

Manuale di sistema amfori BSCI Allegato 5

Allegato 5: Come seguire il Protocollo Tolleranza Zero

Il presente allegato al Manuale di sistema amfori BSCI funge da guida per gli aderenti e gli auditor amfori BSCI in merito a come agire qualora vengano rilevate delle questioni Tolleranza Zero durante un audit amfori BSCI.

Il Protocollo Tolleranza Zero sostituisce il processo di audit ordinario. Deve essere seguito dall'auditor, dai gestori del regime della società di auditing, dal Segretariato amfori e dagli aderenti amfori BSCI.

POSSIBILI SITUAZIONI TOLLERANZA ZERO

Violazioni dei diritti umani e comportamenti aziendali che possono mettere a repentaglio la natura indipendente dall'audit devono essere considerati separatamente rispetto a risultanze ordinarie in materia di performance sociale e possono avere i requisiti per essere considerati possibili casi Tolleranza Zero

Lavoro infantile

- Lavoratori dall'età inferiore ai 15 anni (o quella minima legale sancita dalla normativa nazionale)
- Lavoratori dall'età inferiore ai 18 anni che sono soggetti a lavori forzati

Lavoro coatto

- I lavoratori non hanno il permesso di lasciare il posto di lavoro o sono costretti a fare straordinari contro la loro volontà
- Uso della violenza o della minaccia di violenza per intimidire i lavoratori e costringerli a lavorare

Trattamento disumano

- Trattamento disumano o degradante, punizioni corporali (incluse violenze sessuali), coercizione fisica o psicologica e/o insulti

Protezione dei lavoratori

- Violazioni in materia di protezione dei lavoratori che costituiscono una minaccia imminente e grave alla salute, alla sicurezza e alla vita dei lavoratori

Comportamento immorale

- Tentata corruzione degli auditor
- Dichiarazioni false intenzionali sulla catena di fornitura (es. occultamento di siti di produzione, mancato possesso della licenza commerciale, dichiarazione intenzionale di un numero inferiore di occupati rispetto agli effettivi)

GIUDIZIO PROFESSIONALE DEGLI AUDITOR

Sulla base del proprio giudizio professionale, sta all'auditor:

- Valutare il livello di gravità dei risultati dell'audit
- Decidere di avviare un processo volto a un miglioramento immediato (Protocollo Tolleranza Zero) o presentare i risultati allo specifico reparto di performance sociale.

Di seguito sono riportati alcuni elementi che possono essere utilizzati dagli auditor nell'ambito del proprio processo decisionale:

Valutazione della gravità: La situazione deve essere:

- **Flagrante:** È palese e grave indipendentemente dal fatto che si tratti di una violazione una tantum o ricorrente.
- **Fattuale e comprovata** al momento dell'audit: La violazione è evidente e non presunta, come dimostrato da prove documentali.

Le interviste possono essere l'unica fonte di informazioni in caso di discriminazione, episodi di violenza, molestie sessuali o provvedimenti disciplinari illegali.

In questo caso l'auditor deve prestare estrema attenzione nel definire il modo migliore per:

- Raccogliere informazioni dalle interviste (es. il team degli auditor può essere formato anche da un auditor donna per facilitare la comunicazione con vittime di molestie sessuali dello stesso sesso)
- Presentare i risultati nel massimo rispetto dell'identità e dell'onore delle vittime. L'identità delle vittime deve essere rivelata esclusivamente al Segretariato amfori.

Principio di precauzione: Gli auditor possono trovarsi ad affrontare violazioni o comportamenti flagranti non dimostrabili al momento dell'audit. È inoltre possibile che sussistano casi di serio sospetto di lavoro infantile, lavoro coatto e trattamento disumano che non siano dimostrabili dall'auditor.

In tali casi, le esperienze maturate e il principio di precauzione saranno di sostegno agli auditor al momento di decidere se attivare l'allerta per tutelare le possibili vittime (non comprovate) nonostante la lettera del protocollo.

Qualora l'auditor decida di applicare il principio di precauzione, egli:

- Si impegnerà al massimo nell'accertamento della questione
- Seguirà il Protocollo Tolleranza Zero anche in caso di prove schiaccianti
- Nell'allerta farà chiaro riferimento al proprio ricorso al principio di precauzione

Allerta responsabile: Prendendo in considerazione tutti gli elementi riportati, l'auditor può decidere di attivare un'allerta Tolleranza Zero, nella quale dovranno essere indicati più dettagli possibili riguardo a:

- La violazione in materia di diritti umani identificata e/o il comportamento aziendale inaccettabile che ha messo a repentaglio la natura indipendente dell'audit
- Il ragionamento seguito dall'auditor per la valutazione della gravità della situazione e della necessità di miglioramento immediato

Esperienze maturate: Un auditor esperto sarà in grado di:

- Prendere le giuste decisioni per raggiungere i fini dell'audit amfori BSCI
- Improvvisare, stabilire un equilibrio tra fini e regole in contraddizione tra loro, considerando le peculiarità di ogni contesto
- Interpretare il contesto sociale: saprà andare oltre agli schemi secondo cui tutto è o bianco o nero e vedere le sfumature di grigio nella situazione in cui si trova
- Adottare il punto di vista altrui e, così facendo, comprendere come si sente l'altro
- Coniugare le emozioni e l'intuizione con la ragione senza falsare il proprio giudizio

L'esperienza pratica sarà inoltre di sostegno agli auditor per agire con coraggio e cercare la migliore soluzione possibile al fine di tutelare:

- Possibili vittime
- La propria integrità
- La credibilità del sistema amfori BSCI

PROTOCOLLO PER L'AUDITOR

Fase 1: Due Diligence

Raccolta delle prove: L'auditor deve raccogliere quanti più dati e prove possibili per illustrare la questione Tolleranza Zero identificata (es. prove fotografiche e testimonianze dei lavoratori).

Tutela delle vittime: Gli auditor, nel caso, devono impegnarsi nell'informazione delle vittime riguardo alle loro possibilità di richiedere assistenza e fornire loro informazioni di riferimento. Le vittime non devono mai essere esposte a ulteriori pericoli o vulnerabilità a causa di azioni o omissioni da parte degli auditor.

Riconsiderazione delle tempistiche dell'audit: L'auditor deve usare la propria esperienza pratica per rivedere il modo migliore per ottimizzare il tempo a disposizione per l'audit al fine di:

- Raccogliere più prove possibili
- Assicurarci che le vittime siano tutelate e rintracciabili in un luogo noto

Tale riconsiderazione delle tempistiche dimostra che l'auditor attribuisce la priorità alla raccolta di prove e alla tutela delle vittime rispetto al perfezionamento dei risultati dell'audit ordinario.

Fase 2: Notifica entro 24 ore

Entro 24 ore dal rilevamento della questione Tolleranza Zero, l'auditor deve attivare l'allerta tramite la piattaforma amfori BSCI e comunicare il proprio giudizio personale e le prove raccolte a:

- Il Segretariato amfori
- Tutti agli aderenti amfori BSCI collegati

In certi casi l'auditor può avere già comunicato la questione al gestore della società di auditing amfori BSCI. Tale azione è volta a:

- Chiedere un consulto
- Richiedere al gestore di attivare per proprio conto un'allerta Zero Tolleranza tramite la piattaforma amfori BSCI

In tali casi l'auditor deve fornire al gestore tutte le informazioni del caso di modo che l'allerta Tolleranza Zero sia conforme ai requisiti del presente documento.

NOTA BENE: L'allerta Tolleranza Zero può essere attivata solo tramite la piattaforma amfori BSCI, che è programmata per la divulgazione secondaria e le conseguenze ad essa legate all'interno del sistema amfori BSCI.

Il mancato utilizzo di tale canale costituisce una violazione dell'obbligo al rispetto dei requisiti del sistema amfori BSCI da parte delle società di auditing e può portare il Segretariato amfori all'avvio di azioni mirate a tutelare l'integrità del sistema amfori BSCI.

Le informazioni fornite attraverso l'allerta Tolleranza Zero devono essere oggetto di trattamento riservato da tutte le parti coinvolte (es. il Segretariato amfori, gli aderenti amfori BSCI e le società di auditing) al fine di tutelare le possibili vittime.

Fase 3: Presentazione

Gli auditor devono restare a disposizione del Segretariato amfori per qualsiasi chiarimento necessario alla preparazione dell'audioconferenza Tolleranza Zero. Tali chiarimenti comprendono:

- Ulteriori informazioni sull'identità della vittima e dettagli sulla questione
- Ulteriori chiarimenti sul giudizio professionale o sul ricorso al principio di precauzione
- **I risultati dell'audit:** In considerazione dell'urgenza della questione, i risultati devono essere caricati sulla piattaforma amfori BSCI entro 5 giorni lavorativi dal momento dell'allerta. Vengono identificati come Tolleranza Zero, la valutazione dell'audit non è pertanto visibile.

PROTOCOLLO PER IL SEGRETARIATO AMFORI

Fase 1: Due diligence entro 48 ore

Entro 48 ore dall'allerta Tolleranza Zero verranno intraprese le misure necessarie dal reparto programmi strategici al fine di organizzare un'audioconferenza ad hoc con gli aderenti amfori BSCI collegati all'audit.

Tali misure comprendono una verifica incrociata, effettuata con i seguenti reparti amfori:

Reparto auditing

- Dati e prove raccolte dall'auditor per comprovare l'attendibilità dell'allerta
- Formazione e grado di competenza dell'auditor
- Altre accuse/lamentele precedenti riguardanti l'auditor o il comportamento del produttore
- Ulteriori informazioni o supporto documentale

Reparto comunicazione

- Monitoraggio mediatico per valutare se il caso sia legato direttamente o indirettamente a notizie dell'attualità

Reparto stakeholder engagement

- Il network degli stakeholder locali amfori BSCI può fornire assistenza nella gestione della questione specifica/delle questioni specifiche
- Il network regionale amfori BSCI può fornire assistenza per ulteriori accertamenti e/o miglioramenti

Fase 2: Coordinamento dell'audioconferenza entro 72 ore

Entro 72 ore dall'allerta, il reparto programmi strategici dovrà contribuire a:

- Un'audioconferenza con tutti gli aderenti amfori BSCI collegati
- Il conseguimento di un accordo tra gli aderenti amfori BSCI sull'identificazione del caso come Tolleranza Zero e l'adozione di una decisione strategica su:
 - L'utilizzo dell'etichetta Tolleranza Zero
 - Le tempistiche e la necessità di programmare un accertamento Tolleranza Zero
 - Le tempistiche e la necessità di programmare un audit amfori BSCI (es. audit completo o audit di follow-up dall'estensione meno ampia)
- La definizione dell'accertamento e delle azioni di miglioramento
- Un riassunto delle decisioni adottate dal gruppo di miglioramento ad hoc, che può comprendere:
 - Un collegamento alle formazioni per produttori di pertinenza offerte nella [amfori Academy](#)
 - Un collegamento al [modello di piano di miglioramento](#) di modo che gli aderenti possano farlo pervenire al produttore e richiederne il caricamento da parte sua sulla piattaforma amfori BSCI
 - Informazioni su ulteriori impegni con gli stakeholder locali e il network regionale amfori BSCI (qualora pertinente)
- Un riassunto del feedback da fornire alla società di auditing che ha avviato l'allerta Tolleranza Zero

Fase 3: Follow-up e comunicazione

Il reparto programmi strategici può organizzare un'ulteriore conferenza di follow-up con gli aderenti amfori BSCI collegati al produttore in questione qualora sia necessario monitorare il successo del miglioramento immediato (es. durante i 10 giorni di divulgazione secondaria).

A dieci giorni dall'allerta Tolleranza Zero, il reparto programmi strategici comunicherà alla società di auditing in questione (e allo specifico auditor, qualora questo sia necessario) ciò che è stato appreso dal miglioramento ad hoc (es. la rimozione dell'etichetta Tolleranza Zero).

A tre (3) mesi dall'avvio dell'allerta Tolleranza Zero, il reparto programmi strategici dovrà inoltre organizzare una conferenza di follow-up con gli aderenti amfori BSCI collegati al produttore al momento dell'allerta Tolleranza Zero. Tali misure sono mirate a:

- Verificare se quanto concordato nel piano di miglioramento sia stato attuato in modo soddisfacente
- Mantenere o rimuovere l'etichetta Tolleranza Zero a seconda della conferma da parte degli aderenti amfori BSCI collegati
- Richiedere assistenza da parte delle autorità locali (qualora pertinente/possibile)
- Valutare il livello di comunicazione tra gli aderenti amfori BSCI e il produttore
- Comprendere ciò che è stato appreso dal caso e stabilire un indice di gradimento delle azioni intraprese dagli aderenti amfori BSCI per sostenere il produttore nel processo di miglioramento

PROTOCOLLO PER TUTTI GLI ADERENTI AMFORI BSCI COLLEGATI AL CASO

Il protocollo Tolleranza Zero si fonda sulla stretta collaborazione tra gli aderenti amfori BSCI connessi al caso, i quali, data la natura e la gravità della questione, richiedono la divulgazione secondaria e un approccio di miglioramento collettivo e precompetitivo.

In tale contesto, gli aderenti amfori BSCI collegati al produttore in questione al momento dell'allerta devono:

- Partecipare all'audioconferenza che si svolge entro 72 ore dall'allerta e vede la costituzione di un gruppo di miglioramento ad hoc da parte del Segretariato amfori (uno degli indicatori chiave di prestazione della Formula di impegno)
- Non condividere mai le informazioni dell'allerta Tolleranza Zero con il produttore in questione, salvo diversamente concordato dal gruppo di miglioramento ad hoc dopo l'audioconferenza a 72 ore dall'allerta
- Rivelare l'identità della propria azienda commerciale agli aderenti amfori BSCI coinvolti nell'ambito del meccanismo di divulgazione secondaria
- Collaborare all'interno del gruppo di miglioramento ad hoc per comunicare a una sola voce con il produttore, fra le altre cose
- Non fare ricorso all'audioconferenza per fini commerciali che potrebbero essere in contrasto con il diritto in materia di concorrenza
- Impegnarsi a tempo debito nella verifica dell'attuazione con successo del piano di miglioramento (mediante mezzi di accertamento Tolleranza Zero o audit amfori BSCI)
- Partecipare a una chiamata di follow-up dopo tre (3) mesi dall'allerta per fornire un feedback sull'attuazione del piano di miglioramento

Il gruppo di miglioramento ad hoc costituito durante l'audioconferenza a 72 ore dall'allerta prenderà decisioni fondate sul consenso o sulla maggioranza assoluta (50% + 1) per quanto riguarda i seguenti punti:

- Natura della questione Tolleranza Zero
- Mantenimento o rimozione dell'etichetta Tolleranza Zero a tre (3) mesi dall'allerta
- Necessità di programmare un accertamento Tolleranza Zero o un audit amfori BSCI (qualora pertinente) di modo che il produttore possa ritornare al proprio ciclo di audit

ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ

amfori e i suoi membri del consiglio di amministrazione, funzionari, dipendenti o rappresentanti non sono responsabili nei confronti di alcuna parte (es. soci, produttori o auditor) per danni di alcun tipo (es. perdite, debiti, responsabilità, costi, reclami, azioni, richieste, spese o accuse) causati da amfori o dai suoi membri del consiglio di amministrazione, funzionari, dipendenti o rappresentanti aventi legame diretto o indiretto con qualsiasi servizio o attività di amfori o con il contenuto del presente documento, con la sola eccezione della frode.

