

## PE 9.5-01 GESTIONE COMUNICAZIONE ETICA

<b>DATA EMISSIONE</b>	02/12/2016	
<b>EDIZIONE</b>	2	Secondo la norma SA8000:2014
<b>REVISIONE</b>	3	
<b>SOSTITUISCE</b>	2.2	


### INDICE DELLA PROCEDURA

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
2.	GENERALITÀ.....	2
3.	MODALITÀ OPERATIVE .....	2
3.1	COMUNICAZIONE ETICA INTERNA .....	2
3.1.1	STRUMENTI DI COMUNICAZIONE INTERNA.....	2
3.1.2	RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI SA8000.....	3
3.2	COMUNICAZIONE ETICA ESTERNA .....	3
3.2.1	STRUMENTI DI COMUNICAZIONE ESTERNA .....	3
3.3	COINVOLGIMENTO DEI FORNITORI.....	4
3.4	POLITICA ETICA.....	4
3.5	BILANCIO SOCIALE .....	4
3.6	PROCEDURA GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI SA8000 .....	5
3.6.1	CASELLA POSTA ELETTRONICA SA8000 .....	5
3.7	SITO INTERNET AZIENDALE .....	6
3.8	PERIODICI DI INFORMAZIONE AZIENDALI.....	6
4.	DOCUMENTI CORRELATI .....	6

### AGGIORNAMENTI e REVISIONI


Ed.	Rev.	Data	Descrizione	Rif. Sezioni/Paragrafi
1	0	15/07/2011	Prima emissione	tutti
2	0	02/04/2012	Aggiornamento per cambio di denominazione sociale	tutti
2	1	01/07/2014	Estensione procedura a tutte le società del gruppo Elior	tutti
2	2	02/01/2015	Riorganizzazione assetti societari	tutti
2	3	02/12/2016	Adeguamento allo standard SA8000:2014	tutti

 Firma e data approvazione  
 AD - R. Ambrósio



 Firma e data emissione  
 AQ - E. Galimberti



	Procedura Etica			Rif. SA8000;2014
	<b>GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE ETICA INTERNA ED ESTERNA</b>			Pag. <b>2/6</b>
Emesso da: AQ	Approvato da: AD	Sostituisce: 2.2	Data: 02/12/2016	PE 9.5-01 Ed.02 Rev. 3

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo di tale procedura è quello di definire le modalità con cui le società del gruppo Elior (Elior Ristorazione S.p.A. e Gemeaz Elior S.p.A.) gestiscono le comunicazioni, sia interne che esterne all'azienda in relazione all'applicazione del Sistema di Gestione Etico SA 8000.

## 2. GENERALITÀ

L'attività di comunicazione ricopre un ruolo centrale all'interno del Sistema di Gestione Etico; in particolare la comunicazione interna deve assicurare una sufficiente informazione e coinvolgimento del personale nei confronti del SGE, mentre la comunicazione esterna deve sia 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.

## 3. MODALITÀ 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 di ELIOR.

### 3.1 COMUNICAZIONE ETICA INTERNA

La comunicazione etica interna è il flusso di informazioni relativo ai temi di Responsabilità Sociale che si realizza in ELIOR.


Le attività di comunicazione aziendale interna si sviluppa attraverso i seguenti flussi:

- da parte di ELIOR verso i lavoratori neo-assunti ai quali la DRU fornisce il materiale informativo contenuto in un apposito kit di assunzione;
- da parte di ELIOR ai lavoratori contestualmente ad interventi di sensibilizzazione da parte di SQ e DRU.
- da parte di ELIOR ai lavoratori in caso di modifiche rilevanti del Sistema di Gestione Aziendale.
- da parte di ELIOR sulla certificazione e sulla conformità alla norma SA 8000; la direzione tramite il proprio Rappresentante e DRU provvede inoltre ad informare qualsiasi parte interessata che ne faccia richiesta in merito all'attività di Riesame e al monitoraggio delle performance etiche e sociali.
- Tra lavoratori e i loro Rappresentanti SA8000 (secondo l'apposita Procedura 9.6-01 - Gestione Segnalazione SA 8000);
- Tra i Rappresentanti dei lavoratori SA8000 e la direzione o suoi rappresentanti;
- Tra i Gruppi tecnici di lavoro SPT e CSS e le diverse funzioni aziendali e la direzione.

#### 3.1.1 STRUMENTI DI COMUNICAZIONE INTERNA

Gli strumenti di comunicazione che ELIOR adotta per facilitare lo scambio di informazioni tra le diverse funzioni aziendali sono rappresentati da:

- rete intranet interna;
- incontri periodici, a cui partecipano i vari responsabili delle diverse funzioni e/o rappresentanti della direzione SU temi etici, e/o i gruppi tecnici di lavoro SPT e CSS; In particolare tali incontri sono dei momenti di confronto tra il personale e di scambio di idee al fine di innescare possibili miglioramenti nella gestione aziendale e, al tempo stesso, accrescere il livello di coinvolgimento del personale medesimo. Le riunioni che fanno riferimento a tematiche etiche e sociali ritenute particolarmente significative da SQ/DRU vengono verbalizzate mediante il modulo Mod. D1801 "Verbale di riunione/corso".
- Periodici di informazione aziendale o Circolari informative;
- Comunicazioni formative ed informative cartaceo mediante la trasmissione del modulo 2D4224; le comunicazioni in oggetto vengono adeguatamente protocollate al fine di garantirne la rintracciabilità;
- Procedura 9.6-01 in relazione alla gestione delle segnalazione e dei reclami SA8000 del personale (gestiti in forma anonima) con particolare riferimento alla Casella di posta elettronica SA8000;

	Procedura Etica			Rif. SA8000;2014
	<b>GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE ETICA INTERNA ED ESTERNA</b>			Pag. <b>3/6</b>
Emesso da: AQ	Approvato da: AD	Sostituisce: 2.2	Data: 02/12/2016	PE 9.5-01 Ed.02 Rev. 3

### 3.1.2 RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI SA8000

Al fine di facilitare la comunicazione etica interna tra lavoratori e direzione, ed assicurare il diritto di rappresentanza, ELIOR ha favorito la presenza in azienda dei rappresentanti dei lavoratori SA8000.

La figura del Rappresentante dei Lavoratori SA8000, oltre alle proprie mansioni, ha la funzione di:

- costituire un punto di riferimento per i lavoratori in merito a tematiche SA8000;
- favorire la comunicazione interna ed interfacciarsi con la Direzione e/o con il suo rappresentante per tutte le questioni dei lavoratori relative alle tematiche etico-sociali e all'applicazione dello standard SA8000;
- partecipare al Riesame della Direzione SA8000 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.

Considerando la struttura e la capillarità delle unità operative ELIOR presenti sul territorio, le figure dei rappresentanti dei lavoratori, così come previsto dallo standard SA8000, provengono prevalentemente dall'ambito delle rappresentanze RSU interne.

I nominativi dei rappresentanti dei lavoratori SA8000, sono comunicati a tutti dipendenti mediante opportuni circolari informative.

### 3.1.3 SOCIAL PERFORMANCE TEAM

È un team interdisciplinare appositamente nominato dalla Direzione al fine di favorire l'applicazione di tutti i requisiti dello standard SA8000, i membri del team, oltre alle proprie mansioni, hanno la funzione di:

- partecipare all'identificazione e valutazione dei rischi SA8000 attribuendo un ordine di priorità e suggerendo al senior management azioni utili ad affrontare rischi;
- partecipare al monitoraggio del sistema SA8000 attraverso coinvolgimento degli stakeholder, audit interni;
- facilitare l'attuazione del sistema di gestione tra cui azioni correttive e preventive;
- supportare le attività di riesame della direzione;
- rendicontare periodicamente in merito alle attività realizzate.

Considerando la struttura e la capillarità delle unità operative ELIOR presenti sul territorio, nel team è presente almeno un membro appartenente alle rappresentanze RSU interne, così come previsto dallo standard SA8000.

I nominativi del SP, sono comunicati a tutti dipendenti mediante opportuni circolari informative.

## 3.2 COMUNICAZIONE ETICA ESTERNA

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


All'interno della comunicazione esterna rientrano:

- la presentazione delle performance etiche aziendali, la presentazione degli obiettivi, dei piani di miglioramento programmati da Elior
- il coinvolgimento da parte di Elior di tutte le parti interessate in relazione alla una conformità, miglioramento e certificazione SA8000.
- le comunicazioni e le richieste provenienti dall'esterno in merito all'applicazione del Sistema di Gestione Etica e Responsabilità Sociale, al monitoraggio delle prestazioni aziendali, all'esito delle attività di Riesame da parte delle Direzione.

### 3.2.1 STRUMENTI DI COMUNICAZIONE ESTERNA

I principali strumenti messi a punto per favorire la comunicazione etica interna ed esterna di Elior sono:

- Bilancio Sociale
- Sito internet aziendale [www.Elior.it](http://www.Elior.it) ;
- Comunicazioni cartacee per richieste da parte di soggetti interessate che necessitano di risposta scritta, anche in questo caso le comunicazioni sono adeguatamente protocollate (al fine di garantirne la rintracciabilità) gestite ed archiviate in copia da SQ/DRU.

	Procedura Etica			Rif. SA8000;2014
	<b>GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE ETICA INTERNA ED ESTERNA</b>			Pag. <b>4/6</b>
Emesso da: AQ	Approvato da: AD	Sostituisce: 2.2	Data: 02/12/2016	PE 9.5-01 Ed.02 Rev. 3

### 3.3 COINVOLGIMENTO DEI FORNITORI

La conformità allo standard SA8000 prevede il coinvolgimento diretto della catena di fornitori.

L'azienda, difatti, deve servirsi di fornitori che siano in grado di offrire un prodotto/servizio in grado di soddisfare tutti i requisiti del SGI aziendale e che siano quindi anche in grado di conformarsi ai requisiti previsti dallo standard SA8000 ed ai principi della politica etica di ELIOR.

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

- diffondere il rispetto e la conformità dei requisiti dello standard SA8000 all'interno della catena di fornitori (fornitori diretti e loro sub fornitori);
- instaurare un rapporto di collaborazione attivo necessario per dimostrare e mantenere la conformità ai requisiti dello standard SA8000.

Il coinvolgimento dei fornitori prevede tra l'altro l'invio della politica etica aziendale, l'impegno formale a conformarsi ai requisiti dello standard SA8000 così come regolamentato dalla procedura PQASSaE74-01 Valutazione fornitori.

### 3.4 POLITICA ETICA

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

Nell'ambito della politica etica sono definiti:

- gli impegni volontari a conformarsi ai requisiti previsti dallo standard SA8000 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, ELIOR pertanto diffonde e rendere disponibile la propria politica etica a tutti i livelli dell'organizzazione e a tutte le parti interessate mediante:

- affissione in tutte le strutture operative al fine di informare i lavoratori dell'impegno volontario dell'organizzazione a conformarsi allo standard SA8000;
- divulgazione mediante pubblicazione su sito internet aziendale;
- circolari interne;
- invio ai fornitori;

La politica etica costituisce il fulcro del sistema di gestione etico, ed in ottica di miglioramento continuo viene regolamentare revisionata dalla direzione aziendale in modo da risultare adeguata alle variazioni normative e contingenti in cui ELIOR opera.

### 3.5 BILANCIO SOCIALE

Il Bilancio Sociale è uno degli strumenti principali di comunicazione etica di Elixir, che consente di fornire e comunicare una rendicontazione quali-quantitativa dell'attività e delle prestazioni sociali dell'azienda.

Gli obiettivi principali del Bilancio Sociale SA8000 di ELIOR (redatto con cadenza annuale) sono:

- comunicare a tutte le parti interessate la politica ed i principi etici;
- comunicare in maniera chiara e trasparente a tutti le parti interessate le performance aziendali;
- comunicare esiti della valutazione dei rischi sui requisiti di responsabilità sociale;
- identificare le aree di miglioramento e fornire alla Direzione Aziendale uno strumento utile per il riesame interno del SGE, 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.

La comunicazione delle performance etiche ed il rispetto dei requisiti dello standard SA8000 vengono esplicitati nel Bilancio Sociale mediante l'ausilio di un opportuno set di indicatori di prestazione etica, ovvero opportuni indici che monitorano l'andamento di un processo o aspetto aziendale nei confronti dei requisiti chiave dello standard SA8000. A titolo esemplificativo e non esaustivo vengono di seguito presentati i dei possibili indicatori utilizzabili per la redazione del Bilancio Sociale Etico di Elixir.