



Sistema di gestione SA8000

PO 07 SA8000 - Comunicazione etica  
interna ed esterna

REVISIONI		
N° REV.	DATA	DESCRIZIONE
00	01/2018	Prima emissione
01	06/2021	Revisione della procedura
02	07/2021	Modifica del paragrafo 2.1.2 e del paragrafo 6.0
02	02/2022	Modifica del paragrafo 2.2 e del paragrafo 2.2.1
04	11/2022	Revisione paragrafo 6 e aggiunta paragrafo 7 e 8
05	06/2023	Revisione generale del documento in vista della nuova certificazione di Gruppo Igeam alla SA8000:2014
Verificato da RSG – Firma 		Approvato da DG – Firma 

## Sommario

<b>1.0 GENERALITÀ</b> .....	<b>3</b>
1.1 SCOPO .....	3
1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
<b>2.0 MODALITA' OPERATIVE</b> .....	<b>3</b>
2.1 COMUNICAZIONE ETICA INTERNA.....	3
2.1.1 STRUMENTI DI COMUNICAZIONE INTERNA.....	3
2.1.2 RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI SA8000 .....	4
2.2 COMUNICAZIONE ETICA ESTERNA.....	4
2.2.1 STRUMENTI DI COMUNICAZIONE ESTERNA.....	5
<b>3.0 COINVOLGIMENTO DEI FORNITORI</b> .....	<b>5</b>
<b>4.0 POLITICA ETICA</b> .....	<b>5</b>
<b>5.0 BILANCIO SOCIALE</b> .....	<b>6</b>
<b>6.0 GESTIONE SEGNALAZIONI SA 8000</b> .....	<b>6</b>
6.1 INOLTRO DELLE SEGNALAZIONI SA 8000.....	6
6.2 VALUTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI SA 8000 .....	7
6.3 COMUNICAZIONE ESITO DELLE SEGNALAZIONI SA 8000 .....	8
<b>7.0 SEGNALAZIONI SA 8000 PROVENIENTI DA STAKEHOLDER ESTERNI</b> .....	<b>8</b>
<b>8.0 REGISTRAZIONE</b> .....	<b>8</b>

## 1.0 GENERALITÀ

### 1.1 Scopo

Obiettivo cardine di questa procedura è definire le modalità e le responsabilità con cui il **Gruppo Igeam** gestisce le comunicazioni interne ed esterne all'azienda in relazione all'applicazione del Sistema di Gestione di Responsabilità Sociale SA 8000.

L'attività di comunicazione ha un ruolo centrale all'interno del Sistema di Gestione. In particolare, la comunicazione interna deve assicurare una sufficiente informazione e un coinvolgimento del personale nei confronti del SG SA 8000; la comunicazione esterna, invece, deve garantire e promuovere la collaborazione ed il coinvolgimento delle parti interessate per il raggiungimento degli obiettivi di Responsabilità Sociale, nonché supportare una politica etica operativa, chiara e trasparente.

### 1.2 Campo di applicazione

La presente procedura è applicabile a tutto il personale del **Gruppo Igeam**.

## 2.0 MODALITA' OPERATIVE

Di seguito si riportano le modalità operative e gli strumenti utilizzati per assicurare un adeguato controllo delle attività di comunicazione etiche interne ed esterne al **Gruppo Igeam**.

### 2.1 Comunicazione etica interna

La comunicazione etica interna rappresenta il flusso di informazioni relativo ai temi di Responsabilità Sociale che si realizza all'interno del **Gruppo Igeam**.

Le attività di comunicazione aziendale interna si sviluppano allo scopo di:

- fornire informazioni ai lavoratori neoassunti;
- attuare interventi di sensibilizzazione;
- comunicare modifiche rilevanti al Sistema di Gestione Aziendale;
- informare qualsiasi parte interessata in merito all'attività di riesame e al monitoraggio delle performance aziendali etiche e sociali;

Periodicamente, o comunque quando il lavoratore ne esprime la necessità, sono previsti degli incontri tra i lavoratori e i rappresentanti lavoratori per la SA 8000; semestralmente, invece, sono previsti incontri tra i membri del Social Performance Team.

#### 2.1.1 Strumenti di comunicazione interna

Gli strumenti di comunicazione che il **Gruppo Igeam** adotta per facilitare lo scambio di informazioni tra le diverse funzioni aziendali sono:

- Mail Outlook;

- Incontri periodici: momenti di confronto tra il personale e di scambio di idee al fine di attivare possibili miglioramenti nella gestione aziendale ed accrescere il livello di coinvolgimento del personale medesimo;
- Circolari informative tramite portale intranet;
- Eventuali comunicazioni formative ed informative cartacee.

### 2.1.2 Rappresentante dei Lavoratori SA8000

Al fine di facilitare la comunicazione interna tra i lavoratori e la Direzione, ed assicurare il diritto di rappresentanza, le **Società del Gruppo Igeam** hanno favorito la presenza in azienda del/i Rappresentante/i dei Lavoratori SA8000.

Tale figura, oltre alle proprie mansioni, ha la funzione di:

- Costituire un punto di riferimento per i lavoratori in merito a tematiche SA 8000;
- Favorire la comunicazione interna ed interfacciarsi con la Direzione per tutte le questioni dei lavoratori relative a tematiche etico-sociali e all'applicazione dello Standard SA 8000;
- Partecipare al Riesame della Direzione SA 8000 periodico, durante il quale valutare l'adeguatezza, l'idoneità della politica etica aziendale, l'efficacia delle procedure di gestione e i risultati del Sistema di Responsabilità Sociale;
- Prendere parte alle riunioni periodiche del Social Performance Team, del quale è membro assieme al Rappresentante della Direzione.

Il Rappresentante dei Lavoratori viene eletto tra coloro che verbalmente si candidano e tutti i lavoratori del Gruppo Igeam hanno diritto a votare il candidato prescelto.

## 2.2 Comunicazione etica esterna

La comunicazione etica esterna è il flusso di informazioni relative al sistema di gestione etico da e verso le parti interessate del **Gruppo Igeam**.

Nell'ambito della comunicazione esterna rientrano:

- Il coinvolgimento da parte del Gruppo Igeam di tutte le parti interessate in relazione alla sua conformità e certificazione SA 8000;
- Le comunicazioni e le richieste provenienti dall'esterno in merito all'applicazione del Sistema di Gestione di Responsabilità Sociale, al monitoraggio delle prestazioni aziendali, all'esito delle attività di Riesame da parte della Direzione.

L'attività di comunicazione aziendale esterna si sviluppa attraverso il flusso di informazioni da parte del Gruppo Igeam verso:

- i fornitori ritenuti rilevanti, secondo quanto disposto nella PO 08 SA - Controllo dei fornitori,
- i prestatori d'opera,
- i clienti;

ai quali viene fornito materiale informativo quale Codice di Comportamento, Codice Etico, Politica di Responsabilità Sociale.

### 2.2.1 Strumenti di comunicazione esterna

I principali strumenti messi a punto per favorire la comunicazione etica esterna sono:

- Bilancio Sociale SA 8000, redatto annualmente e pubblicato sul sito web aziendale e sul Portale intranet;
- Eventuali comunicazioni tramite sito web aziendale;
- Comunicazione cartacea/email per richieste da parte di soggetti interessati che necessitano di risposta scritta.

## 3.0 COINVOLGIMENTO DEI FORNITORI

La conformità allo standard SA 8000 prevede il coinvolgimento diretto della catena di fornitori. Le **Società del Gruppo Igeam** si adoperano per coinvolgere fornitori che siano in grado di offrire un prodotto/servizio capace di soddisfare tutti i requisiti del Sistema di Gestione e che siano quindi anche in grado di conformarsi ai requisiti previsti dallo standard SA 8000:2014 ed ai principi della Politica sulla Responsabilità sociale adottata dalle Società del Gruppo.

La comunicazione etica all'interno della propria catena di fornitori ha quindi l'obiettivo di:

- Diffondere il rispetto e la conformità dei requisiti dello standard SA 8000 all'interno della catena di fornitori (fornitori diretti e sub fornitori);
- Instaurare un rapporto di collaborazione necessario per dimostrare e mantenere la conformità ai requisiti dello standard SA 8000.

## 4.0 POLITICA ETICA

La politica etica rappresenta l'impegno nella strategia aziendale verso le tematiche di responsabilità sociale e costituisce per il Gruppo Igeam un importante strumento di comunicazione interna ed esterna sul tema.

Nell'ambito della politica etica sono definiti:

- Gli impegni volontari a conformarsi ai requisiti previsti dallo Standard SA 8000:2014 e al rispetto delle leggi nazionali e alle altre leggi applicabili in riferimento al diritto del lavoro;
- La definizione dei principi e dei valori etici aziendali che guidano la gestione aziendale.

La politica etica è uno strumento utile a veicolare la diffusione dei principi di responsabilità sociale; il Gruppo Igeam, pertanto, diffonde e rende disponibile la propria politica a tutti i livelli dell'organizzazione e a tutte le parti interessate mediante:

- Circolari interne;
- Invio ai fornitori;
- Pubblicazione sul portale intranet e sul sito web aziendale.

## 5.0 BILANCIO SOCIALE

Il Bilancio Sociale SA 8000 è uno degli strumenti principali di comunicazione etica del **Gruppo Igeam**, che consente di fornire e comunicare una rendicontazione qualitativa e quantitativa delle attività e delle prestazioni sociali del Gruppo.

Gli obiettivi principali del Bilancio Sociale, redatto con cadenza annuale, sono:

- Comunicare a tutte le parti interessate la politica e i principi etici;
- Comunicare in maniera chiara e trasparente a tutte le parti interessate le performance aziendali, in particolare utilizzando indicatori di prestazione;
- Identificare le aree di miglioramento e fornire alla Direzione aziendale uno strumento utile per il riesame interno del Sistema di Gestione, per la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali e per la pianificazione dei piani di miglioramento;
- Contribuire a diffondere la conoscenza ed il rispetto dei requisiti etici di responsabilità sociale.

## 6.0 GESTIONE SEGNALAZIONI SA 8000

Le modalità di gestione di segnalazioni con cui le parti interessate possono fornire evidenza di non conformità o reclami/suggerimenti riguardano le seguenti tematiche:

- Principi ed aspetti legati al diritto del lavoro e alla gestione del personale;
- Requisiti e principi stabiliti dallo Standard SA 8000;
- Applicazione ed efficacia del Sistema di Gestione in riferimento ai temi etici e sociali.

L'applicabilità di tali metodologie si riferisce a tutto il personale del Gruppo Igeam e a tutte le parti interessate in conformità a quanto previsto dallo Standard SA 8000.

È responsabilità dei membri del SPT facilitare la comunicazione con la Direzione e il Senior Management relativamente alle questioni legate alla SA 8000; inoltre, sono chiamati alla ricezione e alla gestione delle segnalazioni pervenute dal personale e/o dalle parti interessate.

### 6.1 Inoltro delle segnalazioni SA 8000

I lavoratori possono effettuare segnalazioni/reclami in materia di SA 8000 attraverso le seguenti modalità:

- Mediante il portale intranet, accessibile a tutti i lavoratori del Gruppo Igeam, nella sezione “Segnalazione etica del lavoro (SA 8000)” compilando l'apposito modulo informatico;
- Inoltrando una segnalazione tramite invio mail all'indirizzo [segnalazioniSA8000@igeam.it](mailto:segnalazioniSA8000@igeam.it); la segnalazione verrà letta e gestita dai membri del SPT.

In riferimento alle altre parti interessate, **gli utenti esterni** possono effettuare segnalazioni al Gruppo Igeam in materia di SA 8000, sotto forma di reclami o suggerimenti, compilando il modulo informatico presente sul sito web aziendale nella sezione “Politiche aziendali e certificazioni – Fai una segnalazione”.

Si precisa che tutto il personale del Gruppo Igeam e le parti interessate hanno la possibilità di effettuare segnalazioni anche direttamente all'Ente che ha sviluppato lo Standard di riferimento, all'Ente di Accreditamento e all'Organismo di Certificazione del Sistema SA 8000 per il Gruppo Igeam.

Di seguito si riportano rispettivamente i riferimenti:

A chi si inoltra	Indirizzo e riferimenti
Al Social Accountability International (SAI)	15 West 44th Street, New York, NY 10036 Tel: (212) 684-1414 E-mail: <a href="mailto:info@sa-intl.org">info@sa-intl.org</a>
Al Social Accountability Accreditation Service (SAAS)	15 West 44th Street, 6th Floor - h New York, NY 10036 Tel: (212) 391-2106; E-mail: <a href="mailto:saas@saasaccreditation.org">saas@saasaccreditation.org</a>
Ad SGS Italia S.p.A.	Via Caldera 21, Edificio B, 4° Piano, ala 3, 20153 Milano (MI) Tel: +39 0273931 E-mail: <a href="mailto:sa8000@sgs.com">sa8000@sgs.com</a>

Le segnalazioni possono essere eseguite a discrezione in forma anonima, confidenziale o sottoscritta; il Gruppo Igeam garantisce che nessuna forma di discriminazione sarà esercitata su dipendenti e parti interessate.

Il Gruppo Igeam si impegna, attraverso i membri del SPT, a dare evidenza della ricezione della segnalazione entro 3 giorni lavorativi dalla presa visione della stessa, per mezzo di avviso di ricevimento trasmesso per mail, consentendo così al soggetto interessato di verificarne la presa in carico da parte dell'organizzazione.

Il ricevimento di tali segnalazioni è monitorato con cadenza settimanale esclusivamente nella forma informatizzata.

## 6.2 Valutazione delle segnalazioni SA 8000

Al ricevimento della segnalazione il contenuto viene esaminato dai membri del SPT per valutarne la relativa gestione; entro tre giorni, qualora si valuti che non sussiste nessuna violazione dei requisiti SA 8000 o ci si accerti della non veridicità dei fatti contestati, la segnalazione viene archiviata e il SPT provvede a informare le parti interessate attraverso mail.

Qualora, invece, si riscontri pertinenza del contenuto della segnalazione con i requisiti dello standard SA8000, la stessa viene gestita dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 e dal SPT, che ne coordina la risoluzione attivando le necessarie azioni correttive.

Nei casi in cui il reclamo/segnalazione non sia stato inviato in forma anonima, il Gruppo Igeam favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore/parte Interessata autore della segnalazione, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti.

### **6.3 Comunicazione esito delle segnalazioni SA 8000**

Nel caso in cui il Segnalante non mantenesse l'anonimato, questo sarà contattato personalmente tramite mail una volta chiusa l'analisi.

Alle segnalazioni anonime, ovviamente, non è possibile dare risposta. Tuttavia, per le segnalazioni pervenute in forma anonima mediante modulo segnalazioni su portale intranet, l'esito della gestione sarà comunicato a tutto il personale col medesimo mezzo, diffondendo una informativa su Portale intranet aziendale.

### **7.0 SEGNALAZIONI SA 8000 PROVENIENTI DA STAKEHOLDER ESTERNI**

In caso di segnalazioni pervenute da stakeholder esterni mediante modulo segnalazioni su sito web aziendale, queste verranno gestite con le stesse modalità indicate sopra.

La comunicazione dell'esito verrà inoltrata direttamente al segnalante tramite mail.

In caso di segnalazione anonima, l'esito della gestione verrà temporaneamente pubblicato sul sito web aziendale.

### **8.0 REGISTRAZIONE**

Le segnalazioni e/o reclami inoltrati sono registrati in un apposito "Registro Segnalazioni SA8000" in cui si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione. Le annotazioni sul Registro Segnalazioni SA8000 (Mod. PAQ 07 A1) sono affidate al Responsabile del Sistema di Gestione SA8000.