La Valutazione del Rischio nelle Norme Tecniche e nella Legislazione

Move Forward with Confidence

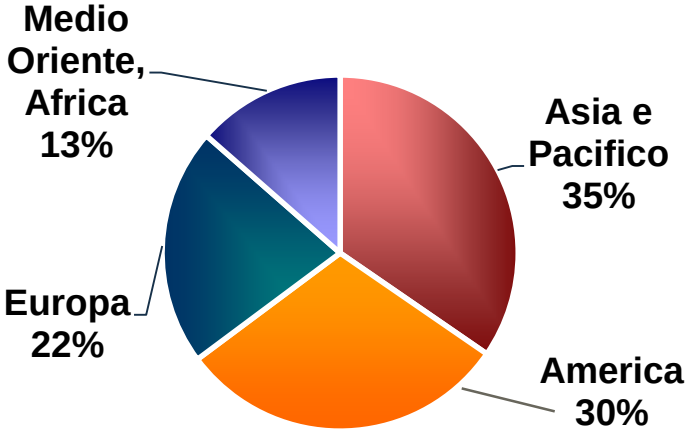
BUREAU VERITAS

Bureau Veritas in sintesi

- **Nato nel 1828**
- **Leader a livello globale per i servizi d verifica di conformità nell'ambito dell Qualità, Salute e Sicurezza, Ambiente Responsabilità Sociale (QHSE)**
  - Fatturato pro-forma 2014
    4,172 Miliardi di Euro
  - Più di **1.400** uffici in **140** Paesi
- **Oltre 66.500 dipendenti qualificati**
- **8 Business globali che offrono un'ampia gamma di servizi**
  - Ispezione, Test, Audit, Certificazione, Classificazione, Risk Management, Assistenza Tecnica e Formazione
- **Oltre 400.000 Clienti nel mondo distribuiti in ogni settore di mercato**

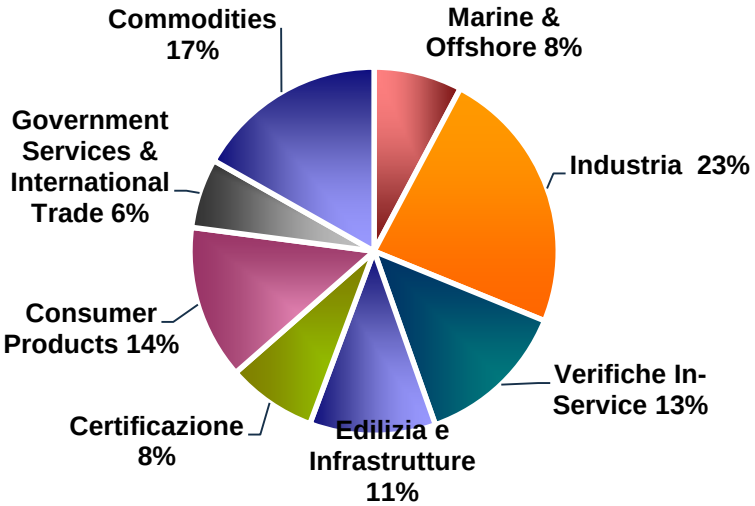
Estesa Presenza geografica

Distribuzione Dipendenti



Otto Business Globali

Distribuzione Fatturato



I nostri servizi: Conformità in ambito QHSE

Standard di riferimento

Schema Bureau Veritas, Standard Nazionale o Internazionale, Direttive Europee, Disciplinare del Cliente, ...

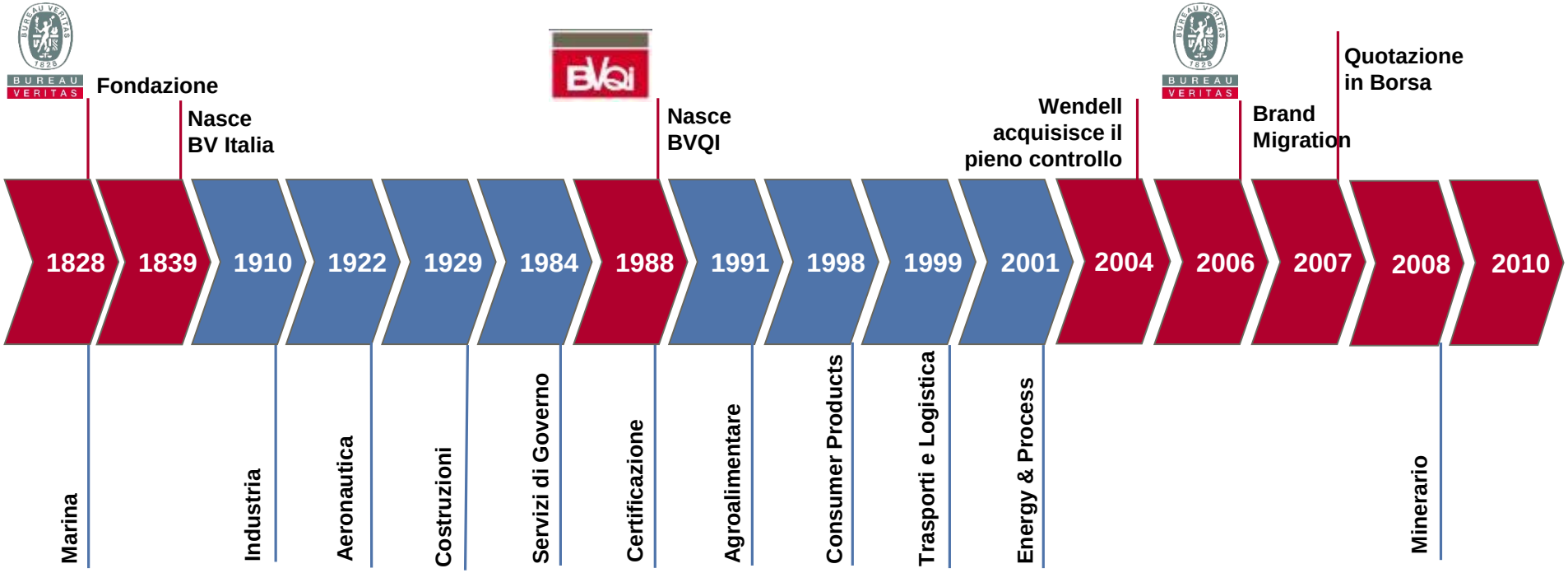
Deliverables

Classificazione, Certificazione, Marcatura, Rapporto, ...

Completa Indipendenza
rispetto a
Progettazione / Produzione / Trattativa Contrattuale / Assicurazione

Valore Aggiunto per il Cliente
in termini di
Licenza di operare, Nuovi Mercati / Clienti, Efficienza, Gestione Rischio

La nostra Storia



Dal 1828 una crescita costante in Reputazione, Network e Service portfolio

Un’estesa copertura geografica

Continente Americano

- 330 Uffici e laboratori
- 20,100 dipendenti
- 30 Paesi

Italia

- 17 Uffici
- 470 dipendenti

Resto d’Europa, Medio Oriente, Africa

- 660 Uffici e laboratori
- 23,000 dipendenti
- 87 Paesi

Zona Asia-Pacifico

- 410 Uffici e laboratori
- 23,000 dipendenti
- 22 Paesi

Dati 2014

Un network globale comprendente oltre 1400 uffici e laboratori su 140 Paesi

Un ampio ventaglio di Attività

Industry & Facilities

Industria

- Verifica di conformità di apparecchiature e impianti industriali rispetto a requisiti legislativi o contrattuali dalla fase di progettazione alla dismissione
- I nostri servizi includono design review, shop inspection, site inspection, asset integrity management, certificazione di prodotto e attività di test correlate quali ad esempio prove non-distruttive sul prodotto

Verifiche In-Service

- Verifiche periodiche su attrezzature ed impianti per verificare la conformità rispetto a requisiti legislativi o contrattuali. Oggetto delle verifiche possono essere impianti elettrici, sistemi antincendio, ascensori, attrezzature a pressione, dispositivi di sollevamento e macchinari

Edilizia e Infrastrutture / HSE

- Verifica di conformità delle opere di costruzione rispetto alla legislazione locale e alle regole di buona tecnica, dalla fase di progettazione alla consegna
- Servizi di controllo e monitoraggio in ambito HSE a favore delle imprese, del gestore o proprietario di Beni. Salute e sicurezza sul luogo di lavoro. Impatto ambientale

Certificazione

- Certificazione di Sistemi di Gestione e processi in ambito qualità, salute e sicurezza, ambiente e responsabilità sociale rispetto a standard internazionali
- Audit di seconda parte rispetto a standard specifici del Cliente o propri di Bureau Veritas

Navale

- Classificazione navale, certificazione di imbarcazioni e attrezzature navali, assistenza tecnica e servizi in outsourcing

Consumer Products

- Test, ispezioni e certificazione di beni di consumo quali prodotti tessili, apparecchiature, giocattoli, dispositivi elettrici ed elettronici
- Audit in fabbrica, verifiche in ambito responsabilità sociale e formazione

Government Services e International Trade (GSIT)

- Government Services: Pre-Shipment Inspection, X-Ray Scanning, Verification of Conformity sulle merci in importazione
- International Trade: Validazione quali-quantitativa delle merci, servizi in ambito automotive

Commodities

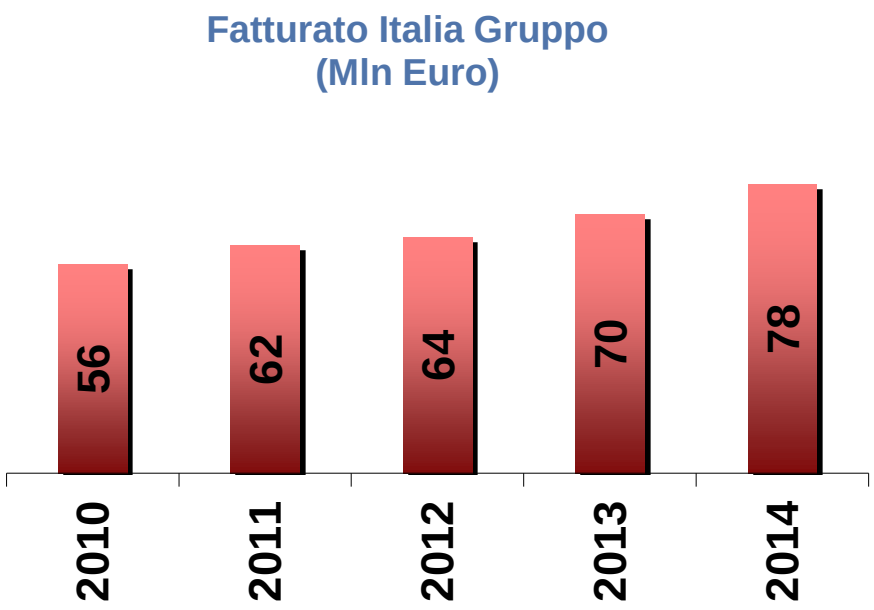
- Servizi di ispezione e test di laboratorio sulle merci: chimiche e petrolchimiche, metalli e minerali, derrate alimentari.

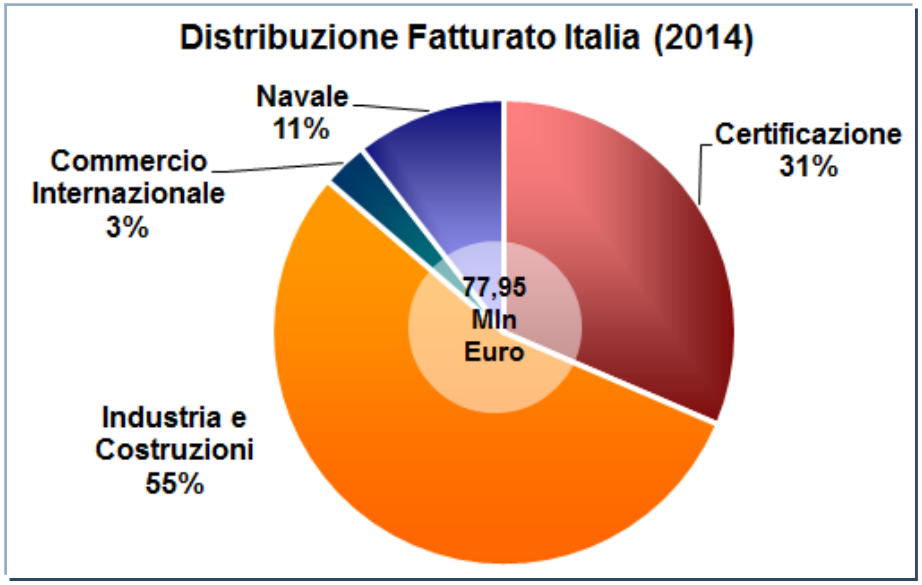
8 business globali che favoriscono una crescita costante e opportunità di cross-selling

Oltre 400.000 clienti…

Bureau Veritas Italia

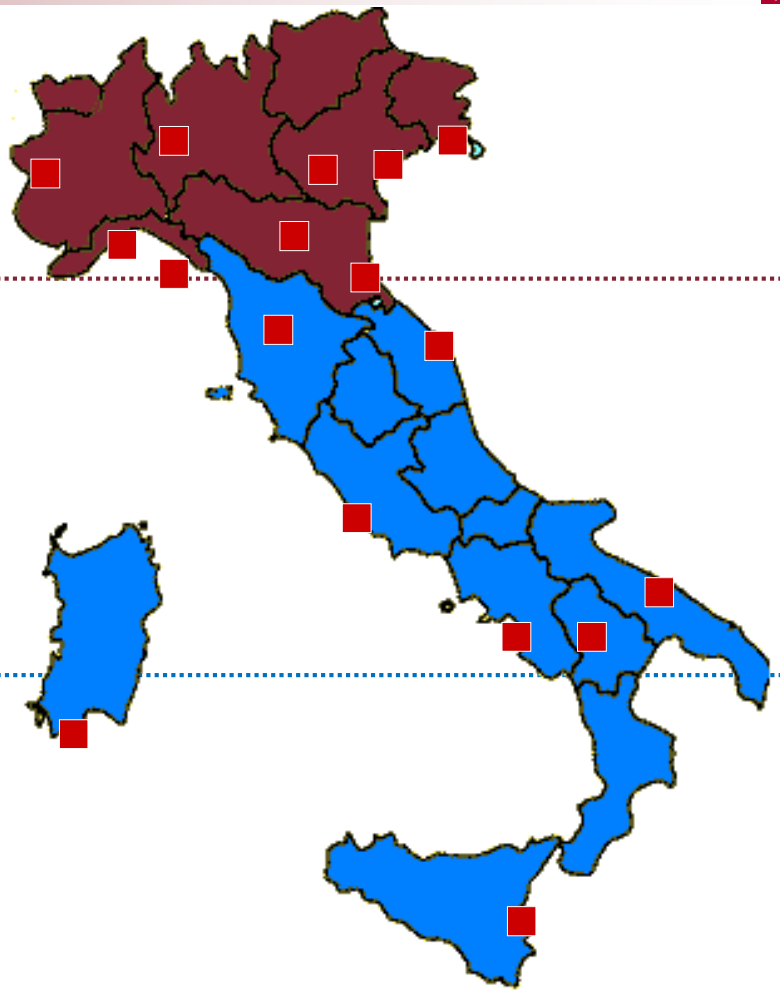
- In Italia dal **1839**
- **470 Dipendenti** in **17 Sedi** su tutto il territorio nazionale
- Oltre **600 Tecnici e Valutatori**
- Fatturato: **78 Milioni di Euro**
- Oltre **20.000** Clienti





Bureau Veritas Italia

- **2 Aree Commerciali e 17 Sedi Operative I&F**
  - Area **Nord**
    - Milano *(anche Direzione Generale)*
    - Genova
    - La Spezia
    - Torino
    - Bologna
    - Padova
    - Ravenna
    - Trieste
    - Mestre
  - Area **Centro-Sud**
    - Roma
    - Ancona
    - Firenze
    - Napoli
    - Cagliari
    - Bari
    - Viggiano
    - Augusta



- **470** dipendenti
- oltre **600** tecnici e Valutatori su tutto il territorio nazionale

Industry & Facilities

Il contesto

- Le norme tecniche internazionali sui sistemi di gestione stanno enfatizzando l'importanza della valutazione del rischio finalizzata alla prevenzione dello stesso.
- Già abituati ad applicare la valutazione del rischio in ambito salute e sicurezza, con la nuova edizione delle norme ISO 9000, ISO 14000 e SA8000 siamo ora chiamati ad ampliare l'orizzonte della valutazione del rischio ad altri ambiti aziendali.
- Anche il legislatore nazionale ha abbracciato da tempo l'approccio della valutazione del rischio.
- Il Decreto Legislativo 231/01 che introduce il modello organizzativo e la Legge 190/12 in ambito Anticorruzione richiedono un'**approfondita e accurata analisi dei rischi** sui reati che potrebbero essere commessi e sui processi nell'ambito dei quali posso essere commessi atti corruttivi.

Allineamento delle norme di sistema di gestione

Approccio basato sul rischio

- L'approccio basato sul rischio era già implicito nella ISO 9001:2008
- ISO 9001 e ISO 14001 ed. 2015 portano questo approccio verso la gestione del rischio come gestione di minacce e opportunità.
- SA8000 introduce l'obbligo di una valutazione del rischio di non conformità ai requisiti dello standard, da effettuarsi periodicamente. Ne è responsabile il Social Performance Team, composto da rappresentanti dei lavoratori e della Direzione.

ISO 31000:2010 – Gestione del Rischio

- Descrive un processo per la gestione del rischio per ogni forma e tipologia di rischio.
- Stabilisce principi base che devono soddisfatti per rendere effettiva la gestione del rischio.
- Raccomanda che le organizzazioni sviluppino, implementino e migliorino con continuità un modello integrato di gestione del rischio nella gestione ordinaria dell'organizzazione, in particolare nell'ambito di pianificazione e strategie, gestione, reporting, politiche, valori e cultura.

Il sistema di gestione ISO 37001: anticorruzione

- ISO sta sviluppando uno standard sui sistemi di gestione anticorruzione: la ISO 37001 - Anti-Bribery Management Systems, che attualmente è in versione Committee Draft ed individua un sistema di prevenzione basato sulla valutazione dei rischi, con l'obiettivo di evitare il più possibile il verificarsi di casi di corruzione.
- Lo standard è applicabile a qualsiasi tipo di Organizzazione ed è perfettamente integrabile con altri sistemi di gestione.
- La pubblicazione dello Standard è attesa nel 2016.
- La conformità di un'organizzazione ai requisiti del sistema di gestione previsto dalla ISO 37001 non significa che nessun caso di corruzione sia avvenuto o potrà avvenire, ma significa che l'organizzazione ha fatto quanto ragionevolmente* possibile per evitare che casi di corruzione possano verificarsi.

(*) : in modo proporzionato alla dimensione e ai rischi dell'organizzazione

Concetti

- Fonte di rischio

  Elemento che da solo o in combinazione con altri possiede il potenziale intrinseco di originare il rischio (ISO 31000; 2.16)

- Pericolo: Fonte di potenziale danno

- Danno: qualsiasi conseguenza negativa derivante dal verificarsi di un evento.

- Rischio

  "effetto dell'incertezza sugli obiettivi" (ISO 31000; 2.1)

  "effetto dell'incertezza" (Annex SL; 3.09)

- Rischio tollerabile: "Rischio accettato in un dato contesto sulla base dei correnti valori della società» *oppure* "Rischio ridotto ad un livello tale che può essere sopportato dall'organizzazione con riguardo alla propria politica ed ai propri obblighi legali"

Concetti

1. Identificazione del Rischio
2. Misurazione del Rischio: processo di attribuzione di un valore alla dimensione di un rischio
3. Ponderazione del Rischio: processo di comparazione del rischio misurato rispetto ai criteri di rischio.

- Analisi del Rischio: processo di identificazione e misurazione del rischio (1 + 2)
- Valutazione del Rischio: processo di identificazione, misurazione e ponderazione del rischio (1 + 2 + 3)

Concetti

Spesso il rischio è confuso con il

Livello di rischio

"Espressione quantitativa di un rischio o combinazione di rischi espresso in termini di combinazione di conseguenze e loro verosimiglianza o possibilità" (ISO 31000; 2.23)

Tipicamente il livello di rischio è espresso come

$$R = P \times D$$

R = rischio P = probabilità o frequenza del verificarsi delle conseguenze D = magnitudo (gravità) delle conseguenze (danno ai lavoratori)

Scale di probabilità e analisi matriciale

- Uno dei metodi per esprimere P e D utilizza scale di probabilità ed una analisi matriciale.
- La stima numerica del rischio permette di identificare una scala di priorità degli interventi per ridurre il rischio
- Gli interventi devono quindi ridurre il rischio fino a:
- Rischio tollerabile: rischio accettato in seguito alla ponderazione del rischio. Il rischio tollerabile è anche detto “rischio non significativo” o “rischio accettabile”. Il rischio tollerabile non dovrebbe richiedere ulteriore trattamento.
- Rischio residuo: Rischio rimanente a seguito del trattamento del rischio. Il rischio residuo comprende anche i rischi non identificabili.

Esempio di matrice di rischio

GRIGLIA DI LETTURA
(MATRICE DEL RISCHIO)

probabilità				
	4	8	12	16
	3	6	9	12
	2	4	6	8
	1	2	3	4
				danno

- non significativo
- moderato
- non moderato
- grave

Trattamento del Rischio

Processo per modificare il rischio (ISO 31000; 2.25)

Il rischio si può modificare intervenendo sulla possibilità o sulle conseguenze.

Prevenzione: agisce riducendo la probabilità di accadimento

Protezione: agisce diminuendo la gravità del danno

Prevenzione

- Informazione, Sensibilizzazione
- Formazione
- Definizione di procedure
- Monitoraggio indicatori HR

Protezione

- Messa a disposizione di canali confidenziali di segnalazione
- Percorsi di supporto / counselling

Il «Rischio» nella SA8000

- La SA8000:2014 parla di «Rischio di reale o potenziale non conformità ai requisiti dello standard», chiedendo di eseguire periodiche valutazioni di tali rischi, attribuendo un ordine di priorità a detti rischi.

Rischio:
effetto dell'incertezza sugli obiettivi

Rischio di non conformità e rischio reputazionale

Identificare

- Rischio di non conformità rispetto ai requisiti dello standard SA8000 (lavoro infantile; lavoro obbligato; H&S; libertà di associazione; pratiche disciplinari; discriminazione; orario di lavoro; retribuzione).

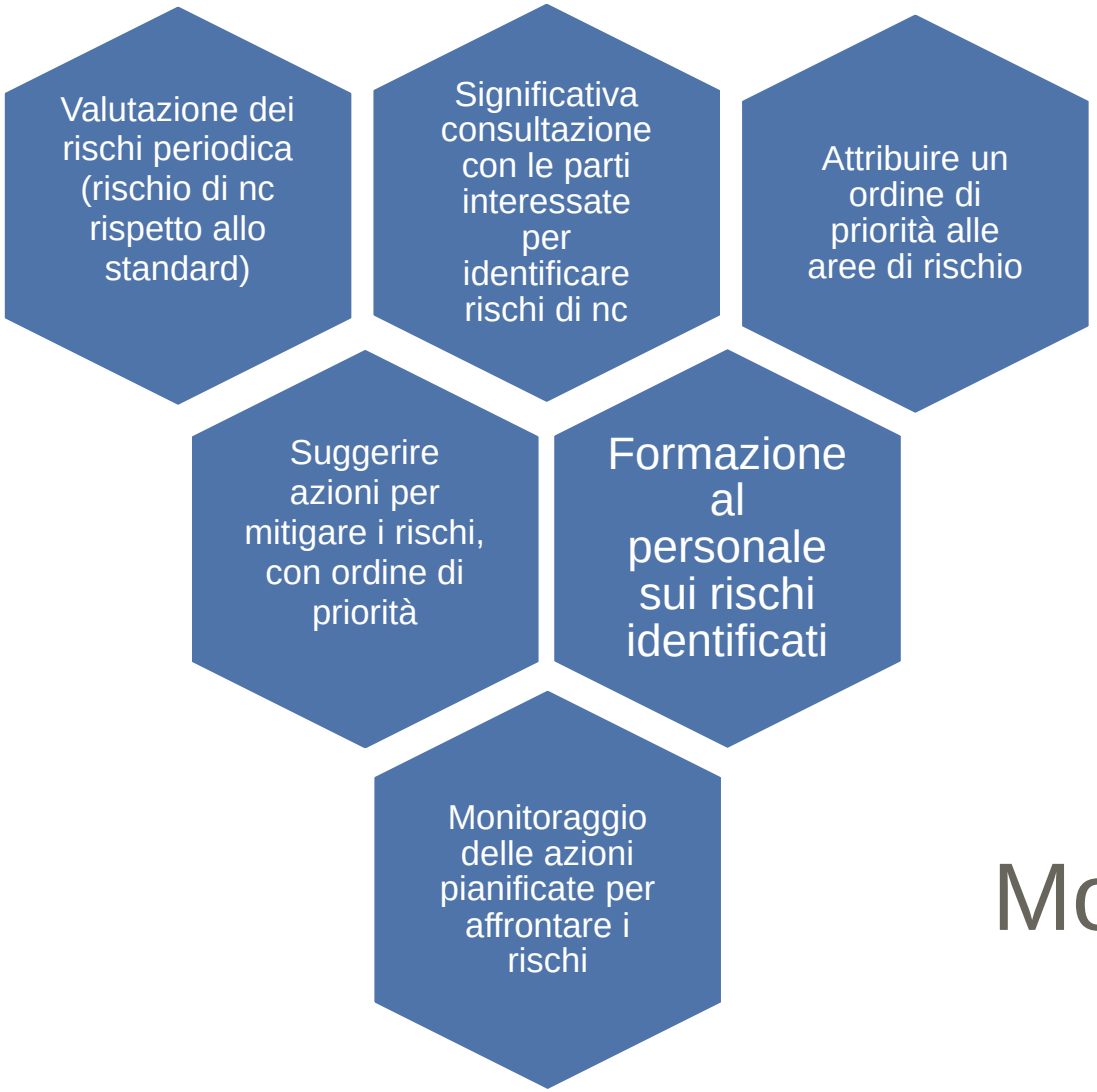
Valutare le conseguenze

- In molti casi la non conformità è associata ad un Rischio reputazionale (es. lavoro infantile, gravi carenze nelle condizioni di lavoro, orari eccessivi)

Mitigare il rischio

- Le eventuali non conformità hanno ripercussioni economiche
- Occorre adottare misure per la mitigazione del rischio

«Il Rischio» nella SA8000:2014



Valutazione

Trattamento

Monitoraggio

I principali impatti del rischio reputazionale

- ►Perdite patrimoniali
- ►Mancati ricavi
- ►Incremento dei costi

Lavoro Infantile

In Italia ci sono **260.000 minori sotto i 16 anni coinvolti in attività lavorative**:

- Nel **44,9%** dei casi i minori sono impegnati in attività di famiglia.
- Per gli altri, il settore di lavoro più comune è quello della ristorazione (**43%**). Ma non mancano impieghi nell'artigianato (**20%**) e in campagna (**20%**).

Lavoro Obbligato

- **Il lavoro forzato raramente si esaurisce in un evento isolato, ma più spesso consiste in una serie di eventi, abusi, sfruttamenti da parte di soggetti diversi anche in luoghi e tempi diversi**
- Assunzione **caratterizzata dall'inganno del lavoratore, che** porta ad un consenso "non volontario"
- Prestazione di lavoro caratterizzata da minacce o penalizzazioni
- Cessazione caratterizzata dalla mancanza di libertà

Salute e Sicurezza

- Valutazione del Rischio Stress Lavoro Correlato
- Le ‘best practice’ per prevenire incidenti / infortuni:
  - rispettare gli standard normativi locali (es. T.U. 81/08)
  - fornire protezioni appropriate alle macchine
  - prevenire l’accumulo di polveri / fumo con adeguata ventilazione
  - rispettare i limiti OMS per l’esposizione chimica
  - fornire idonee disposizioni protettive
  - stoccare materiali pericolosi in condizioni di sicurezza
  - mantenere le uscite di emergenza libere in ogni momento
  - assicurare la presenza nel sito di materiale e personale formato per il primo soccorso
  - mantenere in maniera adeguata i dispositivi anti-incendio
  - formare il personale all’uso appropriato dei macchinari

Salute e Sicurezza – Riduzione del rischio

- Efficacia della formazione sulla sicurezza
  - Rafforzamento della formazione per i lavoratori
  - Formazione per neo assunti e cambiamenti di mansione
  - Il Piano di emergenza dovrebbe comprendere esercitazioni pratiche di lavoratori (evacuazioni)

- Implementazione dei DPI
  - Devono essere i giusti DPI
  - Devono essere indossati

Discriminazione

- L'organizzazione non *deve* ricorrere o dare sostegno ad alcuna forma di discriminazione nell'assunzione, retribuzione, accesso alla formazione, promozione, cessazione del rapporto o pensionamento, in base a razza, origine nazionale, territoriale o sociale, casta, nascita, religione, disabilità, genere, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinioni politiche, età, o qualsiasi altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazione.
- Riflettendo sulla composizione della forza lavoro nella vostra organizzazione, quali indicatori utilizzereste per raccogliere dati in vista di una valutazione del rischio discriminazione?
- Quali sono i processi a rischio?
- Quali monitoraggi vorreste porre in atto?

Orario di Lavoro

- Straordinario non volontario
- Eccesso di straordinario occultato attraverso:
  - pause obbligatorie registrate ma non eseguite
  - pagamento straordinari a forfait senza computo delle ore
  - lavoro a domicilio non pagato obbligatorio
  - pulizia del posto di lavoro non pagata
  - lavoro su più turni

Retribuzione

- Bassi salari possono spingere i lavoratori ad eccessivi straordinari per soddisfare bisogni primari
- I salari minimi spesso non soddisfano i bisogni primari dei lavoratori
- L'applicazione delle leggi nazionali sui salari è spesso carente

Il Rischio nella catena di fornitura: come gestirlo

- Definizione dei principi di Responsabilità Sociale / Sostenibilità che l'organizzazione intende garantire al proprio interno e lungo l'intera catena di fornitura (a tutti i livelli)
- Codifica di tali principi in uno uno più documenti ufficiali (tipicamente, Politica e Codice Etico) nonché in clausole di sostenibilità da applicare ai contratti
- Definizione di una procedura per la qualifica e il monitoraggio dei fornitori
- Mappatura e prima classificazione dei fornitori
- Sensibilizzazione dei fornitori
- Raccolta informazioni necessarie ad una completa profilazione del rischio
- Monitoraggio approfondito dei fornitori a rischio
- Revisione periodica del profilo di rischio

Criteri per la profilazione del rischio

Ognuna delle informazioni raccolte con il questionario deve costituire un input per il profilo del rischio. A questo proposito, si dovrà tener conto almeno dei seguenti aspetti:

- **Settori produttivi** (alcuni settori merceologici sono più a rischio di altri)
- **Zona geografica** (alcune aree offrono meno tutele ai lavoratori, in virtù di un ordinamento giuridico diverso)
- **Composizione della forza lavoro** (un'azienda con un elevato ricorso a contratti a termine e ad altre forme di precariato comporta maggiori rischi di un'azienda basata su risorse umane a tempo indeterminato)
- **Presenza di turni e lavoro notturno** (maggiori necessità di coordinamento e rischi in materia di sicurezza)
- **Presenza di subappaltatori** (maggiori rischi legati al proliferare di soggetti non necessariamente sotto controllo)
- **Presenza di eventuali certificati** su tematiche correlate alla sostenibilità.

Livello di rischio e grado di influenza

Considerando il livello di rischio e il diverso grado di influenza sul fornitore, è possibile prevedere differenti approcci:

- Fornitori a basso rischio (con alto o basso grado di influenza) : comunicazione, monitoraggio periodico.
- Fornitori a medio-alto rischio (alto o medio grado di influenza): livello di analisi più dettagliato (audit). Collaborazione per migliorare le performance.
- Fornitori a medio rischio (basso livello di influenza) – valutare una strategia di lungo periodo per sostituirli, se non conformi ai principi CSR
- Fornitori ad alto rischio (basso livello di influenza) – considerare stretegie a breve termine per sostituirli con fornitori a basso rischio

SWOT Analysis

è una tecnica per sistematizzare e rendere immediatamente fruibili le indicazioni che si sono preliminarmente raccolte riguardo alle variabili che caratterizzano l'ambiente (interno ed esterno) entro il quale si colloca il progetto/attività.

SWOT significa:

S = STRENGHTS (punti di forza)
W = WEAKNESS (punti di debolezza)

Fattori endogeni => azione

O = OPPURTUNITIES (opportunità)
T = THREATS (minacce)

Fattori esogeni => no azione

Responsabilità dell’Ente

Il D.Lgs. n. 231/2001 ha introdotto per la prima volta nel nostro ordinamento la responsabilità amministrativa a carico dell’Ente che si aggiunge a quella della persona fisica che ha realizzato materialmente il fatto.

Ambito di applicazione

- Reati commessi nell'interesse o a vantaggio dell'Ente:

da persone fisiche che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell'Ente o di una sua unità organizzativa;

da persone fisiche che esercitano, anche di fatto, la gestione ed il controllo dell'Ente stesso;

da persone sottoposte alla direzione o vigilanza di uno dei soggetti di cui sopra.

- L'Ente risponde se:

le persone hanno agito nell'interesse dell'ente stesso, pur in assenza di un risultato concreto; Oppure se

il reato è stato commesso a vantaggio dell'ente (il vantaggio fa riferimento alla concreta acquisizione di un'utilità economica per l'ente);

Modello organizzativo:

Cosa significa adottare il Modello Organizzativo:

Funzioni:

- Indicare le attività che possono comportare un rischio di reato al fine di evitarne la commissione;

- Delineare un sistema organico di procedure strettamente connesse con la attività delle società;

- Identificare l'attività di controllo, sia preventivo che successivo, necessaria a prevenire la commissione delle diverse tipologie di reato.

Struttura del modello

- Parte Generale: indica funzioni e scopi del modello organizzativo;
- Parte Speciale: delinea la analisi dei rischi potenziali e le componenti di controllo preventivo (specifici protocolli, sistema disciplinare rigoroso);
- Allegato A alla parte speciale: contiene l'elenco e la descrizione degli illeciti contemplati nel decreto e la valutazione delle aree di rischio;
- Codice Etico: contiene le regole di etica e di condotta aziendale che i collaboratori dell'Azienda, amministratori e dipendenti, e per quanto applicabile anche clienti e fornitori, sono tenuti ad osservare nello svolgimento delle attività aziendali;
- Regolamento dell'OdV: regolamento per il funzionamento dell'Organismo di Vigilanza e Controllo.

L'Organo di Vigilanza

L'Organo di Vigilanza é collocato alle dipendenze del vertice aziendale, con finalità di vigilanza sul rispetto del modello e sulla sua efficacia ed adeguatezza.

L'Organo di Vigilanza deve essere:

- autonomo ed indipendente --> nessuna funzione operativa ai fini dell'obiettività di giudizio, autonomi poteri di iniziativa e controllo in tutti i settori aziendali
- professionale e operativo --> deve possedere gli strumenti e le tecniche necessarie a svolgere l'incarico (campionamento statistico, flow charting, tecniche di intervista, contabilità e bilancio, risk assessment, fraud auditing, …)
- dotato di continuità d'azione --> l'Organo di Vigilanza deve essere dedicato a tempo pieno alle sue funzioni

Legge 190/12

La legge 190/12 stabilisce misure preventive e repressive contro la corruzione e l'illegalità nella Pubblica Amministrazione.

Scopo: favorire la prevenzione del fenomeno corruttivo nelle Pubbliche Amministrazioni

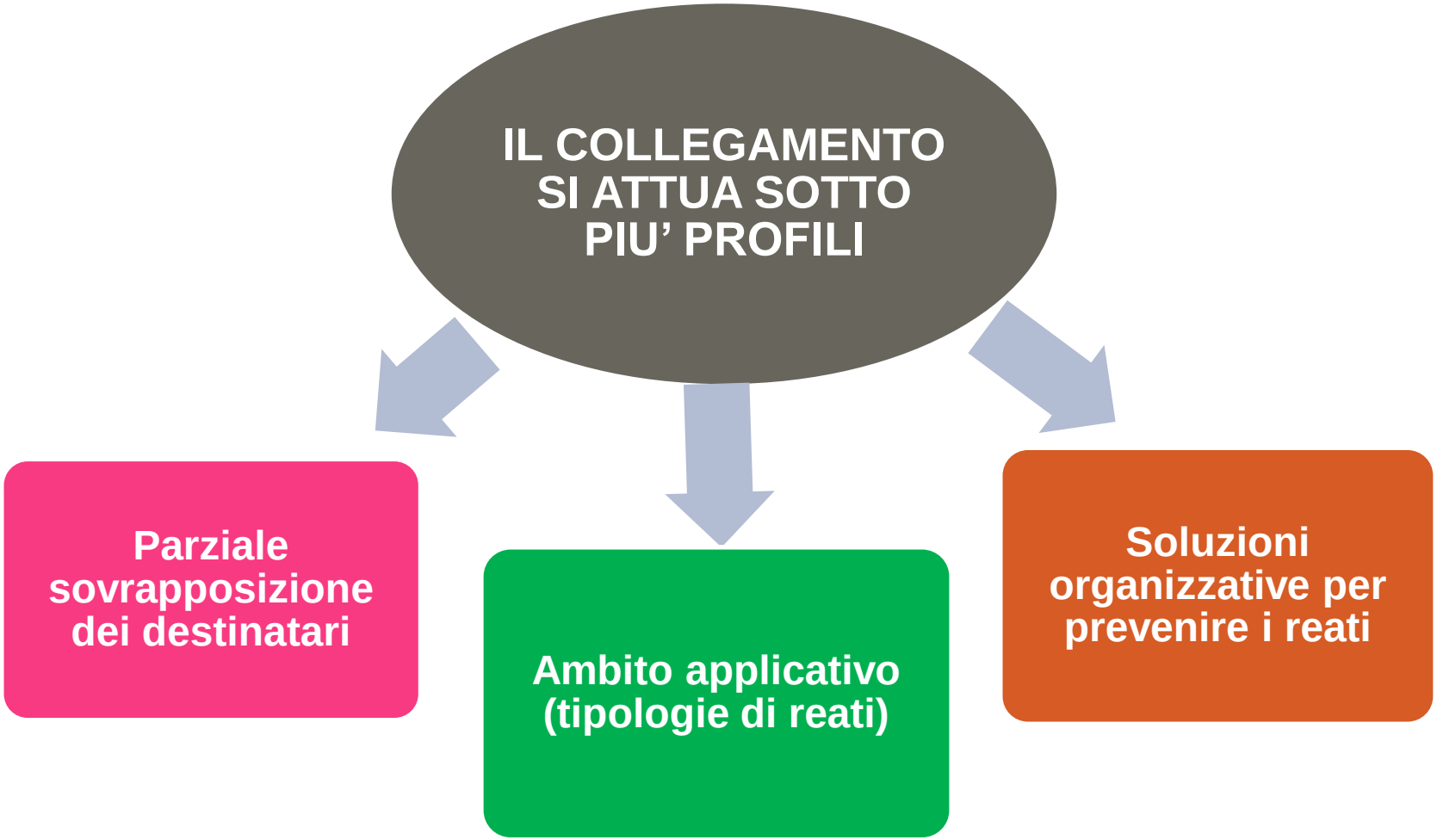
Legge 190/12

Obiettivo della legge 190/12 è:

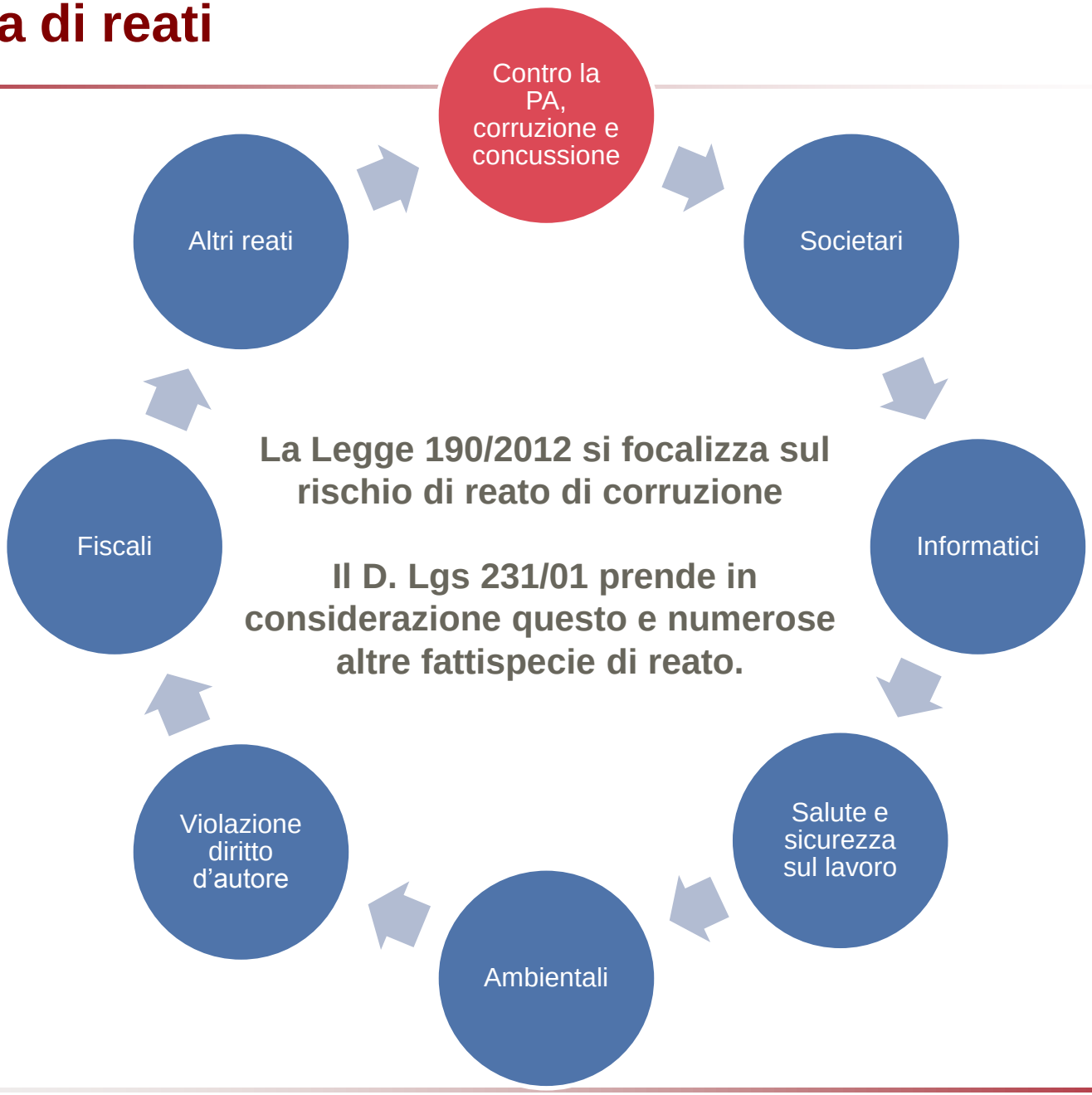
Adottare misure per la Pubblica Amministrazione e, per gli enti di diritto privato controllati da enti pubblici, con l'obiettivo di creare meccanismi per la prevenzione e il contrasto del fenomeno corruttivo su due livelli:

- quello nazionale con il Piano Nazionale Anticorruzione (PNA);
- quello della singola amministrazione, con il piano triennale di prevenzione della corruzione (PTPC) ad integrazione di quello nazionale.

Collegamenti tra legge anticorruzione e d. lgs. 231/01



Tipologia di reati



Approccio metodologico per l'implementazione del Modello/PTPC

Risk assessment: mappatura processi, individuazione e valutazione del rischio, identificazione misure di prevenzione («as is» e «to be»)

↓

Gap Analysis (consecutiva al Risk assessment): identificazione di prassi e procedure esistenti – da altri sistemi – e individuazione dei disallineamenti in funzione delle aree di rischio

↓

Definizione e implementazione del Modello/PTPC

↓

Gap Analysis (successiva all'implementazione del modello): individuazione dei disallineamenti del sistema di controllo in funzione delle aree di rischio

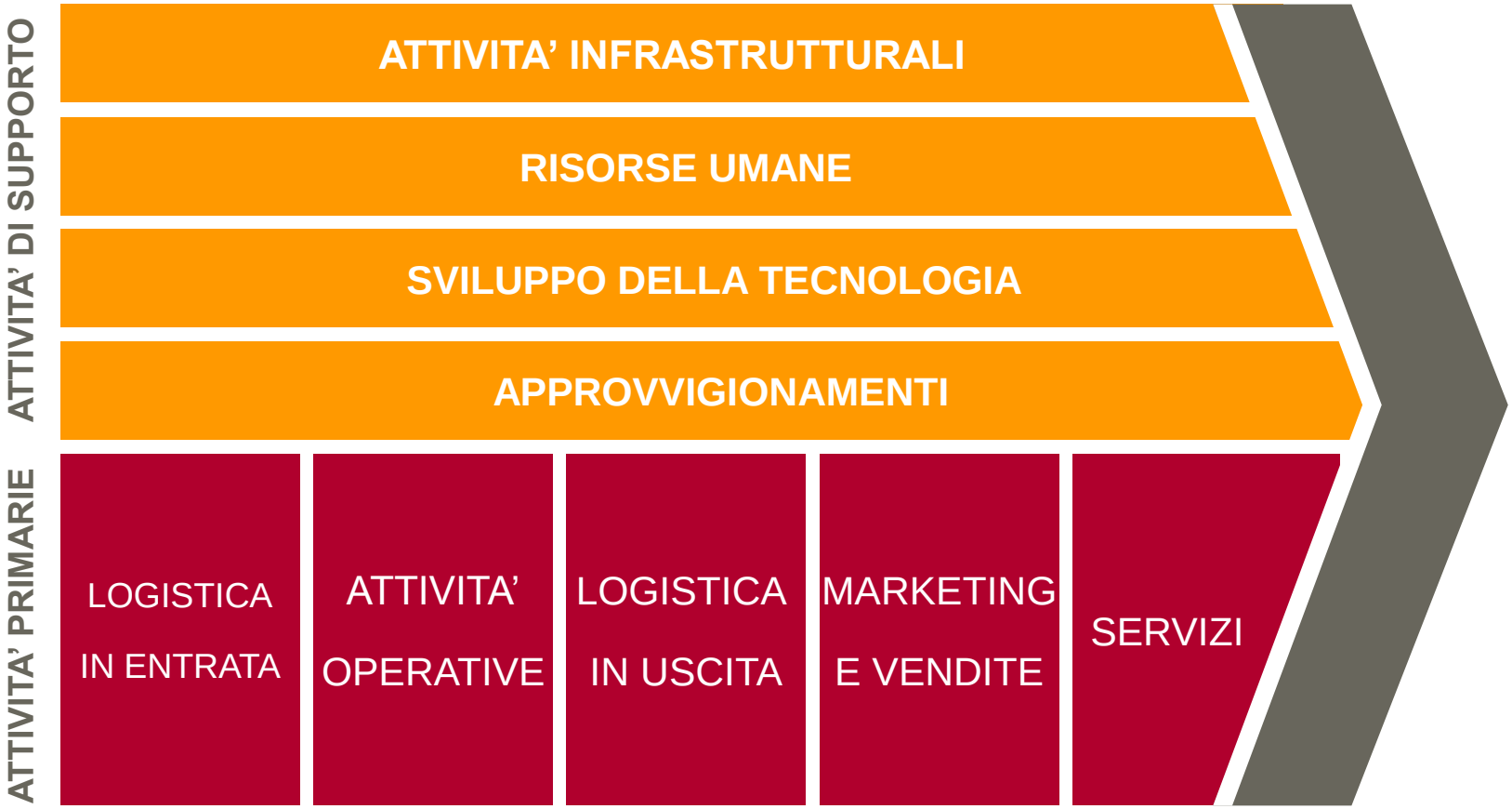
↓

Audit di monitoraggio/ formazione

STRATEGIA competitiva, criteri ESG (socio-ambientali e di governance) e risk management

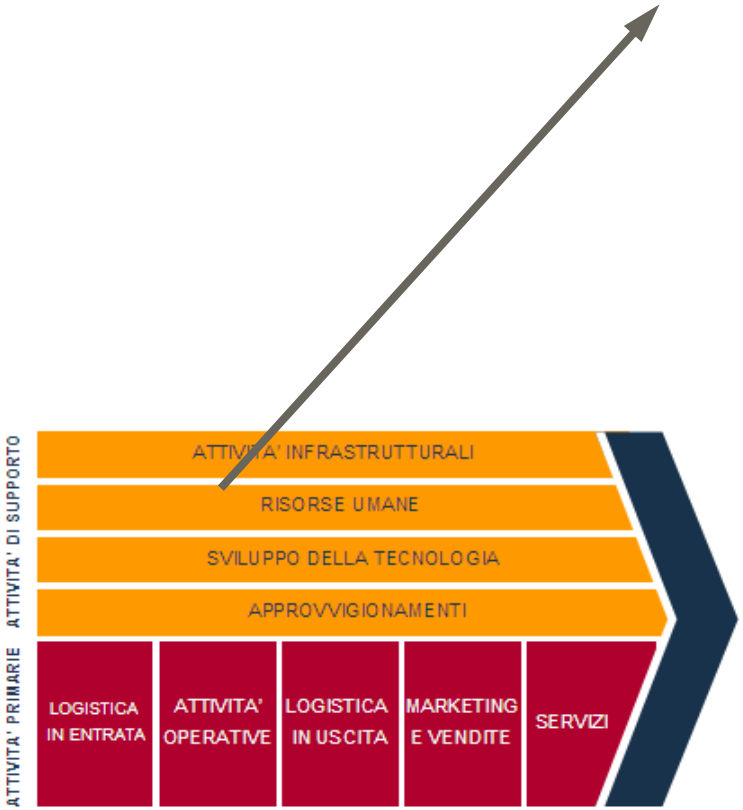
Il caso delle gare di appalto o private come fornitori di società partecipate dalla PA

La Responsabilità Sociale è in tutte le attività



Fonte: Università Cattolica

HR: quali impatti su società e ambiente?



- Salute e sicurezza
- Pari opportunità
- Conciliazione lavoro-famiglia (orario flessibile, asilo aziendale, ecc.)
- Welfare aziendale (assistenza sanitaria integrativa,…)
- Attività ricreative
- Volontariato d'impresa
- Coinvolgimento in partnership col non profit
- Formazione in tema di 231/01, 190/12, CSR
- Formazione linguistica per personale estero
- Valutazione del management in funzione di prestazioni sociali e ambientali

QUANDO INTERVIENE LA FUNZIONE HR 1/2

Premessa: «apicali» e inversione onere prova

- **B. DECALOGO DEL GIP MILANO SECCHI**
- 4. Il Modello deve differenziare tra formazione rivolta ai DIPENDENTI nella loro generalità, ai DIPENDENTI che operino in specifiche aree di rischio, all'organo di vigilanza ed ai preposti al controllo interno.
- 9. Il Modello deve prevedere e disciplinare un obbligo per i DIPENDENTI, i direttori, gli amministratori della società di **riferire** all'organismo di vigilanza notizie rilevanti e relative alla vita ente, violazioni….. → **WHISTLEBLOWING**

- **Attività di formazione, differenziata in base ai soggetti destinatari**

QUANDO INTERVIENE LA FUNZIONE HR 2/2

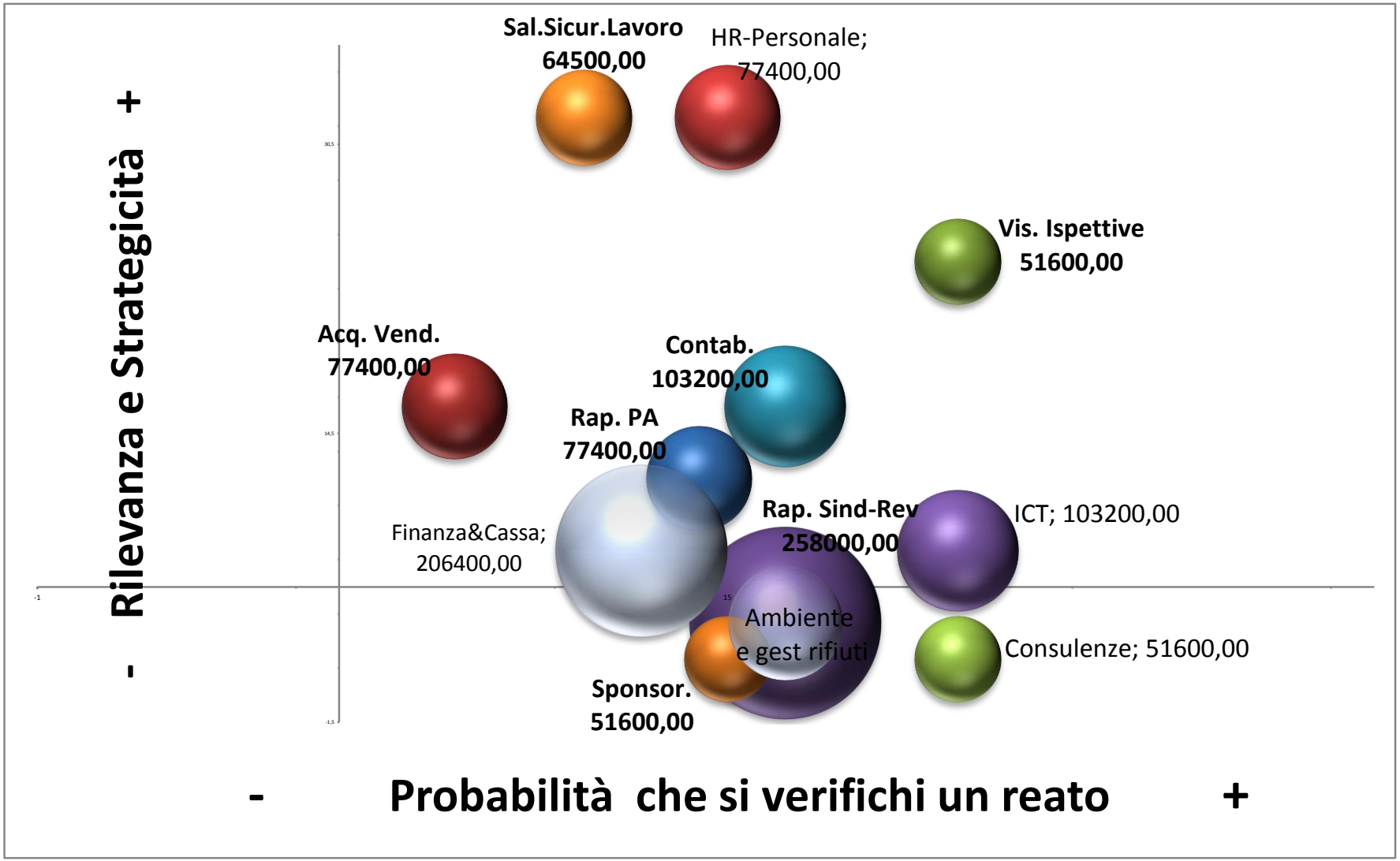
NEL RISK ASSESSMENT INIZIALE (e nei risk assessment periodici e follow up)

- Assunzione dipendenti (anticorruzione)
- Agenti monomandat o plurimandat
- Contrattualizzazione fornitori/consulenti
- Progressione carriera
- Dipendenti Paesi extra UE
- Dipendenti con rapporti con minori 18a
- Rapporti con la PA (commerciali e non)
- Comunicazione verso autorità di vigilanza
- Rischio reputazione e filiera (*supply chain*) → CSR e Dir 95/2014

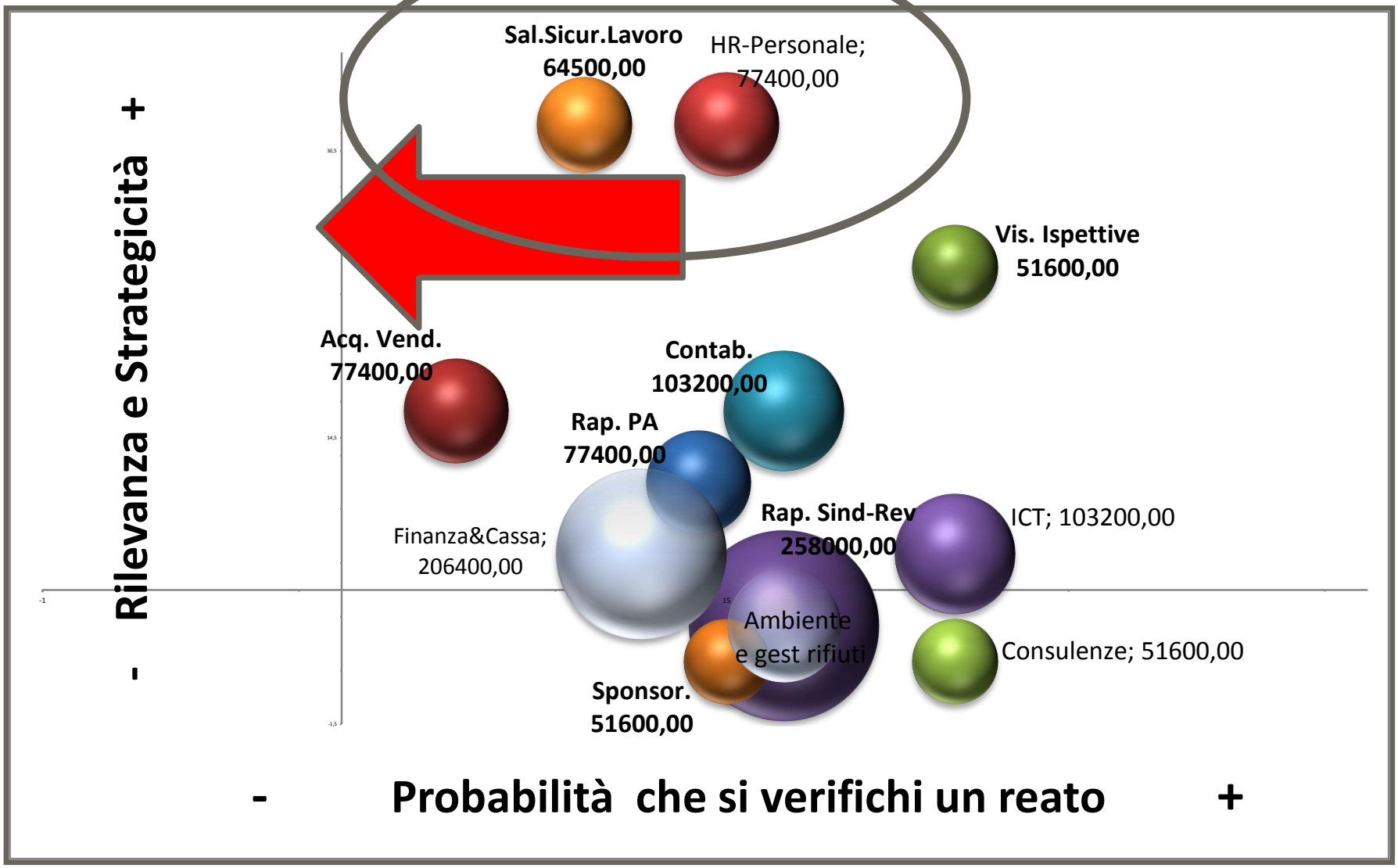
NELLE PROCEDURE DI GESTIONE DEL PERSONALE

- Assunzione dipendenti (anticorruzione, dipendenti PA, parenti)
- Contrattualizzazione fornitori/consulenti
- Progressione carriera
- Dipendenti Paesi extra UE
- Dipendenti con rapporti con minori 18a
- Formazione continua

Matrice di valutazione processi e rischio



Matrice di valutazione processi e rischio e percorso



BUREAU VERITAS

Move Forward with Confidence