

Il mercimonio delle certificazioni

Alberto Di Martino – Amm.Unico ICB Qualità srl

L'attività di certificazione (in particolare dei sistemi organizzativi come ma non solo la ISO 9001 per la qualità, la ISO 14001 per l'ambiente, la OHSAS 18001 per la salute e sicurezza dei lavoratori) nasce per fornire al mercato una maggiore confidenza sul rispetto di determinati criteri da parte dell'azienda certificata. Per altro verso è uno strumento di verifica, ad uso del soggetto certificato, da parte di un organismo capace di esprimere competenza di sistema e di settore.

Gli organismi di certificazione, per operare, devono essere accreditati (in Italia o in altri paesi visto che vige il mutuo riconoscimento) secondo norme e principi particolari in cui si attestano valori guida come : l'imparzialità, la competenza, l'apertura (openness), la responsabilità, la confidenzialità, la risposta ai reclami, l'approccio basato sul rischio (la verifica degli aspetti più critici).

Alle aziende certificande è richiesto di identificare e coinvolgere i loro portatori di interesse (stakeholder), di considerare i loro contesti interni (i lavoratori) ed esterni (il tessuto sociale, le autorità, i clienti, gli utenti, i committenti), di valutare i possibili rischi (impatto delle attività produttive all'esterno e dall'esterno verso l'azienda). Più o meno implicitamente si chiede di valutare la propria capacità di produrre reddito sostenibile e di gestire la copertura di cassa.

Le cose non sono però andate così.

Le norme citate sono sorte per essere adottate in chiave volontaria e più che prescrizioni forniscono criteri e metodi di analisi e miglioramento organizzativo. In alcuni settori, come l'edilizia, la formazione finanziata, l'accreditamento delle strutture sanitarie convenzionate, l'adozione di modelli organizzativi è stata resa obbligatoria annullando così le intenzioni del normatore.

A questo si aggiunga l'italica propensione per le vie brevi – meno faticose e più comode.

Il consulente che dovrebbe aiutare l'azienda a recepire il senso della norma ed accompagnarla in questo percorso virtuoso è spesso riciclato da altri settori, stipula accordi provvigionali con gli enti di certificatori, pesca a piene mani dal lavoro altrui (spesso da internet).

Per contro l'ente di certificazione, che dovrebbe essere super partes, da un lato è pagato dall'azienda e non vuole perderla essendo eccessivamente rigido, dall'altro il consulente pretende di non essere smentito nei confronti del cliente.

Molte società di consulenza hanno chiesto la rappresentanza di organismi di certificazione accreditati all'estero (in particolare est Europa) dove i controlli sono quasi inesistenti e il costo della vita, più basso, spinge ad emettere certificati senza alcun supporto in cambio di piccole royalties.

I grandi enti di certificazione hanno scoperto di avere una struttura onerosa e hanno convertito i commerciali in ispettori e gli ispettori in commerciali.

Risultato : una svalutazione dell'attività consulenziale, certificativa e normativa.

La certificazione è ormai vista dalle aziende come l'ennesimo obolo da versare senza la benché minima percezione delle potenzialità che un sistema di gestione, certificato o meno, può apportare.

Esistono consulenti e certificatori molto competenti ma sono tagliati fuori dai prezzi al ribasso di chi "non lavora". Questi agiscono, come in tanti altri settori, ragionando solo sul breve termine svalutando se stessi, in primis, e tutto il settore di conseguenza.

Il settore insegue il mercato e solo il mercato può fare selezione. Credo inutile agire sugli operatori della certificazione – per quanto l'ente di accreditamento si dia molto da fare. E' più importante fare un'opera di informazione e sensibilizzazione alle aziende che, se preparate, potranno chiedere e pretendere realmente più qualità.