

# PROCEDURA PER LE SEGNALAZIONI E I RECLAMI SA 8000

Versione 1 | 15/12/2023



## Sommario

<b>1.</b>	<b>GESTIONE DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1</b>	<b>Verifica documento.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2</b>	<b>Storico delle modifiche.....</b>	<b>2</b>
<b>1.3</b>	<b>Lista di distribuzione .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>RIFERIMENTI .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>SCOPO DEL DOCUMENTO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>DESCRIZIONE DEL PROCESSO .....</b>	<b>3</b>
<b>4.1</b>	<b>.....</b>	<b>3</b>
<b>4.2</b>	<b>.....</b>	<b>4</b>
<b>5.</b>	<b>PUBBLICAZIONE POLICY E DOCUMENTI CORRELATI .....</b>	<b>5</b>

# 1. Gestione del documento

## 1.1 Verifica documento

	Funzione	Dipartimento	Data	Firma
<b>Redatto da</b>	Compliance/RGSA	Direzione Generale	15/12/2024	
<b>Verificato da Social Performance Team</b>	Barbara Crocco - RGSA/RDSA Marco Lanteri - RLSA Marco Donati - RLS Tommaso Palermo		15/12/2024	
<b>Approvato da</b>	CEO	Direzione Generale	15/12/2024	

2

## 1.2 Storico delle modifiche

Versione	Data	Descrizione modifica	Autore
0	01/04/2022	Prima emissione	
1	15/12/2023	Seconda emissione	

## 1.3 Lista di distribuzione

Nome	Società	Dipartimento
Tutti i dipendenti	Pluxee Italia Srl	
Sito istituzionale	<a href="https://www.pluxee.it/certificazioni-pluxee-italia/">https://www.pluxee.it/certificazioni-pluxee-italia/</a>	

## 2. Riferimenti

Norma SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami

Politica per la Responsabilità Sociale SA 8000

Codice Etico

## 3. Scopo del documento e campo di applicazione

3

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, ...) per inoltrare reclami e segnalazioni in Pluxee Italia Srl (di seguito Pluxee), anche in modo confidenziale ed anonimo.

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

## 4. Descrizione del processo

### 4.1 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. Pluxee 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 Pluxee che rilevi una non conformità relativa ai requisiti della norma SA 8000 (fatti e/o accadimenti aventi natura di abuso, offesa, o illegalità verificatesi 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" o su foglio bianco via posta all'indirizzo della sede

**Pluxee 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 consegnare la busta al Rappresentante dei Lavoratori (RLSA)

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 Pluxee, 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.

4

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

Pluxee 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:

- ✓ comunica agli interessati l'azione correttiva/preventiva e 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.

## 4.2 Reclami

**Qualsiasi parte interessata** può segnalare a Pluxee 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

**Pluxee Italia srl 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).

Di seguito si riportano rispettivamente i riferimenti dell'Organismo di certificazione e dell'Organismo di Accreditamento:

DNV Business Assurance Italia S.r.l.

e-mail: [feedback.Italia@dnv.com](mailto:feedback.Italia@dnv.com)

e

SAAS Social Accountability Accreditation Services

e-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)



## 5. Pubblicazione policy e documenti correlati

Tutte le registrazioni previste dall'applicazione della presente procedura:

- Moduli di segnalazioni
- Reclami
- Azioni correttive/preventive

sono conservate dal RGSA nella risorsa di rete aziendale

**Si rimanda infine alla Procedura Whistleblowing Pluxee pubblicata internamente e sul sito <https://www.pluxee.it/condotta-responsabile/>**