

BUSINESS ASSURANCE

I REQUISITI DELLE NUOVE ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001

7.4 - Comunicazione



CARO LETTORE,

Lo scorso anno sono state pubblicate le nuove norme ISO 9001 e ISO 14001. Prosegue invece la redazione dell'ISO 45001, lo standard relativo a salute e sicurezza dei lavoratori destinato a sostituire l'OHSAS 18001:2007.

Obiettivi primari dell'ISO (International Standardisation Organisation) sono l'armonizzazione e il perfezionamento degli standard e delle modalità secondo cui supporteranno le aziende nel costruire performance sostenibili.

Il lavoro di allineamento di tutte le norme ISO che riguardano i sistemi di gestione punta a implementare un quadro comune, che comprende una High Level Structure (HLS) o Struttura di alto livello con sezioni, testo,

termini e definizioni univoci. Come è logico, la stessa struttura verrà ora adattata anche per l'ISO 45001. Di fronte ai nuovi requisiti, le aziende si interrogano soprattutto sul proprio grado attuale di conformità con gli stessi e sulle modalità con cui soddisfarli.

Il presente numero di Espresso Survey approfondisce **il requisito 7.4 Comunicazione**, dopo la focalizzazione nei precedenti sondaggi sui requisiti **5.1 Leadership e impegno, 4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto, 4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate e 6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità**.

In relazione al requisito riguardante la **Comunicazione**, in quale misura le aziende certificate rispetto a uno o più di questi standard pensano di essere conformi ai nuovi dettami? E quale tipo di comunicazione interna ed esterna programmano di integrare nel proprio sistema di gestione? Per scoprirlo, voltate pagina.



THE VIEWPOINT ESPRESSO

- Il Viewpoint Espresso è il nostro modo di condividere con voi quello che pensano i vostri pari e come affrontano le questioni più attuali. Ci auspichiamo che ciò che condividiamo vi incuriosisca, vi sproni ad approfondire e magari ad agire su alcuni temi.
- Il Viewpoint Espresso è nato per iniziativa di ViewPoint, la community dei nostri clienti. Mentre le survey ViewPoint offrono analisi approfondite, i ViewPoint Espresso vogliono essere più agili e fornire una "dose" concentrata di opinioni.
- Per informazioni sulle iniziative precedenti: www.dnvgl.it/assurance/viewpoint

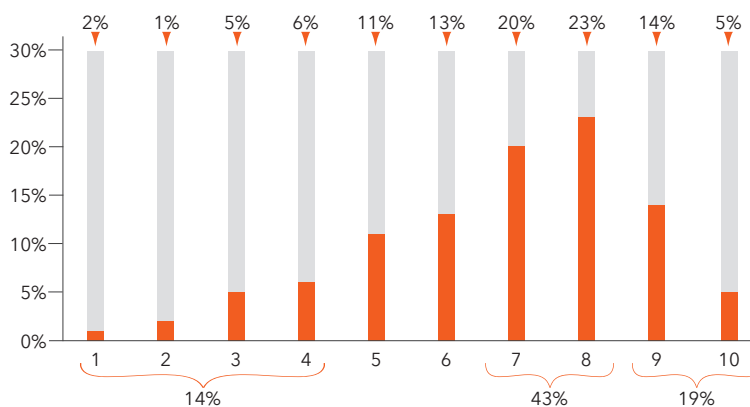
1) LE AZIENDE SONO GIÀ CONFORMI AL 7.4?



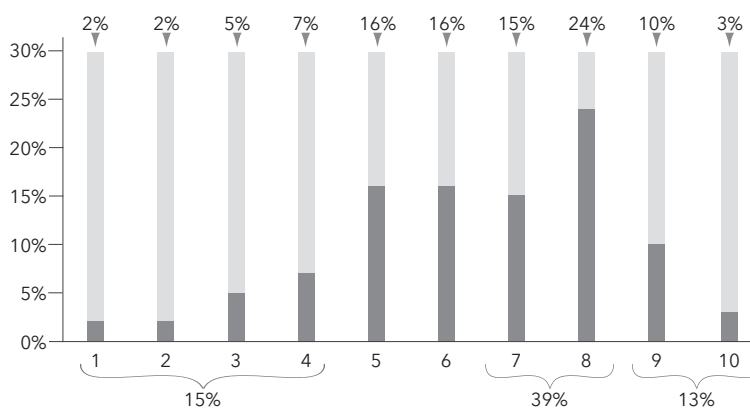
Su una scala da 1 a 10, dove 1 è PER NULLA CONFORME e 10 è COMPLETAMENTE CONFORME, quanto considera già oggi conforme al requisito la Sua organizzazione?

La sezione 7.4 delle ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001 richiede all'organizzazione di individuare le azioni di comunicazione interna ed esterna rilevanti ai fini del sistema di gestione aziendale, specificando che cosa vuole comunicare, quando, come, con chi e chi attuerà tale comunicazione. Gli intervistati sono clienti con un sistema di gestione certificato per la qualità, l'ambiente e/o la salute e sicurezza dei lavoratori. Questi ultimi sono stati inseriti nelle Espresso Survey solo da quando è disponibile la bozza della ISO 45001.

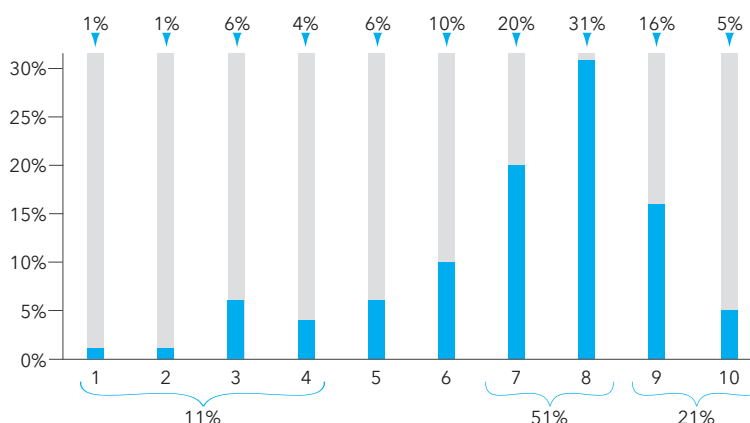
ISO 9001



ISO 14001



ISO 45001



CHE COSA RISPONDONO

- Spiccano le aziende certificate OHSAS 18001, delle quali il 21% dichiara di essere completamente conforme (rating 9 e 10). In totale, il 19% dei soggetti certificati ISO 9001 indica la conformità, mentre la percentuale scende ad appena il 13% per le aziende in possesso di certificazione ISO 14001.
- In media, il 18% delle aziende del campione afferma di essere del tutto conforme. Nell'indagine condotta sulla sezione **5.1 Leadership e impegno**, la media corrispondente si attestava al 30%. In confronto, nei precedenti sondaggi le percentuali di totale conformità variavano tra l'11 e il 17%.
- Tra coloro che si considerano parzialmente conformi rientrano il 51% dei soggetti certificati OHSAS 18001, il 43% di quelli ISO 9001 e il 39% di quelli ISO 14001. In media, il 44% riferisce un certo livello di conformità, mentre il dato corrispondente delle precedenti inchieste era pari al 39-44%.
- Dal raffronto fra i punteggi assoluti, emerge che le aziende con certificazione ISO 14001 sembrano ritenersi meno conformi di quelle certificate ISO 9001 e OHSAS 18001.
- In media, il 13% indica di non essere conforme (rating da 1 a 4) rispetto al 10-21% delle precedenti inchieste.

CHE COSA NE PENSIAMO NOI

Se si confrontano i dati della Espresso Survey sulla sezione **5.1. Leadership e impegno** e i risultati relativi alla conformità ai dettami della sezione **7.4. Comunicazione**, appare chiaro come in quest'ultimo caso si avverta un minor livello di compliance.

Quando poi si considera la distribuzione complessiva, gli intervistati con certificazione ISO 14001 percepiscono di essere meno conformi rispetto a coloro che sono certificati ISO 9001 e OHSAS 18001. Una ragione potrebbe essere che la ISO 14001 contempla alcune prescrizioni aggiuntive per questa sezione particolare, ad esempio l'esigenza di comunicare dati affidabili con continuità (cfr. anche Riflessioni finali a pag. 15).

Non sorprende che il massimo grado di aderenza si registri fra le aziende OHSAS 18001, probabilmente perché la comunicazione relativa a salute e sicurezza dei lavoratori viene realizzata in molti casi secondo modalità prescritte dalla legislazione vigente, che possono anche richiedere la costituzione di canali di comunicazione formali.

TEMI DELLE PRECEDENTI ESPRESSO SURVEY

- 4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto.
- 4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate.
- 5.1 Leadership e impegno.
- 6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità.

I REQUISITI IN FOCUS

**2A) COME LE AZIENDE
SODDISFERANNO IN FUTURO I
REQUISITI 7.4.**



COMUNICAZIONE INTERNA

Fra i temi dell'elenco relativo alla comunicazione interna, vi preghiamo di indicare quelli che rientreranno nel sistema di gestione aziendale. Le voci elencate alle pagine 5, 6 e 7 sono identiche, salvo ove altrimenti specificato nei grafici.

ISO 9001



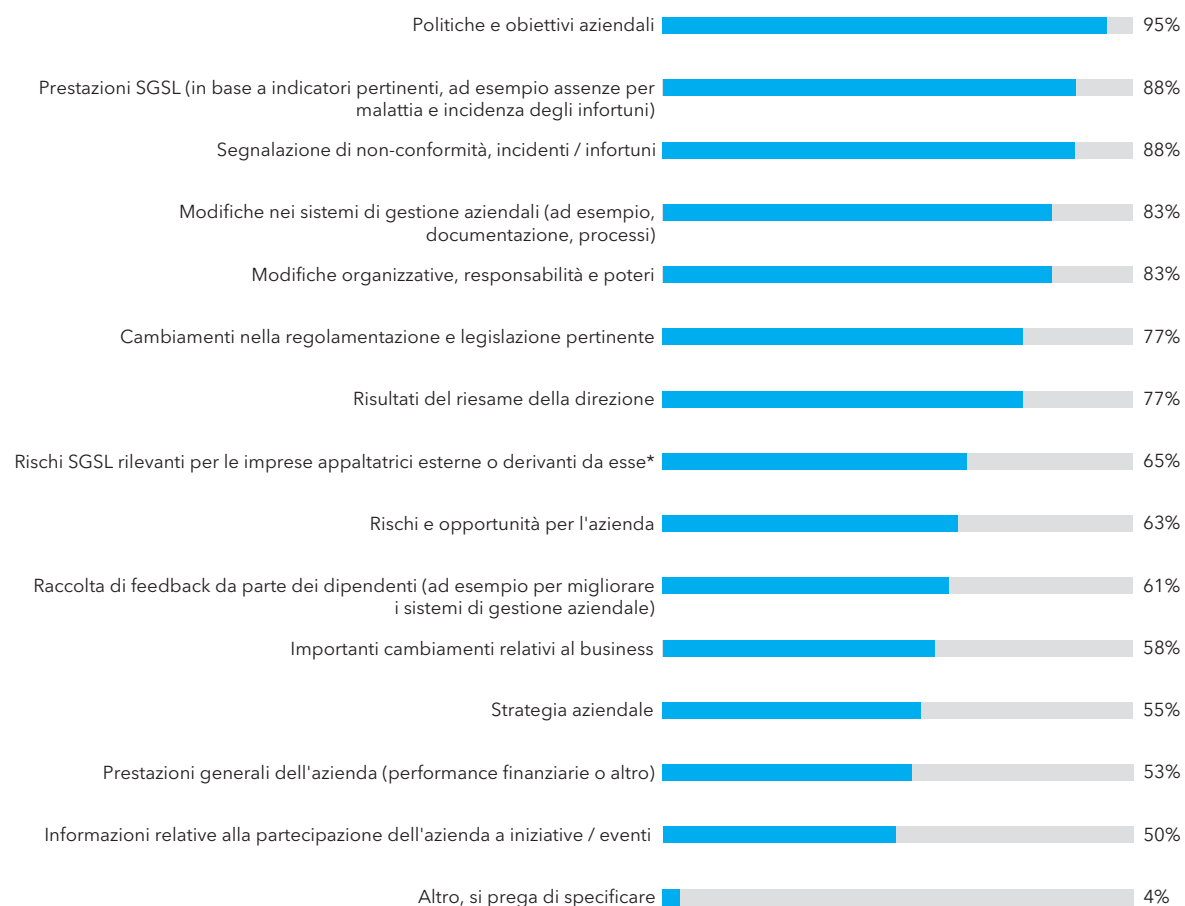
* Requisito specifico dello standard.

CHE COSA RISPONDONO

- **Politiche e obiettivi aziendali** rappresentano l'attività più selezionata fra quelle da includere nel sistema di gestione in riferimento alla comunicazione interna (88%).

- Le aziende certificate ISO 9001 assegnano un punteggio alto per la comunicazione interna anche alle seguenti voci: **Segnalazione di non-conformità, incidenti / infortuni** (78%); **Modifiche organizzative, responsabilità e poteri** (77%) e **Modifiche nei sistemi di gestione aziendali** (ad esempio, documentazione, processi) (76%).

ISO 45001



* Requisito specifico dello standard.

CHE COSA RISPONDONO

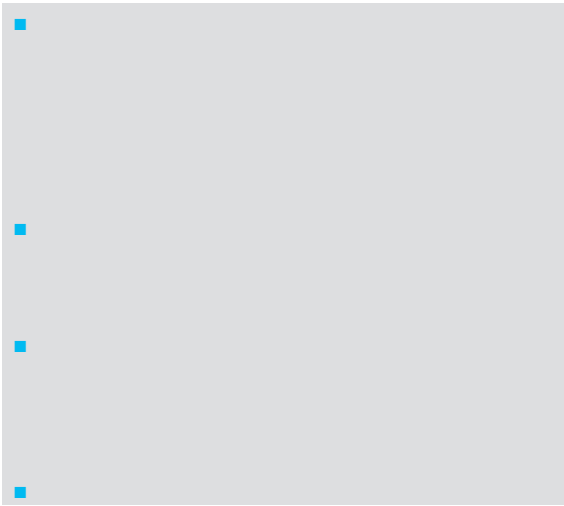
- **Politiche e obiettivi aziendali** rappresentano di gran lunga l'attività più selezionata fra quelle da includere nel sistema di gestione in riferimento alla comunicazione interna (95%). Il dato è superiore rispetto alle aziende certificate ISO 9001 e ISO 14001 (rispettivamente 88% e 90%).
- Le quattro voci successive sono: **Prestazioni SGS** (in base a indicatori pertinenti, ad esempio assenze per malattia e incidenza degli infortuni)

(88%), **Segnalazione di non-conformità, incidenti / infortuni** (88%), **Modifiche nei sistemi di gestione aziendali** (ad esempio, documentazione, processi) (83%) e **Modifiche organizzative, responsabilità e poteri** (83%).

- **Rischi SGS rilevanti per le imprese appaltatrici esterne o derivanti da esse** (65%) è un requisito specifico della norma ISO 45001, assente sia dalla ISO 9001 che dalla ISO 14001.

NORME A CONFRONTO

COMUNICAZIONE INTERNA	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
Strategia aziendale	52%	44%	55%
Politiche e obiettivi aziendali	88%	90%	95%
Modifiche organizzative, responsabilità e poteri	77%	68%	83%
Importanti cambiamenti relativi al business	43%	41%	58%
Modifiche nei sistemi di gestione aziendali	76%	71%	83%
Cambiamenti nella regolamentazione e legislazione pertinente	53%	70%	77%
Prestazioni generali dell'azienda (performance finanziarie o altro)	39%	39%	53%
Prestazione del sistema di gestione aziendale	62%	78%	88%
Raccolta di feedback da parte dei dipendenti (ad esempio per migliorare i sistemi di gestione aziendale)	48%	48%	61%
Segnalazione di non-conformità, incidenti / infortuni	78%	77%	88%
Informazioni relative a nuovi prodotti / servizi	49%	N/A	N/A
Informazioni relative all'impronta ambientale dei prodotti	N/A	30%	N/A
Rischi e opportunità per l'azienda	55%	51%	63%
Informazioni relative alla partecipazione dell'azienda a iniziative / eventi	37%	34%	50%
Rischi SGSL rilevanti per le imprese appaltatrici esterne o derivanti da esse	N/A	N/A	65%
Risultati del riesame della direzione	67%	67%	77%
Altro, si prega di specificare	2%	4%	4%

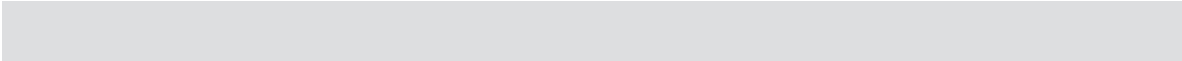


RRXBUWFRALBRUMSHUO?
,62HO32PHOR
RRXSFRFRSHUO32

■

■

■



IRUMSHUF00H00REHEML0H0RE
00SHUSURGRWTHFLILFLX0ELGH?
SUREELOP00R0LGLUH000RUR
TXRWGLRGH0LGGHW

9LFHEU0FLE0GH00HRUM
ELH0LROH000X0H00FXUH0HL
ORURURSLSUREELOL0L0UH0?
L00GLUH0L0ILF00X0RU
X0FURGLGLSHGH00R00MBLE0VRE
00

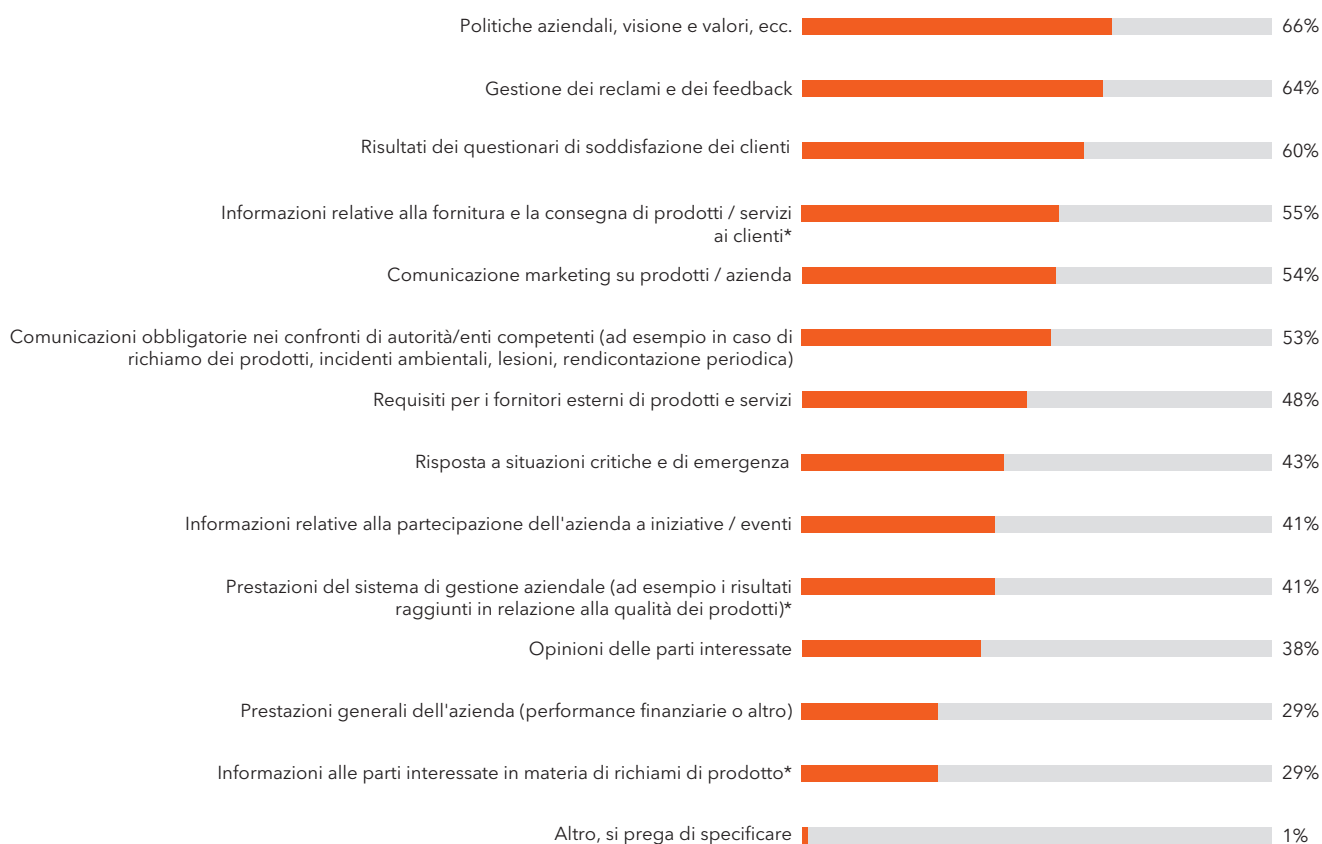
I REQUISITI IN FOCUS

**2B) COME LE AZIENDE SODDISFERANNO
IN FUTURO IL REQUISITO 7.4** →

COMUNICAZIONE ESTERNA

Fra i temi dell'elenco relativo alla comunicazione esterna, vi preghiamo di indicare quelli che rientreranno nel sistema di gestione aziendale

ISO 9001



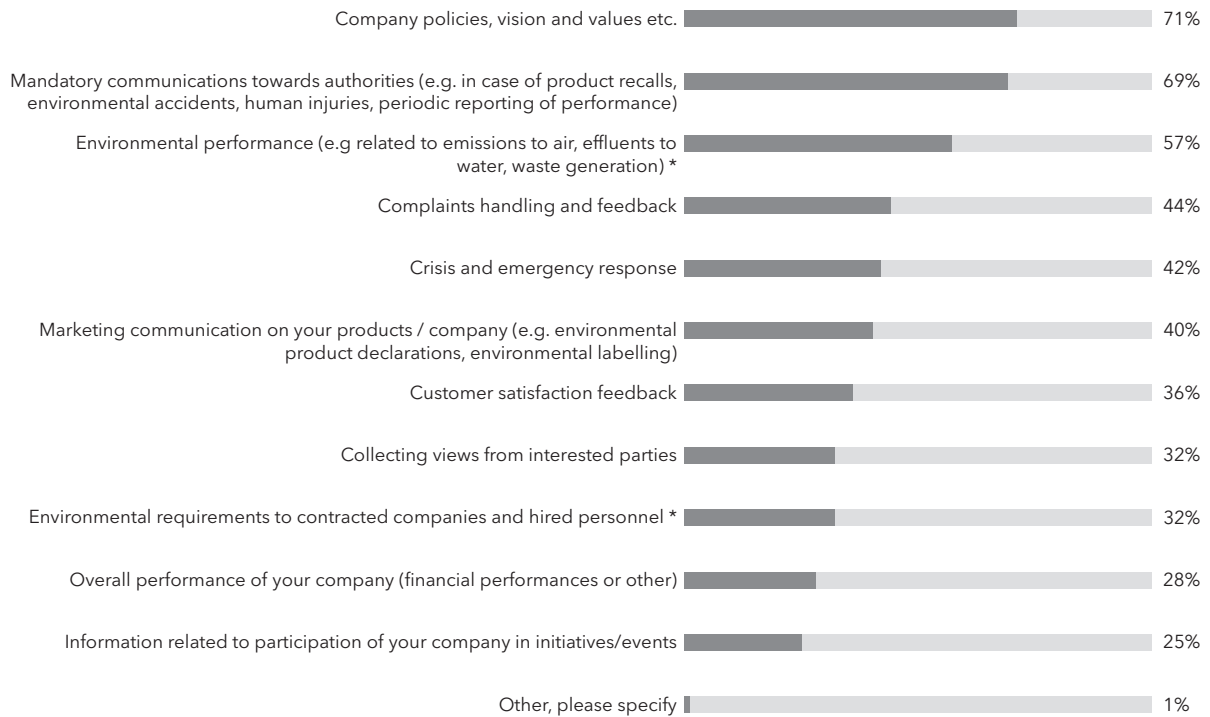
*Requisito specifico dello standard.

CHE COSA RISPONDONO

- **Politiche aziendali, visione e valori, ecc.** è il tema con la valutazione più alta (71%).

- Le due successive voci sono: **Comunicazioni obbligatorie nei confronti di autorità o enti competenti (ad esempio in caso di richiamo dei prodotti, incidenti ambientali, lesioni, rendicontazione periodica)** (69%) e **Prestazioni ambientali (ad esempio, relative a emissioni in atmosfera, reflui nei corsi d'acqua, produzione di rifiuti)** (57%).

ISO 14001



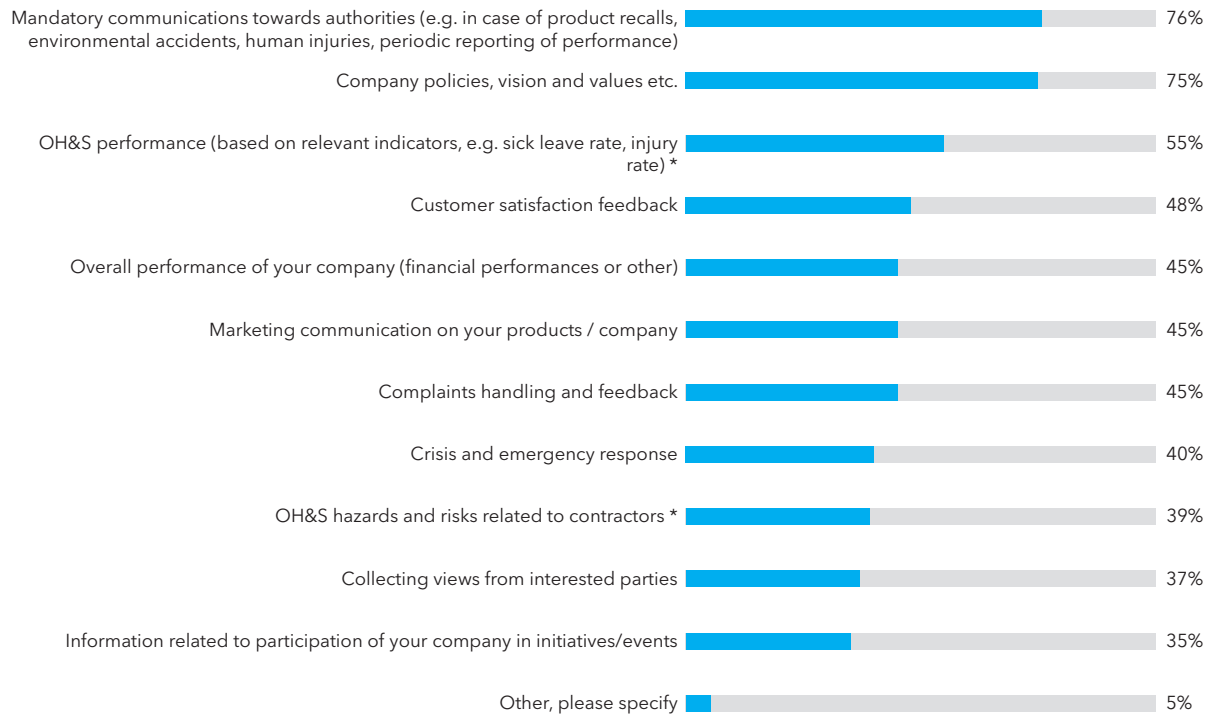
* Standard specific requirement.

WHAT ARE THEY SAYING?

- **Company policies, vision and values etc.** is the highest rated topic (71%).

- The next two external communication topics are **Mandatory communications towards authorities, e.g. in case of product recalls, environmental accidents, human injuries, periodic reporting of performance** (69%) and **Environmental performance, e.g. related to emissions to air, effluents to water, waste generation** (57%).

ISO 45001



* Standard specific requirement.

CHE COSA RISPONDONO

- **Mandatory communications towards authorities (e.g. in case of product recalls, environmental accidents, human injuries, periodic reporting of performance)** is the main topic for OHSAS 18001 certified companies (76%).
- A close runner up is **Company policies, vision and values etc.** (75%).

- Further topics ranking high are **OH&S performance, based on relevant indicators, e.g. sick leave rate, injury rate (55%)** and **Customer satisfaction feedback (48%)**.
- **OH&S hazards and risks related to contractors (39%)** is a requirement unique to the ISO 45001 standard and not outlined in ISO 9001 and ISO 14001.

STANDARDS COMPARED

EXTERNAL COMMUNICATION	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
Company policies, vision and values etc.	66%	71%	75%
Overall performance of your company (financial performances or other)	29%	28%	45%
Performance related to the management system	41%	57%	55%
Mandatory communications towards authorities (e.g. in case of product recalls, environmental accidents, human injuries, periodic reporting of performance)	53%	69%	76%
Marketing communication on your products / company	54%	40%	45%
Customer satisfaction feedback	60%	36%	48%
Complaints handling and feedback	64%	44%	45%
Collecting views from interested parties	38%	32%	37%
Crisis and emergency response	43%	42%	40%
Information related to provision and delivery of products/services to customers	55%	N/A	N/A
Information related to participation of your company in initiatives/events	41%	25%	35%
Information to interested parties regarding product recalls	29%	N/A	N/A
Requirements to external providers of products and services	48%	N/A	N/A
Environmental requirements to contracted companies and hired personnel	N/A	32%	N/A
OH&S hazards and risks related to contractors	N/A	N/A	39%
Other, please specify	1%	1%	5%

WHAT ARE THEY SAYING?

- **Company policies, vision and values etc.** stand out as the main topic for external communication for all the companies in the survey: 75% for ISO 45001, 71% for ISO 14001 and 66% for ISO 9001.
- **Mandatory communications towards authorities** is considered among the main topics for OHSAS 18001 certified companies (76%) and for companies with certified environmental management systems (69%).
- For companies with a certified quality management system **Complaints handling and feedback** (64 %) and **Customer satisfaction feedback** (60 %) are rated as central topics.

- Performance related topics are considered high for ISO 14001 and ISO 45001, with **Environmental performance, e.g. related to emissions to air, effluents to water, waste generation** scoring 57 % for ISO 14001 and **OH&S performance (based on relevant indicators, e.g. sick leave rate, injury rate** scoring 55 % for ISO 45001.
- The listed elements in the table on page 13 are identical across standards, except for those indicated as N/A, which are standard specific.

WHAT DO WE THINK?

For several of the topics, the scores are higher for ISO 9001 than for the other two standards. This is probably because a number of the listed external communication topics are perceived to be more closely linked to the product.

What is interesting is that **Collecting views from interested parties** is generally low for all three standards. One could expect this to be somewhat higher when seen in combination with another new requirement clause **4.2 Understanding the needs and expectations of interested parties**. The lack of focus is most likely due to the need for stakeholder engagement and communication to mature and for companies to set the right level of analysis, interaction and communication with stakeholders (see Espresso Survey 02/2015 on clause 4.2).

Performance related to the management system scores higher for ISO 14001 and ISO 45001. One reason could be the fact that this type of data is better defined and confined to specific parameters for environmental and occupational health and safety aspects compared to data related to a product.

Somewhat surprisingly, the score for mandatory communication is relatively low for ISO 9001 (53%). This could be explained by the survey sample including companies that do not have specific requirements from external stakeholders to do so. Mandatory requirements on this type of communication will depend upon factors such as the type of products supplied, business sector and the business environment in which the company operates.

Overall, when comparing with internal communication, we generally see lower scores for all external communication topics. This could be linked to focus in the past being more limited to internal stakeholders. The extended focus on external communication is introduced with the new versions of the standards. Those typically working to develop and implement the company's management system will most likely feel they have a greater direct control of and channels to communicate internally. Whereas external communication, when relevant, would more often require the involvement of communication specialists and thus creating the perception of a more complex process.

FINAL THOUGHTS

Communication includes the process of sharing and collecting information to build trust, credibility and partnerships. The communication should raise awareness and contribute to decision making processes.

Clause 7.4 addresses the importance for a management system to have an effective communication with both internal and external stakeholders. In the past, focus may have been more internally oriented. The basic requirement in all standards is that companies have to identify the relevant stakeholders and decide on what, when and how to communicate with them. ISO 14001 and ISO 45001 have some extended requirements compared with ISO 9001 (see details in fact box).

Effective communication is a critical element of a management system. A more structured approach on communication, facilitated by the top management, is increasingly needed due to:

- An overall extended flow and availability of information and data.
- Enhanced expectations on transparency from stakeholders.
- The need for timely and speedy information through various communication channels.
- Changes in communication technology and platforms.
- The need to ensure reliable information and data.

Top management needs to ensure that mechanisms are in place to facilitate and manage these aspects. The approach and set-up of what companies communicate will depend upon factors such as size, complexity and type of business. Moreover, communication is a two-way flow. To be effective one must think broader than what is required and also consider what is achieved with the communication.

When it comes to external stakeholders, in particular, companies are in general increasingly exposed to the need to provide timely information and express their views on various aspects of their business, ranging from their products and services,

performance, specific activities and so on. There is also a growing need to listen to stakeholders, incorporating views and requirements into how the company operates. Clause 4.2 **Understanding the needs and expectations of interested parties** specifically requires companies to determine relevant stakeholders and their needs and expectations.

Therefore, it is important to see clause 4.2 and 7.4 in conjunction; the communication is a means of systematically getting relevant information and requirements from stakeholders.

There is a wide range of stakeholder engagement methods, ranging from the more traditional face-to-face to social media channels that may be felt to be harder to manage. But whether engaging with stakeholders through conferences, informal discussions, organization of open days, focus groups, community dialogue, involvement in community events or digital channels like websites, e-mail, online surveys, formal interviews, social media or telephone hotlines, for example, it is important to have an idea on what you wish to achieve and, of course, who your most relevant stakeholders are.

EXTENDED REQUIREMENTS FOR:

ISO 14001

- External communication required as part of legal and regulatory requirements and adaptation of voluntary reporting schemes.
- Need for ensuring consistent use and reliability of information and data.
- Obligation to respond to requests related to its environmental management system.
- Ensure relevant communication to persons working on its behalf, not only own employees.

ISO 45001

- Explicitly addresses contractor and visitors and external or interested parties in relation to whom to communicate with.
- Need to define the objective to be achieved by its information and communication.
- Need to take into account the diversity aspects of the receiver of information (language, culture, literacy etc).



SURVEY METHODOLOGY

- 866 qualified management system experts completed the online survey between July 13 to 20, 2016.
- Respondents were drawn from quality, environment and safety companies certified by DNV GL.
- Experts surveyed span around quality, environment and safety certified customers in the following proportions:
 - 70 % Quality
 - 14 % Environment
 - 16 % Safety

DEMOGRAPHIES & RESPONDENTS

IN TOTAL

866





TOR GUNNAR TOLLEFSEN

Global Service Manager - Management Systems

Tor Gunnar Tollefsen participated as a national expert delegate to the ISO committee TC 207/SC1 WG5, which was responsible for the ISO 14001 revision.



BASTIAAN POLDERMANS

Global Service Responsible - ISO 9001

Bastiaan Poldermans participated as a member of the ISO committee TC 176/SC2 WG24, which was responsible for the ISO 9001 revision.



PATRICK SMINK

Global Service Responsible - OHSAS 18001 and ISO 45001

Patrick Smink is a member of the ISO committee ISO/PC 283 WG1, which is responsible for the development of ISO 45001.



viewpoint@dnvgl.com
dnvgl.com/viewpoint