



Il Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e Responsabilità Sociale di Edenred Italia è conforme al modello ISO 9001:2015, ISO 14001: 2015 e SA8000:2014 ed è applicabile alle funzioni aziendali che sono coinvolte nelle molteplici attività

La nostra missione

Migliorare la qualità della vita delle persone e la performance delle organizzazioni in modo semplice.

Le nostre capacità

Ricerca quotidianamente soluzioni tecnologiche che consentano il corretto utilizzo delle risorse investite.

La nostra visione

Contribuire a una crescita sostenibile per la comunità, gli individui e tutti gli attori del nostro sistema economico e sociale.

Il nostro approccio

Ognuna delle azioni intraprese da ciascun collaboratore può avere impatti sulla soddisfazione e, di conseguenza sulla fidelizzazione di un Cliente. Questa è l'idea che guida le decisioni e le azioni dell'azienda.

Questo tipo di approccio consiste nel mettere il "Cliente" al centro di ogni decisione o azione dell'azienda, a supporto della strategia di sviluppo del Gruppo. L'obiettivo è di adattare la nostra offerta e le modalità di erogazione delle soluzioni per aumentare la soddisfazione del cliente, così che egli stesso possa in seguito farsi ambasciatore di Edenred.

Il nostro contesto

A ormai 50 anni dall'emissione del primo buono pasto Ticket Restaurant[®], il Gruppo Edenred è presente in 42 Paesi a livello mondiale ed è leader nelle soluzioni per il welfare aziendale e per la gestione dell'Expense Management per le imprese.

Quotata alla Borsa di Parigi dal 2010, a seguito della scissione delle due attività di riferimento del Gruppo Accor, Edenred è un'azienda che investe per la crescita; sviluppa programmi destinati a migliorare l'efficienza di ogni tipo di organizzazione e ad aumentare il potere di acquisto delle persone.



La nuova dimensione internazionale e la sempre crescente competitività del mercato chiede di definire obiettivi e risultati mirati e gli sforzi di tutta l'azienda devono essere rivolti alla crescita sempre costante e ad una maggiore penetrazione dei nuovi mercati per garantire la massima soddisfazione dei suoi clienti

Sul fronte della nuova realtà il Gruppo Edenred pone quindi la massima attenzione nel:

- Perseguire la soddisfazione delle esigenze del cliente, la soddisfazione dei bisogni degli stessi, degli utenti finali e di tutte le parti interessate
- Verificare, aggiornare e migliorare le procedure interne al fine di rendere i processi aziendali veloci, pratici e sicuri coinvolgendo i dipendenti nel raggiungimento degli obiettivi
- Monitorare e migliorare in modo continuativo gli aspetti organizzativi
- Ridurre gli impatti ambientali associati alle proprie attività e adottare misure volte alla prevenzione dell'inquinamento e al miglioramento continuo, considerando anche le attività svolte da terzi in una ottica di prospettiva di ciclo di vita del prodotto;
- Definire e perseguire obiettivi di miglioramento per la riduzione dei consumi di energia elettrica, incremento della raccolta differenziata, riduzione dei consumi di risorse presso la sede e le filiali;
- Adottare politiche di Eco-design card solutions nei tempi e nei modi concordati con il gruppo considerando l'ambiente come fattore di innovazione;
- Porre in essere azioni volte a ridurre gli sprechi di cibo, sia con iniziative dirette, sia aderendo a campagne in collaborazione con altri soggetti;
- Farsi promotore di azioni di informazione e sensibilizzazione di tipo ambientale verso gli affiliati, clienti e gli utilizzatori dei buoni affinché possano costruire e contribuire allo sviluppo sostenibile;
- Rispettare leggi e regolamenti vigenti in materia ambientale ed adeguarsi alle strategie ambientali del gruppo
- Sviluppare procedure per la valutazione delle prestazioni e definizione degli indicatori relativi. Incrementare la consapevolezza dei dipendenti sugli aspetti ambientali e portarli all'adozione di un approccio sostenibile
- Specializzare al massimo il personale, tramite una pianificazione della formazione e un'attenta analisi delle esigenze della persona
- Valorizzare le attività verso i dipendenti, migliorando la "qualità" della vita all'interno dell'azienda
- Dare massima attenzione ai requisiti delle norme e regolamenti applicabili e al miglioramento continuo dell'organizzazione e della soddisfazione del cliente e delle parti interessate



Per raggiungere tutto questo la Direzione di Edenred Italia ha stanziato i fondi ed ha messo a disposizione il personale e gli strumenti necessari alla realizzazione del Sistema di Gestione Qualità, Responsabilità Sociale e Ambiente in conformità alla norma UNI-EN ISO 9001:2015, ISO SA8000-2014 e alla norma Uni EN ISO 14001-2015 che sarà costantemente monitorato e periodicamente valutato, misurando il raggiungimento degli obiettivi fissati per i processi controllati.

La centralità dei diritti dei lavoratori è fondamentale per Edenred che si impegna ogni giorno a garantire i principi fondamentali sanciti dalla norma SA8000 e precisamente:

- Non utilizzare né dare sostegno al lavoro infantile
- Non utilizzare né dare sostegno al lavoro forzato e obbligato
- Garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre
- Garantire libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva per tutti i lavoratori presenti in azienda
- Impegno a non attuare o dare sostegno a forme di discriminazione verso il personale e a trattare lo stesso con dignità e rispetto
- Impegno al rispetto delle leggi vigenti e agli accordi in materia di orario di lavoro
- Impegno ad erogare salari e contributi in conformità alla legge ed agli accordi di contrattazione collettiva

Edenred si impegna inoltre a:

- Conformarsi ai requisiti previsti dalla Norma SA8000:2014 (in tema di lavoro infantile, lavoro forzato e obbligato, salute e sicurezza, libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, discriminazione, pratiche disciplinari, orario di lavoro e retribuzione)
- Conformarsi alle leggi nazionali vigenti ed applicabili al proprio settore di attività, alle disposizioni contenute nei documenti ufficiali internazionali e alle loro interpretazioni (norme ILO)
- Promuovere politiche di pari opportunità, solidarietà e conciliazione dei tempi casa-lavoro per il proprio personale
- Formare e specializzare al massimo il personale
- Aggiornare e comunicare a tutto il personale la Politica aziendale in termini di Responsabilità Sociale e di Qualità
- Rendere accessibile a tutto il personale la documentazione relativa al Sistema di Responsabilità Sociale
- Migliorare il clima aziendale e la soddisfazione dei lavoratori
- Migliorare l'impegno per garantire la salute e sicurezza dei lavoratori;
- Adottare comportamenti socialmente responsabili
- Sostenere iniziative sul territorio per promuovere la centralità della persona nel mondo del lavoro e nella società



- Promuovere il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema aziendale
- Valutare e selezionare i fornitori e sub fornitori utilizzati sulla base della loro capacità di soddisfare i requisiti della Norma SA8000:2104
- Predisporre e mantenere un codice di comportamento e un modello organizzativo in base ai principi sanciti dal D. lgs 231/2001
- Predisporre e mantenere un'attività di auditing interno in base alle richieste di Edenred France
- Portare a conoscenza i lavoratori e le parti interessate della possibilità di invio dei segnalazioni/reclami all'indirizzo dell'ente di certificazione SA8000@sgs.com oppure laura.verlicchi@sgs.com (fax:+39 051 63 89 926) e dell'ente di accreditamento SAI:SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York 10010, USA (email: saas@saasaccreditamento.org; fax: +212 684 1515)

In tutto questo contesto le figure del Responsabile Direzione Risorse Umane e dell'Assicurazione Qualità e del Social Performance Team si impegnano a garantire periodicamente che i sistemi di gestione in base alle suddette norme siano appropriati agli scopi ed al contesto aziendale, attuati, rispettati, condivisi ad ogni livello dell'organizzazione, aggiornati rispetto ai cambiamenti e ai nuovi obiettivi aziendali tramite un sistema di gestione ISO e SA8000 in continua evoluzione.

Luca Palermo
Amministratore Delegato

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Luca Palermo", written over the printed name and title.