



Bilancio Sociale 2013

Indice

Lettera del nostro Amministratore Delegato	pag. 4
Quest'anno vi parliamo di: "Over 50"	pag. 6
La nostra realtà	pag. 8
I nostri stakeholders	pag. 22
Le nostre persone	pag. 24
I nostri lavoratori somministrati	pag. 34
Le nostre aziende	pag. 40
I nostri fornitori	pag. 45
La nostra comunità	pag. 47

Lettera del nostro Amministratore Delegato

Carissimi lettori,

la prima responsabilità "sociale" di una azienda risiede nel fare bene ciò che fa all'interno del contesto, sociale ed ambientale, in cui opera. Nel nostro caso significa far bene ciò che costituisce la nostra principale attività, ossia trovare lavoro alle persone e garantire a tutti gli interlocutori coinvolti in tale impresa un servizio di alta qualità e professionalità.

Per fare questo occorre poter contare su persone, all'interno dell'azienda, la cui qualità professionale sia indiscussa. Motivo per cui, oggi come sempre, continua ad essere di fondamentale importanza garantire alle nostre risorse di staff una **formazione** adeguata e, ancor più, arricchente.

Non mi riferisco soltanto alla formazione strettamente professionale ma anche e soprattutto ad una forma di "educazione" che, senza presunzione, si ponga l'obiettivo di accogliere ed accompagnare le persone, specie nelle prime fasi della loro vita lavorativa, ispirandone le scelte, i percorsi ed i successi futuri.

Viviamo in un momento storico e demografico che vede differenti generazioni a confronto: una grande responsabilità è quella dei più "anziani" e "di esperienza" nei confronti delle nuove leve; di chi muove i primi passi nel mondo del lavoro e, per quanto temerario e forte di sé appaia, necessita comunque di un punto di riferimento e di una guida che sappia trasferire la conoscenza, le competenze e, soprattutto, i valori condivisi.

Allo stesso modo è responsabilità di tutti noi, che siamo parte attiva e pulsante del mondo del lavoro, farci carico, per quanto possibile, di chi è messo ai margini di quello stesso mondo, spesso i più "anziani" ma non solo. Ed è proprio in questo che aziende come la nostra possono fare la differenza affiancando persone ed imprese e mettendo a loro disposizione tutta la propria esperienza e competenza affinché sia garantita la possibilità di dare continuità e valore professionale a chi ha perso il lavoro.

A questo riguardo le nuove frontiere dell'outplacement potranno garantire nuovi percorsi ed opportunità ai lavoratori nonché soluzioni di gestione e vantaggio competitivo alle aziende che lo utilizzano.

Un'ulteriore punto che ritengo possa essere di crescente importanza in generale e nello specifico per Randstad, in tema di responsabilità sociale d'impresa, è quello dell'energia.

Già da tempo siamo attenti ed attivi a questo proposito. Negli anni abbiamo adottato prassi aziendali mirate al risparmio ed al rinnovamento energetico. Ed abbiamo cercato di mettere in atto comportamenti sostenibili che diventassero buone abitudini all'interno della nostra quotidianità.

Nel prossimo futuro sarà ancor più importante darsi dei traguardi e superarli al fine di contribuire concretamente a forgiare il nuovo mondo del lavoro quale parte di un contesto ambientale sano e sostenibile.

Marco Ceresa

Amministratore Delegato

Randstad Group Italia

Quest'anno vi parliamo di: "Over 50"

Da alcuni anni Randstad è particolarmente attenta al tema dell'Active Ageing all'interno come all'esterno dell'organizzazione.

All'inizio del 2012, Anno Europeo dell'Invecchiamento Attivo e della Solidarietà tra le Generazioni, ci siamo attivati, attraverso l'HR Department, con un'indagine interna mirata al raggiungimento di una consapevolezza di quelli che potevano essere i punti di forza, le criticità, le opportunità e i bisogni della nostra popolazione over 50, allora composta da circa l'1,5% del totale dei dipendenti. L'obiettivo finale era quello di individuare ed implementare alcune azioni utili ad agevolare il prolungamento della vita attiva all'interno della nostra organizzazione e ne sono emerse 3 aree di intervento: il mantenimento del benessere con riferimento a luogo ed orario di lavoro, lo sviluppo e valorizzazione delle competenze in azienda, l'apprendimento permanente.

Sulla base dell'avviata esperienza interna abbiamo quindi allargato il raggio d'azione e siamo andati ad esplorare il fenomeno anche al di fuori del nostro contesto.

Attraverso una delle società del gruppo, Randstad HR Solutions, ed in collaborazione con altre aziende ed istituzioni, abbiamo dato inizio ad un percorso di ricerca, condivisione ed intervento che si pone, nel tempo, l'obiettivo di promuovere e sostenere la Lifelong Employability nelle organizzazioni.

Ancora una volta il punto di partenza è stato quello dell'indagine, ossia la raccolta e lettura di dati quantitativi e qualitativi in merito a:

- fenomeno demografico, secondo il quale le soglie anagrafiche si stanno progressivamente spostando nel senso di un allungamento della vita, e della attività lavorativa, a fronte di una calo della popolazione dei giovani;
- andamento del mercato in generale, per cui si assiste ad una offerta di lavoro in forte crescita a fronte di una domanda che risulta in diminuzione da ormai 5 anni, ed andamento del mercato per gli over 50.

Il lavoro di ricerca, culminato in una pubblicazione a fine 2013, è stato condotto a più mani, principalmente con riferimento all'Italia, senza, però, trascurare un confronto a livello internazionale.

Sono state rilevate le risposte tradizionali rispetto alla situazione in atto, ossia le misure prevalentemente adottate dalle aziende per gestire le uscite delle fasce di popolazione più vicine all'età pensionabile anche in virtù di politiche di welfare accomodanti. Di conseguenza è stato identificato il cambiamento culturale con la definizione di nuovi approcci, metodi e strumenti, quale primo vero snodo verso il cambiamento reale..

Il nostro progetto si è dunque concretizzato via via con l'obiettivo di far acquisire consapevolezza, analizzare le variabili in gioco, confrontarsi con i diversi attori coinvolti e contribuire alla formulazione di nuove policy.

Ne è scaturita una partecipazione volontaria da parte di alcune aziende che si riuniscono periodicamente in un osservatorio permanente al fine di scambiare esperienze, valorizzare e diffondere best practices, contribuire al dibattito politico sul tema, con l'ambizione di arrivare ad influenzare il legislatore.

La sfida delle aziende è quella di saper adottare una nuova visione attraverso la quale immaginare gli over 50 come un asset, capaci di creare valore per le organizzazioni. È inoltre necessario che il loro approccio nella gestione del fenomeno divenga più lungimirante e proattivo.

Forte della propria esperienza nel mercato del lavoro Randstad ha progettato alcune soluzioni per assistere le imprese nei loro processi di razionalizzazione del personale, con una particolare attenzione alla condizione degli over 50. Esplorando nuove frontiere Randstad ha affinato metodi e strumenti arrivando oggi ad offrire un pacchetto di servizi che supera l'outplacement tradizionale per arrivare ad "educare" la persona a gestire la propria comunicazione online e sviluppare il proprio network in rete o, ancora, per definire percorsi mirati per manager ed executive.

Gli obiettivi che Randstad persegue con i nuovi progetti possono essere ricondotti, ancora una volta, a tre principi fondamentali: produttività, ottimizzazione delle risorse e miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro delle persone. Per ulteriori informazioni www.randstad.it

La nostra realtà

IL GRUPPO RANDSTAD

Randstad è una multinazionale olandese specializzata, da oltre mezzo secolo, nella ricerca, selezione, formazione e somministrazione di risorse umane per aziende e istituzioni.

È presente in 39 paesi del mondo con circa 4.600 filiali attive e 28.000 dipendenti aziendali la cui professionalità, nello svolgimento quotidiano della propria attività lavorativa, ha assicurato un collocamento professionale a 567.700 persone in media al giorno ed ha registrato, nell'anno 2013, un fatturato complessivo pari a € 16,6 miliardi.

Dal 2009 Randstad si classifica al 2° posto, tra i leader mondiali nella fornitura di servizi HR.

50 ANNI DI STORIA

1960 Frits Goldschmeding fonda ad Amsterdam l'Agenzia per il lavoro "Uitzendbureau Amstelveen"

1964 Cambio di denominazione sociale in "Randstad Uitzendbureau"

1965 Primi passi verso l'internazionalizzazione con il lancio in Belgio, di **Interlabor Interim**

1968 Avvio delle attività di staffing in Germania

1973 Ingresso di Randstad nel mercato francese; ricavi a 100 milioni di Nlg* (45 milioni di euro)

1979 Apertura della centesima filiale; utile netto oltre i 10 milioni di Nlg* (4,5 milioni di euro)

1985 Nozze di argento, 257 filiali in quattro paesi; 1600 dipendenti e 35 mila somministrati

1990 Quotazione della Società alla Borsa di Amsterdam; utile netto oltre i 90 milioni di Nlg* (40 milioni di euro)

1993 Debutto di Randstad sul mercato statunitense; inizio delle attività in Spagna

1995 Ingresso di Randstad nel mercato svizzero e in quello lussemburghese

1996 Randstad Staffing Services fornitore di personale per i Giochi Olimpici di Atlanta: 16 mila lavoratori somministrati

1999 **Nasce Randstad Italia**

2000 40° anniversario del Gruppo. Approdo in Portogallo; varo del Clipper Stad Amsterdam, ricavi oltre i 13 miliardi di Nlg* (5,8 miliardi di euro)

2004 Ingresso di Randstad in Polonia e Ungheria; inizio della cooperazione con Vso (Voluntary service overseas)

2005 45° anniversario del Gruppo, avvio delle attività in Cina; debutto in India

2006 Acquisizione di Bindan & Teccon in Germania, Team4U in India, Talent Shanghai in Cina e PinkRocade HR Services; apre la prima filiale a Tokyo, in Giappone

2007 Acquisizione di Job One in Svizzera e di Team BS in Germania, Randstad viene ammessa all'indice AEX, annuncio dell'intenzione di unire le proprie forze con quelle di Vedior

2008 Acquisizione di Vedior: Randstad diventa il 2° gruppo mondiale

2009 **10 anni di Randstad Italia**

2010 **Randstad 50! I 50 anni dalla nascita della Holding olandese**

2011 Randstad acquisisce il Gruppo SFN in Nord America

2013 Randstad acquisisce parte delle attività di somministrazione della società olandese USG USG People

*Moneta dei Paesi Bassi: Fiorino Olandese

QUALCHE CURIOSITÀ

DA DOVE DERIVA IL NOME RANDSTAD?

Nel 1964 il nome della società cambia in Randstad Uitzendbureau e nel 1987 in Randstad Holding NV. La Randstad (letteralmente "città anello") è una grande conurbazione dei Paesi Bassi che comprende 17 città collegate tra loro; uno dei maggiori complessi urbani europei e uno dei rari esempi di sistema metropolitano policentrico. Vi vivono oltre sei milioni di abitanti con una densità di circa 1.000 abitanti per chilometro quadrato. Le funzioni amministrative, economiche e culturali sono decentrate nelle varie città che la compongono, tra queste: L'Aia (capitale politica e amministrativa); Amsterdam (sede delle grandi società finanziarie); Rotterdam (porto, industrie pesanti); Leida, Haarlem e Hilversum (industrie leggere); Utrecht (centro culturale).

COSA SIGNIFICA IL LOGO RANDSTAD?

Il logo Randstad è dato da due R speculari; visivamente comunica che Randstad è un intermediario tra i lavoratori e le aziende e suggerisce, inoltre, un'accoglienza a braccia aperte dell'interlocutore. Graficamente, lo stile è fresco, contemporaneo e, allo stesso tempo, marcato; trasmette solidità, affidabilità, forti tradizioni, insieme all'abilità di "essere" protagonista del proprio tempo.

Il marchio Randstad è uno dei più vecchi ma, allo stesso tempo, uno dei più moderni marchi nel settore mondiale dei servizi HR. È stato il primo marchio del settore ad essere presentato negli spot TV nei primi anni '70, con musiche rock che sono diventate presto famose nei Paesi Bassi, fino al lancio di "good to know you", motivetto musicale di cui una versione è entrata nel 2005 nella hit-parade olandese.

Nel corso degli anni l'immediata riconoscibilità del marchio, unita ad un'immagine eccellente, si è rivelata un fattore chiave del nostro successo commerciale, conferendo una notevole efficienza alle vendite e garantendo la possibilità di assegnare prezzi adeguati a servizi di alta qualità. Dall'introduzione di "good to know you" quale slogan internazionale, la riconoscibilità del marchio Randstad è cresciuta ulteriormente nei dieci principali mercati mondiali.

RANDSTAD ITALIA

Randstad Italia nasce a Milano nel luglio del 1999.

A seguito della legge 30/2003 (attuata dal D.Lgs. 276/2003), dal 26 novembre 2004 è Agenzia per il Lavoro generalista, ossia un interlocutore polifunzionale in grado di svolgere le quattro attività di mediazione tra domanda e offerta di lavoro:

- somministrazione di lavoro a tempo determinato e indeterminato;
- intermediazione;
- ricerca e selezione;
- supporto alla ricollocazione professionale.

I NOSTRI SERVIZI

I servizi Randstad si possono suddividere in alcune ampie categorie:

- **somministrazione.** La somministrazione, a tempo determinato o indeterminato, è il nostro business principale. Oltre al servizio classico distinguiamo:

somministrazione/specializzazioni. Per rispondere puntualmente alle esigenze di clienti che operano in settori specifici, attraverso equipe di consulenti dotati di un background fortemente settoriale, sono state create alcune unità operative specializzate: Contact Center, Secretary&Office, Banking, Finance and Administration, Retail, Insurance, HOportunities, Technical.

somministrazione/inhouse. Attiva in Italia dal 2002, "Randstad Inhouse" è la Divisione di Randstad Italia specializzata nella gestione della somministrazione all'interno dell'azienda cliente. Questo servizio, proposto a clienti con elevati volumi e omogeneità di profili ricercati, rappresenta un'efficiente e completa soluzione per gestire manodopera specializzata e non, rispondendo alle specifiche richieste del cliente e migliorandone, nel contempo, la flessibilità del lavoro, la produttività e l'efficienza. Lavoriamo, altresì, insieme al cliente per determinare specifici criteri di performance, fornendo supporto per tutte le altre tematiche HR.

- **ricerca e selezione.** Il servizio di ricerca e selezione viene declinato come segue:

permanent placement. I consulenti addetti al servizio sono competenti, per formazione ed esperienza, nella ricerca e selezione di tali profili. Sono specializzati nelle tecniche e nei processi di selezione e hanno una conoscenza approfondita del mercato del lavoro.

professionals. "Randstad Professionals" è la Divisione specializzata nella ricerca e selezione di figure professionali rappresentative del mondo quadri e dirigenti. Randstad Professionals si pone l'obiettivo di qualificarsi come partner nell'ambito del perfect match della ricerca e selezione, agevolando l'incontro tra le migliori aziende ed i candidati più qualificati sul mercato. Randstad Professionals è focalizzata sui settori: Finance, Marketing & Sales, Technical & Engineering.

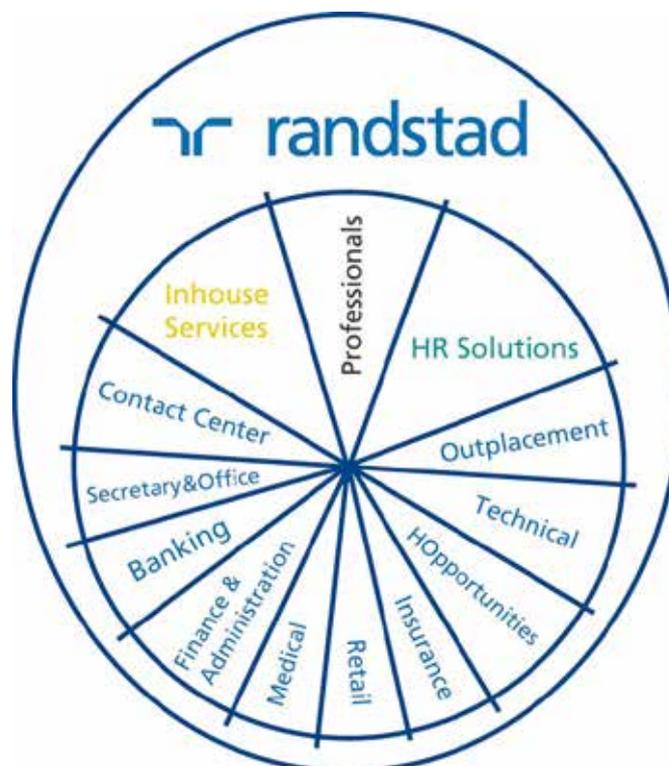
• **formazione e servizi di consulenza HR.** Due delle società appartenenti al Gruppo offrono servizi specializzati per la gestione delle risorse umane nelle organizzazioni aziendali e, nello specifico, operano nei seguenti ambiti:

formazione finanziata per i lavoratori somministrati. A questo proposito distinguiamo la formazione di base (orientamento), la formazione professionale (specializzazione e aggiornamento) e la formazione on the job (sperimentazione).

formazione e consulenza aziendale. Consulenza nell'ambito di processi HR, "il non catalogo" guida all'offerta formativa, gestione di finanziamenti, full HR Services a supporto dell'HR.

politiche attive per il lavoro. Partecipazione a progetti regionali o nazionali orientati all'inserimento/reinserimento lavorativo di persone disoccupate o in CIG/mobilità.

• **outplacement.** Nel corso del 2012 abbiamo deciso di intraprendere questa attività per rispondere a un'esigenza manifestata dai nostri clienti che ci chiedevano sempre più supporto nella gestione del ricollocamento delle proprie risorse. Oggi ci occupiamo di transizione di carriera, sia individuale sia collettiva, con l'obiettivo di garantire la continuità e lo sviluppo professionale a tutte le risorse coinvolte. Siamo in grado di offrire un "pacchetto" di servizi consolidati che comprende un'ampia gamma di consulenze (compresa quella psicologica) e il tradizionale percorso di autovalutazione-riqualificazione-formazione del candidato. Crediamo che l'Outplacement possa essere un servizio utile a entrambi i nostri interlocutori: le aziende e i lavoratori.



LA NOSTRA MISSIONE E IL NOSTRO OBIETTIVO

Al fine di rendere l'organizzazione sempre più allineata ai bisogni dei clienti (lavoratori ed aziende) e di essere in questo più efficaci ed efficienti, abbiamo focalizzato il nostro impegno e le nostre attività verso quelli che sono oggi i 4 business di Randstad in Italia.

1. Il primo business è composto da tutto ciò che riguarda la **Somministrazione** (incluse le **Specializzazioni** e il servizio **Inhouse**). Attraverso questo business si vuole dare particolare focus alla crescita organizzativa, alla gestione del miglioramento operativo, allo sviluppo delle specialties e grande attenzione alle risorse. Trova posto all'interno di questa linea anche la ricerca e selezione **Permanent**.
2. Il secondo business è quello della **Ricerca e Selezione Professionals**, con grandi potenzialità di mercato e di redditività.
3. Il terzo business, quello di **HR Solutions** (formazione finanziata, formazione e consulenza aziendale, politiche attive, Outplacement) ha l'obiettivo di contribuire ancora di più al miglioramento dei risultati e di allargare ulteriormente la rosa dei servizi offerti. L'**Outplacement**, si propone di offrire alle aziende uno strumento efficace per gestire con sensibilità e responsabilità sociale l'esigenza di adattare la struttura organizzativa ai continui mutamenti delle condizioni del mercato e ai lavoratori in uscita un supporto competente ed efficace per una rapida ricollocazione e continuità professionale.

Di seguito la **rappresentazione grafica della struttura societaria attuale del Gruppo Randstad in Italia (Randstad Group Italia SpA** è la società controllante del gruppo; il servizio Inhouse è offerto da Randstad Inhouse Services, Divisione di Randstad Italia SpA), **delle linee di business e dei servizi offerti**.



La "mission" di Randstad è quella di svolgere un ruolo da protagonista nel dare forma al mondo del lavoro - "shaping the world of work" - prestando sempre la massima attenzione alle esigenze dei singoli lavoratori e dimostrando, nel contempo, la massima flessibilità e capacità di risposta alle esigenze dei clienti.

L'obiettivo che ci poniamo è quello di perseguire una crescita organica, costante e profittevole, attraverso l'applicazione di un modello operativo rigoroso, unico e consolidato.

I NOSTRI VALORI

Il Gruppo Randstad è riconosciuto nel mondo per i suoi valori.

Il nostro slogan internazionale "good to know you" è un cordiale saluto che esprime il desiderio di conoscere veramente i nostri interlocutori, lavoratori e aziende. Meglio li conosceremo e migliore sarà il nostro rapporto con loro, meglio risponderemo alle loro esigenze e saremo in grado di superare le loro aspettative. Il "good to know you" riassume perfettamente i "core values" che, all'interno della nostra Azienda, condividiamo da decenni:

- to know, to serve and to trust
- striving for perfection
- simultaneous promotion of all interests

"to know, to serve, to trust"

Poiché in Randstad siamo animati da un sincero desiderio di prestare servizi di qualità, conoscere, servire e generare fiducia sono alla base dei nostri comportamenti. Per questo dobbiamo innanzitutto avere una profonda conoscenza delle necessità delle aziende così come dei lavoratori somministrati per metterci poi al loro servizio creando e coltivando rapporti di fiducia. Lo stesso vale per il modo in cui interagiamo con i dipendenti della nostra Azienda e con tutti i nostri interlocutori. In ognuna di queste relazioni e interazioni, la fiducia reciproca costituisce un valore chiave.

"striving for perfection"

Puntare alla perfezione è un aspetto inderogabile sia della nostra cultura sia dei nostri obiettivi di continuità: caratterizza tutte le nostre aspirazioni e definisce le nostre mete. Infatti Randstad punta a caratterizzarsi per l'alto livello qualitativo dei servizi che offre.

"simultaneous promotions of all interests"

Ci impegniamo a tutelare e promuovere simultaneamente gli interessi di tutte le parti coinvolte nelle nostre attività quotidiane. Randstad si è sempre distinta come un'azienda che ha a cuore il successo di tutti i suoi interlocutori. Questo perché, svolgendo il ruolo chiave di intermediario tra lavoratori, aziende e tessuto socio-economico, ci sentiamo in dovere di dare il nostro contributo alla società.

IL NOSTRO APPROCCIO STRATEGICO

Randstad rappresenta per i clienti un partner competente, affidabile e professionale.

Ciò che ci contraddistingue è l'orientamento al cliente e la qualità del servizio offerto. In 50 anni di attività a livello internazionale abbiamo costantemente migliorato i nostri servizi, adattandoli alle specifiche necessità di ogni stakeholder, dal cliente azienda al lavoratore, dal dipendente all'azionista. Randstad basa la sua strategia su quattro building blocks, che danno chiarezza e coerenza alle nostre azioni:

- **strong concepts**
- **best people**
- **excellent execution**
- **superior brands**

"strong concepts"

Sulla base di processi consolidati ed universalmente condivisi proponiamo soluzioni differenti di provata efficacia e facilmente riproponibili nei diversi mercati mondiali, per ciascun segmento di mercato. Un approccio, questo, che consente di sviluppare efficienti metodi di lavoro e una maggiore capacità di adattarsi rapidamente alle specifiche necessità dei clienti.

"best people"

Il successo dell'Azienda è dato anche dalla nostra capacità di analizzare i bisogni dei clienti, conoscere le richieste dei lavoratori e sapere aiutare entrambi con prontezza ed efficacia. Per questo motivo, scegliamo le persone migliori del mercato, le formiamo e ne seguiamo lo sviluppo professionale. Non è un caso che l'80% del nostro management sia cresciuto all'interno della struttura e che Randstad vanti un turnover fra i più bassi del settore. Una buona organizzazione aziendale è certo imprescindibile, ma sono la qualità e la motivazione delle persone a fare la differenza.

"excellent execution"

L'approccio al lavoro di Randstad implica velocità e puntualità sia nel processo di reclutamento e selezione, sia nella soddisfazione dei bisogni di candidati e clienti. L'esecuzione e la gestione efficace ed efficiente delle pratiche burocratiche permette di concentrarci sulle priorità del nostro lavoro: l'attività commerciale e di ricerca e selezione.

"superior brands"

Il brand Randstad rappresenta molto più di un semplice marchio o logo. È l'insieme delle persone che gravitano intorno a questo Gruppo, siano essi dipendenti di struttura, lavoratori somministrati o altro. Randstad è sinonimo di efficienza, affidabilità e organizzazione. I nostri brand rappresentano tutto ciò che siamo: best people che lavorano in base a strong concept, excellent execution e superior brand.

I NOSTRI BUSINESS PRINCIPLES

In Randstad riconosciamo l'importanza di agire con onestà, integrità e rispetto dei diritti umani. I nostri 16 business principles supportano i nostri core values e ci guidano nel fare sempre ciò che è più giusto. Essi divulgano un messaggio positivo e ci aiutano ad essere all'altezza dei nostri valori. Inoltre garantiscono che le esigenze del mondo in cui lavoriamo e il nostro business e comportamento personale siano allineati e si rafforzino a vicenda. Randstad valorizza la diversità che scaturisce dall'essere una grande azienda multinazionale, ma la diversità culturale non deve mai impedire l'adozione dei valori che ci stanno a cuore. Ovunque siamo, dobbiamo essere riconosciuti per il nostro approccio professionale ed etico di fare business. Ciò costituisce un elemento chiave per la nostra sostenibilità, reputazione e crescita.

LA NOSTRA COMPETITION LAW COMPLIANCE POLICY

Randstad condivide l'idea che le aziende operative dovrebbero competere con forza nei loro mercati. È però importante che tutti comprendano i concetti fondamentali del "diritto alla concorrenza" applicabili all'attività di Randstad. Tra questi ci sono leggi contro il prezzo fisso o lo stabilire accordi con la concorrenza in merito a condizioni commerciali, boicottare o inserire clienti sulla lista nera, condividere informazioni commercialmente sensibili con la concorrenza o manipolare offerte. Azioni illecite di questo tipo potrebbero esporre Randstad ad accertamenti, pesanti ammende, richieste di danni e comprometterne seriamente la reputazione. La "competition law compliance policy" offre un orientamento alle aziende del Gruppo sulla legislazione in materia di concorrenza e sul comportamento illegale. Essa spiega, inoltre, quali azioni intraprendere qualora un dipendente avesse qualche dubbio in merito ad eventuali violazioni.

LA MISCONDUCT REPORTING PROCEDURE

Si tratta di un canale istituzionale, attivato per volontà della Holding con un presidio all'interno di ciascuna delle Operating Companies, utile ad effettuare segnalazioni di eventuali violazioni dei business principles o di altre gravi non conformità.

Nel corso dell'anno si è attivato un processo di estensione di questo canale anche ai dipendenti somministrati. Tale processo si concluderà nel 2014.

CHE COSA CI RENDE UNICI

Randstad vuole rappresentare per i suoi clienti un interlocutore a cui rivolgersi con fiducia per ricevere consulenza sulle soluzioni di lavoro più adatte.

La qualità e l'efficacia delle soluzioni che proponiamo sono assicurate da tre fattori di eccellenza:

la figura dell'Account a 360 gradi

L'Account Manager è la persona che, all'interno della filiale, è responsabile della gestione dell'intero processo di somministrazione, a partire dalla fase di ricerca del cliente, raccolta e analisi dei suoi

bisogni, passando per il reclutamento, la selezione e il matching dei candidati, fino alla definizione di tutti gli adempimenti legali e burocratici collegati alla somministrazione. Di fatto sono dei consulenti completi a completa disposizione delle aziende come dei candidati.

la struttura in unit

Per potenziare al meglio il lavoro degli Account e assicurare un servizio continuo e personalizzato per clienti e lavoratori abbiamo deciso di adottare una struttura a unit. Si tratta di team composti da due Account che, lavorando insieme su uno specifico gruppo di clienti, sono perfettamente interscambiabili tra loro e sempre a disposizione sia del cliente sia del lavoratore somministrato per assisterli in tutto ciò di cui hanno bisogno. Questo metodo ci consente di trovare in breve tempo le migliori soluzioni possibili per i nostri interlocutori.

la struttura organizzata localmente e supportata da strumenti informatici centralizzati

Tutti i processi amministrativi estranei al business sono gestiti direttamente dalla sede centrale che si pone a servizio e supporto del lavoro dei nostri Account.

LA NOSTRA RESPONSABILITÀ SOCIALE COME IMPRESA

Randstad è nata e cresciuta con la convinzione che il valore del lavoro è una forza unificatrice, che plasma la società migliorandola. Fin dagli inizi del suo percorso è stata consapevole del fatto che il successo dipende dalla collettività sociale, intesa come un insieme di soggetti che beneficiano degli effetti positivi derivanti dal lavorare insieme per un comune obiettivo. Per questo motivo, la Corporate Social Responsibility (CSR) è un elemento chiave per il nostro modo di lavorare e il principio ispiratore, nonchè core value è quello della simultaneous promotion of all interests.

L'approccio globale di Randstad alla Corporate Social Responsibility si basa sulla vocazione a favorire il dialogo tra tutte le parti interessate dai processi aziendali, mantenendo ben presenti gli interessi dei soggetti in gioco, dai clienti ai sindacati, dai governi ai lavoratori.

Randstad è uno dei firmatari del memorandum d'intesa per creare partnership e un dialogo sociale globale che garantiscano condizioni eque per l'industria del lavoro temporaneo e i lavoratori in tutto il mondo.

LA CERTIFICAZIONE ETICA: IL NOSTRO IMPEGNO

Randstad è la prima Agenzia per il Lavoro in Italia (e la seconda al mondo, dopo Randstad Belgio) ad avere ottenuto la Certificazione Etica SA8000. Per la prima volta, una società che opera nel settore delle Agenzie per il Lavoro si è impegnata pubblicamente a certificare il suo impegno nella tutela dei propri lavoratori, sia di quelli di struttura che dei somministrati.

La SA8000 è, infatti, una certificazione rilasciata alle aziende che, dopo un attento controllo, risultano essere conformi ad un insieme di requisiti etici stabiliti dall'ente americano SAI (Social Accountability International - un'associazione non governativa, promotrice dei diritti dei lavoratori in tutto il mondo). Randstad crede fermamente nell'importanza di un riconoscimento ufficiale, che garantisca in modo

oggettivo e verificabile il rispetto di parametri socialmente responsabili nei processi aziendali: per questo ha voluto intraprendere il percorso di certificazione SA8000.

Da ottobre 2004, momento in cui ha ottenuto lo stato di "applicant", Randstad Italia ha implementato un sistema di gestione conforme alla Norma SA8000 impegnandosi a rispettare i 9 requisiti da essa contemplati. Successivamente, nel giugno 2005, ha ottenuto tale certificazione ed è giunta, a fine 2011, al secondo rinnovo.

I REQUISITI DELLA NORMA SA8000 E LA POLITICA AZIENDALE

● **requisito 1: il lavoro infantile**

La formazione lavorativa deve venire solo dopo quella scolastica: è indispensabile consentire ai bambini di crescere e formarsi in un ambiente idoneo. Randstad non ammette l'utilizzo del lavoro infantile e non impiega persone di età inferiore ai 16 anni o che non abbiano compiuto l'obbligo scolastico. Collaboriamo, perciò, solo con fornitori che rispettino questa norma. Data la natura del nostro business, poniamo particolare cura all'informazione e alla formazione del nostro personale sul tema.

● **requisito 2: il lavoro obbligato**

Il lavoro deve essere prestato volontariamente, sulla base di regole chiare e del rispetto reciproco tra le parti coinvolte. L'informazione gioca un ruolo fondamentale nel garantire il rispetto di questo requisito. Randstad si impegna, al momento dell'assunzione, a fare in modo che tutti i suoi dipendenti, somministrati e di struttura, siano pienamente informati e consapevoli dei diritti e dei doveri derivanti dal loro contratto di lavoro.

● **requisito 3: salute e sicurezza**

In Randstad siamo fermamente convinti che sia nostro preciso dovere usare tutta l'accortezza necessaria affinché i nostri lavoratori non corrano pericoli per la loro salute, né mettano in alcun modo a rischio l'integrità psicofisica propria o di altre persone. Ci impegniamo a realizzare una seria attività di informazione, formazione e prevenzione, volta al continuo miglioramento delle procedure relative alla salute e alla sicurezza dei dipendenti sia di struttura che somministrati.

● **requisito 4: la libertà di associazione**

Randstad favorisce la libera aggregazione sociale e l'espressione di differenti interessi.

Ci adoperiamo, quindi, per dare cittadinanza ai diversi bisogni e per trovare risposte concrete e coerenti in grado di soddisfarli. In Randstad è attivo dal 2001 anche il "Work Council", un organo che ha lo scopo di favorire il dialogo fra i dipendenti e il top management. Dal 2009 sono inoltre presenti in azienda RSA.

● **requisito 5: la non discriminazione**

Randstad garantisce uguaglianza di trattamento a tutti i suoi lavoratori, di struttura e somministrati: un principio etico fondamentale che rispettiamo in fase di selezione, di assunzione e nell'ambito del rapporto di lavoro. Siamo particolarmente attenti ed attivi in relazione alle differenze di genere, età, nazionalità e disabilità.

Nel gennaio di quest'anno è stata revisionata la Policy Discrimination, intimidation & harassment Policy con la quale la nostra Holding definisce l'impegno a fornire a tutti i dipendenti un ambiente di lavoro privo di discriminazioni, intimidazioni e molestie.

● **requisito 6: le procedure disciplinari**

Randstad condanna ogni comportamento che possa nuocere alla dignità o integrità fisica e/o morale della persona. Per quanto concerne i lavoratori somministrati, il potere disciplinare fa capo a Randstad che, in qualità di datore di lavoro, interviene su segnalazione dell'azienda cliente con la quale viene solitamente instaurato un solido rapporto di fiducia.

Il ricorso alle procedure disciplinari avviene solo a seguito di approfonditi accertamenti dei casi e non comporta, in alcun modo, episodi di coercizione.

● **requisito 7: l'orario di lavoro**

Randstad si impegna a tutelare i diritti di tutti i suoi lavoratori in materia di orario di lavoro e, laddove possibile, ad affinare qualitativamente le relative disposizioni. Per andare incontro alle diverse esigenze dei nostri dipendenti di struttura, incentiviamo la flessibilità dell'orario di lavoro e, in caso di lavoro straordinario volontariamente effettuato dal dipendente, offriamo la possibilità di recuperi con la formula del "miglior favore" per il dipendente stesso. L'orario di lavoro dei lavoratori somministrati è, invece, di competenza dell'azienda cliente: Randstad è attenta a garantire il rispetto dei limiti di legge, informa puntualmente tutti i clienti sulla normativa e monitora le ore di straordinario effettuate, esercitando in questo modo un'azione di controllo.

● **requisito 8: la retribuzione**

Randstad si impegna a garantire a tutti i suoi lavoratori il rispetto delle condizioni remunerative fissate dal Ccnl. Per ogni ruolo ricoperto dai dipendenti di struttura è prevista una specifica politica retributiva e di benefit che si basa sulle prestazioni di ogni singola persona e che tiene in debito conto i risultati conseguiti in termini di obiettivi raggiunti e di comportamenti agiti. Per quanto concerne i lavoratori somministrati, ci assicuriamo che venga loro garantita parità di trattamento rispetto ai dipendenti diretti delle aziende clienti che lavorano con la stessa mansione. Questo sotto tutti gli aspetti, ossia: inquadramento contrattuale, retribuzione ordinaria, retribuzione straordinaria e festiva, premi di produzione, rimborsi, benefit vari e trattamento di trasferta.

● **requisito 9: il sistema di gestione**

Randstad Italia ha implementato un sistema di gestione della responsabilità sociale che include sia i dipendenti di struttura sia i lavoratori somministrati e che coinvolge anche le aziende clienti e i fornitori. Questo nell'ottica di un orientamento al miglioramento continuo attraverso: il riesame periodico della politica aziendale e del sistema di gestione da parte della Direzione, la comunicazione e condivisione della politica aziendale con tutte le parti interessate, la nomina di rappresentanti dei lavoratori, l'accesso alle verifiche da parte degli Auditor esterni, le azioni correttive e le registrazioni dei vari processi.

Siamo, infatti, fermamente convinti che lo standard SA8000 rappresenti una grande opportunità per la tutela del lavoro somministrato.

LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ: GARANZIA DEL NOSTRO SERVIZIO

La direzione del Gruppo Randstad, convinta dei miglioramenti interni e del servizio offerto ai clienti conseguenti all'adozione di un sistema di gestione della qualità (SGQ), ha definito la propria politica per la qualità, basata sui seguenti punti:

- 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 col cliente nel tempo.
- Favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati e del sistema gestione per la qualità che regola le attività delle quattro società del gruppo a livello corporate.
- Rispondere prontamente alle evoluzioni del mercato mediante una organizzazione snella, flessibile e competitiva.
- Coinvolgere in tutti i suoi processi tutto il personale consentendogli di crescere professionalmente e di sentirsi parte attiva del sistema qualità. In quest'ottica la società si impegna a motivare tutti i collaboratori affinché il Sistema Qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 garantisca l'omogeneità delle attività da parte di tutti i collaboratori in ottica di miglioramento continuo. Il Gruppo Randstad, in particolare, si è dato i seguenti obiettivi:
 - Massima comprensione delle esigenze del cliente, intesa come rispetto degli impegni contrattuali in termini di tempi e modalità di erogazione del servizio;
 - Adottare un'organizzazione orientata all'approccio per processi, che preveda metodi di misurazione controllati dal Sistema di Gestione della Qualità, attraverso la definizione di indicatori di monitoraggio;
 - Migliorare la sicurezza dei sistemi informativi e preservare le informazioni assicurandone la disponibilità, la riservatezza e l'integrità;
 - Aggiornamento continuo circa le tecniche di reclutamento del personale, in modo da essere costantemente certi di rispondere al meglio alle esigenze dei propri clienti;
 - Massima attenzione e sensibilità nella gestione del personale di struttura e temporaneo in relazione alla volontà di creare un organico motivato e ricco di professionalità;
 - Predisposizione di un programma di valorizzazione delle attività svolte dai collaboratori in primis attraverso l'aggiornamento continuo delle loro competenze;
 - Diffondere la cultura della qualità attraverso opportune azioni informative nei confronti di tutto il personale e accrescerne la consapevolezza;
 - Monitoraggio periodico della soddisfazione dei propri clienti e dei lavoratori temporanei;

La Direzione del gruppo Randstad si impegna a promuovere la comprensione e la diffusione della Politica della Qualità a tutto il personale, rendendola visibile anche all'esterno attraverso la pubblicazione sul proprio sito web. Annualmente la direzione del Gruppo Randstad stabilisce, per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione, gli obiettivi per la qualità, formalizzandoli nel riesame della direzione. Gli obiettivi

vengono quindi diffusi a tutte le funzioni con lo scopo di definire quali saranno i necessari strumenti da adottare per facilitarne il raggiungimento (addestramento; investimenti; nuove procedure; istruzioni operative; ecc). Gli obiettivi devono risultare coerenti con la politica per la qualità, devono essere misurabili e devono tenere conto del miglioramento continuo e dei fabbisogni di risorse necessarie per assicurare il rispetto dei requisiti dei servizi erogati.

VERSO UN NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO

In un'ottica di continua evoluzione e miglioramento l'azienda ha inserito nel proprio percorso l'adozione del Modello Organizzativo D.lgs. 231. L'adozione e l'efficace attuazione del Modello di Organizzazione (D.lgs. 231) ci permette di avere una migliore diligenza organizzativa ed un controllo puntuale con funzioni di prevenzione e contrasto al fine di evitare i rischi di reato.

A Giugno 2011 si è conclusa l'approvazione dei Modelli Organizzativi ex D.Lgs.231/01 e la nomina dell'Organo di Vigilanza di tutte le Società del Gruppo Randstad Italia.

Il Codice Etico e di Comportamento approvato è stato denominato , "Codice Etico e di Comportamento del Gruppo Randstad Italia".

IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Il coinvolgimento dei principali stakeholder dell'Azienda, oltre ad essere uno dei nostri "core values" è necessario al funzionamento organico ed efficace di un sistema di gestione della responsabilità sociale conforme alla Norma SA8000.

La Norma prevede che l'azienda debba definire e mantenere attive le procedure utili a facilitare la comunicazione periodica, a tutte le parti interessate, di dati, informazioni e performance relative ai requisiti SA8000 e ai risultati del riesame della direzione e delle attività di monitoraggio.

Questo per Randstad si concretizza con l'adozione di una politica di comunicazione trasparente e accessibile per tutti i nostri interlocutori.

La comunicazione esterna e interna relativamente alla SA8000 ha i seguenti obiettivi:

- promuovere la certificazione a tutte le parti interessate non solo attraverso "un logo" ma nella sua complessità, come "Sistema di Responsabilità Sociale" e, quindi, come scelta etica;
- responsabilizzare le parti interessate;
- mantenere la consapevolezza e l'attenzione al sociale anche attraverso la condivisione delle procedure per il rispetto dei requisiti;
- motivare e migliorare puntando su costanti aggiornamenti, anche attraverso l'uso di strumenti innovativi.

Ecco alcuni esempi concreti:

- **Internet (sito istituzionale):** si introduce la Norma SA8000 e si mette a disposizione la consultazione del Bilancio Sociale aggiornato in formato pdf;

- **Formazione specifica (Campus):** un modulo introduttivo per tutti i nuovi assunti di struttura sulla certificazione etica;
- **Intranet:** sono presenti tutti i documenti relativi alla Norma SA8000 e il Bilancio Sociale;
- **Bilancio Sociale:** viene redatto ogni anno e pubblicato nella Intranet oltre che sul sito Internet;
- **Newsletter interna:** pubblicazione trimestrale per i dipendenti di struttura in cui si parla anche di Responsabilità Sociale d'Impresa;
- **Comunicazione risultati trimestrali:** riunioni di allineamento a cura dei responsabili dell'azienda;
- **Rappresentanti dei Lavoratori:** eletti dai lavoratori di Randstad, raccolgono e approfondiscono le segnalazioni dei dipendenti, interni e somministrati, in merito a qualsiasi ipotesi di non conformità con la Norma;
- **Momenti di incontro sul tema:** in occasione di riunioni di area interne e/o con la partecipazione ad eventi esterni di vario tipo;
- **Testimonianze presso enti, scuole, università:** diverse istituzioni pubbliche e private ci chiamano a testimoniare il nostro caso di azienda certificata.

L'esperienza ci insegna che la formazione sul campo, unita ad una buona comunicazione e condivisione interne veicolate tramite canali diversi, aiutano a trasmettere tutti i contenuti importanti relativi alla certificazione. Nello specifico i canali che, nel tempo, hanno funzionato meglio sono stati: all'interno i momenti dedicati alla formazione e le occasioni di confronto nell'ambito di riunioni di area (meno canali quali Intranet e Newsletter), all'esterno le numerose testimonianze aziendali.

SINTESI DEI RISULTATI 2013

A fine 2013 il nostro Gruppo ha raggiunto i 817 dipendenti di struttura; la rete è arrivata a contare 159 filiali classiche più 12 presidi Inhouse e i lavoratori somministrati impiegati settimanalmente sono arrivati a quota 12.011 su un totale di 2.617 clienti medi.

Il 2013 si è chiuso con un 3,5% in più rispetto alla chiusura dell'anno precedente ed ha consolidato un fatturato complessivo pari a € 423.017.000 solo Randstad (esclusa Start People).

La somministrazione si è riconfermata essere il nostro core business.

LA DISTRIBUZIONE DELLE FILIALI RANDSTAD SUL TERRITORIO NAZIONALE

NORD OVEST LOMBARDIA	55
NORD OVEST PIEMONTE	26
NORD EST	48
SUD	30
INHOUSE	12 (presso clienti)

I nostri stakeholders

Randstad affronta il tema della propria responsabilità nei confronti del sociale con una logica che potremmo definire "multistakeholder".

Qualsiasi realtà organizzativa vive di relazioni con vari soggetti esterni che sono "portatori di interesse" nei confronti delle strategie e delle attività dell'organizzazione stessa. In particolare, Randstad si colloca sul mercato in una posizione centrale tra la domanda e l'offerta di lavoro.

Per noi "responsabilità sociale" significa creare valore accrescendo la qualità delle relazioni che andiamo a generare e monitorando gli impatti della nostra attività sull'ambiente, inteso come mercato del lavoro e come società civile.

Il valore creato può essere di tipo economico, ma anche di tipo sociale, riguardando direttamente la qualità della vita delle persone, come dimostrano alcuni dei progetti che abbiamo realizzato e che descriviamo nei capitoli successivi. Per questo motivo abbiamo scelto di pensare la nostra rendicontazione sociale dal punto di vista delle relazioni sulle quali si basa il nostro lavoro: ciò significa rileggere i requisiti SA8000 attraverso ciò che essi significano per gli stakeholder. Le successive sezioni del Bilancio Sociale coincidono con le relazioni tra Randstad e i suoi stakeholder e si sviluppano "ad anello" a partire da un centro, dove siamo noi con il nostro operare all'interno del mercato del lavoro, fino alle differenti periferie che fanno riferimento a noi.

All'interno di ciascuna sezione presentiamo:

- una panoramica generale;
- la nostra offerta declinata sugli stakeholder;
- la nostra strategia: che cosa ci prefiggiamo;
- la descrizione dei progetti realizzati;
- la presentazione dei risultati raggiunti e la definizione degli obiettivi per l'anno successivo.

Inoltre, abbiamo deciso di dare conto del valore aggiunto che pensiamo di essere riusciti a ridistribuire ai nostri stakeholder.

Per fare questo abbiamo approfondito, all'interno delle varie sezioni, alcuni progetti specifici e alcuni punti di forza del nostro lavoro al fine di dare evidenza del valore che è stato creato direttamente per lo stakeholder e indirettamente anche per Randstad.

Gli approfondimenti propongono:

- una breve descrizione del progetto;
- equipe e partner coinvolti;
- fasi e processi attivati;
- partecipazione riscontrata;
- valore aggiunto apportato;
- dati esplicativi;
- obiettivi futuri (laddove presenti).

N. dipendenti:

817 (767 nel 2011 /824 nel 2012) dipendenti in tutto il gruppo

Età:

36,4 (35 nel 2011/34,5 nel 2012) anni di età media

Sesso:

81% (80% nel 2011/83% nel 2012)

F **19%** (20% nel 2011/17% nel 2012) M

Titolo di studio:

89% (87% nel 2011/ 86% nel 2012) Laurea

Tourn Over:

4,3% (20,3% nel 2011/14,4% nel 2012)

Principali settori dei nostri clienti:

- Manifattura
- Distribuzione
- Industria chimica
- Industria alimentare
- Servizi finanziari
- Trasporti
- Comunicazioni

Principali fornitori:

- Aziende di servizi
- Approvvigionamenti
- Utenze
- Facilities
- Consulenze



Principali interlocutori:

- Istituzioni Pubbliche
- Ministero del Welfare
- Inail
- Inps
- Stato
- Regioni, Province, Comuni
- Le nostre associazioni di categoria
- Le organizzazioni sindacali
- Gli enti nazionali
- Forma.Temp
- Ebitemp
- ADAPT
- SODALIDAS
- AIDP
- HRC
- Network Internazionali

N. lavoratori somministrati:

13.495 (media mese)

Età:

18-34 (60% del totale)

Sesso:

59% Maschi

41% Femmine

Nazionalità:

87% Italiani

Le nostre persone

UNA PANORAMICA

LA POLITICA RANDSTAD

Le persone rappresentano la fonte, il motivo e l'orgoglio del nostro business. Ci prendiamo cura delle nostre persone al fine di renderle professionalmente valide, autonome, libere di investire sulla loro employability, accettando la sfida di saperle poi trattenere in azienda.

Ecco perché il Gruppo Randstad ha adottato i seguenti corporate statements, direttive fondamentali per lo sviluppo di solidi standard di gestione delle risorse umane, sia di struttura che in somministrazione:

- Randstad garantisce il rispetto degli impegni presi con i dipendenti;
- Randstad si impegna affinché ogni dipendente si senta parte integrante e importante dell'azienda;
- Randstad fonda la propria attività sulla collaborazione proattiva dei propri dipendenti in qualità di partner paritetici e responsabili;
- Randstad basa il rapporto con i propri dipendenti sui valori di integrità e lealtà reciproche;
- Randstad garantisce un ambiente di lavoro in cui ogni dipendente abbia l'opportunità di svolgere al meglio i propri compiti;
- Randstad fornisce tutti gli strumenti e i supporti necessari allo sviluppo individuale dei propri dipendenti e all'ottimizzazione delle loro performance aziendali;
- Randstad riconosce l'importanza della motivazione e del coinvolgimento dei dipendenti per massimizzare la qualità dei servizi offerti;
- Randstad fornisce sicurezza sul piano legale a tutti i propri dipendenti attraverso regole scritte che descrivono in modo chiaro i loro diritti e doveri;
- Randstad tutela gli interessi dei propri dipendenti per mezzo del puntuale rispetto della legislazione nazionale e internazionale;
- Randstad riconosce il Work Council e le rappresentanze sindacali interne all'azienda come importanti interlocutori del management aziendale, promuovendo il dialogo sociale.

IL NOSTRO PERSONALE DI STRUTTURA

Il personale di struttura è composto per l'81% da donne ed ha un'età media di circa 36 anni.

All'interno della direzione aziendale abbiamo il 25% di presenza femminile.

In Randstad abbiamo sempre considerato il turnover un indicatore del clima aziendale e del successo della nostra strategia di crescita. Negli ultimi anni il dato di turnover si è mantenuto sotto il 20%.

All'interno di un settore in continuo movimento e ricambio fisiologico del personale si tratta, nel caso di Randstad, di valori positivamente contenuti che, pertanto, riflettono il buono stato di salute dell'azienda. Nel 2013 il turnover è stato del 4,3%!

La squadra del gruppo Randstad in Italia è arrivata a contare, a fine 2013, 817 dipendenti di struttura. Ad aprile 2013 è stata annunciata, all'interno dell'organizzazione, l'imminente integrazione dei servizi di somministrazione a tempo determinato della società competitor USG People (Start People).

COSA OFFRIAMO

A tutti i dipendenti di struttura:

- un lavoro vario e dinamico
- la garanzia di un contratto di lavoro subordinato
- una realtà aziendale certificata SA8000
- una formazione mirata e continua
- percorsi di crescita professionale legati alla valutazione delle prestazioni e del potenziale individuali
- un concreto supporto alle madri lavoratrici nella fase di rientro al lavoro
- la possibilità di partecipare a uno Stock Purchase Plan diventando così azionisti dell'azienda
- l'assegnazione di bonus aziendali
- l'assegnazione di benefit aziendali legati al ruolo ricoperto
- un clima aziendale positivo e coinvolgente
- la possibilità di lavorare in un'azienda internazionale e di successo
- la solidità finanziaria di una Holding che non ha mai avuto gestioni in perdita
- attenzione alla diversity.

LAVORO VARIO E DINAMICO

Randstad incoraggia la propositività e lo spirito di iniziativa e permette di esprimersi in autonomia crescendo in competenza e professionalità. La figura dell'Account a 360° ben sintetizza questi concetti, raccogliendo in sé competenze varie che danno modo alla persona di crescere verso percorsi diversi e scoprire meglio le proprie potenzialità.

GARANZIA DI UN CONTRATTO DI LAVORO SUBORDINATO

Randstad propone in fase di inserimento contrattuale un rapporto di dipendenza regolato dal CCNL Commercio/Terziario. Nel corso del 2013 Randstad ha inserito al proprio interno 111 persone (154 nel 2011 e 42 nel 2012), tutte tramite contratto a termine o a tempo indeterminato. Non sono state utilizzate altre forme di contratto.

Di seguito una tabella riassuntiva delle trasformazioni dei rapporti di lavoro da tempo determinato a tempo indeterminato registrate negli ultimi anni (2009-2013).

REALTÀ AZIENDALE CERTIFICATA SA8000

I nostri «9 comandamenti»

- 1.** Ci impegniamo a rispettare e a verificare l'età legale richiesta ai fini lavorativi per tutti i nostri collaboratori interni: non abbiamo mai avuto casi di dipendenti minori di 18 anni.
- 2.** Assicuriamo e promuoviamo il lavoro volontario.
- 3.** Facciamo tutto ciò che è richiesto e possibile per assicurare, all'insieme dei nostri collaboratori, condizioni di lavoro che non possano nuocere in alcun modo alla loro salute e sicurezza: l'incidenza di infortuni (dato generale) è pari a circa l'1.96% (1,4% nel 2012 e 1,2 nel 2011).
- 4.** Ci impegniamo a creare e coltivare un dialogo sociale costruttivo tra tutte le parti coinvolte nella nostra attività: rappresentanti aziendali SA8000, membri del Work Council, rappresentanti aziendali in materia di Salute e Sicurezza, RSA.
- 5.** Vietiamo pratiche discriminatorie di qualunque genere: non abbiamo mai avuto cause per mobbing; agevoliamo la maternità con flessibilità d'orario e supporto economico alla "gestione" del nuovo nato; la percentuale di presenza femminile nel Management è del 25%.
- 6.** Condanniamo tutte le condotte illegali, suscettibili di entrare in contrasto con la dignità o l'integrità fisica e/o morale delle persone.
- 7.** Ci impegniamo ad affinare qualitativamente le norme in materia di orari di lavoro, per consentire a tutti i nostri collaboratori di meglio conciliare la loro vita professionale con quella privata (orario flessibile in entrata, uscita, pausa pranzo; possibilità di recupero a vantaggio del dipendente di eventuali ore svolte oltre l'orario; 5 giorni all'anno di indisposizione senza presentazione di certificato medico).
- 8.** Garantiamo a tutti i dipendenti il rispetto dei loro diritti e interessi legittimi, così come delle loro condizioni remunerative.
- 9.** Ci impegniamo ad implementare e mantenere un sistema di gestione che preveda una politica di comunicazione e condivisione all'interno e all'esterno dell'azienda.

ANNO	PERCENTUALE TRASFORMAZIONI DA TEMPO DET. A TEMPO IND.
2009	4,35%
2010	21,23%
2011	23,14%
2012	12,09%
2013	12,09%

FORMAZIONE E SVILUPPO MIRATI

In Randstad siamo fortemente convinti che la qualità dei nostri servizi sia inscindibile dalla qualità, dalla preparazione e dalla crescita delle nostre risorse umane. Pertanto, mettiamo a disposizione del nostro personale di staff percorsi formativi e di sviluppo professionale mirati.

Ogni neoassunto è affiancato da un coach personale che lo accompagna in un programma di inserimento della durata complessiva di circa 8 mesi, il Randstad Campus. Alternando momenti di formazione in aula e a distanza a momenti di affiancamento specifico e strutturato on the job, il neoassunto acquisisce la formazione necessaria a svolgere il suo ruolo in azienda.

Ogni anno viene poi effettuata, dal Dipendente stesso e dal proprio Responsabile, una Valutazione delle Prestazioni a seguito della quale viene stilato, in collaborazione con il Learning & Development Department, un Individual Development Plan (IDP) personalizzato. Sulla base del percorso di ognuno viene effettuata la scelta tra una serie di corsi a catalogo che consentono l'aggiornamento continuo, supportano la costruzione del "know how" e preparano gradualmente a svolgere da protagonisti ruoli futuri.

Nel 2013 sono state erogate in media per ciascun dipendente circa 23 ore di formazione. In particolare il 46% delle ore totali sono state erogate con riferimento alla formazione di BASE, il 45% con riferimento alla formazione TECNICA e il 9% con riferimento a quella MANAGERIALE. Il 20% circa del totale complessivo della formazione erogata è stato interessato dal programma "Mistral", uno specifico percorso formativo che si poneva l'obiettivo di favorire l'integrazione dei futuri nuovi colleghi di USG People/Start People.

In Randstad sviluppo significa accrescimento di competenze ed employability: ognuno ha un potenziale che può essere sviluppato a ogni età, a condizione che la persona ne condivida i vantaggi, sia responsabile della propria evoluzione e trovi in azienda le risorse che le consentono di crescere. Si tratta di un processo di autosviluppo. Oltre all'offerta formativa che fa seguito a un processo di valutazione delle prestazioni e all'IDP, Randstad mette a disposizione strumenti specifici (Bilancio di Competenze e Development Center) per favorire i cambi di ruolo. Questi strumenti portano all'elaborazione di programmi di sviluppo individuali, finalizzati alla crescita delle persone, favorendone la mobilità interna. Si profila così un percorso che può articolarsi in tre macrodirezioni: in ampiezza, allargandosi a nuove competenze; in profondità, specializzandosi su competenze tecniche specifiche, e in complessità, confrontandosi cioè con maggiori problematiche manageriali. Le vacancies sono coperte attraverso job posting e scouting. Apprezziamo il job posting perché stimola le persone a essere proattive verso la carriera. Lo scouting interno, invece, viene attuato dall'HR Department su persone già "mappate" ed è utilizzato per posizioni manageriali più complesse.

Nel 2013 sono state promosse il 55% delle persone valutate come di potenziale.

La copertura delle vacancy manageriali riscontrate è stata effettuata dall'interno nel 91,6% dei casi.

CONCRETO SUPPORTO A MADRI LAVORATRICI

Randstad prevede alcune possibilità di intervento concreto a favore della genitorialità riassunte nell'iniziativa Parents@work (si veda più avanti).

POSSIBILITÀ DI PARTECIPARE A UNO STOCK PURCHASE PLAN

Il piano prevede la possibilità di acquistare azioni Randstad e ricevere dalla Società un bonus pari al 40% delle azioni acquistate. Nel 2013 il 5,7% (5,5% nel 2012 e 8% nel 2011) dei dipendenti ha aderito al piano e la Società ha concesso gratuitamente 531,45 azioni bonus, pari a una spesa di € 19.992,72.

ASSEGNAZIONE DI BONUS E PREMI AZIENDALI

Randstad adotta una politica di retribuzione variabile suddivisa per ruoli aziendali. Le percentuali del variabile e i criteri di assegnazione sono comunicati a tutti i dipendenti e accessibili nella Intranet con tutte le informazioni utili a garantire la trasparenza. Nel 2013 il valore complessivo del variabile erogato è stato pari a € 1.112.192,46 pari al 4,59% della RAL.

ASSEGNAZIONE DI BENEFIT AZIENDALI LEGATI AL RUOLO RICOPERTO

A garanzia della trasparenza, Randstad redige Policy interne accessibili a tutti i dipendenti in cui dichiara i criteri adottati per regolamentare l'assegnazione dei vari benefit.

CLIMA AZIENDALE POSITIVO E STIMOLANTE

Randstad permette ai dipendenti di partecipare in maniera propositiva al miglioramento del clima e dei risultati aziendali. Sono attivi vari canali per la raccolta e lo scambio di idee e proposte:

- **Work Council:** gruppo di dipendenti democraticamente eletto dai dipendenti Randstad. Ha il compito di promuovere il dialogo e la comunicazione, facendosi portavoce delle istanze dei colleghi ed interfacciandosi con i membri direttivi a livello Italia ed Europa. L'obiettivo è quello di favorire la partecipazione alle attività utili a migliorare il clima e i risultati aziendali.
- **Rappresentanti dei lavoratori per la SA8000:** eletti dai dipendenti per segnalare non conformità relative al Sistema di Certificazione Etica.
- **Rappresentanze sindacali interne:** dal 2009 presenti in azienda.

POSSIBILITÀ DI LAVORARE IN UN'AZIENDA INTERNAZIONALE E DI SUCCESSO

Randstad Holding facilita gli scambi internazionali. Nella nostra realtà abbiamo avuto negli anni una decina di colleghi provenienti dall'estero (prevalentemente dall'Olanda) e 4 colleghi italiani che sono andati a lavorare presso la sede centrale della Holding/altre Operating Companies.

SOLIDITÀ FINANZIARIA DI UNA HOLDING CHE NON HA MAI AVUTO GESTIONI IN PERDITA

Randstad è inserita nel Dow Jones Sustainability Index World ed elencata nell'Indice FTSE4Good. Le società sono incluse in questo indice se soddisfano criteri rigorosi in materia di sviluppo sostenibile, impatto ambientale, standard di lavoro, diritti umani e rapporti con le parti. Le aziende vengono giudicate sulla base delle attività di corporate governance, sul reporting ambientale e sociale, sulla gestione delle relazioni con i clienti, sulla pianificazione strategica, sulle pratiche di gestione del rischio e della crisi e, infine, sulla capacità di trattenere il personale di talento. Questi e altri fattori suggeriscono nell'insieme la qualità, la stabilità e la salute finanziaria di un'impresa, oltre ad indicare la capacità di garantire valore nel lungo termine per gli azionisti.

ATTENZIONE ALLA DIVERSITY

In Randstad Italia abbiamo una "popolazione" apparentemente omogenea (prevalentemente giovane e femminile); cionondimeno ci sono varie persone appartenenti alle "categorie protette" e vicine alla pensione. Randstad è attenta alle varie forme di diversity per la valorizzazione di tutti i talenti. L'attenzione alla diversity è naturale nella nostra azienda in quanto in linea con i nostri valori (promoting all interests simultaneously). Negli ultimi anni siamo stati protagonisti di 2 momenti significativi a questo riguardo, soprattutto con riferimento al tema delle pari opportunità di genere sul lavoro: la certificazione "GEES" (Gender Equality European Standard) e la sottoscrizione, presso il Ministero del Lavoro, della "Carta delle Pari Opportunità e dell'Uguaglianza sul Lavoro" conseguite rispettivamente a Giugno e a Dicembre 2011.

COSA CI PREFIGGIAMO

Randstad adotta da sempre una politica di particolare attenzione e cura verso i propri dipendenti. Quelli del benessere e della conciliazione tra vita professionale e vita privata sono fra i temi principali che si esplicano, tra l'altro, con l'attività di una persona dedicata all'interno dell'HR Department. Crediamo che ognuno abbia il diritto alla piena realizzazione di sé, sia come professionista, sia fuori dall'ambito lavorativo. Allo stesso modo incentiviamo la compartecipazione, in quanto un'azienda compartecipata è un'azienda all'interno della quale si lavora con più motivazione e coinvolgimento, dove le idee nascono e sono fatte fruttare.

ATTIVITÀ E PROGETTI

"Caring" interno

Presidiato da una risorsa interna all'HR Dept. è un servizio preposto all'ascolto e al perseguimento del benessere dei dipendenti, coerentemente con la strategia aziendale e con le logiche di SA8000.

Vuole essere un punto di riferimento per i dipendenti interni in relazione ad iniziative e progetti dedicati appunto al benessere fisico, psichico ed emotivo delle persone sulla base di quanto espresso dalle persone stesse. Ciò contribuisce al rafforzamento della strategia di valorizzazione del personale nonché del flusso di informazioni e della comunicazione interna.

parents@work

L'iniziativa parents@work racchiude tutte le attenzioni che Randstad pone nei confronti di madri e padri lavoratori. Favorisce il rientro in azienda di genitori lavoratori promuovendo alcune agevolazioni dedicate ad alleggerire le incombenze tipiche della nuova situazione. Tra le iniziative a sostegno figurano un rimborso economico di 250,00 euro mensili per l'asilo nido, introdotto fin dal 2003, e un piano di re-inserimento della neo-mamma in azienda chiamato "welcome back mum". Nel 2013 ne hanno usufruito 149 dipendenti per un importo complessivo pari a 267.642,00 (nel 2012 erano 115 dipendenti per un importo complessivo pari a € 252.713,92 e nel 2011 127 per un importo complessivo pari a € 217.284,60). Il progetto rappresenta un evidente valore per i dipendenti Randstad, soprattutto quelli che scelgono la famiglia nel proprio progetto di vita: è azione concreta e misurabile delle attenzioni che Randstad pone nei confronti di madri e padri lavoratori, senza discriminazione riguardo al sesso o all'età; incoraggia scelte di carriera per donne e uomini che vogliano esaudire il proprio desiderio di maternità/paternità; alleggerisce le incombenze legate ai primi mesi di vita del bambino. Il progetto crea valore aggiunto anche per l'azienda: infatti, si è registrata una sensibile diminuzione delle dimissioni di donne a seguito della nascita del primo figlio; sono diminuite le richieste di aspettativa per la cura del bambino fino al compimento dell'anno dello stesso, con conseguente riduzione dei costi di sostituzione; le donne si sentono più tutelate nel loro desiderio di maternità, sapendo di poter continuare la propria carriera lavorativa pur non disponendo di supporti familiari che possano aiutarle nella cura del figlio; il rientro è più tranquillo e motivato, la professionalità della neomamma è rilanciata e motivata. Ciò ha portato all'azienda un calo dei costi grazie all'abbattimento del turn-over e dei tempi di vacancy dovuti a maternità.

Ogni anno Randstad dedica un'intera giornata al tema della genitorialità ospitando, al proprio interno, la festa dei bimbi, e dei genitori dei dipendenti, in ufficio. È un momento molto sentito ed apprezzato, da parte dei dipendenti Randstad, di vicinanza e di contatto con i propri figli/genitori.

Jubilee

Celebriamo insieme le ricorrenze dei 5 e dei 10 anni di anzianità aziendale. Nel 2013 sono stati festeggiati 86 dipendenti.

People Survey

Si tratta di un'indagine annuale, interna a tutto il mondo Randstad che rivela, per ogni Operating Company, quanto emerge in tema di "engagement" (coinvolgimento fisico, mentale ed emotivo) dei dipendenti. Nel 2013 in Italia c'è stata una partecipazione pari al 92% (85% nel 2012 e 95% nel 2011)

del totale delle persone invitate a rispondere al questionario on line.

La survey è stata condotta sulla base di alcuni "drivers" fondamentali per i quali si è cercato di determinare quali avessero maggior impatto in termini di engagement dei dipendenti. I valori riportati si riferiscono a 4 indicatori di coinvolgimento (Soddisfazione, Fidelizzazione, Orgoglio, Raccomandazione) per target di popolazione aziendale.

Rispetto al 2012, nel 2013 si registra complessivamente una certa "stabilità" del livello di engagement che si attesta comunque in una fascia medio alta, specie sul field. L'attività di condivisione dei risultati è stata estesa a tutta l'organizzazione con l'obiettivo di raccogliere proposte migliorative da condividere con il Management Team con il fine ultimo di lavorare ad un piano di azioni che vada a rafforzare l'engagement stesso.

Indagine Stress Lavoro Correlato

Con riferimento al tema dello stress lavoro correlato abbiamo assolto, nel 2011, agli adempimenti obbligatori, come previsto dal D.lgs. 81/08 all'art. 28, c. 1.

La scelta aziendale è stata, però, quella di andare oltre l'obbligo di legge continuando il percorso iniziato, ampliandolo e finalizzandolo in modo più mirato a prevenire/contenere eventuali fattori di stress e a favorire il benessere dei dipendenti al lavoro. A questo proposito è stato sottoposto, ad un campione di dipendenti, un questionario finalizzato ad indagare qualitativamente il rapporto con lo stress al lavoro.

Hanno risposto al questionario 131 persone, circa il 16% del totale della popolazione aziendale. Anche nel caso di questo tipo di indagine si assiste ad una spaccatura tra sede e field con esiti, in generale, più positivi per il secondo. Le maggiori aree di criticità rilevate: la soddisfazione per l'impostazione e l'organizzazione dell'attività lavorativa, i fattori intrinseci al lavoro, il supporto sociale quale strategia di fronteggiamento dello stress. Ciò ha dato impulso ad una collaborazione tra HR Department e Project Manager Health & Safety per una valutazione dei possibili provvedimenti da attuare nell'immediato futuro. I provvedimenti individuati: erogazione di un corso in Time & Stress Management, attivazione di uno sportello counseling, creazione di un processo di revisione/sfoltimento delle procedure amministrative a carico del field.

Nel 2013 abbiamo riprogettato il corso Time & Stress Management con l'obiettivo di inserirlo nell'offerta formativa 2014.

Talent Mile

Progettato ed implementato dal 2012 riguarda un percorso interno di individuazione e valorizzazione dei talenti. Si tratta di una sorta di laboratorio di valutazione e sviluppo del potenziale, articolato in attività di gruppo, quali simulazioni e outdoor e attività individuali: test, colloqui e feedback.

Si articola in 5 diverse fasi:

- Talent Lab, due giornate consecutive di aula, condotte dal Learning & Development Services Dept., in cui ad attività diagnostiche individuali e di gruppo si alternano momenti di feedback da parte dei partecipanti e dei conduttori. Intervento di AD ed HR Director.
- Talent Empowering e Talent Development Plan: tre giornate di laboratorio, condotte in parte da consulenti esterni e in parte dal Learning & Development Services Dept. e svolte in residenziale attraverso un momento di outdoor training.
- Colloquio individuale: incontro di due ore con Learning & Development Services Dept., in cui si parte dal feedback sul proprio potenziale per avviare un'azione di coaching tesa alla strutturazione del proprio piano di sviluppo.
- Elaborazione individuale da parte del partecipante del proprio profilo di competenze e potenziale e messa a punto del piano di sviluppo, completo di azioni di formazione e crescita.
- Incontro con referenti aziendali (responsabile gerarchico, Learning & Development Services Dept.) per la condivisione del profilo e del piano di sviluppo.

È rivolto a dipendenti Randstad segnalati dai rispettivi responsabili e dal management team come buoni performers e con potenziale di crescita.

Siamo convinti che lo sviluppo dei talenti costituisca uno dei fattori chiave per garantire la continuità e la crescita del nostro business. Per questo motivo è fondamentale avere le persone giuste nel posto giusto ed anticipare le esigenze future dell'organizzazione e delle persone. Allo stesso tempo vogliamo supportare le nostre best people favorendo consapevolezza delle loro capacità e dei loro punti di miglioramento, coinvolgimento e responsabilità rispetto al proprio sviluppo ed orientamento rispetto a possibili percorsi di crescita.

Nel 2013 ci sono state 5 edizioni con 44 partecipanti e con 21 persone successivamente entrate in valutazione per posizioni aperte.

OBIETTIVI

Nel **2013** abbiamo razionalizzato e consolidato le nostre iniziative e policy interne sulla gestione del personale con l'obiettivo di continuare a migliorare la nostra offerta ai dipendenti attraverso la formazione sempre più mirata, l'aggiornamento dei percorsi di sviluppo, le politiche retributive, la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

Abbiamo, inoltre, dato inizio ed impulso ad un lavoro di integrazione dei colleghi acquisiti dalla fusione con USG People/Start People.

Abbiamo poi lavorato ad una maggior diffusione e condivisione della cultura delle pari opportunità, specie quelle di genere, in ambito lavorativo, ottenendo, a questo riguardo, un passaggio di livello nell'ambito della graduatoria della certificazione GEES (Gender Equality European Standard).

Il tema dello stress correlato all'attività lavorativa ci ha stimolato nella riprogettazione di interventi formativi mirati. L'obiettivo che ci poniamo per il **2014** è quello di proseguire su questa strada ossia di contribuire in modo attivo ad una ridefinizione e condivisione della nostra EVP (Employee Value Proposition); oltre a ciò ci proponiamo di concludere con successo il processo di integrazione dei nuovi colleghi, di ragionare ad un piano di welfare aziendale e di rafforzare il presidio sulla CSR con l'individuazione di una figura manageriale dedicata.

I nostri lavoratori somministrati

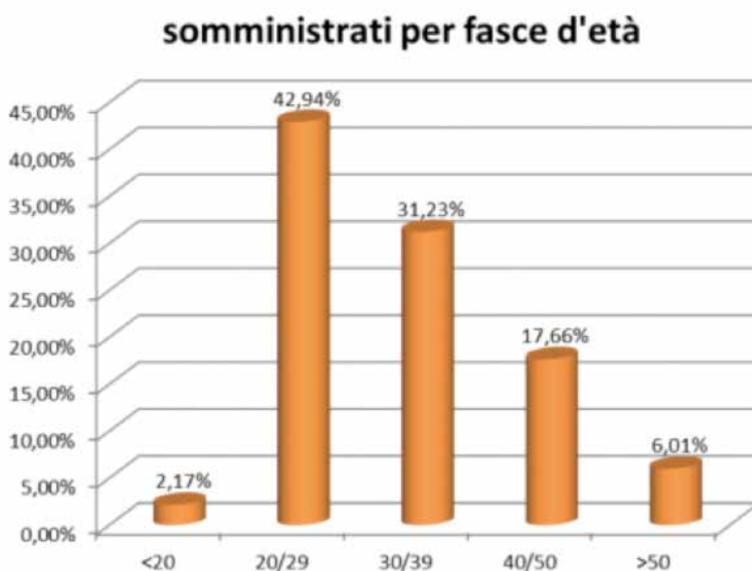
UNA PANORAMICA

Il nostro personale somministrato

Nel 2013 Randstad ha impiegato in Italia 13.495 (media mese) lavoratori somministrati; a fine anno contava 376 lavoratori stabilizzati.

La presenza femminile complessiva è il 41% del totale dei lavoratori somministrati in rapporto al 59% di quella maschile con un scostamento del 2% in negativo per le donne sul 2012.

L'età dei nostri dipendenti somministrati vede il 45% con meno di 30 anni; il 63% è under 35. I somministrati anagraficamente più avanzati, gli over 50, raggiungono nel 2013 il 6% del totale, mentre gli over 40 toccano il 24%.



L'alfabetizzazione dei somministrati non è un dato al momento attendibile in quanto sul totale lavoratori attivati nel 27% dei casi il dato risulta mancante.

Il 13% del totale dei somministrati è straniero, le nazionalità maggiormente rappresentate sono: romena, marocchina, albanese, senegalese, confermando, in questa distribuzione, i dati 2012.

Quanto alle diverse qualifiche lavorative riscontriamo: il 32% di impiegati, il 68% di operai, in linea con l'anno precedente. Il 2013 ha visto attivati 33.551 contratti di prestazione, di cui il 77% a tempo pieno ed il restante 23% in regime di part time.

COSA OFFRIAMO

L'approccio Randstad: attenzione, dedizione, cura, feedback

Ricerchiamo e selezioniamo i migliori collaboratori per portare a termine con successo le numerose missioni, di varia durata e tipologia, che le aziende clienti ci affidano.

Ai nostri lavoratori somministrati offriamo così un'occasione:

- per entrare nel mondo del lavoro dopo la laurea o il diploma;
- per rientrare nel mondo del lavoro dopo una pausa;
- per cambiare impiego;
- per accrescere le proprie competenze;
- per trovare occupazioni saltuarie durante il percorso di studi;
- per confrontarsi con esperienze sempre nuove;
- per avere la libertà di scegliere come e quando lavorare.

Forte di un know how e di un'esperienza decennali e coerente con i solidi valori che animano tutta l'organizzazione, Randstad assicura ai propri lavoratori somministrati la professionalità che da sempre offre, in generale, ai propri clienti.

Per rispettare al meglio questo impegno, a ogni dipendente in somministrazione garantiamo la completa assistenza di un interlocutore unico ed esclusivo, l'Account Manager, che lo segue dall'inizio alla fine della missione, mantenendo sempre un dialogo aperto e personale.

Ruolo chiave all'interno della unit di filiale, l'Account Manager Randstad assicura un percorso personalizzato attraverso il quale ad ogni dipendente in somministrazione è garantita la completa assistenza di un interlocutore unico ed esclusivo.

L'Account Manager mantiene aperto un dialogo personale, diventando così un punto di riferimento solido che accompagna, supporta e assiste il lavoratore per qualsiasi problema.

È una figura professionale specializzata nella cura del rapporto tra il singolo lavoratore somministrato e le aziende clienti, punto di forza del lavoro delle filiali Randstad.

Le fasi e i processi dell'attività di un Account si svolgono come segue:

- ricerca diretta del candidato attraverso i canali di reclutamento adeguati al target di riferimento;
- accoglienza in filiale del candidato;
- colloquio conoscitivo e di approfondimento;
- analisi specialistica del profilo del candidato (esigenze ed aspirazioni, personali e professionali);
- matching candidato-azienda e contesto di inserimento;
- presentazione all'azienda cliente e inserimento lavorativo;

-
- gestione dell'intero rapporto lavorativo;
 - cura dell'employability e del ricollocamento a termine missione.

In Randstad ogni singolo lavoratore somministrato, effettivo o potenziale, è una risorsa importante; per questo motivo, ci adoperiamo per farlo sentire sempre al centro della nostra attenzione e cura.

L'Account Manager rappresenta, in generale, il punto di contatto possibile tra esigenze differenti e spesso distanti, quelle cosiddette della domanda e dell'offerta, che chiedono di essere conosciute, comprese, avvicinate fino a coincidere. Nello specifico, poi, rappresenta un valore per Randstad in termini di:

- professionalità;
- fidelizzazione del cliente;
- abbassamento del rischio di non rispondenza tra domanda e offerta.

L'Account riesce ad avere un ruolo significativo anche nel momento in cui le cose non vanno esattamente a buon fine (mancato superamento del colloquio con l'azienda, del periodo di prova, di una conferma a fine missione ...) dando riscontri utili e costruttivi e riorientando la persona verso possibili alternative.

Per il lavoratore somministrato l'Account Manager rappresenta infine la sicurezza di essere accompagnato nel percorso lavorativo dall'esperienza di un professionista del settore e la garanzia di avere a disposizione l'assistenza autorevole che Randstad può offrire al mercato del lavoro.

ETICA: I NOSTRI «9 COMANDAMENTI»

- 1.** Ci impegniamo a rispettare e a verificare l'età legale richiesta ai fini lavorativi per tutti i nostri collaboratori, fissi e somministrati (non abbiamo lavoratori in somministrazione con meno di 15 anni di età).
- 2.** Assicuriamo e promuoviamo il lavoro volontario.
- 3.** Facciamo tutto ciò che è richiesto e possibile per assicurare, all'insieme dei nostri lavoratori, condizioni di lavoro che non possano nuocere in alcun modo alla loro salute e sicurezza;
- 4.** Ci impegniamo a creare un dialogo sociale costruttivo tra tutte le parti coinvolte nella nostra attività
- 5.** Vietiamo pratiche discriminatorie di qualunque genere.
- 6.** Condanniamo tutte le condotte illegali, suscettibili di entrare in contrasto con la dignità o l'integrità fisica e/o morale delle persone.
- 7.** Ci impegniamo a garantire il rispetto del CCNL di riferimento circa l'orario lavorativo dei nostri dipendenti somministrati e ad affinare qualitativamente le norme in materia di orari di lavoro per consentire a tutti i nostri lavoratori di meglio conciliare la loro vita professionale con quella privata.
- 8.** Garantiamo a tutti i dipendenti somministrati il rispetto dei loro diritti e interessi legittimi, così come

un trattamento retributivo paritario rispetto ai dipendenti dell'azienda utilizzatrice che svolgono la medesima attività.

9. Ci impegniamo ad implementare e mantenere un sistema di gestione che preveda una politica di comunicazione e condivisione all'interno e all'esterno dell'azienda.

TRADUZIONI

Per facilitare i lavoratori stranieri, già nel 2007 sono stati tradotti alcuni documenti contenenti informazioni utili per la gestione della missione di lavoro. Il Manuale della Sicurezza è infatti disponibile anche in lingua inglese e francese. A fronte degli ultimi dati relativi alle principali nazionalità dei nostri dipendenti e dei cambi legislativi in corso negli ultimi anni, si renderà presto necessario rivedere tale materiale, razionalizzarlo e scegliere in quali lingue localizzarlo ad uso dei nostri somministrati e potenziali tali.

GARANZIE

Randstad garantisce:

- il pagamento dei lavoratori somministrati anche in caso di cliente insolvente. Infatti Randstad anticipa lo stipendio al lavoratore e percepisce successivamente il corrispettivo dal cliente accollandosi, in questo modo, tutti i rischi che altrimenti potrebbero incorrere sul dipendente;
- il rispetto della legge assicurando la corretta elaborazione del cedolino garantendo tutti gli adempimenti contributivi;
- una busta paga chiara e leggibile;
- l'elaborazione di un CUD annuale.

SALUTE E SICUREZZA

La normativa vigente attribuisce ai dirigenti l'obbligo di impartire direttive e adottare procedure in materia di igiene e sicurezza del lavoro, vigilando altresì sull'effettiva osservanza di tali prescrizioni finalizzate alla prevenzione. Oltre alle prescrizioni di legge, Randstad propone di sviluppare in queste figure di riferimento la capacità di influenzare i collaboratori al rispetto delle regole motivandoli verso i comportamenti più corretti. Per favorire questo passaggio "dalla conoscenza ai comportamenti" Randstad HR Solutions propone a dirigenti e preposti strumenti operativi efficaci e competenze comunicative adeguate per l'attuazione delle norme di sicurezza in azienda e per lo sviluppo di un "contagio attivo" verso i comportamenti più corretti.

PARITÀ DI TRATTAMENTO

Nel rispetto della normativa vigente, Randstad garantisce a ogni lavoratore somministrato la parità di trattamento rispetto ai dipendenti diretti dell'azienda utilizzatrice.

EBITEMP

Randstad contribuisce a supportare le esigenze assicurative, creditizie e sanitarie dei lavoratori somministrati attraverso un'adeguata attività di informazione e sensibilizzazione sul ruolo di Ebitemp, distribuendo ad ogni lavoratore i flyer esplicativi dei servizi Ebitemp.

LA FORMAZIONE

In Randstad lavoriamo pensando all'impiegabilità presente e futura dei nostri lavoratori. Per ciascun dipendente somministrato, l'Azienda si impegna attivamente a creare condizioni che favoriscano l'apprendimento di nuove competenze professionali e la conseguente employability. Per questo motivo Randstad utilizza il fondo Forma.Temp, organizzando corsi ad hoc (studiati sulla base di analisi territoriali e di mercato) da mettere gratuitamente a disposizione dei propri lavoratori.

Nello specifico, seguendo le direttive Forma.Temp, offriamo tre linee specialistiche di training: linea base, on the job e professionale:

- **linea base**

I corsi base sviluppano conoscenze di carattere generale collegate al mondo del lavoro, ossia alla base dell'employability delle persone (ad esempio, inglese e informatica di base, comunicazione, come redigere un cv, eccetera). È una formazione dedicata a disoccupati e rappresenta dunque uno step propedeutico all'acquisizione di successive qualifiche professionali.

- **linea on the job**

Formula con la quale è possibile formare le persone nel corso della normale attività produttiva, mediante affiancamento sul posto di lavoro.

I corsi on the job preparano un lavoratore alla missione per cui è stato assunto, formandolo sulle specifiche strumentazioni e procedure in uso nell'azienda presso cui presterà la sua opera.

- **linea professionale**

I corsi professionali sviluppano specifiche competenze professionali che consentono al lavoratore di inserirsi e adattarsi in contesti produttivi e organizzativi differenti. Sono strettamente legati alle qualificazioni professionali che rispondono ai bisogni di settori specifici.

Interessa sia disoccupati che lavoratori somministrati.

Con riferimento alle varie tipologie di corsi proposti sono state erogate nel 2013:

8.402 ore di formazione (1.407 corsi) per la linea base/orientamento;

17.529 ore di formazione (542 corsi) per la linea on the job;

38.583 ore di formazione (635 corsi) per la linea professionale.

Le persone formate sono poi state collocate al lavoro in misura pari a circa il 56% del totale (30% equivale alla soglia minima imposta da Formatemp).

COSA CI PREFIGGIAMO

Ci prefiggiamo di offrire al nostro cliente-lavoratore il servizio di miglior qualità possibile trovandogli innanzitutto un lavoro confacente alle sue esigenze, aspirazioni, caratteristiche e competenze; inoltre perseguiamo la concreta possibilità di migliorare la sua condizione tramite percorsi di formazione che conducano ad un possibile sviluppo in ambito professionale e alla conseguente fidelizzazione.

ATTIVITÀ E PROGETTI

Tra i progetti realizzati a favore dei lavoratori somministrati possiamo citare il "Campionato Saldatori 2013".

OBIETTIVI FUTURI

Realizzazione dell'edizione 2014 del campionato (maggio 2014), che conterà 8 tappe con conseguente aumento partecipanti/contatti/networking/visibilità. Inaugurazione della prima edizione del "Campionato Tornitori" a settembre 2014.

OBIETTIVI

Nel corso del 2013 abbiamo continuato a lavorare nella direzione di una sempre maggiore attenzione alle esigenze dei nostri lavoratori e di una ottimizzazione dei processi interni (questo attraverso una sempre maggiore sinergia con il Sistema di Gestione) legati alla gestione del personale somministrato che ci permetta di essere più efficaci e tempestivi nel fornire loro un servizio di qualità.

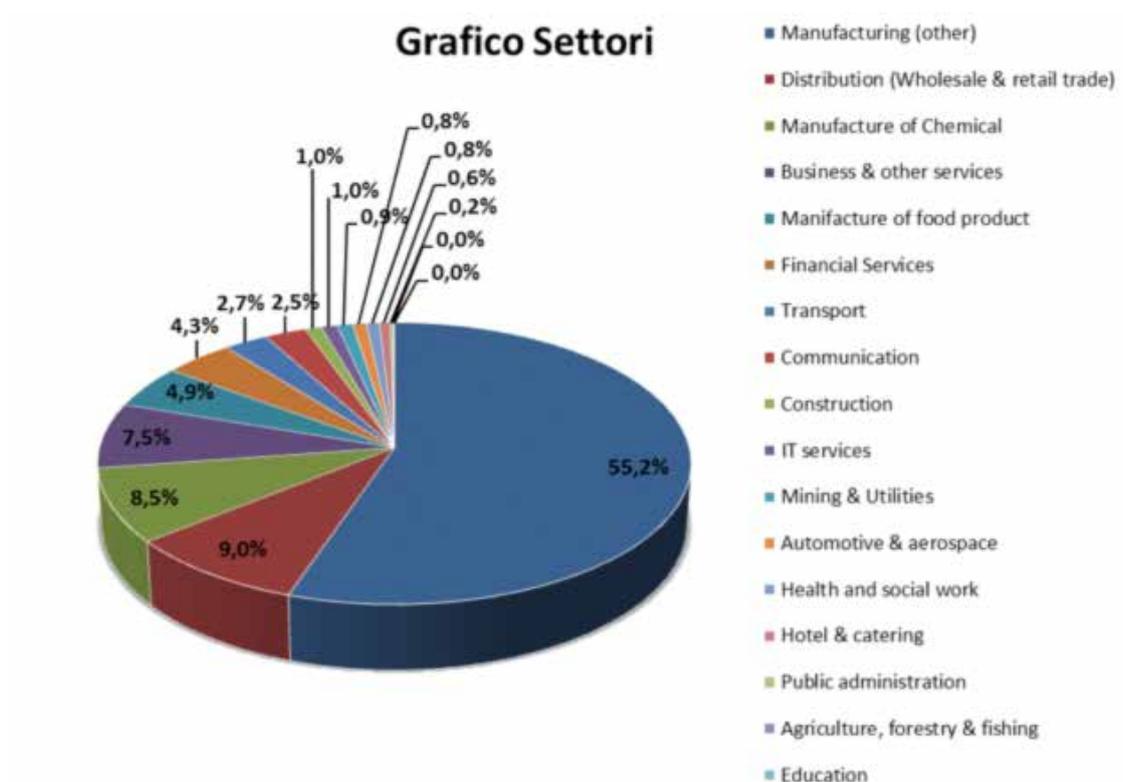
Nel 2014 nell'ambito del nostro settore ci proponiamo di continuare ad essere un punto di riferimento saldo per i nostri lavoratori; di saper offrire loro rassicurazioni a fronte di grandi incertezze, di saperli guidare ed orientare in merito a riforme e cambiamenti in atto ma anche di saperli stimolare all'acquisizione di consapevolezza e responsabilità nei confronti della loro professionalità e del loro futuro.

Le nostre aziende

UNA PANORAMICA

Il **2013** ha registrato **2.617** clienti attivi.

Di seguito un'immagine che raffigura, sempre con riferimento all'anno 2013, i settori di appartenenza delle aziende clienti in rapporto al fatturato.



COSA OFFRIAMO

Qualità e trasparenza

Quello del lavoro è un mercato complesso e in divenire. Orientarsi e mantenersi aggiornati sulle novità in campo legislativo, sull'evoluzione dei diversi settori e sui principali attori in gioco richiede un impegno costante: ecco perché, in Randstad, la competenza e la professionalità sono valori imprescindibili.

Siamo impegnati, fra l'altro, nello sviluppo di un'attività di comunicazione proattiva, che si è concretizzata in alcune iniziative:

- Workshop, magazine trimestrale dedicato ai nostri clienti attuali e potenziali. Un valido strumento informativo attraverso il quale dialogare con i nostri interlocutori, anche al di fuori della realtà Randstad (ad esempio sindaci, referenti sindacali, credit manager di altre aziende, studi paghe,

ecc.). Il primo numero è stato distribuito nel mese di febbraio 2006. Dal 2013 si è aggiunta una versione digitale, il Digital Workshop molto apprezzata per la fruibilità.

- Nel 2013 è stata realizzata anche una newsletter (5 numeri) dedicata al mondo "Finance" con l'obiettivo di fornire aggiornamenti riguardanti l'ambito finanziario, area in cui Randstad è attiva con una specializzazione.

IL VALORE DEI NOSTRI SERVIZI

In Randstad, siamo soliti suddividere i nostri clienti in tre categorie:

- key clients, clienti che fanno grande uso di personale somministrato;
- regular user, clienti che necessitano di personale somministrato in modo continuativo nell'arco dell'anno;
- occasional user, clienti che hanno esigenze saltuarie di personale somministrato e, generalmente, per brevi periodi di tempo.

Il nostro personale di Field è in grado di assicurare un servizio ad hoc in base alla categoria di appartenenza dell'utilizzatore.

In generale il Gruppo Randstad offre una vasta gamma di servizi nell'ambito delle Risorse Umane, cercando di accogliere, comprendere e, quanto più possibile, anticipare i cambiamenti del mercato così come le esigenze di lavoratori e imprese, interpretandole e traducendole in servizi HR sempre più mirati.

L'attività commerciale prende il via da un approccio ed uno stile proattivi e propositivi nei confronti del mercato e si fonda su processi interni sperimentati e condivisi. All'interno della Unit, l'Account Manager di riferimento si attiva cercando innanzitutto di identificare il target preferenziale di clienti (occasional, regular, key, attivi o potenziali) cui rivolgersi e, dopo aver accuratamente condotto l'analisi di mercato e la costruzione del database di unit, definisce una strategia commerciale per il trimestre in corso e le singole attività commerciali rivolte proprio al target di riferimento. Il flusso commerciale viene così deciso e pianificato attraverso contatti via email, telefonate, visite su appuntamento previste settimanalmente, tenendo conto delle attività istituzionali di marketing, delle attività amministrative/operative di unit e degli obiettivi commerciali. Ogni singola azione, all'interno dei processi, viene poi scrupolosamente registrata e documentata.

In una fase più avanzata dell'attività, sempre a seconda dell'esigenza, del tipo di interlocutore o di servizio, l'Account può essere affiancato/supportato da altre figure del field quali, ad esempio, Unit Manager, Area Manager, Regional Director, Key Account Manager.

Randstad è un'azienda orientata al miglioramento in termini di crescita e di profitto ma, nel contempo, permeata da una visione etica del lavoro: nell'articolazione dei servizi offerti ai clienti è ravvisabile una

peculiare confluenza tra tensione morale individuale, senso di responsabilità sociale e pragmatismo. In tal senso, la certificazione SA 8000 rappresenta una garanzia di eticità del nostro modo di operare: a ogni nostro cliente garantiamo, infatti, il rispetto di un'attività svolta secondo parametri socialmente responsabili riconosciuti a livello internazionale.

Dal 2011 è in atto, su input della Holding, un percorso di riallineamento del personale di field con l'obiettivo di tradurre il concept della Unit in decisioni ed azioni mirate ad accrescere la produttività attraverso una ridefinizione delle attività.

COSA CI PREFIGGIAMO

Rinnoviamo l'impegno ad assicurare ai clienti, siano essi key, regular oppure occasional, la massima soddisfazione delle loro esigenze. Tutto ciò viene avvalorato da una politica commerciale che si propone di raggiungere l'interlocutore di persona, con l'obiettivo di creare innanzitutto un contatto e di coltivare/fidelizzare poi un vero e proprio rapporto privilegiato che si basi sulla conoscenza, la competenza, la fiducia, il porsi al servizio.

E' proprio per soddisfare sempre al meglio ogni singola esigenza che Randstad ha sviluppato, all'interno della attività ordinaria di "Staffing", una serie di "Specialties", ossia divisioni specializzate e dedicate a settori con alti volumi o particolari esigenze. Esperienza, competenze e processi specifici assicurano efficienza, velocità, ottimizzazione ed elevata qualità del servizio.

LE "SPECIALTIES" DI RANDSTAD ITALIA

Randstad Finance & Administration

Randstad Finance & Administration ricerca, seleziona e gestisce risorse qualificate e specializzate in ambito amministrativo e finanziario. Grazie all'utilizzo di canali specifici di reclutamento, partnership con Enti, Scuole e Università, un database aggiornato contenente profili da junior a senior, Randstad Finance & Administration è in grado di soddisfare le esigenze delle aziende clienti sia per inserimenti in somministrazione che per ricerche permanent.

Randstad Banking

È dedicata a risorse qualificate e specializzate in ambito finanziario e bancario, anche in questo caso sia per inserimenti in somministrazione che per ricerche permanent. Attività di reclutamento mirate permettono di disporre continuamente di un pool di candidati rispondenti alle esigenze sempre più specifiche del mercato di riferimento.

Randstad Insurance

Randstad Insurance si occupa di fornire figure specializzate rappresentative del mondo assicurativo. I servizi proposti vanno dalla classica somministrazione sino alla ricerca e selezione e a percorsi mirati di training. La divisione approccia con pari professionalità i principali rami (RC auto, elementari, vita) e le aree tipiche del comparto (sinistri, assuntori, contabilità, portafoglio).

Randstad Secretary & Office

Ricerca e seleziona personale qualificato in ambito impiegatizio. I consulenti Randstad si avvalgono di strumenti e processi dedicati che gli consentono di effettuare il perfect match tra candidati e aziende clienti. Grazie a Randstad Secretary&Office le aziende potranno soddisfare le proprie esigenze di personale qualificato e ad alta professionalità tramite inserimenti in somministrazione o ricerche permanent.

Randstad Technical

Randstad Technical & engineering ricerca, seleziona e gestisce risorse qualificate e specializzate in ambito tecnico e scientifico. L'utilizzo di canali specifici di reclutamento e il costante rapporto con Istituti Tecnici e Politecnici permette di mantenere un database aggiornato e variegato che consente di incontrare i migliori neodiplomati e laureati per soddisfare le esigenze delle aziende clienti sia per inserimenti in somministrazione che di tipo permanent.

Randstad Contact Center

È specializzata nel reclutamento, selezione e formazione di figure qualificate rappresentative del mondo Call/Contact Center e Customer Care. Il team di professionisti dedicati Contact Center si modella in risposta alla profonda evoluzione della Customer Experience, fornendo sempre personale con competenze ad hoc per ogni esigenza.

Randstad HOportunities

Si occupa dell'inserimento lavorativo di risorse appartenenti alle Categorie Protette (Legge 68/99) e fornisce, inoltre, un'attività di consulenza sulle procedure legate agli obblighi della legge 68, sugli aggiornamenti normativi e sulle incentivazioni previste.

Randstad Retail

Randstad Retail è la divisione di Randstad Italia specializzata nella ricerca, nella selezione, nella formazione e nella gestione di specialisti in ambito Retail. I consulenti dedicati presenti nelle nostre filiali specializzate sono in grado di approcciare tutti le differenti realtà presenti sul mercato retail con pari professionalità e impegno.

I profili che reclutiamo per il mondo Retail sono quelli di: addetti vendita, addetti Show Room, store manager, store specialist, vestiariste, visual ed altri profili tipici del settore Fashion & Luxury.

ATTIVITÀ E PROGETTI

Anche il 2013 è stato un anno molto attivo circa la comunicazione istituzionale e la condivisione di informazioni, con aziende clienti e non, attraverso comunicati stampa, convegni, seminari, tavole rotonde sui temi "forti" ed attuali del nostro settore.

Tra le varie iniziative promosse nell'anno si segnala in particolare:

- **il Tour dedicato alla Specialty Finance**

4 tappe. Bologna, Torino, Roma Varese

Il tour si proponeva di aggiornare ed informare le aziende clienti in merito alle potenzialità della Specialty Finance sfruttando professionalità e competenza di esperti Randstad.

- **La presentazione, con la partecipazione del Professore Tiziano Treu, della ricerca Randstad "Over 50. Come cambiano le età della vita lavorativa e il mercato del lavoro in Italia", dedicata al tema dell'Active Ageing.**

- **il workshop dedicato all'outplacement con l'intervento del Professore Piero Ichino a Torino.**

Randstad ha creato partnership con aziende clienti, istituzioni, esperti di settore per lo studio e la realizzazione di numerosi eventi sul territorio. I progetti realizzati favoriscono il miglioramento della percezione del lavoro e delle agenzie per il lavoro presso l'opinione pubblica, dimostrando una maggiore trasparenza dei meccanismi e avvicinando potenziali clienti, sia lavoratori, sia aziende.

OBIETTIVI

Nel 2013 abbiamo continuato a supportare le diverse linee di business: le specializzazioni, così come Professionals e l'Outplacement creato per meglio rispondere alle esigenze di ricollocazione professionale delle aziende nostre clienti. Per il 2014 ci proponiamo di andare sempre più incontro alle diverse esigenze dei nostri clienti, acquisiti o potenziali, ed essere per loro un partner di eccellenza.

I nostri fornitori

UNA PANORAMICA

La maggior parte dei fornitori di Randstad sono aziende che erogano prodotti/servizi connessi con:

- approvvigionamenti di vario tipo e commodities utili allo svolgimento dell'attività lavorativa dei dipendenti (ad es.: auto, computers, telefonia mobile, viaggi, printers ecc.) reperiti maggiormente nella modalità di noleggio;
- consulenze in ambito ICT, Marketing, Formazione;
- manutenzioni e servizi di igiene ambientale per uffici.

In generale possiamo dire che i nostri fornitori sono per lo più aziende di servizi. Non avendo una filiera di produzione, i nostri fornitori sono in numero limitato e nessuno di questi produttore di materie prime.

COSA OFFRIAMO

Randstad offre a tutti i suoi fornitori di beni e servizi:

- chiarezza delle condizioni commerciali;
- trasparenza dei criteri di scelta;
- pagamenti da 30 a 90 giorni, in funzione della tipologia del servizio e dei volumi di acquisto;
- attività di mainstreaming su Etica e Responsabilità Sociale.

COSA CI PREFIGGIAMO

Randstad utilizza beni in locazione anziché in acquisto. È questo il caso di:

- beni immobili;
- materiale hardware;
- auto della flotta aziendale;
- apparati multifunzione fotocopiatore-fax-stampante;
- erogatori acqua e bevande (a disposizione di tutti gli uffici della Società).

ATTIVITÀ E PROGETTI

Randstad ha intrapreso molteplici iniziative socialmente responsabili legate ai processi di acquisto delle diverse categorie merceologiche.

Dal 2002 affidiamo lo smaltimento da tutti i nostri uffici dei toner esausti ad una società esperta nel trattamento degli stessi come prescritto dalle normative correnti.

Nel corso degli ultimi anni è stata inoltre registrata una diminuzione dei chilogrammi di toner smaltiti a seguito della razionalizzazione hardware, attraverso l'introduzione di apparati multifunzione fotocopiatori-fax-stampanti che hanno sostituito le singole unità.

Dal 2010, inoltre, ci serviamo di un fornitore di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili.

OBIETTIVI

Nel 2013 per coinvolgere e stimolare maggiormente l'impegno dei nostri fornitori in ambito etico, oltre che per adempiere alle precise richieste dell'ente certificatore SA8000 abbiamo ridefinito l'iter di qualifica ed iniziato a valutare dei potenziali Partner che ci supportino nell'automatizzazione del processo di "vendor management" Per il 2014 ci proponiamo di implementare definitivamente un portale di qualifica fornitori.

La nostra comunità

UNA PANORAMICA

Il fondatore di Randstad, Fritz Goldschmeding, ha sempre posto l'accento sull'influenza che le aziende esercitano le une sulle altre e nei confronti della comunità in cui operano. Un'influenza, questa, particolarmente sentita nel nostro caso: Randstad rappresenta infatti il punto di incontro fra domanda e offerta nel mercato del lavoro e svolge, quindi, il ruolo chiave di intermediario tra lavoratori, aziende e tessuto socio-economico. La collettività a cui ci rivolgiamo è formata dai cittadini, dalle scuole, dalle università, dalle istituzioni, dalle associazioni, dalle aziende e si estende su buona parte del territorio nazionale.

COSA OFFRIAMO

Le nostre collaborazioni nella comunità

Nel corso degli anni, Randstad Italia ha instaurato solidi rapporti di collaborazione con istituzioni, soggetti pubblici e privati, associazioni di categoria ed enti che, presentando una comunanza di interessi e di argomenti radicati nel mercato del lavoro, costituiscono la nostra comunità di riferimento a livello di settore di appartenenza.

LE ISTITUZIONI PUBBLICHE

I nostri punti di riferimento istituzionali:

- il Ministero del Welfare. Randstad Italia SpA è iscritta all'Albo Informatico delle Agenzie per il Lavoro generaliste istituito presso il ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (prot. n. 1102-SG del 26 novembre 2004). Il ministero del Welfare è per noi un punto di riferimento e di confronto.

Randstad Italia ha avviato anche un'attività di collaborazione e di confronto con Italia Lavoro, l'Agenzia del ministero del Welfare e delle altre amministrazioni centrali dello Stato, per la promozione e per la gestione di azioni nel campo delle politiche del lavoro, dell'occupazione e dell'inclusione sociale;

- l'Inail. L'Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro è il nostro punto di riferimento per quanto riguarda gli infortuni sul lavoro;
- l'Inps. L'Istituto Nazionale Previdenza Sociale è l'ente previdenziale di riferimento per tutti i nostri lavoratori somministrati e per la totalità dei nostri dipendenti di struttura;
- lo Stato. Sotto la veste giuridica dell'Erario, rappresenta l'ente di riferimento per l'imposizione fiscale diretta e indiretta a carico di Randstad Italia ed è, quindi, uno degli stakeholder al quale la nostra Azienda distribuisce valore aggiunto;
- le Regioni, le Province, i Comuni. Gli enti come le Regioni, le Province, i Comuni sono

per noi un punto di riferimento a livello locale su tutto il territorio nazionale. Laddove possibile, instauriamo rapporti di collaborazione ritenuti strategici per l'attuazione di azioni integrate nel campo delle politiche per il lavoro e dei servizi per l'impiego. Nell'ottica di un più stretto raccordo tra pubblico e privato, Randstad Italia ha scelto l'Agenzia Regionale Lavoro della Lombardia quale nodo regionale per avviare il conferimento dei dati sulle offerte e sulle domande di lavoro.

LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

Randstad Italia è socio fondatore di Assolavoro (Associazione Nazionale delle Agenzie per il Lavoro) un'associazione senza fini di lucro, costituita nell'ottobre 2006, nella quale sono confluite le 3 organizzazioni di rappresentanza Alit, Apla e Confinterim e alla quale partecipano circa 60 Agenzie per il Lavoro che rappresentano oltre il 95% del fatturato complessivo legato alla somministrazione in Italia.

LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI DI CATEGORIA

Randstad Italia, tramite Assolavoro, dialoga in modo continuativo e aperto con le organizzazioni sindacali di categoria, al fine di portare avanti un confronto costruttivo su tutte le tematiche inerenti il mercato del lavoro. Nello specifico:

- Nidil-Cgil. Le "Nuove identità di lavoro" è una struttura sindacale, costituita nel 1998 per dare voce e rappresentanza ai lavoratori atipici;
- Alai-Cisl. L'"Associazione lavoratori atipici e interinali" è nata nel luglio del 1998, con l'obiettivo di offrire rappresentanza e tutela a chi è impegnato nei nuovi lavori;
- Cpo-Uil. Il "Coordinamento per l'occupazione" è una struttura sindacale che si interessa lavoratori che sono alle dipendenze delle Agenzie per il Lavoro generaliste o che svolgono altre prestazioni con contratti atipici.

Dal 2009 FILCAMS-CGIL, FISASCAT- Cisl, UILTUCS-UIL, le organizzazioni sindacali firmatarie del CCNL Commercio, sono diventate interlocutrici attive dell'azienda a tutela dei dipendenti interni.

GLI ENTI NAZIONALI

Attraverso le organizzazioni e le associazioni di categoria, Randstad Italia partecipa attivamente alle attività a supporto dei lavoratori somministrati, collaborando con i due principali enti di riferimento del settore in Italia:

• **Forma.Temp.** Si tratta di un ente bilaterale costituito sotto forma di libera associazione senza fini di lucro fra le associazioni di categoria delle Agenzie per il Lavoro, le organizzazioni sindacali dei lavoratori atipici e le confederazioni sindacali Cgil, Cisl e Uil. Forma.Temp ha sostanzialmente tre finalità:

1. promuovere percorsi di qualificazione e di riqualificazione professionale dei lavoratori in

somministrazione a tempo determinato, anche al fine di favorire una certa continuità di occasioni di impiego;

2. prevedere specifiche misure di carattere previdenziale a favore dei lavoratori somministrati;

3. sviluppare iniziative comuni, finalizzate a verificare l'utilizzo della somministrazione di lavoro e la sua efficacia in termini di promozione dell'emersione del lavoro nero.

• **Ebitemp.** L'Ente bilaterale nazionale per il lavoro temporaneo nasce dalla volontà di costruire relazioni sindacali collaborative, che accompagnino lo sviluppo della nuova fattispecie di rapporti di lavoro voluta dalla concertazione sindacale del 1993 e inserita nell'ordinamento con la legge 196 del 1997. Ebitemp svolge una duplice funzione:

1. di servizio per la gestione della bilateralità e dei diritti sindacali nel settore del lavoro somministrato a tempo determinato;

2. di tutela e protezione dei lavoratori in regime di somministrazione a tempo determinato, attraverso interventi di sostegno al reddito e altre prestazioni definite dalla contrattazione nazionale.

Per conseguire i propri scopi, Ebitemp si avvale del contributo a carico delle imprese fornitrici e dei lavoratori nelle misure previste dalla contrattazione tra le parti, delle quote versate dalle aziende al fondo permessi sindacali oltre che di eventuali proventi pubblici o privati oppure provenienti da iniziative sociali.

Nel 2013 Randstad ha versato all'ente un importo pari a € 621.238,47 (€ 501.264,17 dato 2012 e € 653.174,80 dato 2011) così suddiviso:

- EBITEMP permessi sindacali € 117.270,00
- EBITEMP somministrati a tempo determinato € 490.731,59
- EBITEMP somministrati a tempo indeterminato € 13.236,88

Diretta espressione di Forma.Temp ed Ebitemp è l'Osservatorio centro studi per la somministrazione di lavoro, che assolve il compito di programmare e organizzare ricerche sul quadro economico e produttivo del comparto, sulle sue prospettive di sviluppo, sullo stato e sulle previsioni occupazionali, elaborando stime e proiezioni.

SODALITAS. Nasce nel 1995 su iniziativa di Assolombarda e di un gruppo di imprese e manager. Oggi la Fondazione Sodalitas è sostenuta da oltre 90 imprese e vi operano 80 manager volontari. E' considerata un punto di riferimento in Italia per:

- la promozione della Responsabilità Sociale di Impresa e la Sostenibilità nella realizzazione di progetti con le aziende;
- il sostegno dello sviluppo manageriale nelle organizzazioni non-profit;
- l'accompagnamento nella crescita professionale delle nuove generazioni collaborando con scuole e università.

La Fondazione Sodalitas collabora con network nazionali, europei e internazionali per la promozione della CSR. Ogni anno organizza il "Sodalitas Social Award", ossia il Premio che, dal 2002, viene assegnato ad imprese, associazioni imprenditoriali, distretti industriali ed organizzazioni che si siano concretamente impegnate in progetti di Responsabilità Sociale d'Impresa e di Sostenibilità, coerentemente con i valori dichiarati.

AIDP (Associazione Italiana per la Direzione del Personale). È un'associazione apolitica e senza fine di lucro che riunisce tutti coloro che operano nel Paese in funzioni direttive, di responsabilità e di consulenza nell'area del Personale di aziende ed istituzioni pubbliche e private nonché coloro che si occupano delle problematiche del

THE EUROPEAN HOUSE AMBROSETTI. È un Gruppo professionale fondato nel 1965 da Alfredo Ambrosetti che progressivamente ha sviluppato numerose attività in Italia, in Europa e nel mondo, grazie anche al contributo propulsivo di altri Senior Partner. Il Gruppo opera con uno staff di professionisti in esclusiva e di collaboratori dipendenti, nei seguenti ambiti di attività: Consulenza Direzionale per organizzazioni private e pubbliche, nazionali e multinazionali; Ricerche su tematiche nazionali e internazionali di grande rilievo; Servizi di aggiornamento e di orientamento rivolti ai principali responsabili di organizzazioni; Programmi di indirizzo e di formazione generalmente per giovani; Eventi di alto livello, anche su commissione di terzi.

FONDAZIONE ISTUD. Prima Business School indipendente in Italia, che dal 1970 opera nel campo della formazione professionale superiore e della ricerca sul management, offrendo un portafoglio integrato di programmi di ricerca e formazione manageriale, direttamente applicati alle realtà e alle sfide che le organizzazioni stanno affrontando.

I NETWORK INTERNAZIONALI

Randstad aderisce al Global Compact delle Nazioni Unite, un'iniziativa internazionale e volontaria di cittadinanza d'impresa, lanciata il 26 luglio del 2000 a New York presso il Palazzo di vetro dell'Onu. Basato sul potere di una forte azione collettiva, il Global Compact cerca di far sì che il mondo del business – in partenariato con altri attori sociali – possa contribuire alla realizzazione di un'economia globale più inclusiva e più sostenibile.

In particolare, l'iniziativa si prefigge due obiettivi complementari:

1. far diventare il Global Compact e i suoi dieci principi universali (relativi ai diritti umani, al lavoro, all'ambiente e alla lotta alla corruzione) parte integrante della strategia e delle operazioni delle imprese;
2. facilitare la cooperazione tra i principali attori e promuovere partenariati in linea con gli obiettivi delle Nazioni Unite.

LE NOSTRE INIZIATIVE DI SOLIDARIETÀ SOCIALE

L'impegno di Randstad nelle iniziative sociali e di charity prosegue attraverso il sostegno dei programmi di cooperazione e sviluppo promossi da VSO.

LA NOSTRA PARTNERSHIP CON VSO

Nel 2004, Randstad ha scelto di appoggiare finanziariamente e concretamente i programmi di cooperazione allo sviluppo promossi dall'organizzazione internazionale Voluntary Service Overseas (VSO) in oltre 40 Paesi emergenti.

Obiettivo dell'organizzazione è quello di consentire agli individui di condividere competenze, creatività e sapere, per costruire un futuro migliore attraverso uno sviluppo sostenibile a lungo termine. Il modello di cooperazione internazionale applicato con successo da Voluntary Service Overseas non consiste principalmente nell'inviare cibo o denaro, bensì nel promuovere il progresso economico, culturale e sociale delle comunità locali attraverso l'attività di professionisti/volontari che, per un periodo variabile da 4 settimane a 2 anni, si impegnano a operare e a trasferire al personale del luogo il proprio know-how nei settori educazione, sanità, agricoltura, manifatturiero, ingegneristico e servizi, percependo come diaria il compenso medio di un professionista locale.

Randstad ha deciso di collaborare in modo attivo e concreto con VSO, mettendo al servizio dell'Ong le proprie competenze specifiche nella ricerca, selezione e formazione del personale.

Infatti, oltre ad aver stanziato, a livello di Holding, un finanziamento triennale di 1 milione di euro per sostenere i programmi attivati da Voluntary Service Overseas in oltre 40 paesi svantaggiati, Randstad:

- supporta l'organizzazione nel reclutamento di volontari, attraverso le proprie filiali territoriali dislocate in oltre 20 paesi del mondo, individuando e selezionando i candidati disposti a lavorare e a formare professionalmente i "colleghi" autoctoni dei paesi in via di sviluppo;
- offre anche ai dipendenti di struttura la possibilità di partecipare ai programmi VSO. I dipendenti Randstad possono infatti scegliere di partire in missione per 6 mesi e, quindi, rientrare in Azienda conservando il posto di lavoro.

Anche nel nostro paese, Randstad funge da interfaccia "di prossimità" per tutti i professionisti che desiderano candidarsi come volontari VSO: ci occupiamo da un lato di raccogliere e selezionare le candidature, dall'altro di diffondere la conoscenza dell'Ong sul territorio nazionale attraverso le nostre filiali.

Da anni ormai è attiva la sensibilizzazione interna a VSO e la divulgazione delle "vacancy" con cadenza bimestrale: Randstad crede fortemente che quella di VSO possa essere una reale opportunità di crescita professionale e personale.

COSA CI PREFIGGIAMO

Con la collettività, per la collettività

Per assolvere al meglio questo ruolo ci impegniamo a:

- tutelare, simultaneamente, gli interessi di tutte le parti coinvolte nelle nostre attività quotidiane;
- promuovere progetti a favore e a sostegno della collettività alla quale apparteniamo;
- sviluppare una fitta rete di collaborazioni con i principali interlocutori della nostra comunità di riferimento;
- sostenere iniziative sociali e di charity a livello nazionale e internazionale.

ATTIVITÀ E PROGETTI

Il nostro investimento in progetti realizzati a favore della collettività.

- **Percorsi di "Formazione ed Orientamento al mondo del lavoro" per i giovani** - Si tratta di interventi gestiti in toto o in parte da personale Randstad (Marketing Dept., HR Dept., Randstad HR Solutions...) ed indirizzati ad un target di giovani diplomandi/diplomati e/o laureandi/neolaureati nell'ambito di eventi (testimonianze, seminari, laboratori, fiere, career days ...). Le aree tematiche affrontate: una panoramica del mercato del lavoro, i canali di approccio al mercato, la compilazione del CV, l'iter di selezione, le nuove tipologie di inserimento/contratto in azienda, le competenze di base e trasversali.

Randstad HR Solutions si è attivata spesso in partnership con la Fondazione Sodalitas, la Fondazione Franceschi, Assolombarda, l'Ufficio Scolastico Regionale Lombardo ed il Comune di Milano per la realizzazione di vari interventi di orientamento rivolti ai giovani.

Nell'ambito dei finanziamenti Forma.temp il servizio di Orientamento di Randstad HR Solutions ha effettuato circa 400 interventi presso scuole ed università con una partecipazione media di 25 persone per un totale di circa 10.000 ragazzi. Questo al netto di altra attività condotta al di fuori dei finanziamenti e, dunque, non tracciabile.

Sempre attraverso finanziamenti Formatemp Randstad HR Solutions si è occupata del servizio di offerta formativa indirizzato agli studenti degli ultimi anni delle scuole superiori. I ragazzi sono stati coinvolti in percorsi di formazione di base (linguistica, informatica, salute e sicurezza sul lavoro ...) tesi a fornire gli strumenti utili per il loro futuro inserimento lavorativo. Nel 2013 sono stati realizzati, compresi quelli legati all'orientamento di cui sopra, quasi 650 interventi.

Ad ottobre 2013 Randstad ha ospitato, per il quarto anno consecutivo, l'evento "ScopriTalenti", iniziativa curata dal Marketing Department di Randstad e patrocinata dalla Fondazione Sodalitas, finalizzata a fornire ai giovani proposte concrete di incontro con le aziende aderenti al progetto e di accompagnamento al mondo del lavoro. Nello stesso anno, in collaborazione con l'HR Department di Randstad, la divisione di Orientamento di Randstad HR Solutions ha dato vita a 2 giornate dedicate all'orientamento per un primo approccio al mondo del lavoro e dedicata ai figli di dipendenti dell'azienda.

• **Progetti a favore di persone disabili** - Randstad si fa carico degli obblighi di legge a cui è soggetta in rapporto all'assunzione di personale appartenente al gruppo delle categorie protette. Nell'assolvere a questo adempimento non manca di trovare un risvolto che va ben oltre l'essere conforme alla legge. A questo proposito anche nel 2013 è stato replicato il modello di inserimento in azienda di persone disabili facendo tesoro dell'esperienza degli anni precedenti - processi di reclutamento, selezione, accoglienza, formazione e sviluppo studiati ed implementati nell'ottica di dare valore aggiunto in termini di valorizzazione della diversità e di opportunità alle risorse stesse come pure all'ambiente di lavoro in cui vengono inserite, alla produttività ed al business - ed avvalendosi, sempre a questo fine, anche del prezioso contributo di HOpportunities. Nell'anno sono stati effettuati 5 inserimenti tra sede e filiali; a fine anno la nostra azienda era al lavoro nella stipula delle convenzioni utili all'ottemperanza circa il numero di inserimenti da effettuare in rapporto al resto della popolazione aziendale.

All'interno della struttura, così come nei confronti del contesto, Randstad è sempre attiva in tema della disabilità anche attraverso la divisione HOppportunity che opera con una sensibilità che va al di là del minimo richiesto rispetto all'orientamento delle persone, molto approfondito e personalizzato, ed al network di contatti, estremamente locale. Da qualche anno organizza, in partnership con i Centri per l'Impiego della Regione Veneto, percorsi di formazione per disabili (base e professionale).

• **Progetti a favore di persone disoccupate, cassintegrate e in mobilità** - Si tratta, nello specifico, di progetti mirati a riorientare, riqualificare e reinserire al lavoro persone in condizione di disoccupazione, cassa integrazione o mobilità.

Nell'ambito del progetto Dote Ricollocazione e Riqualificazione, apertosi nel 2012 e conclusosi al 30 settembre del 2013, Regione Lombardia ha attivato azioni volte ad agevolare il reinserimento di destinatari prevalentemente oggetto di provvedimenti quali cassa integrazione e mobilità mediante l'attivazione del finanziamento denominato DOTE.

Tramite questo progetto e la premialità che la Regione ha messo a disposizione per alcuni specifici target di riferimento, c'è stato modo, per diverse aziende, di poter accedere ad incentivi e soprattutto permettere il reinserimento di categorie svantaggiate che in assenza dello strumento avrebbero avuto maggiori difficoltà di ricollocarsi. Nello specifico parliamo di target (legate alla premialità) quali:

- Persone che abbiano compiuto 50 anni di età;
- Persone che abbiano compiuto 45 anni di età e siano in possesso di un titolo di studio inferiore al diploma di istruzione di secondo ciclo o alla qualifica professionale;
- Persone in mobilità in deroga alla normativa vigente provenienti da unità produttive/operative ubicate in Lombardia;
- Persone iscritte nelle liste di mobilità ordinaria ex l. 223/91 provenienti da unità produttive/operative ubicate in Lombardia;
- Persone iscritte nelle liste di mobilità ordinaria l. 236/93 residenti o domiciliati in Regione Lombardia.

Le condizioni per il raggiungimento della premialità riguardavano l'instaurazione di un rapporto di lavoro subordinato della durata minima di 180 giorni (anche in caso di più contratti a tempo determinato successivi, continuativi e presso la stessa azienda) con un monte ore non inferiore alle 20 ore settimanali, salvo il caso in cui nel contratto da cui il lavoratore è sospeso sia previsto un orario di lavoro settimanale inferiore alle 20 ore, ovvero una missione di somministrazione di durata minima di 180 giorni (anche in caso di missione prorogata presso una stessa azienda senza soluzione di continuità) con un monte ore non inferiore alle 20 ore settimanali.

I risultati raggiunti: 750 persone gestite e prese in carico di cui il 30% ca. ricollocate per più di sei mesi

A seguito degli altalenanti andamenti del mercato del lavoro e della valutazione delle possibili opportunità derivanti dagli esiti dei progetti legati alla Ricollocazione, Regione Lombardia ha deciso di lanciare il progetto Dote Unica Lavoro, denominata DUL, partita ufficialmente ad ottobre 2013 il cui obiettivo dichiarato è stato quello di prevedere e predisporre iniziative ed azioni mirate ad orientare, riqualificazione e ricollocare un target di persone più ampio utilizzando un unico strumento, quale la DUL, in grado di andare incontro al maggior numero di destinatari possibili rispondendo quindi nella maniera più comprensiva ai fabbisogni presenti sul territorio lombardo.

Target oggetto del dispositivo sono:

- giovani inoccupati;
- disoccupati;
- persone occupate ma in difficoltà o soggette a procedimenti quali cassa integrazione e mobilità.

Nell'ottica della Regione Lombardia Dote Unica Lavoro accompagna la persona lungo tutto l'arco della sua vita lavorativa. La persona ha a disposizione un set di servizi che più rispondono alle sue esigenze occupazionali.

Le differenti caratteristiche per entrare o permanere nel mercato del lavoro consentono di individuare quattro fasce di intensità di aiuto, calcolate in base a: distanza dal mercato del lavoro, età, titolo di studio e genere di ogni individuo.

Ad ogni fascia corrisponde una Dote: il valore è stabilito in proporzione alla fascia d'intensità d'aiuto a cui si accede. Entro il valore della propria dote, la persona sceglie i servizi per il lavoro più funzionali alla sua condizione, con l'obiettivo principale di trovare lavoro.

Sulla base delle caratteristiche del destinatario il sistema definisce in automatico l'appartenenza ad una differente fascia di intensità d'aiuto; la fascia cui appartiene la persona determina il valore e la durata della dote assegnata.

La Dote si conclude positivamente nel momento in cui si raggiunge il risultato di inserimento lavorativo, che consiste nella sottoscrizione di uno o più contratti per un periodo complessivo di almeno 180 giorni oppure nell'avvio di un'attività imprenditoriale.

Nel caso in cui la Dote si concludesse senza portare all'inserimento lavorativo della persona, Randstad, in qualità di Ente Accreditato ai Servizi al Lavoro ed Operatore attivo sul progetto, aiuta la persona a definire un piano di intervento personalizzato funzionale alle sue esigenze di qualificazione, riqualificazione, inserimento, reinserimento lavorativo.

Al fine di poter rispondere in maniera adeguata all'iniziativa della regione e all'esigenza del mercato in costante cambiamento, Randstad ha identificato figure ad hoc sul territorio, Career Counselor, che prendono in carico le persone e svolgono le attività e i servizi previsti da Regione Lombardia, creando insieme al candidato un percorso personalizzato finalizzato all'inserimento o reinserimento lavorativo. Il progetto è in corso. Il termine è previsto per metà 2015.

• **Progetti mirati alla divulgazione di informazioni, tendenze, best practices nell'ambito del mondo del lavoro** - Anche nel corso dell'anno 2012 Randstad ha partecipato attivamente, in collaborazione con la Fondazione Sodalitas, a progetti, workshop e laboratori in ambito Disabilità, Working Age e Giovani & Impresa.

L'indagine Workmonitor, introdotta nei Paesi Bassi sin dal 2003 e poi in Germania, è stata recentemente estesa a 32 paesi in tutto il mondo comprendendo Europa, Asia-Pacific, e le Americhe. Viene pubblicata 4 volte l'anno con l'obiettivo di analizzare a livello locale e globale, gli sviluppi e le tendenze del mercato del lavoro nel corso del tempo. Lo studio quantitativo è condotto da un istituto di ricerca internazionale attraverso l'utilizzo di un questionario on-line su una popolazione di età compresa tra 18-65, con un minimo di 24 ore alla settimana di lavoro retribuito (non autonomi).

Il 2013 ha assistito alla terza edizione del Randstad Award, premio istituito dalla nostra organizzazione a livello internazionale e basato sul livello di attrattività percepita dai potenziali dipendenti di importanti aziende. Questa partecipazione ha visto coinvolti 18 tra i paesi in cui Randstad è presente nel mondo. L'attrattività è stata misurata attraverso un'indagine condotta da un istituto belga che, in Italia, ha intervistato 7000 potenziali futuri dipendenti di età compresa tra i 18 e i 65 anni che si sono espressi con riferimento a 150 tra le maggiori aziende con oltre 1.000 dipendenti, attive in 13 settori e considerate quali potenziali datori di lavoro. I 10 fattori che definiscono l'attrattività delle aziende:

- stipendio competitivo e benefit ai dipendenti;
- sicurezza a lungo termine del posto di lavoro;
- opportunità di carriera in crescita;
- buon equilibrio vita professionale e privata;

Bilancio Sociale 2013

Randstad Italia S.p.A.
Agenzia per il lavoro
Sede Centrale
Via Lepetit, 8/10
20124 - Milano
Tel +39 (02) 676426.1
Fax +39 (02) 98987.716

www.randstad.it

