

## INDICE

1. SCOPO .....	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
3. MODALITA OPERATIVE .....	2
3.1 <i>Comunicazione etica interna</i> .....	2
3.1.1 <i>Strumenti di comunicazione interna</i> .....	3
3.2 <i>Comunicazione etica esterna</i> .....	3
3.2.1 <i>Strumenti di comunicazione esterna</i> .....	3
3.3 <i>Segnalazione reclami etici</i> .....	4
3.4 <i>Flusso segnalazione reclami etici</i> .....	6
3.5 <i>Non conformità sociali</i> .....	6

1	Eugenio Bernard	09/01/23	Simona Bernard	09/01/23	Eugenio Bernard	09/01/23
0	Eugenio Bernard	09/05/22	Simona Bernard	09/05/22	Eugenio Bernard	09/05/22
<b>REV. N°</b>	<b>REDATTO</b>	<b>DATA</b>	<b>VERIFICATO</b>	<b>DATA</b>	<b>APPROVATO</b>	<b>DATA</b>

## 1. SCOPO

Scopo del documento è di definire le responsabilità e le modalità di gestione e i flussi di comunicazione che la F.Ili Bernard Srl intende adottare, anche per la gestione dei reclami/segnalazioni relativi ai requisiti espressi nella norma SA8000 e linea guida UNI/PdR 125 e provenienti da personale interno dipendente o dalle parti interessate rilevanti.

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 dei principi etici e di parità di genere, 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.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente istruzione si applica alle attività svolte direttamente dalla F.Ili Bernard Srl (ed a quelle dei Fornitori, su cui può esercitare influenza) e descrive le modalità operative e gli strumenti utilizzati per assicurare un adeguato controllo delle attività di comunicazione etiche interne ed esterne.

## 3. MODALITÀ OPERATIVE

### 3.1 Comunicazione etica interna

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

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

- ✓ verso i lavoratori/lavoratrici neo-assunti ai quali il Responsabile del Personale fornisce il materiale informativo contrattuale oltre che Politiche aziendali in riferimento alla Qualità, Ambiente, Sicurezza, Etica, Parità di Genere e documenti correlati;
- ✓ verso i lavoratori/lavoratrici contestualmente ad interventi di sensibilizzazione/formazione da parte di Responsabile Sistema SA 8000 e UNI/PdR125 o altri Sistemi di Gestione;
- ✓ verso i lavoratori/lavoratrici sulla certificazione e sulla conformità alla norma SA 8000 e UNI/PdR125 o altri Sistemi di Gestione; la Direzione tramite il proprio Resp. del Personale 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 SA 8000;
- ✓ Tra i Rappresentanti dei lavoratori SA8000 e la direzione o suo rappresentante
- ✓ Tra il Comitato Guida (UNI/PdR125) e i lavoratori/lavoratrici e Direzione.

### 3.1.1 Strumenti di comunicazione interna

Gli strumenti di comunicazione che la F.Ili Bernard Srl adotta per facilitare lo scambio di informazioni tra le diverse funzioni aziendali sono rappresentati da:

- ✓ comunicazioni informative cartacee sulla bacheca aziendale;
- ✓ rete intranet interna;
- ✓ incontri periodici, a cui partecipano i vari responsabili delle diverse funzioni; 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 ed, al tempo stesso, accrescere il livello di coinvolgimento del personale medesimo. Le riunioni che fanno riferimento a tematiche etiche e sociali ritenute particolarmente significative vengono verbalizzate;
- ✓ procedure ed istruzioni.

### 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 della F.Ili Bernard Srl.

All'interno della comunicazione ESTERNA rientrano:

- ✓ la presentazione delle performance Etiche e di Parità di genere aziendali, la presentazione degli obiettivi, dei piani di miglioramento programmati, compreso il Piano Strategico;
- ✓ il coinvolgimento da parte della F.Ili Bernard Srl di tutte le parti interessate in relazione alla conformità e certificazione SA8000 e conformità alla UNI/PdR 125;
- ✓ le comunicazioni e le richieste provenienti dall'esterno in merito all'applicazione del Sistema di 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 della F.Ili Bernard Srl sono:

- ✓ Bilancio Sociale
- ✓ Siti internet aziendali [www.fratellibernard.it](http://www.fratellibernard.it);
- ✓ Comunicazioni cartacee per richieste da parte di soggetti interessate che necessitano di risposta scritta, anche in questo caso le comunicazioni sono gestite ed archiviate in copia dal Resp. del Personale.

### 3.3 Segnalazione reclami etici

La F.lli Bernard Srl, al fine di assicurare a tutte le parti interessate di poter contribuire attivamente al miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale e Parità di Genere, ha predisposto un sistema di comunicazione per la gestione delle segnalazioni inerenti all'applicazione della norma SA8000 e UNI/PdR 125.

Il reclamo è uno strumento messo a disposizione delle parti interessate ed in particolare dei lavoratori e lavoratrici, per segnalare eventuali disfunzioni attinenti la sfera delle attività svolte.

Le segnalazioni e reclami, firmati o in forma anonima, sono inoltrate all'azienda tramite:

- ✓ E-mail: [segnalazioni@fratellibernard.it](mailto:segnalazioni@fratellibernard.it)
- ✓ Attraverso la intranet aziendale in area dedicata a "segnalazioni e reclami" inviata automaticamente in forma anonima al Resp. del Personale
- ✓ Tel. + 39 080 537 6062 Fax + 39 080 531 5634
- ✓ Cassetta
- ✓ Posta ordinaria: F.lli Bernard Srl, Resp. del Personale, Viale Guglielmo Lindemann, 5 70132 Bari-Zona Industriale
- ✓ Mediante colloquio riservato con il Resp. del Personale.

Tutte le segnalazioni, anche se in forma anonima, saranno riportate su apposito Registro a cura del Resp. del Personale al fine di attivare, ove possibile, un'azione riparatrice o correttiva/preventiva e verificarne l'efficacia.

La comunicazione di presa in carico della segnalazione/reclamo sarà gestita nel più breve tempo possibile dalla ricezione della stessa a cura del Resp. del Personale con comunicazione al mittente (laddove identificato) i tempi stimati per la soluzione della problematica segnalata.

Il reclamo/segnalazione è gestito secondo le modalità definite nella presente procedura:

- ✓ verificare la pertinenza del reclami;
- ✓ individuare le cause scatenanti il reclamo/segnalazione;
- ✓ predisporre le misure necessarie al superamento delle cause scatenanti (es. azioni correttive);
- ✓ dare le comunicazioni del caso all'utente, se sottoscritte.

Inoltre, se i suddetti strumenti non dovessero risultare sufficienti, sussisterebbe la possibilità di sottoporre le segnalazioni inerenti la Responsabilità Sociale e Parità di Genere anche:

- all'ente di certificazione Si Cert (incaricato di verificare la conformità e adeguatezza del proprio Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale ai requisiti della norma SA 8000) ai seguenti riferimenti:

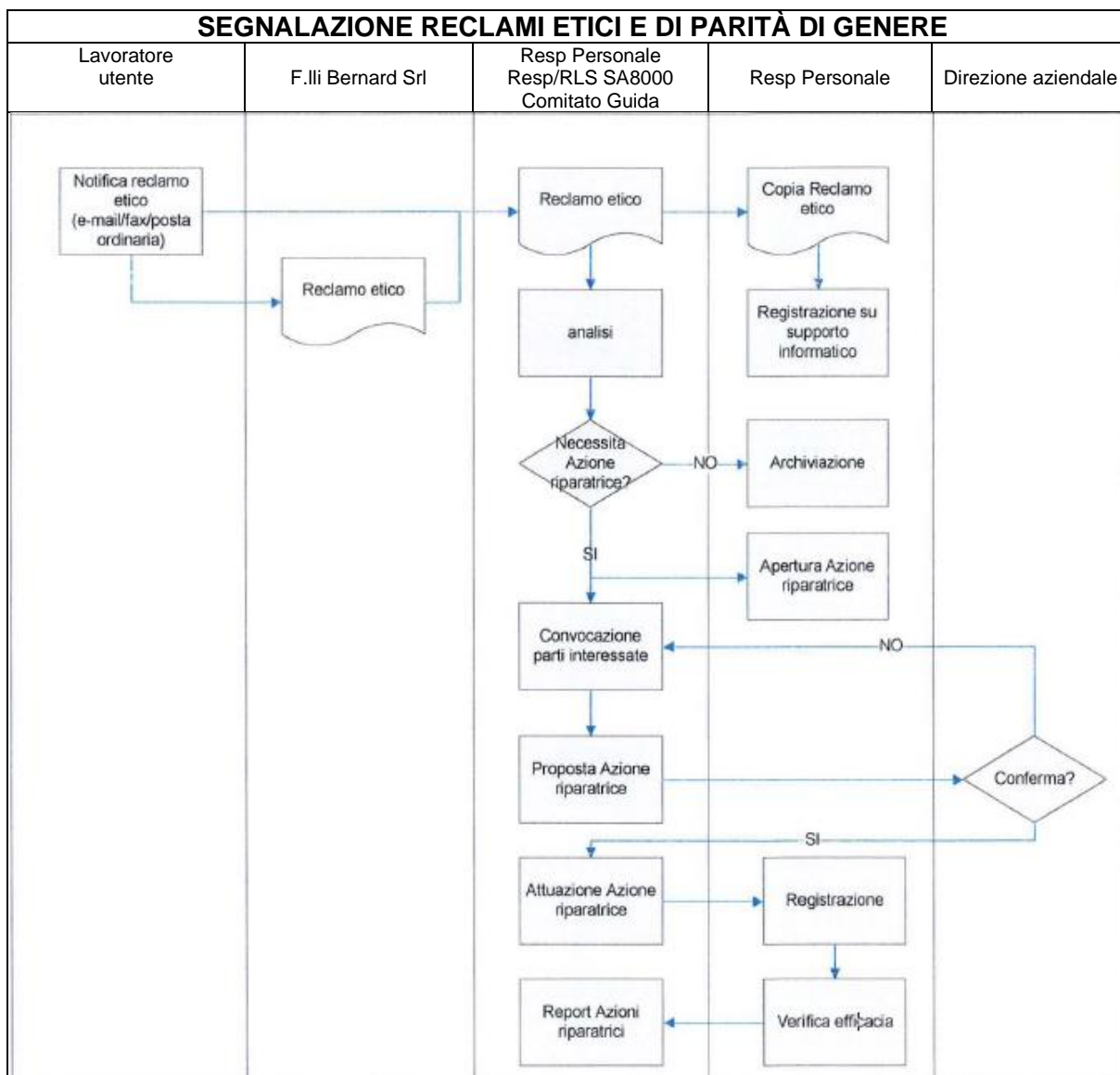
**SI CERT S.A.G.L.**

Sede Italia  
Strada Statale 18, 119-121  
84047 Capaccio Paestum (SA)  
Telephone: 800.98.38.73  
email: reclamisa8000@sicert.net

- all'ente di accreditamento SAAS (Social Accountability Accreditation Services), organismo Internazionale di Accreditamento degli Enti di Certificazione, che coordina e controlla l'attività degli enti di certificazione accreditati per le attività di certificazione SA 8000, ai riferimenti:
  - ✓ SAAS, 9 East 37th Street, 10<sup>th</sup> Floor, New York, NY 10016 - USA
  - ✓ Email: saas@saasaccreditation.org
- all'ente di certificazione Dasa Raegister Spa (incaricato di verificare la conformità e adeguatezza del proprio Sistema di Gestione alla UNI/PdR 125) ai seguenti riferimenti:
  - Via dei Castelli Romani, 22 00071 Pomezia (RM)
  - Tel. +39 06 91622002
  - @: bari@dasa-raegister.com

Le segnalazioni possono sempre essere inviate anonime oppure firmate.

### 3.4 Flusso segnalazione reclami etici



### 3.5 Non conformità sociali

La F.lli Bernard Srl, alla stregua dei reclami su temi etici e di parità di genere, e degli eventi non conformi ad esempio in ambito sicurezza sul lavoro, gestisce anche le Non Conformità rispetto allo standard SA8000 e alla linea guida UNI /PdR 125.

Ogni evento non conforme, viene rilevato (da chiunque), registrato a cura del Resp. del Personale sul predisposto modulo, analizzato, anche con la collaborazione del RLS SA8000 e Comitato Guida, per un suo immediato trattamento (ove possibile) e, a seguito della ricerca della/e causa/e vengono adottate le azioni necessarie per eliminare le cause che hanno generato la non conformità.

Le non conformità e le azioni intraprese devono essere condivise all'interno dell'azienda, come spunti di riflessione e di miglioramento, o

al suo esterno quando la situazione è non conforme ai KPI.

Le non conformità sono riepilogate all'interno di un registro per un'analisi statistica d'insieme.

A titolo esemplificativo, sono considerate non conformità *sociali* comportamenti, linguaggi, sopraffazioni in contrasto con le politiche aziendali, come anche procedure di assunzioni o evoluzioni di carriera non in linea con le procedure interne.