



POLITICA PER LA QUALITA'
ISO 9001:2015+A1:2024 e ISO 20252:2019



REV. 21/01/2025

POLITICA PER LA QUALITA' **ISO 9001:2015+A1:2024 20252:2019**

La presente Politica per la Qualità, definita dalla Direzione e dal Comitato Direttivo Qualità, definisce i principi, gli obiettivi e l'impegno della società nei confronti di Clienti, personale, fornitori, leggi e CSR.

1. IMPEGNO ALLA QUALITA'

Ipsos, associato ad ASSIRM e ad ESOMAR, persegue l'obiettivo di organizzare i processi interni di ricerca di mercato in pieno rispetto della Qualità.

La Qualità è soprattutto un impegno della Direzione a far conoscere a tutto il personale la priorità e gli obiettivi da raggiungere.

Ipsos si impegna con i suoi clienti a:

- progettare, realizzare e controllare i servizi di ricerca di mercato per i propri clienti in conformità ai più elevati livelli qualitativi consentiti dalle conoscenze scientifiche, dalle tecnologie disponibili e dalla situazione specifica dell'industria delle ricerche al momento della loro realizzazione
- garantire la totale trasparenza di tutte le operazioni e le fasi del processo di ricerca
- perseguire l'obiettivo del massimo rapporto qualità/prezzo a favore dei propri clienti attraverso l'attuazione di un client service dedicato
- tenere sotto controllo la qualità dei servizi offerti mediante la rilevazione e l'analisi della soddisfazione del cliente
- tenere sotto controllo la qualità di tutti i lavori svolti mediante la rilevazione e l'analisi della soddisfazione dei reparti coinvolti

Ipsos si impegna con il personale a:

- fornire un'adeguata formazione personale e professionale anche attraverso il supporto di referenti nominati all'interno delle singole divisioni
- monitorare lo sviluppo delle competenze e la crescita professionale
- formalizzare il processo di valutazione attraverso le performance review, i cui obiettivi sono stati condivisi tra il dipendente e il suo responsabile
- verificare le performance di ognuno nell'ottica del miglioramento continuo
- effettuare annualmente un'indagine sulla soddisfazione dei dipendenti

Ipsos si impegna con i proprio fornitori a:

- gestire fornitori e partner secondo quanto indicato nelle vigenti leggi
- garantire una concorrenza leale e un processo di selezione equo
- pagarli in conformità a tutti gli obblighi di legge e nel rispetto di tutte le norme e i regolamenti applicabili
- evitare monopoli tecnici e ridurre il rischio di dipendenza reciproca
- lavorare con chi ha adottato un approccio simile al proprio in termini di impegno ambientale, sociale e di governance (ESG) e di responsabilità sociale d'impresa, in particolare quei fornitori che hanno adottato misure concrete per ridurre il proprio impatto ambientale (emissioni di carbonio, consumo di acqua, energia, materie prime) e migliorare la società (condizioni di lavoro dei dipendenti, diversità all'interno dell'azienda, conseguenze della propria attività sulla società in generale).

Ipsos si impegna a:

- dotarsi di strutture e infrastrutture adeguate a quanto previsto dalla legge 81/2008
- trattare i dati personali secondo quanto indicato dal Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR)
- agire in conformità ai requisiti della norma ISO 9001 e ISO 20252

Ipsos ha istituito un sistema di governance CSR/ESG che ne definisce la strategia basata su 3 pilastri: Persone, Società e Pianeta.

Ipsos aiuta i propri clienti a sviluppare e attuare le proprie politiche di sostenibilità, a partire da prodotti e imballaggi più sostenibili, fino a lavorare su come la credibilità sia fondamentale per pubblicizzare le credenziali ambientali di un'azienda.

Ipsos si è posta come obiettivo di diventare neutrale dal punto di vista delle emissioni di anidride carbonica al più tardi entro il 2050.

La Direzione ha individuato nello sviluppo di questo Sistema Qualità, in conformità con le norme ISO 9001:2015+A1 2024 e ISO 20252:2019, uno strumento efficiente ed efficace per soddisfare i bisogni dei Clienti e si impegna a soddisfare e a migliorare gli standard di Qualità fissati da ASSIRM, integrandoli nel proprio Sistema Qualità.

La qualità dei servizi offerti viene inoltre perseguita attraverso il rispetto del Codice di Etica Professionale ASSIRM e degli standard ESOMAR.



REV. 21/01/2025

La Direzione si impegna ad adottare tutte le misure necessarie ad assicurare che questa Politica per la Qualità sia compresa ed attuata a tutti i livelli dell'organizzazione e venga aggiornata per il raggiungimento di un livello di qualità delle ricerche sempre superiore.

2. I NOSTRI PUNTI DI FORZA

La Direzione Generale individua nei seguenti fattori i punti di forza di Ipsos:

- la centralità del cliente esterno rispetto ai processi aziendali assicurata da un piano di accounting dedicato e da una serie di processi informativi e decisionali in grado di attivare le politiche e le procedure più adatte alle esigenze del cliente stesso;
- la crucialità del cliente interno per la formazione del quale viene definito un piano di formazione sulla base delle esigenze personali e del Gruppo nel suo complesso;
- la completezza e la complessità delle proprie service line e Operations, che consente di mobilitare le risorse più efficaci per esperienza e preparazione specifica ad ogni tipo di problema conoscitivo di marketing e ad ogni settore merceologico;
- la disponibilità di prodotti standard nell'area della verifica dell'efficacia della comunicazione pubblicitaria e dell'ottimizzazione del marketing mix che consentono di valutare ogni caso specifico in relazione ad una massiccia e diversificata banca dati nazionale ed internazionale;
- La disponibilità, a livello nazionale ed internazionale, di strumenti di ricerca standard multiclient atti a rilevazioni rapide e cost effective sul pubblico in generale e sui consumatori di particolari categorie di prodotti;
- la capacità di operare a livello global attraverso le diverse società del Gruppo, leader mondiale della ricerca, e gli stabili contatti con altri primari network in tutto il mondo;
- la presenza di una funzione specificamente dedicata al mantenimento e al miglioramento continuo della Qualità.

3. IL RIESAME DI DIREZIONE

La Direzione si impegna a condurre regolarmente il riesame del sistema di gestione della Qualità per garantire la sua adeguatezza, l'efficacia e il miglioramento continuo. Durante il riesame vengono analizzati i cambiamenti intercorsi durante l'anno, vengono verificati i risultati dei questionari di soddisfazione (CSM e iCSM), l'andamento dei controlli qualità, i risultati degli audit, sia interni che esterni, le eventuali non conformità e le opportunità di miglioramento. Durante il riesame, la Direzione individua eventuali ulteriori risorse, tempi e strumenti per poter raggiungere gli obiettivi indicati nel Piano di Miglioramento.

4. MIGLIORAMENTO CONTINUO

La Politica della Qualità si concretizza in obiettivi definiti nel Piano di Miglioramento diffuso, sostenuto ed attuato dal Comitato Direttivo Qualità e dalla Direzione Generale, con un continuo sforzo a migliorare i nostri processi e le nostre performance, sia interne che esterne.

5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

La Direzione è responsabile della definizione, comunicazione e attuazione della Politica della qualità.

La presente Politica rappresenta la guida per il miglioramento continuo e viene periodicamente riesaminata e revisionata.

6. COMUNICAZIONE

La Politica della Qualità è disponibile e accessibile a tutti i dipendenti al seguente percorso di rete [I:\QUALITÀ](#)

Milano, 21/01/2025

Nicola Neri,
Legale rappresentate Ipsos srl