

La Politica a sostegno della **Qualità e Sicurezza Alimentare** che Chef Express S.p.A. ha adottato per raggiungere gli obiettivi prefissati dalla Direzione Aziendale è quella di operare secondo le seguenti linee strategiche:

- ✓ Fidelizzare i propri Clienti fornendo un ambiente sereno ed accogliente;
- ✓ Mantenere adeguata la qualità dei prodotti/servizi offerti ai propri Clienti;
- ✓ Ottimizzare i Processi Aziendali adottando:
 - I migliori sistemi di controllo tecnico e gestionale dei Processi erogati
 - Sistemi informativi di supporto
 - Modelli di analisi e di supporto alle decisioni
- ✓ Rispettare tempi di erogazione del Servizio ed ottimizzare il rapporto costo/qualità dei prodotti/servizi forniti.

La Direzione dell'Organizzazione di Chef Express S.p.A. si impegna a gestire tutte le attività in coerenza con i principi della Qualità e Sicurezza Alimentare, ponendo tutti i dipendenti in grado di soddisfare i requisiti specificati ed esigendone il rispetto.

Come strumento operativo di questa Politica, si è istituito il **Sistema di Gestione per la Qualità & Sicurezza Alimentare** con l'obiettivo di:

- ✓ Garantire la Soddisfazione del Cliente;
- ✓ Assicurare la sistematicità della raccolta dati e delle informazioni atte a misurare la Soddisfazione del Cliente e supportare i momenti decisionali;
- ✓ Rispettare la normativa vigente in materia di Sicurezza Alimentare, Ambientale e di Salute & Sicurezza durante il lavoro;
- ✓ Garantire la formazione continua dei dipendenti e la valutazione dell'apprendimento mediante piattaforme informatiche;
- ✓ Garantire la conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2018, UNI 10854:1999, DT Bollino Blu, UNI EN ISO 22000:2005, UNI EN ISO 22005:2008;
- ✓ Salvaguardare e sviluppare il proprio patrimonio di competenze;
- ✓ Consolidare la propria immagine sul mercato.

Chef Express S.p.A., consapevole dell'estrema importanza che riveste la salvaguardia della **Salute e della Sicurezza** dei suoi Lavoratori, fornitori e Clienti, si impegna a mettere a disposizione risorse adeguate e a condurre le proprie attività nell'ottica del miglioramento continuo della sua prestazione in materia di Sicurezza.

In questa prospettiva Chef Express S.p.A. si propone di:

- ✓ Operare nel rispetto di leggi, regolamenti e normative applicabili ai suoi prodotti, Processi e servizi e ai rischi per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro, anche tramite l'applicazione di Standard e Procedure di gestione interni;
- ✓ Condurre programmi di informazione e formazione sensibilizzando quanto più possibile Lavoratori, fornitori e Clienti sulle loro responsabilità in materia di Sicurezza sul Lavoro, motivandoli ad un comportamento sicuro anche al di fuori del sito;
- ✓ Progettare e mantenere impianti ed attrezzature, adottare sistemi di prevenzione e controllo, provvedere all'addestramento del personale e condurre le attività in modo tale da salvaguardare sempre persone e cose;
- ✓ Utilizzare i migliori Processi produttivi e le migliori tecnologie, economicamente praticabili, per prevenire l'occorrere di incidenti, infortuni e malattie professionali dei propri Lavoratori;
- ✓ Stabilire obiettivi e traguardi in materia di Sicurezza tesi al miglioramento continuo;
- ✓ Effettuare monitoraggi periodici per verificare le proprie prestazioni di sicurezza e per identificare, eliminare o controllare eventuali situazioni di rischio attuando le necessarie azioni correttive e di miglioramento;
- ✓ Far fronte con rapidità, efficacia e diligenza agli incidenti che possano verificarsi nel corso delle attività svolte;
- ✓ Svolgere audit periodici per garantire il rispetto di quanto previsto dal Sistema di Gestione della Sicurezza;
- ✓ Rendere disponibile al pubblico la presente Politica.



Nell'attuazione degli obiettivi di sempre maggiore efficienza ed affidabilità, mantenendo un'attenzione costante alla **tutela degli aspetti ambientali** e ad un uso consapevole delle **risorse energetiche**, Chef Express S.p.A. considera la risorsa umana quella di maggior importanza e determinante per il successo Aziendale. Con questa convinzione applica un Sistema di Gestione della **Responsabilità Sociale** conforme allo Standard Internazionale SA8000 (Social Accountability) che la impegna a:

- ✓ Rispettare i principi degli strumenti internazionali (es. Convenzioni ILO e Dichiarazioni ONU) richiamati nello Standard SA8000;
- ✓ Rispettare i requisiti dello Standard SA8000, garantendo il non utilizzo né il sostegno del lavoro infantile o di forme di lavoro forzato e obbligato, un ambiente di lavoro sicuro e salubre, la libertà di associazione sindacale ed il diritto alla contrattazione collettiva, parità di opportunità e di trattamento per tutti i Lavoratori senza forme di discriminazione, Procedure Disciplinari che non ledano la dignità della persona, una retribuzione ed un orario di lavoro rispettosi della contrattazione collettiva;
- ✓ Rispettare la normativa vigente in materia di lavoro, la contrattazione collettiva applicata ed eventuali altri accordi sottoscritti;
- ✓ Applicare un Sistema di Gestione, basato su un modello partecipativo, che abbia come principio guida quello del miglioramento continuo della performance sociale in ottica interna e verso le catene di fornitura;
- ✓ Mantenere un dialogo aperto con le parti interessate, fornendo loro informazioni trasparenti sulle performance sociali e raccogliendo eventuali loro segnalazioni, commenti, raccomandazioni tramite le modalità indicate sul sito web Aziendale.

Castelvetro, 26.06.2019

L'Amministratore Delegato – Ing. Cristian Biasoni



Il Datore di Lavoro – Dr. Massimo Lauro

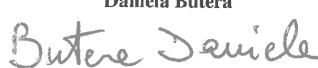
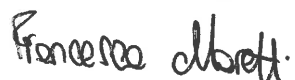
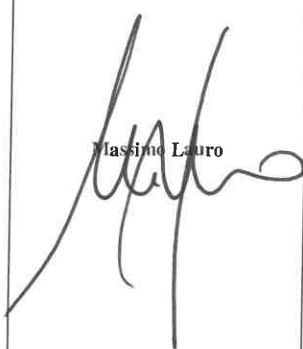


	PROCEDURA GESTIONALE SGQ	PGQ 037 REV. 01 del 21.01.2019
	GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SA8000	Pag. 1 di 7

INDICE

1. SCOPO	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	2
4. DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI	3
5. RESPONSABILITA'	3
6. MODALITA' OPERATIVE	4
6.1 Chi puo' fare le segnalazioni	4
6.2 Contenuto delle segnalazioni	4
6.3 Come presentare le segnalazioni	5
6.4 Modalita' di gestione delle segnalazioni	6
7. REGISTRAZIONI	7
8. MODULISTICA	7

Revisione	Natura della modifica
00	Prima emissione

Emesso	Verificato	Approvato	Data
Comitato SA8000	RSGQS	HR	
Daniela Butera  Francesca Moretti  Alessia Di Matteo  Sergio Castellano  Guido Alfaro Degan 	Sergio Castellano 	 Massimo Lauro	20.01.2019

	PROCEDURA GESTIONALE SGQ	PGQ 037 REV. 01 del 21.01.2019
	GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SA8000	Pag. 2 di 7

1. SCOPO

La presente Procedura definisce attività e modalità per gestione segnalazioni SA8000.

La partecipazione di tutte le parti interessate è fondamentale per individuare eventuali criticità o aree di miglioramento nell'applicazione dei requisiti SA8000 e per tale motivo tutte le segnalazioni e commenti vengono analizzati e gestiti dall'Azienda nell'ottica di affrontare situazioni specifiche ed introdurre miglioramenti al Sistema di Responsabilità Sociale.

In linea con quanto previsto dallo Standard SA8000, la presente Procedura vuole assicurare un Sistema di Gestione delle Segnalazioni che sia:

- **Confidenziale**, assicurando la possibilità di effettuare la segnalazione mantenendo la riservatezza;
- **Imparziale**, assicurando una fase di analisi ed approfondimento che comprendano l'ascolto delle diverse parti coinvolte ed una valutazione oggettiva delle informazioni e dei dati raccolti;
- **Non ritorsivo**, assicurando che non ci sarà nessuna forma di ripercussione, penalizzazione, trattamento discriminatorio o disciplinare nei confronti dei Lavoratori che dovessero segnalare problematiche o che forniscano informazioni a supporto di una segnalazione;
- **Accessibile e disponibile**, assicurando una pluralità di riferimenti a disposizione per poter effettuare la segnalazione attraverso il canale a cui il Lavoratore (o altra parte interessata) attribuisce maggiore fiducia e con cui si rapporta con maggiore facilità;
- **Trasparente**, assicurando che siano chiare le responsabilità e le attività per le fasi di indagine, gestione e comunicazione dei risultati delle segnalazioni pervenute in Azienda.

La presente Procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione di segnalazioni, reclami, raccomandazioni, commenti, presentati sia dal personale che da altre parti interessate relativamente al rispetto dei requisiti dello Standard SA 8000.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente Procedura si applica in tutte le aree Aziendali e definisce le responsabilità, i criteri e le modalità adottate da Chef Express per ricevere, gestire e dare riscontro di segnalazioni, commenti, raccomandazioni, reclami, anche anonimi, provenienti da Lavoratori o da altre parti interessate attinenti all'applicazione dei requisiti SA8000 o comunque attinenti alle condizioni di lavoro.

3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- [1] Manuale del Sistema di Gestione della Qualità Aziendale
- [2] Allegato Indicatori di performance SA8000:14
- [3] Guidance Document SA8000:2014
- [4] Norma SA8000:2014, p.to 9.6

	PROCEDURA GESTIONALE SGQ	PGQ 037 REV. 01 del 21.01.2019
	GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SA8000	Pag. 3 di 7

4. DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

Per i termini e definizioni si fa riferimento a quanto riportato nel glossario del Manuale della Qualità & Sicurezza di Chef Express S.p.A..

Parti interessate: individuo o gruppo interessato alle, o che subisce l'influenza delle, performance sociali e/o attività dell'organizzazione.

Segnalazioni: commenti, raccomandazioni, reclami, o informazioni utili sull'applicazione dei requisiti SA8000, provenienti da parte di Lavoratori o altre parti interessate.

Comitato SA8000: Comitato composto in modo bilanciato da Rappresentanti dei Lavoratori e della Direzione, per applicare tutti gli elementi di SA8000.

5. RESPONSABILITA'

La responsabilità della applicazione della presente Procedura è del DL e suo Staff.

	PROCEDURA GESTIONALE SGQ	PGQ 037 REV. 01 del 21.01.2019
	GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SA8000	Pag. 4 di 7

6. MODALITA' OPERATIVE

6.1 Chi puo' fare le segnalazioni

Tutti i Lavoratori, con qualsiasi tipo di rapporto contrattuale, e tutte le parti interessate possono contribuire ad una efficace applicazione e al miglioramento continuo del Sistema di Responsabilità Sociale applicato in Chef Express, segnalando eventuali commenti, raccomandazioni, segnalazioni, reclami, o fornendo informazioni utili sull'applicazione dei requisiti SA8000.

Chef Express proibisce nel modo più assoluto le ritorsioni contro chiunque riferisca in buona fede problemi o criticità riscontrate nell'applicazione dei requisiti dello Standard ed in occasione degli audit interni e delle riunioni del Comitato SA8000 monitora che non si siano verificate situazioni di questo tipo.

6.2 Contenuto delle segnalazioni

Le segnalazioni possono riguardare qualsiasi comportamento dell'Azienda che sia ritenuto non pienamente rispettoso dei requisiti SA8000 e delle Politiche Aziendali SA8000, o comunque possa essere migliorato.

Per facilitare la comunicazione delle segnalazioni non si stabilisce la necessità di utilizzare una particolare modulistica, ma per consentirne la gestione da parte dell'Azienda è opportuno che siano presenti almeno i seguenti elementi:

- Descrizione della segnalazione/reclamo nel modo più chiaro e dettagliato possibile, indicando riferimenti oggettivi e verificabili;
- Proposta di possibili azioni per eliminare il problema o migliorare l'aspetto carente.

A titolo esemplificativo, si riportano alcuni esempi di segnalazioni attinenti/non attinenti ad SA8000

Segnalazioni attinenti	Segnalazioni NON attinenti
Nel mio PdV i Lavoratori più giovani (o più anziani) vengono sempre penalizzati nella definizione del piano ferie.	Ho chiesto le ferie dal 1 al 15 Agosto e non mi sono state concesse.
Le Lavoratrici madri al rientro dalla maternità non godono dei congedi previsti.	La turnazione di lavoro non mi consente di trascorrere più tempo in famiglia.
Gli straordinari vengono autorizzati solo ai Lavoratori iscritti (o non iscritti) al Sindacato.	Vorrei fare più straordinari ma l'organizzazione del lavoro non lo prevede.
E' stata fatta pressione ai Lavoratori affinché arrivino al lavoro almeno mezz'ora prima rispetto all'orario previsto (e registrato).	Ritengo che la mia retribuzione non sia proporzionata all'impegno che metto nel lavoro.

	PROCEDURA GESTIONALE SGQ	PGQ 037 REV. 01 del 21.01.2019
	GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SA8000	Pag. 5 di 7

6.3 Come presentare le segnalazioni

Le segnalazioni possono essere effettuate con le seguenti modalità:

1) Canali interni all'Azienda

I **Lavoratori** possono effettuare la segnalazione:

- Al proprio diretto Responsabile, che potrà gestirla autonomamente in relazione al proprio livello di autorità, informandone comunque il RSGQS e la Direzione del Personale;
- A Rappresentanti dei Lavoratori SA8000, i cui riferimenti sono presenti nelle bacheche Aziendali (sia in Sede sia nei PdV);
- All'Ufficio Personale attraverso la casella di posta elettronica upe.chefexpress@cremonini.com tramite l'attuale Procedura di Richiesta Informazioni;
- Al Comitato SA8000 (formato da Rappresentanti Aziendali e dai Rappresentanti dei Lavoratori SA8000) attraverso la casella di posta elettronica comitatoSA8000.chefexpress@cremonini.com.

Le altre **Parti interessate** diverse dai Lavoratori possono effettuare le segnalazioni alla Funzione HR attraverso la casella di posta elettronica upe.chefexpress@cremonini.com.

2) Canali esterni all'Azienda

Nel caso in cui la gestione delle segnalazioni sia ritenuta insoddisfacente, oppure sia ritenuto comunque opportuno da parte del segnalante, è possibile rivolgersi a i seguenti Enti esterni:

- Piattaforma del Monitoraggio Partecipativo Impresa Etica www.impresaetica.net (gestito dall'organismo di certificazione CISE), seguendo le istruzioni riportate sul sito, che assicurano l'anonimato;
- Organismo di Certificazione: **CISE**
C.so Repubblica n.5
47121 Forlì
Tel.: 0543 – 713314
Email: cise@lavoroetico.org

Ente di Accreditamento: **SAAS**
15 West 44th Street, 6th Floor
New York, NY 10036 USA
Tel.: 001 (212) 684-1414, f
Fax: +212-684-1515
E-mail: saas@saasaccreditation.org

Tali Enti assicurano di mantenere l'anonimato dei Lavoratori che abbiano effettuato la segnalazione.

	PROCEDURA GESTIONALE SGQ	PGQ 037 REV. 01 del 21.01.2019
	GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SA8000	Pag. 6 di 7

6.4 Modalita' di gestione delle segnalazioni

Le segnalazioni, pervenute attraverso qualsiasi canale, vengono registrate su apposito file **Segnalazioni SA8000** da parte dell'Ufficio Personale, che tempestivamente e comunque non oltre 10 giorni lavorativi comunica al segnalante (ed eventualmente a chi era "in copia") la presa in carico della segnalazione, sempre che il segnalante sia identificabile.

La Funzione del Personale analizza la segnalazione per valutare la sua attinenza con lo Standard SA8000, eventualmente confrontandosi con il RSGQS:

- Nel caso in cui non sia attinente, si attiva per rispondere tramite e-mail al segnalante circa la non pertinenza (e conserva registrazione delle comunicazioni intercorse), eventualmente indirizzandolo verso altri canali (es. Organismo di Vigilanza);
- Nel caso in cui sia attinente, procede alla fase di indagine, che può comportare la raccolta di evidenze documentali, l'incontro con il/i segnalante/i, incontro con gruppi di Lavoratori (l'incontro **dovrà** avvenire **non** in ambienti di diretta gestione dell'Azienda Chef Express), l'incontro con lo Store Manager, la raccolta di informazioni da altre funzioni Aziendali o parti interessate;

A valle dello svolgimento della fase di indagine la Funzione del Personale definisce l'azione di trattamento da attuare, coinvolgendo le altre funzioni Aziendali per quanto necessario (es. Store Manager, RSGQS). Inoltre, comunica al Comitato SA8000 gli estremi della segnalazione gestita (oggetto della segnalazione in riferimento ai requisiti dello Standard SA8000 e PdV coinvolto) con il relativo trattamento attuato o in fase di attuazione. Il processo di gestione della segnalazione dovrebbe concludersi **entro 30 giorni**.

La Funzione del Personale comunica al segnalante ove identificato la chiusura della segnalazione indicando i risultati ottenuti.

La Funzione del Personale ha il compito di mantenere aggiornato il file **Segnalazioni SA8000**, che **semestralmente** è oggetto di informazione al Comitato SA8000 (nel rispetto dei vincoli di riservatezza sui dati/informazioni personali relativi ai singoli Lavoratori), per fare un'analisi complessiva delle segnalazioni gestite, al fine di aggiornare la valutazione dei rischi o avviare azioni di miglioramento su elementi del sistema SA8000.

In ogni caso le segnalazioni gestite rappresentano un input per il riesame periodico della Direzione.

Flussi di comunicazione:

- Per evitare sovrapposizioni nella gestione di azioni correttive che potrebbero derivare sia da segnalazioni SA8000, sia da problematiche emerse in occasione di audit interni, coordinati da RSGQS, la Funzione del Personale dovrà coordinare con tale funzione Aziendale la gestione dell'azione, mantenendone comunque la registrazione nel file **Segnalazioni SA8000**;
- Nel caso in cui un Lavoratore o altro stakeholder effettuasse una segnalazione rispetto a problematiche riconducibili anche all'applicazione del Codice Etico, la Funzione del Personale ne informerà il Comitato Etico. RSGQS annualmente richiederà al Comitato Etico di avere invece informazione su eventuali segnalazioni gestite dal Comitato stesso che abbiano attinenza con i requisiti SA8000.

	PROCEDURA GESTIONALE SGQ		PGQ 037 REV. 01 del 21.01.2019
	GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SA8000		Pag. 7 di 7

7. REGISTRAZIONI

CODICE	DESCRIZIONE	RESP.LE EMISSIONE	TIPO DI FORMATO	RESP. LE ARCHIVIAZIONE	TEMPO ARCHIVIAZIO NE
	Corrispondenza E-mail	-	Informatico	HR	1 anno
	File Segnalazioni SA8000				

8. MODULISTICA

Social Accountability 8000

Standard Internazionale

elaborato da Social Accountability International

Giugno 2014

SA8000®:2014

Le precedenti versioni 2001, 2004 e 2008 sono superate

La lingua ufficiale dello Standard e dei documenti di supporto è l'inglese. In caso di incongruenza tra le versioni ci si deve riferire alla versione in inglese.



¹ SA8000® è un marchio registrato di Social Accountability International

Informazioni sullo Standard

Questa è la quarta edizione di SA8000, uno standard volontario, verificabile attraverso audit di terza parte, che definisce i requisiti che devono essere soddisfatti dalle organizzazioni, inclusi il riconoscimento o il miglioramento dei diritti dei lavoratori, le condizioni del luogo di lavoro ed un sistema di gestione efficace. In ogni caso la certificazione può essere rilasciata solo per ogni specifico luogo di lavoro.

Gli elementi fondamentali di questo standard si basano sulla Dichiarazione Universale dei diritti umani, sulle convenzioni dell'ILO, sulle norme internazionali sui diritti umani e sulle leggi nazionali del lavoro. I documenti normativi presi a riferimento negli audit per la certificazione SA8000 comprendono lo Standard SA8000 e l'allegato *Indicatori di Performance SA8000*. Inoltre viene messo a disposizione il *Documento Guida SA8000* per facilitare l'adeguamento allo Standard.

L'allegato *Indicatori di Performance SA8000* è un documento normativo che definisce le aspettative minime di performance di un'organizzazione certificata SA8000. Tale documento è disponibile online [sul sito web del SAI](#).

Il *Documento Guida SA8000* fornisce un'interpretazione di SA8000 e indicazioni su come applicare i suoi requisiti; fornisce esempi di metodi per la verifica della conformità e serve da guida per gli auditor e per le organizzazioni che vogliano ottenere la certificazione SA8000. Il documento guida è disponibile [sul sito web del SAI](#).

Anche se SA8000 è universalmente applicabile, e in linea di principio la certificazione è disponibile in qualsiasi Paese o settore, ci sono delle eccezioni. L' Advisory Board del SAI ritiene infatti che vi siano alcuni comparti nei quali soddisfare tutti i requisiti dello Standard pone particolari difficoltà a causa di norme di settore e di esigenze tecniche. L'elenco delle eccezioni in vigore al momento si trova online [sul sito del SAI](#).

SA8000 viene revisionata periodicamente al mutare delle condizioni. Le revisioni includono anche le correzioni ed i miglioramenti ricevuti dalle parti interessate. Si auspica che, sia lo Standard, sia il relativo allegato *Indicatori di Performance SA8000*, sia il *Documento Guida SA8000*, continuino a migliorare con il contributo di un'ampia varietà di partecipanti. Il SAI riceve con piacere i vostri suggerimenti. Per esprimere un commento su SA8000, sull'allegato *Indicatori di Performance SA8000* o sul *Documento Guida SA8000* inviate commenti scritti agli indirizzi di seguito indicati.

SAI
Social Accountability International

© SAI 2014

NON È AMMESSA LA RIPRODUZIONE DELLO STANDARD SA8000 SENZA PREVIA AUTORIZZAZIONE SCRITTA DA PARTE DI SAI.

SAI

15 West 44th Street
6th Floor
New York, NY 10036
USA
+1-212-684-1414
+1-212-684-1515 (facsimile)
e-mail: info@sa-intl.org
www.sa-intl.org

La versione italiana è stata: tradotta da Giulia Giudici – Anna Rosa Grossi (CISE) e Federico Tani; riesaminata da Ivano Corraini (CGIL).

Indice

I. INTRODUZIONE

1. Scopo e campo di applicazione
2. Sistema di gestione

II. ELEMENTI NORMATIVI E LORO INTERPRETAZIONE

III. DEFINIZIONI

1. Deve
2. Può
3. Bambino
4. Lavoro infantile
5. Contratto collettivo
6. Azione correttiva
7. Azione preventiva
8. Lavoro forzato o obbligato
9. Lavoratore a domicilio
10. Tratta di esseri umani
11. Parti interessate
12. Salario dignitoso
13. Non conformità
14. Organizzazione
15. Personale
16. Lavoratore
17. Agenzia per l'impiego privata
18. Azione di rimedio a favore dei bambini lavoratori
19. Valutazione del rischio
20. Rappresentante(i) dei lavoratori SA8000
21. Performance sociale
22. Coinvolgimento delle parti interessate
23. Fornitore/subappaltatore
24. Sub-fornitore
25. Organizzazione dei lavoratori
26. Giovane lavoratore

IV. REQUISITI DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

1. Lavoro Infantile
2. Lavoro Forzato o Obbligato
3. Salute e Sicurezza
4. Libertà di Associazione e Diritto alla Contrattazione Collettiva
5. Discriminazione
6. Pratiche Disciplinari
7. Orario di Lavoro
8. Retribuzione
9. Sistema di gestione

I. Introduzione

1.SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo: Lo scopo di SA8000 è quello di fornire uno standard volontario e verificabile, basato sulla Dichiarazione Universale dei diritti umani, su documenti ILO ed altre norme internazionali riguardanti i diritti umani e del lavoro, nonché sulle leggi nazionali, per valorizzare e tutelare tutto il personale ricadente nella sfera di controllo e influenza di un'organizzazione, che realizza per essa prodotti o servizi, includendo il personale impiegato dall'organizzazione stessa e dai suoi fornitori, subappaltatori, sub-fornitori ed i lavoratori a domicilio. Si ritiene che un'organizzazione debba raggiungere la conformità allo Standard attraverso un adeguato ed efficace sistema di gestione.

Campo di applicazione: E' applicabile universalmente a ogni tipo di organizzazione, a prescindere, per esempio, dalla dimensione, dalla posizione geografica o dal settore industriale.

2. SISTEMA DI GESTIONE

Nell'analisi dei successivi otto elementi di SA8000, bisogna considerare che i requisiti di questo elemento - Sistema di gestione - sono essenziali per una loro corretta realizzazione, monitoraggio e applicazione.

Il sistema di gestione è la mappa operativa che permette ad un'organizzazione di raggiungere, attraverso il miglioramento continuo, una piena e sostenibile conformità a SA8000, nota anche come "Performance Sociale".

Nell'applicazione dell'elemento sistema di gestione, la priorità richiesta è che durante il processo di adeguamento agli elementi dello Standard sia creata, strutturata e mantenuta attiva una partecipazione congiunta dei lavoratori e del management. Questo è particolarmente importante per identificare e correggere le non conformità, e assicurare il mantenimento della conformità.

II. Elementi normativi e loro interpretazione

L'organizzazione *deve* rispettare le leggi locali, nazionali e le altre leggi applicabili, le norme prevalenti di settore, gli altri requisiti ai quali l'organizzazione aderisce, nonché il presente Standard. Quando tali leggi, norme o altri requisiti ai quali l'organizzazione aderisce e lo Standard riguardano lo stesso tema, *deve* essere applicata la disposizione che risulta più favorevole ai lavoratori.

L'organizzazione *deve* inoltre rispettare i principi dei seguenti strumenti internazionali:

Convenzione ILO 1 (Durata del Lavoro - Industria) e Raccomandazione 116 (Riduzione dell'orario di lavoro)	Convenzione ILO 181 (Agenzie per l'impiego private)
Convenzioni ILO 29 (Lavoro forzato) e 105 (Abolizione del lavoro forzato)	Convenzione ILO 182 (Forme peggiori di lavoro minorile)
Convenzione ILO 87 (Libertà sindacale e protezione del diritto sindacale)	Convenzione ILO 183 (Protezione della Maternità)
Convenzione ILO 98 (Diritto di organizzazione e di negoziazione collettiva)	Codice di condotta del ILO sull'HIV / AIDS e il mondo del lavoro
Convenzioni ILO 100 (Uguaglianza di retribuzione) e 111 (Discriminazione – impiego e professione)	Dichiarazione Universale dei Diritti Umani
Convenzione ILO 102 (Sicurezza Sociale – norme minime)	Patto internazionale sui diritti economici, sociali e culturali
Convenzione ILO 131 (Definizione del salario minimo)	Patto internazionale sui diritti civili e politici
Convenzione ILO 135 (Rappresentanti dei lavoratori)	Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del bambino
Convenzione ILO 138 e Raccomandazione 146 (Età minima)	Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne
Convenzione ILO 155 e Raccomandazione 164 (Sicurezza e Salute sul Lavoro)	Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione razziale
Convenzione ILO 159 (Reinserimento professionale e occupazionale - persone disabili)	Principi guida delle Nazioni Unite su Business e Diritti Umani
Convenzione ILO 169 (Popoli indigeni e tribali)	
Convenzione ILO 177 (Lavoro a domicilio)	

III. Definizioni (organizzate per ordine alfabetico o logico)

1. **Deve:** Nel presente standard il termine "*deve*" indica un obbligo. Nota: è stato aggiunto il corsivo per enfatizzarlo.
2. **Può:** Nel presente standard il termine "*può*" indica un permesso. Nota: è stato aggiunto il corsivo per enfatizzarlo.
3. **Bambino:** Qualsiasi persona con meno di 15 anni di età, eccetto i casi in cui le leggi locali sull'età minima stabiliscano un'età minima più elevata per l'accesso al lavoro o per la frequenza della scuola dell'obbligo, nel qual caso si applica l'età più elevata.
4. **Lavoro infantile:** Qualsiasi lavoro effettuato da un bambino di età inferiore a quella(e) specificata(e) nella definizione di bambino sopra riportata, eccetto quanto previsto dalla Raccomandazione ILO 146.
5. **Contratto collettivo:** Un contratto che specifica i termini e le condizioni di lavoro, negoziato tra un'organizzazione (per esempio un datore di lavoro) o un gruppo di datori di lavoro ed una o più organizzazioni dei lavoratori.
6. **Azione correttiva:** Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità individuata. Nota: le azioni correttive sono intraprese per prevenire il ripetersi della non conformità.
7. **Azione preventiva:** Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità potenziale. Nota: le azioni preventive sono intraprese per prevenire il verificarsi di una non conformità.
8. **Lavoro forzato o obbligato:** Ogni lavoro o servizio che una persona non si è offerta di compiere volontariamente e che è prestato sotto la minaccia di punizione o ritorsione, o è richiesto come forma di pagamento di un debito.
9. **Lavoratore a domicilio:** Una persona che ha un contratto con l'organizzazione o con un suo fornitore, sub-fornitore o subappaltatore, ma che non lavora presso i loro locali.
10. **Tratta di essere umani:** Il reclutamento, trasferimento, alloggio o accoglienza di persone mediante l'uso di minacce, forza, raggiri, o altre forme di coercizione, a scopo di sfruttamento.
11. **Parti interessate:** Individuo o gruppo interessato alle, o che subisce l'influenza delle, performance sociali e/o attività dell'organizzazione.
12. **Salario dignitoso:** La retribuzione ricevuta per una settimana standard di lavoro da parte di un lavoratore in un determinato luogo, sufficiente a permettergli di sostenere uno standard di vita dignitoso per lui e per la sua famiglia. Gli elementi che contraddistinguono uno standard di vita dignitoso comprendono cibo, acqua, abitazione, istruzione, assistenza sanitaria, trasporti, vestiario e altre necessità essenziali incluso l'essere preparati ad eventi inattesi.
13. **Non-conformità:** Non soddisfacimento di un requisito
14. **Organizzazione:** Qualsiasi ente, a scopo di business o meno, responsabile dell'applicazione dei requisiti del presente standard, incluso tutto il personale impiegato dallo stesso. Nota: Per esempio, le organizzazioni includono: imprese, società, aziende agricole, piantagioni, cooperative, ONG e istituzioni governative.
15. **Personale:** Tutti gli individui dipendenti da un'organizzazione o con altro tipo di rapporto contrattuale, inclusi ma non limitati a: direttori, dirigenti, manager, supervisori, impiegati, operai e lavoratori con qualsiasi forma di contratto, come guardie di sicurezza, addetti mensa, addetti ai dormitori e alle pulizie
16. **Lavoratore:** Tutto il personale senza responsabilità di gestione.

- 17. Agenzia per l'impiego privata:** Qualunque ente, indipendente dalle autorità pubbliche, che fornisce uno o più dei seguenti servizi a mercato:
- incontro tra domanda e offerta di lavoro, senza che l'agenzia diventi una parte del rapporto di lavoro che ne potrà scaturire;
 - impiego di lavoratori con la finalità di renderli disponibili a una terza parte, che assegna loro delle mansioni e ne supervisiona l'esecuzione.
- 18. Azioni di rimedio per il lavoro infantile:** Ogni forma di sostegno ed azioni necessarie a garantire la sicurezza, la salute, l'educazione e lo sviluppo dei bambini che siano stati sottoposti a lavoro infantile, come sopra definito, e il cui lavoro sia terminato.
- 19. Valutazione del rischio:** Un processo per identificare le politiche e le prassi di un'organizzazione inerenti la salute, la sicurezza e le politiche del lavoro, e attribuire una priorità ai rischi associati.
- 20. Rappresentante(i) dei lavoratori SA8000:** Uno o più rappresentante(i) liberamente eletto(i) dai lavoratori per facilitare la comunicazione con il(i) rappresentante(i) della direzione e con il senior management su tematiche relative a SA8000. Nei siti sindacalizzati, il(i) rappresentante(i) *deve(devono)* essere membro(i) del(i) sindacato(i) riconosciuto(i), se questo(i) sceglie(scelgono) di ricoprire tale ruolo. Nel caso in cui il(i) sindacato(i) non individui(individuino) un rappresentante o l'organizzazione non sia sindacalizzata, i lavoratori *possono* a tale scopo eleggere liberamente il(i) proprio(i) rappresentante(i).
- 21. Performance sociale:** Il raggiungimento da parte di un'organizzazione, attraverso il miglioramento continuo, della piena e sostenibile conformità a SA8000.
- 22. Coinvolgimento delle parti interessate:** La partecipazione delle parti interessate, incluse ma non limitate a: l'organizzazione, i sindacati, i lavoratori, le organizzazioni dei lavoratori, i fornitori, gli appaltatori, i compratori, i consumatori, gli investitori, le ONG, i media ed i rappresentanti dei governi locali e nazionali.
- 23. Fornitore/subappaltatore:** Qualunque ente o individuo(i) nella catena di fornitura che fornisce direttamente all'organizzazione beni o servizi integrati nella, o utilizzati in o per la, produzione dei beni e servizi dell'organizzazione
- 24. Sub-fornitore:** Qualunque ente o individuo(i) nella catena di fornitura che rifornisce il fornitore di beni e/o servizi integrati nella, o utilizzati in o per la, produzione di beni o servizi dell'organizzazione o di un suo fornitore
- 25. Organizzazione dei lavoratori:** Un'associazione autonoma e volontaria di lavoratori organizzata allo scopo di promuovere e difendere i diritti e gli interessi dei lavoratori.
- 26. Giovane lavoratore:** Qualsiasi lavoratore che superi l'età di bambino, come sopra definito, e che non abbia compiuto i 18 anni.

IV. Requisiti di responsabilità sociale

1. LAVORO INFANTILE

Criteri:

- 1.1 L'organizzazione non *deve* ricorrere né dare sostegno all'utilizzo del lavoro infantile, come sopra definito.
- 1.2 L'organizzazione *deve* stabilire, documentare, mantenere attive e comunicare efficacemente al personale e alle altre parti interessate, politiche e procedure scritte per rimediare a situazioni di lavoro infantile, e *deve* fornire un adeguato sostegno finanziario e di altro genere per permettere ai bambini coinvolti di frequentare la scuola e rimanervi fino a quando non rientreranno più nella definizione di bambino.
- 1.3 L'organizzazione *può* impiegare giovani lavoratori, ma laddove detti giovani lavoratori siano soggetti all'istruzione obbligatoria, *devono* lavorare solo fuori dall'orario scolastico. In nessuna circostanza il totale del tempo trascorso tra scuola, lavoro e spostamenti *deve* superare le 10 ore al giorno, e in nessun caso i giovani lavoratori *devono* lavorare per più di 8 ore al giorno. Non è permesso che lavorino in orario notturno.
- 1.4 L'organizzazione non *deve* esporre bambini o giovani lavoratori a situazioni rischiose o nocive per la loro salute fisica e mentale e per il loro sviluppo, sia all'interno che all'esterno del luogo di lavoro.

2. LAVORO FORZATO O OBBLIGATO

Criteri:

- 2.1 L'organizzazione non *deve* ricorrere né dare sostegno al l'utilizzo del lavoro forzato o obbligato, incluso il lavoro nelle prigioni, come definito dalla Convenzione ILO 29, non *deve* trattenere documenti d'identità in originale e non *deve* richiedere al personale di pagare "depositi" all'inizio del rapporto di lavoro.
- 2.2 Né l'organizzazione né alcun altro ente che fornisca manodopera all'organizzazione *deve* trattenere una qualsiasi parte di salario, indennità retributive, proprietà o documenti del personale, al fine di obbligarlo a continuare a lavorare per l'organizzazione stessa.
- 2.3 L'organizzazione *deve* assicurare che non ci saranno commissioni o costi relativi all'assunzione a carico totale o parziale dei lavoratori.
- 2.4 Il personale *deve* avere il diritto di lasciare il luogo di lavoro al termine della giornata lavorativa standard, e *deve* essere libero di porre fine al rapporto di lavoro, dandone ragionevole preavviso al datore di lavoro.
- 2.5 Né l'organizzazione, né alcun altro ente che fornisca manodopera all'organizzazione, *deve* ricorrere o dare sostegno alla tratta di esseri umani.

3. SALUTE E SICUREZZA

Criteri:

- 3.1** L'organizzazione *deve* garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre e *deve* adottare misure efficaci per prevenire potenziali incidenti, infortuni o malattie che possano verificarsi in conseguenza di, in relazione a, oppure durante lo svolgimento del lavoro. *Deve* ridurre o eliminare, per quanto ragionevolmente possibile, le cause di tutti i rischi presenti nell'ambiente di lavoro, tenendo presenti lo stato delle conoscenze prevalenti del settore ed ogni specifico rischio.
- 3.2** L'organizzazione *deve* valutare tutti i rischi del luogo di lavoro per le lavoratrici puerpere, in gravidanza e in allattamento, compresi quelli legati alla loro mansione lavorativa, al fine di garantire che siano prese tutte le misure ragionevoli per eliminare o ridurre qualsiasi rischio per la loro salute e sicurezza.
- 3.3** Laddove l'organizzazione non sia in grado di ridurre o eliminare efficacemente le cause di ogni rischio nel luogo di lavoro, *deve* fornire al personale, a seconda delle necessità, appropriati dispositivi di protezione individuale a proprie spese. Nel caso di infortunio sul lavoro, l'organizzazione *deve* fornire il primo soccorso e assistere il lavoratore affinché riceva le conseguenti cure mediche.
- 3.4** L'organizzazione *deve* nominare un rappresentante del senior management, responsabile di assicurare un ambiente di lavoro sicuro e salubre per tutto il personale e di applicare i requisiti di salute e sicurezza previsti nel presente Standard.
- 3.5** *Deve* essere creato e mantenuto attivo un Comitato per la salute e sicurezza, composto in modo equilibrato da rappresentanti del management e lavoratori. Se non diversamente previsto dalla legge, i componenti in rappresentanza dei lavoratori *devono* includere almeno un membro del(i) sindacato(i) riconosciuto(i), se questo(i) sceglie(scelgono) di ricoprire tale ruolo. Nei casi in cui il(i) sindacato(i) non indichi(indichino) un rappresentante o l'organizzazione non sia sindacalizzata, i lavoratori *devono* nominare un rappresentante(i) che essi ritengano adeguato(i). Le decisioni del Comitato *devono* essere comunicate efficacemente a tutto il personale. Il Comitato *deve* essere formato e periodicamente aggiornato per potersi impegnare con competenza nel miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Esso *deve* condurre delle periodiche e formali valutazioni dei rischi per identificare e affrontare i rischi reali e quelli potenziali per la salute e la sicurezza. *Devono* essere conservate le registrazioni di queste valutazioni e delle relative azioni correttive e preventive adottate.
- 3.6** L'organizzazione *deve* assicurare a tutto il personale una formazione periodica ed efficace su salute e sicurezza, incluse istruzioni sul luogo di lavoro e, ove necessario, istruzioni specifiche per la mansione svolta. Tale formazione *deve* essere ripetuta per il personale nuovo o assegnato a nuove mansioni, nonché in caso di incidenti e quando i cambiamenti tecnologici e/o l'introduzione di nuovi macchinari presentino nuovi rischi per la salute e la sicurezza del personale.
- 3.7** L'organizzazione *deve* stabilire procedure documentate per individuare, prevenire, ridurre, eliminare o in ultima analisi fronteggiare i potenziali rischi per la salute e la sicurezza del personale. L'organizzazione *deve* conservare registrazioni scritte di tutti gli incidenti che si verificano nei luoghi di lavoro e in tutti gli alloggi e le strutture messe a disposizione dall'organizzazione, indipendentemente dal fatto che tali locali siano di proprietà, affittati, dati in appalto o di proprietà del fornitore di servizi.

Standard Internazionale

- 3.8** L'organizzazione *deve* garantire a tutto il personale libero accesso a: bagni puliti, acqua potabile, luoghi idonei per la consumazione dei pasti, e, ove applicabile, locali igienicamente adeguati alla conservazione degli alimenti.
- 3.9** L'organizzazione *deve* assicurare che qualsiasi dormitorio messo a disposizione del personale sia pulito, sicuro e adeguato ai bisogni essenziali, indipendentemente dal fatto che tali locali siano di proprietà, affittati, dati in appalto o di proprietà del fornitore di servizi.
- 3.10** Tutto il personale *deve* avere il diritto di allontanarsi dal lavoro in caso di imminente e grave pericolo, senza chiedere il permesso all'organizzazione.

4. LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Criteri:

- 4.1** Tutto il personale *deve* avere il diritto di formare, partecipare a, ed organizzare, sindacati di propria scelta, e di contrattare collettivamente con l'organizzazione. L'organizzazione *deve* rispettare questo diritto, e *deve* informare efficacemente il personale del fatto che esso può liberamente aderire a qualsiasi organizzazione dei lavoratori di propria scelta, senza che questo comporti alcuna conseguenza negativa o provochi ritorsioni da parte dell'organizzazione. L'organizzazione non *deve* interferire in alcun modo nella formazione, nel funzionamento o nella gestione delle suddette organizzazioni dei lavoratori o nel processo di contrattazione collettiva.
- 4.2** Nei casi in cui il diritto alla libertà di associazione e alla contrattazione collettiva sia limitato per legge, l'organizzazione *deve* permettere ai lavoratori di eleggere liberamente propri rappresentanti.
- 4.3** L'organizzazione *deve* garantire che i membri del sindacato, i rappresentanti dei lavoratori e il personale impegnato nell'organizzare i lavoratori non siano soggetti a discriminazione, vessazione, intimidazione o ritorsione per il fatto di essere membri del sindacato, o rappresentanti dei lavoratori, o essere impegnati nell'organizzare i lavoratori, e *deve* garantire che tali rappresentanti possano avere contatti con i propri iscritti nel luogo di lavoro.

5. DISCRIMINAZIONE

Criteri:

- 5.1** L'organizzazione non *deve* ricorrere o dare sostegno ad alcuna forma di discriminazione nell'assunzione, retribuzione, accesso alla formazione, promozione, cessazione del rapporto o pensionamento, in base a razza, origine nazionale, territoriale o sociale, casta, nascita, religione, disabilità, genere, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinioni politiche, età, o qualsiasi altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazione.
- 5.2** L'organizzazione non *deve* interferire con l'esercizio dei diritti del personale di seguire principi o pratiche, o di soddisfare esigenze, connessi a razza, origine nazionale o sociale, religione, disabilità, genere, orientamento sessuale, responsabilità familiari, appartenenza sindacale, opinioni politiche o a qualsiasi altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazione.
- 5.3** L'organizzazione non *deve* permettere alcun comportamento che sia minaccioso, offensivo, volto allo

sfruttamento o sessualmente coercitivo, inclusi gesti, linguaggio e contatto fisico, nei luoghi di lavoro e in tutti gli alloggi e altre strutture messe a disposizione dall'organizzazione, indipendentemente dal fatto che tali locali siano di proprietà, affittati, dati in appalto o di proprietà del fornitore di servizi.

5.4 L'organizzazione non *deve* in alcun caso sottoporre il personale a test di gravidanza o di verginità.

6. PRATICHE DISCIPLINARI

Criteri:

6.1 L'organizzazione *deve* trattare tutto il personale con dignità e rispetto. Non *deve* utilizzare o tollerare l'utilizzo di punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abuso verbale nei confronti del personale. Non sono permessi trattamenti duri o inumani.

7. ORARIO DI LAVORO

Criteri:

7.1 L'organizzazione *deve* rispettare le leggi vigenti, la contrattazione collettiva (ove applicabile) e gli standard di settore in materia di orario di lavoro, riposi e festività pubbliche. La settimana lavorativa normale, esclusi gli straordinari, *deve* essere quella stabilita dalla legge, ma non *deve* comunque eccedere le 48 ore.

7.2 Il personale *deve* ricevere almeno un giorno libero dopo sei giorni consecutivi di lavoro. Le eccezioni a questa regola si applicano unicamente al verificarsi di entrambe le seguenti condizioni:

- a) La legge nazionale permetta un orario di lavoro che superi questo limite; e
- b) Sia in vigore un contratto collettivo liberamente negoziato che consenta di calcolare l'orario di lavoro su base media, comprendendo adeguati periodi di riposo.

7.3 Tutto il lavoro straordinario *deve* essere volontario, eccetto per quanto previsto nel successivo 7.4, non *deve* superare le 12 ore settimanali, né deve essere richiesto regolarmente.

7.4 Nei casi in cui lo straordinario sia necessario per rispondere a una domanda di mercato nel breve periodo e l'organizzazione sia parte di un contratto collettivo, negoziato liberamente dalla rappresentanza di una parte significativa della sua forza lavoro, *può* richiedere lavoro straordinario nel rispetto di tale accordo. Ogni accordo di questo tipo *deve* rispettare gli altri requisiti dell'elemento Orario di Lavoro.

8. RETRIBUZIONE

Criteri:

- 8.1** L'organizzazione *deve* rispettare il diritto del personale ad un salario dignitoso, e garantire che la retribuzione pagata per una settimana lavorativa normale, straordinari esclusi, corrisponda sempre almeno agli standard legali o agli standard minimi di settore, o ai contratti collettivi (ove applicabile). I salari *devono* essere sufficienti a soddisfare i bisogni primari del personale, oltre a fornire un qualche guadagno discrezionale.
- 8.2** L'organizzazione non *deve* applicare trattenute sul salario per motivi disciplinari. Le eccezioni a questa regola si applicano unicamente al verificarsi di entrambe le seguenti condizioni:
- a) La legge nazionale consenta trattenute sul salario per motivi disciplinari; e
 - b) Sia in vigore un contratto collettivo liberamente negoziato che permetta questo metodo.
- 8.3** L'organizzazione *deve* garantire che la composizione dei salari e delle indennità dei lavoratori siano dettagliate chiaramente e regolarmente in forma scritta per ogni periodo di paga. L'organizzazione *deve* inoltre garantire che i salari e le indennità siano corrisposti in conformità alla legge e in modo comodo per i lavoratori, ma in nessuna circostanza ritardati o limitati con metodi quali voucher, coupon o pagherò cambiari.
- 8.4** Tutto il lavoro straordinario *deve* essere retribuito con una maggiorazione, come definito dalla legge nazionale o dalla contrattazione collettiva. Nei paesi in cui la maggiorazione per lo straordinario non sia regolamentata dalla legge né dalla contrattazione collettiva, l'organizzazione *deve* compensare i lavoratori applicando la maggiorazione più alta tra quella definita dall'organizzazione stessa e quella stabilita dagli standard di settore prevalenti.
- 8.5** L'organizzazione non *deve* utilizzare accordi contrattuali di "sola manodopera", contratti consecutivi a breve termine e/o programmi di falso apprendistato o altri schemi, volti ad evitare l'adempimento degli obblighi nei confronti del personale previsti dalla legislazione e dalle normative applicabili in materia di lavoro e sicurezza sociale.

9. SISTEMA DI GESTIONE

Criteri:

9.1 Politiche, Procedure e Registrazioni

- 9.1.1** Il Senior management *deve* definire una politica scritta in tutte le lingue appropriate per informare il personale di aver scelto di rispettare lo Standard SA8000.
- 9.1.2** La politica *deve* includere l'impegno dell'organizzazione ad adeguarsi a tutti i requisiti dello Standard SA8000 e a rispettare gli strumenti internazionali come elencati nella precedente sezione sugli Elementi Normativi e Loro Interpretazione. Essa *deve* inoltre impegnare l'organizzazione a essere conforme con: le leggi nazionali, le altre leggi applicabili e gli altri requisiti sottoscritti.
- 9.1.3** La politica e lo Standard SA8000 *devono* essere esposti in modo chiaro e visibile, in forma appropriata e comprensibile, nel luogo di lavoro, negli alloggi e nelle altre strutture messe a disposizione dall'organizzazione, indipendentemente dal fatto che tali locali siano di proprietà, affittati, dati in appalto o di proprietà del fornitore di servizi.
- 9.1.4** L'organizzazione *deve* sviluppare politiche e procedure per applicare lo Standard SA8000.
- 9.1.5** Tali politiche e procedure *devono* essere comunicate in modo efficace e rese disponibili al personale in tutte le lingue appropriate. Le stesse informazioni *devono* essere inoltre condivise in modo trasparente con i clienti, i fornitori, i subappaltatori e i sub-fornitori.
- 9.1.6** L'organizzazione *deve* mantenere appropriate registrazioni per dimostrare la conformità e l'applicazione dello Standard SA8000, inclusi i requisiti del sistema di gestione contenuti in questo elemento. Le relative registrazioni *devono* essere conservate e riassunte in forma scritta o verbale al(i) rappresentante(i) dei lavoratori SA8000.
- 9.1.7** L'organizzazione *deve* condurre con regolarità un riesame di direzione della propria politica di responsabilità sociale, delle altre politiche e procedure adottate per applicare lo Standard e dei risultati di performance, nell'ottica del miglioramento continuo
- 9.1.8** L'organizzazione, su richiesta, *deve* rendere pubblica la propria politica, con modalità e forma efficaci per le parti interessate.

9.2 Social Performance Team

9.2.1 Deve essere costituito un Social Performance Team (SPT) per applicare tutti gli elementi di SA8000. Il team *deve* includere una rappresentanza equilibrata di:

- a) rappresentante(i) dei lavoratori SA8000; e
- b) management

La responsabilità della conformità allo Standard *deve* restare unicamente in capo al Senior Management.

9.2.2 Nei siti sindacalizzati, la rappresentanza dei lavoratori nel SPT *deve* essere assunta da uno o più membri del(i) sindacato(i) riconosciuto(i) se questo(i) sceglie(scelgono) di ricoprire tale ruolo. Nei casi in cui il(i) sindacato(i) non individui(individuino) un rappresentante o l'organizzazione non sia sindacalizzata, a tale scopo i lavoratori *possono* eleggere liberamente tra di loro uno o più rappresentanti SA8000. In nessuna circostanza il(i) rappresentante(i) dei lavoratori SA8000 *deve(devono)* essere visto(i) come sostituto(i) della rappresentanza sindacale.

9.3 Identificazione e valutazione dei rischi

9.3.1 Il SPT *deve* condurre periodicamente e in forma scritta delle valutazioni dei rischi per identificare ed attribuire un'ordine di priorità alle aree di reale o potenziale non conformità allo Standard. Il SPT *deve* inoltre suggerire al Senior Management le azioni per affrontare i rischi individuati. Tali azioni *devono* avere un ordine di priorità in base alla gravità dei rischi o al fatto che un ritardo potrebbe rendere impossibile la risoluzione del problema.

9.3.2 Il SPT *deve* condurre queste valutazioni basandosi sulle informazioni in suo possesso e su quelle ottenute attraverso tecniche di raccolta dati ed una significativa consultazione con le parti interessate.

9.4 Monitoraggio

9.4.1 Il SPT *deve* monitorare efficacemente le attività nel luogo di lavoro per tenere sotto controllo:

- a) la conformità allo Standard;
- b) l'attuazione delle azioni pianificate per affrontare i rischi identificati dal SPT; e
- c) l'efficacia delle modalità adottate per soddisfare le politiche dell'organizzazione ed i requisiti dello Standard.

Esso *deve* avere l'autorità per raccogliere informazioni dalle parti interessate (stakeholders), o coinvolgere le stesse nelle attività di monitoraggio. *Deve* inoltre collaborare con le altre aree dell'organizzazione per esaminare, definire, analizzare e/o risolvere qualsiasi possibile non conformità allo Standard SA8000.

9.4.2 Il SPT *deve* anche facilitare la conduzione di audit interni periodici e predisporre rapporti per il Senior Management sulle performance e sui benefici delle azioni intraprese per soddisfare i requisiti dello Standard SA8000, inclusa una registrazione delle azioni correttive o preventive identificate.

9.4.3 Il SPT *deve* inoltre organizzare incontri periodici per riesaminare il percorso fatto ed identificare eventuali azioni per rendere più efficace l'applicazione dello Standard.

9.5 Coinvolgimento interno e comunicazione

- 9.5.1** L'organizzazione *deve* dimostrare che il personale ha capito realmente i requisiti di SA8000 e *deve* trasmettere con regolarità informazioni sui requisiti di SA8000 attraverso comunicazioni periodiche.

9.6 Gestione e risoluzione dei reclami

- 9.6.1** L'organizzazione *deve* stabilire una procedura scritta per i reclami che sia confidenziale, imparziale, non ritorsiva e accessibile e disponibile al personale e alle parti interessate, affinché essi possano fare commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità allo Standard SA8000.
- 9.6.2** L'organizzazione *deve* avere delle procedure per indagare, gestire e comunicare i risultati dei reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o le non conformità allo Standard o alle relative politiche e procedure adottate. Tali risultati *devono* essere resi pienamente disponibili al personale e, su richiesta, alle parti interessate.
- 9.6.3** L'organizzazione non *deve* applicare azioni disciplinari, licenziare o in alcun modo discriminare il personale o le parti interessate che abbiano fornito informazioni sulla conformità a SA8000 o che abbiano avanzato reclami relativi al luogo di lavoro.

9.7 Verifica esterna e coinvolgimento delle parti interessate

- 9.7.1** Nel caso di audit con o senza preavviso, svolti per certificare la conformità ai requisiti dello Standard, l'organizzazione *deve* cooperare pienamente con gli auditor esterni per definire la gravità e la frequenza di ciascun problema emerso nell'adeguamento allo Standard SA8000.
- 9.7.2** L'organizzazione *deve* prendere parte al coinvolgimento delle parti interessate per raggiungere una conformità sostenibile allo Standard SA8000.

9.8 Azioni correttive e preventive

- 9.8.1** L'organizzazione *deve* definire politiche e procedure per la tempestiva attuazione di azioni correttive e preventive, attribuendo adeguate risorse. Il SPT *deve* garantire che queste azioni siano realmente applicate.
- 9.8.2** Il SPT *deve* mantenere le registrazioni che comprendano la sequenza temporale e l'elenco, come minimo, delle non conformità relative a SA8000, delle loro cause, delle azioni correttive e preventive intraprese e dei risultati conseguiti.

9.9 Formazione e sviluppo delle capacità (Capacity Building)

9.9.1 L'organizzazione *deve* attuare un piano di formazione per tutto il personale, per un'efficace applicazione dello Standard SA8000, in base ai risultati delle valutazioni dei rischi. L'organizzazione *deve* valutare periodicamente l'efficacia delle attività formative svolte e mantenere registrazioni sulla loro tipologia e frequenza.

9.10 Gestione dei fornitori e degli appaltatori

9.10.1 L'organizzazione *deve* applicare la necessaria diligenza (due diligence) per verificare la conformità allo Standard SA8000 dei propri fornitori/subappaltatori, agenzie per l'impiego private e sub-fornitori. Lo stesso approccio *deve* essere applicato quando si selezionano nuovi fornitori/subappaltatori, agenzie per l'impiego private e sub-fornitori. Le attività minime che l'organizzazione *deve* intraprendere per soddisfare tale requisito, e di cui *deve* essere tenuta registrazione, comprendono:

- a) comunicare efficacemente i requisiti dello Standard alla direzione dei fornitori/subappaltatori, agenzie per l'impiego private e sub-fornitori;
- b) valutare i rischi significativi di non conformità da parte dei fornitori/subappaltatori, agenzie per l'impiego private e sub-fornitori. [Nota: una spiegazione di "rischio significativo" è disponibile nel documento guida];
- c) fare sforzi ragionevoli per garantire che questi rischi significativi siano affrontati adeguatamente dai fornitori/subappaltatori, dalle agenzie per l'impiego private, dai sub-fornitori, e dall'organizzazione stessa, ove e quando appropriato, definendo le priorità in base alle proprie possibilità e risorse per influenzare tali soggetti; [Nota: una spiegazione di "sforzi ragionevoli" è disponibile nel documento guida]; e
- d) stabilire attività di monitoraggio e tenere traccia delle performance dei fornitori/subappaltatori, delle agenzie per l'impiego private e dei sub-fornitori per garantire che i rischi vengano affrontati efficacemente.

9.10.2 Laddove l'organizzazione riceva, movimenti o commercializzi beni e/o servizi di fornitori/subappaltatori o sub-fornitori classificati come lavoratori a domicilio, *deve* intraprendere azioni efficaci per garantire loro un livello di protezione sostanzialmente equivalente a quello garantito agli altri lavoratori dell'organizzazione in base ai requisiti dello Standard.