

# **Procedura per le Segnalazioni e i Reclami**

**di**

**Sodexo Benefit & Rewards Services Italia Srl**

**Rev 0 del 01/04/2022**

## **Social Accountability SA 8000**

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura ha lo scopo di fornire una guida per il personale aziendale e per le parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, fornitori, etc) per inoltrare reclami e segnalazioni in Sodexo Benefits & Rewards Services Italia Srl (di seguito Sodexo), anche in modo confidenziale ed anonimo.

Si applica altresì ad eventuali suggerimenti in merito al miglioramento del Sistema di Responsabilità Sociale.

## 2. Riferimenti

SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami  
Politica per la Responsabilità Sociale SA 8000  
Codice Etico

## 3. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

### 3.1 Segnalazioni / Non Conformità

Per Reclamo s'intende una segnalazione, un commento o raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo Standard SA8000.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000.

Il reclamo può avere forma anonima. Sodexo garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, impegnandosi ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Il personale di Sodexo che rilevi una non conformità relativa ai requisiti della norma SA 8000 (fatti e/o accadimenti aventi natura di abuso, offesa, o illegalità verificatasi nell'ambito lavorativo o ad esso collegati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale, nonché situazioni critiche correlate con la salute e la sicurezza del posto di lavoro), oppure voglia suggerire spunti di miglioramento, relativi alla gestione del personale e al miglioramento del clima aziendale, può:

- ✓ segnalare verbalmente le non conformità/suggerimenti direttamente al Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000
- ✓ documentare le segnalazioni utilizzando il modulo M/SA/01 "Modulo di Segnalazione Reclamo per la SA8000" (si veda in allegato) o su foglio bianco (inserendola in forma anonima o firmata nella cassetta nelle lettere presente nella sala break).

Le chiavi della cassetta sono custodite dal Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000 (RLSA).

Il personale che svolge il proprio lavoro lontano dalla sede di Milano può inviare segnalazioni anonime via posta all'indirizzo della sede

**Sodexo Benefit and Rewards Services Italia Srl via Gallarate 200 – 20151 Milano, in busta chiusa,**

indicando sulla busta la dicitura "SA 8000". Al ricevimento il personale alla Reception provvede immediatamente a inserire la busta nella cassetta delle segnalazioni anonime come sopra indicato e a informare il Rappresentante dei Lavoratori (RLSA) e il Rappresentante della Direzione per la SA 8000 (RD SA) RLSA controlla periodicamente (indicativamente ogni 15 giorni) il contenuto della cassetta.

Tutte le segnalazioni raccolte sono condivise prontamente con il Social Performance Team (SPT) che le analizza, effettua tutte le indagini e verifiche opportune e stabilisce modalità e tempi di gestione.

In questa fase si identificano le risorse adeguate e appropriate alla natura e alla gravità di ogni non conformità.

Nella fase d'indagine Sodexo, attraverso il SPT e/o la Direzione Generale direttamente, favoriscono l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il reclamante, se noto, allo scopo di raccogliere quante più informazioni possibili e una conoscenza completa dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

Sodexo garantisce di profondere il massimo sforzo per risolvere il problema segnalato e/o a prevenire situazioni analoghe.

Sodexo non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti del reclamante.

Dalla segnalazione/non conformità può scaturire un'azione correttiva e dal suggerimento/proposta può scaturire un'azione preventiva o di miglioramento.

La DG approva le azioni correttive e preventive proposte dal SPT.

Il Responsabile Gestione per la SA8000 (RGSA), infine:

- ✓ invia via e-mail a tutti i dipendenti l'azione correttiva/preventiva e la pubblica l'azione in Vision/Certificazioni/SA8000
- ✓ mantiene aggiornato il registro segnalazioni/non conformità/reclami
- ✓ monitora periodicamente lo stato di avanzamento delle azioni e la loro efficacia.

### 3.2 Reclami

Qualsiasi parte interessata può segnalare a Sodexo una situazione che ritiene non conforme rispetto ai requisiti SA8000 chiedendo che venga attentamente analizzata e successivamente portata all'attenzione del Social Performance Team.

Le segnalazioni possono essere inoltrate tramite

Posta a, indicando sulla busta la dicitura SA 8000, a

- **Sodexo Benefit and Rewards Services via Gallarate, 200 – 20151 Milano**

- **Mail : [SEGNALAZIONISA8000.BRS.IT@SODEXO.COM](mailto:SEGNALAZIONISA8000.BRS.IT@SODEXO.COM)**

È riconosciuto il diritto a qualsiasi richiedente di rimanere anonimo.

Il Rappresentante della Direzione per la SA 8000 (RDSA) provvede a formalizzare i contenuti del reclamo nel modulo M/SA/01 “Modulo di Segnalazione Reclamo per la SA8000” e ad attivarsi come sopra descritto coinvolgendo il Rappresentante dei Lavoratori per la SA 8000 (RLSA) e Social Performance Team (SPT).

I dipendenti e le parti interessate, nel caso l'Azienda non risponda in alcun modo o non risponda in modo soddisfacente alle segnalazioni/reclami, possono inviare la segnalazione all'Organismo di Certificazione:

**DNV Business Assurance Italia S.r.l.**  
**Via Energy Park, 14 20871 Vimercate (MB)**  
**Tel.: +390396899905**  
**Fax: +390396899930**  
**e-mail: [feedback.Italia@dnvgl.com](mailto:feedback.Italia@dnvgl.com)**

e/o

**SAAS Social Accountability Accreditation Services**  
**15 West 44th Street, 6th Floor**  
**New York, NY 10036**  
**Phone: +1-212-684-1414**  
**Fax: +1-212-684-1515**  
**e-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)**

### 4. REGISTRAZIONI

Tutte le registrazioni previste dall'applicazione della presente procedura:

- Moduli di segnalazioni
- Reclami
- Azioni correttive/preventive

sono conservate dal RGSA (RGSA) nella risorsa di rete Vision/Certificazioni/SA8000.