

## Gruppo Dijon Céréales

# La qualità cementa la fusione e il gruppo



**Il gruppo Dijon Céréales (Côte-d'Or, Borgogna, Francia), grazie alla creazione del suo sistema di assicurazione qualità, è riuscito ad omogeneizzare le pratiche delle varie cooperative agricole locali che si sono fuse per la sua nascita. Oggi il sistema per la qualità costituisce la colonna vertebrale di un gruppo agro-alimentare di cui la cooperativa è divenuta il centro.**

Il Gruppo Dijon Céréales oggi è sinonimo di qualità. La certificazione ISO 9001:2000 attraversa tutta la filiera agro-alimentare: dal grano o dalla pianta fino ai prodotti di prima trasformazione. Nell'albo d'onore dei diplomati ci sono BFC Semences, le Grandes Minoteries Dijonnaises, Oblé les Moulins, la Société de Transformation des Légumes. E poi, naturalmente, il cuore del gruppo: la cooperativa agricola Dijon Céréales.

«Il punto che accomuna tutte queste aziende è il lavoro che si svolge dalla nascita alla destinazione degli alimenti. Nel quadro di una politica di sicurezza delle materie prime, avere un sistema normalizzato oggi è un prerequisito indispensabile per i mercati, anche se talvolta si tratta solo di un diritto a vendere, privo di un reale plusvalore!», pensa Marc Delattre, responsabile del servizio Qualità.

Un servizio che, originariamente limitato alla sola cooperativa, copre ormai tutte le cellule di qualità delle aziende del gruppo. «Questa supervisione globale si è imposta. Ogni azienda ha le proprie attività e le proprie procedure, ma gli elementi della catena devono essere solidali e coerenti tra loro. Valorizzeremo ancora di più il nostro sistema di qualità per i nostri clienti dimostrando che nella catena non ci sono anelli deboli!».

### Un approccio molto pratico

In un gruppo, abitualmente è la casa madre a dare l'impulso alla politica per la qualità. Dijon Céréales costituisce un'eccezione alla regola. Dal 1995, le Grandes Minoteries Dijonnaises sono la prima società del gruppo certificata ISO 9002, un passo intrapreso su insistenza della clientela industriale, desiderosa di acquistare farine tracciate e dalla qualità costante.

Da parte sua, la cooperativa agricola Dijon Céréales all'epoca doveva affrontare un'altra problematica: armonizzare, in tutte le sue attività, le pratiche delle 13 cooperative locali che si erano associate per la sua fondazione. «Oggi, guardando indietro, si può dire che l'assicurazione qualità è servita da cemento alla fusione, in particolare a livello dei dipendenti che avevano bisogno di nuovi punti di riferimento. Dal punto di vista degli agricoltori, è stata una tappa essenziale per rassicurare tutti quanti. Ormai, indipendentemente dai silos, tutte le forniture di granaglie sono trattate e valorizzate allo stesso modo», specifica Marc Delattre.

Nella primavera del 1998 SQS è stata scelta come ente certificatore. «Ci siamo trovati tutti d'accordo su un approccio molto pratico. Per noi non si trattava di scrivere procedure seguendo i capitoli della norma, ma di esporre il nostro know-how», osserva il responsabile Qualità. Il primo ambito di certificazione ha riguardato le attività cerealicole e tre silos pilota molto coinvolti nelle filiere contrattualizzate, come il grano molitorio, l'orzo da birreria ecc.

### L'audit SQS, uno sprone

Dijon Céréales ottiene la certificazione ISO 9002:1994 nell'ottobre del 1998. Dall'anno seguente, altri 17 silos e l'attività di sperimentazione del servizio tecnico Damier Vert (test e consulenze per gli agricoltori) entrano nel mondo della qualità. «Bisognava certificare rapidamente tutti i silos di spedizione. I nostri clienti avrebbero per forza preferito la merce proveniente da un sito certificato, gli agricoltori invece avrebbero voluto evitarla!» dice Marc Delattre. Nel 2001, la cooperativa passa alla ISO 9001:1994, integrando l'ISO con la concezione della Guida Tecnica Damier Vert.

La transizione dalla «teoria» al processo è avvenuta con facilità e, dall'autunno del 2003, Dijon Céréales è certificata ISO 9001:2000. I quattro processi primari della cooperativa sono coperti dalla certificazione: cereali, servizio tecnico Damier Vert, approvvigionamenti (vendita di forniture agricole, prodotti di fertilizzazione e salute delle piante) e produzione di verdure e legumi (cipolle, altri legumi). «L'aspetto più delicato è la trilogia <politica – obiettivo – indicatori>, ma poco a poco stiamo cercando di evolverci verso indicatori sempre più pertinenti».

Un altro vantaggio della qualità è che ha permesso di affrontare con maggiore tranquillità altre pratiche, come quella del-

la contrattualizzazione delle produzioni con gli aderenti (carta della filiera Irtac/Arvalis), o l'introduzione progressiva dei requisiti HACCP, con l'appoggio della nostra federazione nazionale delle cooperative (FFCAT) e dell'Aria Bourgogne. «Il fatto che il nostro sistema per la qualità sia sottoposto ad audit molto regolarmente mantiene sempre viva l'attenzione. L'audit SQS è uno sprone, che ci permette anche di affrontare più serenamente gli audit dei clienti. In generale, l'80% delle domande dei nostri clienti sono state trattate in occasione degli audit interni o SQS», spiega in conclusione Marc Delattre.

#### Il gruppo Dijon Céréales è:

- La 10ª cooperativa agricola francese (Dijon Céréales)
- Il 4° gruppo molitorio francese (Dijon Céréales Meunerie, 200 000 tonnellate di farine prodotte)
- Il 2° operatore europeo per la disidratazione di cipolle e legumi (Società di Trasformazione dei Legumi)
- Fatturato del gruppo: 350 milioni di €, 750 dipendenti
- Fatturato della cooperativa: 228 milioni di €
- 950'000 tonnellate di cereali raccolti
- 3'700 agricoltori aderenti



# Edilizia sostenibile

## Il primo immobile residenziale FSC della regione di Zurigo sarà pronto per l'acquisto nell'autunno 2004

L'impresa di costruzioni BWT Bau AG di Winterthur, con la struttura sopraelevata di Bruggwis ad Oberglatt, ha costruito per la prima volta nella regione due case plurifamiliari secondo gli standard FSC. Il sigillo di qualità internazionale FSC garantisce una provenienza del legno da foreste gestite nel rispetto dell'ambiente e delle esigenze sociali.

Secondo le stime degli esperti, l'edilizia ecologica sta crescendo per importanza e popolarità. Mentre il piccolo mobilio viene prodotto già da tempo con il legno FSC, nel settore dell'edilizia la tendenza si sta affermando solo timidamente. La BWT Bau AG, una delle prime imprese in Svizzera, ha colto i segnali del tempo e ha fatto certificare le sue strutture in legno dalla SQS con il marchio FSC. Ora la prima struttura sopraelevata realizzata con legname FSC è stata ultimata e i nuovi inquilini, tra breve, potranno acquistare i dodici appartamenti. Per l'ultimo piano delle due case sono stati utilizzati più di 30 metri cubi di legno, corrispondenti a circa 60 tronchi. Il legno proviene da foreste certificate FSC ed è lavorato in conformità agli standard corrispondenti.

### BWT Bau AG lascia il segno

«Dobbiamo avere a cuore le nostre foreste. In fin dei conti la nostra vita proviene da loro», sottolinea Felix Werder, responsabile costruzioni in legno della BWT Bau AG. «Persino il materiale delle casseforme, nella nostra azienda, proviene da legno certificato

FSC.» Una voce non trascurabile. Ogni settimana vengono consumati fino a 40 metri cubi. Utilizzare con costanza il legno FSC, però, comporta ancora delle difficoltà, lamenta Felix Werder. Ma i proprietari di foreste svizzeri sono esemplari: oltre un quarto delle aree forestali della Svizzera è già certificato FSC. Per la trasformazione del legno, invece, c'è ancora molta strada da fare: fino ad oggi solo poche aziende sono certificate. «La tendenza, però, indica una netta crescita», dichiara Bruno Stingl, auditore SQS, «al momento abbiamo molte richieste di certificazione».

### Un marchio che ha un futuro

Il marchio FSC garantisce ai consumatori, ai commercianti e all'industria che i prodotti in legno utilizzati provengono da una gestione forestale responsabile. Il legno soddisfa tutti i requisiti di qualità: non esiste alcuna differenza rispetto al legno non certificato. Ad incidere sono soltanto i costi un po' più elevati, riconducibili principalmente all'attuale carenza di offerta nel settore della lavorazione.

BWT Bau AG, con sede a Winterthur e filiali a Zurigo, Turbenthal e Wetzikon, è una delle più grandi imprese di costruzioni del Cantone di Zurigo. Questa azienda dalle ricche tradizioni, le cui radici risalgono addirittura al 1835, è stata la prima impresa in Svizzera a far certificare le sue costruzioni in legno con il marchio FSC. Questa certificazione conferma che le strutture in legno di BWT soddisfano gli standard della Chain of Custody (COC) FSC.



30 %  
Minimo

Almeno il 30 % delle fibre utilizzate nel processo di produzione di questa carta proviene da una gestione forestale responsabile, attestata da una certificazione indipendente in base alle direttive del Forest Stewardship Council.

SQS-COC-100002

FSC Trademark © 1996 Forest Stewardship Council A. C.

# Certificazione SQS per l'applicazione RPA: un pilastro d'angolo nella pianificazione delle risorse

**Il Limmi è il primo ospedale in tutta la Svizzera ad aver ottenuto una certificazione SQS per il suo programma di gestione delle risorse con RPA (Registrazione delle Prestazioni di Assistenza). Questo riconoscimento attesta che la qualità del rilevamento dei dati soddisfa standard elevati.**

L'RPA, di per sé, non è una novità ed è stata introdotta al Limmi nel 1997. In tutta la Svizzera, tutte le prestazioni di assistenza sono codificate in diversi gruppi con le cosiddette variabili ed assoggettate ad un valore temporale. Allora perché sono necessari un programma speciale di gestione delle risorse con RPA e un certificato «ufficiale» della SQS?

## Registrazione le prestazioni in modo univoco

Esther Linka, direttrice del reparto assistenza, medicina e supporto alle nascite e responsabile del progetto di gestione risorse con RPA nell'ospedale di Limmattal, ripercorre con la memoria un'esperienza pluriennale: «I gruppi di prestazioni, in linea di massima, sono chiari. In pratica, però, esiste un certo margine d'interpretazione sulle modalità di registrazione». Da una parte, il Limmi confronta annualmente i suoi dati RPA con quelli di altri ospedali importanti. D'altra parte, la certificazione ottenuta per l'applicazione RPA contribuisce sostanzialmente ad una registrazione univoca delle prestazioni da parte dei vari addetti all'assistenza. La qualità dei dati ha un'importanza particolare, perché la contabilità li fa confluire nel calcolo dei centri di costo e quindi si crea trasparenza nell'imputazione dei costi.

## Con la lente d'ingrandimento

L'intento dei tre auditori SQS, all'inizio di maggio, era quello di scoprire esattamente come veniva attuato il programma di gestione risorse per RPA e hanno eseguito un esame «con la lente d'ingrandimento». Hanno intervistato la direzione dell'ospedale, i direttori e le direttrici dei reparti, i responsabili delle corsie e

gli addetti RPA ed hanno osservato gli operatori nei reparti durante la registrazioni. Il certificato SQS attesta che l'ospedale di Limmattal dispone anche di un'elevata competenza nella registrazione della spesa per il cosiddetto «valore C». Si tratta di attività di assistenza indirette, che non sono riconducibili direttamente ad un paziente. In questa categoria rientra una molteplicità di prestazioni, dalla pulizia delle camere alle mansioni direttive, fino alle attività di formazione dei responsabili. Esther Linka: «In base al nostro programma, tutti i reparti rilevano/verificano il loro «valore C» una volta all'anno. Allo stesso tempo, le direzioni dei reparti indicano con certezza l'arco di tempo disponibile, ad esempio per i colloqui con i collaboratori. In questo modo, anche per i valori C esiste uno standard comune.

## Favorire una reciproca collaborazione

Il Limmi non è soltanto il primo ospedale certificato, ma, fino ad oggi, è anche uno dei pochi che sfrutta un sistema di reporting RPA quotidiano per la pianificazione delle capacità. Esther Linka: «Le informazioni RPA, da noi, non vanno a finire in un «cimitero di dati», ma costituiscono una base decisionale importante per i piani operativi e l'allocazione dei posti letto. I responsabili dei reparti discutono ogni mattina con i responsabili delle corsie, sulla base dei dati RPA del giorno precedente, stabilendo quali reparti sono particolarmente sotto pressione e quali, eventualmente, possono fornire un aiuto per superare i momenti di difficoltà». L'RPA, al Limmi, si è trasformato in un prezioso strumento di management e gestione.



Centro sanitario di Zurigo Ovest  
Ospedale Limmattal  
Urdorferstrasse 100  
CH-8952 Schlieren

© Copyright: Ospedale Limmattal  
Foto: Tobias Stahel, Zurigo

# Sistemi di QM per i prodotti medicali

**Collaborate con produttori di prodotti medicali?**

**Produce componenti per prodotti medicali o vi occupate della loro lavorazione?**

**Il vostro committente vi ha mai parlato della ISO 13485?**

**Sapete esattamente di cosa si tratta?**

Nel campo dei prodotti medicali, i sistemi di assicurazione qualità hanno conquistato una posizione solida. Ad esempio, in Stati come la Gran Bretagna e gli USA, i sistemi di «quality assurance» costituiscono già da tempo un presupposto irrinunciabile per l'accesso al mercato.

Nel frattempo, è indubbio che un sistema di assicurazione qualità idoneo, introdotto ed efficace in tutti gli stadi rilevanti, è un fattore importante per conseguire e migliorare la sicurezza e la funzionalità dei prodotti, ma anche dei servizi.

## Quali sono le norme rilevanti per i sistemi di gestione per la qualità?

Il fondamento normativo conosciuto a livello mondiale per i sistemi di gestione per la qualità è la serie ISO 9000. Le norme ISO 9001, 9002 e 9003, nelle versioni del 1994 e la ISO 9001 nell'edizione 2000, sono modelli in base ai quali un'azienda può farsi certificare. Le norme ISO 9001/2/3: 1994 sono state sostituite nel dicembre 2000 dalla ISO 9001:2000, con un termine di 3 anni per la transizione.

Per l'attuazione della New Approach Directive nel campo dei prodotti medicali (MDD; RL 93/42/CEE), gli istituti europei di normazione CEN e CENELEC, nel corso degli anni Novanta, hanno elaborato le norme EN 46001:1996, EN 46002:1996 ed EN 46003:1999 – Sistemi di Assicurazione Qualità – Prodotti medicali – Requisiti particolari per l'applicazione di EN ISO 9001/9002/9003. Con la prima rielaborazione di queste norme sono nate le norme ISO 13485 e ISO 13488.

## Quali sono gli sviluppi delle norme?

Nelle norme europee concernenti i sistemi di gestione per la qualità per i produttori di medicinali, attualmente si sta compiendo una trasformazione di fondo.

Dal 1° aprile 2004, alle norme applicate più di frequente in passato, la EN 46001 e la EN 46002 (entrambe dell'anno 1996) sono subentrate le norme EN ISO 13485:2000 ed EN ISO 13488:2000. Entrambe le norme, per la loro data di emissione, danno l'impressione di costituire una novità. In realtà, però, non è così: infatti sono quasi uguali alle norme della serie 46000 e praticamente identiche alle omonime norme ISO dell'anno 1996.

Inoltre, a inizio novembre 2003, è stata pubblicata la norma DIN EN ISO 13485:2003.

Questa norma sarà il futuro, ma, proprio come la EN ISO 9001:2000, si basa su un approccio «process oriented». La norma internazionale EN ISO 13485:2003, dal titolo «Prodotti medicali – Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti per la regolamentazione», è una nuova norma a cui devono ispirarsi tutti i produttori e i commercianti del settore dei prodotti medicali.

Questa nuova norma generale riunisce i campi di validità delle due norme EN ISO 13485 ed EN ISO 13483 del 2000. Diversamente da queste ultime, la versione 2003 non è più orientata ai singoli elementi del management, ma al quadro complessivo dei processi aziendali, analogamente alla DIN EN ISO 9001:2000. Per la certificazione secondo DIN EN ISO 13485:2003, inoltre, non è più necessaria la certificazione ISO 9001.

## Perché applicare la ISO 13485:2003?

La ISO 13485:2003 ha lo scopo di supportare lo sviluppo di un sistema di QM, per garantire ai potenziali clienti e alle autorità competenti che i servizi e i prodotti offerti dall'azienda rispettano le esigenze dei clienti e le leggi in vigore.

La ISO 13485:2003 può essere applicata a tutte le organizzazioni, di qualsiasi tipologia e dimensione, che progettano, sviluppano, producono o installano attrezzature mediche o forniscono servizi nel settore.

La certificazione di un sistema di gestione per la qualità armonizzato ai requisiti specifici dei prodotti medicali è vantaggioso per i produttori che desiderano commercializzare i loro articoli a livello internazionale e, nella maggior parte dei casi, è addirittura indispensabile.

## Da quando sarà vincolante la ISO 13485:2003?

Il comitato ISO competente propone un periodo di transizione di tre anni a partire dalla data di pubblicazione (15/07/2003). Nel corso di tale periodo, la nuova norma e quelle vecchie coesisteranno. Il 14/07/2006, le due norme ISO scadute saranno ritirate (vedi gazzetta ufficiale C 83/7). I termini di transizione per l'applicazione della ISO 13485:2000 e della EN ISO 13485:2000, per motivi di omologazione, potranno essere differenti, p. es. in Europa e in Canada.

# Customer Day

4 maggio 2004 al Palazzo dei congressi di Stresa/Italia

**Dedicato ai 1500 clienti di lingua italiana che ci hanno scelti e per trattare insieme argomenti attuali e futuri.**



Il 14 maggio 2004, nella splendida cornice di Stresa, sul Lago Maggiore, si è tenuto il Customer day SQS, evento volto a condividere il successo conseguito nel corso degli ultimi anni con i nostri 1500 clienti di lingua italiana.

La giornata è stata caratterizzata dalla presentazione di argomenti d'attualità e di rilevante importanza per le aziende. Le oltre 400 persone presenti, hanno seguito con attento interesse e coinvolgimento il ricco programma a disposizione, che ha beneficiato del contributo di diversi esperti di settore, alternatisi sul palco e coordinati dal moderatore Dott. M. Mortarino di Edizioni Augusta di Torino.

Il direttore generale di SQS, Ing. T. Zahner, ha illustrato le strategie della nostra Associazione per i prossimi anni, volte a consolidare il proprio mercato e la propria posizione in Italia.

In seguito la Dott.ssa Carrà, di Lamberti S.p.A., società attiva nel settore chimico, ha evidenziato l'importanza di un maggiore coinvolgimento dei collaboratori per sostenere la crescita aziendale in scenari altamente competitivi, accrescendo la motivazione e sviluppando lo spirito d'appartenenza all'azienda, per il conseguimento di obiettivi comuni volti a soddisfare i bisogni dei clienti.

Tema caro alle imprese è il Management Information System (MIS), trattato dal Dott. Tapparo, dell'omonima azienda, che ha sottolineato come un adeguato sistema informativo aziendale sia importante anche per le piccole medie imprese, oltre che per le realtà di grande dimensioni.

La Sintesi degli obiettivi aziendali con valori numerici, migliora la capacità di conseguirli. Sono stati presentati esempi concreti di indicatori, di sistemi di raccolta e di analisi dei dati.

Dopo il pranzo, consumato all'interno della struttura del Palazzo dei congressi di Stresa, gli argomenti sono confluiti su altri temi di grande attualità, quali la gestione del rischio, per ragionare in termini proattivi e con coscienza piuttosto che con reazione all'evento.

Il Dott. Marchetti, di Ibo Gestioni, ha affrontato il tema dal punto di vista aziendale fornendo chiavi di lettura oggettive ed utili per approfondire e stimolare la conoscenza del problema, anche per realtà aziendali di piccole dimensioni.

Strettamente collegato alla gestione rischi, il Dott. Piantodosi, di Banca BSI Spa, ha trattato il delicato argomento legato alla gestione del credito in ottica regolamento Basilea 2.

Sen'altro tema ancora in divenire, ma che presenta particolarità care sia al comparto bancario, per le implicazioni legate a processi di affinamento ed approfondimento della conoscenza dei propri clienti, sia alle imprese che dovranno predisporre e presentarsi per l'accesso al credito secondo definiti requisiti che consentiranno di acquisire rating più o meno favorevoli a seconda della situazione.

Le conclusioni sono state tenute dall'Ing. Domenico Morelli, responsabile della regione di lingua italiana di SQS, con pertinenza per il Cantone Ticino/Grigioni e per tutta l'Italia, presidiata ormai da 11 auditori dipendenti ed oltre 30 liberi auditori esclusivi SQS di supporto. L'ing. Morelli ha presentato prodotti SQS che possono supportare le aziende nella loro crescita, con un deciso orientamento, da parte di SQS stessa, a presentarsi più come partner strategico per l'impresa, piuttosto che come semplice fornitore ed organismo di certificazione.

In questa visione vanno posizionati particolari prodotti, come: SQS 9004, modello di gestione basato sulla linea guida ISO 9004:2000, con possibilità di attestazione SQS ed IQnet, volto allo sviluppo delle risorse umane e alla maggiore integrazione degli aspetti gestionali, grazie al maggior coinvolgimento dell'area amministrativa e finanziaria; il Best Board Practice, orientato più decisamente al top management aziendale ed in particolare alla gestione dei Consigli di Amministrazione, per definirne specifiche modalità operative, come strumenti per il conseguimento di efficienza e trasparenza.

L'Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS) ha voluto con questa giornata celebrare le proprie positive attività sul mercato di lingua italiana, condividendo con i clienti la strategia che costituirà i valori e principi guida ispiratori per la propria presenza ed il sostegno alle imprese che hanno scelto di avvalersi dei nostri servizi.

Si ringraziano tutti i relatori ed i partecipanti, giunti spesso anche dal centro e sud Italia, per la massiccia partecipazione; visto il successo conseguito, saranno certamente organizzati altri appuntamenti simili in futuro, pertanto... Arrivederci al prossimo Customer Day SQS.

Il Team degli Auditori  
Regione Lingua italiana



## Utilizzo di Internet e della posta elettronica sul posto di lavoro: è possibile conciliare controllo e tutela dei dati?

**Il «capo» ha l'impressione che i suoi collaboratori dedichino troppo tempo alle e-mail personali e richiede quindi all'IT una valutazione individuale sul numero di e-mail spedite; in singoli casi, vorrebbe addirittura prendere visione del contenuto dei messaggi. Può farlo?**

No, perché in questo modo si interverrebbe nella sfera personale dei collaboratori; in particolare, questo tipo di valutazione individuale non è ammessa in assenza di un motivato sospetto di abuso, se non esiste un regolamento relativo all'utilizzo di Internet e della posta elettronica e se non sono stati stabiliti i principi di un eventuale controllo.

Il contenuto delle e-mail private fa parte della sfera privata delle persone a cui vengono scritte. Anche se l'utilizzo privato della posta elettronica sul posto di lavoro è proibito, il contenuto non può essere letto dal datore di lavoro. Il fatto che una mail sia privata o meno si può stabilire solo sulla base dell'indirizzo.

La questione delle e-mail è particolarmente delicata quando un collaboratore lascia l'azienda. Il fatto di inoltrare tutti i messaggi al successore senza aver precedentemente informato il predecessore provoca automaticamente una violazione della sfera privata di quest'ultimo, che potrebbe quindi sporgere querela. Ci si dovrebbe accertare che un collaboratore che lascia l'azienda venga informato per tempo di ciò che succederà ai messaggi di posta elettronica che saranno spediti in futuro al suo indirizzo di lavoro. Solo in questo modo avrà eventualmente la possibilità di informare adeguatamente i suoi amici e conoscenti. Per queste e-mail si dovrebbe prevedere una risposta automatica al mittente, per spiegare in modo chiaro e trasparente a chi sarà inoltrato il messaggio.

E' consigliabile stabilire un regolamento interno relativo all'utilizzo di Internet e della posta elettronica in azienda, meglio se per iscritto. Queste istruzioni non devono essere consegnate obbligatoriamente con il contratto di lavoro, ma possono essere gestite all'interno dell'azienda.

Un regolamento di questo tipo deve definire chiaramente se e con quali modalità l'utilizzo di Internet e della posta elettronica è ammesso o limitato e cosa avviene all'indirizzo di posta elettronica una volta che il titolare lascia l'azienda. Se l'utilizzo non è limitato, si può presupporre che Internet e la posta elettronica possano essere utilizzati come il telefono. Questo, però, non significa che non si debba più lavorare, che si debba passare l'intera giornata a navigare e a spedire e-mail personali. In questo caso, infatti, si configura una violazione dell'obbligo di fedeltà professionale che ogni dipendente ha nei confronti del proprio datore di lavoro, oltre ad una mancanza di buon senso.

Inoltre, è importante definire in modo chiaro e trasparente l'esistenza di un controllo e le condizioni in cui quest'ultimo può essere operato. In linea di principio, un fondato sospetto di abuso può essere la causa scatenante di un controllo. Si dovrebbe anche stabilire chi sarà informato del risultato del controllo (solo l'ufficio del personale e/o il diretto superiore?) e quali sono le sanzioni previste.

Un controllo anonimo è sempre ammesso; può servire per la stesura di statistiche interne, per stabilire, ad esempio, quali sono i siti Internet più visitati all'interno dell'azienda. Questo può contribuire ad aumentare la consapevolezza dei singoli individui in merito all'uso di Internet (quando la Borsa prosperava, in molte aziende le pagine sull'argomento, come ad esempio «Borsalino», erano al primissimo posto...).

## Varie

### Nuovi membri SQS

In occasione dell'assemblea generale SQS, il Prof. René Kästli (membro singolo SQS) e la SANU (Società di formazione svizzera per la natura e la protezione dell'ambiente) sono stati accolti nella SQS in qualità di nuovi membri. Il Prof. René Kästli è stato anche eletto nel Consiglio di Amministrazione SQS in qualità di rappresentante del settore dei servizi finanziari, per una carica biennale. Diamo un cordiale benvenuto ai due nuovi membri e auguriamo loro tanto successo.



Prof. René Kästli

### Novità dal nostro membro

#### SAQ Swiss Association for Quality di Kirchberg BE

- Il 31 marzo, il Dott. Hans Rudolf Gygax – Amministratore SAQ – è andato in pensione dopo 10 anni di servizio. Il suo successore, Peter Rüttsch, ha assunto la carica di amministratore il 1° aprile 2004.
- In occasione dell'assemblea generale 2004 i tre membri seguenti hanno lasciato il Consiglio di Amministrazione:
  - Dopo undici anni trascorsi nel Consiglio di Amministrazione SAQ, tra cui sei anni di presidenza, il Dott. Peter Schütz.
  - Dopo sette anni nel Consiglio di Amministrazione, il Sig. Gerhard Jäger e il Dott. Gerhard Schaerer.
- Per la carica di nuovo presidente del Consiglio di Amministrazione SAQ è stato eletto il Sig. Samuel Holzach.
- Per il CdA sono stati proposti i nuovi membri seguenti, eletti in occasione dell'assemblea generale 2004: la Sig.ra Barbara Ulrich, Raphael Granges, il Dott. Hans Rudolf Gygax, Heinz Liedtke, Werner Siegenthaler.

### Regolamento ON sulla gestione e del rischio per organizzazioni e sistemi

I nuovi regolamenti ON sulla gestione del rischio per organizzazioni e sistemi:

- ONR 49000 Definizioni e principi (in tedesco).
- ONR 49001 Elementi del sistema di risk management (in tedesco, francese, italiano, spagnolo).
- ONR 49002-1 parte 1: Guida al risk management (in tedesco).
- ONR 49002-2 parte 2: Guida all'integrazione del risk management nel sistema di gestione; ONR 49003 Requisiti per la qualifica del Risk Manager (in tedesco).

Possono essere acquistati nelle lingue desiderate presso: **Istituto Austriaco di Normalizzazione**, Heinestrasse 38, 1020 Vienna, tel.: (+ 43 1) 213 00-0, fax: (+43 1) 213 00-818, e-mail: office@on-norm.at

### Gestione ambientale

#### Revisione delle norme ISO 14001 e ISO 14004

L'organizzazione normativa internazionale ISO, nell'ottobre di quest'anno, ha intenzione di pubblicare la revisione delle norme per la gestione ambientale (ISO 14001 e ISO 14004). Le norme attuali non saranno rivoluzionate. La struttura di base rimane la stessa e all'inizio, come in precedenza, la politica ambientale viene presentata sotto forma di dichiarazione di responsabilità della dirigenza aziendale nei confronti dell'ambiente. Secondo René Wasmer, che ha collaborato alla stesura delle corrispondenti norme ISO in qualità di delegato, l'ultima revisione ha soprattutto lo scopo di assicurare la compatibilità con i sistemi di gestione per la qualità «process-oriented» (ISO 9001:2000) e di eliminare i punti poco chiari nel testo. Ad esempio, emerge la necessità di documentare il rilevamento e la valutazione degli aspetti ambientali. Wasmer è convinto che, con queste giovanissime norme, sia stato creato un ulteriore elemento per un sistema di gestione integrato.