

## POLITICA per la QUALITÀ la SICUREZZA e lo SVILUPPO SOSTENIBILE 2019 - 2021

### CONTESTO

Mediagroup98 è una cooperativa nata nel 1998 dalla fusione di due aziende operanti dal 1982 e dal 1986. Vanta 35 anni di esperienza. E' una "industria" della comunicazione e degli eventi: si occupa di comunicazione integrata di impresa, produzione e realizzazione di eventi, web communication, produzione video, progettazione e gestione di servizi di accoglienza, informazione e relazione con il pubblico per la Pubblica Amministrazione e per il settore privato.

Mediagroup98 ha operato costantemente in una logica di orientamento al cliente e di miglioramento continuo, come dimostrano la crescita del fatturato e l'indice di fidelizzazione dei clienti nonostante un contesto di mercato sempre più difficile, caratterizzato da una eccessiva tensione sui prezzi ed una concorrenza sleale o "anomala", supportata da scarsi controlli e proliferare di uso distorto degli strumenti per la flessibilità del lavoro.

Il contesto di riferimento è in evoluzione anche riguardo alle relazioni tra impresa e parti interessate che non sono più caratterizzate da rapporti bidirezionali ma improntate ad una logica multidirezionale. Mediagroup98 opera in una sorta di **ecosistema del territorio**, e, nonostante la situazione di mercato sopra descritta, essa contribuisce al benessere e alla prosperità della comunità offrendo lavoro retribuito in modo adeguato, acquistando beni e servizi di qualità, assolvendo gli obblighi fiscali e rispettando le normative, utilizzando le risorse in maniera sostenibile ed efficiente ... cioè creando valore che **rafforza il capitale territoriale** e **migliora il contesto** sociale, ambientale ed economico.

La consapevolezza di Mediagroup98 di essere parte del sistema più ampio della comunità locale in cui opera, fa sì che essa cooperi in sinergia con i diversi attori che la compongono per favorire la vitalità, la dinamicità e la capacità di risposta che ogni comunità si trova ad affrontare e di cui deve rendere conto al singolo cittadino. La qualità dell'impatto di Mediagroup98 sulla comunità locale è misurata anzitutto dal **rispetto delle regole**, in tutti i sensi che tale espressione può contenere, e nella consapevolezza che tale comportamento aiuti a permeare positivamente il tessuto sociale ed economico che la cooperativa contribuisce a creare. Tale impatto discende dalle strategie d'impresa e da una propensione allo sviluppo, confermata dai dati di bilancio e dalla stabilità occupazionale dell'azienda. Coerentemente con questo indirizzo la Direzione Generale di Mediagroup98 ribadisce la volontà di continuare ad investire in formazione ed innovazione tecnologica contribuendo allo sviluppo sostenibile del territorio, con un ruolo sempre più importante per la capacità di inserimento lavorativo, occupazionale, formativo e nel proporre soluzioni lavorative compatibili con la famiglia, la maternità e lo studio.

Mediagroup98 si è dotata negli anni di un Sistema Integrato di Gestione, già certificato e conforme agli standard ISO 9001, BS OHSAS 18001 e ISO 20121. Il SIG attraversa tutte le attività dell'impresa, è strutturato in modo da soddisfare le esigenze di etica, trasparenza, integrità, inclusività ed efficienza nella gestione ed è rafforzato da:

1. un sistema valoriale (Mission, Carta dei Valori, Dichiarazione di Intenti e Principi di Sostenibilità, Codice Etico, ...)
2. un sistema di Governance (Statuto, Regolamenti, Organigramma, Codice Disciplinare, ...)
3. un approccio multi-compliance, per il rispetto della normativa cogente:
  - rispetto della normativa della Sicurezza sul Lavoro (D.Lgs.81/08)
  - applicazione del Regolamento UE in tema di Privacy, GDPR 2016/279
  - adozione di MOG, Codice Etico e Organismo di Vigilanza ex D.Lgs.231/01

ed include anche:

- ottenimento del rating di legalità
- affidabilità commerciale CRIBIS

Il SIG costituisce l'impianto strutturale della gestione strategica aziendale, e la Direzione Generale, attraverso le Politiche della Qualità della Sicurezza e della Sostenibilità, ribadisce il proprio **impegno** alla messa in atto del Sistema, nel rispetto dei requisiti applicabili e dei propri **valori e principi**, per condurre l'azienda verso il miglioramento continuo delle proprie performance, assicurare la continuità di impresa, la salvaguardia del lavoro e lo sviluppo sostenibile del territorio.

## OBIETTIVI SPECIFICI 2019 - 2021

### QUALITÀ (ISO 9001: 2015)

1. Conclusione del percorso di perfezionamento del SIG, utilizzando un impianto documentale comune a tutti gli standard di riferimento:
  - a) per integrare le procedure inerenti la norma ISO 20121 al fine di promuovere la gestione sostenibile degli eventi in un'ottica globale di responsabilità sociale d'impresa
  - b) per adeguare la struttura del SIG al nuovo approccio Risk-Based Thinking richiesta dallo standard ISO 9001: 2015
  - c) per garantire il passaggio dalla BS OHSAS alla ISO 45001
2. gestione integrata della Qualità aziendale con le politiche di prevenzione della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro quindi di processi, procedure e responsabilità in modo che sia funzionale, di supporto alla gestione organizzativa e alla efficacia dell'azione operativa
3. gestione integrata della Qualità aziendale con il Modello di Gestione ed Organizzazione per prevenire i rischi di commissione dei reati previsti dal D.Lgs 231/01 promuovendo informazione, formazione e cultura della responsabilità delle figure apicali e di tutte le parti rilevanti interessate, al fine di rafforzare cultura della legalità e comportamenti socialmente responsabili
4. rispetto delle norme di legge in materia di contratti, fisco, ambiente, salute e sicurezza per garantire affidabilità ai clienti e alle parti interessate e operare con trasparenza e responsabilità, contribuire allo sviluppo socio-economico locale, promuovere il rispetto dell'ambiente e la tutela dei lavoratori, mantenere il riconoscimento del rating di legalità
5. orientamento alla soddisfazione del Cliente attraverso la definizione del contesto, dei requisiti del cliente/mercato e quelli di prodotto/servizio, individuando priorità e processi 'core' per la qualità finale, la creazione di valore aggiunto e la soddisfazione del cliente
6. riduzione progressiva dei costi dovuti alla "non qualità", conseguenti alla non corretta applicazione del Sistema, alla distonia tra documentazione e gestione, alla non integrazione della qualità nei processi aziendali e ai costi di rigenerazione degli standard qualitativi e della fiducia dei clienti
7. supporto allo sviluppo della capacità competitiva aziendale per:
  - d) proporsi come referente affidabile e competente sul territorio per la comunicazione, d'impresa, l'informazione e la gestione dei relativi servizi di aziende private e della PAL
  - e) attivare processi di partnership e referenza sia con i fornitori che con i clienti per la progettazione, realizzazione di prodotti, la gestione di servizi e per il miglioramento continuo
  - f) promuovere l'erogazione di servizi e prodotti di qualità, gli investimenti in tecnologia e formazione per supportare e consolidare la leadership di Mediagroup98 nel settore della progettazione di sistemi e servizi informativi integrati e nel settore Comunicazione, Eventi e Pubbliche relazioni
8. contributo a creare una organizzazione snella e integrata per rispondere con tempestività, flessibilità ed efficacia alle evoluzioni e modifiche di norme, tecnologie e bisogni del mercato
9. assunzione della centralità delle risorse umane perché la crescita delle professionalità, la gestione strategica e la manutenzione delle competenze, l'occupazione e la socialità sono i valori di riferimento aziendali e perché in una azienda che opera nel mercato dei servizi le persone sono i portatori del know-how e dei valori aziendali; le azioni da attivare sono le seguenti:
  - a) formazione: per aumentare la percezione di crescita professionale e adeguare le competenze alla evoluzione tecnologica, normativa, gestionale in modo che tutte le risorse umane possano concorrere alla manutenzione delle proprie competenze e supportare le strategie di sviluppo;
  - b) coinvolgimento nella definizione delle strategie operative e nei processi di analisi e miglioramento, in modo da valorizzare il contributo di ognuno e favorire la condivisione della mission aziendale e la cultura della qualità totale;
  - c) informazione: in modo da far circolare e diffondere le conoscenze, rendere accessibili dati e metodologie gestionali, condividere sistema valoriale ed obiettivi, per un "agire competente e consapevole", intendere la conoscenza diffusa e condivisa come fattore distintivo per migliorare il livello delle performance;

10. monitoraggio e controllo per la gestione di qualità dei risultati e delle performance, per presidiare soddisfazione e redditività ed attivare azioni di sviluppo; gli strumenti definiti sono:
  - a) strumenti di controllo macro (piano strategico, piano operativo e budget, risultati e indicatori) degli obiettivi principali, costruiti sulla valutazione di rischi/opportunità, e dei processi che hanno influenza su qualità e clienti;
  - b) azioni sistemiche di monitoraggio sul raggiungimento dei risultati e soddisfazione dei clienti con riesame periodico degli obiettivi (rilevazione dati, Riesame della Direzione, audit interni, reclami e azioni correttive, Customer Satisfaction, ...);
  - c) procedure di prevenzione, correzione e gestione delle non conformità e di miglioramento (gestione per processi, azioni di miglioramento, formazione ...).
11. impegno, leadership e responsabilità della Direzione come presupposto per il raggiungimento degli obiettivi aziendali con
  - a) definizione coerente e realistica delle politiche e degli obiettivi della qualità e relativa comunicazione
  - b) impegno diretto e continuo nella definizione, gestione e monitoraggio delle politiche per la qualità; forte leadership a stimolo delle risorse umane coinvolte nei processi e nella gestione qualità.

### **SALUTE e SICUREZZA (BS OHSAS 18001: 2007)**

Mediagroup98 è da sempre convinta che la tutela di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro sia un **dovere irrinunciabile**, un aspetto che caratterizza le strategie aziendali della sua organizzazione, una priorità a cui dedicare risorse ed impegno continui. E' per tali motivi che il Sistema Integrato di Gestione è conforme anche alla norma volontaria BS OHSAS 18001:2007.

Il SIG è fondato sul rispetto delle normative cogenti, costruito tenendo conto delle dimensioni dell'azienda, delle attività in essa svolte, della natura e del livello dei rischi rilevati. La Politica per la Salute e la Sicurezza sui luoghi di lavoro ne definisce gli obiettivi strategici:

1. il raggiungimento di elevati standard di tutela della Salute e della Sicurezza sui luoghi di lavoro con costante riduzione di infortuni ed eventuali malattie professionali;
2. l'accrescimento di **cultura ed etica della Sicurezza** per un miglioramento continuo di competenze e capacità delle risorse umane di Mediagroup98 e per favorire uno sviluppo corresponsabile degli stakeholder e dell'ambiente nel quale si opera
3. la garanzia di informazione, formazione ed addestramento per tutti i lavoratori, volta alla prevenzione di situazioni di pericolo o al verificarsi di infortuni/incidenti, con l'utilizzo di tecniche avanzate ed innovative di coinvolgimento (**formattori**) per fare in modo che le persone possano svolgere i compiti assegnati in un **ambiente sereno** e con **responsabilità**;
4. la chiarezza di ruoli, funzioni e compiti, ed il coinvolgimento di tutte le risorse di Mediagroup98 in un processo responsabile di gestione della Sicurezza

Detti obiettivi strategici sono realizzati attraverso l'attuazione di azioni di miglioramento e supportati dalla volontà e dall'impegno della Direzione di Mediagroup98 a fornire tutte le **risorse necessarie** per il loro raggiungimento. Gli obiettivi generali comportano la pianificazione annuale di azioni di miglioramento specifiche, con il coinvolgimento dei lavoratori e di tutto lo staff della Sicurezza. A conclusione delle azioni di miglioramento, e di eventuali cambiamenti rilevati, la Politica per la Salute e la Sicurezza è riesaminata e i nuovi obiettivi consentono di riavviare il meccanismo del sistema di gestione. La DGE, in occasione del Riesame della Direzione, verificherà il **rispetto degli impegni** sopra elencati e il raggiungimento **di obiettivi di miglioramento** definiti (e di seguito elencati), stabilirà azioni volte a recuperare eventuali scostamenti e nuovi piani di miglioramento.

### **OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO** (linee guida):

- ridurre il rischio di infortuni e incidenti e migliorare condizioni di lavoro e prestazioni
- aumentare le azioni di prevenzione e controllo dei luoghi di lavoro
- accrescere la soddisfazione del personale e migliorare il clima aziendale
- migliorare l'immagine esterna dell'impresa (clienti e parti interessate) e quindi la credibilità, la reputazione e la capacità competitiva
- garantire una gestione sistemica delle prescrizioni e degli adempimenti previsti dalla normativa vigente in materia di sicurezza e contemporaneamente consolidare la tutela legale per il datore di lavoro e ridurre i costi inerenti la sicurezza
- assicurare una gestione integrata della qualità e della sicurezza e dello sviluppo sostenibile anche dal punto di vista documentale e organizzativo (processi, procedure, documenti e registrazioni) in modo che sia funzionale e di supporto alla gestione operativa e alla efficacia delle attività da svolgere
- contribuire a creare una organizzazione snella e integrata per rispondere con tempestività, flessibilità ed efficacia alle evoluzioni e modifiche di norme, tecnologie e bisogni del mercato

## EVENTI SOSTENIBILI (ISO 20121)

Mediagroup98 intende lo **sviluppo sostenibile** come occasione di crescita economica, valorizzazione dell'impresa e delle persone che vi operano nella piena soddisfazione dei clienti e degli stakeholder. È per questo che **la Direzione Generale si impegna** a supportare i clienti/committenti nel raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità, creando un circolo virtuoso di buone pratiche, rafforzando la reputazione e le relazioni con i principali stakeholder e dimostrando in maniera trasparente la qualità delle proprie azioni.

La Direzione Generale di Mediagroup98 dà corpo a questi obiettivi attraverso una serie di buone pratiche, con ricaduta positiva in termini ambientali, economici e sociali e **si impegna a riconfermarli e migliorarli**.

**Politiche per le pari opportunità di genere e di conciliazione:** i destinatari sono tutte le risorse umane dell'azienda, con vantaggi sulla comunità per la rilevanza dell'impatto sociale quotidiano che l'attivazione di buone pratiche di conciliazione determina, dato che l'impresa coinvolge direttamente circa 250 famiglie. Attenzione e tutela dello stakeholder **"generazioni future"**: investimenti in formazione, promozione di iniziative ad hoc sulla cooperazione (Bellacoopia), accantonamenti a riserva indivisibile per preservare e tramandare il patrimonio alle generazioni successive. Adesione a Legacoop per condivisione e **diffusione dei valori cooperativi**. Adesione a network di imprese per la **promozione di sviluppo sostenibile e pratiche di RSI** (Impronta Etica, Associazione delle Aziende Modenesi per la RSI). Adozione nella sede Mediagroup98 del progetto **"Consapevoli e Sostenibili"** per prevenire la produzione dei rifiuti, differenziare, ridurre i consumi energetici ed ottimizzare l'utilizzo di spazi, risorse ed attrezzature.

Lo **scopo** della adozione dello standard ISO 20121 è rafforzare il sistema già funzionante, adottando un sistema di gestione degli eventi trasparente che permetta di valutare sistematicamente come vengono attuate le operazioni al fine di raggiungere gli obiettivi di sostenibilità economica, sociale ed ambientale prefissati. Mediagroup98 vuole quindi proporre ai propri clienti/committenti e alle altre parti rilevanti interessate una gestione organizzativa sostenibile degli eventi, basata sui principi cardine, declinati nella dichiarazione di intenti:

- Gestione: coerente con gli obiettivi ed attuata in un'ottica di miglioramento continuo;
- Inclusività: prendendo in considerazione le esigenze di partecipanti e stakeholder;
- Integrità: aderenza ai principi etici;
- Trasparenza: fondamentale nella fase di rendicontazione per una comunicazione circolare con gli stakeholder.

Mediagroup98 non prevede limitazioni al **campo di applicazione** dello standard ISO 20121, sistema di gestione che sarà applicato per la progettazione e la realizzazione di eventi sostenibili integrati e live communication:

- in tutte le fasi dell'evento (progettazione, erogazione, rendicontazione)
- per qualsiasi dimensione
- per clienti/committenti sia privati che pubblici, che vogliono dimostrare il loro impegno nella sostenibilità

Mediagroup98 **si impegna** ad orientare le scelte del cliente/committente proponendo soluzioni sostenibili per tutte le fasi dell'evento da realizzare: nel caso in cui alcune proposte progettuali non fossero adottate, Mediagroup98 garantisce, comunque, una gestione sostenibile dell'evento per tutti i processi di propria competenza e responsabilità (inclusa la propria catena di fornitura), a prescindere dalle scelte del cliente.

## OBIETTIVI SPECIFICI PER LA GESTIONE DI EVENTI SOSTENIBILI

L'Alta Direzione di Mediagroup98 si impegna a produrre eventi sostenibili tenendo conto dell'equilibrio necessario tra gli impatti sociali, economici e ambientali generati dall'evento, controllando la qualità ed il rispetto delle politiche di sostenibilità lungo tutta la **catena di fornitura**, favorendo l'innovazione nell'ideazione di pratiche per ridurre sprechi e consumi, nell'impiego degli investimenti, nelle modalità organizzative; incentivando la creatività nelle soluzioni senza perdere di vista lo scopo primario dell'evento e capitalizzando l'esperienza per l'evento successivo.

Tutto ciò è possibile attivando un controllo interno su tutte le fasi di progettazione, realizzazione e chiusura degli eventi (con monitoraggio e misurazione degli impatti) per ridurre i rischi sotto il profilo economico, ambientale e sociale, per ridurre i costi e l'uso di risorse attraverso il rispetto del consumo di materiali, energia e valorizzando le opportunità di sviluppo e gli impatti positivi.

In particolare si propone di:

1. Concludere il percorso di perfezionamento del SIG, utilizzando un impianto documentale comune a tutti gli standard adottati, per integrare la norma ISO 20121 al fine di promuovere la gestione sostenibile degli eventi in un'ottica globale di responsabilità sociale d'impresa.
2. Divulgare (pubblicazione su sito internet, sulla intranet Partecipiamo), la politica di sviluppo sostenibile ed il sistema valoriale nel suo complesso, affinché siano conosciuti a livello aziendale e dagli stakeholder, per attivare condivisione di intenti, miglioramento della consapevolezza, corresponsabilità nella gestione delle attività.
3. Formare ed informare, in un percorso continuo, le RU (soprattutto quelle coinvolte nella gestione degli eventi), in modo da far circolare e diffondere le conoscenze, rendere accessibili dati e

metodologie gestionali, condividere sistema valoriale ed obiettivi di sostenibilità, per un "agire competente e consapevole".

4. Controllare l'efficienza dei processi, attraverso la definizione chiara di ruoli e responsabilità, modalità operative ed indicatori, ed intendere la conoscenza diffusa e condivisa come fattore distintivo per migliorare il livello delle performance.
5. Impostare per ogni evento: analisi del contesto, coinvolgimento degli stakeholder, valutazione di impatti positivi e negativi, valutazione rischi/opportunità, evidenza della legacy per poter attivare azioni di miglioramento continuo e miglioramento delle performance.
6. Rispettare impegni contrattuali e requisiti cogenti per un corretto svolgimento dell'evento.
7. Assicurare rispetto delle normative di sicurezza a tutte le persone coinvolte nell'evento (committente, staff, partecipanti, invitati, ...)
8. Coinvolgere e soddisfare le parti interessate, privilegiare prodotti e servizi realizzati e distribuiti in modo sostenibile, condividendo le pratiche di sostenibilità con stakeholder e catena di fornitura.

## CONCLUSIONI

La Direzione di Mediagroup98 **assume l'impegno, ribadisce leadership e responsabilità** come presupposti per il raggiungimento degli obiettivi di qualità, sicurezza e sviluppo sostenibile e l'attuazione della politica in generale: alla DGE, infatti, è delegata la valutazione di rischi/opportunità, la definizione delle strategie, il controllo e il monitoraggio della gestione e degli obiettivi, la allocazione e predisposizione delle risorse, la revisione annuale della politica in sede di riesame del sistema, con eventuali aggiustamenti e modifiche o con nuova emissione.

Le Politiche (emesse ogni tre anni e riesaminate annualmente) dalla Direzione, indicano gli obiettivi per le varie attività di Mediagroup98 (progettuali ed operative) le quali sono già tutte impostate sulla divisione per processi e sull'applicazione del concetto di **miglioramento continuo** (ciclo PDCA), partendo da preventiva identificazione ed attenta valutazione di rischi od opportunità ed assicurando una gestione strategica delle risorse umane per un "agire competente", una costante manutenzione delle competenze, un condiviso senso di corresponsabilità nello svolgimento delle proprie mansioni.

Presupposto essenziale per l'attuazione della Politiche per la Qualità, per la Salute e la Sicurezza, per lo Sviluppo Sostenibile, è la loro **conoscenza** all'interno dell'azienda ed ancor di più, è la loro **diffusione** nel sistema di relazioni esterne di Mediagroup98, entrambe assicurate dalla pubblicazione sul sito web e sulla intranet "Partecipiamo" e la diffusione attraverso tutti canali possibili in modo da contribuire alla creazione del valore per il personale, i clienti, i fornitori, i partner e tutti gli altri stakeholder o parti interessate rilevanti, (comunità, istituzioni, sindacati,...).

Obiettivo finale è che il Sistema Integrato di Gestione operi **in coerenza, sinergia e "in progress"** con la gestione operativa, in maniera integrata ai processi di pianificazione, progettazione e gestione, sviluppo delle risorse umane e del mercato.

Data: 25.03.2019

Firma

*Benito Gaballo*