o sindacati - % di lavoratori e stakeholder esterni in grado di spiegare come presentare un reclamo - Numero di diversi canali di reclamo utilizzati nella pratica - % di lavoratori o stakeholder esterni appartenenti a gruppi vulnerabili che dichiara fiducia nell'uso del meccanismo - % di reclami presi in carico entro i tempi resi noti - % di reclami risolti entro le tempistiche pubblicate - % di reclamanti che dichiara di comprendere le fasi e le tempistiche del processo di reclamo - % di casi di reclamo in cui i reclamanti hanno usufruito di servizi di interpretariato, assistenza legale o altri supporti disponibili - % di reclamanti che conferma di aver avuto pari opportunità di presentare prove e argomentazioni - % di reclami risolti tramite dialogo o mediazione anziché decisioni unilaterali - % di casi risolti in cui ai reclamanti è stato chiesto un feedback sul processo di reclamo - % di reclami irrisolti rinviati a sindacati esterni, autorità di regolamentazione o tribunali - % di problemi sistemici identificati attraverso i reclami che hanno determinato modifiche a politiche o processi - % di riduzione su base annua dei reclami ricorrenti sulla stessa problematica - % di riesami della direzione che hanno incluso l'analisi dei dati sui reclami ai fini del miglioramento continuo - % di personale addetto alla gestione dei reclami formato annualmente sui requisiti di riservatezza - % di episodi di ritorsione indagati e risolti entro tempistiche definite - % di contratti con i partner commerciali contenenti clausole di non ritorsione relative all'utilizzo dei meccanismi di reclamo

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
	- % di casi campionati in cui i registri delle retribuzioni confermano l'assenza di trattenute per la partecipazione alle procedure di reclamo - % di violazioni accertate (riservatezza, ritorsioni, impatto salariale) che hanno comportato azioni correttive
M9.4 – L'organizzazione deve stabilire, mantenere e monitorare un meccanismo di reclamo affinché gli stakeholder esterni possano segnalare dubbi, problemi, lamentele, incidenti e reclami pertinenti al presente Standard nei confronti dell'organizzazione o dei suoi partner commerciali. I meccanismi di reclamo dell'organizzazione per gli stakeholder esterni devono: • **Essere legittimi, accessibili, prevedibili, equi, trasparenti, basati sul dialogo, compatibili con i diritti e fonte di miglioramento continuo;** • **Garantire la riservatezza degli utenti;** • **Non comportare ritorsioni contro gli utenti, né da parte dell'organizzazione né da parte di terzi; e**	**Processi per:** - Inclusione dei rappresentanti degli stakeholder nei meccanismi - Presa in considerazione dei gruppi vulnerabili per l'accessibilità - Ricorso a terze parti neutrali nei meccanismi - Copertura di dubbi, incidenti, lamentele e reclami sollevati da stakeholder esterni riguardanti l'organizzazione o i suoi partner commerciali - Fornitura di informazioni in tutte le lingue pertinenti e in formati accessibili (supporti visivi, spiegazioni orali) per gli stakeholder esterni - Documentazione delle modalità di ricezione, registrazione e notifica di avvenuta ricezione dei reclami esterni - Emissione di una notifica di avvenuta ricezione (salvo in caso di anonimato) contenente un numero di pratica o ID di riferimento - Inserimento dei reclami esterni in un database protetto o registro, ad accesso limitato - Attribuzione di livelli di gravità ai reclami esterni per supportare l'ordine di priorità delle pratiche - Svolgimento di indagini con il coinvolgimento di rappresentanti degli stakeholder, ove appropriato - Monitoraggio di segnali di ritorsione o intimidazione nei confronti dei reclamanti - Definizione delle tempistiche massime per l'indagine e la risoluzione dei reclami esterni - Registrazione delle azioni correttive, delle riparazioni fornite e delle misure di follow-up adottate in risposta ai reclami esterni

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione

• **Non comportare perdite di retribuzione per il personale che partecipa alle procedure di reclamo.**	- Aggiornamenti agli stakeholder sullo stato di avanzamento e sugli esiti (a meno che il reclamo non fosse anonimo)
	- Percorsi di escalation se i reclami rimangono irrisolti
	- Messa a disposizione di molteplici canali di segnalazione, tra cui:
	  o Supervisore
	  o App mobile
	  o Sondaggi
	  o E-mail
	  o Modulo web
	  o Posta ordinaria
	  o Cassetta fisica
	  o Cassetta fisica esterna alla sede
	- Presa in considerazione dei gruppi vulnerabili per garantire l'accessibilità dei canali per i reclami esterni
	- Ricorso a terze parti neutrali nella gestione dei reclami esterni, ove appropriato
	- Comunicazione di metriche e dati relativi ai reclami agli stakeholder esterni in formati idonei
	- Comunicazione dei miglioramenti o delle modifiche apportate in risposta ai reclami
	
	Metriche, quali:
	
	- N. di reclami esterni ricevuti
	- Durata media del processo di gestione dei reclami esterni
	- % di soddisfazione tra i reclamanti esterni per gli esiti dei processi di reclamo
	- % di stakeholder esterni che sanno come e dove presentare un reclamo
	- N. di canali di presentazione dei reclami disponibili per gli stakeholder esterni

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
	- % di canali di reclamo e materiali informativi disponibili nelle lingue pertinenti per gli stakeholder esterni - % di reclami esterni la cui ricezione è stata notificata entro i tempi previsti - % del totale dei reclami esterni presentati in forma anonima - % di reclami esterni registrati correttamente nel sistema di tracciamento - % di reclami esterni indagati entro le tempistiche stabilite - % di casi di reclami esterni inoltrati all'alta dirigenza o a revisione esterna - % di reclami esterni relativi a partner commerciali - % di reclami esterni risolti entro le scadenze stabilite - % di reclamanti esterni che si dichiarano soddisfatti della risoluzione
M9.5 – L'organizzazione deve impegnarsi in buona fede nei processi di reclamo e riparazione esterni relativi agli impatti negativi sui diritti umani e ai rischi che ha causato, a cui ha contribuito o a cui è direttamente collegata attraverso le sue operazioni o relazioni commerciali.	**Processi per:** - Adozione di una politica scritta che sancisca l'impegno verso un'interazione equa, tempestiva e rispettosa con i meccanismi di reclamo esterni - Definizione dei passaggi interni per rispondere alla presentazione di un reclamo esterno - Designazione di una persona formata (o team) responsabile del coordinamento delle comunicazioni con gli organismi esterni preposti ai reclami - Fornitura di documenti, registrazioni e dati richiesti agli organismi esterni preposti ai reclami entro le tempistiche stabilite - Divieto di ritardare o limitare la partecipazione del personale o degli stakeholder a processi esterni di reclamo o di riparazione, o di esercitare pressioni su di essi - Partecipazione a riunioni, audizioni o sessioni di mediazione organizzate da sindacati, autorità di regolamentazione o altri organismi esterni pertinenti - Comunicazione pubblica di aggiornamenti sui progressi all'organismo esterno preposto ai reclami e ai lavoratori o stakeholder interessati

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
	- Collaborazione con organismi esterni preposti ai reclami, sindacati e ONG per l'elaborazione di misure correttive - Monitoraggio dell'efficacia delle misure correttive e fornitura di relazioni periodiche agli organismi esterni preposti ai reclami - Partecipazione a iniziative di riparazione collaborative o di settore per contribuire ad affrontare problematiche sistemiche - Condivisione pubblica delle motivazioni alla base delle posizioni assunte nei processi esterni - Dopo ogni reclamo esterno, verifica della conformità della partecipazione dell'organizzazione agli impegni di tempestività, trasparenza ed equità - Raccolta di feedback da sindacati, ONG e autorità di vigilanza sul carattere costruttivo del confronto - Conservazione di un registro dei casi e degli esiti dei reclami esterni a fini di apprendimento istituzionale - Divulgazione pubblica delle lezioni aggregate apprese dai casi di reclamo esterno **Metriche, quali:** - % di richieste relative a reclami esterni riscontrate entro la tempistica definita - N. medio di giorni impiegati per fornire risposte di merito agli organismi esterni preposti ai reclami - % di audizioni o riunioni esterne a cui l'organizzazione ha partecipato su invito - % di documenti e registrazioni richiesti forniti agli organismi esterni preposti ai reclami entro le tempistiche concordate - % di casi di reclami esterni in cui l'organizzazione e l'organismo esterno hanno concordato un rimedio - % di casi di reclami esterni in cui l'organizzazione ha fornito una chiara motivazione della propria posizione o delle proprie azioni

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
	- % di casi di reclami esterni in cui l'organizzazione e i suoi partner commerciali hanno collaborato per supportare la riparazione - Durata media dall'apertura della pratica alla risoluzione definitiva o chiusura
M9.6 - Gli esiti del monitoraggio e dei meccanismi di reclamo devono tradursi in azioni (comprese modifiche a sistemi di gestione, risorse e/o relazioni) atte a: **a) Porre fine agli impatti negativi;** **b) Prevenire futuri impatti negativi;** **c) Mitigare i rischi; e** **d) Garantire una riparazione a persone e gruppi colpiti dagli impatti negativi.**	**Processi per:** - Traduzione dei riscontri di monitoraggio o dei reclami in richieste di azioni correttive/preventive (CAPA) con responsabili e scadenze assegnati - Inoltro automatico dei rilievi gravi o sistemici alla revisione dell'alta dirigenza - Collegamento degli esiti dei reclami e del monitoraggio al registro dei rischi aziendali per aggiornare la prioritizzazione dei rischi - Coinvolgimento dei rappresentanti dei lavoratori e degli stakeholder pertinenti nella convalida delle azioni e dei rimedi proposti - Sospensione immediata delle pratiche dannose non appena individuate - Richiesta ai fornitori/partner collegati al danno di cessare le pratiche che vi contribuiscono e di adottare misure immediate per interromperle, con impegni documentati - Revisione delle politiche aziendali per colmare le lacune emerse dai reclami o dal monitoraggio - Integrazione di controlli preventivi (es. nuovi flussi di approvazione, dispositivi di sicurezza, verifiche automatizzate delle buste paga) - Formazione mirata per manager, supervisori e lavoratori al fine di prevenire il ripetersi di problematiche analoghe - Adeguamento di mansionari, KPI o valutazioni delle prestazioni per rafforzare i comportamenti preventivi - Adeguamento dei processi di definizione delle priorità di rischio sulla base dei nuovi elementi emersi dai reclami o dal monitoraggio

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
	- Revisione delle pratiche di acquisto, contrattazione e produzione per ridurre i rischi sistemici nelle attività o nella catena di fornitura dell'organizzazione - Mantenimento di un registro che colleghi ciascun reclamo o esito di monitoraggio ad azioni correttive, preventive e di riparazione, con scadenze e aggiornamenti di stato - Aggregazione di esiti e azioni in relazioni destinate ai lavoratori, al riesame di direzione e, ove opportuno, a comunicazioni pubbliche **Metriche, quali:** - % di rilievi di monitoraggio e reclami collegati ad azioni formali correttive, preventive o di riparazione - % di casi di elevata gravità inoltrati all'alta dirigenza o al/ai team per le prestazioni sociali entro i tempi definiti - N. di volte all'anno in cui il registro dei rischi viene aggiornato con i nuovi elementi emersi da reclami o dal monitoraggio - % di piani di azione correttiva riesaminati o convalidati da rappresentanti dei lavoratori o dagli stakeholder interessati - % di impatti negativi confermati completamente cessati entro il periodo di azione correttiva definito - % di casi in cui le verifiche successive confermano che pratiche o condizioni dannose non si verificano più - % di ambiti d'impatto precedentemente risolti in cui si ripresenta la stessa problematica o un problema analogo - N. medio di giorni tra l'individuazione di un impatto grave e l'attuazione di misure di contenimento immediate - % di reclami o riscontri di monitoraggio che hanno portato a modifiche di procedure o politiche aziendali

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione
	- % di manager e supervisori formati sulle nuove misure preventive - % di diminuzione dei problemi ricorrenti rispetto ai periodi di monitoraggio precedenti - % di azioni di mitigazione del rischio individuate completate entro i tempi previsti - Intervallo medio di monitoraggio nelle zone ad alto rischio prima e dopo le misure di mitigazione - Riduzione media dei punteggi di gravità del rischio dopo l'attuazione delle misure di mitigazione - % di relazioni con fornitori o partner modificate per ridurre i rischi sistemici nelle attività o nella catena di fornitura - % di persone o gruppi interessati che hanno ricevuto il rimedio concordato - Numero medio di giorni trascorsi dalla conferma del reclamo all'erogazione del rimedio concordato - % di reclamanti che dichiarano che il rimedio fornito è stato equo ed efficace - % di rimedi attuati congiuntamente con partner commerciali o stakeholder esterni - % di riesami di direzione che includono un'analisi delle azioni e degli esiti dei processi di cui a M9.8 - % di azioni che hanno comportato aggiornamenti ai materiali di formazione, ai sistemi o ai processi di gestione del rischio - N. di revisioni formali all'anno che valutano l'efficacia delle azioni correttive e preventive

M10: Analisi strategica, revisione e miglioramento continuo

Criteri	Indicatori esemplificativi
M10.1 – L'organizzazione deve riesaminare periodicamente le proprie prestazioni rispetto ai propri obiettivi e al presente	**Processi per:** - Un calendario formale dei riesami (ad es. riesami interni trimestrali e un riesame completo annuale) integrato con i cicli di audit e di pianificazione aziendale

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
Standard. Durante il riesame, l'organizzazione deve valutare, come minimo: **a. I progressi compiuti verso il raggiungimento dei propri obiettivi;** **b. L'efficacia delle azioni e dei processi pianificati e attuati;** **c. L'adeguatezza e l'idoneità delle azioni, dei processi e delle risorse pianificati e attuati;** **d. L'efficacia del proprio sistema di gestione; e** **e. Le opportunità per migliorare le proprie prestazioni.**	- Modello di ordine del giorno per il riesame di direzione che includa tutti gli elementi in ingresso obbligatori - Designazione di un rappresentante dell'alta direzione per guidare il riesame - Dati aggregati provenienti dal monitoraggio (M9.1), dai meccanismi di reclamo (M9.3–M9.8), dagli audit, dalle valutazioni dei rischi e dal feedback delle parti interessate - Mantenimento di un sistema di tracciamento in tempo reale che confronti i progressi effettivi con quelli previsti per ciascun obiettivo SA8000 e dell'organizzazione - Riesame delle metriche di prestazione pertinenti - Individuazione dei motivi del mancato raggiungimento dei target (ad es. vincoli di risorse, carenze procedurali, interruzioni esterne) - Aggiornamento degli obiettivi e dei target quando i traguardi sono costantemente non raggiunti o raggiunti in anticipo, per garantirne la costante rilevanza - Valutazione delle azioni correttive, preventive e di rimediazione attuate per determinare se abbiano eliminato o ridotto i rischi e gli impatti - Richiesta del feedback dei lavoratori e delle parti interessate per valutare l'efficacia delle azioni intraprese - Coinvolgimento di rappresentanti delle risorse umane, dell'ufficio acquisti, della produzione e dei comitati dei lavoratori per valutare l'efficacia da molteplici prospettive - Valutazione dell'adeguatezza costante delle risorse finanziarie, umane, materiali e informative rispetto al raggiungimento degli obiettivi SA8000 e dell'organizzazione - Valutazione del possesso, da parte del personale, delle competenze, della formazione e dell'autorità necessarie per svolgere le proprie responsabilità - Valutazione dell'allineamento delle capacità dei partner commerciali rispetto alle aspettative reciproche e agli impegni organizzativi - Riesame dei risultati degli audit interni (M9.1), comprese le non conformità e le problematiche ricorrenti

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- Valutazione dei tassi di utilizzo, del livello di fiducia e dell'efficacia dei canali di reclamo - Valutazione della costante conformità di politiche, processi, ruoli e documentazione rispetto alla struttura dello standard SA8000:2026 - Confronto delle prestazioni con le migliori pratiche esterne e i benchmark di settore - Utilizzo di dati di lungo periodo relativi a reclami, audit e KPI per identificare problematiche ricorrenti o tendenze positive da estendere - Mantenimento di un registro di tutte le opportunità di miglioramento, delle azioni intraprese e delle valutazioni di follow-up - Elaborazione di un report di sintesi del riesame di direzione firmato, che tratti tutti i punti di valutazione richiesti (a–e) con conclusioni e passaggi successivi - Condivisione della sintesi dei risultati del riesame e degli impegni di miglioramento con il personale, in formati e lingue accessibili - Valutazione, in occasione del riesame successivo, dell'avvenuto completamento e dell'efficacia delle azioni decise nella riunione precedente **Metriche, quali:** - % di riesami di direzione pianificati e completati entro i tempi previsti - % di partecipanti obbligatori (alta direzione, rappresentanti dei lavoratori, dipartimenti chiave) che hanno presenziato - % di riesami che integrano i dati provenienti da tutti gli elementi in ingresso richiesti - % di azioni del riesame precedente la cui conclusione è confermata entro il riesame successivo - % di report di riesame di direzione che documentano integralmente le sezioni obbligatorie (a–e) - % di obiettivi dell'organizzazione e SA8000 raggiunti o superati nel periodo di riesame

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- % di obiettivi non raggiunti analizzati in termini di cause profonde e a cui sono state assegnate azioni correttive - % di obiettivi riesaminati e aggiornati per mantenere l'allineamento con i rischi, le politiche e le priorità delle parti interessate - % di azioni correttive, preventive e di rimediazione valutate efficaci nell'eliminare o ridurre le problematiche riscontrate - % di azioni valutate efficaci in base al feedback dei lavoratori o delle parti interessate esterne - % di processi monitorati che soddisfano i target di prestazione o le soglie di conformità stabiliti - % di problematiche che si ripresentano nei riesami successivi - % di dipartimenti che segnalano risorse sufficienti (personale, budget, materiali, informazioni) per l'attuazione - % di ruoli chiave valutati per identificare carenze di competenze durante il riesame - % di non conformità rilevate dagli audit chiuse prima del riesame di direzione - % di rilievi degli audit esterni precedentemente identificati mediante il monitoraggio o gli audit interni - Numero di nuove opportunità di miglioramento individuate per ciascun riesame - % di opportunità di miglioramento individuate e attuate entro il successivo ciclo di riesame - % di azioni di miglioramento che integrano nuovi metodi, tecnologie o approcci collaborativi - % di conclusioni del riesame che si traducono in azioni concrete di follow-up
M10.2 – L'organizzazione deve includere nel proprio riesame informazioni provenienti da più fonti, tra cui, a seconda dei casi:	**Processi per:** - Una matrice che elenchi tutte le nove fonti di informazione (a–i), i dipartimenti responsabili della loro raccolta e la frequenza con cui ciascuna deve essere fornita prima di ogni riesame

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
a. Valutazione e definizione delle priorità dei rischi; **b. Processi di monitoraggio;** **c. Meccanismi di reclamo interni ed esterni e canali di comunicazione;** **d. Coinvolgimento e comunicazione con i lavoratori;** **e. Reclami e preoccupazioni delle parti interessate;** **f. Dialogo sociale e feedback provenienti da accordi pertinenti, tripartiti e di altro tipo vincolante;** **g. Notizie e fonti di informazione disponibili al pubblico;** **h. Audit interni ed esterni; e** **i. Esperti esterni.**	- Predisposizione di una lista di controllo pre-riesame per garantire che tutti i report pertinenti (su rischi, audit, reclami, parti interessate, ecc.) vengano compilati e sintetizzati nel fascicolo di riesame per la direzione - Agevolazione di riunioni preparatorie tra risorse umane, SSL, ufficio acquisti, conformità, rappresentanti dei lavoratori e alta direzione per interpretare i dati raccolti prima del riesame formale - Utilizzo del registro dei rischi più recente come elemento di ingresso fisso per ogni riesame di direzione - Riesame dei nuovi rischi segnalati dall'ultimo riesame, valutandone gravità, probabilità e potenziali collegamenti con le attività aziendali - Inclusione delle evoluzioni settoriali, nazionali e globali in materia di diritti umani che influenzano il profilo di rischio dell'organizzazione - Integrazione nel riesame dei risultati provenienti dai processi di monitoraggio M9.1–M9.2 - Valutazione dell'affidabilità e della tempestività dei processi di monitoraggio - Riesame delle statistiche relative ai meccanismi di reclamo interni ed esterni — tra cui tipologia, frequenza, percentuali di risoluzione e preoccupazioni relative a ritorsioni - Correlazione tra le categorie di reclamo e i rilievi di audit e di monitoraggio - Valutazione del fatto che i canali di reclamo e feedback siano conosciuti, utilizzati e godano della fiducia dei lavoratori e delle parti interessate esterne - Inclusione dei verbali e delle raccomandazioni provenienti da riunioni tra direzione e lavoratori, comitati di sicurezza e dialoghi sindacali o con i rappresentanti dei lavoratori - Presentazione alla direzione dei risultati delle indagini periodiche tra i lavoratori (ad es. su diritti, retribuzione, sicurezza, fiducia nei meccanismi di reclamo) - Sintesi delle preoccupazioni sollevate da ONG, clienti, comunità e investitori - Valutazione dell'eventuale miglioramento della fiducia delle parti interessate o della riduzione dei timori ricorrenti a seguito delle risposte fornite dall'organizzazione

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- Verifica dei progressi e della conformità rispetto ai contratti collettivi di lavoro e agli accordi settoriali o tripartiti - Richiesta formale di contributi ai rappresentanti sindacali o alle associazioni dei lavoratori prima o durante il riesame - Sintesi di notizie, report di ONG e avvisi normativi pertinenti in materia di lavoro, sicurezza e diritti umani nelle aree geografiche operative dell'organizzazione - Analisi delle modalità con cui organizzazioni comparabili o concorrenti affrontano rischi analoghi o problematiche emergenti - Identificazione di tendenze esterne che potrebbero richiedere nuove valutazioni dei rischi o l'aggiornamento degli obiettivi - Raccolta delle risultanze di audit interni, audit di certificazione e ispezioni di clienti o autorità governative - Verifica della percentuale di chiusura e dell'efficacia a lungo termine delle azioni intraprese in risposta ai rilievi di audit - Invito di specialisti esterni a presentare risultanze o raccomandazioni indipendenti durante i riesami - Inclusione di studi di terze parti (ad es. valutazioni salariali) come elementi di ingresso - Istituzione di un gruppo consultivo di esperti che esamini annualmente l'efficacia del sistema di gestione - Presentazione di una tabella consolidata che riassuma le risultanze di tutte le nove fonti, individuando tendenze convergenti e divergenti - Conduzione di discussioni strutturate tra la leadership e i rappresentanti dei lavoratori per interpretare le risultanze complessive e stabilire le azioni prioritarie - Registrazione delle azioni correttive, preventive e di miglioramento concordate nel report del riesame di direzione, collegate ai relativi responsabili e alle tempistiche di attuazione

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- Al termine di ogni riesame, valutazione della sufficienza e dell'affidabilità delle fonti di informazione utilizzate, con conseguente adeguamento del piano di raccolta dati, se necessario **Metriche, quali:** - % di riesami che includono dati provenienti da almeno cinque delle nove fonti di informazione indicate (a–i) - Numero medio di fonti di informazione distinte utilizzate per ciclo di riesame - % di risultanze del riesame supportate da più di una fonte di informazione - % di fonti di informazione valutate come affidabili e aggiornate dai partecipanti al riesame - % di riesami che hanno comportato aggiornamenti al registro dei rischi dell'organizzazione - % di rischi esistenti che hanno modificato il livello di priorità sulla base di nuove informazioni - % di risultanze di audit già evidenziate dalle informazioni di monitoraggio prima del riesame - % di riesami che includono un'analisi di sintesi dei reclami interni ed esterni - % di risultanze relative ai reclami che hanno portato ad azioni correttive, preventive o di rimediazione - Numero di volte in cui questioni di ritorsione o riservatezza sono state discusse nell'ambito del riesame di direzione - % di riesami che integrano i risultati delle indagini tra i lavoratori o il feedback dei comitati - % di proposte dei lavoratori accolte o affrontate nell'ambito degli esiti del riesame di direzione - % di reclami o preoccupazioni delle parti interessate formalmente presi in esame nel riesame di direzione - Numero di report esterni, aggiornamenti stampa o studi di settore inclusi in ciascun riesame

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- % di segnalazioni o tendenze esterne che hanno portato a una rivalutazione interna dei rischi o alla definizione di nuovi obiettivi - Numero di volte all'anno in cui esperti o consulenti esterni vengono incaricati di fornire contributi al riesame di direzione - % di decisioni del riesame supportate da evidenze provenienti da fonti multiple che hanno portato ad azioni concrete
M10.3 – Gli elementi in uscita di questo riesame devono: **a. Fornire informazioni per la valutazione e la definizione periodica delle priorità dei rischi e per i processi di monitoraggio dell'organizzazione;** **b. Definire la strategia organizzativa e il processo decisionale; e** **c. Condurre a modifiche alle politiche, alle risorse, agli obiettivi, ai processi e alle azioni dell'organizzazione, a seconda delle necessità.**	**Processi per:** - Sviluppo di un modello di report strutturato che riassuma le conclusioni, le risultanze principali e le decisioni di ogni riesame di direzione - Classificazione degli elementi in uscita dal riesame per aree tematiche, quali gestione dei rischi, prestazioni, feedback delle parti interessate, efficacia del sistema e opportunità di miglioramento - Definizione delle modalità di condivisione degli elementi in uscita dal riesame internamente ed esternamente, secondo necessità - Al termine di ogni riesame, aggiornamento del registro dei rischi per riflettere le nuove risultanze, i rischi emergenti o i cambiamenti di priorità emersi nel corso del riesame - Ricalcolo delle valutazioni dei rischi (gravità e probabilità) sulla base delle evidenze emerse dal riesame - Adeguamento della frequenza, del campo di applicazione o degli indicatori di monitoraggio per garantire l'allineamento con i rischi aggiornati - Conduzione di sessioni strutturate con la leadership, i rappresentanti dei lavoratori e i dipartimenti chiave per allineare gli esiti del riesame di direzione con la strategia aziendale - Integrazione dei risultati del riesame nei cicli annuali di pianificazione strategica e di bilancio

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- Segnalazione dei gravi rischi sociali o relativi ai diritti umani emersi dal riesame al massimo organo decisionale dell'organizzazione - Utilizzo delle indicazioni del riesame per rivalutare le relazioni con i partner commerciali, i settori o le aree geografiche di approvvigionamento - Aggiornamento delle politiche ogniqualvolta le risultanze del riesame evidenzino disallineamenti o nuovi rischi - Adeguamento di budget, personale o infrastrutture in base alle aree identificate come carenti di risorse - Aggiornamento degli obiettivi organizzativi (M6.1) per riflettere le nuove priorità, integrando tempistiche e traguardi misurabili - Modifica dei flussi di lavoro o delle procedure sulla base delle evidenze emerse dal riesame - Integrazione di tutte le azioni post-riesame nel sistema di tracciamento delle azioni correttive, preventive e di riparazione dell'organizzazione - Sintesi degli esiti del riesame e delle azioni successive attraverso briefing per i lavoratori, riunioni di comitato e newsletter con un linguaggio accessibile - Monitoraggio dell'allineamento dei risultati del riesame di direzione con le informative ESG o i quadri di rendicontazione sui diritti umani **Metriche, quali ad esempio:** - % di decisioni del riesame di direzione che si traducono in azioni di follow-up concrete, progetti o aggiornamenti delle politiche - % di azioni post-riesame completate entro le scadenze assegnate - % di modifiche implementate valutate come efficaci attraverso il monitoraggio di follow-up o il feedback dei lavoratori o degli stakeholder - % di reparti attivamente coinvolti nell'attuazione dei risultati del riesame - % di rischi nuovi o modificati identificati direttamente dai risultati del riesame di direzione

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- % di indicatori, frequenze o metodi di monitoraggio aggiornati in base agli esiti del riesame - % di strategie aziendali o di reparto aggiornate in base ai risultati del riesame di direzione - % di decisioni strategiche o operative che fanno riferimento a informazioni provenienti dai riesami di direzione - % di budget riallocati per affrontare priorità o carenze identificate nel riesame - % di risultati del riesame discussi nelle riunioni del consiglio di amministrazione o della direzione aziendale - N. o % di politiche chiave revisionate a seguito dei risultati del riesame di direzione - % di obiettivi organizzativi o SA8000 aggiornati a seguito delle discussioni del riesame - % di risultati del riesame che hanno portato a modifiche di flussi di lavoro, procedure o strumenti digitali - % di azioni assegnate completate dai manager responsabili entro i tempi definiti - % di personale che ha ricevuto comunicazioni sugli esiti del riesame o sui relativi miglioramenti
M10.4 – L'organizzazione dimostra il miglioramento continuo delle prestazioni di Lavoro Dignitoso e dei sistemi di gestione nelle proprie attività e relazioni commerciali, anche attraverso: **a. La gestione continua dei rischi a tutti i livelli di priorità;** **b. L'individuazione e il perseguimento di opportunità per migliorare le condizioni di lavoro oltre i requisiti del presente Standard; e**	**Processi per:** - Inclusione del miglioramento continuo come principio fondamentale nella dichiarazione di politica dell'organizzazione - Integrare il miglioramento continuo nella pianificazione annuale, allineandolo ai riesami di direzione, alle valutazioni dei rischi e ai risultati del monitoraggio - Istituzione di un gruppo permanente (compresi i rappresentanti dei lavoratori e i dirigenti) responsabile della revisione dei dati, della proposta di miglioramenti e del monitoraggio dei progressi - Tenuta di un registro dei progetti di miglioramento, delle azioni e delle innovazioni, suddivisi per riduzione del rischio, miglioramento del luogo di lavoro e partecipazione

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
c. L'individuazione e il perseguimento di opportunità per aumentare il coinvolgimento e l'integrazione dei lavoratori e degli stakeholder nel sistema di gestione dell'organizzazione.	- Conversione dei rischi ricorrenti o a priorità inferiore in progetti mirati di miglioramento preventivo, anche prima che si concretizzino in non conformità - Agevolazione dei Team per le prestazioni sociali nello sviluppo di interventi tempestivi per rischi emergenti o di livello inferiore prima che si aggravino - Valutazione delle opportunità di miglioramento che superano i requisiti minimi di conformità - Confronto delle prestazioni rispetto ai colleghi del settore, ai quadri normativi globali (ad es. convenzioni ILO, UNGP) e alle migliori pratiche SA8000 - Creazione di meccanismi che incoraggino il personale a proporre idee per il miglioramento del luogo di lavoro oltre i requisiti di legge o dello Standard - Coinvolgimento diretto di comitati dei lavoratori, sindacati e stakeholder esterni nella progettazione, implementazione e revisione dei componenti del sistema di gestione - Agevolazione di workshop congiunti in cui lavoratori e dirigenti esaminano i dati sulle prestazioni, identificano i problemi e co-progettano misure di miglioramento - Invito di ONG, gruppi comunitari e clienti a dialoghi periodici su prestazioni, trasparenza e gestione del rischio - Integrazione dei dati relativi alle azioni correttive, preventive e di riparazione con le opportunità di miglioramento per favorire l'apprendimento - Valutazione dei risultati delle azioni di miglioramento attraverso il feedback dei lavoratori e degli stakeholder esterni, ispezioni in loco e trend dei dati sulle prestazioni - Tenuta di un registro documentato di tutte le iniziative di miglioramento, compresa la loro origine (rischio, reclamo, suggerimento), la portata, la tempistica e i risultati misurabili - Inclusione dei risultati dei miglioramenti e delle nuove opportunità come punto fisso all'ordine del giorno nei riesami di direzione - Sintesi dei risultati dei miglioramenti negli aggiornamenti interni e nei report pubblici

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- Requisito di approvazione da parte dell'alta direzione per le principali iniziative di miglioramento e per i relativi esiti - Revisione dei progetti di miglioramento non riusciti o ritardati per comprendere gli ostacoli e perfezionare i processi - Riconoscimento pubblico dei team o dei singoli individui che contribuiscono al miglioramento sistemico **Metriche, quali ad esempio:** - N. di iniziative di miglioramento continuo avviate o completate all'anno - % di azioni di miglioramento proposte implementate con successo entro i tempi definiti - % di miglioramenti implementati verificati come efficaci attraverso il monitoraggio o il feedback - % di riduzione dei punteggi complessivi di gravità del rischio su base annua - % di miglioramenti mirati a rischi di priorità media e bassa - N. di iniziative di miglioramento che superano i requisiti legali o SA8000 - % di lavoratori che beneficiano direttamente di miglioramenti che superano i requisiti legali o SA8000 - % di progetti pilota o miglioramenti sperimentali adottati con successo dopo la valutazione - % di metriche di prestazione che soddisfano o superano i benchmark di settore o di buone pratiche - % di iniziative di miglioramento con il coinvolgimento attivo dei lavoratori o dei rappresentanti dei lavoratori nella progettazione o nel processo decisionale - N. di consultazioni o dialoghi formali con stakeholder esterni tenuti annualmente in merito alla pianificazione del miglioramento - % di suggerimenti di miglioramento dei lavoratori o degli stakeholder esterni implementati o testati

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori esemplificativi
	- % di diminuzione di non conformità ripetute, reclami o rilievi di audit su base annua - % della forza lavoro totale coinvolta in qualsiasi attività di miglioramento - % di dirigenti senior che hanno partecipato ad almeno un progetto di miglioramento all'anno - % di avanzamento nella maturità del sistema di gestione (in base a strumenti interni o SA8000 di valutazione della maturità) - Grado in cui i miglioramenti delle prestazioni sociali sono collegati a una più ampia strategia ESG o aziendale

©Social Accountability International - 2026

Sezione 2: Prestazioni

D1: Protezione dei bambini e dei giovani lavoratori

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
D1.1 - L'organizzazione rispetta i diritti dei bambini, compresi i giovani lavoratori.	**Adesione a D1.2 – D1.5**	**Adesione a D1.2 – D1.5**

D1.2 – L'organizzazione non impiega bambini di età inferiore a 15 anni (o inferiore all'età dell'obbligo scolastico, se superiore). Possono essere fatte eccezioni nei casi che soddisfano la definizione di "Bambino/i legalmente autorizzato/i al lavoro" nel presente Standard.	**Processi per:**
	- Allineamento dei requisiti di età con gli annunci di lavoro e le relative comunicazioni
	- Verifica dell'età del personale, tra cui:
	  o Verifica del documento d'identità tramite banca dati governativa
	  o Verifica del documento d'identità mediante processi fisici
	  o Carriera scolastica
	  o Utilizzo di servizi di verifica di terzi
	  o Metodi alternativi laddove non siano disponibili documenti ufficiali
	- Verifica delle politiche e delle prestazioni delle agenzie di reclutamento terze
	
	Documenti e registrazioni, quali:
	- Politiche che affrontano i requisiti legali e di altro tipo, tra cui:
		Impatti negativi, quali:
		- lavoro minorile non autorizzato
		- giovani lavoratori al di sotto dell'età minima
		- personale al di sotto dell'età minima per il tipo di lavoro
		
		Sensoriali e visivi, compresi:
		- Indicazioni
		- Personale che sembra minorenne
		- Personale che rifiuta di confrontarsi o discutere
		- Personale visto fuggire o lasciare frettolosamente gli ambienti di lavoro
		
		Verbali, quali ad esempio:
		- Dichiarazioni del personale, tra cui:
		  o “Mio figlio viene ad aiutare”
		  o “Non fanno sollevare carichi pesanti ai più giovani”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	○ Età minima per il personale regolare ○ Età minima per i giovani lavoratori ○ Età minima per i bambini legalmente autorizzati al lavoro - Descrizioni/annunci di lavoro, compresi ○ Età specificate - Accordi/Contratti per il personale - Fascicoli del personale - Dati disponibili pubblicamente, quali: ○ Carriera scolastica ○ Cartelle cliniche ○ Registri governativi - Condizioni contrattuali del personale non dipendente - Manuale delle risorse umane/manuale per i dipendenti - Produzione/turni - Presenze del personale **Metriche, quali ad esempio:** - % di candidati con prova dell'età verificata - % di personale formato sull'età minima legale e sui relativi processi - % di annunci o inserzioni di lavoro che indicano chiaramente i requisiti minimi di età	○ “Ci è stato detto di non chiedere quanti anni hanno” ○ “Vanno a casa prima, per via della scuola” ○ “Nessuno mi ha chiesto quanti anni ho” ○ “Sono appena stato assunto, non mi hanno mai chiesto un documento d'identità”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- % di agenzie o selezionatori valutati per la conformità alle leggi sull'età - % di fascicoli del personale che includono la documentazione verificata della data di nascita - % di documenti d'identità mancanti o incompleti segnalati e seguiti da follow-up prima dell'assunzione - % di partner commerciali con politiche e procedure per la verifica dell'età - % di partner commerciali valutati per la conformità all'età minima nell'ultimo anno - N. di casi di impatti negativi identificati - Gravità degli impatti negativi identificati	
D1.3 - L'organizzazione deve garantire che l'impiego di giovani lavoratori: **a. Tuteli lo sviluppo sociale, morale e fisico dei lavoratori e non costituisca un pericolo per la loro salute e il loro benessere generale;** **b. Non sia così gravoso da compromettere il loro rendimento scolastico;**	**Processi per:** - Assegnazione di compiti appropriati allo sviluppo fisico e cognitivo - Non assegnazione del lavoro notturno - Ambienti sicuri, puliti ed ergonomici, dotati di adeguata illuminazione, ventilazione e dispositivi di protezione - Non assegnazione a compiti pericolosi, tra cui: o Manipolazione di sostanze chimiche o Sollevamento pesi - Adozione di orari flessibili compatibili con la scuola o con la formazione professionale	**Impatti negativi, come ad esempio:** - giovani lavoratori che operano in condizioni pericolose - giovani lavoratori che svolgono lavoro straordinario - giovani lavoratori che svolgono lavoro notturno - giovani lavoratori impossibilitati a frequentare regolarmente la scuola o i programmi di formazione professionale - giovani lavoratori retribuiti meno rispetto alla stessa posizione ricoperta da un adulto - giovani lavoratori al di sotto dell'età minima

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione

c. Preveda retribuzioni e benefit commisurati a quelli dei lavoratori adulti che ricoprono mansioni simili; e
d. Non superi i limiti di orario di lavoro, inclusi:
e. 8 ore di lavoro in una singola giornata (o il massimo consentito dalla legge se inferiore a 8 ore),
f. 10 ore al giorno per un totale combinato di scuola, lavoro e trasporti (o il massimo consentito dalla legge se inferiore a 10 ore), e
g. Non si svolga durante le ore notturne.
	- Programmi di sviluppo delle competenze, compreso il monitoraggio dell'avanzamento delle competenze
	- Affiancamento dei giovani lavoratori con mentori o supervisori esperti
	- Formazione del personale affinché sia empatico e comprensivo nei confronti dei giovani lavoratori
	- Opportunità di sviluppo professionale
	- Esposizione a una diversità di compiti
	- Opportunità di partecipare ai processi dell'organizzazione
	- Formazione in materia di salute e sicurezza su misura per i giovani lavoratori
	- Coinvolgimento dei genitori o dei tutori
	- Servizi di consulenza o di supporto
	- Riconoscimento dei risultati raggiunti
	- Feedback costruttivo sulle prestazioni
	
	Documenti e registri, come ad esempio:
	
	- Accordi/Contratti per il personale
	- Manuale delle risorse umane/manuale per i dipendenti
	- Fascicoli del personale
	- Orari e salari
		- giovani lavoratori che superano le 8 ore di lavoro al giorno
		- giovani lavoratori impegnati per più di 10 ore al giorno combinando scuola, lavoro e trasporti
		- Giovani lavoratori esclusi dai benefit di protezione sociale:
		  o Assicurazione sanitaria
		  o Copertura infortuni
		  o Diritti a ferie e congedi
		  o ecc.
		
		Sensoriali e visivi, tra cui:
		
		- Indicazioni
		- Personale che sembra minorenne
		- Personale che rifiuta di interagire o dialogare
		- Personale visto scappare o lasciare in fretta gli ambienti di lavoro
		- Personale che sembra giovane impiegato in ambienti o compiti pericolosi
		- Personale che sembra giovane presente in più turni
		
		Verbali, come ad esempio:
		
		- Dichiarazioni del personale, tra cui:
		  o “I più giovani lavorano tanto duramente e a lungo quanto noi”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione

	- Dati pubblicamente accessibili, come ad esempio:
	  o Dati scolastici
	  o Cartelle cliniche
	  o Registri pubblici
	- Condizioni contrattuali del personale non dipendente
	- Produzione/turni
	- Presenze del personale
	
	Metriche, come ad esempio:
	
	- % di compiti valutati in merito ai rischi per i giovani lavoratori
	- % di partecipazione dei giovani lavoratori ai meccanismi di feedback o di reclamo
	- % di partecipazione dei giovani lavoratori ai programmi di supporto
	- % di personale pertinente informato sulle politiche e sui processi per i giovani lavoratori
	- N. di casi di impatti negativi identificati
	- Gravità degli impatti negativi identificati
	- Media delle ore lavorate dai giovani lavoratori
	- Media delle ore di scuola, lavoro e trasporti per i giovani lavoratori
	- Salario attuale dei giovani lavoratori
		o “Non so chi sia un giovane lavoratore o meno”
		o “Si è bruciato perché nessuno gli aveva detto che il macchinario sarebbe stato caldo”
		o “Sono minuti, quindi passano negli spazi stretti”
		o “I più giovani sono quelli che vengono sgridati di più”
		o “Non fanno le pause come noi perché hanno energia da vendere”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
D1.4 – Laddove bambini non lavoratori siano presenti in ambienti di lavoro, l'organizzazione deve garantire: **a. Protezione da pericoli e rischi per la salute;** **b. Soddisfacimento dei bisogni primari adeguati all'età di ciascun bambino (ad es. accesso a cibo, acqua, servizi igienici, ecc.);** **c. Sorveglianza adeguata e continua da parte di adulti; e** **d. Non interferenza con i processi dell'organizzazione.**	**Processi per:** - Designazione di aree specifiche in cui è consentita la presenza di bambini non lavoratori - Messa a disposizione di personale per garantire la supervisione dei bambini non lavoratori - Formazione e sensibilizzazione del personale sui rischi presentati da e nei confronti dei bambini non lavoratori **Documenti e registri, come ad esempio:** - Manuale delle risorse umane/manuale per i dipendenti, o Copertura per bambini non lavoratori - Asilo nido o servizio di assistenza all'infanzia in loco - Registro dei visitatori - Registro delle persone a carico dei dipendenti - Registri delle telecamere di videosorveglianza o della sicurezza - Moduli compilati da genitori/tutori - Rimostranze/reclami **Metriche, come ad esempio:** - N. di casi di impatti negativi identificati - Gravità degli impatti negativi identificati	**Impatti negativi, come ad esempio:** - bambini non lavoratori in ambienti di lavoro non designati - bambini non lavoratori privi di supervisione - ambienti di lavoro designati che non forniscono protezione dai pericoli - bambini non lavoratori nell'area di produzione - Spazi inadeguati per i bambini non lavoratori o reclusione o isolamento o accesso ai bisogni primari o ecc. **Sensoriali e visivi, tra cui:** - Indicazioni - Bambini in ambienti di lavoro pericolosi - Bambini non sorvegliati - Alloggi del personale **Verbali, quali:** - Dichiarazioni del personale, tra cui: o “Suo figlio non si allontana mai da lui quando è qui” o “Devo portarlo qui; a casa non c'è nessuno che possa occuparsi di lui”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- N. di infortuni/incidenti di salute e sicurezza che hanno coinvolto bambini non lavoratori - % di ambienti di lavoro ad alto rischio dotati di controlli rigorosi sull'accesso dei bambini	○ "Prima c'era un asilo nido, ma ora i bambini vanno semplicemente in giro senza controllo" ○ "Non so dove dovrebbero stare i bambini durante il mio turno"
D1.5 – L'organizzazione deve sviluppare e implementare sistemi di gestione efficaci per soddisfare o superare i requisiti e i principi associati alla protezione dei bambini e dei giovani lavoratori in tutte le sue attività e relazioni commerciali...	**Da sviluppare...**	**Da sviluppare...**

D2: Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
D2.1 - L'organizzazione deve rispettare e riconoscere i diritti del personale a formare, aderire e partecipare liberamente a sindacati e altre organizzazioni di lavoratori di loro scelta e a contrattare collettivamente.	**Conformità a D2.2 – D2.9**	**Conformità a D2.2 – D2.9**

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione

D2.2 – L'organizzazione deve garantire che il personale sia informato dei propri diritti di formare, aderire e partecipare a sindacati e ad altre organizzazioni di lavoratori di propria scelta, senza conseguenze negative o ritorsioni da parte dell'organizzazione.	**Processi per:**
	- Contratti che confermano che i lavoratori hanno il diritto di formare e aderire a un sindacato di propria scelta senza alcuna conseguenza negativa
	- Comunicazioni che confermano i diritti dei lavoratori e la non interferenza, tra cui:
	  o Materiali di formazione
	  o Newsletter
	  o Poster
	  o E-mail
	  o Manuali per i dipendenti
	  o Materiale di inserimento
	- Comunicazioni sia in formato digitale che cartaceo
	- Condivisione delle informazioni di contatto del sindacato nei luoghi in cui sono presenti sindacati
	- Dichiarazioni esplicite che vietano ritorsioni per la costituzione, l'adesione o la partecipazione a sindacati o organizzazioni di lavoratori
	- Comunicazione della posizione di neutralità e non interferenza dell'organizzazione in
		Impatti negativi, quali:
		• Il personale non è a conoscenza della propria libertà di associazione e dei propri diritti sindacali
		• Personale non informato sui propri diritti
		• Il personale non cerca di formare, aderire o partecipare a sindacati
		• Il personale non negozia collettivamente, a proprio discapito
		• Il personale perde l'opportunità di beneficiare della partecipazione al sindacato e ad altre organizzazioni di lavoratori
		Visivi/Sensoriali, quali:
		• Indicazioni
		• Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		• Anomalie vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		Verbali, quali:
		• Dichiarazioni del personale, tra cui:
		  o “Non sapevo che ci fosse un sindacato qui”
		  o “Penso che non ci sia permesso iscriverci al sindacato”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione

	merito alla costituzione e alla partecipazione sindacale
	
	Documenti e registri, quali:
	
	- Descrizioni delle mansioni/annunci di lavoro
	- Accordi/Contratti per il personale
	- Manuale delle risorse umane/manuale per i dipendenti
	- Condizioni contrattuali del personale non dipendente
	  o Rispetto delle condizioni contrattuali da parte dell'appaltatore
	- Nei casi in cui sia presente un sindacato riconosciuto:
	  o Contratti collettivi di lavoro
	  o Altri accordi sindacali
	- Comunicazioni interne ed esterne
	- Colloqui di uscita
	- Registri delle cessazioni del rapporto di lavoro
	-
	
	Metriche, quali:
	
	- N. di indagini condotte tra i lavoratori che includono domande sulla libertà di associazione e sui diritti sindacali
		o “Cos'è un sindacato?”
		o “Ho sentito dire che si possono avere problemi a parlare di questo”
		o “Non credo che qualcuno saprebbe come crearne uno”
		o “Non credo che sia una cosa adatta al nostro settore”
		o “Non vorrei essere licenziato”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- % di comunicazioni al personale che trattano la libertà di associazione e i diritti sindacali - % della forza lavoro che partecipa alle riunioni sindacali o dei rappresentanti dei lavoratori - % di lavoratori aventi diritto che votano alle elezioni dei rappresentanti dei lavoratori - N. di impatti negativi identificati relativi alla libertà di associazione - Valutazioni di gravità degli impatti negativi identificati relativi alla libertà di associazione - % di personale che dichiara di non essere a conoscenza della propria libertà di associazione e dei propri diritti sindacali - % di personale che partecipa a sindacati e ad altre organizzazioni di lavoratori	
D2.3 - L'organizzazione deve garantire di non interferire, né direttamente né tramite terzi, con l'istituzione, il funzionamento o l'amministrazione di sindacati o di altre organizzazioni di lavoratori.	**Processi per:** - Facilitazione di comunicazioni riservate tra i lavoratori e i rappresentanti sindacali - Accesso dei rappresentanti sindacali per incontrare i lavoratori - Partecipazione del sindacato alle procedure di reclamo	**Impatti negativi, quali:** - Mancata elezione dei sindacati - Lavoratori non informati sui diritti e sui processi - Rappresentanti sindacali nell'impossibilità di accedere

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- Partecipazione del sindacato all'SPT - Accordo di non interferenza tra sindacato e direzione - Partecipazione del sindacato ai processi decisionali dell'organizzazione - Partecipazione del sindacato alle azioni disciplinari **Documenti e registri, quali:** - Descrizioni delle mansioni e annunci di assunzione - Accordi/Contratti per il personale - Manuali delle risorse umane o manuali per i dipendenti - Condizioni contrattuali per il personale non dipendente - Rispetto delle condizioni contrattuali da parte dell'appaltatore - Benefici o bonus - Reclami - Promozioni - Azioni disciplinari - Comunicazioni interne ed esterne - Colloqui di uscita - Verbali delle riunioni elettorali, tra cui	- Mancanza di protezione da problemi quali licenziamento arbitrario e retribuzione insufficiente - Discriminazione nei confronti di chi svolge attività sindacale - Impossibilità per i sindacati e le altre organizzazioni di lavoratori di rappresentare legalmente il personale all'interno dell'organizzazione e/o di contrattare collettivamente - Mancanza di contributo e partecipazione del personale ai sistemi di reclamo e di feedback - Timore del personale di ritorsioni da parte della direzione a causa della propria partecipazione **Visivi/Sensoriali, quali:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti **Elementi verbali, come:** • Dichiarazioni del personale, tra cui:

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	○ modalità di elezione dei rappresentanti sindacali ○ Modalità di richiesta e verifica delle candidature ○ Elezione svolta a scrutinio segreto senza la supervisione del Direttore delle Risorse Umane ○ Chi ha organizzato il conteggio dei voti, in caso di votazione **Metriche, quali** - N. di casi di coinvolgimento dei rappresentanti sindacali - % di lavoratori coperti da accordo/i collettivo/i valido/i. - N. di comunicazioni che riguardano i diritti sindacali - Tasso di avvicendamento del personale iscritto al sindacato - Tasso di assunzione del personale iscritto al sindacato - Tasso di promozione del personale iscritto al sindacato - N. di casi di impatti negativi identificati - Gravità degli impatti negativi identificati	○ “Non sapevo che ci fosse un sindacato qui” ○ “Penso che non ci sia permesso iscriverci al sindacato” ○ “Ho sentito che si possono passare guai se si parla di questo” ○ “Non vorrei essere licenziato” ○ “Ci hanno provato in passato, ma sono stati tutti licenziati” ○ “Non voglio perdere i miei turni” ○ “Hanno detto che avrebbe peggiorato le cose per noi” ○ “Sono stato chiamato in ufficio dopo l'arrivo del sindacato” ○ “La direzione stava scattando foto della nostra riunione” ○ “Hanno smesso di dare loro gli straordinari” ○ “Hanno detto che non ne abbiamo bisogno perché adottiamo una politica di porte aperte” ○ “Al rappresentante non è stato permesso di entrare” ○ “Hanno detto che organizzare una riunione era contro la politica aziendale”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
		○ "Non ci è permesso mettere nulla sui sindacati nella bacheca"
D2.4 – L'organizzazione deve garantire che i membri dei sindacati e di altre organizzazioni di lavoratori, i rappresentanti dei lavoratori e qualsiasi personale impegnato nell'attività sindacale non siano soggetti a discriminazione, molestie, intimidazioni o ritorsioni in base alla loro iscrizione o attività sindacale.	**Processi per:** - Partecipazione del sindacato ai processi del SPT - Partecipazione del sindacato ai processi decisionali organizzativi - Partecipazione del sindacato alle azioni disciplinari - Disposizioni nei contratti di lavoro che confermano il diritto dei lavoratori di costituire sindacati di propria scelta e di aderirvi senza conseguenze negative e discriminazioni - Presa in considerazione di potenziali pregiudizi legati al sindacato in merito ad assunzioni, azioni disciplinari, corsi di formazione, licenziamenti e promozioni - Controllo indipendente per le azioni che coinvolgono membri del sindacato **Documenti e registri, come:** - Descrizioni delle mansioni e annunci di selezione del personale - Accordi/Contratti per il personale	**Impatti negativi, come:** - Mancanza di opportunità di promozione, aumenti di stipendio, formazione o partecipazione per il personale impegnato con sindacati o altre organizzazioni dei lavoratori - Mancanza di rappresentanti dei lavoratori presenti o disposti a svolgere tale ruolo all'interno dell'organizzazione - Perdita di ruoli e/o di retribuzione per il personale impegnato con sindacati o altre organizzazioni di lavoratori - Mancata partecipazione del personale ai meccanismi di reclamo e/o di feedback **Elementi visivi/sensoriali, come:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti **Elementi verbali, come:**

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- Manuale delle risorse umane/manuale per i dipendenti - Condizioni contrattuali del personale non dipendente - Rispetto delle condizioni contrattuali da parte dell'appaltatore - Benefit o bonus - Reclami - Promozioni - Azioni disciplinari - Comunicazioni interne ed esterne - Colloqui di fine rapporto **Parametri, come:** - N. di casi che coinvolgono rappresentanti sindacali - % di lavoratori coperti da accordi collettivi di lavoro (CCNL/CBA) validi. - N. di comunicazioni riguardanti i diritti sindacali - Tasso di turnover del personale affiliato al sindacato - Tasso di assunzione del personale affiliato al sindacato - Tasso di promozione del personale affiliato al sindacato	• Dichiarazioni del personale, tra cui: ○ “Non vorrei essere licenziato” ○ “Ci hanno provato in passato, ma sono stati tutti licenziati” ○ “Non voglio perdere i miei turni” ○ “Sono stato chiamato in ufficio dopo l'arrivo del sindacato” ○ “Hanno smesso di dare loro gli straordinari” ○ “Da quando mi sono iscritto al sindacato, non mi rivolgono più la parola” ○ “Ricevo valutazioni delle prestazioni negative da quando sono nel sindacato” ○ “Subito dopo aver parlato all'assemblea sindacale, ha ricevuto un richiamo scritto” ○ “Ora mi prendono sempre di mira” ○ “Non sono più invitato alle riunioni di gruppo” ○ “Mi hanno detto che non posso indossare il logo del sindacato”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- N. di casi di impatti negativi identificati - Gravità degli impatti negativi identificati	
D2.5 – L'organizzazione deve garantire che i membri dei sindacati e di altre organizzazioni di lavoratori, i rappresentanti dei lavoratori e qualsiasi personale impegnato nell'attività sindacale abbiano un equo accesso ai membri negli ambienti di lavoro.	**Processi per:** - Facilitazione di una comunicazione riservata tra lavoratori e rappresentanti sindacali - Garanzia di accesso affinché i rappresentanti sindacali possano incontrare i lavoratori - Messa a disposizione di uffici o spazi per le riunioni sindacali - Partecipazione del sindacato ai processi di gestione dei reclami - Partecipazione del sindacato ai SPT - Accordo tra sindacato e direzione sulla non ingerenza - Partecipazione del sindacato ai processi decisionali organizzativi - Partecipazione del sindacato alle azioni disciplinari **Documenti e registri, come:** - Descrizioni delle mansioni e annunci di selezione del personale - Accordi/Contratti per il personale	**Impatti negativi, come:** - Mancanza di consapevolezza e comprensione dei diritti e dei processi del sindacato e di altre organizzazioni di lavoratori - Mancanza di rappresentanza da parte dei sindacati o di altre organizzazioni di lavoratori all'interno dell'organizzazione - Minore coinvolgimento del personale sia nei processi dell'organizzazione che in quelli del sindacato e di altre organizzazioni di lavoratori - Peggioramento delle condizioni di lavoro dovuto al mancato coinvolgimento dei rappresentanti dei lavoratori nei processi organizzativi **Elementi visivi/sensoriali, come:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione

	- Manuale delle risorse umane/manuale per i dipendenti
	- Condizioni contrattuali per il personale non dipendente
	- Rispetto delle condizioni contrattuali da parte dell'appaltatore
	- Benefit o bonus
	- Registri delle visite
	- Reclami
	- Promozioni
	- Azioni disciplinari
	- Comunicazioni interne ed esterne
	- Colloqui di fine rapporto
	- Verbali delle assemblee elettorali, come ad esempio:
	  o modalità di elezione dei rappresentanti sindacali
	  o Modalità di ricerca e verifica delle candidature
	  o Conferma che l'elezione si è svolta a scrutinio segreto senza la supervisione del Direttore delle Risorse Umane
	  o Identificazione di chi ha organizzato lo spoglio delle schede, se è stata utilizzata una votazione con scheda
		Elementi verbali, come:
		• Dichiarazioni del personale, tra cui:
		  o “Non sapevo che ci fosse un sindacato qui”
		  o “Penso che non ci sia permesso iscriverci al sindacato”
		  o “Ho sentito che si possono passare guai se si parla di questo”
		  o “La direzione stava scattando foto della nostra riunione”
		  o “Al rappresentante non è stato permesso di entrare”
		  o “Hanno detto che una riunione era contraria alla politica aziendale”
		  o “Non ho mai incontrato nessuno del sindacato”
		  o “Non sapevo che avessimo un rappresentante”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	Parametri, come: - N. di sale riunioni prenotate dai rappresentanti sindacali - N. di visite da parte dei rappresentanti sindacali - N. di giorni di permesso retribuito (PTO) concessi per attività sindacali - Tasso di partecipazione del personale alle attività sindacali - N. di impatti negativi identificati - Gravità degli impatti negativi identificati	

D2.6 - L'organizzazione deve condurre la contrattazione collettiva in buona fede con i rappresentanti dei lavoratori, i sindacati e le altre organizzazioni dei lavoratori, qualora ne facciano richiesta.	**Processi per:**
	- Riconoscimento formale di sindacati e rappresentanti dei lavoratori
	- Definizione di procedure relative alla contrattazione, tra cui:
	  o Tempistiche
	  o Partecipanti
	  o Metodi di comunicazione
	  o Condivisione delle informazioni
	  o Autorità decisionale/i
	- Fornitura delle informazioni necessarie ai sindacati e ai rappresentanti dei lavoratori, tra cui:
	  o Dati finanziari
		Impatti negativi, quali:
		- Deterioramento delle condizioni di lavoro
		- Retribuzione più bassa per il personale
		- Aumento dell'orario di lavoro
		- Mancanza di rappresentanza da parte di sindacati o altre organizzazioni dei lavoratori
		Elementi visivi/sensoriali, quali:
		- Indicazioni
		- Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		- Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	○ Statistiche sulla forza lavoro **Documenti e registri, quali:** - Processo decisionale sulle proposte - Riunioni o trattative, tra cui: ○ Chi ha partecipato ○ Cosa è stato discusso ○ Cosa è stato deciso - Manuale delle risorse umane/manuale per i dipendenti - Registri delle visite - Reclami - Promozioni - Azioni disciplinari - Comunicazioni interne ed esterne, tra cui: ○ Tempistiche delle richieste di contrattazione e di risposta ○ Condivisione delle informazioni necessarie ○ Linguaggio rivolto al personale in merito alla contrattazione ○ Sondaggi rivolti al personale **Parametri, quali:** - N. di lavoratori che partecipano alle riunioni di negoziazione	**Elementi verbali, quali:** • Dichiarazioni del personale, tra cui: ○ “Ogni proposta che facciamo viene respinta senza motivo” ○ “Hanno detto che non possiamo permettercelo, ma non ne hanno fornito la prova” ○ “Ho sentito dire che si possono passare dei guai se si parla di questo” ○ “Attuano le cose prima ancora che abbiamo finito di discuterne” ○ “Ci hanno detto di non ascoltare il sindacato: cercano solo di creare problemi” ○ “Sono passati mesi e siamo ancora bloccati sulle stesse questioni” ○ “Dopo la riunione, hanno smesso di assegnarmi i turni”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- N. di riunioni di negoziazione condotte - N. di lavoratori coperti dal CCNL - Durata del CCNL - Tempo medio di risposta alle richieste dei sindacati o dei rappresentanti dei lavoratori - % di risposte fornite alle proposte dei sindacati o dei rappresentanti dei lavoratori - Tempo medio di risposta alle richieste di informazioni da parte dei sindacati o dei rappresentanti dei lavoratori	
D2.7 – Laddove esista un contratto collettivo di settore, l'organizzazione deve rispettare e adempiere ai propri obblighi ai sensi di tale accordo. Ciò non preclude un'ulteriore contrattazione collettiva da parte di sindacati o altre organizzazioni dei lavoratori a livello aziendale, purché tali accordi siano più vantaggiosi per i lavoratori rispetto a qualsiasi accordo di settore vigente.	**Processi per:** - Valutazione di quali clausole degli accordi di settore siano obbligatorie, quali consentano miglioramenti a livello aziendale e se eventuali deroghe richiedano l'approvazione del sindacato o la registrazione legale - Allineamento dei requisiti dei reparti con il contratto collettivo di settore (SBA) - Allineamento delle tabelle salariali aziendali con il contratto collettivo di settore (SBA) - Impiego di team interfunzionali di lavoratori e dirigenti per implementare i requisiti dell'accordo di settore	**Impatti negativi, quali:** - Peggioramento delle condizioni di lavoro - Retribuzione più bassa per il personale - Orari di lavoro più elevati - Mancanza di rappresentanza da parte di sindacati o altre organizzazioni dei lavoratori - Disparità retributive rispetto alle aziende firmatarie coperte dall'accordo di settore **Elementi visivi/sensoriali, quali:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	Documenti e registri, quali: - Contratto/i collettivo/i di settore - Descrizioni delle mansioni e annunci di selezione del personale - Accordi/Contratti per il personale - Buste paga - Manuale delle risorse umane/manuale per i dipendenti - Condizioni contrattuali per il personale non dipendente - Rispetto delle condizioni contrattuali da parte dell'appaltatore - Benefit o premi - Comunicazioni interne ed esterne - Colloqui di uscita **Parametri, quali:** - % di ruoli lavorativi classificati secondo le scale retributive dell'accordo di settore - % di lavoratori che percepiscono almeno il salario minimo previsto dall'accordo di settore per il loro inquadramento - % di ore di straordinario retribuite secondo le tariffe corrette dell'accordo di settore - % di dipendenti che usufruiscono di congedi per malattia, ferie o parentali retribuiti	**Elementi verbali, quali:** • Dichiarazioni del personale, tra cui: o "Non so come calcolino gli stipendi, ogni volta è diverso" o "Non ci pagano mai gli straordinari come fanno le altre aziende" o "Se chiedi un giorno di permesso, ti decurtano lo stipendio" o "Credo che dovremmo avere un'assicurazione sanitaria, ma non l'ho mai vista" o "Non sapevo che avessimo un accordo sindacale"

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	secondo quanto previsto dall'accordo di settore - N. di violazioni relative a pause o periodi di riposo - % di lavoratori iscritti a regimi di previdenza sociale, pensionistici o assicurativi come previsto dall'accordo di settore - N. di locandine, materiali informativi o corsi di formazione relativi all'accordo di settore forniti - N. di reclami presentati, accolti e risolti relativi alle condizioni dell'accordo di settore	
D2.8 - L'organizzazione deve garantire che i comitati di consultazione sul luogo di lavoro, compresi i team per le prestazioni sociali e altri gruppi di lavoratori, non interferiscano con la costituzione, il funzionamento o l'amministrazione dei sindacati e di altre organizzazioni dei lavoratori, né con la contrattazione collettiva.	**Processi per** - Limitazione dei ruoli e dei processi decisionali dei comitati laddove le attività possano violare i diritti sindacali - Inclusione dei quadri normativi pertinenti e/o degli accordi sindacali nei mandati dei comitati - Inclusione di iscritti ai sindacati e rappresentanti dei lavoratori nelle strutture o attività dei comitati - Revisione da parte dei sindacati dei risultati o delle decisioni dei comitati	**Impatti negativi, quali:** - Mancata elezione dei sindacati - Lavoratori non informati sui diritti e sulle procedure - Impossibilità di accesso per i rappresentanti sindacali - Mancanza di protezione da problemi quali licenziamenti arbitrari e retribuzioni inferiori al dovuto - Discriminazione nei confronti di chi è impegnato in attività sindacali

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	Documenti e registri, quali: - Manuale delle risorse umane/manuale per i dipendenti - Verbali delle riunioni dei comitati - Mandato del comitato - Verbali delle riunioni dell'alta dirigenza - Comunicazioni interne ed esterne - Colloqui di uscita **Parametri, quali:** - % degli esiti delle riunioni dei comitati condivisi con il sindacato - % di riunioni dei comitati a cui ha partecipato il sindacato	- Impossibilità per i sindacati e le altre organizzazioni dei lavoratori di rappresentare legalmente il personale dell'organizzazione e/o di contrattare collettivamente - Mancanza di contributo e partecipazione del personale ai sistemi di reclamo e di feedback - Timore da parte del personale di ritorsioni della direzione per la partecipazione al sindacato o l'impegno con le organizzazioni dei lavoratori **Elementi verbali, come:** - Dichiarazioni del personale, tra cui: o "Ci hanno detto che non potevamo riferire al sindacato ciò di cui avevamo discusso" o "Fanno sempre le riunioni quando il sindacato non può partecipare"
D2.9 – L'organizzazione deve sviluppare e implementare sistemi di gestione efficaci per soddisfare o superare i requisiti e i principi associati alla libertà di associazione e al diritto alla contrattazione	**Da definire...**	**Da definire...**

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
collettiva in tutte le sue operazioni e relazioni commerciali...		

D3: Assunzioni, impiego e licenziamento liberi ed equi

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
D3.1 - L'organizzazione deve rispettare i diritti del personale e dei candidati a procedure libere ed eque di assunzione, impiego e licenziamento.	**Conformità a D3.2-D3.13**	**Conformità a D3.2-D3.13**
D3.2 - L'organizzazione deve garantire che il personale e i candidati comprendano e accettino volontariamente i termini e le condizioni applicabili per l'assunzione, l'impiego e il licenziamento, anche attraverso: **a. L'uso di una o più lingue e metodi di comunicazione accessibili e comprensibili;** **b. Una descrizione chiara, accurata e completa dei processi pertinenti, dei dettagli**	**Processi per:** - Fornitura di una lettera di offerta che descriva dettagliatamente termini e condizioni - Fornitura del contratto di lavoro prima della firma - Orientamento pre-assunzione relativo a termini e condizioni - Ricorso a testimoni o osservatori in contesti ad alto rischio - Un colloquio post-arrivo - Un colloquio di "uscita"	**Impatti negativi, quali:** - Condizioni di lavoro peggiori rispetto a quelle previste/concordate, tra cui: o natura del lavoro o luogo di lavoro o datore di lavoro o retribuzione o benefit o quantità di lavoro o copertura previdenziale o accesso all'istruzione o condizioni di vita o frequenza delle visite alla o da parte della famiglia

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
del ruolo e delle condizioni di lavoro; **c. Un contratto di lavoro chiaro, accurato e completo; e** **d. Una descrizione chiara, accurata e completa delle condizioni di vita, ove pertinente.**	- Fornitura di informazioni su termini e condizioni in una o più lingue comprese dal personale **Documenti e registri, quali:** - Manuale delle risorse umane/manuale per i dipendenti - Materiale di inserimento - Descrizioni delle mansioni/annunci di lavoro - Accordi/Contratti per il personale - Buste paga - Condizioni contrattuali del personale non dipendente - Rispetto dei termini contrattuali da parte dell'appaltatore - Benefit o bonus - Comunicazioni interne ed esterne - Colloqui di uscita **Metriche, quali:** - % di personale con contratti scritti - % di candidati che ricevono informazioni di orientamento - % di modifiche a politiche o termini formalmente confermate dal personale interessato	○ Stato di immigrazione/prospettive nel Paese di destinazione **Elementi visivi/sensoriali, come:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Personale che svolge mansioni non coerenti con le descrizioni del lavoro - Silenzio nelle aree comuni **Elementi verbali, come:** - Dichiarazioni del personale, tra cui: ○ “Non so quanto dovrei essere pagato.” ○ “Non ho mai ricevuto un contratto.” ○ “Non mi hanno spiegato le regole quando ho iniziato.” ○ “Non sapevo che dovessimo lavorare anche nei fine settimana.” ○ “Ho firmato alcuni documenti, ma non so cosa dicessero.” ○ “Nessuno mi ha parlato della procedura di reclamo.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- % di termini e condizioni contemplati nei contratti/accordi - Numero di lingue in cui sono forniti i contratti e le informazioni di inserimento	○ “Non ho ricevuto una copia del mio contratto.” ○ “Se voglio vedere il mio contratto, devo chiedere al supervisore.” ○ “Hanno detto che dovevo firmare o non avrei avuto il lavoro.” ○ “Mi era stato promesso un lavoro diverso prima di arrivare.” ○ “Pensavo che il periodo di prova fosse di 1 mese, invece dicono che è di 3.” ○ “Pensavo che avrei avuto una stanza singola, invece devo condividerla con altre 3 persone.”
D3.3 - L'organizzazione deve comunicare chiaramente e in anticipo al personale interessato qualsiasi modifica dei termini e delle condizioni di impiego o di licenziamento, concedendo al personale tempo sufficiente per prendere disposizioni alternative, se lo desidera.	**Processi per:** - Fornitura di una lettera di offerta che descriva dettagliatamente termini e condizioni - Fornitura del contratto di lavoro prima della firma - Orientamento pre-assunzione relativo a termini e condizioni - Ricorso a testimoni o osservatori in contesti ad alto rischio - Un colloquio post-arrivo - Un colloquio di "uscita"	**Impatti negativi, quali:** - Condizioni di lavoro peggiori rispetto a quelle previste/concordate, tra cui: ○ natura del lavoro ○ luogo di lavoro ○ datore di lavoro ○ quantità di lavoro ○ copertura previdenziale ○ accesso all'istruzione ○ condizioni di vita ○ frequenza delle visite alla o da parte della famiglia

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione

	- Aggiornamento dei contratti del personale, quali:
	  o Preavviso richiesto
	  o Comunicazione con il personale interessato
	
	Documenti e registri, quali:
	
	- Manuale delle risorse umane/manuale per i dipendenti
	- Materiale di inserimento
	- Descrizioni delle mansioni/annunci di lavoro
	- Accordi/Contratti per il personale
	- Contratti aggiornati con le firme del personale
	- Buste paga
	- Condizioni contrattuali del personale non dipendente
	- Rispetto dei termini contrattuali da parte dell'appaltatore
	- Benefit o bonus
	- Comunicazioni interne ed esterne
	- Colloqui di uscita
	
	Metriche, quali:
	
	- % di personale con contratti scritti
		o Stato di immigrazione/prospettive nel Paese di destinazione
		
		Elementi visivi/sensoriali, come:
		
		- Indicazioni
		- Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		- Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		- Personale che svolge mansioni non conformi alle descrizioni delle mansioni
		- Silenzio nelle aree comuni
		
		Verbali, come ad esempio:
		
		- Dichiarazioni del personale, tra cui:
		  o "Non so quanto dovrei essere pagato/a."
		  o "Non ho mai ricevuto un contratto."
		  o "Non mi hanno spiegato le regole quando ho iniziato."
		  o "Non sapevo che dovessimo lavorare anche nei fine settimana."
		  o "Ho firmato alcuni documenti, ma non so cosa dicessero."
		  o "Nessuno mi ha informato/a sulla procedura di reclamo."

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- % di candidati che ricevono informazioni di orientamento - % di modifiche a politiche o termini formalmente confermate dal personale interessato	○ "Non ho ricevuto una copia del mio contratto." ○ "Se voglio vedere il mio contratto, devo chiedere al supervisore." ○ "Hanno detto che dovevo firmare altrimenti non avrei ottenuto il lavoro." ○ "Prima di venire qui mi era stato promesso un lavoro diverso." ○ "Pensavo che il periodo di prova fosse di 1 mese, ma dicono che è di 3." ○ "Ho iniziato con una mansione, ma sono stato/a spostato/a a un'altra senza preavviso." ○ "Hanno cambiato i miei orari e hanno detto che dovevo accettare altrimenti sarei stato/a licenziato/a."
D3.4 - L'organizzazione deve garantire che il personale e i candidati godano di libertà di movimento nelle fasi di reclutamento, impiego e cessazione del rapporto, tra cui: **a. Accesso continuo ai documenti di riconoscimento e ad altri documenti importanti;**	**Procedure per:** - Non limitare l'accesso ai servizi igienici - Accesso senza restrizioni 24 ore su 24, 7 giorni su 7, agli armadietti per il personale - Accesso senza restrizioni 24 ore su 24, 7 giorni su 7, al trasporto per il personale negli alloggi forniti dal datore di lavoro	**Impatti negativi, come ad esempio:** - Confinamento durante il reclutamento o l'impiego - Denuncia alle autorità usata come minaccia/punizione - Confisca dei documenti di identità o di viaggio - Trattenimento dei documenti di identità o di viaggio - Lavoro straordinario forzato

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
b. Lavoro straordinario volontario e non eccessivo, ove applicabile; **c. Assenza di minacce, riscatti o trattenute a carico di persone, retribuzioni o beni;** **d. Ragionevole autonomia fisica e libertà di movimento negli ambienti correlati al lavoro; e** **e. Libertà di trasferire le proprie competenze e conoscenze a un nuovo impiego senza indebite restrizioni.**	- Accesso senza restrizioni 24 ore su 24, 7 giorni su 7, ai dormitori per il personale e i relativi ospiti - Revisione delle registrazioni della videosorveglianza (CCTV) e dei registri di entrata/uscita - Servizi di supporto per il trasferimento di impiego per il personale migrante - Divieto di trattenere i documenti originali di identità e altri documenti importanti del personale - Lavoro straordinario volontario - Prevenzione dello straordinario eccessivo (D4.4) **Documenti e registri, come ad esempio:** - Manuale delle risorse umane/manuale per i dipendenti - Materiale di inserimento - Accordi/Contratti per il personale - Buste paga - Condizioni contrattuali del personale non dipendente - Rispetto delle condizioni contrattuali da parte dei fornitori/appaltatori	- Obbligo di lavorare "su chiamata" (giorno e notte) - Dipendenza indotta da sostanze stupefacenti o alcol; costrizione all'assunzione di stupefacenti/alcol - Essere rinchiusi nel luogo di lavoro, negli alloggi o in un altro ambiente correlato al lavoro - Trattenuta di beni patrimoniali (ad es. salari, depositi cauzionali o altro) - Impossibilità di dimettersi a seguito di formazione o altri benefici pagati dal datore di lavoro - Impossibilità di dimettersi volontariamente (in conformità ai requisiti di legge) - Costrizione a continuare a lavorare in attesa delle retribuzioni dovute - Stipendi regolarmente ritardati, trattenuti o corrisposti in ritardo - Lavoratori migranti costretti a rimanere nel luogo di lavoro in attesa del pagamento dei salari - Lavoratori migranti costretti a rimanere nel luogo di lavoro più a lungo di quanto concordato

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- Registrazioni della videosorveglianza (CCTV) e registri di entrata/uscita - Registri disciplinari - Benefit o gratifiche - Comunicazioni interne ed esterne - Patti di non concorrenza - Registro delle date/orari di ricezione e restituzione dei documenti di identità raccolti per le necessarie pratiche amministrative **Parametri di misurazione, come ad esempio:** - % di richieste di accesso ai servizi igienici rifiutate - % di richieste di trasporto rifiutate - % di richieste di uscita rifiutate - Durata media del periodo di trattenuta dei documenti di identità e di altri documenti importanti - % di personale con patti di non concorrenza restrittivi - Frequenza delle pause per i servizi igienici del personale - % del tempo del personale trascorso negli ambienti correlati al lavoro	- Personale trasferito a un altro datore di lavoro senza il proprio consenso - Costrizione a lavorare in caso di malattia o infortunio - Costrizione a svolgere mansioni pericolose senza protezioni - Libertà di movimento limitata all'esterno del luogo di lavoro (ad es. personale di sicurezza intimidatorio) - Libertà di movimento limitata all'interno del luogo di lavoro (ad es. accesso limitato a servizi igienici, acqua potabile, effetti personali) - Impossibilità di praticare la propria religione Accesso limitato o intermediato agli armadietti/spazi per gli effetti personali forniti dall'azienda (ad es. limitando l'accesso a giorni/orari specifici, richiedendo l'approvazione della direzione o documentazione) - Accesso in entrata/uscita agli alloggi forniti dal datore di lavoro limitato (ad es. coprifuoco, procedure di registrazione delle entrate/uscite) - Impossibilità di allontanarsi dal lavoro durante le pause pasto e dopo l'orario di lavoro - Perdita di opportunità verso altri impieghi

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- % di personale che svolge lavoro straordinario - Numero medio di ore di straordinario prestate a persona	- Uso del lavoro carcerario **Visivi/sensoriali, come ad esempio:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Porte o cancelli chiusi a chiave - Scorte o guardie - Uscite ostruite - Videosorveglianza (CCTV) in aree private - Sbarre o grate alle finestre **Verbali, come ad esempio:** - Dichiarazioni del personale, tra cui: o "Dobbiamo chiedere il permesso per avere i nostri documenti di identità." o "C'è una guardia alla porta e dobbiamo spiegare perché stiamo uscendo." o "Aprono il cancello solo in determinati orari." o "C'è il coprifuoco: non possiamo uscire dopo le 20:00." o "Non vogliono darci la chiave della nostra stanza."

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
		○ "Hanno detto che sarei finito/a sulla lista nera se me ne fossi andato/a prima." ○ "Ci hanno detto che non possiamo cambiare datore di lavoro." ○ "Le persone che cercano di andarsene finiscono nei guai." ○ "Abbiamo paura di dire qualsiasi cosa: ci osservano continuamente." ○ "Il reclutatore ha detto che perderei il mio deposito se me ne andassi." ○ "Le ore di straordinario sono obbligatorie; mi è stato detto che sarei stato/a punito/a se non avessi continuato a lavorare." ○ "Quando sono troppo stanco/a per continuare a lavorare, mi fanno prendere qualcosa per tenermi sveglio/a."
D3.5 - L'organizzazione deve garantire che il personale e i candidati siano liberi da oneri finanziari legati al reclutamento, all'impiego e alla cessazione del rapporto, tra cui: **a. Servitù per debiti;**	**Procedure per:** - Piani di ripartizione del costo del lavoro con i partner commerciali - Rimborso di qualsiasi commissione o spesa sostenuta dal personale per ottenere l'impiego	**Impatti negativi, quali:** • Perdita di risorse impiegate per procurarsi un lavoro • Personale nato in condizioni di debito verso il datore di lavoro o che vi è incorso per via generazionale (servitù)

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
b. Sanzioni pecuniarie; **c. Commissioni e spese;** **d. Furto o perdita della retribuzione; e** **e. Sistemi di retribuzione a cottimo sfruttatori.**	- Ricorso a reclutatori di manodopera certificati IRIS - Ricorso a procedure di assunzione diretta - Utilizzo di sondaggi post-assunzione - Utilizzo della retribuzione a cottimo legata alle prestazioni del personale e a ore non straordinarie - Prestiti e anticipi (ad es. uso limitato, tempi definiti per il rimborso, tassi di interesse bassi, non vincolati alla prosecuzione del rapporto di lavoro) **Documenti e registri, quali:** - Manuale delle risorse umane/manuale per i dipendenti - Materiale di inserimento - Accordi/Contratti per il personale - Buste paga - Registri dei rimborsi - Condizioni contrattuali del personale non dipendente - Rispetto delle condizioni contrattuali da parte dell'appaltatore - Azioni/trattenute disciplinari - Comunicazioni interne ed esterne	• Reclutamento legato a debiti (anticipo/prestito) • Sanzioni pecuniarie (ad es. multe, trattenute sulla retribuzione) • Indebitamento indotto o maggiorato (mediante falsificazione contabile, prezzi gonfiati per beni/servizi acquistati, valore ridotto di beni/servizi prodotti, tassi di interesse eccessivi sui prestiti, ecc.) • Dipendenza multipla dal datore di lavoro (posti di lavoro per i familiari, alloggio, ecc.) • Lavoro a tempo indeterminato per estinguere un debito residuo o un anticipo sullo stipendio • Reclutamento a titolo di garanzia per un prestito erogato a genitori/parenti • Reclutamento di minori/giovani lavoratori nell'ambito di un contratto stipulato con un genitore/parente • Reclutamento a fronte di un anticipo in contanti alla famiglia/a un parente • Cibo, vestiario, alloggio forniti in sostituzione della retribuzione • Addebito di commissioni durante il processo di reclutamento ○ ad es. per visite mediche

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione

	Metriche, quali:
	
	- % di personale con debiti
	- % di debito correlato al processo di reclutamento o di assunzione
	- % di contratti con clausola di esenzione da commissioni
	- Tempo medio per il rimborso delle commissioni
	- % di personale che riceve il rimborso integrale delle commissioni
	- N. di dipendenti con prestiti/anticipi attivi concessi dall'organizzazione
	- % di personale costituito da lavoratori migranti
		• Rimborso tardivo o mancato rimborso delle spese di reclutamento e dei costi correlati
		  ○ Trasporto
		  ○ Ottenimento e rinnovo dei permessi di lavoro
		  ○ Altre commissioni legate all'impiego
		
		Elementi visivi/sensoriali, quali:
		
		• Indicazioni
		• Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		• Anomalie vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		• Personale che non mangia durante le pause
		• File il giorno di paga o distribuzione manuale della retribuzione
		• Più membri della stessa famiglia che lavorano per il medesimo datore di lavoro
		
		Elementi verbali, quali:
		
		• Dichiarazioni del personale, tra cui:
		  ○ “Sto ancora pagando per questo lavoro.”
		  ○ “Ho dovuto chiedere un prestito per arrivare fin qui.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
		○ "L'intermediario ha trattenuto un mese di stipendio." ○ "Avevano promesso una retribuzione migliore, ma ora sono intrappolato." ○ "Non parlo perché ho ancora dei debiti." ○ "Mi avevano detto che avrei riavuto i soldi, ma questo accadeva l'anno scorso." ○ "Mi avevano detto che avrei guadagnato di più rispetto a quanto prendo realmente." ○ "Se non paghiamo, l'intermediario non ci chiamerà più per lavorare." ○ "Lavoro per saldare il debito dei miei genitori"
D3.6 - L'organizzazione deve garantire che le commissioni e i costi relativi al reclutamento, all'impiego e al licenziamento non siano sostenuti, in tutto o in parte, dal personale o dai candidati.	**Processi per:** - Sistemi di condivisione dei costi del lavoro con i partner commerciali - Rimborso di eventuali commissioni pagate dal personale per ottenere l'impiego - Utilizzo di reclutatori di manodopera certificati IRIS - Utilizzo di processi di assunzione diretta - Utilizzo di sondaggi post-assunzione	**Impatti negativi, quali:** • Costi di reclutamento e correlati a carico dei lavoratori, tra cui: ○ Trasporto ○ Ottenimento e rinnovo dei permessi di lavoro ○ Altre commissioni legate all'impiego • Debito a lungo termine • Servitù per debiti • Riduzione della retribuzione netta

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- Utilizzo della retribuzione a cottimo legata alle prestazioni del personale e a ore non straordinarie **Documenti e registri, quali:** - Manuale delle risorse umane/manuale per i dipendenti - Materiale di inserimento - Accordi/Contratti per il personale - Buste paga - Registri dei rimborsi - Condizioni contrattuali del personale non dipendente - Rispetto delle condizioni contrattuali da parte dell'appaltatore - Azioni/trattenute disciplinari - Comunicazioni interne ed esterne **Metriche, quali:** - % di personale con debiti - % di debito correlato al processo di reclutamento o di assunzione - % di contratti con clausola di esenzione da commissioni - Tempo medio per il rimborso delle commissioni	• Ridotta capacità di negoziare le condizioni di lavoro o di fornire riscontri sulle condizioni lavorative • Ridotta capacità di sostentamento delle famiglie del personale **Elementi visivi/sensoriali, quali:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Anomalie vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti **Elementi verbali, quali:** - Dichiarazioni del personale, tra cui: o “Sto ancora pagando per questo lavoro.” o “Ho dovuto chiedere un prestito per arrivare fin qui.” o “L'intermediario ha trattenuto un mese di stipendio.” o “Avevano promesso una retribuzione migliore, ma ora sono intrappolato.” o “Non parlo perché ho ancora dei debiti.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- % di personale che riceve il rimborso integrale delle commissioni - % di personale costituito da lavoratori migranti	○ "Mi avevano detto che avrei riavuto i soldi, ma questo accadeva l'anno scorso." ○ "Mi avevano detto che avrei guadagnato di più rispetto a quanto prendo realmente." ○ "Se non paghiamo, l'intermediario non ci chiamerà più per lavorare."
D3.7 - L'organizzazione deve garantire che il personale e i candidati siano al riparo da molestie e intimidazioni durante il reclutamento, l'impiego e il licenziamento, tra cui: **a. Violenza fisica e sessuale;** **b. Minacce a se stessi o ad altri; e** **c. Violenza psicologica ed emotiva.**	**Processi per:** - Istituzione di una rete di testimoni tra pari formata da personale non dirigenziale, preparato in materia di monitoraggio, fornitura di supporto alle vittime, interventi e accompagnamento durante reclami o vertenze. - Istituzione di debriefing o controlli post-turno - Sistemi di terzi specificamente dedicati a contrastare molestie e intimidazioni e i relativi impatti - Formazione per i dirigenti sulle forme appropriate di disciplina e motivazione - Rigorose conseguenze disciplinari per qualsiasi membro del personale ritenuto	**Impatti negativi, quali:** - Violenza sessuale, compresa la costrizione a compiere atti sessuali - Violenza fisica - Violenza psicologica ed emotiva - Manifestazioni di violenza/punizioni davanti al personale - Violenza contro familiari o altre persone care (o minacce correlate) - Altre forme di punizione (privazione di cibo, acqua, sonno; lavoro straordinario; sanzioni pecuniarie; imposizione di condizioni di lavoro peggiori; licenziamento; esclusione da prestiti, ecc.) - Esclusione dei familiari dall'accesso ai prestiti - Revoca di diritti e privilegi (incluse le promozioni)

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	responsabile di molestie o intimidazioni verso altri colleghi **Documenti e registri, quali:** - Manuale delle risorse umane/manuale per i dipendenti - Materiale di inserimento - Accordi/Contratti per il personale - Condizioni contrattuali del personale non dipendente - Rispetto delle condizioni contrattuali da parte dell'appaltatore - Azioni disciplinari - Procedimenti legali - Registri degli alloggi - Registri dei reclami - Comunicazioni interne ed esterne - Procedimenti disciplinari **Metriche, quali:** - % di incidenti segnalati esaminati entro i tempi stabiliti - % di casi accertati di molestie che hanno dato luogo ad azioni correttive - N. di casi o responsabili recidivi - N. di incidenti segnalati/identificati	- Trattenuta di beni (inclusi i salari) - Minacce di violenza - Intimidazioni - Minacce contro la famiglia - Minacce di esclusione da futuri impieghi o esclusione dei familiari da futuri impieghi - Ricatto - Ritorsione religiosa - Minacce di licenziamento - Violenza e molestie di genere - Ridotta capacità di negoziare le condizioni di impiego o fornire riscontri sulle condizioni di lavoro - Ridotta capacità di fornire risorse alle famiglie del personale **Visivo/sensoriale, ad esempio:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Anomalie vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Interazioni tra direzione e lavoratori - Provvedimenti disciplinari pubblici - Mancanza di spazi privati per i lavoratori

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
		- Immagini, barzellette o graffiti inappropriati nelle aree comuni (soprattutto spogliatoi o servizi igienici) - Grida o urla **Verbale, ad esempio:** - Dichiarazioni del personale, tra cui: o “Mi tocca anche se gli dico di non farlo.” o “Ci insultano quando facciamo degli errori.” o “A volte ci tirano addosso degli oggetti quando sono arrabbiati.” o “Se fai un errore, si mettono a urlare davanti a tutti.” o “Una lavoratrice si è lamentata e ora le assegnano i lavori peggiori.” o “Devi abituarti se vuoi lavorare qui.” o “Sono solo battute, non hanno alcuna importanza.” o “Cerchiamo di non lavorare nello stesso turno in cui c'è lui.” o “È sgradevole, ma ho bisogno del lavoro.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione

D3.8 - L'organizzazione deve garantire che le politiche e le pratiche disciplinari:
a. Siano chiaramente comunicate al personale al momento dell'assunzione;
b. Siano applicate in modo coerente ed equo in tutta l'organizzazione; e
c. Siano chiaramente documentate e comunicate al personale interessato.
	Processi per:
	- Pratiche disciplinari progressive (volte alla correzione, non alla punizione)
	- Requisito di documentazione delle azioni disciplinari, inclusa la documentazione di:
	  ○ Documenti di politica e di presa d'atto
	  ○ Segnalazioni di incidenti e reclami
	  ○ Verbali delle indagini
	  ○ Documentazione delle azioni disciplinari
	  ○ Misure correttive e di riparazione
	  ○ Atti relativi a ricorsi e revisioni
	  ○ Registri delle comunicazioni
	  ○ Chiusura del caso e follow-up
	  ○ Cronologia disciplinare e accesso ai dati
	- Istituzione di una commissione disciplinare rappresentativa
	- Possibilità per i membri del sindacato di essere presenti, su richiesta, durante le azioni disciplinari
	- Matrice decisionale comunicata a tutto il personale
	- Procedura di ricorso
		Impatti negativi, quali:
		• Discriminazione
		• Ridotta capacità di negoziare le condizioni di impiego o fornire riscontri sulle condizioni di lavoro
		• Minore fiducia nei sistemi di comunicazione
		• Provvedimenti disciplinari a scopo di ritorsione
		• Mancata comprensione e consapevolezza delle pratiche disciplinari da parte del personale
		• Retribuzione ridotta
		Visivo/sensoriale, ad esempio:
		- Indicazioni
		- Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		- Anomalie vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		- Interazioni tra direzione e lavoratori
		- Provvedimenti disciplinari pubblici
		Verbale, ad esempio:
		- Dichiarazioni del personale, tra cui:
		  ○ “I richiami scritti vengono fatti solo ai nuovi assunti.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- Seconda revisione anonima delle decisioni - Integrazione di "controlli sui pregiudizi" nei punti decisionali rilevanti - Messa a disposizione di un "rappresentante/tutore dei lavoratori" per il personale coinvolto nella procedura **Documenti e registrazioni, quali:** - Manuale delle risorse umane/manuale per i dipendenti - Materiale di inserimento - Accordi/Contratti per il personale - Condizioni contrattuali del personale non dipendente - Rispetto delle condizioni contrattuali da parte dell'appaltatore - Buste paga - Premi e benefit - Azioni disciplinari - Comunicazioni interne ed esterne **Metriche, quali:** - Variazione nell'azione disciplinare per reparto, genere o nazionalità - Azioni disciplinari reiterate che coinvolgono lo stesso supervisore o team	○ “Se non sei simpatico al responsabile, troveranno un motivo per punirti.” ○ “Non spiegano mai il motivo per cui vieni sanzionato.” ○ “Non mi è stato permesso di portare qualcuno con me alla riunione.” ○ “Non ho ricevuto nulla per iscritto.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- Tempo medio dalla segnalazione dell'incidente alla risoluzione del procedimento disciplinare - N. di denunce di ritorsione a seguito di un'azione disciplinare - % di decisioni disciplinari impugnate - % di azioni disciplinari revocate in sede di ricorso	
D3.9 - L'organizzazione deve garantire che i termini e le condizioni di lavoro, tra cui l'ubicazione, la disponibilità di un alloggio, la fornitura di canali di comunicazione privati, la disponibilità di mezzi di trasporto, l'orario di lavoro e altro, non isolino indebitamente il personale.	**Processi per:** - Fornitura di spazi condivisi e inclusivi per il personale - Assegnazione di "compagni" o mentori di team - Facilitazione di attività guidate dai lavoratori, come gruppi per la sicurezza, comitati per le lamentele o eventi culturali - Traduzione di documenti chiave, politiche, cartelli e materiali di orientamento - Messa a disposizione di aree comuni inclusive e accesso a canali di comunicazione (Wi-Fi, telefoni, attività ricreative) negli alloggi forniti - Trasporto dopo l'orario di lavoro per il personale che risiede in alloggi forniti dal datore di lavoro	**Impatti negativi, quali:** - Esclusione dalla comunità e dalla vita sociale - Libertà di movimento limitata - Libertà di comunicazione limitata - Condizioni di vita degradanti - Confisca di telefoni cellulari - Sorveglianza costante **Visivi/Sensoriali, quali:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Personale isolato - Aree di lavoro isolate - Aree di pausa separate - Personale che mangia da solo

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	Documenti e registri, quali: - Manuale delle risorse umane/manuale per i dipendenti - Materiale di inserimento - Accordi/Contratti per il personale - Condizioni contrattuali del personale non dipendente - Conformità dell'appaltatore ai termini del contratto - Dati demografici del personale - Orari - Alloggio - Comunicazioni interne ed esterne **Metriche, quali:** - % di personale in ruoli isolati (ad esempio, turni di notte, fuori sede, lavori con un solo operatore) - % di neoassunti abbinati a colleghi o mentori - % di personale che partecipa a riunioni di gruppo o briefing (in tutti i turni) - % di personale con accesso ad aree di pausa comuni o mense - % di personale con accesso a telefoni cellulari, Wi-Fi o altri strumenti di	- Silenzio nelle aree comuni - Presenza intimidatoria della sicurezza **Verbali, quali:** - Dichiarazioni del personale, tra cui: o "Lavoro quasi sempre da solo". o "Nessuno viene a controllarmi durante il mio turno". o "Sono in un edificio diverso da tutti gli altri". o "Mangio da solo perché la mia pausa è a un orario diverso". o "Alloggiano tutti noi [migranti, nuovi lavoratori, donne] separatamente dagli altri". o "La gente non ci parla molto". o "Mi sento un estraneo". o "Non siamo stati invitati alla formazione". o "Non sappiamo chi siano i membri del comitato". o "È solo lavoro e sonno. Tutto qui". o "Qui ci si sente soli". o "Non ci è permesso ricevere visite".

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	comunicazione (in particolare negli alloggi forniti dal datore di lavoro) - % di incidenti o problemi di sicurezza segnalati riguardanti personale isolato - Tasso di turnover tra il personale in ruoli o turni isolati - % di postazioni di lavoro isolate con regolari verifiche o controlli di sicurezza da parte dei supervisori - Numero di visitatori presso gli alloggi forniti dal datore di lavoro	○ "Non ho modo di parlare con la mia famiglia a casa".
D3.10 – L'organizzazione deve garantire che i propri termini e condizioni di lavoro, compresi l'ubicazione, la fornitura di un alloggio, la fornitura di canali di comunicazione privati, i trasporti disponibili, l'orario di lavoro e altri, non costringano indebitamente il personale a separarsi dai figli e dalle persone a carico.	**Procedure per:** - Sondare il personale per comprendere le condizioni di vita e le esigenze di assistenza familiare - Alloggi idonei per le famiglie - Supporto per il Trasferimento delle famiglie in base ai requisiti lavorativi - Orari di lavoro flessibili - Congedo per motivi familiari - Limitazione dell'assegnazione del personale a sedi remote - Preferenza per le assunzioni locali - Fornitura di strutture per l'infanzia	**Impatti negativi, quali:** - Stress emotivo e salute mentale compromessa - Minore rendimento lavorativo - Minore partecipazione ai processi di sistema - Onere economico per i costi di assistenza - Impatti emotivi e sullo sviluppo per i bambini separati - Impossibilità di partecipare alla vita sociale/culturale **Visivi/Sensoriali, quali:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- Congedo continuativo adeguato per i lavoratori migranti **Documenti e registri, quali:** - Manuale delle risorse umane/manuale per i dipendenti - Materiale di inserimento - Accordi/Contratti per il personale - Condizioni contrattuali del personale non dipendente - Conformità dell'appaltatore ai termini del contratto - Orari - Registri disciplinari - Comunicazioni interne ed esterne **Metriche, quali:** - % di personale a cui viene fornito un alloggio che consente la convivenza familiare - % di stanze nei dormitori che consentono visite familiari o pernottamenti - % di dormitori o unità abitative con strutture per coppie o persone a carico - % di personale idoneo a tornare a casa durante i periodi contrattuali	- Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti **Verbali, quali:** - Dichiarazioni del personale, tra cui: o "Non vedo i miei figli da più di un anno". o "Non ci è permesso ricevere visite dai nostri familiari qui". o "Hanno detto che dovevamo vivere nei dormitori da soli". o "È dura stare lontano dai miei figli". o "La mia famiglia è in difficoltà senza di me". o "Non approvano i congedi a meno che non si tratti di un'emergenza". o "Avevano detto che avrei avuto un alloggio per la famiglia, ma non era vero".

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- % di lavoratori che hanno ricevuto sussidi per il trasporto o congedi per ricongiungimento familiare - Frequenza media delle visite a casa all'anno (autodichiarata o tramite i registri delle ferie/congedi) - % di richieste di congedo per motivi familiari (es. malattia, emergenze) respinte - % di dormitori o unità abitative con accesso a telefoni, Wi-Fi o strumenti di comunicazione - % di dipendenti coperti da politiche a sostegno dell'accesso o del ricongiungimento familiare	
D3.11 - Laddove l'organizzazione partecipi a o utilizzi programmi di apprendistato, tirocinio o formazione professionale, deve garantire che le posizioni create attraverso tali programmi: **a. Non siano utilizzate per sostituire posizioni ordinarie;** **b. Abbiano una durata prestabilita;**	**Procedure per:** - Programmi di sviluppo delle competenze - Abbinamento di giovani lavoratori con mentori o supervisori esperti - Formazione del personale all'empatia e alla comprensione nei confronti dei giovani lavoratori - Opportunità di sviluppo professionale - Esposizione a una varietà di mansioni - Riconoscimento dei risultati - Fornitura di feedback costruttivi	**Impatti negativi, quali:** - Condizioni di lavoro non conformi ai requisiti legali relativi a orari e retribuzioni - Retribuzione inferiore al salario minimo, al salario prevalente o a quello concordato dal CCNL - Lavoro minorile o lavoro non idoneo per i giovani lavoratori - Lavoro svolto sotto costrizione o penalità (o minaccia delle stesse) - Discriminazione

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione

c. Non siano retribuite al di sotto del salario minimo legale; e che
d. Contribuiscano allo sviluppo delle competenze del personale, della competenza professionale e/o di altri requisiti legati al lavoro.
	- Contratto di apprendistato in essere per tutti gli apprendisti (OIL R208)
	- Gli apprendistati consentono di ottenere una qualifica completa (OIL R208)
	- Apprendistato strutturato sulla base di contenuti didattici definiti (OIL R208)
	- Gli apprendistati includono sia la formazione sul posto di lavoro che quella esterna (OIL R208)
	- L'apprendistato prevede una valutazione collegata a una qualifica specifica (ILO R208)
	  o La qualifica è riconosciuta
	- Apprendistato associato a un programma governativo
	
	Documenti e registri, quali:
	
	- Manuale delle risorse umane/manuale per i dipendenti
	- Materiale di inserimento
	- Accordi/Contratti per il personale
	- Condizioni contrattuali del personale non dipendente
	- Rispetto delle condizioni contrattuali da parte dell'appaltatore
	- Orari di lavoro
	- Buste paga
		- Mancato sviluppo di competenze, idoneità professionale e/o altre attitudini professionali
		
		Elementi visivi/sensoriali, quali:
		
		- Indicazioni
		- Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		- Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		- Giovani lavoratori
		
		Elementi verbali, quali:
		
		- Dichiarazioni del personale, tra cui:
		  o “Non vengo affatto pagato per il mio lavoro qui.”
		  o “Ci danno un'indennità, ma non basta a coprire i trasporti o i pasti.”
		  o “Non riesco a frequentare i miei corsi a causa dell'orario di lavoro.”
		  o “Non c'è un piano formativo: mi dicono solo di fare quello che fanno gli altri.”
		  o “Se faccio un errore, minacciano di interrompere il mio programma.”
		  o “Ho dovuto pagare per questo lavoro”
		  o “Faccio sempre la stessa cosa tutto il giorno”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- Benefit e bonus - Registri disciplinari - Comunicazioni interne ed esterne **Parametri di riferimento, quali:** - Durata media del programma di apprendistato, tirocinio o formazione professionale - % di apprendisti/tirocinanti che percepiscono una retribuzione pari per pari mansione rispetto ai lavoratori con inquadramento iniziale - % di programmi che garantiscono congedo per malattia retribuito, pasti, trasporto o sostegno all'alloggio - % di apprendistati/tirocini in cui non vengono addebitati costi o tariffe ai partecipanti - % di ore programmate dedicate alla formazione rispetto al lavoro produttivo - % di programmi che offrono piani di studio strutturati o moduli certificati - % di apprendisti/tirocinanti a cui viene offerto un impiego al completamento	
D3.12 - L'organizzazione deve garantire che qualsiasi cessazione del	**Procedure per:** - Una commissione di riesame delle cessazioni del rapporto di lavoro	**Impatti negativi, quali:** - Perdita improvvisa di reddito

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione

rapporto di lavoro sia equa e trasparente, includendo:
 	
a. Non discriminazione;
b. Adeguata allocazione delle risorse per adempiere ai contratti, ai contratti collettivi vincolanti e alle leggi e normative applicabili;
c. Pagamento tempestivo del trattamento di fine rapporto, delle retribuzioni e di altri compensi; e
d. Ricorso a riduzioni di personale su larga scala solo come ultima risorsa.
	- Richiesta dell'approvazione di più di un rappresentante della direzione per le cessazioni del rapporto di lavoro
	- Una procedura di ricorso
	- Mantenimento di un fascicolo di cessazione del rapporto contenente:
	  ○ Relazioni di indagine
	  ○ Verbali delle riunioni
	  ○ Dichiarazione scritta o verbale del dipendente
	  ○ Lettera di licenziamento firmata
	  ○ Registri delle interviste di uscita
	
	Documenti e registri, quali:
	
	- Manuale delle risorse umane/manuale per i dipendenti
	- Materiale di inserimento
	- Accordi/Contratti per il personale
	- Condizioni contrattuali del personale non dipendente
	- Rispetto delle condizioni contrattuali da parte dell'appaltatore
	- Buste paga
	- Benefit e bonus
	- Cessazione del rapporto di lavoro
	- Registri disciplinari
		- Impossibilità di soddisfare i requisiti relativi al costo della vita
		- Perdita dell'accesso ai benefit e/o alle tutele sociali
		- Mancato o ritardato pagamento di retribuzioni, bonus o liquidazioni
		- Aumento dell'indebitamento
		- Pagamento discriminatorio di retribuzioni, bonus o liquidazioni
		- Cessazione del rapporto di lavoro per motivi discriminatori
		- Depressione dell'economia locale (in caso di licenziamenti su larga scala)
		
		Elementi visivi/sensoriali, quali:
		
		- Indicazioni
		- Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		- Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		
		Elementi verbali, quali:
		
		- Dichiarazioni del personale, tra cui:
		  ○ “Mi hanno solo detto di non tornare più, senza alcuna spiegazione.”
		  ○ “Sono stato licenziato senza preavviso.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- Comunicazioni interne ed esterne - Interviste di uscita - Ricorsi contro la cessazione del rapporto di lavoro **Parametri di riferimento, quali:** - % di cessazioni involontarie del rapporto con indagine documentata prima della decisione - % di comunicazioni di recesso rilasciate nella lingua del lavoratore - % di cessazioni del rapporto con revisioni/approvazioni multiple - Tempo medio tra la decisione finale e la consegna della notifica scritta - % di competenze di fine rapporto erogate entro i termini previsti dalla legge o dalle policy - % di interviste di uscita completate prima dell'ultimo giorno del dipendente - Tasso di cessazione del rapporto per profilo demografico - % di cessazioni del rapporto revocate o modificate a seguito di ricorso - N. di cessazioni del rapporto/licenziamenti per mese/anno	○ “Non ho ricevuto nulla per iscritto.” ○ “La mia liquidazione finale è stata ritardata di settimane.” ○ “Penso sia stato perché mi sono lamentato delle condizioni.” ○ “Hanno detto che se faccio ricorso, rimarrà sul mio fascicolo personale.” ○ “Di recente hanno licenziato un'intera divisione. Sappiamo tutti che se le cose peggiorano, i prossimi saremo noi.”
D3.13 – L'organizzazione deve sviluppare e implementare sistemi di	**Da sviluppare…**	**Da sviluppare…**

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
gestione efficaci per soddisfare o superare i requisiti e i principi associati ad assunzioni, impiego e cessazione del rapporto di lavoro liberi ed equi in tutte le sue attività e relazioni commerciali…		

D4: Orari, salari e benefit dignitosi

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
D4.1 – L'organizzazione deve rispettare i diritti del personale a orari, salari e benefit che supportino un tenore di vita dignitoso.	**Adesione a D4.2-D4.14**	**Adesione a D4.2-D4.14**

D4.2 - L'organizzazione deve rispettare i diritti del personale ad almeno un salario o un reddito di sussistenza (o al salario minimo legale, se superiore) e a ricevere i benefit previsti per legge.	**Procedure per:**
	- Integrazione dell'analisi salariale corrente nei sistemi di gestione paghe, tra cui:
	  o Benefit
	  o Bonus
	  o Lavoro straordinario
	  o Dati demografici
	  o Indicatori del salario dignitoso (LW)
	- Valutazione delle retribuzioni attuali rispetto agli indicatori salariali disponibili, tra cui:
	  o Soglie di povertà
		Impatti negativi, come ad esempio:
		- Aumento dell'indebitamento
		- Condizioni di vita precarie
		- Mancanza di accesso all'assistenza medica
		- Impossibilità di mantenere la famiglia
		- Svolgimento di molteplici lavori
		- Orari di lavoro eccessivi
		- Minori prestazioni lavorative e minore produttività

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	○ Benchmark del salario dignitoso (LW) ○ Valori di riferimento del salario dignitoso (LW) ○ Salari prevalenti nel settore ○ Salari minimi ○ Reddito mediano nazionale - Sviluppo di un piano di miglioramento salariale, che può includere: ○ Obiettivi specifici vincolati nel tempo basati su divari, rischi, risorse, ecc. ○ Aumenti salariali integrati nel bilancio aziendale ○ Investimenti nella formazione delle competenze ○ Introduzione di incentivi di rendimento basati sul lavoro di squadra ○ Miglioramento dei processi per aumentare l'efficienza ○ Coinvolgimento dei partner commerciali per aumentare il prezzo pagato per beni o servizi sulla base dei divari ○ Finanziamento o cofinanziamento di benchmark e analisi salariali	- Mancanza di accesso all'istruzione, all'assistenza all'infanzia e/o allo sviluppo professionale - Instabilità abitativa - Incapacità di pianificare efficacemente dal punto di vista finanziario **Aspetti visivi/sensoriali, come ad esempio:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Anomalie vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Segni di usura o indumenti inadeguati - Mancanza di dispositivi di protezione individuale - Personale che arriva a piedi - Cibo della mensa conservato per essere portato a casa **Aspetti verbali, come ad esempio:** - “Devo scegliere se pagare l'affitto o comprare cibo a sufficienza.” - “Non posso permettermi verdura fresca o carne ogni settimana.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	○ Istituzione di processi di monitoraggio congiunto con i partner commerciali ○ Coinvolgimento dei partner di settore (incluse le associazioni) - Inclusione dei sindacati e di altri rappresentanti dei lavoratori nella pianificazione e revisione salariale - Erogazione di arretrati per retribuzioni insufficienti pregresse - Valutazione delle offerte di lavoro rispetto al valore salariale attuale previsto - Monitoraggio delle pressioni inflazionistiche locali sul personale, tra cui: ○ Panieri alimentari ○ Alloggio ○ Assistenza sanitaria - Aumento della retribuzione base per ridurre la dipendenza dal lavoro straordinario **Documenti e registri, come ad esempio:** - Accordi/Contratti per il personale - Condizioni contrattuali del personale non dipendente - Rispetto delle condizioni contrattuali da parte dei fornitori	- "I bambini hanno bisogno di scarpe nuove, ma aspetteremo il mese prossimo." - "Se non faccio turni extra, non riesco a pagare le bollette." - "Nel fine settimana lavoro altrove per sbarcare il lunario." - "Quando mi tagliano gli straordinari, devo chiedere denaro in prestito." - "Compriamo il cibo a credito e saldiamo alla fine del mese." - Viviamo con un'altra famiglia per condividere l'affitto." - "Non vado dal medico da anni, costa troppo." - "Aspettiamo che la situazione peggiori davvero prima di andare in clinica." - "Di solito mangiamo solo due volte al giorno." - "Abbiamo chiesto un aumento ma ci hanno risposto che non c'è budget."

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Buste paga - Cedolini paga / Prospetti paga - SAI Wage Tool - Approvvigionamento / Acquisti - Registri delle ore lavorative (compreso il lavoro straordinario) e delle presenze - Benefit e bonus - Comunicazioni interne ed esterne **Metriche, come ad esempio:** - % di personale che percepisce un salario dignitoso o superiore - % di personale al livello o al di sopra del salario minimo - % di personale retribuito al di sotto del salario minimo - Risultati del SAI Wage Tool - % di reddito derivante da lavoro straordinario - N. di mesi all'anno in cui il personale percepisce più di un salario dignitoso - Tempo medio per raggiungere un salario dignitoso a partire dalla retribuzione d'ingresso - Rapporto tra il salario più basso e il salario mediano - Divario retributivo di genere - Divario retributivo per i lavoratori migranti	

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- % di appaltatori e lavoratori interinali che percepiscono un salario dignitoso - % della retribuzione totale erogata in denaro rispetto ai benefit in natura - Frequenza delle revisioni salariali rispetto al tasso di inflazione - % di aumento salariale negli ultimi 12 mesi rispetto all'aumento del costo della vita - Rapporto tra le retribuzioni pagate rispetto a entità simili nella regione - Rapporto tra la retribuzione/i benefit minimi di ingresso e la retribuzione/i benefit minimi di legge - % di lavoratori che possiedono risparmi o investimenti - % di lavoratori con difficoltà a rimborsare i debiti	
D4.3 - Laddove barriere contestuali impediscano all'organizzazione di garantire autonomamente al personale salari e redditi dignitosi, l'organizzazione collabora con i portatori di interesse pertinenti per affrontarle, tra l'altro:	**Processi per:** - Negoziazione di prezzi più elevati con i partner commerciali per coprire i divari - Negoziazione delle retribuzioni con i sindacati e le altre organizzazioni dei lavoratori - Investimenti in programmi di sviluppo delle competenze	**Impatti negativi, come ad esempio:** - Mancanza di accesso alle informazioni e al contesto relativo alle retribuzioni - Mancata partecipazione alla determinazione dei salari da parte dei rappresentanti dei lavoratori - Aumento dell'indebitamento - Condizioni di vita precarie

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio

a. Partecipando al dialogo sociale, anche a sostegno dei pertinenti accordi tripartiti e di altri accordi vincolanti; e
b. Interagendo con partner commerciali, governo e altri portatori di interesse interni ed esterni.
	- Partecipazione a iniziative multilaterali per il salario dignitoso/reddito dignitoso
	- Investimenti nello sviluppo economico locale
	- Promozione del salario dignitoso e del reddito dignitoso nei rapporti con il governo e gli altri portatori di interesse
	- Promozione del salario dignitoso e del reddito dignitoso all'interno delle associazioni di categoria
	- Sostegno alle iniziative per i servizi pubblici
	- Negoziazione con il governo per ampliare l'erogazione dei servizi
	
	Documenti e registri, come ad esempio:
	
	- Comunicazioni interne ed esterne
	- CCNL / Contratti collettivi
	- Condizioni contrattuali del personale
	- Rispetto delle condizioni contrattuali da parte dei fornitori
	- Impegni/accordi esterni, tra cui:
	  ○ Associazione di categoria
	  ○ Governo
	  ○ Partner commerciale
	  ○ Protocolli d'intesa (MOU)
		- Mancanza di accesso all'assistenza medica
		- Svolgimento di più lavori
		- Orari di lavoro eccessivi
		- Calo del rendimento lavorativo e della produttività
		- Mancanza di accesso all'istruzione, all'assistenza all'infanzia e/o allo sviluppo professionale
		- Instabilità abitativa
		- Incapacità di pianificare efficacemente le proprie finanze
		- Incapacità di mantenere la famiglia
		
		Elementi visivi/sensoriali, quali:
		
		- Indicazioni
		- Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		- Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		
		Elementi verbali, quali:
		
		• “Dobbiamo utilizzare mezzi di trasporto privati per andare al lavoro, è molto costoso”
		• “Le scuole statali non sono buone, ma è tutto ciò che posso permettermi.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Programmi di formazione e sviluppo delle competenze **Metriche, come ad esempio:** - N. di iniziative su salario/reddito dignitoso a cui l'organizzazione partecipa - % di contratti/accordi tariffari che tengono esplicitamente conto dei costi per il salario/reddito dignitoso. - Aumento annuale del budget salariale come quota dei costi operativi totali. - Ritorno sull'investimento (ROI) derivante da miglioramenti di produttività, fidelizzazione e qualità a seguito degli aumenti salariali. - N. di modifiche alle politiche influenzate (ad es. esiti delle attività di sensibilizzazione sul salario minimo). - N. di progetti di collaborazione con sindacati, ONG o pari per l'attuazione del salario dignitoso	• "Dobbiamo viaggiare un giorno intero per raggiungere un vero ospedale. La clinica locale può curare solo piccoli infortuni." • "Non guadagniamo abbastanza, ma la paga è la stessa indipendentemente dal datore di lavoro per cui si lavora." • "Riceviamo aumenti di stipendio, ma l'affitto aumenta allo stesso modo o di più ogni anno." •
D4.4 - L'organizzazione deve rispettare i diritti del personale a orari ragionevoli, che limitino come minimo:	**Processi per:** - Previsione del fabbisogno di produzione e di manodopera - Pianificazione della capacità con i partner commerciali	**Impatti negativi, quali:** - Fatica cronica - Calo del rendimento lavorativo e della produttività - Infortuni e lesioni

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
a. L'orario normale a 48 ore settimanali (o al massimo consentito dalla legge, se inferiore); e **b. Lo straordinario a 12 ore settimanali (o al massimo consentito dalla legge, se inferiore).**	- Turni flessibili - Pianificazione di emergenza per i picchi di produzione - Integrazione di un sistema digitale di rilevazione delle presenze - Requisito di previa autorizzazione per il lavoro straordinario - Tenuta di un registro degli straordinari per la rotazione delle opportunità tra il personale - Un gruppo interfunzionale di personale - Obiettivi a cottimo basati sulle capacità del singolo lavoratore - Inclusione di tempi minimi di consegna nei contratti con i partner commerciali **Documenti e registri, quali:** - Accordi/Contratti per il personale - Condizioni contrattuali del personale non dipendente - Conformità degli appaltatori alle condizioni contrattuali - Pianificazioni dei turni - Buste paga - Cedolini paga / Prospetti paga - Strumento retributivo SAI (SAI Wage Tool)	- Mancanza di accesso allo sviluppo delle competenze o della carriera - Retribuzione inferiore a un salario dignitoso - Retribuzione inferiore al salario minimo - Accesso limitato ai canali di comunicazione - Limitata capacità di partecipazione al sistema di gestione dell'organizzazione - Scarso equilibrio tra lavoro e vita privata - Limitata capacità di assolvere le responsabilità di cura - Limitata capacità di partecipazione alla vita sociale o culturale **Elementi visivi/sensoriali, quali:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Luci accese nelle aree di produzione molto prima o dopo l'orario ufficiale dei turni. - Lavoratori presenti prima dell'inizio del turno o dopo la fine senza dirigenti nelle vicinanze (possibile lavoro non registrato). - Rumore di macchinari in funzione al di fuori dell'orario programmato.

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio

	- Approvvigionamento / Acquisti
	- Registri dell'orario di lavoro (compresi gli straordinari) e delle presenze
	- Rapporti su infortuni/incidenti in materia di SSL
	- Registri della sicurezza
	- Benefit e bonus
	- Comunicazioni interne ed esterne
	
	Metriche, quali:
	
	- % di personale che supera il limite giornaliero
	- % di personale che supera il limite settimanale
	- Ore di straordinario per lavoratore al mese
	- Tasso di concentrazione degli straordinari — % di ore di straordinario effettuate dal 10% dei lavoratori con i maggiori guadagni da straordinari
	- Punteggio di perequazione degli straordinari — varianza delle ore di straordinario tra lavoratori che svolgono mansioni simili.
	- Variazione dei guadagni da straordinari nel tempo
		- Affaticamento del personale
		- Presenza di contenitori per alimenti o stuoie per dormire
		- Pasti multipli conservati presso la postazione di lavoro
		- Cambi d'abito o biancheria da letto tenuti negli armadietti o in angoli nascosti
		- Indicazioni di “ordine urgente” sulle partite
		- Aree di pausa sovraffollate in orari insoliti
		- Assenza di lavoratori nelle aree di riposo durante le pause ufficiali
		- Aria calda e viziata nei locali di produzione la mattina presto
		
		Elementi verbali, quali:
		
		- Dichiarazioni del personale, tra cui:
		  ○ “Iniziamo spesso prima del turno ufficiale.”
		  ○ “A volte lavoriamo fino a mezzanotte, soprattutto quando c'è un grosso ordine.”
		  ○ “Dobbiamo raggiungere la quota, costi quel che costi”
		  ○ “Dobbiamo firmare il modulo prima di iniziare ogni giorno”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- N. di giorni lavorativi consecutivi senza riposo - Rapporto tra straordinari pianificati e non pianificati - Tasso di rispetto dei tempi di consegna per produzione/servizi - Numero di violazioni dei limiti per reparto/dirigente	○ "È dura tenere il ritmo quando lavoriamo così tanti giorni di fila." ○ "Non so mai i miei orari fino al giorno prima." ○ "Mi chiamano all'ultimo minuto continuamente."
D4.5 – L'organizzazione deve garantire che il lavoro straordinario: **a) Sia volontario, a meno che la legislazione nazionale e un contratto collettivo di lavoro vincolante non dispongano altrimenti;** **b) Sia retribuito con una tariffa maggiorata;** **a. Nei casi in cui la tariffa maggiorata non sia definita dalla legge, si applichino le tariffe per il lavoro straordinario prevalenti nei vari settori del paese;**	**Processi per** - Previsione del fabbisogno di produzione e di manodopera - Pianificazione della capacità con i partner commerciali - Turni flessibili - Pianificazione di emergenza per i picchi di produzione - Integrazione di un sistema digitale di rilevazione delle presenze - Requisito di previa autorizzazione per il lavoro straordinario - Tenuta di un registro degli straordinari per la rotazione delle opportunità tra il personale - Un gruppo interfunzionale di personale	**Impatti negativi, quali:** - Grave affaticamento - Minore rendimento lavorativo e produttività ridotta - Infortuni e lesioni - Mancanza di accesso allo sviluppo delle competenze o della carriera - Retribuzione inferiore a un salario dignitoso - Retribuzione inferiore al salario minimo - Accesso limitato ai canali di comunicazione - Capacità limitata di partecipare al sistema di gestione dell'organizzazione - Scarso equilibrio tra vita professionale e vita privata - Capacità limitata di assolvere le responsabilità di cura

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
c) Sia calcolato per settimana lavorativa, a meno che la legislazione nazionale e un contratto collettivo di lavoro vincolante non dispongano altrimenti; **d) Soddisfi i requisiti di legge pertinenti e altri requisiti applicabili; e** **e) Non sia richiesto su base regolare, anche a causa di una pianificazione inadeguata o del mancato pagamento di un salario dignitoso o di un reddito di sussistenza.**	- Obiettivi a cottimo basati sulle capacità del singolo lavoratore - Inclusione di tempi minimi di consegna nei contratti con i partner commerciali - Un sistema di richiesta preventiva, in cui i lavoratori si iscrivono ai turni di straordinario - Una procedura di deroga d'emergenza per qualsiasi straordinario oltre i limiti stabiliti dalle policy - Analisi dei tempi e metodi di lavoro per migliorare i processi **Documenti e registri, quali:** - Accordi/Contratti per il personale - Condizioni contrattuali del personale non dipendente - Rispetto delle condizioni contrattuali da parte dell'appaltatore - Pianificazioni/Orari - Buste paga - Cedolini paga / Buste paga - Strumento salariale SAI (SAI Wage Tool) - Approvvigionamento / Acquisti - Registri delle presenze e delle ore lavorate (inclusi gli straordinari)	- Capacità limitata di partecipare alla vita sociale o culturale **Elementi visivi/sensoriali, quali:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Anomalie vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Luci accese nei reparti produttivi molto prima o dopo l'orario di turno ufficiale. - Lavoratori presenti prima dell'inizio o dopo la fine del turno senza la presenza di responsabili (possibile lavoro non registrato). - Rumore di macchinari in funzione al di fuori dell'orario stabilito. - Affaticamento del personale - Presenza di contenitori per alimenti o stuoie per dormire - Pasti multipli conservati presso la postazione di lavoro - Cambi d'abito o biancheria da letto tenuti negli armadietti o in angoli nascosti - Indicazioni di “ordine urgente” sui lotti - Sale relax sovraffollate in orari insoliti

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio

	- Registri di sicurezza
	- Benefit e premi
	- Comunicazioni interne ed esterne
	
	Metriche, quali:
	
	- % di personale che supera il limite giornaliero
	- % di personale che supera il limite settimanale
	- Ore di straordinario per lavoratore al mese
	- Tasso di concentrazione degli straordinari — % di ore di straordinario effettuate dal 10% dei maggiori percettori di straordinario
	- Punteggio di equalizzazione degli straordinari — varianza delle ore di straordinario tra lavoratori che svolgono mansioni simili.
	- Variazione dei guadagni da straordinario nel tempo
	- N. di giorni consecutivi lavorati senza riposo
	- Rapporto tra straordinari pianificati e non pianificati
	- Tasso di rispetto dei tempi di produzione/erogazione del servizio
	- Numero di violazioni dei limiti per reparto/responsabile
		- Assenza di lavoratori nelle aree di riposo durante le pause ufficiali
		- Aria calda e viziata nei locali di produzione la mattina presto
		
		Elementi verbali, quali:
		
		- Dichiarazioni del personale, tra cui:
		  - “Spesso iniziamo prima del turno ufficiale.”
		  - “A volte lavoriamo fino a mezzanotte, soprattutto quando c'è un ordine consistente.”
		  - “Dobbiamo raggiungere la quota, costi quel che costi.”
		  - “Dobbiamo firmare il modulo prima di iniziare ogni giornata.”
		  - “È dura tenere il ritmo quando lavoriamo così tanti giorni di fila.”
		  - “Non conosco mai i miei orari fino al giorno prima.”
		  - “Mi chiamano all'ultimo minuto di continuo.”
		  - “Veniamo pagati lo stesso, a prescindere da quante ore lavoriamo.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
D4.6 - L'organizzazione deve garantire che gli orari di lavoro del personale, comprese le ore: **a. Garantiscano un tenore di vita dignitoso;** **b. Siano prevedibili e convenienti per il personale;** **c. Non comportino rischi per la salute e la sicurezza;** **d. Prevedano pause e periodi di riposo adeguati;** **e. Non ricorrano al calcolo della media delle ore per privare il personale delle maggiorazioni retributive;** **f. Prevedano almeno un giorno di riposo di 24 ore dopo sei giorni consecutivi di lavoro, a meno che non si applichi una delle seguenti eccezioni:** **a. La legge nazionale e un contratto collettivo vincolante lo consentano, oppure**	**Procedure per:** - La considerazione delle esigenze di flessibilità del personale nella definizione degli orari di lavoro - La previsione della produzione e del fabbisogno di manodopera - La pianificazione della capacità produttiva con i partner commerciali - La pianificazione di emergenza per i picchi di produzione - La gestione di un registro degli straordinari che assicuri la rotazione delle opportunità tra il personale - Un gruppo interfunzionale di personale - Obiettivi di lavoro a cottimo basati sulle capacità individuali del lavoratore - L'inclusione di tempi di consegna minimi nei contratti con i partner commerciali - Un sistema di richiesta anticipata, in cui i lavoratori si iscrivono per i turni di straordinario - Orari massimi di lavoro, periodi minimi di riposo e pause minime durante i turni	**Impatti negativi, quali:** - Affaticamento cronico - Minori prestazioni lavorative e minore produttività - Incidenti e infortuni - Mancanza di accesso allo sviluppo delle competenze o di carriera - Retribuzione inferiore a un salario di sussistenza - Retribuzione inferiore al salario minimo - Accesso limitato ai canali di comunicazione - Capacità limitata di partecipare al sistema di gestione dell'organizzazione - Scarso equilibrio tra lavoro e vita privata - Capacità limitata di adempiere alle responsabilità di assistenza - Capacità limitata di partecipare alla vita sociale o culturale - Capacità limitata di pianificazione finanziaria - Maggiori rischi di impatti sulla salute **Visivi/Sensoriali, quali:** - Indicazioni

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
b. Una convenzione ILO lo consenta, oppure **c. Un periodo di lavoro consecutivo più lungo sia richiesto da circostanze eccezionali e il personale richieda i giorni consecutivi aggiuntivi;** **g. Garantiscano al personale congedi retribuiti e non retribuiti adeguati, tra cui:** **a. Congedo per malattia,** **b. Congedo familiare,** **c. Ferie, e** **d. Festività pubbliche;** **h. Tengano conto delle esigenze di flessibilità in base ai dati demografici del personale; e** **i. Non limitino ingiustamente l'accesso ai benefit aziendali o statali.**	- Benefit proporzionati per il personale part-time - Pianificazione della copertura, richiesta anticipata e assenza di ritorsioni per i permessi del personale - Comunicazione degli orari di lavoro con almeno 2 settimane di anticipo - Riconoscimento del "diritto di rifiutare" modifiche degli orari all'ultimo minuto senza ritorsioni - Rotazione dei turni meno graditi tra tutto il personale e i gruppi demografici - Inclusione dei tempi di trasporto e di percorrenza casa-lavoro nella pianificazione degli orari - Flessibilità per emergenze, visite mediche, incontri scolastici, ecc. senza penalizzazioni **Documenti e registri, quali:** - Accordi/Contratti per il personale - Rispetto delle condizioni contrattuali da parte dell'appaltatore - Pianificazioni/Orari - Buste paga - Cedolini paga / Buste paga - Strumento salariale SAI (SAI Wage Tool)	- Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Luci accese nelle aree di produzione molto prima o dopo gli orari ufficiali di turno. - Lavoratori presenti prima dell'inizio o dopo la fine del turno senza responsabili nelle vicinanze (possibile lavoro non registrato). - Rumore di macchinari in funzione al di fuori degli orari previsti. - Affaticamento del personale - Presenza di contenitori per alimenti o stuoie per dormire - Pasti multipli conservati presso la postazione di lavoro - Cambi d'abito o coperte tenuti negli armadietti o in angoli nascosti - Diciture "ordine urgente" sui lotti - Aree relax sovraffollate in orari insoliti - Assenza di lavoratori nelle aree relax durante le pause ufficiali - Aria calda e viziata nei locali di produzione al mattino presto - Orari scritti a mano o cancellati

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio

	- Approvvigionamento / Acquisti
	- Registri delle presenze e delle ore lavorate (inclusi gli straordinari)
	- Richieste di congedo/permesso
	- Registri di sicurezza
	- Benefit e premi
	- Comunicazioni interne ed esterne
	
	Metriche, quali:
	
	- % di turni con meno di 11 ore di riposo consecutive.
	- Incidenti/infortuni correlati a turni lunghi o irregolari.
	- Numero medio di turni notturni consecutivi per membro del personale.
	- % di ore di straordinario richieste preventivamente
	- Distribuzione degli straordinari tra la forza lavoro
	- Periodo medio di preavviso per la pubblicazione degli orari
	- % di orari modificati con meno di 24 ore di preavviso.
	- % di lavoratori soggetti a reperibilità/chiamata
		Verbali, quali:
		
		- Dichiarazioni del personale, tra cui:
		  ○ “Ti licenziano se ti prendi del tempo libero”
		  ○ “A fine settimana sono troppo stanco per occuparmi dei miei figli.”
		  ○ “Mi sento sempre sotto pressione a fare tardi.”
		  ○ “A volte cambiano il mio turno all'ultimo minuto senza chiedere.”
		  ○ “È difficile ottenere l'approvazione per un permesso, anche per le emergenze.”
		  ○ “Ho perso lo stipendio quando mi sono messo in malattia.”
		  ○ “Se chiedo un giorno libero, mi puniscono con turni peggiori.”
		  ○ “Vorrei fare orari a tempo pieno, ma mi tengono appena sotto il limite.”
		  ○ “A volte lavoro 50 ore, a volte 10, la mia busta paga non è mai stabile.”
		  ○ “Se sei malato, si aspettano comunque che tu venga al lavoro.”
		  ○ “Non credo che nessuno resti mai a casa quando è malato.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Varianza delle ore settimanali per ciascun lavoratore - % di richieste di congedo approvate rispetto a quelle rifiutate. - Tempo medio di risposta alle richieste di congedo. - % di lavoratori che usufruiscono dell'intero congedo spettante - % di richieste di congedo per malattia coperte da retribuzione. - % di personale al di sotto della soglia di ammissibilità ai benefit - Media delle ore settimanali del personale part-time rispetto ai criteri di idoneità ai benefit. - Tasso di turnover tra il personale con orari pianificati appena al di sotto delle soglie per i benefit.	
D4.7 - Laddove il personale sia legalmente esente dalla retribuzione degli straordinari, dai limiti massimi di orario e da altri requisiti, l'organizzazione deve garantire che: **a. La retribuzione soddisfi o superi l'importo che**	**Processi per:** - Parametri massimi settimanali/orari per il personale esente - Obbligo di documentazione delle ore lavorate dal personale esente	**Impatti negativi, quali:** - Affaticamento cronico - Minori prestazioni lavorative e minore produttività - Incidenti e infortuni - Mancanza di accesso allo sviluppo delle competenze o di carriera

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
percepirebbe lavorando lo stesso numero di ore al salario di sussistenza comprensivo delle maggiorazioni per lavoro straordinario; e **b. Il personale disponga di una ragionevole discrezionalità rispetto alle ore lavorate.**	- Confronto degli orari del personale esente con quelli equivalenti del personale non esente - Riconoscimento di indennità o premi per periodi con orari di lavoro prolungati - Limitazione del numero consecutivo di giornate di lavoro prolungate - Riconoscimento di permessi retribuiti supplementari per il personale esente - Rotazione dei picchi di lavoro tra il personale esente **Documenti e registri, quali:** - Accordi/Contratti per il personale - Conformità dell'appaltatore ai termini contrattuali - Orari e turni - Buste paga - Cedolini paga / Buste paga - Strumento salariale SAI - Registri delle presenze e delle ore lavorate (inclusi gli straordinari) - Richieste di congedo - Benefit e bonus - Note spese o relazioni di viaggio - Comunicazioni interne ed esterne	- Retribuzione inferiore a un salario di sussistenza - Retribuzione inferiore al salario minimo - Accesso limitato ai canali di comunicazione - Capacità limitata di partecipare al sistema di gestione dell'organizzazione - Scarso equilibrio tra lavoro e vita privata - Capacità limitata di adempiere alle responsabilità di assistenza - Capacità limitata di partecipare alla vita sociale o culturale - Capacità limitata di pianificazione finanziaria - Maggiori rischi di impatti sulla salute - Discriminazione nei confronti del personale esente **Visivi/Sensoriali, quali:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Mangiare alla scrivania - Luci o schermi degli uffici accesi fino a tardissimo o al mattino prestissimo

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	Metriche, quali: - Numero medio di giorni consecutivi lavorati senza un giorno di riposo. - % di personale esente con turni inferiori ai periodi minimi di riposo - Media delle ore settimanali per dipendente esente - Rapporto stipendio/salario orario equivalente - % di personale esente che guadagna meno dell'equivalente del personale non esente - Media dei riposi compensativi (se previsti) - Tasso di turnover tra il personale esente rispetto a quello non esente	- Teleconferenze o riunioni programmate al di fuori del normale orario di lavoro **Verbali, quali:** - Dichiarazioni del personale, tra cui: o "Arrivo prima della mia squadra e vado via dopo di loro quasi ogni giorno." o "Ho l'impressione di essere costantemente reperibile." o "Non mi dispiace fare ore extra ogni tanto, ma ora è continuo." o "Il bonus aiuta un po', ma non compensa il carico di lavoro." o "Anche quando non sono in servizio, continuo a controllare le e-mail o a rispondere alle chiamate." o "Ho dovuto annullare le mie ferie perché non c'era nessuno a sostituirmi." o "Perdo gli eventi di famiglia a causa di richieste all'ultimo minuto." o "Il lavoro sta prendendo il sopravvento sulla mia vita privata." o "Ci pagano il minimo indispensabile."
D4.8 - L'organizzazione deve erogare tutte le retribuzioni e i benefit dovuti regolarmente, puntualmente e	**Processi per:** - Un ciclo retributivo fisso	**Impatti negativi, quali:** - Retribuzione inferiore al salario di sussistenza

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
secondo modalità agevoli per il personale.	- Pubblicazione di un calendario ufficiale dei pagamenti - Mantenimento di fondi di riserva/disponibilità liquide - Pagamento delle retribuzioni tramite bonifico diretto, contanti, trasferimento mobile o servizio bancario locale, in base alle preferenze del personale - Fornitura di molteplici opzioni per i metodi di pagamento - Ubicazione dei punti di distribuzione delle retribuzioni (in caso di contanti) in loco e durante l'orario di lavoro - Prospetti paga redatti in lingue comprese dal personale (con servizio di interpretariato, se necessario) - Supporto al personale vulnerabile per l'apertura delle procedure necessarie **Documenti e registri, quali:** - Accordi/Contratti per il personale - Rispetto dei termini contrattuali da parte dell'appaltatore - Buste paga - Buste paga / Cedolini paga - Strumento retributivo SAI (SAI Wage Tool)	- Retribuzione inferiore al salario minimo - Limitata capacità di pianificazione finanziaria - Commissioni a carico del personale - Indebitamento del personale - Limitata possibilità di contestare gli errori - Personale esposto al rischio di furti - Mancato versamento dei contributi ai regimi di assicurazione sociale (pensione, assistenza sanitaria, infortuni, disoccupazione, maternità) **Elementi visivi/sensoriali, quali:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Personale in coda fuori dall'ufficio paghe, dai punti di distribuzione dei contanti o dagli uffici delle risorse umane il giorno di paga **Elementi verbali, quali:** - Dichiarazioni del personale, tra cui: ○ "Non sappiamo mai se l'importo arriverà per intero o se ne tratterranno una parte."

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Registri delle presenze e dell'orario di lavoro (compreso lo straordinario) - Trattenute - Calendario di distribuzione dei contanti - Benefit e gratifiche - Comunicazioni interne ed esterne **Parametri di misurazione, quali:** - % di periodi di paga completati entro la data prevista - Numero di cicli di retribuzione saltati o ritardati negli ultimi 12 mesi. - % di personale regolarmente retribuito per intero a ogni ciclo - Ritardo medio (in giorni) tra il giorno di paga stabilito e l'effettiva erogazione. - % di stipendi erogati in anticipo/in ritardo - Tasso di discrepanza tra i registri delle retribuzioni e i fogli presenza/registri degli straordinari. - % di lavoratori costretti a spostarsi fuori sede per ritirare la retribuzione - % di lavoratori soggetti a commissioni sulle transazioni - % di trattenute obbligatorie versate puntualmente	○ "Hanno saltato un ciclo promettendo di recuperare il mese successivo." ○ "Le commissioni del bancomat si portano via una fetta dello stipendio." ○ "Dobbiamo fare ore di fila per ricevere i contanti." ○ "Ci danno solo i contanti, senza alcun dettaglio." ○ "A volte l'importo non corrisponde alle mie ore ed è difficile farlo correggere." ○ "Ho paura di portare a casa i contanti il giorno di paga." ○ “

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio

D4.9 - Oltre a retribuire il personale per il tempo impiegato nello svolgimento delle proprie mansioni, l'organizzazione deve fornire al personale un compenso adeguato per:
 	
a. Il tempo in cui è tenuto a essere presente sul luogo di lavoro;
b. Le ore di lavoro perse a causa di infortuni o malattie professionali; e
c. Le ore di lavoro perse a causa della partecipazione ad attività formative, ai Social Performance Team o alle procedure di reclamo.
	Procedure per:
	
	- Obbligo di utilizzo dei timbracartellini per registrare tutto il tempo trascorso in loco
	- Preimpostazione dei codici retributivi per i periodi di reperibilità, attesa, vestizione/svestizione o briefing
	- Inclusione di tutto il tempo retribuito nel calcolo degli straordinari
	- Pianificazione delle attività obbligatorie precedenti al turno all'interno delle ore di turno retribuite
	- Allineamento degli orari delle navette/degli autobus con gli orari di fine turno
	- Verifica dei registri dei varchi di sicurezza o dei dati dei badge rispetto al libro paga
	
	Documenti e registri, quali:
	
	- Accordi/Contratti per il personale
	- Rispetto dei termini contrattuali da parte dell'appaltatore
	- Buste paga
	- Orari e turni
	- Buste paga / Cedolini paga
	- Registri di sicurezza
	- Orari e registri di trasporto
	- Strumento retributivo SAI (SAI Wage Tool)
		Impatti negativi, quali:
		
		- Perdita di retribuzione o di reddito
		- Maggiori rischi di impatti sulla salute, tra cui:
		  o Diffusione di malattie o infezioni
		  o Fatica o stress
		  o Aggravamento degli infortuni
		- Impossibilità di pianificazione finanziaria
		- Discriminazione nei confronti dei lavoratori a basso reddito, delle donne e dei caregiver
		- Donne e minori che "prestano aiuto" senza ricevere compenso
		
		Elementi visivi/sensoriali, quali:
		
		- Indicazioni
		- Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		- Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		- Personale in coda fuori dai varchi di sicurezza o dai tornelli con largo anticipo rispetto all'inizio ufficiale del turno.
		- Lunghe code ai metal detector o ai controlli di sicurezza
		- Gruppi di dipendenti in attesa ai cancelli dopo la timbratura di uscita

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio

	- Registri delle presenze e dell'orario di lavoro (compreso lo straordinario)
	- Calendario di distribuzione dei contanti
	- Benefit e gratifiche
	- Comunicazioni interne ed esterne
	- Formazione
	- Verbali delle riunioni dell'SPT e di altre riunioni
	
	Parametri di misurazione, quali:
	
	- Intervallo medio (in minuti) tra l'ingresso dai varchi di sicurezza e l'effettiva timbratura in entrata.
	- Intervallo medio (in minuti) tra la timbratura in uscita e l'uscita dai varchi di sicurezza.
	- % di lavoratori con oltre X minuti per turno trascorsi in loco non retribuiti
	- N. di ore dedicate a briefing sulla sicurezza, controlli sanitari o formazione svolte al di fuori delle ore retribuite registrate
	- Tempo medio di attesa del trasporto aziendale al termine del turno.
	- % di tempo di attesa per il trasporto conteggiata come orario retribuito.
		- Personale che indossa o toglie divise, dispositivi di protezione o scarponi prima o dopo il proprio turno
		- Controlli medici o screening sanitari all'ingresso del sito
		- Personale seduto o in piedi nelle aree di attesa (mense, panchine, pensiline degli autobus) dopo la giornata lavorativa
		- Timbracartellini posizionati all'interno della struttura ben oltre i varchi di sicurezza o gli spogliatoi
		
		Elementi verbali, quali:
		
		- Dichiarazioni del personale, tra cui:
		  ○ "Dobbiamo arrivare qui parecchio presto per riuscire a superare la fila al cancello."
		  ○ "Se non sono ai controlli di sicurezza con largo anticipo rispetto al turno, timbrerò in ritardo."
		  ○ "Ci vuole un po' di tempo per infilarsi tutto l'equipaggiamento prima di iniziare."
		  ○ "Quando finisco di cambiarmi, il turno è già iniziato."

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Frequenza dei ritardi nei registri delle navette/degli autobus rispetto alle retribuzioni erogate - % di buste paga contenenti codici per tempi di reperibilità o di attesa.	○ "Ogni giorno comincia con un breve briefing sulla sicurezza prima di raggiungere le nostre postazioni." ○ "Dobbiamo sempre fermarci per un controllo prima di poter entrare." ○ "Dopo il lavoro, di solito resto lì seduto ad aspettare che arrivi l'autobus." ○ "A volte ci trattengono un po' prima di lasciarci andare." ○ "Quando i macchinari si guastano, dobbiamo solo aspettare che ci richiamino." ○ "Ci dicono di farci trovare pronti, anche se non abbiamo ancora timbrato." ○ "Devo essere qui alla stessa ora di tutti gli altri, ma passo la prima ora o giù di lì solo ad aspettare prima di poter iniziare a lavorare."
D4.10 – L'organizzazione deve garantire che il personale riceva regolarmente prospetti retributivi che specifichino in modo chiaro, completo e accurato le ore lavorate e la composizione dei salari dovuti, dei benefit e delle trattenute.	**Procedure per:** - Automazione della creazione e della consegna dei prospetti retributivi a ogni elaborazione delle paghe - Fornitura dei prospetti retributivi sia in formato elettronico sia cartaceo	**Impatti negativi, tra cui:** - Possibile retribuzione insufficiente, mancato pagamento degli straordinari o mancato pagamento dei bonus - Mancato accesso ai pertinenti benefit aziendali e statali - Capacità di contrattazione limitata

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio

	- Riconciliazione dei prospetti retributivi su richiesta del personale
	- Revisione dei prospetti retributivi prima della consegna a ogni elaborazione delle paghe
	
	Documenti e registri, tra cui:
	
	- Accordi/Contratti per il personale
	- Buste paga
	- Orari
	- Cedolini paga / Buste paga
	- Registri di sicurezza
	- Orari e registri di trasporto
	- Strumento salariale SAI
	- Registri delle presenze e delle ore lavorate (compresi gli straordinari)
	- Piani di distribuzione dei contanti
	- Benefit e bonus
	- Comunicazioni interne ed esterne
	
	Parametri, tra cui:
	
	- % di registri delle retribuzioni non corrispondenti al libro paga o ai registri delle presenze/ore lavorate.
	- Numero medio di correzioni o rettifiche effettuate per ciclo di busta paga.
		- Difficoltà relative ad alloggio, imposte e impieghi futuri
		
		Elementi visivi/sensoriali, tra cui:
		
		- Indicazioni
		- Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		- Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		- Buste, cedolini sigillati o urne di raccolta negli uffici RU o paghe
		- Personale in fila con cedolini in mano presso gli uffici RU o paghe
		
		Elementi verbali, tra cui:
		
		- Dichiarazioni del personale, tra cui:
		  - "A volte ricevo il cedolino solo qualche giorno dopo la data di paga."
		  - "Di solito devo chiedere espressamente se desidero conoscere i dettagli delle voci."
		  - "Le cifre non corrispondono sempre a quanto mi aspettavo in base alle mie ore."
		  - "Prendo appunti per conto mio perché i cedolini non sono sempre chiari."

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- % di personale che riceve un prospetto paga scritto o digitale per ciascun periodo di paga - % di registri delle retribuzioni forniti in una lingua comprensibile per il personale. - % di registri delle retribuzioni consegnati entro il giorno di paga o prima. - % di registri delle retribuzioni che dettagliano le ore lavorate e la composizione di retribuzioni spettanti, benefit e detrazioni	○ "Ci comunicano i totali, ma non riesco sempre a visualizzare i dettagli."
D4.12 - In caso di interruzione della continuità operativa, l'organizzazione deve dare priorità al trattamento di fine rapporto, alle retribuzioni e agli altri compensi spettanti al personale.	**Processi per:** - Istituzione di conti salariali vincolati in cui i fondi vengono depositati e protetti prima dell'insorgere di interruzioni - Ricorso a soluzioni fiduciarie o conti di deposito a garanzia (escrow) gestiti da terzi - Definizione di indicatori di rischio finanziario che destinano automaticamente i fondi agli obblighi verso il personale - Adesione ad assicurazioni a tutela dei salari o a regimi di garanzia nazionali - Nomina di fiduciari o comitati di sorveglianza incaricati di verificare i pagamenti al personale	**Impatti negativi, tra cui:** - Mancato accesso ai pertinenti benefit aziendali e statali - Possibile retribuzione insufficiente o mancato pagamento di TFR, salari e altri compensi - Perdita dell'alloggio - Indebitamento - Perdita dello status giuridico regolare **Elementi visivi/sensoriali, tra cui:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio

	Documenti e registri, tra cui:
	
	- Accordi/Contratti per il personale
	- Buste paga
	- Conti correnti bancari
	- Conti di garanzia o trust
	- Assicurazione
	- Cedolini paga / Buste paga
	- Piani di distribuzione dei contanti
	- Benefit e bonus
	- Comunicazioni interne ed esterne
	
	Parametri, tra cui:
	
	- % di cicli di busta paga con fondi predepositati nel conto vincolato
	- Scostamento tra gli importi retributivi necessari e i saldi effettivamente accantonati
	- % di personale complessivo coperto dalla protezione mediante garanzia/trust
	- Tempo medio trascorso dall'interruzione all'erogazione dal conto di garanzia
	- N. di simulazioni ed esercitazioni in cui è stata testata l'elaborazione delle paghe
	- Tempo trascorso tra l'attivazione del trigger finanziario e l'assegnazione delle retribuzioni
		Elementi verbali, tra cui:
		
		- Dichiarazioni del personale, tra cui:
		  ○ "Ci viene detto che l'azienda deve bilanciare il pagamento dei nostri stipendi con quello dei fornitori."
		  ○ "Hanno detto che, se la situazione peggiora, cercheranno di proteggere le retribuzioni per quanto possibile."
		  ○ "Non abbiamo mai visto un piano vero e proprio, ci hanno solo detto che andrà tutto bene."
		  ○ "L'ultima volta che si sono verificati problemi, il nostro stipendio è stato posticipato di una settimana."
		  ○ "Alcune persone hanno ricevuto la liquidazione, ma non era chiaro come fosse stata calcolata."
		  ○ "Non so se siamo effettivamente coperti dal programma governativo."
		  ○ "Di solito gli aggiornamenti arrivano tardi, solo dopo che la gente inizia a fare domande."

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- % di personale con calcoli aggiornati di TFR/benefit presenti negli atti - Importo assicurato rispetto al debito retributivo totale	
D4.12 - L'organizzazione deve garantire che le trattenute disciplinari dallo stipendio o dalle ore: **a. vengano applicate alle retribuzioni dovute solo se consentito dalla legge nazionale e da un contratto collettivo di lavoro vincolante;** **b. siano ragionevoli e limitate nel tempo;** **c. non riducano le retribuzioni al di sotto del salario di sussistenza (o del salario minimo legale, se superiore); e** **d. offrano la possibilità di ricorso.**	**Processi per:** - Procedure disciplinari separate dalla gestione delle buste paga - Obbligo di autorizzazione scritta da parte del personale RU o compliance prima dell'applicazione di qualsiasi trattenuta disciplinare - Configurazione del software paghe per segnalare o bloccare qualsiasi trattenuta che ridurrebbe la retribuzione al di sotto del salario di sussistenza o delle ore minime contrattuali - Fornitura di una previa spiegazione scritta al personale in merito a eventuali decurtazioni dello stipendio o delle ore - Procedura di ricorso prima dell'applicazione di decurtazioni della retribuzione o riduzioni delle ore **Documenti e registri, tra cui:** - Accordi/Contratti per il personale	**Impatti negativi, tra cui:** - Mancato accesso ai pertinenti benefit aziendali e statali - Possibile retribuzione insufficiente, mancato pagamento degli straordinari o mancato pagamento dei bonus - Discriminazione nei confronti dei lavoratori a basso reddito, delle donne e dei caregiver - Impossibilità di effettuare una pianificazione finanziaria - Trattenute sproporzionate rispetto all'infrazione commessa **Visivi/sensoriali, come:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti **Verbali, come:**

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio

	- Buste paga
	- Orari
	- Cedolini paga / Buste paga
	- Strumento salariale SAI
	- Registri delle presenze e delle ore lavorate (compresi gli straordinari)
	- Piani di distribuzione dei contanti
	- Azioni disciplinari
	- Benefit e bonus
	- Comunicazioni interne ed esterne
	
	Parametri, tra cui:
	
	- % di azioni disciplinari che comportano trattenute rispetto ad altre misure correttive
	- % di trattenute con preventiva autorizzazione documentata dell'ufficio RU.
	- Tempo medio necessario per la revisione delle RU prima che venga applicata una trattenuta
	- N. di avvisi di sistema attivati per trattenute che violerebbero il salario minimo
	- % di trattenute accompagnate da presa d'atto firmata dal lavoratore
	- N. totale di trattenute disciplinari applicate per ciascun periodo di paga.
		- Dichiarazioni del personale, tra cui:
		  - “La mia paga sembra cambiare molto di settimana in settimana.”
		  - “A volte l'assegno sembra inferiore rispetto alle ore lavorate.”
		  - “Non capisco sempre perché mi vengano trattenuti dei soldi.”
		  - “Non spiegano le trattenute, compaiono semplicemente sul cedolino.”
		  - “Dipende da chi è il tuo supervisore, le regole non sono le stesse.”
		  - “Dopo la sanzione, avevo a malapena di che tirare avanti quella settimana.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Importo medio della trattenuta in percentuale sulla retribuzione lorda. - Distribuzione delle trattenute tra reparti, turni o supervisori - Media delle ore "perse" per lavoratore a causa di riduzioni disciplinari rispetto alle ore programmate - Variazione nella frequenza delle trattenute tra i diversi gruppi demografici del personale	
D4.13 – L'organizzazione deve garantire che l'utilizzo di retribuzioni a cottimo, lavoro a tempo parziale, lavoro stagionale, contratti a breve termine, lavoratori a domicilio, personale non dipendente e accordi di lavoro a distanza (da casa): **a. Siano misurati e basati su evidenze;** **b. Non siano in contrasto con i requisiti del presente Standard;** **c. Garantiscano salari e orari che sostengano uno standard di vita dignitoso;**	**Processi per:** - Obbligo per gli appaltatori di lavoro a domicilio di tenere registri, inclusi: o i nuclei familiari e i membri attivi delle famiglie che ricevono lavoro (ad es. non solo il padre o il marito, come è comune in alcuni contesti) o la quantità di lavoro distribuito ai lavoratori a domicilio o la quantità di lavoro completato e restituito o i pagamenti effettuati ai lavoratori a domicilio	**Impatti negativi, come:** - Mancato accesso ai pertinenti benefit aziendali e statali - Possibile retribuzione insufficiente, mancato pagamento degli straordinari o mancato pagamento dei bonus - Discriminazione nei confronti dei lavoratori a basso reddito, delle donne e dei prestatori di assistenza (caregiver) - Impossibilità di fare pianificazioni finanziarie - Impossibilità di cambiare lavoro - Lavoro forzato - Straordinari forzati - Aumento dei rischi di impatti sulla salute

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
d. Non comportino indebiti rischi per la salute e la sicurezza; e **e. Siano trasparenti, prevedibili e convenienti per il personale.**	○ eventuali prestazioni di sicurezza sociale o assicurazione sanitaria fornite ai lavoratori a domicilio ○ i costi vivi sostenuti per i materiali ○ le ore lavorate - Sistema di prequalifica per intermediari/agenti che si approvvigionano da lavoratori a domicilio - Valutazione dei target produttivi tramite studi sui tempi e metodi o input del personale per garantire guadagni raggiungibili senza richiedere orari eccessivi o un'intensità di lavoro non sicura - Integrazione di un sistema automatizzato di elaborazione delle buste paga che adegui la retribuzione del personale in modo da essere quantomeno equivalente a un salario di sussistenza, a prescindere dalla produzione - Valutazione degli obiettivi di produzione rispetto agli esiti di salute e sicurezza - Definizione di un numero minimo di ore che il personale a tempo parziale può aspettarsi a settimana o al mese - Retribuzione, bonus e benefit equi o riparametrati per il personale a tempo	**Visivi/sensoriali, come:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Lavoratori che contano le unità a voce alta o confrontano i conteggi dei pezzi tra loro - Segni visibili di fretta, affaticamento o disturbi da movimenti ripetitivi dovuti al tentativo di aumentare la produzione - Conteggi informali o quaderni che suggeriscono che i lavoratori tengano traccia della paga per conto proprio **Verbali, come:** - Dichiarazioni del personale, tra cui: ○ “Devo saltare le pause se voglio guadagnare abbastanza.” ○ “Se rallento, la mia paga scende parecchio.” ○ “Tengo il mio conteggio perché i numeri non corrispondono sempre.” ○ “A volte mi danno solo poche ore, poi nulla per giorni.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	parziale, stagionale, con contratti a breve termine e per il personale non dipendente - Opportunità per il personale a tempo parziale, stagionale, con contratti a breve termine e per il personale non dipendente di passare a ruoli a tempo pieno e a tempo indeterminato - Pari accesso (rispetto al personale a tempo pieno) a formazione e sviluppo per il personale a tempo parziale, stagionale, con contratti a breve termine e per il personale non dipendente - Limiti ai rinnovi consecutivi dei contratti a breve termine - Periodi di preavviso per la risoluzione o il mancato rinnovo del contratto - Obbligo di giustificazione per l'impiego di personale a tempo parziale, stagionale, con contratti a breve termine, lavoratori a domicilio e/o personale non dipendente - Requisito contrattuale di accesso a tutti i dati pertinenti e ai risultati prestazionali per i fornitori di personale non dipendente - Pieno accesso ai meccanismi di reclamo e contestazione dell'organizzazione per il personale a tempo parziale, stagionale, con	○ “Il programma continua a cambiare all'ultimo minuto.” ○ “Considerando i costi dei trasporti, con i turni brevi non guadagno quasi nulla.” ○ “Di solito resto in attesa per vedere se mi chiamano per fare ore extra.” ○ “Hanno detto che non abbiamo bisogno di molta formazione dato che non resteremo qui a lungo.” ○ “Alloggio negli alloggi aziendali insieme a molti altri fino alla fine della stagione.” ○ “Ho firmato più contratti qui di quanti riesca a contarne.” ○ “Non sappiamo mai con certezza se resteremo fino all'ultimo momento.” ○ “Ci consultiamo prima con l'agenzia prima di chiedere qualsiasi cosa all'azienda.” ○ “Non siamo inclusi nella maggior parte degli aggiornamenti aziendali, ma è normale.” ○ “Uso semplicemente la mia sedia e il mio tavolo: non è una vera e propria postazione da ufficio.” ○ “Dopo aver pagato i materiali ogni mese, mi resta pochissimo.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	contratti a breve termine, lavoratori a domicilio e/o personale non dipendente - Fornitura di attrezzature ergonomiche per il personale con accordi di lavoro da casa **Documenti e registri, come:** - Accordi/Contratti per il personale - Descrizioni delle mansioni - Annunci di lavoro - Buste paga - Orari e pianificazioni - Buste paga / Cedolini salariali - Studi su tempi e metodi - Strumento retributivo SAI (SAI Wage Tool) - Registri delle presenze e delle ore lavorate (inclusi gli straordinari) - Piani di distribuzione dei contanti - Rimborsi spese - Azioni disciplinari - Benefit e bonus - Comunicazioni interne ed esterne **Metriche, come:** - % di obiettivi di cottimo raggiunti durante il normale orario di lavoro	○ "È un lavoro di famiglia, contribuiamo tutti."

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- % di personale che raggiunge regolarmente gli obiettivi di cottimo durante il normale orario di lavoro - Variazione dei guadagni tra il personale che svolge mansioni analoghe - % di personale che riceve una retribuzione, bonus e/o benefit uguali o riparametrati, indipendentemente dalla tipologia contrattuale - Tasso di turnover del personale per tipologia contrattuale - % di contratti stagionali rinnovati per anni consecutivi - % di personale non a tempo indeterminato passato a ruoli a tempo indeterminato - N. medio di rinnovi per contratti a breve termine - Rapporto tra ruoli a tempo indeterminato e ruoli a tempo determinato/non permanenti - Tempistica media di pagamento per la consegna del lavoro a domicilio - Variazione dei guadagni tra diverse tipologie contrattuali - % di personale rimborsato per le spese obbligatorie legate agli accordi di lavoro da casa	

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
D4.14 - L'organizzazione deve sviluppare e implementare sistemi di gestione efficaci per soddisfare o superare i requisiti e i principi associati a orari, salari e benefici dignitosi in tutte le sue operazioni e relazioni commerciali...	**Da sviluppare...**	**Da sviluppare...**

D5: Libertà dalla discriminazione

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
D5.1 - L'organizzazione deve rispettare il diritto del personale a non subire discriminazioni.	**Adesione a D5.2-D5.6**	**Adesione a D5.2-D5.6**
D5.2 - L'organizzazione deve garantire che il personale abbia pari accesso e opportunità e sia libero da discriminazioni in tutte le sue interazioni con l'organizzazione, tra cui: **a. Assunzione e reclutamento;** **b. Condizioni di impiego e di lavoro;** **c. Collocazione lavorativa;**	**Processi per:** - Definizione di traguardi/obiettivi di diversità - Requisito di competenze/qualifiche definito e documentato per tutti i ruoli nell'organizzazione - Standardizzazione delle offerte di lavoro, dei colloqui e dei criteri di selezione - Definizione di criteri per le retribuzioni, le promozioni e le valutazioni delle prestazioni - Composizione di team interfunzionali di lavoratori e dirigenti tale da essere	**Impatti negativi, quali:** - Disagio emotivo o psicologico - Mancanza di accesso a ruoli, promozioni, sviluppo professionale o altre opportunità di impiego - Riduzione di retribuzione, bonus o benefit - Mancata riparazione di reclami e danni **Aspetti visivi/sensoriali, quali:** - Caratteristiche demografiche del personale per ruolo/responsabilità/autorità

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
d. Valutazione delle prestazioni e feedback; **e. Formazione e tutoraggio (mentoring);** **f. Promozioni e opportunità;** **g. Reclami;** **h. Retribuzioni e benefit, compresi alloggio, trasporto, pasti, benefit per partner e familiari e altri;** **i. Processi disciplinari; e** **j. Cessazione del rapporto di lavoro e pensionamento.**	rappresentativa delle caratteristiche demografiche dei lavoratori - Inclusione dei comportamenti discriminatori nel codice disciplinare - Soddisfacimento delle diverse esigenze del personale (processi, aspettative, attrezzature, ecc.) - Assegnazione della responsabilità per le iniziative contro la discriminazione all'alta direzione - Processi di selezione resi anonimi in cui nomi, età, fotografie e altri dati identificativi personali vengono rimossi dai curricula o dallo screening iniziale - Inclusione di commissioni demograficamente miste per assunzioni, promozioni e licenziamenti - Abbinamento dei gruppi demografici sottorappresentati con la leadership in veste di mentor/mentee - Rotazione di mansioni ad alta visibilità, opportunità di formazione o guida di progetti - Fasce retributive e dati sulle promozioni anonimizzati e pubblicati su bacheche o portali digitali	- Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti **Aspetti verbali, quali:** - Dichiarazioni del personale, tra cui: o “Sembra che certe persone vengano sempre chiamate per prime quando si aprono nuove posizioni.” o “Molte persone come me non tendono a restare a lungo.” o “Le persone con lo stesso ruolo non sembrano guadagnare tutte uguale, ma è così che va.” o “Non posso fare il supervisore. Non credo mi sia permesso.” o “Quel lavoro è da donne. Non lo voglio.” o “Non saprei a chi rivolgermi se ritenessi che qualcosa non fosse giusto.” o “Da queste parti, integrarsi conta più di quanto lavori bene.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Coinvolgimento di un consulente o difensore civico esterno e indipendente per gestire le segnalazioni di discriminazione in modo confidenziale e raccomandare misure correttive **Documenti e registrazioni, tra cui:** - Accordi/Contratti per il personale - Condizioni contrattuali del personale non dipendente - Descrizioni delle mansioni - Annunci di lavoro - Buste paga - Pianificazioni dei turni - Cedolini paga / Ricevute di retribuzione - SAI Wage Tool - Registri delle presenze e delle ore lavorate (compresi gli straordinari) - Piani di pagamento in contanti - Rimborso spese - Azioni disciplinari - Benefit e bonus - Promozioni - Comunicazioni interne ed esterne - Colloqui di uscita	

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	Metriche, quali: - Percentuale di candidati di diversi gruppi demografici che passano alle selezioni ristrette o ai colloqui finali. - Rapporti di divario retributivo per ruoli comparabili - Tassi di promozione per gruppo demografico rispetto alla loro quota nell'organico - Tasso di turnover per gruppo - Anzianità di servizio media tra i diversi gruppi demografici. - Tassi di partecipazione a programmi di formazione o sviluppo per gruppo - Percentuale di ruoli di supervisione ricoperti da gruppi sottorappresentati - Tasso di sanzioni disciplinari inflitte tra i gruppi, corretto per la quota di forza lavoro	
D5.3 - L'organizzazione deve garantire che il personale sia libero da comportamenti indesiderati, compresi molestie, bullismo e intimidazioni negli ambienti di lavoro e da parte di persone legate al contesto lavorativo.	**Processi per:** - Consulenza psicologica, supporto tra pari o riassegnazione temporanea per chi subisce comportamenti indesiderati - Nomina di specifici membri del personale come figure di riferimento o alleati tra pari nei vari reparti, a cui i lavoratori possono rivolgersi in modo informale per discutere i	**Impatti negativi, quali:** - Disagio emotivo o psicologico - Mancanza di accesso a ruoli, promozioni, sviluppo professionale o altre opportunità di impiego - Riduzione di retribuzione, bonus o benefit - Mancata riparazione di reclami e danni - Perdita del ruolo o del reddito

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	problemi prima o invece di presentare reclami formali - Definizione dell'aspettativa che il personale intervenga in modo sicuro quando è testimone di comportamenti indesiderati - Rotazione periodica del personale o dei supervisori qualora i reclami si concentrino attorno a determinati team o ambienti di lavoro - Oltre all'azione disciplinare, offerta di mediazione volontaria o dialogo riparativo laddove opportuno - Pubblicazione di sintesi anonime dei casi - Adeguamento di turni, flussi di lavoro e linee gerarchiche per ridurre le condizioni in cui gli squilibri di potere o l'isolamento aumentano i rischi di comportamenti indesiderati **Documenti e registrazioni, tra cui:** - Accordi/Contratti per il personale - Condizioni contrattuali del personale non dipendente - Buste paga - Pianificazioni dei turni - Rimborso spese - Azioni disciplinari	- Lavoro forzato - Straordinario forzato - Discriminazione **Aspetti visivi/sensoriali, quali:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Spazi in cui alcuni lavoratori tacciono improvvisamente all'ingresso di un altro - Individui costantemente esclusi da conversazioni informali, pranzi di gruppo o ritrovi - Soprannomi canzonatori usati regolarmente negli spazi comuni - Commenti ricorrenti su aspetto fisico, abbigliamento o accento percepiti nelle aree condivise **Aspetti verbali, quali:** - Dichiarazioni del personale, tra cui: ○ “Cerco di passare inosservato/a per non essere preso/a di mira.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Benefit e bonus - Servizi di supporto - VIDEOSORVEGLIANZA (CCTV) - Promozioni - Comunicazioni interne ed esterne - Colloqui di uscita **Metriche, quali:** - Tasso di turnover - Media dei giorni di malattia/assenza per lavoratore per trimestre in team specifici rispetto alla media aziendale. - % di lavoratori in un reparto che richiedono il trasferimento - Tasso di partecipazione alle riunioni da parte del personale - % di disturbi di salute (stress, affaticamento, sintomi psicosomatici) concentrati in un reparto rispetto ad altri - % dei giorni di malattia totali classificati come stress/salute mentale, disaggregati per team	○ "È più facile se evito semplicemente [quella persona/quell'ufficio]." ○ "La gente sa che non bisogna parlare alle riunioni, serve solo a ritorcersi contro." ○ "Non è nulla di grave, ma alcune battute mi mettono a disagio." ○ "È solo il modo di parlare del [responsabile/collega]: ci si fa l'abitudine." ○ "Fanno sempre commenti su come mi vesto o sul mio aspetto." ○ "Non posso permettermi di parlare: me la farebbero pagare." ○ "Prima mi piaceva venire qui, ma ora ne ho il terrore."
D5.4 - L'organizzazione deve adottare misure ragionevoli per includere le differenze del personale, tra cui:	**Processi per:** - Fornitura di una procedura di accoglienza confidenziale che consenta al personale di condividere le esigenze di adattamento	**Impatti negativi, quali:** - Sofferenza emotiva o psicologica - Mancato accesso a ruoli, promozioni, sviluppo professionale o altre opportunità di lavoro

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio

a. Abilità;
b. Pratiche religiose e tradizionali;
c. Livelli di alfabetizzazione e di lingua;
d. Esigenze di igiene personale;
e. Responsabilità di assistenza; e
f. Altre esigenze che non incidano eccessivamente sulla capacità del personale di svolgere il proprio ruolo.
	- Offerta di orari flessibili che tengano conto delle esigenze del personale
	- Fornitura di una revisione in "linguaggio semplice" delle politiche e delle aspettative delle Risorse Umane rispetto alla comprensione del personale
	- Fornitura di un flusso di lavoro per le richieste di adeguamento ergonomico/adattamento
	- Messa a disposizione di stanze del silenzio o spazi benessere utilizzabili per la preghiera, il riposo o per rilassarsi
	- Obbligo di compilare un modulo di "valutazione dell'impatto" prima di rifiutare un adattamento (documentando motivazioni, alternative considerate, ecc.)
	
	Documenti e registri, quali:
	
	- Accordi/Contratti per il personale
	- Condizioni contrattuali del personale non dipendente
	- Buste paga
	- Orari di lavoro
	- Rimborsi spese
	- Azioni disciplinari
	- Benefit e bonus
	- Servizi di supporto
		- Riduzione di retribuzione, bonus o benefit
		- Mancata possibilità di ricorso per rimostranze e infortuni
		- Perdita del ruolo o del reddito
		
		Fattori visivi/sensoriali, quali:
		
		- Indicazioni
		- Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		- Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		- Postazioni di lavoro in cui i dipendenti hanno adottato soluzioni improvvisate (cuscini sulle sedie, poggiapiedi artigianali)
		
		Fattori verbali, quali:
		
		- Personale, tra cui:
		  - "Qui non c'è una vera e propria procedura per richiedere adattamenti."
		  - "Non so nemmeno con chi parlare per questioni come la flessibilità oraria o l'accessibilità."
		  - "Devo scambiare i turni di nascosto perché la direzione non mi aiuta."

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- TELECAMERE DI SORVEGLIANZA (CCTV) - Promozioni - Richieste di adattamento - Comunicazioni interne ed esterne - Colloqui di uscita **Metriche, quali:** - Tempo medio per la risoluzione delle richieste di adattamento - % di richieste di adattamento approvate o modificate rispetto a quelle rifiutate - Rendimento, soddisfazione, assenteismo, errori/infortuni e/o tassi di fidelizzazione del personale a seguito dell'adattamento	○ "Mi hanno detto che l'attrezzatura era troppo costosa, quindi mi adatto come posso." ○ "Evito le riunioni perché i materiali non sono mai in un formato che io possa utilizzare." ○ "Ho firmato documenti che non capivo del tutto perché non c'era una traduzione." ○ "La formazione viene fatta di fretta e non controllano se tutti hanno davvero capito." ○ "Il mio responsabile ha detto: 'Dobbiamo trattare tutti allo stesso modo', e ha rifiutato la mia richiesta." ○ "Mi hanno detto che le mie esigenze creano risentimento nel resto del team."
D5.5 - L'organizzazione deve garantire che il personale non sia sottoposto a procedure mediche/corporee invasive nell'ambito del rapporto di lavoro, tra cui: **a. Test di "verginità";** **b. Test di gravidanza;**	**Processi per:** - Consenso informato scritto prima di qualsiasi screening sanitario o di controllo dei precedenti, che ne descriva ambito, scopo e utilizzo - Giustificazione del motivo per cui alternative meno invasive non sarebbero sufficienti	**Impatti negativi, quali:** - Sofferenza emotiva o psicologica - Mancato accesso a ruoli, promozioni, sviluppo professionale o altre opportunità di lavoro - Riduzione di retribuzione, bonus o benefit - Mancata possibilità di ricorso per rimostranze e infortuni - Perdita del ruolo o del reddito

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
c. Test per l'HIV/AIDS; e **d. Altri controlli, ispezioni o procedure mediche/corporee non pertinenti al loro ruolo specifico.** **Eventuali eccezioni possono essere fatte solo:** **a. Laddove necessario per individuare, prevenire e mitigare gravi impatti negativi e rischi per l'individuo o per gli altri membri del personale; e** **b. Previa chiara comunicazione e consenso preventivo da parte del personale.**	- Se tali pratiche sono richieste, devono essere eseguite da una terza parte autorizzata e non da personale interno **Documenti e registri, quali:** - Accordi/Contratti per il personale - Condizioni contrattuali del personale non dipendente - Azioni disciplinari - CCNL - Richieste di adattamento - Moduli di consenso - Test/analisi - Registri degli accessi - Comunicazioni interne ed esterne - Colloqui di uscita **Metriche, quali:** - Numero di richieste di procedure invasive registrate all'anno - % di richieste con giustificazione legale documentata - % di procedure con consenso informato documentato - Tempo medio di risposta alle richieste di adattamento	- Lesioni fisiche **Fattori visivi/sensoriali, quali:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Infermerie o postazioni di analisi allestite sul posto nelle aree di produzione, visibili ai colleghi - Dispositivi biometrici visibili (lettori di impronte digitali, scanner della retina, tracker indossabili) senza alcuna segnaletica che ne spieghi l'uso o la protezione dei dati. - Effetti personali perquisiti apertamente - Supervisori che discutono con leggerezza dello stato di salute, dei risultati di esami o di questioni private di qualcuno in spazi condivisi - Personale di sicurezza o responsabili che effettuano perquisizioni personali, controlli delle borse o delle tasche **Fattori verbali, quali:** - Dichiarazioni del personale, tra cui:

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Tasso di adattamenti rifiutati - % di lavoratori sottoposti a test/perquisizioni - Periodo medio di conservazione dei dati invasivi	○ "Ho dovuto comunicare la mia storia medica al mio supervisore, non alle Risorse Umane." ○ "Ci sottopongono continuamente a test antidroga, anche se non c'è stato alcun incidente o motivo." ○ "Non mi hanno permesso di tornare al lavoro finché non ho fornito la mia documentazione sanitaria privata." ○ "Ci perquisiscono prima dei turni: sembra di essere trattati come sospetti." ○ "Non mi piace che ci controllino con telecamere ovunque, persino nelle aree relax." ○ "Mi hanno chiesto le credenziali dei miei social network al momento dell'assunzione." ○ "Sentivo di non poter dire di no, altrimenti avrei perso il lavoro." ○ "Non ci hanno detto a cosa servisse il test: hanno solo detto che era obbligatorio."
D5.6 – L'organizzazione deve sviluppare e implementare sistemi di gestione efficaci per soddisfare o superare i requisiti e i principi associati alla Libertà dalla	**Da definire…**	**Da definire…**

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
discriminazione in tutte le sue operazioni e relazioni commerciali…		

D6: Salute e sicurezza

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
D6.1 - L'organizzazione deve rispettare i diritti del personale alla salute e alla sicurezza, compreso il benessere fisico, sociale e mentale.	**Adesione a D6.2-D6.13**	**Adesione a D6.2-D6.13**

D6.2 – L'organizzazione deve nominare un rappresentante della direzione competente le cui responsabilità comprendono la garanzia di ambienti di lavoro sicuri e salubri per il personale e il soddisfacimento dei requisiti di salute e sicurezza del presente Standard.	**Processi per:**
	- Sviluppo di un quadro di competenze per il rappresentante della direzione, tra cui:
	  o formazione,
	  o esperienza,
	  o abilità comunicative,
	  o conoscenza
	- Consultazione con i lavoratori sull'incarico
	- Un periodo di prova dopo l'incarico
	- Formazione obbligatoria per il rappresentante
	- Requisito di formazione continua per il rappresentante
		Impatti negativi, quali:
		- I pericoli per la salute e la sicurezza non vengono rilevati e/o non vengono affrontati in modo adeguato
		- Gli incidenti di salute e sicurezza provocano mancati infortuni, lesioni o decessi
		- Mancanza di conoscenza dei rischi e dei processi in materia di salute e sicurezza
		- Mancanza di rimedio/riparazione per reclami e lesioni
		Visivi/sensoriali, quali:
		- Indicazioni

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Definizione di un tempo protetto per lo svolgimento delle mansioni senza penalizzazioni rispetto alle metriche di rendimento - Inclusione della protezione dalle ritorsioni per chi segnala problemi di sicurezza - Istituzione, mantenimento e monitoraggio del/i Comitato/i per la salute e la sicurezza - Requisiti, responsabilità e protocolli per il Comitato per la salute e la sicurezza - Requisito di partecipazione alle indagini sugli incidenti, agli audit e alle valutazioni dei rischi - Inclusione delle prestazioni come rappresentante per la salute e la sicurezza nelle valutazioni del rendimento **Documenti e registri, quali:** - Accordi/Contratti per il personale - Descrizione delle mansioni - Attestati di formazione/registrazioni delle competenze - Note delle riunioni del/i Comitato/i per la salute e la sicurezza - Valutazioni dei rischi per la salute e la sicurezza	- Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti **Verbali, quali:** - Dichiarazioni del personale, tra cui: o “So / Non so chi è il responsabile.” o “Ci hanno detto chi è stato incaricato, ma non ascolta (o non apporta cambiamenti)” o “Credo che sia qualcuno della direzione, ma non l'ho mai visto.” o “Se qualcosa va storto, lo diciamo al nostro supervisore, ma non c'è una persona specifica per la sicurezza.” o “Dovremmo capire le cose da soli o chiamare la manutenzione.” o “Di solito è il supervisore a decidere se una cosa è abbastanza sicura.” o “Quando un'apparecchiatura si rompe, dipende solo da chi riesci a trovare per ripararla.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Infortuni/incidenti - Valutazioni del rendimento - Comunicazioni interne ed esterne **Metriche, quali:** - N. di ore di formazione continua all'anno - N. di riunioni/corsi di formazione erogati dal rappresentante - % di pericoli segnalati privi di follow-up documentato/senza una persona responsabile assegnata - % di azioni correttive senza un responsabile per la salute e la sicurezza assegnato	

D6.3 - L'organizzazione deve identificare periodicamente i pericoli e valutare e stabilire le priorità dei rischi associati per la salute e la sicurezza negli ambienti di lavoro che essa causa, a cui contribuisce o a cui è direttamente collegata attraverso le proprie attività o relazioni commerciali in circostanze normali o eccezionali. L'organizzazione deve includere nella valutazione dei rischi sia	**Processi per:**
	
	- Esecuzione di ispezioni per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro
	- Produzione di mappe dei pericoli o planimetrie per supportare le ispezioni
	- Inclusione di verifiche sensoriali nelle ispezioni
	- Un sistema di segnalazione dei pericoli
	- Inclusione di comitati di sicurezza guidati dai lavoratori
		Impatti negativi, quali:
		
		- I pericoli per la salute e la sicurezza non vengono rilevati e/o affrontati
		- Gli incidenti di salute e sicurezza provocano mancati infortuni, lesioni o decessi
		- Perdita di retribuzione, indennità o bonus
		- Lesioni o morte
		- Disagio emotivo o psicologico, tra cui:
		  - Stress
		  - Ansia

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
gli effetti immediati sia quelli a lungo termine o cumulativi.	- Esecuzione dell'analisi delle mansioni per identificare i pericoli - Esecuzione dell'analisi dell'esposizione, compreso chi può essere a rischio - Definizione della natura del pericolo, compresa la sua tipologia e come potrebbe causare danni - Valutazione dei controlli esistenti - Applicazione di una matrice di rischio di probabilità e verosimiglianza - Esecuzione dell'analisi costi-benefici, compresa la fattibilità e la proporzione del controllo **Documenti e registri, quali:** - Identificazione dei pericoli - Analisi dei pericoli e definizione delle priorità dei rischi - Selezione e monitoraggio dei partner commerciali - Formazione sul riconoscimento dei pericoli - Note delle riunioni del/i Comitato/i per la salute e la sicurezza - Infortuni/incidenti - Manuali delle attrezzature	o Depressione o Solitudine o Isolamento o Rabbia - Lesioni fisiche, tra cui: o Lesioni acute (fratture, ustioni, commozioni cerebrali...) o Disturbi cronici/da sforzo ripetitivo (tendiniti, borsiti, tunnel carpale...) o Lesioni interne (danni agli organi, emorragie, sanguinamenti...) o Lesioni ambientali (perdita dell'udito, ustioni chimiche, cadute...) - Malattia, tra cui: o Malattia infettiva (virale, batterica, fungina...) o Malattia cronica (cardiovascolare, autoimmune, dolore cronico...) o Disturbo mentale (ansia, depressione, disturbi di personalità...) o Malattia professionale (respiratoria, muscoloscheletrica, patologie cutanee...)

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio

	- Richieste di risarcimento per infortuni sul lavoro
	- Manutenzione
	- Permessi/licenze/certificati
	- Interni ed esterni
	- Comunicazioni
	
	Metriche, quali:
	
	- N. di pericoli identificati per ispezione
	- % di reparti, turni o processi inclusi nelle ispezioni programmate o nelle revisioni dei pericoli
	- % di pericoli che si ripresentano dopo essere stati precedentemente identificati e "chiusi".
	- Tempo medio tra l'introduzione di un nuovo processo/macchinario e il completamento della valutazione dei rischi
	- % di attività ad alto rischio con valutazioni dei rischi documentate e aggiornate
		Visivi/sensoriali, quali:
		
		- Indicazioni
		- Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		- Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		- Pericoli non segnalati/non identificati, tra cui:
		  - Cavi scoperti,
		  - contenitori di sostanze chimiche privi di etichetta,
		  - ripari dei macchinari mancanti,
		  - buche/trincee scoperte
		- Odori persistenti, tra cui:
		  - Forti odori chimici,
		  - esalazioni,
		  - odori di muffa
		- Rumori forti o macchinari rumorosi
		- Particolato visibile nell'aria
		- Scarsa illuminazione
		- Temperature estreme
		- Uso dei DPI
		
		Verbali, ad esempio:
		
		- Dichiarazioni del personale, tra cui:

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
		○ “Pericolo? ... Cosa c'è di pericoloso in ... [argomento/processo/condizione/materiale/attrezzatura/ambiente ecc.]?” 😊 ○ “Ci sono un allarme antincendio ed estintori, ma credo che le procedure di emergenza siano responsabilità della direzione.” ○ “È sicuro, purché si sappia cosa si sta facendo” ○ “Rallenterebbe le cose / costerebbe di più se cambiassimo il nostro modo di operare” ○ “Siamo una piccola organizzazione, noi ... [non possiamo adeguarci] ...” ○ “Non riusciamo più a reperire i pezzi di ricambio per questo macchinario” ○ “Non abbiamo bisogno di ulteriori controlli ... nessuno si comporterebbe mai ... [in modo tale da creare un pericolo]” ○ “Come ci si può aspettare che imponiamo concetti di salute e

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
		sicurezza al di fuori della nostra organizzazione?” ○ “Acquistiamo questi prodotti chimici da una ferramenta locale, quindi non possono essere davvero pericolosi” ○ “Non credo che qualcuno controlli mai questa parte dell'edificio.” ○ “Quella protezione della macchina è rotta da settimane: nessuno è venuto a vederla.” ○ “Aggiriamo semplicemente il problema; è sempre stato così.” ○ “Arrivano nuove attrezzature e dobbiamo capire da soli come usarle.” ○ “Nessuno ha spiegato cosa potrebbe effettivamente accadere se qualcosa va storto.” ○ “Riparano le cose solo se qualcuno si è già fatto male.” ○ “Ci viene detto di mandare avanti la produzione, anche se è rischioso.”
D6.4 - L'organizzazione deve affrontare adeguatamente i rischi derivanti dai	**Processi per:**	**Impatti negativi, quali:** - Disagio emotivo o psicologico

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio

pericoli sul luogo di lavoro, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
 	
a. Materiali pericolosi;
b. Attrezzature, ambiente di lavoro e/o utenze pericolosi (ad es. macchinari, qualità dell'aria, impianti elettrici, illuminazione, polvere, agenti patogeni, rumore, temperatura, rischi di infortunio, ecc.); ed
c. Ergonomia.
	- Obbligo di etichettatura per le aree trattate con sostanze chimiche
	- Sostituzione di materiali pericolosi con materiali non pericolosi
	- Fornitura di spazi per le pause pasto del personale, la conservazione degli alimenti e la custodia degli effetti personali
	  o Lontano da materiali e aree pericolose e/o aree che possono presentare rischi per la salute (ad es. rumore, vibrazioni)
	  o Al coperto
	  o Igienici
	  o Lontano dalle aree di lavoro
	- Dotazione di stazioni lavaocchi, stazioni di lavaggio chimico, ecc.
	- Mantenimento di un elenco di tutte le sostanze pericolose, con schede di dati di sicurezza (SDS) e contenitori etichettati
	- Definizione di protocolli per la compatibilità chimica
	- Manutenzione degli impianti di aspirazione, filtrazione e HVAC
	- Esecuzione di controlli su CO_2, polveri o vapori chimici
		- Lesioni fisiche
		- Malattia
		- Perdita di reddito, benefit o bonus
		- Decesso
		
		Visivi/sensoriali, quali:
		
		- Indicazioni
		- Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		- Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui con i lavoratori o la direzione
		- Postura del personale nelle postazioni di lavoro
		- Movimenti ripetitivi
		- Stoccaggio e smaltimento di sostanze chimiche/materiali pericolosi/rifiuti
		- Impianti/pali ad alta tensione
		- Livelli di rumore
		- Temperatura/e
		- Illuminazione
		- Parapetti
		- Protezioni per seghe, coperture per pulegge, pulsanti di arresto di emergenza, ecc.
		- Aree trattate con prodotti chimici da etichettare

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio

	- Esecuzione di mappature acustiche (decibel) e misurazioni dell'illuminamento (lux)
	- Installazione di allarmi per il rilevamento di gas
	- Applicazione dei controlli di accesso per le aree ad alto rischio
	- Ispezione e manutenzione preventiva di protezioni, arresti di emergenza e interblocchi
	- Requisiti per l'isolamento delle fonti di energia prima di interventi di manutenzione o pulizia
	- Requisiti di competenza e certificazione per gli operatori delle macchine
	- Intervalli per la pulizia, la calibrazione, la lubrificazione e la manutenzione delle attrezzature
	- Obbligo di revisione e approvazione per qualsiasi modifica non standard ai macchinari
	- Esecuzione di valutazioni ergonomiche delle postazioni di lavoro
	- Fornitura di sedie regolabili, linee guida per l'altezza del monitor e programmi di rotazione per compiti ripetitivi
	- Rotazione del personale che svolge compiti a elevato sforzo e rispetto delle pause di riposo
		- Cablaggio
		- Uso dei DPI
		- Polvere, lanugine, scarti, ecc.
		- Ventilazione
		- Docce di emergenza, stazioni lavaocchi, stazioni di lavaggio chimico, ecc.
		- Quadri elettrici
		- Spazio di lavoro per il personale
		
		Verbali, ad esempio:
		
		- Dichiarazioni del personale, tra cui:
		  o “A volte le etichette su quelle bottiglie sono troppo sbiadite per poter essere lette, ma sappiamo cosa c'è dentro dall'odore.”
		  o “Di solito prendiamo in prestito i guanti da un'altra postazione quando finiscono i nostri.”
		  o “Certi giorni i fumi sono più forti, ma se si apre la finestra non è poi così male.”
		  o “La protezione è un po' allentata, ma fa comunque il suo dovere.”
		  o “Se si inceppa, basta darle un calcio e riparte.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	Documenti e registri, quali: - Controlli di medicina del lavoro - Verbali delle riunioni del/i comitato/i per la salute e la sicurezza - Valutazioni dei rischi per la salute e la sicurezza - Ispezioni di salute e sicurezza - Registri degli infortuni / mancati incidenti (near miss) - Inventario dei prodotti chimici e dei materiali pericolosi - Schede di dati di sicurezza - Smaltimento dei rifiuti - Manuali delle attrezzature - Richieste di indennizzo per infortuni sul lavoro - Manutenzione - Registri di ingresso/uscita - Permessi/licenze/certificati - Interni ed esterni - Comunicazioni **Metriche, quali:** - Tasso di infortuni (per tipologia di pericolo) - Tasso di completamento della manutenzione preventiva	○ “C'è molto rumore in quel reparto, ma dopo un po' non ci fai più caso.” ○ “Il pavimento è solitamente scivoloso dopo la pulizia, quindi camminiamo con prudenza.” ○ “In estate, bisogna solo bere molta acqua e farsene una ragione.” ○ “Mi fa male la spalla, ma qui ne soffrono tutti dopo pochi mesi.” ○ “Cambiamo postazione quando il dolore diventa eccessivo, anche se la rotazione non è prevista.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Tempo medio di risposta per contenere/segnalare incidenti - Tempo medio tra i guasti (MTBF) - Percentuale di attrezzature con protezioni o sistemi di lockout/tagout richiesti verificati come funzionanti - N. di segnalazioni di mancati incidenti (near miss) - % di misurazioni del livello di rumore superiori alle soglie - % di campioni di qualità dell'aria/acqua entro i limiti di sicurezza - Tasso di scivolamenti, inciampi e cadute segnalati rispetto alle dimensioni della forza lavoro - % di valutazioni ergonomiche delle postazioni di lavoro completate - % di giorni di assenteismo legati a lesioni ergonomiche - Giorni all'anno in cui il WBGT interno supera i 30 °C WBGT (temperatura di bulbo umido a globo = misura del calore estremo) e/o lo standard nazionale	
D6.5 - L'organizzazione deve affrontare adeguatamente i rischi derivanti da disastri ed emergenze naturali e di	**Processi per:**	**Impatti negativi, quali:** - Disagio emotivo o psicologico

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio

origine umana, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
 	
a. Incendi ed esplosioni/implosioni;
b. Terremoti;
c. Inondazioni;
d. Siccità;
e. Condizioni ambientali estreme, comprese temperature estreme;
f. Altre emergenze (non legate a incendi);
g. Patogeni (malattie trasmissibili); e
h. Altre situazioni anomale o di emergenza prevedibili.
	- Registrare costantemente la presenza e la posizione del personale
	- Piani di risposta alle emergenze per diversi scenari di emergenza, quali:
	  o protocolli di comunicazione
	  o ruoli e responsabilità,
	  o attrezzature
	  o materiali
	  o accesso alle informazioni
	  o vie di evacuazione,
	  o punti di raccolta sicuri,
	  o prove di risposta alle emergenze
	- Istituzione e mantenimento di misure di emergenza, quali:
	  o Porte di uscita
	  o Illuminazione di emergenza a batteria per le vie di esodo
	  o Indicazioni
	  o Punti di ritrovo
	  o Estintori
	  o Esercitazioni
	  o Allarmi
	  o Kit di pronto soccorso
	  o punti di ritrovo visibili e manutenuti
	  o attrezzature antincendio
		- Lesioni fisiche
		- Malattie
		- Perdita di retribuzione, indennità o bonus
		- Decesso
		
		Elementi visivi/sensoriali, quali:
		
		- Accesso
		  o alle vie di esodo
		  o ad allarmi, attrezzature, materiali e piani di emergenza
		  o ai DPI
		  o per i soccorritori d'emergenza (sia interni che esterni)
		- Segnaletica, comprendente:
		  o Vie di evacuazione, compresa la posizione attuale
		  o Strutture di rifugio sul posto
		  o Ruoli e responsabilità in caso di emergenza, tra cui:
		  ▪ Addetti al pronto soccorso
		  ▪ Addetti antincendio
		  ▪ Dirigenti
		- Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		- Anomalie vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Esecuzione della mappatura dei rischi specifica per il sito (contesto geologico, climatico, politico, industriale) - Identificazione dei processi critici, delle aree ad alto rischio (stoccaggio di sostanze chimiche, fonti energetiche) e dei gruppi vulnerabili - Integrazione con le autorità locali e i sistemi dei primi soccorritori - Rinforzo delle strutture edilizie per resistere ai pericoli locali - Installazione di sistemi ausiliari di alimentazione, idrici e/o di ventilazione - Progettazione di aree di stoccaggio per materiali pericolosi atte a prevenirne la fuoriuscita durante le emergenze - Installazione di allarmi e sistemi di rilevamento (sensori di incendio, perdite di gas, allagamento) - Attivazione di abbonamenti per allerte meteo e notifiche della protezione civile - Sviluppo di protocolli di comunicazione rapida al personale (avvisi via SMS, altoparlanti, app) - Erogazione di formazione obbligatoria su preparazione e risposta alle emergenze	- Sistemi antincendio automatici, tra cui: o Rilevamento incendi o Rilevamento fumo o Allarmi antincendio - Porte di uscita o Numero o Sbloccate o Apertura nel senso dell'esodo - Uscita di emergenza o Conoscenza da parte del personale o Libere da ostruzioni o Percorsi alternativi o Distanze di sicurezza (la distanza massima tipica è di 60 m) o Condizioni delle scale o Visibilità - Uscite non di sicurezza contrassegnate - Finestre (non sbarrate se necessarie come vie di fuga di emergenza) - Sistemi antincendio installati in aree ad alto rischio di incendio - Sacchi di sabbia, teloni o secchi stoccati vicino ad aree a rischio inondazione invece di soluzioni permanenti - Generatori, pompe o sistemi di backup impolverati o coperti di ragnatele

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio

	- Svolgimento di regolari esercitazioni di evacuazione (almeno annuali, idealmente trimestrali) che simulino scenari diversi
	- Addestramento di squadre designate di risposta alle emergenze (pronto soccorso, antincendio, contenimento sversamenti)
	- Standardizzazione delle procedure per lo spegnimento delle apparecchiature, la messa in sicurezza dei materiali pericolosi e la conta del personale.
	- Implementazione di un "sistema a coppie" (buddy system) o di coordinatori di piano per assistere i lavoratori vulnerabili
	- Manutenzione dei kit di pronto soccorso e delle scorte di emergenza
	- Sviluppo di un piano di continuità operativa (BCP) che identifichi funzioni essenziali, fornitori di riserva e priorità di ripristino
	- Protezione dei dati critici mediante sistemi di backup esterni/in cloud
	- Definizione di accordi di mutuo soccorso con strutture o partner vicini
	- Gestione delle esigenze immediate post-emergenza (cure mediche, alloggio, cibo, continuità salariale per i lavoratori sfollati)
		- Idranti e manichette
		- Pressione dell'acqua antincendio
		- Batterie scariche o cavi scollegati nei rilevatori di fumo
		- Sirene o sistemi di diffusione sonora che emettono suoni ovattati o distorti durante gli annunci
		- Kit di pronto soccorso privi di articoli (bende, guanti) o con materiali visibilmente scaduti
		- Estintori o luci di emergenza con cartellini di ispezione scaduti
		- Vicinanza e condizioni di
		  o attrezzature di risposta alle emergenze
		  o stazioni lavaocchi
		  o docce di emergenza
		  o kit di pronto soccorso
		- Condizioni dell'alimentazione elettrica
		  o Isolamento (da scosse e materiali combustibili)
		  o Isolamento
		  o Messa a terra
		  o Sovraccarico
		- Pratiche sicure per i "lavori a caldo"

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio

	- Coinvolgimento dei rappresentanti dei lavoratori nello sviluppo e nella sperimentazione dei piani di emergenza
	- Messa a disposizione dei lavoratori di canali di comunicazione per segnalare dubbi sulla sicurezza o carenze nella preparazione
	- Coinvolgimento delle comunità locali sui rischi condivisi (ad es. impianti chimici vicini ad aree residenziali)
	
	Documenti e registri, quali:
	
	- Verbali delle riunioni del/i Comitato/i per la salute e la sicurezza
	- Valutazioni dei rischi per la salute e sicurezza
	- Ispezioni per la salute e sicurezza
	- Piani di risposta alle emergenze
	- Risultati delle prove di risposta alle emergenze
	  o Allarmi e arresti automatici (apparecchiature, processi e strutture)
	  o Attrezzature antincendio
	  o Evacuazione/i
	  o Esercitazioni di risposta agli incidenti
	- Sostanze chimiche
		- Pratiche di corretta e sicura gestione dei luoghi di lavoro
		  o Manipolazione e stoccaggio sicuri di materiali infiammabili, combustibili e/o esplosivi
		  o Assenza di materiali infiammabili adiacenti alle scale, alle vie di fuga o a fonti di innesco
		  o Materiali pericolosi privi di contenimento secondario e/o ventilazione
		  o Controlli, attrezzature e materiali per il contenimento degli sversamenti
		
		Verbali, come ad esempio:
		
		- Dichiarazioni del personale, tra cui:
		  o “Abbiamo già avuto tempeste in passato, ma in realtà non succede mai nulla, quindi non ce ne preoccupiamo troppo.”
		  o “Credo che la mappa delle inondazioni sia in un raccoglitore, ma nessuno ce l'ha mostrata.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio

	- Smaltimento dei rifiuti
	- Richieste di indennizzo per infortuni sul lavoro
	- Manutenzione
	- Registri delle entrate/uscite
	- Permessi/licenze/certificati
	- Interni ed esterni
	- Comunicazioni
	
	Metriche, quali:
	
	- Frequenza delle esercitazioni di evacuazione
	- Frequenza delle prove pratiche del piano di emergenza
	- Tempi di risposta
	  - Evacuazione
	  - Aggravamento
	  - Intervento sul luogo dell'incidente
	  - Intervento dei soccorritori esterni per le emergenze
	- % di strutture con valutazioni aggiornate dei rischi di emergenza completate negli ultimi 12 mesi
	- % di scenari di emergenza identificati coperti da piani di risposta formali
		- "Se dovesse succedere qualcosa di grave, immagino che seguiremmo chiunque sembri sapere cosa fare."
		- "Il generatore di backup funziona, almeno l'ultima volta che l'hanno testato un po' di tempo fa."
		- "A volte scattano gli allarmi, ma di solito non è niente, quindi la gente non si affretta più."
		- "L'anno scorso abbiamo fatto un'esercitazione, ma la maggior parte delle persone scherzava perché ci allontanava dal lavoro."
		- "Se le macchine si guastano, aspettiamo e basta finché qualcuno dei piani alti non ci dice cosa fare."
		- "L'azienda conduce esercitazioni antincendio, ma nient'altro"
		- "Dopo l'ultimo blackout, nessuno ci ha chiesto cosa fosse andato storto: ci hanno solo detto di tornare al lavoro."
		- Se quel [processo / macchinario / ambiente] va male, è un si salvi chi può"

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- % di infrastrutture critiche (rinforzi strutturali, protezione antincendio, difese contro le inondazioni) conformi agli standard - Ore di funzionamento dei sistemi elettrici/idrici di riserva in condizioni di prova rispetto allo standard richiesto - % di test funzionali superati da allarmi, sensori e sistemi di notifica - Tempo medio dal rilevamento del pericolo alla notifica ai lavoratori - % di lavoratori che hanno partecipato ad almeno un'esercitazione nell'ultimo anno - Tempo medio di evacuazione della struttura rispetto al tempo di sicurezza prefissato - % di soccorritori designati con certificazioni di pronto soccorso/antincendio in corso di validità - % di esercitazioni/incidenti in cui è stata registrata la presenza di tutto il personale - Tempo medio per il ripristino delle operazioni essenziali dopo un'interruzione - % di lavoratori interessati che ricevono un indennizzo/assistenza - Numero di esercitazioni/incontri congiunti con i servizi di emergenza o le comunità locali	

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
D6.6 – L'organizzazione deve affrontare adeguatamente i rischi derivanti da tutte le altre condizioni che possono costituire un pericolo per il personale, compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: **a. Sicurezza strutturale degli edifici e degli impianti;** **b. Condizioni igienico-sanitarie e di sicurezza (bagni, cucine, alloggi, ecc.); e** **c. Sicurezza dei trasporti.**	**Processi per:** - Incarico di ispezioni a ingegneri certificati per verificare strutture portanti, resistenza al fuoco, impianti elettrici e vie di fuga di emergenza - Pianificazione delle riparazioni ordinarie (crepe, perdite, corrosione, cavi allentati) prima che diventino pericoli - Definizione dei limiti massimi di capienza e monitoraggio della conformità mediante controlli degli accessi - Definizione di protocolli di evacuazione in caso di rilevamento di rischi strutturali (crepe, cedimenti, scosse) - Definizione di programmi di pulizia giornaliera per aree di lavoro, servizi igienici, mense e dormitori - Esecuzione di test su acqua potabile, acque reflue e impianti igienico-sanitari per la conformità agli standard sanitari - Separazione, etichettatura e smaltimento dei rifiuti pericolosi e generici - Adozione di misure di prevenzione dei parassiti e di controllo dei vettori, in particolare nelle aree di manipolazione degli alimenti o nei dormitori	**Impatti negativi, come ad esempio:** - Disagio emotivo o psicologico - Lesioni fisiche - Malattia - Perdita di reddito, benefit o bonus - Decesso **Visivi/sensoriali, come ad esempio:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Aree di preparazione dei cibi e di refezione separate - Crepe su pareti, pavimenti o soffitti - Travi di supporto arrugginite, barre d'armatura a vista o ringhiere delle scale corrose - Uscite di emergenza ostruite, scarsamente illuminate o strette - Soffitti leggermente cedevoli o infiltrazioni dal tetto - Ascensori o montacarichi che tremano durante il funzionamento

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio

	- Requisiti di ispezione, manutenzione e certificazione dei veicoli di proprietà dell'azienda o noleggiati
	- Verifica dei conducenti in merito a patenti, affaticamento e/o uso di sostanze
	- Valutazione dei rischi specifici del percorso (densità del traffico, qualità delle strade, rischi per la sicurezza, esposizione alle intemperie)
	- Standardizzazione delle operazioni di carico/scarico merci, con sistemi di ritenuta per carichi pericolosi e limiti di passeggeri
	
	Documenti e registri, come ad esempio:
	
	- Verbali delle riunioni dei comitati per la salute e la sicurezza
	- Valutazioni dei rischi per la salute e la sicurezza
	- Ispezioni per la salute e la sicurezza
	- Smaltimento dei rifiuti
	- Richieste di indennizzo per infortuni sul lavoro
	- Manutenzione
	- Registri delle entrate/uscite
	- Permessi / licenze / certificati
		- Servizi igienici privi di sapone, carta o dispositivi di asciugatura, o visibilmente sporchi durante l'orario di lavoro
		- Cestini della spazzatura traboccanti o rifiuti lasciati scoperti
		- Acqua stagnante o odore di muffa in bagni, cucine o dormitori
		- aria viziata
		- condensa sulle finestre
		- mosche vicino al cibo
		- roditori vicino alla spazzatura
		- controlli dell'igiene nella manipolazione degli alimenti
		  - accesso e utilizzo di materiali e attrezzature per la pulizia
		  - pulizia dell'ambiente
		  - uso appropriato dei DPI (ad es. retine per capelli, guanti)
		- zanzare nell'acqua stagnante
		- parabrezza incrinati, pneumatici usurati o luci rotte sui veicoli
		- persone in piedi, sedute sui gradini o sporte fuori dai veicoli
		- Cinture di sicurezza mancanti, rotte o non accessibili

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Interni ed esterni - Comunicazioni **Metriche, come ad esempio:** - % di ispezioni edilizie/di sicurezza strutturale obbligatorie completate nei tempi previsti - Numero medio di difetti strutturali identificati per ispezione - % di problemi strutturali risolti entro i tempi previsti - % di volte in cui l'occupazione è rimasta entro i limiti approvati - % di ispezioni in cui servizi igienici, dormitori e strutture per la ristorazione soddisfano gli standard - % di campioni conformi agli standard per l'acqua potabile e lo scarico delle acque reflue - Numero di lavoratori per wc, lavandino o doccia rispetto ai parametri di riferimento - % di veicoli che superano l'ispezione di sicurezza - % di manutenzioni programmate dei veicoli completate in tempo	- Adesivi di revisione/immatricolazione sbiaditi o scaduti **Verbali, come ad esempio:** • Dichiarazioni del personale, tra cui: o "A volte si sentono i muri scricchiolare quando i macchinari funzionano a pieno regime." o "Evitiamo quella tromba delle scale perché sembra poco stabile." o "Quando piove, il soffitto gocciola un po' nell'angolo, ma ci mettiamo solo un secchio sotto." o "Nei bagni il sapone finisce a metà giornata, quindi mi porto il mio." o "I dormitori hanno un odore un po' di muffa, ma ci si fa l'abitudine." o "A pranzo cerchiamo di mangiare presto, prima che arrivino troppe mosche." o "È meglio non bere da quel rubinetto, ha un sapore strano." o "L'autobus diventa davvero affollato, quindi alcuni restano in piedi nel corridoio."

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- % di conducenti con certificazioni di guida difensiva e sicurezza aggiornate - Numero di incidenti o quasi incidenti legati al trasporto per 100.000 km percorsi - % di viaggi conformi ai limiti di sicurezza per il carico e i passeggeri - % di viaggi lunghi in cui i registri di riposo/pausa del conducente sono completi e conformi	○ “A volte i portelloni del furgone non si chiudono del tutto, ma l'autista dice che va bene così.” ○ “Se il camion si guasta, aspettiamo semplicemente a bordo strada che arrivi qualcuno.”
D6.7 - L'organizzazione deve affrontare adeguatamente i rischi derivanti da pericoli psicosociali, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: **a. Scadenze o aspettative lavorative irragionevoli;** **b. Comportamenti aggressivi, di bullismo o intimidatori da parte di persone legate all'ambiente di lavoro;** **c. Inadeguata privacy personale negli ambienti lavorativi;** **d. Mancanza di trasparenza o aspettative contrastanti; e** **e. Irragionevole mancanza di sicurezza o stabilità lavorativa.**	**Processi per:** - Definizione di limiti per turni e straordinari, con periodi di riposo e pause garantiti - Adozione della rotazione delle mansioni e bilanciamento del carico di lavoro - Procedure che consentano al personale di segnalare in modo non verbale sovraccarico di lavoro, stress o conflitti (cartellini colorati sulla scrivania, icone digitali nelle chat o segnali) - Previsione di micropause programmate legate a specifici rischi psicosociali - Nomina a rotazione di membri del personale come osservatori tra pari che rilevino precocemente i rischi psicosociali (bullismo, affaticamento, isolamento)	**Impatti negativi, quali:** - Disagio emotivo o psicologico - Malattia - Perdita di reddito, benefit o bonus - Morte (suicidio) **Visivi/sensoriali, quali:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Anomalie vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti **Verbali, come ad esempio:** - Dichiarazioni del personale, tra cui:

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Svolgimento di brevi "esercitazioni antistress" per mettere in pratica tecniche di de-escalation: gestione di un cliente arrabbiato, guasto di una macchina o scadenze irrealistiche - Creazione di etichette simboliche per i pericoli psicosociali (ad es. un'icona per "alto rischio di isolamento" o "sorveglianza eccessiva") - Istituzione di "zone libere da sorveglianza" in cui le tecnologie di monitoraggio sono disattivate **Documenti e registri, quali:** - Verbali delle riunioni del/i Comitato/i per la salute e sicurezza - Valutazioni dei rischi per la salute e sicurezza - Ispezioni di salute e sicurezza - Richieste di indennizzo dei lavoratori - Congedi per malattia - Turnover - Valutazioni di idoneità al rientro al lavoro - Pianificazioni dei turni - Rilevazione presenze e orari - Azioni disciplinari - Reclami	○ "Ci sentiamo minacciati dal nostro supervisore / dalla direzione / dai colleghi" ○ "Le ferie significano solo che il lavoro si accumula, ho il terrore di rientrare." ○ "Non riesco a finire i miei compiti a meno che non salti il pranzo." ○ "È più facile tacere che affrontare l'opposizione." ○ "Ho smesso di proporre idee, tanto non cambia nulla." ○ "Non si sa mai di che umore saranno oggi." ○ "Parliamo solo quando c'è un problema, altrimenti regna il silenzio." ○ "Sono esausto tutto il tempo, nemmeno i fine settimana aiutano."

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Registri delle entrate/uscite - Interni ed esterni - Comunicazioni **Metriche, quali:** - N. di giorni persi per stress/salute mentale ogni X dipendenti - Frequenza dei congedi per malattia di breve durata - Percentuale del turnover totale riconducibile a stress, molestie o burnout - % di dipendenti reinseriti dopo un'assenza per motivi legati allo stress - Media mensile di straordinari per lavoratore rispetto alle soglie legali/aziendali - % di dipendenti con meno di 12 ore di riposo tra un turno e l'altro - % di casi di conflitto/molestie risolti con l'accordo di tutte le parti - % di incidenti sul lavoro in cui stress, distrazione o conflitti hanno rappresentato un fattore concomitante - Tasso di adesione a consulenze psicologiche, programmi di assistenza ai dipendenti (EAP), mindfulness o iniziative di gestione dello stress	

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
D6.8 - L'organizzazione deve garantire che il personale disponga di adeguata consapevolezza, comprensione, accesso alle informazioni e canali di comunicazione riguardanti: **a. I pericoli connessi alle mansioni del personale e i relativi rischi per la salute e sicurezza;** **b. Le relative politiche, procedure, ruoli e responsabilità; e** **c. I propri diritti in materia di salute e sicurezza.**	**Processi, quali:** - Predisposizione di percorsi di inserimento per presentare ai nuovi assunti i pericoli sul lavoro, le misure di protezione e le procedure di emergenza - Fornitura di informative sui pericoli specifiche per mansione, affinché il personale comprenda i rischi propri del proprio reparto, macchinario o processo lavorativo - Briefing sulla salute e sicurezza prima dei turni per ribadire i rischi attuali e le pratiche vietate - Diffusione di bollettini o avvisi sui pericoli affissi fisicamente (bacheche, schermi digitali) e inviati digitalmente (e-mail, intranet) ogni qualvolta emergano nuovi rischi - Allestimento di punti informativi per la salute e sicurezza con poster, schede di consultazione rapida, schede dati di sicurezza (SDS) e numeri di emergenza nelle aree di passaggio - Realizzazione di esercitazioni simulate per favorire l'apprendimento pratico	**Impatti negativi, quali:** - Disagio emotivo o psicologico - Lesioni fisiche - Malattia - Perdita di reddito, benefit o bonus - Decesso **Visivi/sensoriali, quali:** - Segnaletica, tra cui: o zone rumorose, stoccaggio di sostanze chimiche, attrezzature in movimento - Vie di evacuazione affisse, segnaletica orizzontale, sirene, illuminazione di emergenza per le uscite di sicurezza (a batteria) - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Anomalie vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Contenitori non etichettati - DPI **Verbali, come ad esempio:** - Dichiarazioni del personale, tra cui:

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Erogazione di corsi di aggiornamento continui e mirati a pericoli significativi e/o nuovi ed emergenti - Fornitura di moduli di microapprendimento - Esecuzione di valutazioni periodiche delle competenze del personale **Documenti e registri, quali:** - Politiche o manuali del personale - Contratti con i partner commerciali - Assunzioni - Verbali delle riunioni del/i Comitato/i per la salute e sicurezza - Valutazioni dei rischi per la salute e sicurezza - Ispezioni di salute e sicurezza - Pianificazioni dei turni - Formazione - Valutazioni delle competenze - Interni ed esterni - Comunicazioni **Metriche, quali:** - % di personale che ha completato la formazione iniziale e di aggiornamento entro i tempi previsti	○ "Ho imparato tutto su [funzione lavorativa] guardando gli altri lavorare." ○ "Non so con certezza quali sostanze chimiche maneggiamo, a me sembrano tutte uguali." ○ "Acquistiamo queste sostanze chimiche da una ferramenta locale, quindi non possono essere davvero pericolose." "Perché dovrei ricevere una formazione per svolgere [funzione]? È semplice e ovvio. (ad es. guidare attrezzature per la movimentazione dei materiali)" ○ Non serve applicare misure di controllo se sai cosa stai facendo. (ad es. usare un'imbracatura di sicurezza quando si lavora in quota) ○ "Usiamo semplicemente l'attrezzo disponibile; non credo che importi." ○ "Non sapevo che il rumore presente qui potesse effettivamente provocare danni all'udito." ○ "Se mi faccio male, è solo sfortuna, non dipende dal lavoro."

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- % di risposte corrette a quiz post-formazione, controlli a campione o dimostrazioni pratiche - % di personale che conferma la ricezione o presa visione di bollettini o avvisi digitali sulla sicurezza - % di comunicazioni sui pericoli disponibili in tutte le lingue/livelli di alfabetizzazione rilevanti per la forza lavoro - % della documentazione chiave sulla sicurezza affissa o resa disponibile in formato digitale nelle aree di lavoro richieste - Tasso di segnalazioni di pericoli, suggerimenti o domande sollevate dal personale - % di personale selezionato casualmente in grado di identificare i pericoli e le prassi sicure per la propria mansione - Tasso di quasi incidenti (near miss) segnalati dal personale - % di incidenti in cui le conclusioni e le misure preventive sono state formalmente comunicate al personale	○ “Abbiamo sempre fatto così, quindi va bene per forza.” ○ “L'ultima formazione sulla sicurezza risale a una vita fa; non me la ricordo proprio.” ○ “Se ho bisogno della scheda di sicurezza, non so dove trovarla.” ○ “Di solito ci chiediamo a vicenda cosa sia sicuro; non c'è nulla di scritto qui vicino.”
D6.9 - In caso di infortunio sul lavoro, l'organizzazione deve fornire il primo soccorso e assistere il personale	**Processi per:** - Intervento (comprese responsabilità, azioni, ecc.) in caso di incidenti/quasi incidenti (near miss)/richiesta di assistenza	**Impatti negativi, quali:** - Sofferenza emotiva o psicologica - Lesione fisica - Malattia

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio

coinvolto nell'ottenere cure mediche successive.	- Sviluppo delle competenze per i soccorritori (ad es. salvataggio, RCP, primo soccorso e formazione)
	- Manutenzione e ispezione/collaudo di materiali e risorse per le attrezzature di primo soccorso e assistenza (ad es. sistema di notifica di emergenza testato periodicamente)
	- Esercitazioni di simulazione di risposta agli incidenti
	- Fornitura di assicurazione sanitaria/contro gli infortuni per i lavoratori che possono subire incidenti/infortuni sul lavoro
	- Messa a disposizione di personale medico in loco e/o cliniche a disposizione del personale
	- Mantenimento di un elenco di addetti al primo soccorso certificati per ogni turno, piano e/o luogo di lavoro
	- Definizione di protocolli per la segnalazione, la gestione e l'inoltro (escalation) degli incidenti a professionisti medici
	- Esecuzione periodica di simulazioni pratiche di scenari di infortunio
	- Istituzione di accordi formali con cliniche, ospedali o servizi di medicina del lavoro nelle vicinanze per il pronto soccorso
		- Perdita di retribuzione, indennità o bonus
		- Decesso
		
		Elementi visivi/sensoriali, quali:
		
		- Segnaletica, tra cui:
		  ○ sbiadita, mancante o non coerente
		- Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti
		- Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui con i lavoratori o la direzione
		- I kit di pronto soccorso sono visibili, accessibili, completi, puliti e in ordine
		- Materiali obsoleti o scaduti
		- Kit di pronto soccorso collocati solo in locali chiusi a chiave o aree di stoccaggio
		- Nessun recapito di cliniche/ospedali esposto vicino alle postazioni di primo soccorso
		- Barelle, sedie a rotelle o attrezzature di evacuazione impolverate o rotte
		
		Elementi verbali, quali:
		
		- Dichiarazioni del personale, tra cui:
		  ○ “Questa è una piccola azienda, tutti sanno cosa fare”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Messa a disposizione di un infermiere o medico del lavoro - Messa a disposizione di veicoli dedicati o stipula di accordi con i servizi di emergenza per il trasporto del personale infortunato - Standardizzazione della modulistica e degli strumenti informatici di segnalazione per documentare gli infortuni, le cause profonde e le azioni immediate intraprese - Centralizzazione dei registri di tutti gli incidenti e i quasi incidenti, compresi i trattamenti somministrati e i trasferimenti/visite specialistiche effettuati - Pianificazione di colloqui di verifica periodici con il personale coinvolto per valutare la guarigione e i problemi di salute persistenti - Assegnazione di mansioni modificate, piani di reinserimento graduale o adattamenti del posto di lavoro per il personale infortunato - Fornitura di programmi di assistenza ai dipendenti per traumi o stress legati agli incidenti **Documenti e registrazioni, quali:**	○ "Non abbiamo [attrezzature/processi/materiali/strutture] pericolosi" ○ "Nel kit manca sempre qualcosa quando lo apriamo." ○ "Solo una persona qui sa come fare il primo soccorso, e non è sempre presente." ○ "Abbiamo dovuto aspettare molto prima che qualcuno potesse portarlo in una clinica." ○ "Mi hanno solo detto di andare a casa a riposare, niente di ufficiale." ○ "Non sapevo se dovevo andare dal medico, nessuno me l'ha spiegato." ○ "Dopo l'infortunio, non ho più sentito nessuno della direzione." ○ "Nessuno ha controllato se stessi bene prima di rimettermi di turno." ○ "Se ti fai male, rischi di perdere lo stipendio, quindi la gente lo nasconde." ○ "Mi è stato detto di non farne un dramma per questo infortunio."

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio

	- Erogazione di primo soccorso e assistenza (ad es. relazioni sugli incidenti, cartelle cliniche, rendiconti finanziari)
	- Verbali delle riunioni del/i Comitato/i per la salute e la sicurezza
	- Valutazioni dei rischi per la salute e sicurezza
	- Ispezioni di salute e sicurezza, tra cui:
	  o Kit di pronto soccorso
	  o DAE
	- Pianificazioni/Programmi
	- Corsi di formazione
	- Invii a visite/cure mediche
	- Certificazioni mediche/di primo soccorso
	- Incidenti/Infortuni
	- Consulenza/Supporto psicologico
	- Piani di rientro al lavoro
	- Indennizzi/richieste di risarcimento
	- Interni ed esterni
	- Comunicazioni
	
	Metriche, quali:
	
	- N. di incidenti / periodo (ad es. giorni senza infortuni con assenza dal lavoro)
	- Frequenza della formazione di primo soccorso per il personale responsabile
		o “Le persone evitano di fare segnalazioni perché crea solo problemi.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Percentuale di personale addestrato al primo soccorso - Formazione per i lavoratori sull'ubicazione dei presidi di primo soccorso, docce di emergenza e lavaocchi, ecc. - Tempi di risposta agli incidenti (ad es. numero di minuti trascorsi dal verificarsi/segnalazione dell'infortunio alla somministrazione del primo soccorso) - % di turni/sedi con almeno un addetto al primo soccorso certificato presente - Risultati delle prove di emergenza a tempo (velocità, accuratezza, conformità al protocollo) - % di casi che richiedono l'escalation dal primo soccorso in loco a cure mediche esterne - Tempo medio dall'infortunio all'arrivo presso la struttura medica esterna (per i casi che hanno richiesto cure esterne) - % di personale infortunato reinserito con successo entro i tempi previsti - % di personale infortunato a cui sono state assegnate mansioni adattate o sistemazioni durante la convalescenza	

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- % di lavoratori che subiscono una ricaduta o un aggravamento dello stesso infortunio dopo il rientro - % di diminuzione dei pericoli ricorrenti che contribuiscono a incidenti simili	
D6.10 - L'organizzazione deve fornire, manutenere e sostituire adeguati dispositivi di protezione individuale, secondo necessità, a proprie spese.	**Processi per:** - Conduzione di valutazioni periodiche dei rischi per identificare i DPI richiesti per ruolo, mansione e ambiente - Coinvolgimento del personale nel testare/scegliere i DPI per valutarne comfort, usabilità e adeguatezza culturale - Acquisto dei DPI - Monitoraggio dei livelli delle scorte, delle date di scadenza e dei punti di riordino mediante un registro o un sistema digitale - Stoccaggio degli articoli comuni (ad es. guanti, maschere, tappi per l'udito) in più postazioni contrassegnate vicino alle aree di lavoro - Sostituzione dei DPI danneggiati, usurati o smarriti senza alcun costo per il personale - Erogazione di formazione periodica per consolidare il corretto utilizzo dei DPI	**Impatti negativi, quali:** - Disagio emotivo o psicologico - Lesioni fisiche - Malattia - Perdita di retribuzione, benefit o bonus - Decesso **Elementi visivi/sensoriali, quali:** - Comportamenti fisici/aspetto osservati del personale (esecuzione delle pratiche con o senza l'uso di DPI appropriati), - Cartelli, infografiche e segnaletica che ricordano ai lavoratori i requisiti dei DPI in aree specifiche - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Irregolarità vocali/verbali durante - Postazioni DPI - DPI usurati o danneggiati - DPI non corrispondenti

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio

	- Controlli periodici dello stato dei DPI (ad es. ispezione/collaudo dei respiratori)
	- Servizio di lavaggio/sterilizzazione per i DPI riutilizzabili
	- Predisposizione di contenitori contrassegnati per i DPI contaminati o scaduti
	
	Documenti e registrazioni, quali:
	- Materiali e registrazioni della formazione del personale che confermino l'uso appropriato dei DPI
	- Verbali delle riunioni del/i Comitato/i per la salute e la sicurezza
	- Valutazioni dei rischi per la salute e sicurezza
	- Ispezioni di salute e sicurezza
	- Corsi di formazione
	- Approvvigionamento dei DPI, compresi:
	  o Ordini di acquisto
	  o Fatture
	- Inventario
	- Consegna dei DPI
	- Incidenti/Infortuni
	- Indennizzi/richieste di risarcimento
	- Interni ed esterni
		- DPI indossati in modo improprio
		- Smaltimento dei DPI
		- Disagio del personale
		
		Elementi verbali, quali:
		- Dichiarazioni del personale, tra cui:
		  o “I guanti sono finiti, quindi dobbiamo condividerli o riutilizzare quelli vecchi.”
		  o “Se il mio si danneggia, devo comprarne un altro da solo.”
		  o “Mi hanno detto che le sostituzioni vengono scalate dalla mia busta paga se li perdo.”
		  o “Ho chiesto scarponi nuovi, ma sto ancora aspettando.”
		  o “Non credo che questo casco sia della misura giusta, ma avevano solo questo.”
		  o “Ci si aspetta che laviamo i nostri DPI a casa.”
		  o “Questi guanti mi rendono più difficile lavorare, quindi non li indosso.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Comunicazioni **Metriche, quali:** - % di personale in mansioni che richiedono DPI a cui sono stati forniti i dispositivi - % di personale in mansioni che richiedono DPI che utilizza i dispositivi in modo appropriato - Numero di casi in cui i DPI non erano disponibili quando necessari - % di DPI in circolazione che rientrano nelle date di validità di servizio/scadenza - Tempo medio dalla data di assunzione alla fornitura completa dei DPI - Tempo medio per sostituire su richiesta DPI danneggiati, usurati o smarriti - Tasso di richieste di sostituzione dei DPI - % di personale formato sull'uso, la regolazione e la manutenzione dei DPI - % di ispezioni programmate dei DPI completate puntualmente - % di DPI riutilizzabili sottoposti a regolare manutenzione - Valutazione media dai sondaggi tra il personale su comfort e usabilità dei DPI	○ "Le mascherine sono scomode e non riusciamo a respirare bene quando le portiamo." ○ "Ci siamo lamentati del fatto che gli occhiali di sicurezza si appannano, ma non cambia nulla." ○ "Li compriamo da soli perché quello che ci danno non va abbastanza bene."
D6.11 - L'organizzazione deve garantire che gli ambienti legati al lavoro (di	**Processi per:**	**Impatti negativi, quali:**

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
proprietà, in locazione o appaltati da un fornitore di servizi) siano puliti, sicuri, soddisfino i bisogni fondamentali degli utenti e offrano al personale un accesso ragionevole a: • **Servizi igienici puliti;** • **Acqua potabile;** • **Spazi idonei per le pause pranzo;** • **Locali igienici per la conservazione degli alimenti (ove applicabile);** • **Spogliatoi e armadietti sicuri (ove applicabile); e** • **Spazi riservati per i genitori che allattano (ove applicabile).**	- Programmi regolari di manutenzione e/o pulizia per ambienti, materiali e attrezzature legati al lavoro - Contenimento/raccolta e smaltimento di materiali, attrezzature e rifiuti pericolosi e non pericolosi (effluenti, sostanze chimiche/particolato aerodisperso, rifiuti generici, riciclabili, rifiuti alimentari, DPI, ecc.) - Ispezioni periodiche degli ambienti, dei materiali e delle attrezzature legati al lavoro per verificare la conformità ai bisogni fondamentali e ai requisiti di sicurezza e pulizia (es. prove di sicurezza per carrelli elevatori, sopralluoghi settimanali della struttura, ispezioni dei dormitori) - Pulizia di fuoriuscite/contaminazioni - Controllo di temperatura, ventilazione, illuminazione, umidità e altri fattori ambientali - Fornitura di adeguamenti per il personale diversamente abile - Fornitura di postazioni per il lavaggio delle mani con sapone, disinfettanti e soluzioni igieniche di asciugatura	- Disagio emotivo o psicologico - Lesioni fisiche - Malattia - Perdita di retribuzione, benefit o bonus - Decesso **Elementi visivi/sensoriali, quali:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Infestazioni di roditori/parassiti/altri infestanti - Servizi igienici sporchi, tra cui: water non scaricati, bidoni straripanti, assenza di sapone/asciugamani, cattivi odori intensi - Movimentazione e stoccaggio di materiali e rifiuti pericolosi e/o infiammabili - Rifiuti e sottoprodotti di lavorazione, tra cui: cumuli di spazzatura, bidoni straripanti, materiali aerodispersi, effluenti contaminati - Aree destinate al cibo non igieniche, tra cui: tavoli macchiati, parassiti o

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Pianificazione della manutenzione per macchinari, ventilazione, impianti elettrici e antincendio - Fornitura di postazioni di acqua potabile - Fornitura di servizi igienici provvisti di carta igienica e prodotti per l'igiene - Fornitura di strutture per pause di riposo e mensa - Fornitura di spogliatoi e armadietti - Programmi di pulizia per ambienti legati al lavoro - Fornitura di bidoni (rifiuti generici, riciclaggio, DPI, ecc.), raccolta e smaltimento - Ispezioni periodiche e trattamenti per prevenire infestazioni negli ambienti alimentari, di stoccaggio e legati al lavoro - Postazioni per il lavaggio delle mani con sapone, disinfettanti e soluzioni igieniche di asciugatura **Documenti e registri, quali:** - Ispezione - Risultati dei test ambientali (es. particolato, rumore, concentrazioni chimiche)	escrementi, cibo deperito lasciato all'aperto - Accumulo di polvere e sporcizia su superfici, griglie di ventilazione, macchinari o spazi comuni - Code per i servizi igienici - sedie/tavoli rotti - spazio inadeguato - illuminazione fioca - Cattivi odori intensi - Servizi igienici, tra cui: water non scaricati, bidoni straripanti, assenza di sapone/asciugamani, cattivi odori intensi - Spazzatura accumulata, tra cui: cumuli di rifiuti o bidoni straripanti nelle aree di lavoro o di pausa - Aree destinate al cibo, tra cui: tavoli macchiati, parassiti o escrementi, cibo deperito lasciato all'aperto **Elementi verbali, quali:** - Dichiarazioni del personale, tra cui: o “Cerchiamo di non usare i bagni a meno che non sia strettamente necessario.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Risultati dei test sull'acqua potabile - Verbali delle riunioni del comitato/dei comitati per la salute e sicurezza - Valutazioni dei rischi per la salute e sicurezza - Ispezioni in materia di salute e sicurezza - Pulizia - Disinfestazione - Approvvigionamento - Inventario - Registri di manutenzione - Comunicazione interna ed esterna - Smaltimento dei rifiuti **Metriche, quali:** - % di pulizie programmate completate puntualmente - N. di avvistamenti/segnalazioni di parassiti tra i trattamenti programmati - % di interventi di manutenzione programmata completati puntualmente - % di risultati dei test dell'acqua conformi agli standard di potabilità - N. di servizi igienici funzionanti per n. di persone del personale	○ “Mangiamo nello stesso spazio in cui lavoriamo.” ○ “Aggiriamo semplicemente le perdite o le fuoriuscite: ci vuole un'eternità per farle sistemare.” ○ “Ci sono sempre topi.” ○ “L'acqua potabile ha un cattivo sapore: portiamo le nostre bottiglie.” ○ “Non ci sono abbastanza bagni, quindi facciamo la fila durante le pause.” ○ “Saltiamo le pause quando c'è molto da fare perché comunque non c'è un posto decente dove sedersi.” ○ “Gli spogliatoi non sembrano sicuri per lasciarci le nostre cose.” ○

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- % di tempo in cui le strutture (servizi igienici, mensa, armadietti) sono fuori servizio - % di pulizie programmate completate puntualmente	
D6.12 – L'organizzazione deve garantire che gli alloggi, i trasporti, il vitto e gli altri beni e servizi forniti dal datore di lavoro soddisfino i pertinenti standard di qualità nazionali e internazionali.	**Processi per:** - Tenuta di un registro delle normative nazionali applicabili e dei parametri di riferimento internazionali (ad es. codici edilizi, leggi sulla sicurezza alimentare, linee guida dell'OIL per alloggi dignitosi) - Verifica dei fornitori terzi (servizi di catering, aziende di trasporto in autobus, proprietari di immobili) per accertarne la conformità agli standard di salute e sicurezza, igienico-sanitari e del lavoro - Per i trasporti: o Esecuzione di controlli di sicurezza sui veicoli o Obbligo di ricorrere a operatori autorizzati o Requisito relativo al controllo della capienza o Predisposizione di programmi di manutenzione	**Impatti negativi, quali:** - Disagio emotivo o psicologico - Lesione fisica - Malattia - Perdita di retribuzione, indennità o bonus - Decesso **Visivi/Sensoriali, quali:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Irregolarità vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Condizioni dei mezzi di trasporto, del vitto, degli altri beni e servizi - Servizi igienici, inclusi: sciacquoni non tirati, cestini traboccanti, assenza di sapone/asciugamani, cattivi odori

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	○ Predisposizione di procedure di emergenza - Per i servizi alimentari e di mensa: ○ Obbligo di certificazione dei fornitori ○ Predisposizione di protocolli igienici ○ Predisposizione di ispezioni periodiche: ○ Revisione periodica dell'adeguatezza nutrizionale ○ Esecuzione di analisi dell'acqua - Per l'alloggio e la sistemazione residenziale: ○ Valutazione periodica della conformità alla sicurezza degli edifici ○ Garanzia di standard minimi di spazio ○ Fornitura di servizi igienico-sanitari ○ Garanzia di accesso continuo alle utenze ○ Predisposizione di procedure di emergenza ○ Predisposizione di sistemi di manutenzione	- Rifiuti accumulati, inclusi: cumuli di rifiuti o cestini traboccanti nelle aree di lavoro, pausa o dormitorio - Aree ristoro, inclusi: tavoli macchiati, parassiti o escrementi, cibo deperibile lasciato all'aperto - Accumulo di polvere e sporco su pavimenti, griglie di ventilazione, macchinari o spazi comuni - Code per i servizi igienici - Sedie/tavoli rotti - Spazio inadeguato - Illuminazione fioca - Cattivi odori **Verbali, quali:** - Dichiarazioni del personale, tra cui: ○ “L'autobus è sempre sovraffollato; a volte le persone devono rimanere in piedi.” ○ “Le cinture di sicurezza non funzionano, ma nessuno le ripara.” ○ “Abbiamo avuto problemi di stomaco dopo aver mangiato qui.” ○ “Servono lo stesso pasto scadente ogni giorno: non è sufficiente.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	○ Separati dagli edifici che ospitano processi produttivi, magazzini o aree di stoccaggio di sostanze chimiche ○ Letto individuale per ogni lavoratore ○ Letti disposti a non più di due livelli ○ Strutture per dormire e servizi igienici separati per uomini e donne **Documenti e registrazioni, quali:** - Reclami o segnalazioni in caso di mancato rispetto delle condizioni. - Verbali delle riunioni dei comitati per la salute e la sicurezza - Valutazioni dei rischi per la salute e la sicurezza - Ispezioni di salute e sicurezza - Permessi/Codici - Pulizia - Smaltimento dei rifiuti - Disinfestazione - Approvvigionamento - Bollette/Contratti delle utenze - Inventario - Registri di manutenzione	○ “Portiamo la nostra acqua perché quella del rubinetto non è sicura.” ○ “Siamo ammassati in troppi in una sola stanza.” ○ “I bagni sono sporchi e spesso fuori uso.” ○ “Non ci sentiamo al sicuro perché le uscite di sicurezza sono bloccate.” ○ “Quando qualcosa si rompe, ci vogliono settimane prima che venga riparato.” ○ “Le condizioni migliorano solo quando arrivano gli auditor.” ○ “Abbiamo sporto reclamo molte volte, ma non cambia nulla.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Infortuni/Incidenti - Interni ed esterni - Comunicazione **Metriche, quali:** - % di volte in cui i requisiti HVAC sono stati soddisfatti - % di veicoli che superano le ispezioni programmate - % di autisti con patente valida e formazione/idoneità medica richiesta - N. di incidenti o guasti legati ai trasporti ogni 100.000 km percorsi - % di percorsi programmati completati senza ritardi - % di viaggi in cui il numero di passeggeri è rimasto entro i limiti legali/contrattuali - % di ispezioni sulla sicurezza alimentare superate - Media di calorie/nutrienti per pasto rispetto ai parametri raccomandati - % di analisi dell'acqua potabile conformi agli standard nazionali/OMS - Metri quadrati minimi e medi per lavoratore per gli alloggi	

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori di esempio	Indicatori di esempio
	- Numero di servizi igienici/docce funzionanti per lavoratore negli alloggi - Media dei giorni necessari per risolvere le richieste di riparazione degli alloggi segnalate - % di unità abitative dotate di certificazione valida di sicurezza antincendio, strutturale e del codice edilizio - % di unità abitative conformi ai limiti massimi di capienza	
D6.13 – L'organizzazione deve sviluppare e implementare sistemi di gestione efficaci per soddisfare o superare i requisiti e i principi associati alla salute e alla sicurezza in tutte le sue operazioni e relazioni commerciali…	**Da definire…**	**Da definire…**

D7: Privacy

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
D7.1 - L'organizzazione deve rispettare il diritto alla privacy del personale.	**Conformità a D7.2-D7.5**	**Conformità a D7.2-D7.5**
D7.2 - L'organizzazione deve raccogliere, trattare e utilizzare i	**Processi per:**	**Impatti negativi, quali:** - Disagio emotivo o psicologico - Discriminazione

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
dati personali del personale esclusivamente: **a. Per motivi direttamente rilevanti per il lavoro e/o i servizi del personale;** **b. Per gli scopi per i quali sono stati originariamente raccolti;** **c. In modo da rispettare l'autonomia personale dei lavoratori;** **d. In misura limitata al momento di assumere decisioni in materia di assunzione, promozione o licenziamento; e** **e. In modo non discriminatorio.**	- Obbligo per la direzione di documentare la specifica motivazione lavorativa prima di raccogliere qualsiasi dato personale - Moduli di consenso del personale che specificano lo scopo della raccolta dei dati e le relative modalità di utilizzo - Tenuta di un registro delle tipologie di dati personali raccolti, mappati in base alla finalità originaria dichiarata - Limitazione dell'accesso al sistema al personale che necessita dei dati per la finalità originaria dichiarata - Revisione periodica e verifica dell'uso dei dati per garantire la conformità agli scopi originariamente dichiarati - Possibilità per il personale di richiedere, verificare e aggiornare i propri dati personali - Comunicazione periodica al personale in merito a quali dati personali sono conservati e per quale motivo - Messa a disposizione di meccanismi di opt-out per il personale, ove fattibile - Definizione dei dati personali utilizzabili nelle decisioni di assunzione, promozione o licenziamento	- Stalking - Molestie - Ritorsione **Elementi visivi/sensoriali, quali:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Anomalie vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti **Elementi verbali, quali:** - Dichiarazioni del personale, tra cui: o Hanno chiesto dettagli, ma non so bene perché ne avessero bisogno». o «A volte ho l'impressione che i moduli che compiliamo contengano domande che non c'entrano davvero con il mio ruolo». o «Le informazioni fornite per un motivo a volte compaiono in contesti inaspettati». o «Non saprei come verificare quali informazioni l'azienda conserva su di me».

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- Requisito che prevede che più di una persona esamini le decisioni di lavoro basate su dati personali - Al momento di preparare i fascicoli per i responsabili delle decisioni, rimozione dei dati non pertinenti alle decisioni di lavoro - Anonimizzazione di determinati dati personali durante i processi di assunzione e promozione **Documenti e registri, quali:** - Accordi/Contratti per il personale - Condizioni contrattuali per il personale non dipendente - Descrizioni delle mansioni - Annunci di lavoro - Buste paga - Buste paga / Cedolini stipendiali - Assunzioni - Registro dell'inventario dei dati - Moduli di raccolta dati / moduli di consenso - Registri di controllo degli accessi - Tracce di controllo del sistema dei dati - Registri di conservazione e smaltimento dei dati - Promozioni - Cessazioni del rapporto di lavoro	○ «Quando ci sono errori nel mio fascicolo, ci vuole un sacco di tempo prima che qualcuno li corregga». ○ «Mi sono chiesto se le decisioni fossero influenzate da aspetti slegati dal mio rendimento». ○ «Durante la candidatura, alcune domande personali mi hanno sorpreso».

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- Comunicazioni interne ed esterne - Colloqui di fine rapporto **Metriche, quali:** - % di categorie di dati con giustificazione documentata - Tempo medio trascorso dall'ultimo aggiornamento del registro dell'inventario dei dati - Tasso di tentativi di accesso non autorizzato ai dati del personale - % di casi d'uso dei dati conformi alle finalità dichiarate all'atto della raccolta originaria - Frequenza degli audit condotti sugli accessi al sistema - % di personale che ha ricevuto una notifica scritta sull'uso dei dati nell'ultimo anno - Tempo medio di risposta alle richieste di accesso/rettifica dei dati - % di richieste di accesso o rettifica dei dati risolte - Frequenza di dati non pertinenti al lavoro riscontrati nei fascicoli relativi alle decisioni di impiego - % di fascicoli di selezione in cui i dati personali sensibili sono stati anonimizzati	

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
D7.3 - L'organizzazione deve garantire che la raccolta, la distribuzione, l'uso, la conservazione e la disposizione dei dati personali del personale, come minimo: **a. Siano accurati, validi e attendibili;** **b. Riducono al minimo le tipologie e la quantità di dati raccolti;** **c. Garantiscano sicurezza e riservatezza adeguate;** **d. Garantiscano che i dati siano conservati solo per il tempo necessario alla finalità specifica e legittima;** **e. Rispettino i diritti di proprietà intellettuale del personale; e** **f. Tengano conto dei rischi specifici per le popolazioni vulnerabili.**	**Procedure per:** - Obbligo per il personale di verificare e confermare i propri dati personali su base annuale - Convalida dei dati personali a fronte di documenti ufficiali prima dell'inserimento nel sistema - Possibilità per il personale di richiedere rettifiche e monitorarne il completamento - Una lista di controllo pre-raccolta per giustificare ciascun tipo di dati richiesto - Revisione periodica delle banche dati per identificare ed eliminare le categorie di dati non essenziali - Limitazione dell'accesso ai dati personali in base al ruolo - Obbligo di accessi, password e autorizzazioni basati sul ruolo per i sistemi HR - Fornitura di schedari sicuri, archivi chiusi a chiave per i documenti sensibili e accesso controllato alle stanze archivio (es. badge magnetici, TVCC) - Obbligo per il personale che gestisce dati personali di firmare accordi di non divulgazione/riservatezza	**Impatti negativi, quali:** - Disagio emotivo o psicologico - Discriminazione - Stalking - Molestie - Ritorsione **Elementi visivi/sensoriali, quali:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Anomalie vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Scrivanie o schedari con fascicoli personali lasciati aperti o non chiusi a chiave - Smaltimento scorretto dei documenti (es. dati personali visibili nei cestini o nella raccolta differenziata) **Elementi verbali, quali:** - Dichiarazioni del personale, tra cui: ○ «Ho notato degli errori nei miei dati, ma ci vuole molto tempo per farli correggere».

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- Definizione dei periodi massimi di conservazione per tipo di dati - Protocolli di cancellazione automatica o anonimizzazione basati sui periodi di conservazione - Esecuzione di revisioni periodiche per eliminare i fascicoli obsoleti, inesatti o non necessari - Fornitura di metodi di distruzione sicura (ad es. triturazione, cancellazione digitale, fornitori certificati per la distruzione) - Linee guida che chiariscano i diritti di proprietà per i materiali creati dal personale - Ottenimento di accordi scritti prima di utilizzare il lavoro personale, l'immagine o i contributi creativi del personale - Riconoscimento o corresponsione di royalty quando si utilizzano il lavoro personale, l'immagine o i contributi creativi del personale - Per i gruppi vulnerabili, limitazione della visibilità dei dati al solo vertice aziendale **Documenti e registri, quali:** - Accordi/Contratti per il personale	○ «A volte la mia busta paga riporta dettagli che non corrispondono a quanto ho inviato». ○ «Ho sentito responsabili parlare di informazioni private riguardanti i lavoratori». ○ “Ho lasciato l'azienda anni fa, ma sono rimasto sorpreso dal fatto che avessero ancora i miei dati.” ○ “I miei materiali di formazione sono stati ampiamente condivisi, ma non mi è stato riconosciuto alcun merito.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- Condizioni contrattuali per il personale non dipendente - Descrizioni delle mansioni - Annunci di lavoro - Buste paga - Buste paga / Cedolini stipendiali - Assunzioni - Registro dell'inventario dei dati - Moduli di raccolta dati / moduli di consenso - Registri di controllo degli accessi - Tracce di controllo del sistema dei dati - Registri di conservazione e smaltimento dei dati - Promozioni - Cessazioni del rapporto di lavoro - Comunicazioni interne ed esterne - Colloqui di fine rapporto **Metriche, quali:** - % di fascicoli del personale verificati/aggiornati negli ultimi 12 mesi - Tempo medio di risoluzione delle richieste di rettifica - Tasso di errore nei dati del personale - % di moduli HR con giustificazione documentata per ciascun campo dati	

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	- Frequenza dei campi dati non essenziali individuati durante le revisioni periodiche - Tendenza di riduzione del totale delle categorie di dati raccolti per ciascun dipendente - % di personale HR/direttivo con accordi di riservatezza firmati - % di sistemi di dati personali che utilizzano la crittografia o altri protocolli sicuri - Tempo medio per revocare l'accesso al personale licenziato o dimissionario - % di registri oltre il periodo di conservazione ancora presenti nel sistema - Frequenza delle revisioni di conservazione/smaltimento dei dati condotte - % di certificati di smaltimento disponibili per la verifica - % di contratti di lavoro e manuali contenenti disposizioni sui diritti di PI	
D7.4 - L'organizzazione deve garantire che il personale abbia un'adeguata consapevolezza, comprensione, accesso alle informazioni e canali di comunicazione riguardanti:	**Processi per:** - Poster, infografiche e guide sintetiche esposti nelle aree comuni, che spiegano i diritti del personale e gli obblighi di protezione dei dati - Sessioni di formazione dedicate alla privacy e alla protezione dei dati per i nuovi assunti	**Impatti negativi, come ad esempio:** - Disagio emotivo o psicologico - Discriminazione - Stalking - Molestie - Ritorsioni

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
a. La raccolta e l'uso dei propri dati personali; **b. Le relative politiche, procedure, ruoli e responsabilità; e** **c. I propri diritti, compreso il diritto di rifiutare o limitare la raccolta e l'uso, ove applicabile.**	- Workshop basati su scenari pratici per sviluppare una comprensione concreta di diritti e responsabilità - Un sistema self-service in cui il personale può verificare o richiedere correzioni dei propri dati personali - Designazione e comunicazione dei referenti per la privacy o la protezione dei dati all'interno delle risorse umane o dell'ufficio conformità - Tutti i materiali di sensibilizzazione sono disponibili nelle lingue pertinenti e in formati accessibili per il personale, compresi i gruppi vulnerabili **Documenti e registri, come ad esempio:** - Accordi/Contratti per il personale - Condizioni contrattuali del personale non dipendente - Descrizioni delle mansioni - Annunci di lavoro - Registro dell'inventario dei dati - Moduli di raccolta dati e moduli di consenso forniti al personale - Comunicazioni interne ed esterne - Colloqui di uscita	**Visivo/sensoriale, come ad esempio:** - Indicazioni - Linguaggio del corpo durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti - Anomalie vocali/verbali durante i colloqui tra lavoratori e dirigenti **Verbale, come ad esempio:** - Dichiarazioni del personale, tra cui: o “Credo che abbiamo firmato qualcosa sulla privacy, ma non ricordo bene cosa dicesse.” o “A volte parlano di regole sui dati durante le riunioni, ma non sono sicuro che si applichino a me.” o “Non mi è chiaro quali informazioni l'azienda conservi effettivamente su di me.” o “Il manuale è solo in inglese, quindi chiedo semplicemente ai miei colleghi di spiegarmelo.” o “Se avessi una domanda su come vengono utilizzati i miei dati, non saprei a chi rivolgermi.”

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
	Metriche, come ad esempio: - % di personale che ha ricevuto orientamento o formazione sull'uso dei dati e sui propri diritti - Frequenza degli aggiornamenti delle campagne di sensibilizzazione o delle revisioni dei materiali - Punteggio medio nelle verifiche delle conoscenze o nei quiz successivi alla formazione - % di politiche e procedure disponibili nelle lingue locali pertinenti - Tempo medio per fornire al personale le copie richieste delle politiche o dei propri dati personali - % di comitati o riunioni in cui gli aggiornamenti sulla protezione dei dati costituiscono un punto fisso all'ordine del giorno - % di personale che dichiara di comprendere come vengono raccolti, utilizzati e protetti i propri dati personali (tramite sondaggi o interviste)	○ "Non mi sentirei a mio agio a sollevare la questione perché potrebbe non essere presa sul serio."
D7.5 – L'organizzazione deve sviluppare e implementare sistemi	**Da sviluppare…**	**Da sviluppare…**

©Social Accountability International - 2026

Criteri	Indicatori campione	Indicatori campione
di gestione efficaci per soddisfare o superare i requisiti e i principi associati alla Privacy in tutte le sue operazioni e relazioni commerciali…		

©Social Accountability International - 2026