

INDICE DELLA PROCEDURA

1.	<b>SCOPO</b> .....	<b>2</b>
2.	<b>RESPONSABILITÀ</b> .....	<b>2</b>
3.	<b>MODALITÀ</b> .....	<b>2</b>
3.1	INOLTRO DELLE SEGNALAZIONI SA8000 .....	2
3.2	GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SA8000 INTERNE .....	2
3.3	GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI PARTI INTERESSATE ESTERNE .....	3

**AGGIORNAMENTI e REVISIONI**

Ed.	Rev.	Data	Descrizione	Rif. Sezioni/Paragrafi
01	00	15/07/2011	Emissione	tutti
02	00	02/04/2012	Aggiornamento per cambio di denominazione sociale	tutti
02	01	01/07/2014	Estensione procedura a tutte le società del gruppo Elior	tutti
02	02	02/01/2015	Riorganizzazione assetti societari	tutti
02	03	02/12/2016	Aggiornamento standard SA8000:2014	tutti
03	00	03/01/2018	Cambio codifica documentale (ex. PE 9.6-01)	tutti

Firma e data approvazione

AD - R. Ambrosino, 2018

Firma e data emissione

AQ - E. Galimberti  
03 GEN 2018

## 1. SCOPO

La presente procedura definisce le modalità di gestione delle segnalazioni reclami con cui la parti interessate, compresi i lavoratori, possono fornire evidenza di non conformità o segnalazioni/reclami in merito alle tematiche relative a:

- Principi ed aspetti legati al Diritto del Lavoro e alla gestione del personale.
- Requisiti e principi stabiliti dalla norma SA8000.
- Applicazione ed efficacia del Sistema di Gestione Elior in riferimento ai temi etici e sociali.

Questa procedura è applicata da tutto il personale dalle società del gruppo Elior (Elior Ristorazione S.p.A. e Gemeaz Elior S.p.A.) di seguito denominata Elior e a tutte le parti interessate in conformità a quanto previsto dallo standard SA8000 in riferimento alla gestione delle problematiche di carattere etico e sociale.

## 2. RESPONSABILITÀ

È responsabilità dei Rappresentati dei Lavoratori SA8000 facilitare la comunicazione con la direzione nelle questioni legate alla SA8000, ed eventualmente essere di supporto alla trattazione della segnalazione di reclamo SA8000.

È responsabilità del Rappresentante delle Direzione per la Responsabilità Sociale gestire, in collaborazione con DRU e con SQ, le segnalazioni SA8000 pervenute dal personale e dalle parti interessate.

## 3. MODALITÀ

### 3.1 INOLTRO DELLE SEGNALAZIONI SA8000

I lavoratori possono effettuare segnalazioni o dare suggerimenti ad Elior secondo le seguenti modalità:

- Inoltro segnalazione anonima al **Rappresentanti della Direzione SA8000** ed ai **Rappresentanti dei lavoratori SA8000** mediante:
  - o e-mail SA8000@elior.com
  - o fax 0270045394

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni o dare suggerimenti ad Elior secondo le seguenti modalità:

- "Comunicazioni SA8000 sul sito [www.elior.it](http://www.elior.it)

Nel caso in cui l'azienda non affronti o non risolva in modo soddisfacente le problematiche segnalate, il personale può inoltrare i reclami e gli appelli all'ente di certificazione SA8000 ed in ultima istanza al SAAS mediante:

- Inoltro all'ente di certificazione - RINA  
e-mail: [SA8000@rina.org](mailto:SA8000@rina.org)  
Fax: +39 010 5351140
- Inoltro al SAAS (Social Accountability Accreditation Service)  
e-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

Le segnalazioni possono essere eseguite a discrezione in forma anonima, confidenziale o sottoscritta; Elior garantisce, che nessuna forma di discriminazione sarà esercitata su dipendenti e parti interessate in seguito ad eventuali segnalazioni SA8000.

Il ricevimento di eventuali segnalazioni o reclami è monitorato dalle funzioni responsabili (Rappresentante della Direzione SA8000 e Rappresentanti dei lavoratori SA8000) con cadenza settimanale.

### 3.2 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SA8000 INTERNE

Al ricevimento della segnalazione, in caso di reclamo che implichi una inadempienza rispetto allo standard SA8000, il rappresentante della Direzione con l'eventuale collaborazione dei Rappresentanti dei Lavoratori SA8000 avvia un'indagine di accertamento; tale verifica può evidenziare:

- che non sussistono le basi di Non Conformità SA8000, in tal caso si dà risposta motivando la conclusione alla parte interessata (nel caso in cui la segnalazione pervenga non in forma anonima) o al Rappresentante dei Lavoratori SA8000 (nel caso in cui la segnalazione pervenga in forma anonima) e si chiude il processo di gestione archiviando la segnalazione.
- La necessità di aprire una Non Conformità SA8000.

Nel caso in cui si rilevi una Non Conformità Etica, viene attiva la procedura di sistema P003 “Gestione delle Non Conformità e delle azioni correttive e preventive” che prevede di:

- indagare ed analizzare le cause;
- attivare le azioni di trattamento immediato;
- attivare le di azioni correttive che ne evitino il ripetersi e ne rimuovano le cause;
- verificare l'efficacia delle Azione Correttiva prevista.

Le Segnalazioni SA8000 e gli eventuali suggerimenti o proposte inerenti il sistema di gestione etico, applicabili alla realtà aziendale e concretamente realizzabili, sono valutate nel corso del Riesame della Direzione a cui, in conformità ai requisiti previsti dallo standard SA8000, parteciperanno i rappresentanti dei lavoratori o un Coordinatore dei Rappresentanti SA8000 da loro nominato.

### **3.3 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI PARTI INTERESSATE ESTERNE**

Al ricevimento della segnalazione il Rappresentante della Direzione in collaborazione con DRU e con SQ analizza la stessa in modo tale da valutare la necessità o meno di aprire un NC.

Qualora non sussistano le basi della Non Conformità SA8000, DRU in collaborazione con SQ provvedono a fornire adeguata alla parte interessata secondo quanto previsto dalla procedura P010 “Gestione Comunicazioni Etiche”. Viceversa se risulta necessario aprire una NC, viene attiva la procedura di sistema P003 “Gestione delle Non Conformità e delle azioni correttive e preventive”

Anche in questo caso le Segnalazioni SA8000 e gli eventuali suggerimenti provenienti dall'esterno, sono valutate nel corso del Riesame della Direzione a cui, in conformità ai requisiti previsti dallo standard SA8000.

**Iter di gestione segnalazione/reclamo etico ad Elior**

