



Procedura Etica

PRE 1 - Segnalazione reclami etici

1. Cosa si intende per “reclami etici”.

Questa procedura è rivolta a tutto il personale de L'ARCA.

Descrive come sia possibile avanzare reclami alla Direzione aziendale (Presidente) inerenti il mancato rispetto dei requisiti di responsabilità sociale indicati nella norma SA 8000, ossia:

1. lavoro infantile (divieto di);
2. lavoro forzato e obbligato (divieto di);
3. salute e sicurezza sul lavoro (garanzia di);
4. libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva (garanzia di);
5. discriminazione (divieto di);
6. procedure disciplinari (conformità delle);
7. orario di lavoro (conformità del);
8. retribuzione (conformità della).

Oltre che su questi argomenti, che vanno a tutela di particolari diritti del lavoratore, il personale può reclamare su un altro argomento:

9. adeguatezza del sistema di gestione a garantire il rispetto dei suddetti diritti, all'interno de L'ARCA e nei confronti di tutta la sua catena di fornitura.

I reclami possono riguardare:

- esperienze vissute in prima persona;
- esperienze vissute da colleghi;
- esperienze vissute da lavoratori di fornitori o sub-fornitori.

2. Come segnalare i reclami etici.

Innanzitutto i reclami possono essere avanzati in forma ANONIMA, se il lavoratore lo preferisce.

Ogni lavoratore può scegliere di inoltrare il reclamo al Presidente de L'ARCA (→ via interna) o all'Ente di Certificazione de L'ARCA (CISQCERT s.p.a.) a all'Ente di accreditamento di quest' ultimo (SAI) (→ via esterna).

Lo strumento di segnalazione può essere cartaceo o elettronico:

DESTINATARIO DEL RECLAMO	MEZZO CARTACEO	MEZZO ELETTRONICO
L'ARCA	<ul style="list-style-type: none">• consegna a mano → nell'<u>URNA</u> “reclami etici” ubicata nello spazio caffè, tra i locali del <i>front-office</i> e l'officina, dove c'è, appunto, il distributore de caffè;• per <u>FAX</u> → 050.710611;• per <u>POSTA</u> → all'indirizzo de L'ARCA: Viale Europa 63, 56021, Cascina (PI).	larca@cooplarca.it
CISQCERT	<ul style="list-style-type: none">• per <u>POSTA</u> → Viale Sarca 336, 20,126, Milano• per <u>FAX</u> → 02.64109432	info@cisqcert.com

DESTINATARIO DEL RECLAMO	MEZZO CARTACEO	MEZZO ELETTRONICO
SAI (Social Accountability International)	<ul style="list-style-type: none">per <u>POSTA</u> → 15 West 44th Street, 6th Floor, New York, NY 10036per <u>FAX</u> → (212) 684-1515	info@sa-intl.org

Nello scrivere il reclamo, si prega di:

- citare episodi concreti, spiegando bene cosa è successo, a chi e per volontà di chi;
- indicare la data o il periodo cui i fatti si riferiscono.

3. Cosa succede al reclamo una volta inviato.

I reclami pervenuti in forma cartacea vengono consegnati immediatamente sulla scrivania del Presidente, in una cartellina chiusa. Quelli inviati per posta elettronica arrivano direttamente ed esclusivamente al suo indirizzo.

Il Presidente darà avvio a una fase istruttoria, che consiste nell'accertare i fatti con le persone coinvolte. Alla fine dell'istruttoria, si possono verificare due situazioni:

1. RECLAMO PERTINENTE, perché si è accertata la violazione oggetto di reclamo (oltre che di altre eventualmente connesse ai fatti reclamati) → sarà attivato come minimo un trattamento, ossia la rimozione della non conformità. Laddove possibile sarà inoltre attivata una azione correttiva, ossia una misura che va a rimuovere la causa di fondo di quel problema e impedisce che si ripeta di nuovo.
2. RECLAMO NON PERTINENTE, perché si è accertata la non veridicità dei fatti contestati o si è riconosciuta una giustificazione valida e parimenti "etica" a chi li ha determinati → non si attiverà nessun trattamento né azione correttiva.

4. Come si fa a sapere che esito ha avuto il nostro reclamo.

Innanzitutto, se il reclamo non è anonimo, il mittente sarà contattato personalmente una volta chiusa l'istruttoria, attraverso lo stesso mezzo di comunicazione che ha utilizzato per avanzare il reclamo.

Ai reclami anonimi, ovviamente, non è possibile dare risposta.

Tuttavia, ogni reclamo pervenuto, anche quelli anonimi o quelli risultati non pertinenti, saranno riportati dall'Ufficio Qualità in un registro, da cui si evince che esito hanno avuto e che azione è stata predisposta successivamente. Questo elenco è un file condiviso in intranet, che è possibile consultare su un qualsiasi PC aziendale (file «Reclami Etici»).

5. Cosa fare se non si è soddisfatti dell'esito del reclamo.

Se non si fosse soddisfatti dell'esito dell'istruttoria (reclamo ritenuto non pertinente) o delle azioni intraprese di conseguenza è possibile:

- reclamare nuovamente al Presidente nella stessa maniera, specificando le proprie contro-deduzioni e argomentazioni contrarie;
- inviare il reclamo a CISQCERT o al SAI, agli indirizzi di cui al § 2.