

# **GRIEVANCE MECHANISM**

## **MECCANISMO DI RIMOSTRANZA**

### **APPARTENENZA / CATEGORY**

- Sistema Gestione Qualità / *Q-System*
- Sistema Gestione Ambientale / *ENV-System*
- Sistema Gestione Salute e Sicurezza / *H&S System*

### **CONTENUTI / CONTENTS**

- A. CAMPO DI APPLICAZIONE / SCOPE**
- B. DESCRIZIONE DI DETTAGLIO / DESCRIPTION IN DETAILS**
- C. TERMINI E DEFINIZIONI / TERMS AND DEFINITIONS**
- D. RIFERIMENTI / REFERENCES**

No. Rev.	Date	Description	Drafted:	Verified:	Approved: QA
0	15/02/2023	Prima emissione / <i>First issue</i>	Sandra Zanobini	Kety Andreose	Luigi Toniolo

## VERSIONE IN ITALIANO

### A. CAMPO DI APPLICAZIONE

#### A1. SCOPO

Lo scopo di questa Istruzione è spiegare le misure di controllo adottate da Arcoprofil srl e Arcoprofil F&G (nel seguito: ARCOPROFIL) per garantire un corretto meccanismo di rimostranza, sia per il personale, sia per gli stakeholder esterni (principalmente, Fornitori). Il fine ultimo è assicurare che le attività aziendali siano condotte in modo corretto, trasparente e socialmente responsabile.

#### A2. APPLICAZIONE

Questa Istruzione è applicabile in tutte le attività e processi ARCOPROFIL ed è da rispettare da parte di:

- tutto il personale ARCOPROFIL, ovvero da alti dirigenti, agenti, dipendenti a tempo indeterminato e non, tirocinanti, stagisti etc (nel seguito definito "Dipendenti")
- dai Fornitori ARCOPROFIL, come rappresentanti-chiave degli stakeholders esterni

### B. DESCRIZIONE DI DETTAGLIO

#### B1. PREMESSA

Una rimostranza può nascere da problemi e questioni di cui uno Stakeholder faccia esperienza diretta durante il suo rapporto con ARCOPROFIL. Può coprire un gran numero di situazioni, che spaziano da attività potenzialmente illegali a comportamenti ed attività non etici, discriminatori, intimidatori, oppure a relazioni interpersonali insoddisfacenti.

La rimostranza può essere fatta sia da Dipendenti, sia da stakeholders esterni (principalmente, Fornitori). Per ambedue queste circostanze, diverse, questa Istruzione indica le linee guida da seguire, chiamate appunto, nel loro complesso "Meccanismo di Rimostranza" (o "Grievance Mechanism").

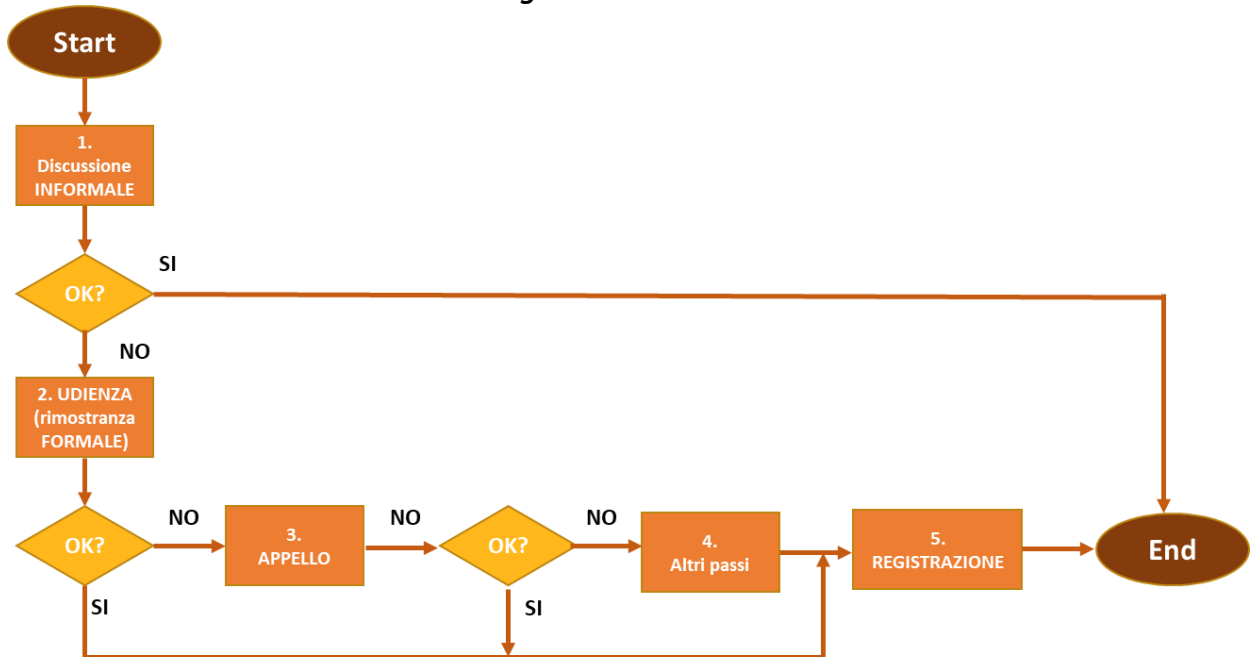
Affinché il Meccanismo di Rimostranza funzioni correttamente, occorre che sia improntato alla trasparenza, imparzialità, riservatezza e accessibilità.

#### B2. LINEE GUIDA PER I DIPENDENTI

Per i dipendenti, le occasioni di rimostranza, oltre a quanto citato nella Premessa (vedi *Par.B1*), possono includere questioni riguardo i compensi, la gestione dei disaccordi con i colleghi, il servizio di ristoro interno (distributori di bevande e cibi) o disaccordi in riguardo al periodo di ferie.

La procedura contempla i seguenti passi (vedi *Diagramma di Flusso 1* riportato di seguito):

**Diagramma di Flusso 1**



I passi inclusi del *Diagramma di Flusso 1* sono all’insegna dell’escalation; inizialmente la rimostranza è mantenuta a livello basso (coinvolgimento del solo Responsabile), ma poi, in caso di insoddisfazione del dipendente, vengono coinvolti prima le Risorse Umane e infine la Direzione. Il linguaggio utilizzato è volutamente giuridico. Di seguito la descrizione di dettaglio di ogni singolo passo.

**1. DISCUSSIONE INFORMALE**

I responsabili e i dipendenti in generale sono incoraggiati ad utilizzare discussioni informali come metodo per risolvere i loro disaccordi o dissapori. Il dipendente può rivolgersi in prima battuta al responsabile o referente diretto, e insieme possono discutere la questione, con lo scopo di trovare una soluzione.

Se questo primo contatto informale non va a buon fine, ambedue, il dipendente e il responsabile o referente, possono rivolgersi alla Responsabile delle Risorse Umane, che vedrà di ospitare una loro riunione aiutandoli nella ricerca di una soluzione

**2 UDIENZA (RIMOSTRANZA FORMALE)**

Se le attività svolte formalmente non producono risultati, o comunque se il dipendente ha la volontà di fare una rimostranza formale, ciò è possibile con le seguenti modalità:

- comunicazione scritta da parte del dipendente alla Responsabile delle Risorse Umane (se lo desidera, con in copia il proprio Responsabile e/o il rappresentante sindacale) – vedi IO.3.01.02 - Appendice
- uso di un linguaggio rispettoso, senza offese o insulti
- esposizione dei fatti alla base della rimostranza (fatti, sinteticamente)

Entro un periodo di tempo congruo, ricevuta la rimostranza formale, la Responsabile delle Risorse Umane convoca il dipendente che l’ha fatta per un colloquio.

Il dipendente può presentarsi, su richiesta, accompagnato dal rappresentante sindacale o

da un collega; esporrà i fatti e le proprie ragioni. Al termine dell'incontro la Responsabile delle Risorse Umane consegnerà un verbale al dipendente, che deve essere controfirmato da entrambi.

Entro un congruo periodo di tempo, la Responsabile delle Risorse Umane farà pervenire una decisione in merito alla rimostranza per scritto (ESITO dell'UDIENZA).

### 3. APPELLO

Se il dipendente non è soddisfatto della decisione emessa in seguito all'udienza, può comunicarlo al Responsabile delle Risorse Umane per scritto (vedi IO.3.01.02 – Appendice) e richiedere un Appello. Entro un congruo periodo di tempo verrà nuovamente convocato, alla presenza della Responsabile delle Risorse Umane e della Direzione.

Il dipendente può ancora una volta presentarsi con un collega o con il rappresentante sindacale.

Questo incontro ha come scopo l'identificazione di una soluzione, nel comune interesse dell'Azienda e del dipendente stesso. Tutti gli sforzi devono essere fatti in tal senso dalle parti in gioco.

Dopo un congruo periodo di tempo, la Responsabile delle Risorse Umane comunica per scritto la decisione finale dell'Appello al dipendente (ESITO DELL'APPELLO).

### 4. ALTRI PASSI

In caso non risultasse, di nuovo, soddisfatto, il Dipendente non avrà altri contatti con l'Azienda in merito; la decisione dell'Appello è definitiva. Tuttavia, se lo ritiene, può attivare tutte le leve in suo possesso in base al Contratto nazionale di riferimento e le leggi vigenti.

### 5. REGISTRAZIONE

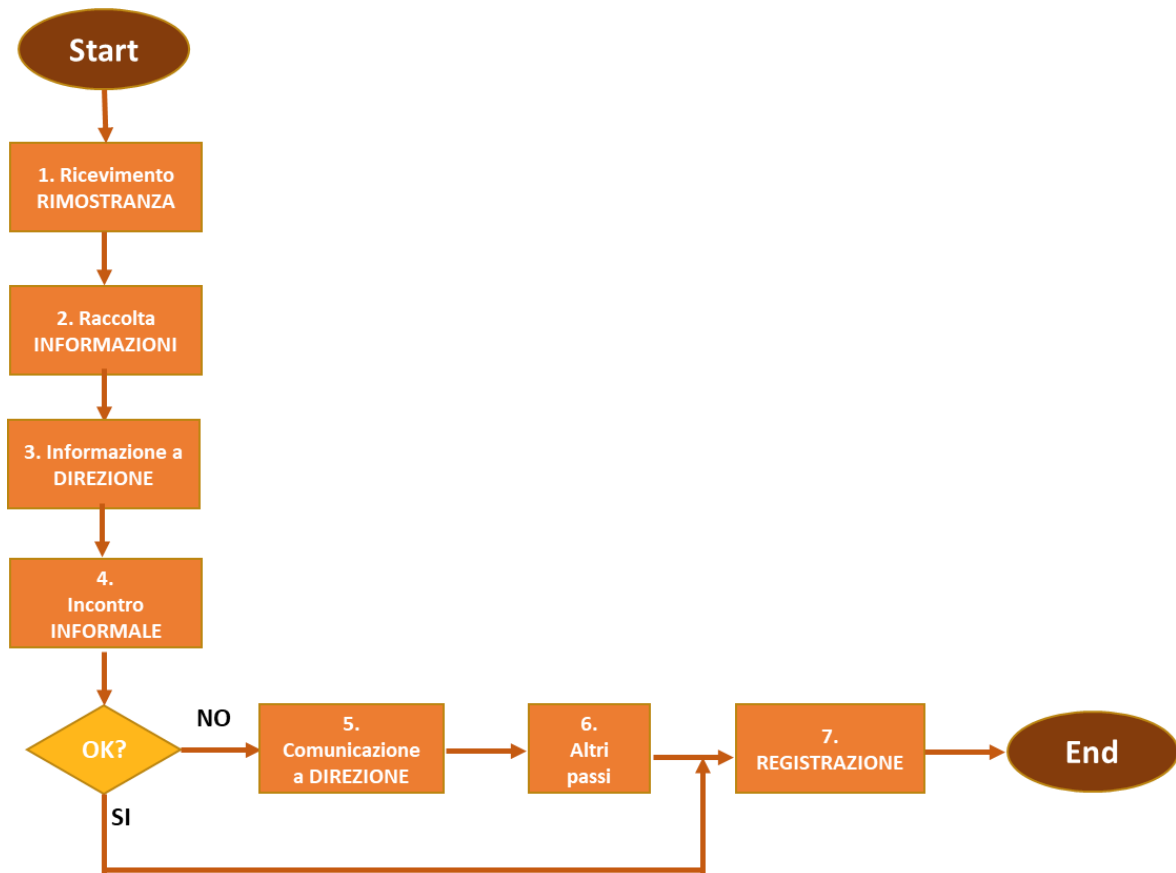
La Responsabile delle Risorse Umane procede a registrare la rimostranza (vedi Modulo MS.3.01.14). Nota: vengono registrate solo le rimostranze che approdano all'UDIENZA, non quelle che si fermano all'Incontro Informale e vengono lì risolte.

## B3. LINEE GUIDA PER I FORNITORI

Per i Fornitori, le occasioni di rimostranza, oltre a quanto citato nella Premessa (vedi *Par.B1*), possono includere questioni specifiche variabili da caso a caso.

La procedura contempla i seguenti passi (vedi *Diagramma di Flusso 2* riportato di seguito):

**Diagramma di Flusso 2**



I passi inclusi del *Diagramma di Flusso 2* sono di nuovo all’insegna dell’escalation; inizialmente la rimostranza coinvolge le Risorse Umane ma poi, in caso di mancata composizione, arriva a coinvolgere anche la Direzione, per le necessarie decisioni. Di seguito la descrizione di dettaglio di ogni singolo passo.

**1. RICEVIMENTO DELLA RIMOSTRANZA**

Qualora ritengano di segnalare una rimostranza, i fornitori devono procedere con la Responsabile delle Risorse Umane e per scritto (vedi IO.3.01.02 - Appendice), esponendo i fatti alla base della rimostranza

**2. RACCOLTA INFORMAZIONI**

La Responsabile delle Risorse Umane di conseguenza:

- analizza la rimostranza inoltrata dal Fornitore
- attiva, internamente, tutte le azioni necessarie per comprendere dai propri colleghi come sono andati i fatti (ascolto della “voce interna”)

**3. INFORMAZIONE ALLA DIREZIONE**

Una volta ottenuto il quadro di insieme, la Responsabile delle Risorse Umane, di conseguenza, informa la Direzione con i dettagli del caso

**4. INCONTRO INFORMALE**

La Responsabile delle Risorse Umane convoca sia il Fornitore che il personale interno coinvolto ad un incontro informale, volto a comporre la disputa o rimostranza, entro un periodo di tempo congruo dalla segnalazione. L'incontro viene verbalizzato e controfirmato da tutti i presenti.

Se ritiene che sia necessario in base alle informazioni ricevute, la Direzione partecipa all'incontro.

**5. COMUNICAZIONE ALLA DIREZIONE**

Nel caso che non partecipi all'Incontro Informale (vedi punto 4), la Direzione riceve comunque una comunicazione in merito all'esito, positivo o negativo che sia, da parte della Responsabile delle Risorse Umane.

**6. ALTRI PASSI**

Se l'Incontro Informale non sortisce l'effetto di comporre la disputa o disaccordo, sulla base delle informazioni a disposizione la Direzione procederà con le dovute azioni, che saranno definite come opportuno di caso in caso.

**6. REGISTRAZIONE**

La Responsabile delle Risorse Umane registra la rimostranza (vedi Modulo MS.3.01.14).  
Nota: tutte le rimostranze provenienti dai Fornitori vengono registrate.

**C. TERMINI E DEFINIZIONI**

//

**D. RIFERIMENTI**

//

## ENGLISH VERSION

### A. SCOPE

#### A1. PURPOSE

The purpose of this Instruction is to explain the control measures adopted by Arcoprofil srl and Arcoprofil F&G (hereafter: ARCOPROFIL) to ensure a proper grievance mechanism, both for personnel and external stakeholders (mainly, Suppliers)

The ultimate aim is to ensure that company activities are conducted in a fair, transparent and socially responsible manner

#### A2. APPLICATION

This Instruction is applicable in all ARCOPROFIL activities and processes and is to be complied with by:

- all ARCOPROFIL personnel, i.e. senior managers, agents, permanent and non-permanent employees, trainees, interns, etc. (hereinafter referred to as "Employees")
- all ARCOPROFIL Suppliers, as key representatives of external stakeholders

### B. DESCRIPTION IN DETAILS

#### B1. PREMISE

A grievance may arise from problems and issues that a Stakeholder directly experiences during his/her relationship with ARCOPROFIL. It can cover many situations, ranging from potentially illegal activities to unethical, discriminatory, intimidating behavior and activities, or unsatisfactory interpersonal relationships.

The grievance may be made by both employees and external stakeholders (mainly, suppliers). For both these different circumstances, this Instruction sets out the guidelines to be followed, collectively referred to as the '*Grievance Mechanism*'.

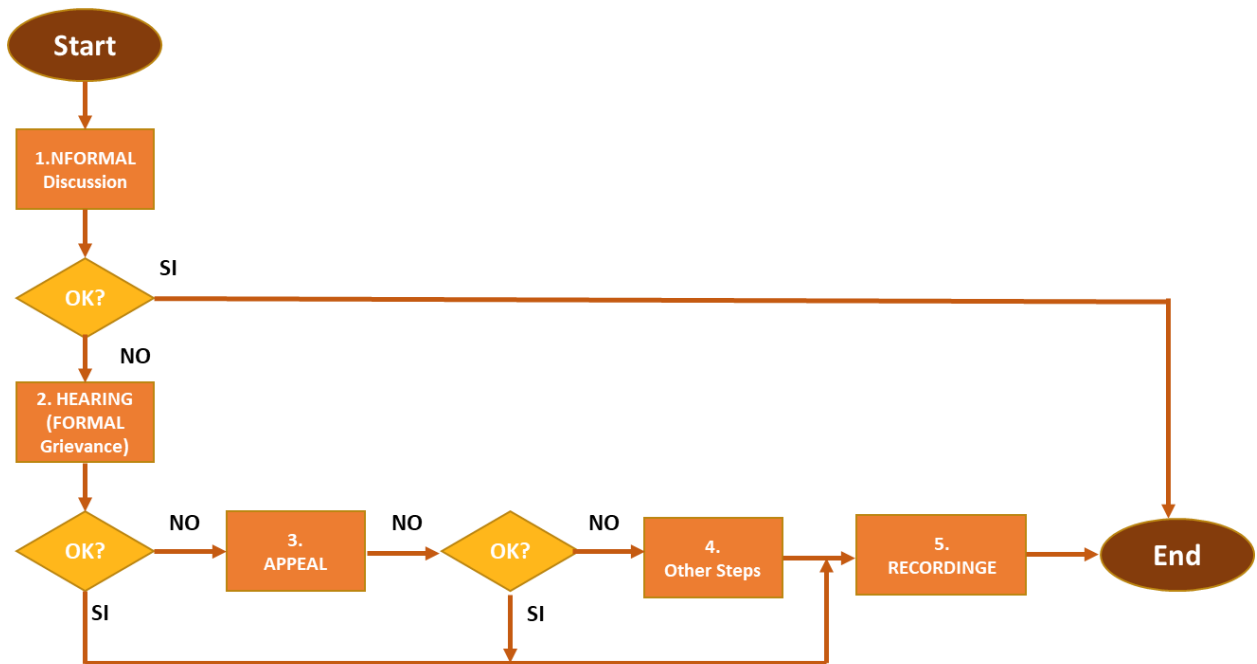
For the Grievance Mechanism to function properly, it must be transparent, impartial, confidential and accessible.

#### B2. GUIDELINES FOR EMPLOYEES

For employees, grievance opportunities, in addition to what is mentioned in the Foreword (see *Par. B1*), may include issues such as complaints about remuneration, handling disagreements with colleagues, complaints about the in-house catering service (drinks and food dispensers) or disagreements about holiday time.

The procedure includes the following steps (see *Flow Chart 1* below):

**Flow Chart 1**



The steps included in *Flow Chart 1* are in the spirit of escalation; initially the grievance is kept at a low level (involvement of the manager only), but then, in the event of employee dissatisfaction, first Human Resources and finally Top Management are involved. The language used is deliberately legal.

Below is a detailed description of each step.

**1. INFORMAL DISCUSSION**

Managers and employees in general are encouraged to use informal discussions as a method of resolving their disagreements or disagreements. The employee may first approach the manager or direct supervisor, and together they can discuss the issue, with the aim of finding a solution.

If this first informal contact is unsuccessful, both the employee and the manager or direct supervisor may approach the HR manager, who will see about hosting a meeting between them and help them find a solution.

**2 HEARING (FORMAL GRIEVANCE)**

If the activities carried out formally do not produce results, or if the employee has the will to make a formal grievance, this can be done in the following ways

- written communication by the employee to the HR manager (if he/she so desires, with a copy to his/her manager and/or trade union representative) - see [IO.3.01.02 – Appendix](#)
- use of respectful language, without insults or insults
- statement of the facts underlying the grievance (facts, briefly)

Within an appropriate period, upon receipt of the formal grievance, the HR Manager convenes the employee who made the grievance for an interview.



The employee may appear, if requested, accompanied by the trade union representative or a colleague; he/she will present the facts and his/her reasons. At the end of the meeting, the HR Manager will hand over a report to the employee, which must be countersigned by both.

Within an appropriate period, the HR Manager will issue a decision on the grievance in writing (OUTCOME OF THE HEARING).

### 3. APPEAL

If the employee is not satisfied with the decision rendered following the hearing, he/she may notify the HR Manager in writing (see [IO.3.01.02 – Appendix](#)) and request an Appeal. Within a reasonable period of time he/she will be summoned again, in the presence of the HR Manager and management.

The employee may again appear with a colleague or trade union representative.

The purpose of this meeting is to identify a solution, in the common interest of the company and the employee. All efforts must be made to this end by the parties involved.

After an appropriate period of time, the Human Resources Manager communicates the final decision of the appeal in writing to the employee (RESULT OF THE APPEAL).

### 4. OTHER STEPS

If the employee is not, again, satisfied, he/she will have no further contact with the Company on the matter; the decision of the Appeal is final. However, if he/she considers it so, he/she can activate all the levers in his/her possession according to the national contract of reference and the laws in force.

### 5. RECORDING

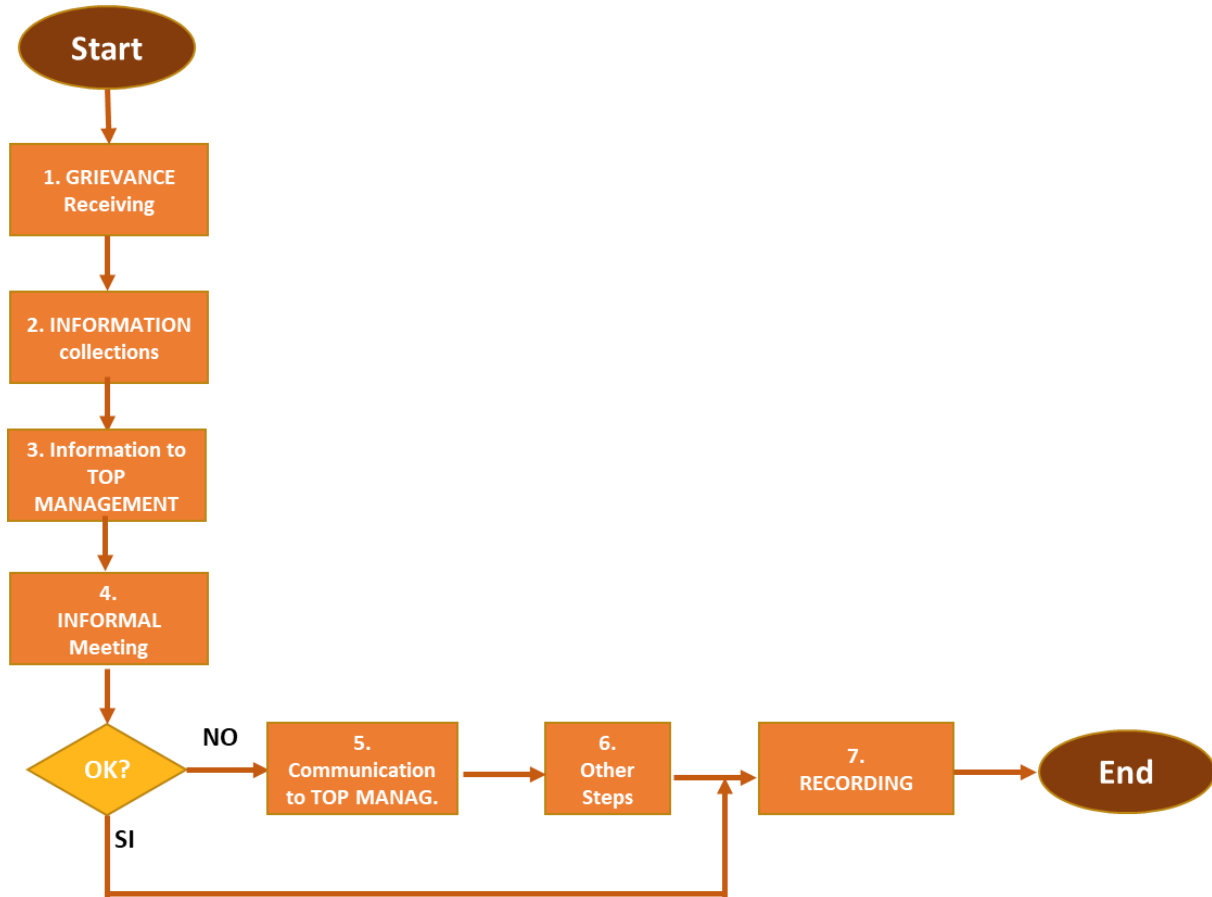
The HR Manager proceeds to register the grievance (see [Form XXX](#)). Remark: only grievances that go to the HEARING are recorded, not those that stop at the Informal Meeting and are resolved there.

## B3. GUIDELINES FOR SUPPLIERS

For Suppliers, grievance opportunities, in addition to those mentioned in the Premise (see *Par. B1*), may include specific issues that vary from case to case.

The procedure comprises the following steps (see *Flow Chart 2* below):

**Flow Chart 2**



The steps included in *Flow Chart 2* are again about escalation; initially the grievance involves Human Resources, but then, in the event of a failure to settle, it goes as far as to involve Management for the necessary decisions.

Below is a detailed description of each step.

**1. GRIEVANCE RECEIVING**

If they feel they have a grievance, suppliers should proceed with the HR Manager and in writing (via email), setting out the facts underlying the grievance

**2. INFORMATION COLLECTION**

The HR Manager accordingly:

- analyses the grievance forwarded by the supplier
- activates, internally, all necessary actions to understand from her colleagues how the facts were (listening to the 'internal voice')

**3. INFORMATION TO TOP MANAGEMENT**

Once the overview has been obtained, the HR Manager accordingly informs the Top Management with the details of the case

#### **4. INFORMAL MEETING**

The HR Manager convenes both the Supplier and the internal staff involved for an informal meeting, aimed at settling the dispute or grievance, within a reasonable period from the report.

The meeting is minuted and countersigned by all those present.

If it deems it necessary on the basis of the information received, the Top Management attends the meeting.

#### **5. COMMUNICATION TO TOP MANAGEMENT**

In the event that it does not participate in the Informal Meeting (see item 4), the Management nevertheless receives a communication on the outcome, whether positive or negative, from the HR Manager.

#### **6. OTHER STEPS**

If the Informal Meeting does not have the effect of settling the dispute or disagreement, based on the information available the Top Management will proceed with the appropriate action, which will be defined as appropriate on a case-by-case basis.

#### **6. RECORDING**

The HR Manager records the grievance (see **Form XXX**). Note: all grievances from Suppliers are recorded.

### **C. TERMS AND DEFINITIONS**

//

### **D. REFERENCES**

//