

politica per  
la qualità,  
l'ambiente,

la sicurezza delle  
informazioni,  
la gestione del  
rischio di credito  
e la responsabilità  
sociale.



Le società del Gruppo Randstad hanno l'obiettivo di porsi come aziende leader nel "matching" fra domanda ed offerta di lavoro e nell'ambito della fornitura di servizi HR di alto livello qualitativo e professionale.

La nostra "mission" è, dunque, quella di svolgere un ruolo da protagonista nel dare forma al mondo del lavoro - "shaping the world of work" - prestando massima attenzione alle esigenze dei singoli lavoratori e dimostrando nel contempo, flessibilità, capacità di risposta alle esigenze dei clienti e rispetto nei confronti delle tematiche di Privacy e Sicurezza.

Tale obiettivo viene esplicitato nei principi della presente **Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza delle Informazioni, la Gestione del Rischio di Credito e la Responsabilità Sociale.**

- **soddisfazione del cliente:** garantire e migliorare costantemente la soddisfazione dei clienti recependone le attese ed ottemperando ai requisiti del servizio allo scopo di divenire un partner sempre più affidabile e mantenere il rapporto commerciale nel tempo
- **attenzione all'evoluzione del mercato:** rispondere prontamente alle evoluzioni del mercato mediante un'organizzazione snella, flessibile, competitiva ed attenta agli impatti ambientali prodotti nell'ambito dei propri processi operativi
- **accurata gestione del personale di struttura e somministrato:** coinvolgere tutto il personale in tutti i processi di erogazione dei servizi, consentendogli di crescere professionalmente e di sentirsi parte attiva dell'impresa
- **tutela dei dati e delle informazioni:** gestire i dati e le informazioni durante tutto il ciclo di vita dei rapporti tra l'organizzazione, i clienti e i lavoratori garantendo integrità, riservatezza e disponibilità
- **impegno alla riduzione dell'impatto ambientale delle proprie attività:** attivare una virtuosa gestione dei rifiuti e delle risorse
- **accurata gestione del credito:** garantire e migliorare costantemente la gestione del credito derivante da somministrazione ed orientare l'azione di vendita verso obiettivi di efficacia ed efficienza del ciclo degli incassi

Per rendere effettivi gli impegni presi, in conformità alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 27001, CRMS FP e SA8000 è stato sviluppato e viene costantemente mantenuto, un Sistema di Gestione Integrato (SGI) Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza delle Informazioni, la Gestione del Rischio di Credito e la Responsabilità Sociale. Questo documento ha come destinatario ciascuno dei soggetti direttamente od indirettamente coinvolti nell'attività delle società del Gruppo Randstad in Italia ovvero tutti gli Stakeholder.

Nelle pagine seguenti sono indicati nel dettaglio gli impegni che il Gruppo ha deciso di prendere in ambito di **Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza delle Informazioni, la Gestione del Rischio di Credito e la Responsabilità Sociale.**

## impegni per la sicurezza delle informazioni:

- **garantire la Riservatezza, l'Integrità e la Disponibilità** delle informazioni gestite
- **valutare costantemente il rischio** afferente al trattamento delle informazioni e ai processi che caratterizzano l'organizzazione
- **proteggere il patrimonio informativo in maniera proattiva**
- **preservare al meglio l'immagine dell'azienda** quale partner affidabile e competente
- **garantire a tutti i soggetti esterni un elevato grado di confidenzialità** delle informazioni gestite
- **perseguire il miglioramento continuo** dei processi di sicurezza
- **assicurare un elevato livello di resilienza ai processi di Business**
- **garantire il pieno rispetto della normativa** vigente in tema di Protezione dei Dati
- **diffondere la cultura della sicurezza** nel personale aumentando il livello di sensibilità e la competenza attraverso opportune azioni formative e informative



## impegni per la qualità:

- comprensione delle esigenze del cliente intesa come rispetto degli impegni contrattuali in termini di tempi e modalità di erogazione del servizio
- organizzazione orientata all'approccio per processi che preveda metodi di misurazione controllati dal Sistema di Gestione Integrato, attraverso la definizione di indicatori di monitoraggio
- aggiornamento continuo delle tecniche di reclutamento del personale, per rispondere al meglio alle esigenze dei propri clienti
- attenzione e sensibilità nella gestione del personale di struttura e somministrato in relazione alla volontà di creare un organico motivato e ricco di professionalità
- diffusione della cultura della qualità attraverso opportune azioni informative nei confronti di tutto il personale atte ad accrescerne la consapevolezza
- monitoraggio periodico della soddisfazione dei propri clienti e del personale di struttura e somministrato
- soluzioni integrate per le attività in outsourcing che garantiscono un approccio personalizzato per una maggiore efficienza dei processi e un'ottimizzazione dei costi
- focus sulla formazione come momento di crescita totale.

## impegni per l'ambiente:

- assicurare la piena osservanza e conformità di tutte le leggi, regolamenti ed altre disposizioni applicabili in materia ambientale
- perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e la riduzione dell'impatto ambientale delle attività, attraverso la migliore gestione dei rifiuti e delle risorse
- promuovere la competenza, la consapevolezza e il senso di responsabilità dei propri dipendenti, collaboratori e fornitori verso la protezione dell'ambiente
- promuovere ed attuare una politica interna di acquisti "Green" come indicato all'interno del "Codice Fornitori"
- promuovere il più possibile "lo Smart Working", favorendo così una mobilità sostenibile di dipendenti e collaboratori
- privilegiare l'utilizzo di sedi realizzate in edifici dai consumi sempre più ridotti.



Per approfondimenti:

- SAI (Social Accountability International): [www.sa-intl.org](http://www.sa-intl.org)
- SAAS (Social Accountability Accreditation Services): [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)
- RINA SERVICES: [www.rina.org](http://www.rina.org)

## impegni per la responsabilità sociale:

- astenersi dall'impiegare bambini lavoratori di età inferiore ai 16 anni
- assicurare che i giovani lavoratori (età tra 16 e 18 anni) non vengano esposti a situazioni rischiose, pericolose o nocive e che essi possano proseguire con profitto il loro percorso scolastico
- prevedere politiche di recupero per i bambini lavoratori e fornire un sostegno per agevolarne l'istruzione
- garantire che i contratti di apprendistato siano utilizzati nell'interesse del giovane lavoratore ed in collaborazione con gli enti di formazione, in accordo alla legislazione vigente
- stabilire procedure per la raccolta e risoluzione delle segnalazioni provenienti dai nostri dipendenti in merito a problematiche di responsabilità sociale
- garantire un luogo di lavoro salubre e sicuro, realizzato con misure per la prevenzione di incidenti e danni alla salute
- garantire che tutto il personale, anche di nuova assunzione, riceva una formazione regolare e documentata in materia di salute e sicurezza
- stabilire sistemi per individuare, evitare e affrontare potenziali rischi per la salute e la sicurezza
- riconoscere il diritto dei lavoratori alla contrattazione collettiva e alla libera associazione (compresa la nomina delle rappresentanze sindacali)
- garantire che i rappresentanti dei lavoratori non siano soggetti a discriminazioni



- garantire di ostacolare forme di discriminazione derivanti dall'assunzione, dalla retribuzione, dalla formazione, dalla promozione, dal licenziamento e/o dal pensionamento
- garantire il diritto del personale di seguire pratiche o esigenze legate alla razza, ceto, nazionalità, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, età, appartenenza sindacale o affiliazione politica
- ostacolare comportamenti o gesti che sono sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi o volti allo sfruttamento dei lavoratori garantire che non avvenga il ricorso a punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, violenza verbale nei confronti dei lavoratori
- garantire che i salari e le indennità retributive siano erogati in forma comoda per la riscossione da parte del lavoratore e nell'applicazione totale delle norme previste dal Contratto Collettivo Nazionale di categoria
- garantire che le buste paga siano chiare e comprensibili ai lavoratori garantire che il salario pagato sia sufficiente a soddisfare i bisogni primari del personale, oltre a fornire un ulteriore guadagno discrezionale
- garantire che le trattenute sul salario non siano applicate a scopo disciplinare, se non nelle forme previste dal Contratto Collettivo Nazionale di categoria
- dialogare in maniera aperta con tutte le parti interessate esterne ed interne, promovendo fra i fornitori, appaltatori e subfornitori la diffusione e l'adozione dei principi di responsabilità sociale.

## impegni per la gestione del rischio di credito:

- valutare costantemente il rischio afferente alla gestione del credito interno derivante da somministrazione di lavoro
- monitorare sistematicamente il portafoglio clienti e le loro performance di pagamento
- perseguire il miglioramento continuo dei processi di gestione del credito
- preservare al meglio l'immagine dell'azienda quale partner affidabile e competente
- orientare l'azione di vendita verso obiettivi di efficacia ed efficienza del ciclo degli incassi
- diffondere la cultura della gestione del credito attraverso opportune azioni informative nei confronti di tutto il personale coinvolto

massimizzare le vendite  
minimizzare i crediti.



## Il Gruppo Randstad si impegna a:

- promuovere la comprensione e la diffusione della Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza delle Informazioni, la Gestione del Rischio di Credito e la Responsabilità Sociale a tutto il personale, rendendola accessibile anche all'esterno attraverso la pubblicazione sul sito [www.randstad.it](http://www.randstad.it);
- stimolare, controllare e verificare l'impegno del continuo rispetto delle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 27001, CRMS FP e SA8000 da parte di tutti gli Stakeholder coinvolti nei processi e nelle attività del Gruppo, incentivandoli ad individuare le parti più critiche ed a percorrere percorsi migliorativi nella propria attività gestionale ed operativa.

[www.randstad.it](http://www.randstad.it)

