

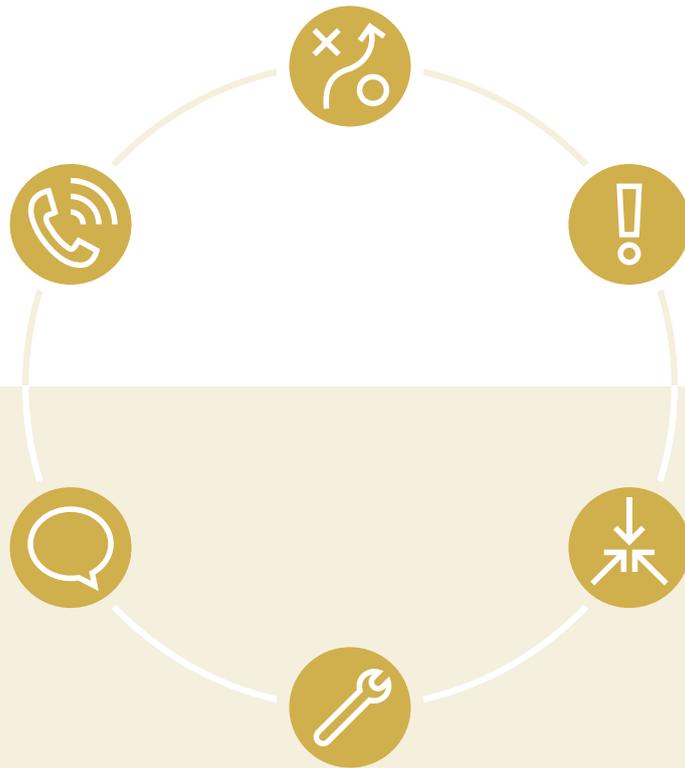


Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Swiss Confederation

# DOVUTA DILIGENZA IN MATERIA DI DIRITTI UMANI

Guida pratica, passo dopo passo, per le aziende



**focus  
right**

## ASPETTATIVE CRESCENTI PER LE AZIENDE

Come può un'azienda integrare la dovuta diligenza in materia di diritti umani nelle sue operazioni commerciali e catene di fornitura?

Le imprese, in particolare quelle attive a livello globale, sono giudicate sempre più spesso in base all'impatto delle loro attività sui diritti umani e sull'ambiente. Allo stesso tempo, le aspettative dei governi, della società, dei clienti privati e commerciali e degli investitori che le aziende rispettino i diritti umani stanno **umentando**. Inoltre, vi sono sempre più obblighi legali sulla dovuta diligenza e trasparenza in Svizzera, per esempio nell'ambito dei **minerali di conflitto e il lavoro minorile**.

Di fronte alle richieste di maggiore responsabilità da parte delle aziende, le Nazioni Unite hanno adottato nel 2011 i **Principi Guida delle Nazioni Unite su Imprese e Diritti Umani** che descrivono la responsabilità fondamentale delle imprese di garantire il rispetto dei diritti umani e di non incidere negativamente su tali diritti attraverso le loro attività o le loro relazioni commerciali lungo l'intera catena di fornitura. Inoltre, gli stessi principi sono contenuti nelle **Linee Guida dell'OCSE destinate alle Imprese Multinazionali**, che comprendono un

catalogo più ampio di tematiche relative alla governance aziendale responsabile. Nel quadro del **Piano d'azione nazionale della Svizzera 2020–2023 (PAN)**, anche la Confederazione promuove la governance aziendale responsabile. Il Consiglio federale richiede alle imprese che si assumano la loro responsabilità in materia di diritti umani. La condotta aziendale responsabile è un importante motore per lo sviluppo sostenibile ed assume un'importanza strategica per le aziende.

Secondo gli standard internazionali l'attuazione della dovuta diligenza in materia di diritti umani si articola in sei fasi (si veda figura sottostante). Questa guida pratica aiuta sia le PMI che le grandi aziende a sviluppare e implementare processi pragmatici ed efficaci per integrare la dovuta diligenza in materia di diritti umani in linea con i Principi Guida delle Nazioni Unite e le Linee Guida dell'OCSE. Inoltre, indica i primi passi che possono risultare utili alle aziende per impostare la dovuta diligenza.

### I 6 elementi fondamentali della dovuta diligenza sui diritti umani

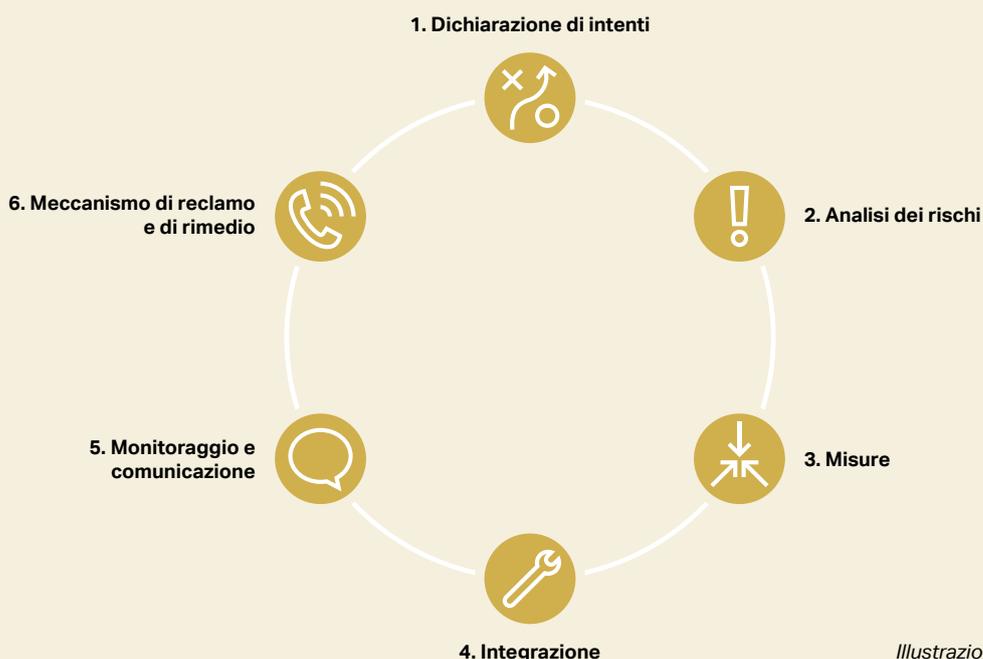


Illustrazione: focusright ltd.

# PRIMI PASSI PER COMINCIARE

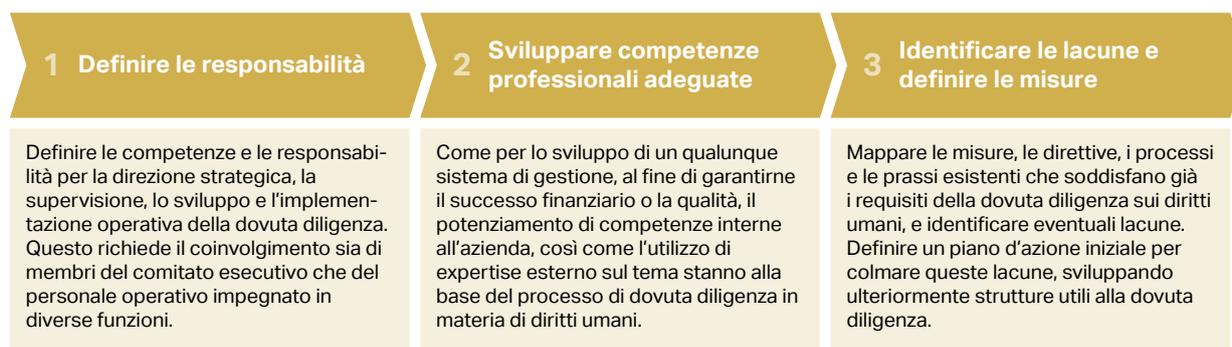
Come può un'impresa iniziare a cimentarsi nell'implementazione della dovuta diligenza in materia di diritti umani?

## Di cosa si tratta?

La creazione di strutture per l'implementazione della dovuta diligenza in materia di diritti umani corrisponde a un processo strategico dell'azienda a medio-lungo termine. Questo processo viene implementato passo dopo passo. Ha senso partire da azioni semplici e

impegnarsi a migliorare costantemente. Per lanciare un processo d'implementazione della dovuta diligenza sui diritti umani e renderlo sostenibile nel tempo è utile considerare tre semplici passi:

## Tappe consigliate



## Sviluppare competenze professionali adeguate

Si possono seguire o integrare diversi approcci:

- **Sviluppo interno**  
Formare il personale e aggiornarne le competenze professionali con il conseguente ampliamento di alcune responsabilità, o assumere professionisti qualificati in materia di diritti umani/sostenibilità che possano sviluppare il processo di dovuta diligenza e assicurarne il buon funzionamento.
- **Sviluppo esterno**  
Attingere alla conoscenza di esperti esterni, ad esempio in collaborazione con associazioni d'impresе che forniscono strumenti per sostenere le aziende associate (come la formazione continua), o esternalizzando alcune funzioni a servizi di consulenza specializzati nella dovuta diligenza sui diritti umani.

## Effettuare un'analisi delle misure esistenti e identificare le eventuali lacune

La maggior parte delle aziende si è già dotata di varie misure e processi in relazione alla dovuta diligenza in materia di diritti umani, per esempio nell'area della salute e sicurezza sul lavoro, della non discriminazione o del lavoro minorile. Spesso, tuttavia, questi processi non sono stati istituiti nel contesto della dovuta diligenza sui diritti umani e, quindi, non sono immediatamente associati ad essa. Un buon punto di partenza per la dovuta diligenza è quindi condurre un'analisi delle misure esistenti per valutare in che misura l'azienda già soddisfa i sei elementi fondamentali della dovuta diligenza e quali sono, eventualmente, le lacune da colmare. L'obiettivo è di partire da quello che già esiste e funziona. Sulla base di quest'analisi, si identificano misure utili per l'ulteriore sviluppo dei processi di dovuta diligenza e si può elaborare un primo rapporto sull'argomento.

### Peculiarità per le PMI

La responsabilità di rispettare i diritti umani si applica a tutte le aziende, indipendentemente dalle loro dimensioni. Tuttavia, l'implementazione concreta della dovuta diligenza varia a seconda delle dimensioni e del profilo di rischio dell'azienda, che deve sempre essere vincolato alle circostanze specifiche e al contesto operativo dell'azienda. Le peculiarità per le PMI derivano, per esempio, da:

- La capacità e il grado di formalizzazione dei processi aziendali e della struttura di gestione associati alla dovuta diligenza.
- La natura delle relazioni con i fornitori e la complessità della catena di approvvigionamento. Infatti, le PMI mantengono relazioni più strette con i fornitori e presentano catene di fornitura che permettono di semplificare notevolmente i processi di dovuta diligenza.

Ciononostante, le misure specifiche adottate devono sempre tenere conto della gravità degli impatti sui diritti umani. Gli impatti gravi richiedono misure appropriate indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda. Una PMI con un alto profilo di rischio dovrebbe quindi implementare processi di dovuta diligenza più stringenti di una PMI caratterizzata da rischi meno elevati. Pertanto, il contesto e l'attività di un'azienda sono il primo elemento da considerare nel progettare la dovuta diligenza, mentre la dimensione dell'azienda rimane un aspetto secondario.



#### Nota bene

L'attuazione della dovuta diligenza sui diritti umani è un compito trasversale in cui dovrebbero essere coinvolte diverse funzioni operative dell'azienda.

La formazione di un gruppo di lavoro interdisciplinare o di direzione può facilitare il coordinamento interno.

#### Ulteriori informazioni

- SECO, DFAE e GCNSL: [La dovuta diligenza in materia di diritti umani delle PMI svizzere](#)
- Avsi Italia: [Imprese e diritti umani - una guida per le PMI](#)
- Global Compact France: [Mon entreprise et les droits de l'homme – guide pour les PME](#)
- Global Business Initiative on Human Rights: [Getting Started](#)



*In caso di impatti gravi sui diritti umani, anche un'azienda di piccole dimensioni deve adottare misure stringenti.*



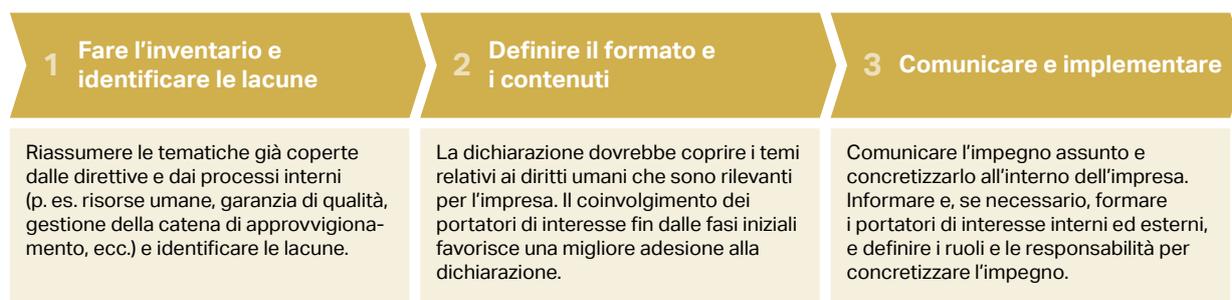
# 1. DICHIARAZIONE DI INTENTI

Come può un'impresa comunicare che adempie alla propria responsabilità di garantire il rispetto dei diritti umani?

## Perché è importante?

La dichiarazione di intenti pubblica è il punto di partenza della dovuta diligenza in materia di diritti umani e la base per integrare le relative tematiche nella struttura aziendale. Permette di sensibilizzare i portatori di interesse interni ed esterni sulla questione dei diritti umani, di tracciare il percorso da seguire e di attivare processi e misure di apprendimento. Rafforza la fiducia dei partner esterni nei confronti dell'impresa e contribuisce a soddisfare le loro aspettative.

## Tappe consigliate



## Tipi di dichiarazione

La forma e il livello di dettaglio delle dichiarazioni di intenti variano in funzione dei bisogni e delle preferenze dell'impresa. Potrebbero coesistere diverse dichiarazioni e disposizioni che si completano a vicenda:

- **Dichiarazione a sé stante**  
Dichiarazione di intenti generica sul rispetto dei diritti umani o disposizioni su temi specifici, p. es. direttive sulla diversità o sulla non discriminazione, direttive sulla prevenzione e la lotta alla corruzione, ecc.
- **Dichiarazione integrata**  
p. es. nel codice di condotta dell'impresa, del personale o dei fornitori, ecc.



*La dichiarazione d'intenti dovrebbe fare riferimento alle questioni più importanti per l'azienda in materia di diritti umani.*



### Nota bene

L'elaborazione e la revisione della dichiarazione di intenti è un processo dinamico e continuo.

Si raccomanda di adottare una prima versione, da aggiornare regolarmente man mano che si procede e si acquisiscono conoscenze ed esperienze sulle procedure di dovuta diligenza.

### Ulteriori informazioni

- United Nations Global Compact: [A Guide for Business: How to Develop a Human Rights Policy](#)
- BSR – Business Call to Action: [Human Rights Policy Tool](#)
- Doing Business with Respect for Human Rights: [Policy Commitment](#)
- OECD: [Guida dell'OCSE sul dovere di diligenza per la condotta d'impresa responsabile](#)

## ✓ REQUISITI FONDAMENTALI Dichiarazione d'intenti<sup>1</sup>

<input type="checkbox"/>	<b>Approvata da parte della più alta dirigenza</b>	<b>L'alta dirigenza dell'impresa è responsabile</b> dell'elaborazione e approvazione della dichiarazione di intenti.
<input type="checkbox"/>	<b>Ingloba tutta la catena di fornitura</b>	La dichiarazione di intenti si applica all' <b>intera catena di fornitura (a monte e a valle), così come all'impresa stessa</b> , e precisa le aspettative in materia di diritti umani.
<input type="checkbox"/>	<b>Fa riferimento al quadro giuridico internazionale</b>	<b>Gli standard internazionali in materia di diritti umani</b> devono essere menzionati, ad esempio la Dichiarazione universale dei diritti umani, i Patti I e II dell'ONU, così come le norme dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro.
<input type="checkbox"/>	<b>Si basa sulla competenza di esperti in materia</b>	Si effettua una <b>consultazione di esperti interni e esterni</b> per la stesura e la revisione della dichiarazione di intenti.
<input type="checkbox"/>	<b>E' accessibile al pubblico</b>	La dichiarazione è <b>accessibile pubblicamente</b> ed è comprensibile a tutte le parti interessate. Per esempio, è disponibile sul sito web nelle varie lingue nazionali).
<input type="checkbox"/>	<b>E' comunicata attivamente</b>	La dichiarazione di intenti è <b>comunicata ai portatori di interesse</b> lungo tutta la catena di fornitura (p. es. personale, fornitori, partner commerciali, clienti).

<sup>1</sup> Questi requisiti si basano sui Principi Guida delle Nazioni Unite su Imprese e Diritti Umani, incluso il principio 16.



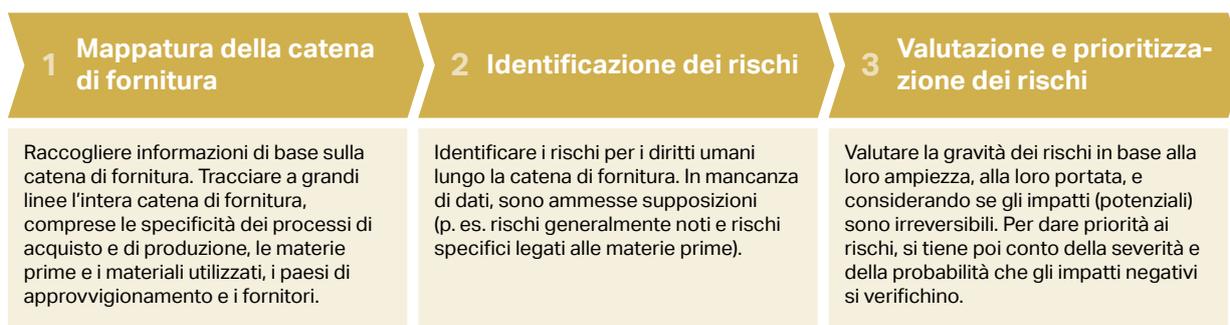
## 2. ANALISI DEI RISCHI

Come può un'impresa identificare i rischi che la sua attività comporta per i diritti umani?

### Perché è importante?

Una gestione proattiva dei rischi rafforza la sostenibilità dell'impresa. Solo chi conosce in misura sufficiente i rischi per i diritti umani può prendere decisioni informate e adottare misure appropriate per minimizzarli. Le imprese che identificano i rischi in maniera proattiva hanno meno probabilità di incorrere in brutte sorprese dovute a conflitti con i portatori di interesse o a scandali, e sono in grado di proteggere la propria attività e la propria reputazione.

### Tappe consigliate



### Valutazione d'impatto e consultazioni

Dopo aver svolto un'analisi comprensiva dei rischi, i rischi prioritari dovrebbero, se del caso, essere esaminati in maniera più approfondita nel quadro di una valutazione d'impatto. Questo include una consultazione approfondita delle persone o gruppi di persone potenzialmente colpiti.

### Esempio: rischi tipici per i diritti umani lungo una catena di fornitura nel settore tessile



#### Agricoltura e piantagioni

Condizioni di lavoro, lavoro minorile/forzato, inquinamento ambientale, salari equi, libertà di associazione, ecc.

#### Lavorazione

Condizioni di lavoro, lavoro minorile/forzato, inquinamento ambientale, salari equi, libertà di associazione, ecc.

#### Trasporto e intermediari

Condizioni di lavoro, inquinamento ambientale, salari equi, libertà di associazione ecc.

#### Commercio

Condizioni di lavoro, inquinamento ambientale, salari equi, discriminazione, libertà di associazione ecc.

#### Utilizzo

Salute dei consumatori, Inquinamento ambientale con impatti sui diritti umani.

#### End of Life

Condizioni di lavoro, lavoro minorile/forzato, inquinamento ambientale, salari equi, libertà di associazione, ecc.



### Nota bene

Generalmente, le analisi dei rischi si concentrano sui rischi per l'impresa; le analisi dei rischi relative ai diritti umani si concentrano invece sui rischi per le persone potenzialmente colpite (titolari di diritti).

### Ulteriori informazioni

- MVO Nederland: [CSR Risk Check](#)
- Risk & Compliance Platform Europe: [Come identificare rischi e fattori di RBC](#)
- UNGP Reporting Framework: [Salient Human Rights Issues](#)
- Doing Business with Respect for Human Rights: [Assessing impacts](#)

## ✓ REQUISITI FONDAMENTALI Analisi dei rischi<sup>2</sup>

<input type="checkbox"/>	<b>Considera l'intero spettro dei diritti umani</b>	L'analisi dei rischi considera <b>tutti i diritti umani</b> enunciati negli strumenti internazionali in materia di diritti umani.
<input type="checkbox"/>	<b>Analizza l'intera catena di fornitura</b>	L'analisi dei rischi considera tutti gli impatti della catena di <b>fornitura (a monte e a valle)</b> e gli impatti causati dall'attività dell'impresa stessa.
<input type="checkbox"/>	<b>Considera tutte le persone potenzialmente colpite</b>	L'analisi dei rischi considera <b>tutti i portatori di interesse</b> lungo la catena di fornitura che <b>potrebbero essere colpiti dagli impatti negativi sui diritti umani</b> . Nel quadro di una valutazione d'impatto approfondita, le persone o i gruppi di persone potenzialmente colpite dovrebbero essere <b>consultati</b> .
<input type="checkbox"/>	<b>Si basa sulla consultazione di esperti</b>	L'analisi dei rischi si avvale di <b>competenze specializzate interne e/o esterne</b> in materia di diritti umani.
<input type="checkbox"/>	<b>Dà priorità ai rischi più gravi</b>	L'analisi dei rischi dà priorità agli <b>impatti (potenziali) più gravi</b> sui diritti umani.
<input type="checkbox"/>	<b>E' rivalutata periodicamente</b>	L'analisi dei rischi è <b>effettuata periodicamente</b> e qualora le circostanze cambino, poiché sia la catena di fornitura che i rischi e/o i contesti specifici possono mutare.



*Un'analisi sistematica dei rischi permette alle aziende di identificare gli impatti sui diritti umani e i loro effetti negativi sulle persone in una fase preliminare.*

<sup>2</sup> Questi requisiti si basano sui [Principi Guida delle Nazioni Unite su Imprese e Diritti Umani](#), compresi i principi 17 e 18.



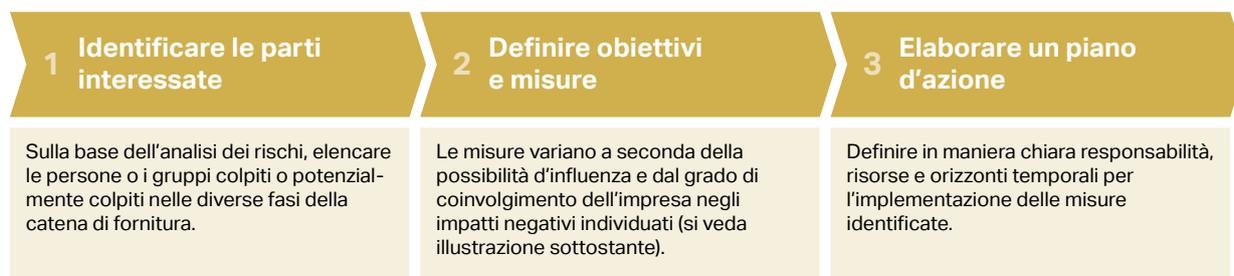
### 3. MISURE

Come può l'impresa implementare misure efficaci e basate sull'analisi dei rischi per prevenire, far cessare o attenuare gli impatti negativi delle sue attività?

#### Perché è importante?

Sulla base dell'analisi sistematica dei rischi e grazie all'identificazione e adozione di misure efficaci, l'impresa evita che i rischi potenziali si concretizzino (prevenendone gli impatti negativi) e, qualora non sia stato possibile evitarli, interviene per rimediare e/o attenuare le ripercussioni negative sulle parti interessate.

#### Tappe consigliate



#### Misure per affrontare diversi tipi di impatti negativi

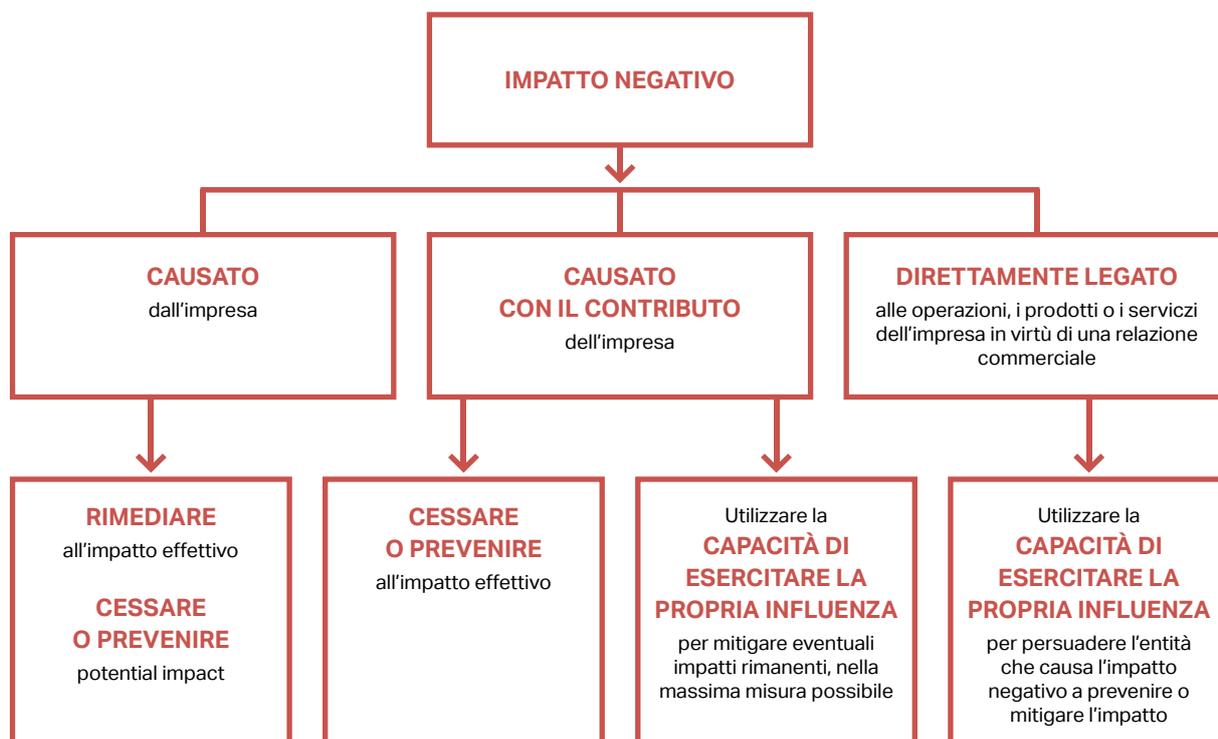


Illustrazione: Guida dell'OCSE sul dovere di diligenza per la condotta d'impresa responsabile, figura 2, p. 71



### Nota bene

Il piano d'azione deve affrontare prioritariamente i rischi reali o potenziali più gravi per le parti interessate (anche quando la possibilità di influenza è ridotta).

I rischi sono definiti nell'analisi dei rischi.

### Ulteriori informazioni

- Global Compact Network Germany: [5 Steps towards managing the human rights impacts of your business – Step 04](#)
- OCSE: [Guida OCSE sul dovere di diligenza \(due diligence\) per la condotta d'impresa responsabile](#)
- German Agency for Business & Economic Development: [The SME Compass: 3\) Take action](#)
- Doing Business with Respect for Human Rights: [Integrating and acting](#)

### ✓ REQUISITI FONDAMENTALI Misure<sup>3</sup>

<input type="checkbox"/>	<b>Considerano il tipo d'impatto</b>	Gli <b>impatti</b> negativi <b>potenziali</b> sulle parti interessate vanno prevenuti e/o il rischio che si verifichino va mitigato; gli <b>impatti effettivi</b> devono essere cessati o corretti (rimedio).
<input type="checkbox"/>	<b>Lungo l'intera catena di fornitura</b>	Le misure riguardano non solo <b>l'impresa</b> , ma anche <b>l'intera catena di fornitura a monte e a valle</b> .
<input type="checkbox"/>	<b>Tengono conto della propria influenza e grado di coinvolgimento</b>	Si tiene conto del <b>rapporto dell'impresa con l'impatto</b> negativo (potenziale o effettivo) ( <b>grado di coinvolgimento</b> ) e della sua <b>capacità di influenza</b> (per cessarlo, prevenirlo e/o mitigarlo, così come per rimediario).
<input type="checkbox"/>	<b>Si basano sulla consultazione di esperti</b>	Quanto più complesso o grave è l'impatto negativo, tanto maggiori dovrebbero essere le <b>competenze e conoscenze interne e/o esterne in materia di diritti umani</b> .



*Un piano d'azione efficace prende in considerazione, tra le altre cose, le cause di fondo dei rischi per i diritti umani.*

<sup>3</sup> Questi requisiti si basano sui Principi Guida delle Nazioni Unite su Imprese e Diritti Umani, compresi i principi 19, 22 e 24.



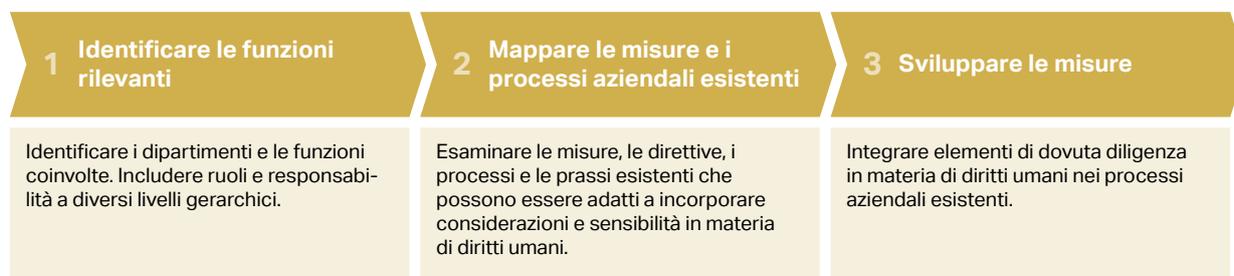
## 4. INTEGRAZIONE NELL'IMPRESA

Com'è integrata la dovuta diligenza in materia di diritti umani nei processi aziendali esistenti?

### Perché è importante?

L'integrazione della dovuta diligenza in materia di diritti umani rafforza la coerenza e la credibilità dell'impresa, contribuisce a prevenire un approccio a compartimenti stagni, evita contraddizioni nell'azione dei diversi dipartimenti e funzioni, e promuove il miglioramento continuo.

### Tappe consigliate



### Ambiti di applicazione delle misure orientate ai processi

- Meccanismo di reclamo
- Gestione dei fornitori
- Dichiarazione di intenti e struttura di governance
- Incentivi legati alle prestazioni e retribuzione
- Formazione interna ed esterna
- Audit interno e gestione della qualità
- Politiche d'acquisto e pratiche di approvvigionamento
- Gestione della clientela e marketing
- Allocazione delle risorse di bilancio
- Sviluppo del prodotto



*Integrare la dovuta diligenza in materia di diritti umani nell'azienda incentiva i dipendenti a fare la loro parte, indipendentemente dalla funzione che ricoprono.*



### Nota bene

L'inclusione dei temi dei diritti umani nei vari processi esistenti per la definizione degli obiettivi è uno strumento efficace per integrare i diritti umani nell'azienda.

Indipendentemente dalla loro funzione, i dipendenti hanno la possibilità di integrare nelle loro mansioni tematiche e obiettivi legati ai diritti umani.

### Ulteriori informazioni

- Shift: [Embedding Respect for Human Rights](#)
- Global Compact Network Germany: [5 steps towards managing the human rights impacts of your business – Step 05](#)
- Doing Business with Respect for Human Rights: [Embedding](#)
- Institut fédéral du développement durable de Belgique : [boîte à outils droits de l'homme – étape 8](#)

## REQUISITI FONDAMENTALI **Integrazione**<sup>4</sup>

<input type="checkbox"/>	<b>Definisce una struttura e responsabilità adeguate</b>	<b>Si definisce una chiara struttura di governance interna</b> per l'attuazione del dovere di diligenza in materia di diritti umani con assegnazione di ruoli e <b>responsabilità a diversi livelli gerarchici</b> (può essere integrata in strutture già esistenti, p. es. nella gestione della sostenibilità).
<input type="checkbox"/>	<b>Si integrano i rischi nei processi e nei dipartimenti aziendali pertinenti</b>	Si integrano i rischi per i diritti umani nei <b>processi aziendali esistenti e all'interno dei dipartimenti aziendali pertinenti</b> . A seconda dell'impresa, ciò può riguardare le politiche di acquisto/approvvigionamento, le risorse umane, lo sviluppo di prodotti, ecc.
<input type="checkbox"/>	<b>Definisce incentivi e una gestione della performance adeguati</b>	Si allinea la responsabilità di rispettare i diritti umani con le politiche e le procedure che regolano le attività commerciali. Ciò include la <b>creazione di incentivi legati alle prestazioni del personale</b> (ad es., in materia di promozione, retribuzione e altri incentivi finanziari e prestazioni).
<input type="checkbox"/>	<b>Si basa su formazioni adeguate</b>	Le persone che con la loro attività quotidiana influiscono sull'attuazione del dovere di diligenza sono <b>consapevoli dell'importanza di questa tematica e comprendono come possono dare un contributo concreto al successo di questa prassi</b> .
<input type="checkbox"/>	<b>Favorisce la collaborazione con terze persone</b>	In particolare, quando la possibilità di influenza è limitata, esiste <b>cooperazione e dialogo costruttivo</b> con i concorrenti e gli attori della catena di fornitura a monte e/o a valle (p. es. con i fornitori o i subfornitori o con i partner di servizio).

<sup>4</sup> Questi requisiti si basano sui Principi Guida delle Nazioni Unite su Imprese e Diritti Umani, compreso il principio 19.



## 5. MONITORAGGIO E COMUNICAZIONE

In che modo l'impresa verifica l'efficacia delle misure adottate? Come comunica in modo trasparente in merito agli impatti negativi e al modo in cui li affronta?

### Perché è importante?

Il monitoraggio regolare dell'efficacia delle misure adottate aiuta a impiegare le risorse in modo mirato e a raggiungere gli obiettivi fissati e gli effetti auspicati per le parti colpite dagli impatti negativi. Una comunicazione trasparente rafforza la fiducia dei portatori di interesse, migliora la reputazione e può migliorare il posizionamento dell'impresa negli indici e nelle classifiche degli investitori.

### Tappe consigliate



### Esempi di standard e framework riconosciuti per guidare il reporting:

- GRI Standards 2021
- UNGP Reporting Framework
- Corporate Human Rights Benchmark



*Una comunicazione trasparente sul processo di dovuta diligenza in materia di diritti umani rafforza la fiducia dei clienti nell'azienda.*



### Nota bene

Il reporting formale permette di sensibilizzare e migliorare la trasparenza sui potenziali rischi, sulle sfide e sui problemi ancora irrisolti.

Il miglioramento continuo, la risoluzione graduale dei problemi e la trasparenza sono componenti fondamentali della dovuta diligenza.

### Ulteriori informazioni

- Shift: [Human Rights Reporting](#)
- German Agency for Business & Economic Development: [The SME Compass: 4\) Measure and report](#)
- Doing Business with Respect for Human Rights: [Tracking performance](#)
- Institut fédéral du développement durable de Belgique : [boîte à outils droits de l'homme – étape 7 reporting](#)

## ✓ REQUISITI FONDAMENTALI Monitoraggio<sup>5</sup>

<input type="checkbox"/>	<b>Si basa su indicatori adeguati</b>	Si <b>esamina regolarmente</b> l'efficacia delle misure adottate usando <b>indicatori qualitativi e quantitativi appropriati</b> , e si valutano i progressi fatti.
<input type="checkbox"/>	<b>Consulta fonti rilevanti</b>	La valutazione delle misure <b>richiede fonti interne ed esterne</b> , compresi la consultazione delle persone e dei gruppi colpiti.
<input type="checkbox"/>	<b>Si focalizza sulle persone colpite</b>	Si valuta l'efficacia delle misure prestando particolare attenzione alla <b>situazione delle parti (potenzialmente o effettivamente) colpite</b> , in particolare le persone vulnerabili o emarginate.
<input type="checkbox"/>	<b>E' integrata nei processi esistenti</b>	Laddove possibile, si integra il controllo dell'efficacia del monitoraggio <b>nei processi di revisione esistenti, sia interni che esterni</b> (p. es. nei sondaggi destinati al personale o negli audit interni o esterni).

## ✓ REQUISITI FONDAMENTALI Comunicazione<sup>6</sup>

<input type="checkbox"/>	<b>Assume una forma e frequenza adeguate</b>	Si tratta di comunicare periodicamente e in maniera comprensibile circa i maggiori rischi e le misure adottate. <b>Per i rischi gravi</b> occorre in ogni caso un <b>reporting formale</b> .
<input type="checkbox"/>	<b>Garantisce l'accessibilità dell'informazione</b>	<b>Si rendono le informazioni accessibili al/ai gruppo/i target</b> e, se necessario, si istituiscono ulteriori canali di comunicazione (p. es. traduzione in altre lingue, uso dei social media).
<input type="checkbox"/>	<b>Si ottiene una trasparenza adeguata</b>	I <b>portatori di interesse possono valutare</b> , sulla base delle informazioni fornite, se le misure adottate permettono di far fronte in maniera adeguata ai rischi e agli impatti identificati.
<input type="checkbox"/>	<b>Protegge le fonti d'informazione</b>	<b>Garantire la riservatezza delle fonti di informazione</b> , se necessario, p. es. per proteggere le persone colpite da ulteriori ripercussioni negative.

<sup>5</sup> Questi requisiti si basano sui Principi Guida delle Nazioni Unite su Imprese e Diritti Umani, compreso il principio 20.

<sup>6</sup> Ibid, principio 21.



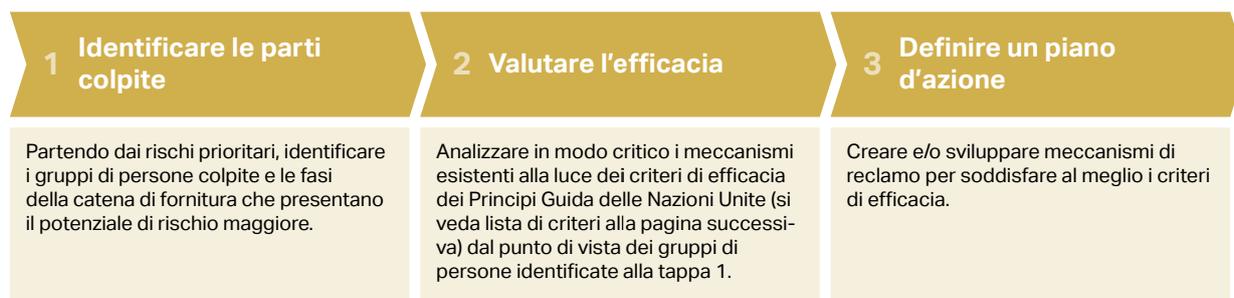
## 6. MECCANISMO DI RECLAMO E DI RIMEDIO

Che cos'è un meccanismo di reclamo efficace e come può un'azienda usarlo per individuare precocemente gli impatti negativi e porvi rimedio?

### Perché è importante?

I meccanismi di reclamo rappresentano un sistema di allerta che aiuta le imprese a identificare precocemente i conflitti e a eliminarne le cause. Questi meccanismi creano un clima di fiducia, migliorano le relazioni con i portatori di interesse ed evitano lunghe e costose controversie. Attraverso il dialogo diretto con le parti colpite, i meccanismi di reclamo permettono di identificare facilmente le misure più opportune per porvi rimedio.

### Tappe consigliate



### Rimedi

In caso di reclami giustificati o di impatti negativi reali lungo la catena di fornitura, le imprese devono permettere l'accesso a meccanismi di rimedio. Se sono le imprese stesse ad aver causato il danno, è loro responsabilità porvi rimedio.

#### Esempi di rimedi

- Scuse
- Riparazione
- Riabilitazione
- Compensazione finanziaria o non finanziaria
- Sanzioni penali o amministrative
- Prevenzione di ulteriori danni (p. es. garanzia che non si ripetano)
- Programmi di formazione e di perfezionamento per il personale
- Accordi nell'ambito della mediazione



*Un meccanismo di reclamo accessibile aiuta a prevenire i conflitti con le principali parti interessate.*



### Nota bene

I meccanismi di reclamo possono essere stabiliti a livello locale o di fabbrica, a livello aziendale o a livello di settore/industria – dall'azienda stessa o in cooperazione con organizzazioni partner (per esempio iniziative multistakeholder o di settore, associazioni).

Meccanismi paralleli, a diversi livelli, si completano a vicenda costituendo una sorta di «back-up».

### Ulteriori informazioni

- Global Compact Network Germany: [Worth listening: Understanding and implementing human rights grievance management](#)
- CSR Europe: [Assessing the effectiveness of company grievance mechanisms](#)
- German Agency for Business & Economic Development: [The SME Compass: 5\) Manage complaints](#)
- Doing Business with Respect for Human Rights: [Remediation and grievance mechanisms](#)

## REQUISITI FONDAMENTALI **Meccanismo di reclamo**<sup>7</sup>

<input type="checkbox"/>	<b>Legittimo</b>	<b>Si definisce il processo</b> di trattamento dei reclami, si stabiliscono <b>responsabilità chiare</b> e si <b>forma il personale competente</b> .
<input type="checkbox"/>	<b>Prevedibile</b>	<b>Si definisce previamente</b> il processo, le tempistiche e le possibili soluzioni e si <b>comunicano ai potenziali utenti del meccanismo</b> .
<input type="checkbox"/>	<b>Trasparente</b>	<b>Si informano costantemente gli utenti</b> circa lo status del processo di reclamo. <b>Si comunica internamente e esternamente</b> in merito all'efficacia del meccanismo.
<input type="checkbox"/>	<b>Basato sul dialogo</b>	<b>Si usa il dialogo</b> come mezzo per fronteggiare e risolvere le disfunzioni del processo stesso, ad esempio nell'ambito del trattamento di reclami o nella definizione e monitoraggio delle misure di rimedio.
<input type="checkbox"/>	<b>Accessibile</b>	<b>I potenziali utenti conoscono il meccanismo di reclamo e i suoi processi e sanno come usarlo</b> (p. es. in una lingua con cui hanno familiarità).
<input type="checkbox"/>	<b>Equo</b>	Si fornisce il <b>supporto pratico</b> necessario (p. es. attraverso l'accesso all'informazione, consulta ed expertise) affinché i potenziali utenti possano <b>effettivamente attivare il processo</b> .
<input type="checkbox"/>	<b>Compatibile con i diritti</b>	<b>Si trattano in via prioritaria i reclami particolarmente gravi</b> e si trasmettono alle funzioni/livelli gerarchici opportuni. <b>Si sviluppano soluzioni in linea con i bisogni delle parti colpite</b> .
<input type="checkbox"/>	<b>Fonte di continuo apprendimento</b>	<b>Si migliora continuamente il processo</b> sulla base delle esperienze maturate e <b>si integrano le informazioni</b> nei processi aziendali.

<sup>7</sup> Questi requisiti si basano sui Principi Guida delle Nazioni Unite su Imprese e Diritti Umani, compreso il principio 31.

## Colophon

---

Questa guida pratica è stata realizzata nell'ambito del [Piano d'azione nazionale per le imprese e i diritti umani \(PAN\)](#) su incarico della Segreteria di Stato dell'economia SECO e del Dipartimento federale degli affari esteri DFAE.

---

Concetto, contenuto e testo	focusright GmbH, <a href="https://www.focusright.ch">focusright.ch</a>
Revisione	engageability, <a href="https://engageability.ch">engageability.ch</a> University of Zürich Centre for Human Rights Studies (UZHR), <a href="https://menschenrechte.uzh.ch">menschenrechte.uzh.ch</a> Marta Piazza, <a href="https://www.linkedin.com/in/marta-piazza">linkedin.com/in/marta-piazza</a>
Design	Joël Walser. ArtWork., <a href="https://www.joelwalser.com">joelwalser.com</a>
Illustrazioni	Natalia Gianinazzi, <a href="https://www.natalia-gianinazzi.ch">natalia-gianinazzi.ch</a>
Pubblicazione	Ottobre 2022

---



**focusright** si propone di rendere i diritti umani tangibili e comprensibili alle aziende. Lavoriamo con aziende e organizzazioni di vari settori per rafforzare i loro sistemi di gestione, identificare i rischi in materia di diritti umani e migliorare le loro pratiche. focusright fornisce consulenza alle aziende per l'integrazione di politiche sui diritti umani, per la progettazione di processi di dovuta diligenza, per la gestione dei rischi associati alla loro catena di fornitura e per l'elaborazione di misure correttive in linea con i Principi Guida delle Nazioni Unite su

Imprese e Diritti Umani (UNGP). focusright supporta le aziende nell'implementazione di normative relative ai diritti umani, come il controprogetto all'Iniziativa Multinazionali Responsabili in Svizzera o la legge tedesca sulla dovuta diligenza nella catena di fornitura. focusright suggerisce ai suoi partner misure per affrontare questioni sistemiche relative ai diritti umani ed effettua valutazioni di impatto sui diritti umani (Impact Assessments) in contesti ad alto rischio.

[focusright.ch](https://www.focusright.ch)

