

E. Perotto - Diar, Politecnico di Milano.

Il V Programma d'azione europeo per l'ambiente del 1993, i cui principi sono stati ripresi dall'attuale VI Programma, affrontando il tema dello sviluppo sostenibile ha proposto un nuovo approccio basato sulla responsabilizzazione di tutte le parti interessate: imprese, autorità e cittadini [1]. Lo stesso concetto di "impresa sostenibile", nato con accezione ambientale e che ha visto l'introduzione e la successiva diffusione dei Sistemi di Gestione Ambientale (Sga), si è ulteriormente ampliato coinvolgendo anche la sfera etica e sociale.

Nel 2001, con la pubblicazione del Libro Verde dell'Ue "Promuovere un quadro europeo per la responsabilità sociale delle imprese", viene, infatti, introdotta la nozione di "impresa responsabile": una impresa che mira "all'integrazione delle preoccupazioni sociali ed ecologiche nelle sue operazioni commerciali e nei

rapporti con le parti interessate". È oggi pertanto imprescindibile, per poter cogliere le opportunità legate al cosiddetto "marketing ambientale", orientarsi verso i) un attento monitoraggio delle aspettative degli stakeholders, ii) una sistematica considerazione dei loro bisogni e iii) un loro progressivo coinvolgimento nei processi decisionali [2]. In questa nuova ottica si colloca la pubblicazione della norma Uni Iso 14063:08 [3] che fornisce alle organizzazioni i principi e le linee guida per la comunicazione ambientale e che trova nei Sga, soprattutto dopo la recentissima pubblicazione di Emas III (Reg. 1221/09 [4]), un ambito applicativo oggi più che mai di interesse.

Comunicazione ambientale

Tra le ragioni suscettibili di incoraggiare nelle organizzazioni la comunicazione ambientale si

possono annoverare:

- l'importanza crescente assunta dalle tematiche ambientali;
- l'interesse a condividere informazioni su prassi e tecniche ambientali (Bat *in primis*);
- la necessità di dimostrare la conformità legislativa a tutti gli stakeholder;
- la necessità di fornire un riscontro adeguato alle richieste di informazioni da parte degli stakeholder (dai dipendenti agli enti governativi, dai gruppi di cittadini ai clienti o fornitori) come anche alle loro segnalazioni;
- la necessità di dimostrare una adeguata gestione dei propri aspetti ambientali non solo in condizioni normali, ma anche anomale e di emergenza (gestione del rischio ambientale).

A fronte delle suddette motivazioni, la comunicazione ambientale non può più configurarsi come la oramai nota prassi della redazione di rapporti/bilanci

IMPRESA SOSTENIBILE E COMUNICAZIONE

Comunicazione ambientale standardizzata: Iso 14063 e Sistemi di Gestione Ambientale, le linee guida per le aziende nell'interazione con autorità e pubblico.



gestione ambientale

Fasi della comunicazione ambientale (Iso 14063)		Fasi di un Sistema di Gestione Ambientale (Iso 14001)	
A	<p>Politica per la comunicazione ambientale: Espressa dalla direzione, costituisce l'insieme delle intenzioni e degli indirizzi dell'organizzazione per la comunicazione ambientale, includendo l'impegno ad intraprendere un dialogo con le parti interessate e a divulgare le informazioni sulla prestazione ambientale.</p>	A	<p>Politica ambientale Rappresenta l'impegno della direzione che determinerà il senso di marcia e i principi d'azione del Sga, includendo, <i>in primis</i>, un impegno al miglioramento continuo e alla prevenzione dell'inquinamento ed al rispetto delle prescrizioni ambientali legali applicabili.</p>
Pdca			
P	<p>Pianificazione (1): Per conseguire gli obiettivi generali di comunicazione ambientale, si devono sviluppare specifiche attività, che devono essere pianificate attraverso una: i) analisi della situazione iniziale; ii) definizione dei traguardi; iii) identificazione di destinatari; iv) definizione dell'ambito geografico; v) identificazione delle informazioni da comunicare.</p>	P	<p>Pianificazione (1): Fase volta a individuare gli aspetti ambientali e ad identificare gli obiettivi di miglioramento da conseguire nell'ambito di appositi programmi ambientali, conformemente alla politica ambientale. È prevista l'analisi dei seguenti punti: - aspetti ambientali; - prescrizioni legali e altre prescrizioni; - obiettivi, traguardi e programma/i.</p>
D	<p>Scelta di approcci e strumenti (2): In considerazione del fatto che l'organizzazione dovrebbe adattare ai destinatari le informazioni che fornisce, in coerenza con la pianificazione iniziale, è necessario scegliere approcci e strumenti considerando i seguenti punti: i) definizione delle responsabilità e coinvolgimento (interno ed esterno); ii) rilevazione degli input degli stakeholder; iii) pianificazione della comunicazione in caso di crisi ed emergenze.</p>	D	<p>Attuazione e funzionamento (2): Per attuare la politica ambientale, gli obiettivi e i traguardi è necessario definire specifiche procedure che considerino i seguenti punti: - risorse, ruoli, responsabilità e autorità; - competenza, formazione, e consapevolezza; - comunicazione; - documentazione del Sga; - controllo documenti; - controllo operativo; - preparazione e risposta alle emergenze.</p>
Attuazione (3):			
<p>L'attività di comunicazione ambientale viene realizzata in questa fase mediante: i) raccolta ed elaborazione dei dati; ii) realizzazione delle attività di comunicazione; iii) registrazione e risposta delle informazioni di ritorno.</p>			
C	<p>Valutazione (4): In questa fase viene valutata l'efficacia di tutti i singoli momenti dell'attività di comunicazione ambientale.</p>	C	<p>Verifica (3): In questa fase si valuta se l'organizzazione sta operando in accordo con quanto stabilito nei programmi ambientali. È prevista l'analisi dei seguenti punti: - sorveglianza e misurazione; - valutazione del rispetto delle prescrizioni; - non-conformità, azioni correttive e azioni preventive; - controllo delle registrazioni; - audit interno.</p>
A	<p>Riesame (5) La direzione riesamina il proprio sistema per la comunicazione ambientale, includendo la valutazione delle opportunità di miglioramento e la necessità di modifiche della politica, delle strategie e delle specifiche attività di comunicazione.</p>	A	<p>Riesame della direzione (4): Il Sga viene riesaminato al fine valutarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, il tutto nell'ottica del miglioramento continuo e dunque all'accrescimento della prestazione ambientale complessiva.</p>

Tabella 1
Politica e ciclo
Pdca nella Iso
14063
e nei Sga
(Iso 14001).

gestione ambientale

Documenti per il Sga e correlati	Punti in cui viene richiamata la comunicazione
<p>Uni En Iso 14001:2004 Sistemi di Gestione Ambientale - Requisiti e guida per l'uso</p>	<p>4.2/A.2 Politica ambientale 4.3.3/A.3.3 Obiettivi, traguardi e programmi 4.4.1/A.4.1 Risorse, ruoli, responsabilità e autorità 4.4.2/A.4.2 Competenza, formazione e consapevolezza 4.4.3/A.4.3 Comunicazione 4.4.6/A.4.6 Controllo operativo 4.4.7/A.4.7 Preparazione e risposta alle emergenze 4.5.5/A.5.5 Audit interno 4.6/A.6 Riesame della direzione</p>
<p>Regolamento (CE) n° 1221/2009 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009 "sull'adesione volontaria delle organizzazioni a un sistema comunitario di ecogestione e audit (Emas)"</p>	<p>Consideranda (pt.i 15, 17, 18, 19, 20) Art. 1 – Obiettivo Art. 2 – Definizioni (dichiarazione ambientale – dichiarazione ambientale aggiornata) Art. 4 – Preparativi per la registrazione Art. 5 – Domanda di registrazione Art. 6 – Rinnovo registrazione Art. 7 – Deroghe per le organizzazioni di piccole dimensioni Art. 8 – Modifiche sostanziali Art. 9 – Audit ambientale interno Art. 10 – Uso del logo Emas Art. 12 – Obblighi concernenti la procedura di registrazione Art. 15 – Sospensione o cancellazione di un'organizzazione dal registro Art. 16 – Forum degli organismi competenti Art. 17 – Valutazione inter pares degli organismi competenti Art. 18 – Compiti del verificatore ambientale Art. 20 – Requisiti dei verificatori ambientali Art. 25 – Condizioni per lo svolgimento della verifica e della convalida Art. 30 – Forum degli organismi di accreditamento ed abilitazione Art. 31 – Valutazione inter pares degli organismi di accreditamento e abilitazione Art. 34 – Informazione Art. 35 – Attività di promozione Art. 41 – Informazione e comunicazioni alla Commissione Art. 42 – Informazione Art. 46 – Elaborazione di documenti di riferimento e manuali All. I – Analisi Ambientale – parte 3 (descrizione criteri per la valutazione della significatività dell'impatto ambientale) All. II – Requisiti del Sga e ulteriori elementi di cui le organizzazioni che applicano il sistema Emas devono tener conto – Medesimi punti evidenziati per la Iso 14001, espressamente richiamata nel Regolamento + B.5 (Comunicazione) All. III – parte B (attività di audit), parte C (comunicazione dei risultati dell'audit) All. IV – Comunicazione ambientale</p>
<p>Uni En Iso 19011:2003 Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale</p>	<p>5.4 Attuazione di un programma di audit 6.5.1 Svolgimento della riunione di apertura 6.5.2 Comunicazione durante l'audit 6.5.7 Conduzione della riunione di chiusura</p>

ambientali. Essa deve poter avere scopi e forme diverse a seconda delle circostanze. Secondo l'International Association for Public Participation – Iapp [5], la comunicazione ambien-

le può essere *ad hoc* o pianificata (Figura 1). Il primo tipo di comunicazione è quella che si ha nel momento in cui si ha un preciso sollecito (ad esempio, un responsabile aziendale che

risponde a domande nell'ambito di un evento pubblico). La comunicazione pianificata, invece, può essere, in relazione al grado di partecipazione delle parti interessate: i) unidirezionale: quan-

Tabella 2 - La comunicazione all'interno del Sga.

gestione ambientale

do l'organizzazione fornisce "spontaneamente" informazioni (ad esempio, rapporto ambientale pubblico), ii) bidirezionale: in presenza di uno scambio di informazioni fra l'organizzazione e le parti interessate, iii) partecipativa: l'organizzazione collabora con le parti interessate avendo un efficace ritorno di informazioni riguardanti la propria immagine e/o la comunità locale. L'organizzazione che, all'interno di un percorso di crescita e di acquisizione di consapevolezza dell'importanza della comunicazione, si trova a voler attuare forme di comunicazione ambientale caratterizzate da un crescente livello di coinvolgimento degli stakeholder, trova nella norma Iso 14063 uno degli strumenti d'elezione.

Linee guida per la comunicazione ambientale

La norma Iso 14063 fornisce alle organizzazioni una guida sui principi generali, la politica, la strategia e le attività relative alla

comunicazione ambientale (definita un "processo che un'organizzazione realizza per fornire ed ottenere informazioni e per intraprendere un dialogo con le parti interessate interne ed esterne, al fine di stimolare una comprensione comune sui temi, sugli aspetti e sulle prestazioni ambientali"). Secondo la norma, l'organizzazione, per realizzare una efficace comunicazione ambientale, deve integrarla nelle proprie logiche aziendali. Essendo questo un tema strategico e generalmente caratterizzato da una scarsa sistematizzazione, lo standard fornisce non solo metodi, ma anche considerazioni di merito. La norma diviene così manuale, fondato su una serie di principi internazionalmente riconosciuti e strutturato secondo un elenco di indicazioni teoriche puntuali, accompagnate da "consigli pratici" ispirati a casi reali che ne illustrano l'applicazione concreta, tenendo conto delle diverse e specifiche condizioni al contorno.

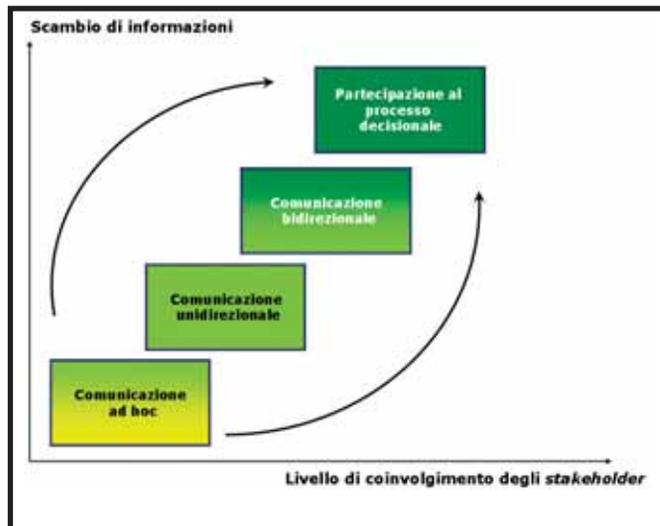


Figura 1
Relazioni tra le diverse tipologie di comunicazione (modif. Iapp - [5]).

La Iso 14063, quindi, non è stata concepita per essere utilizzata con scopi certificativi e nemmeno per introdurre altri requisiti di conformità in materia di Sga, qualora applicata in aziende certificate, dove invece, come verrà illustrato, può essere applicata come utile strumento di

DAI UNA MARCIA IN PIÙ AL TUO BUSINESS

ABBONATI ALLE NOSTRE RIVISTE





supporto nei punti del sistema in cui è richiesto di svolgere una qualche forma di comunicazione ambientale. La struttura della Iso 14063 ricalca il tipico schema Pdca, motivo per cui ben si presta ad essere integrata nelle aziende che già sono dotate di un sistema di gestione (Figura 2). I punti fondamentali dello schema sono brevemente riportati nel seguito (e ripresi in Tabella 1) mentre si rimanda al testo della norma per la trattazione di dettaglio:

- politica per la comunicazione ambientale: insieme delle intenzioni e degli indirizzi dell'organizzazione relativamente alla sua comunicazione ambientale;
- strategia di attuazione della Politica: modello strutturale di un'organizzazione volto ad attuare la sua politica e a definire gli obiettivi e i traguardi di comunicazione ambientale.
- attività di comunicazione: insieme di tutte le specifiche attività condotte per portare avanti la strategia e gli obiettivi di comunicazione ambientale. Dopo una iniziale pianificazione delle attività deve essere definito l'approccio da adottare per comunicare, diverso in relazione al fatto che si voglia consultare, comprendere, informare, persuadere e/o coinvolgere i destinatari. La norma propone esempi di strumenti per la comunicazione scritta, verbale o di altri tipologie. Si tratta poi di attuare quanto pianificato ed, infine, di valutare prima e riesaminare poi quanto realizzato in relazione agli obiettivi iniziali.

Figura 2 - Il flusso della comunicazione ambientale (modif. Iso 14063 - [3]).

Comunicazione nei Sistemi di Gestione Ambientale

Quale sia la percezione del ruolo della comunicazione ambientale all'interno di un Sga ci viene dato, tra gli altri, dai risultati dell'indagine Ever sulle aziende certificate (Commissione Ue, 2005 [6]): per il 23,4 % del campione il ruolo è cruciale, per il 29,7% molto importante, per il 26,6% abbastanza importante, per il 10,9% poco importante, per il 9,4 % non importante.

Riferendoci ai due principali documenti di riferimento per l'implementazione di un Sga, la norma Iso 14001:04 [7] ed il Regolamento Emas (giunto alla sua terza edizione - Reg. n. 1221-/2009), ne emerge che, se pure con alcune differenze, la comunicazione ambientale all'interno dei Sga è da sempre stata considerata importante (Tabella 2). Nel caso della norma Iso 14001, l'organizzazione è infatti tenuta, in relazione ai propri aspetti ambientali, a rispondere alle richieste pertinenti provenienti dalle parti interessate esterne. L'organizzazione deve, invece, decidere se comunicare all'esterno riguardo ai propri aspetti ambientali significativi e deve documentare la propria decisione, specificando, nel caso, il metodo scelto per la

comunicazione. La norma Iso non impone pertanto una comunicazione ambientale "spontanea" verso l'esterno, a differenza di quanto invece accade con il Regolamento Emas, che lega il raggiungimento del suo primario obiettivo, la promozione di miglioramenti continui delle prestazioni ambientali delle organizzazioni, anche al fatto che vi sia "... l'informazione sulle prestazioni ambientali e un dialogo aperto con il pubblico ed altri soggetti interessati..."[art. 1]. Non è un caso che costituisca fase obbligatoria per l'ottenimento della registrazione l'elaborazione della Dichiarazione Ambientale (DA) o della, neo introdotta, Dichiarazione Ambientale Aggiornata (Daa), che rappresentano lo strumento di comunicazione e dialogo con i soggetti interessati in materia di prestazioni ambientali. Nell'ambito di un Sga, secondo il nuovo Emas, le organizzazioni devono poter dimostrare di avere un dialogo aperto con il pubblico e le altre parti interessate circa l'impatto ambientale delle loro attività creando in questo modo un rapporto di reciproca fiducia. L'apertura, la trasparenza e la comunicazione periodica di informazioni ambientali sono elementi determinanti che differenziano Emas da altri sistemi analoghi. In tale contesto è evidente (Tabella 2) che la norma Iso 14063 può rappresentare un valido strumento cui riferirsi per la scelta delle strategie di comunicazione ambientale più efficaci

da adottare. Poiché la struttura della norma, ricalca lo schema Pdca, essa si presta ad essere utilizzata nelle aziende che già hanno implementato un Sga, con il quale, come visto (Tabella 1), i punti in comune sono numerosi. Così facendo, è possibile integrare facilmente le attività della comunicazione ambientale con le altre attività svolte dall'organizzazione in campo ambientale, ottenendo un effetto sinergico di riduzione di tempi e costi, di ottimizzazione delle risorse e di massimizzazione dei ritorni dall'esterno.

Conclusioni

La comunicazione ambientale è oggi per le organizzazioni un elemento da cui non si può prescindere nelle strategie aziendali. Integrata nell'esistente sistema di gestione ambientale essa può non solo aiutare l'azienda nel rispetto dei requisiti del sistema di gestione stesso, ma anche determinare numerosi benefici, tra cui: i) un miglioramento della comprensione delle esigenze e delle preoccupazioni delle parti interessate, ii) la promozione delle referenze, dei successi e della prestazione dell'organizzazione in campo ambientale, iii) dare riscontro adeguato alle preoccupazioni ed ai reclami delle parti interessate circa i rischi ambientali, iv) migliorare la percezione dell'organizzazione nelle parti interessate, incrementando il sostegno per le proprie attività. ■

BIBLIOGRAFIA

- [1] N. Gorla, F. Iraldo. L'impresa comunica l'ambiente, FrancoAngeli Ed., Milano, 2001.
- [2] B. De Marchi, L. Pellizzoni, D. Ungaro. Il rischio ambientale, Il Mulino Ed., Bologna 2001.
- [3] Uni En Iso 14063:08, Comunicazione ambientale - Linee guida ed esempi.
- [4] Regolamento (CE) n° 1221/2009 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009 "sull'adesione volontaria delle organizzazioni a un sistema comunitario di ecogestione e audit (Emas)" che abroga il Reg. CE 761/2001 e le Dec. della Commissione 2001/681 e 2006/193.
- [5] International Association for Public Participation: <http://www.iap2.org/>
- [6] Ever: www.europa.eu.int/comm/environment/emas.
- [7] Uni En Iso 14001:04, Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l'uso.