

facciamo emergere



il vero potenziale.

report integrato 2019.

 randstad

human forward.

facciamo emergere il vero potenziale.

report integrato 2019.

«Il “vero potenziale”, la nostra capacità di esprimere chi siamo, e i nostri talenti, è messo a dura prova in un periodo così complesso come i mesi che stiamo vivendo. Per questo dedichiamo l’edizione 2019 del nostro Report Integrato proprio al “vero potenziale” che sappiamo svilupparsi durante l’intera nostra vita in modalità e con caratteristiche diverse. Di fronte a questa consapevolezza Randstad propone un percorso di “Life Long Employability”. Un impegno preciso che fa seguire all’orientamento la formazione, l’inserimento (o il re-inserimento) nel mondo del lavoro, l’accompagnamento in ogni fase dell’esperienza lavorativa, la formazione continua e, appunto, il sostegno alle figure senior. Aiutare le persone a trovare un lavoro, scoprire i propri talenti ed esprimere il proprio potenziale è, d’altronde, la nostra ragion d’essere, da cui traiamo il sostegno al nostro agire».

Marco Ceresa, Amministratore Delegato Randstad Group Italia S.p.A.

essere randstad.



06

agire.



25

generare valore.



42



messaggio dell'amministratore delegato del gruppo randstad italia.

Penso non sia possibile commentare il 2019, e rivolgermi ai nostri stakeholder, senza far riferimento a una fase così delicata come quella innescata dall'epidemia di Sars Cov2, meglio conosciuto come Coronavirus. La nostra vita è profondamente coinvolta da questo avvenimento e, questa è una delle poche certezze. L'edizione del Report Integrato 2020 avrà al centro l'impegno che stiamo mettendo in questo passaggio così "travolgente" del nostro tempo.

Il primo pensiero lo rivolgo quindi alle persone che, dentro e fuori la nostra azienda, stanno assumendo comportamenti coraggiosi, rispettosi, che limitano o hanno limitato le nostre libertà, il nostro vero potenziale. A loro, a tutti i nostri stakeholder e – ovviamente – a chi lotta in prima linea per la nostra sicurezza va il mio, anzi il nostro plauso, incoraggiamento e ringraziamento.

Il "vero potenziale" è dunque minato, e proprio per questo il "vero potenziale" dà il titolo all'edizione 2019 del Report Integrato. Il lavoro, infatti, è una delle attività, se non la principale, che ci consente di esprimere il nostro potenziale, ciò che ci rende unici. Randstad lo sa bene, al punto che – come diciamo sempre – per noi sostenibilità economica e sociale coincidono: aiutare le persone a trovare un lavoro ed esprimere il proprio potenziale è la nostra ragion d'essere da cui traiamo il sostegno economico al nostro agire. Non solo: quanto mettiamo ogni giorno al servizio di lavoratori e imprese è, in realtà, una somma di servizi e opportunità che tengono assieme tutte le età e le stagioni della vita.

Tutto questo, desidero sottolinearlo, non è affatto scontato. Se ci guardiamo attorno notiamo che aiutare il prossimo non è la prassi. Ci aspettiamo che altri facciano qualcosa per noi. Quante volte, invece, ci chiediamo cosa possiamo fare per gli altri? E, come leader, "cosa possiamo dare" per far sì che l'altro si esprima al massimo? Possiamo guidare per far emergere completamente il potenziale perché, come in tutte le relazioni importanti tra persone, al dare risponde una spinta eguale e contraria che si trasforma in ricevere.

Il potenziale si esprime durante l'intera nostra esistenza in modalità e con caratteristiche diverse. Di fronte a questa evidenza, Randstad propone un percorso di "Life Long Employability" che fa seguire all'orientamento la formazione, l'inserimento (o il re-inserimento) nel mondo del lavoro, l'accompagnamento in ogni fase dell'esperienza lavorativa, la formazione continua e, appunto, il sostegno alle figure senior.

Un percorso e un impegno che, ce lo insegna il tempo presente ricco di incertezze, ma anche di nuove consapevolezze, ha bisogno di un altro fondamentale ingrediente perché possa funzionare: la flessibilità. Cogliere le opportunità, infatti, è frutto di un atteggiamento mentale, di un mindset diremo oggi, fatto di disponibilità e apertura.

Il Report Integrato 2019 racconta la strada percorsa in questa direzione, al "servizio del potenziale" durante tutta la vita lavorativa di ogni persona. Un servizio che intreccia ogni ambito della sostenibilità e che, anzi, stimola e definisce una vera e propria "cultura della sostenibilità" che per noi significa "cura delle persone" attraverso comportamenti che, come la pandemia ci sta insegnando, possono essere ancora più coraggiosi, andando oltre ciò che si immaginava possibile.

Sono convinto che, nonostante quanto stia succedendo, continui a essere questa la strada giusta per Randstad, in rapporto alla nostra missione di toccare la vita lavorativa di 500 milioni di persone nel rispetto del ruolo e dell'importanza di ogni nostro stakeholder.

Buona lettura!
Marco Ceresa



essere randstad.

- 7 ritratto del gruppo.
- 8 highlights 2019.
- 9 struttura societaria.
- 11 governance.
- 14 storia del gruppo in Italia.
- 16 realizzare il vero potenziale.
- 17 human forward.
- 18 la nostra mission.
- 19 valori ed etica del business.
- 23 le certificazioni.

ritratto del gruppo.

Il Gruppo Randstad Italia è un'Agenzia per il Lavoro specializzata nella ricerca, selezione, formazione e somministrazione di personale. Nel 2019 ha fatto registrare ricavi per oltre 1,6 miliardi di euro, in linea rispetto all'esercizio precedente, potendo contare su una forza lavoro di 2.288 dipendenti diretti e 102.782 lavoratori somministrati.

Parte del gruppo multinazionale Randstad NV, fondato ad Amsterdam nel 1960 e presente in 39 Paesi, Randstad opera in Italia dal 1999.

Con sede centrale a Milano, è presente in modo capillare su tutto il territorio nazionale grazie ad una fitta rete di 256 filiali¹.

abruzzo	5	lazio	12
basilicata	2	liguria	5
puglia	3	marche	6
campania	6	lombardia	71
emilia-romagna	39	piemonte	33
friuli-venezia giulia	9	calabria	1
sardegna	3	sicilia	4
umbria	5	valle d'aosta	1
toscana	12	veneto	33
trentino alto-adige	6		



¹ Sono comprese le filiali Inhouse (32), Professionals (5) e Intempo (7).

highlights 2019.

SDGs.



highlights.

studenti orientati
40.000 ca
p. 84

ore di formazione complessiva rivolta ai
lavoratori somministrati
2.017.554
p. 55

ore di formazione interna erogate
43.853
p. 77

SDGs.



highlights.

certificazione GEEIS - Diversity
p. 24

iscrizione Fondazione Libellula
p. 68



donne nell'organizzazione
oltre 80%
p. 70

donne in senior management position
43,24%
p. 38

% rientro maternità organico interno
93,5%
p. 74

SDGs.



highlights.

ricavi
1.637 Mln €
p. 43

ebita
6,3%
p. 43

assunzioni nelle aziende grazie a
permanent placement
8.845

lavoratori contratto a tempo indeterminato
12.550

numero di lavoratori somministrati attivi
(media settimanale)
49.900
p. 38

nuove assunzioni interne
308

% crescita manageriale interna
93%
p. 77

contributo asilo nido
405.602
p. 74



struttura societaria.

Randstad Group Italia S.p.A.², società capogruppo del Gruppo Randstad in Italia, controlla al 100% le seguenti società:

- **Randstad Italia S.p.A.**, agenzia per il lavoro (ApL) generalista autorizzata dal Ministero del Lavoro e iscritta all'albo di riferimento, che ha come principale occupazione la somministrazione di lavoro a tempo determinato e indeterminato, nonché la ricerca e selezione del personale. È inoltre accreditata ai "Servizi per il lavoro" presso diverse Regioni. Randstad Italia S.p.A. detiene una partecipazione di controllo, pari al 75% del capitale sociale, nella società Intempo – Agenzia per il Lavoro – S.p.A., specializzata nell'attività di somministrazione nel settore della logistica portuale;
- **Randstad HR Solutions S.r.l.**, realtà che offre servizi specializzati per la gestione delle risorse umane nelle organizzazioni aziendali, supporta le aziende nel miglioramento concreto dei processi HR attraverso servizi di consulenza e formazione progettati ad hoc e nell'ottenimento di possibili fondi di finanziamento (fondo Forma.Temp per i lavoratori in somministrazione e fondi interprofessionali per i lavoratori diretti). È accreditata alla formazione presso diverse Regioni;
- **Randstad Services S.r.l.**, si occupa di servizi in appalto e outsourcing in diversi settori, tra i quali logistica, distribuzione e gestione magazzini, organizzazione di eventi, servizi di help desk e di manutenzione di sistemi ICT, pulizie;
- **Ausy Italy S.r.l.**, società costituita nel dicembre 2018, con capitale sociale interamente detenuto da Randstad Group Italia S.p.A. e sede legale a Milano, sviluppa in Italia il business del gruppo francese Ausy, società specializzata nel settore engineering e ICT.

Le novità del 2019

Nel corso del 2019 alcune nuove divisioni e linee di business hanno arricchito l'offerta di business. Pur non trattandosi di novità che apportano modifiche alla struttura societaria, le nuove realtà costituiscono elementi importanti che determinano novità significative in termini di "scelte di governance". Le novità sono Randstad Research Italia, Risesmart e Randstad Welfare.

² Comprende tutte le funzioni trasversali e di supporto al business.

Randstad Research Italia (RRI) è un centro di ricerca che sorge in seno a Randstad Italia a fronte di una serie di constatazioni rivolte all'attuale mondo del lavoro:

- occorre un orientamento rivolto ai lavori che verranno perché il mercato del lavoro sta cambiando radicalmente
- esistono situazioni di stallo che possono essere sbloccate solo colmando gap di tipo formativo e orientativo
- va migliorata la comunicazione tra domanda e offerta di lavoro e il dialogo tra istituti formativi e imprese
- serve un approccio di medio periodo (3-7 anni) e con indicazioni di nuove professionalità che siano sufficientemente specifiche.

Da tali osservazioni si sviluppano le attività del centro di ricerca, strutturate attraverso l'incrocio di indagini qualitative e quantitative, case study e studi di settore, partendo dall'analisi della domanda e dell'offerta nel mercato del lavoro e dai conseguenti fabbisogni futuri di competenze.

L'attività di ricerca si basa, inoltre, sull'osservazione dei profili professionali richiesti nel breve, medio e lungo periodo, anche a livello settoriale e territoriale, nonché sui mercati del lavoro a livello internazionale. Le peculiarità in base alle quali si vuole contraddistinguere l'operato del RRI si identificano nel supportare un orizzonte di osservazione sufficientemente ampio con "punti fermi", così come emergono da megatrend e innovazioni industriali e normative, e nella granularità dell'analisi delle mansioni e delle competenze richieste.

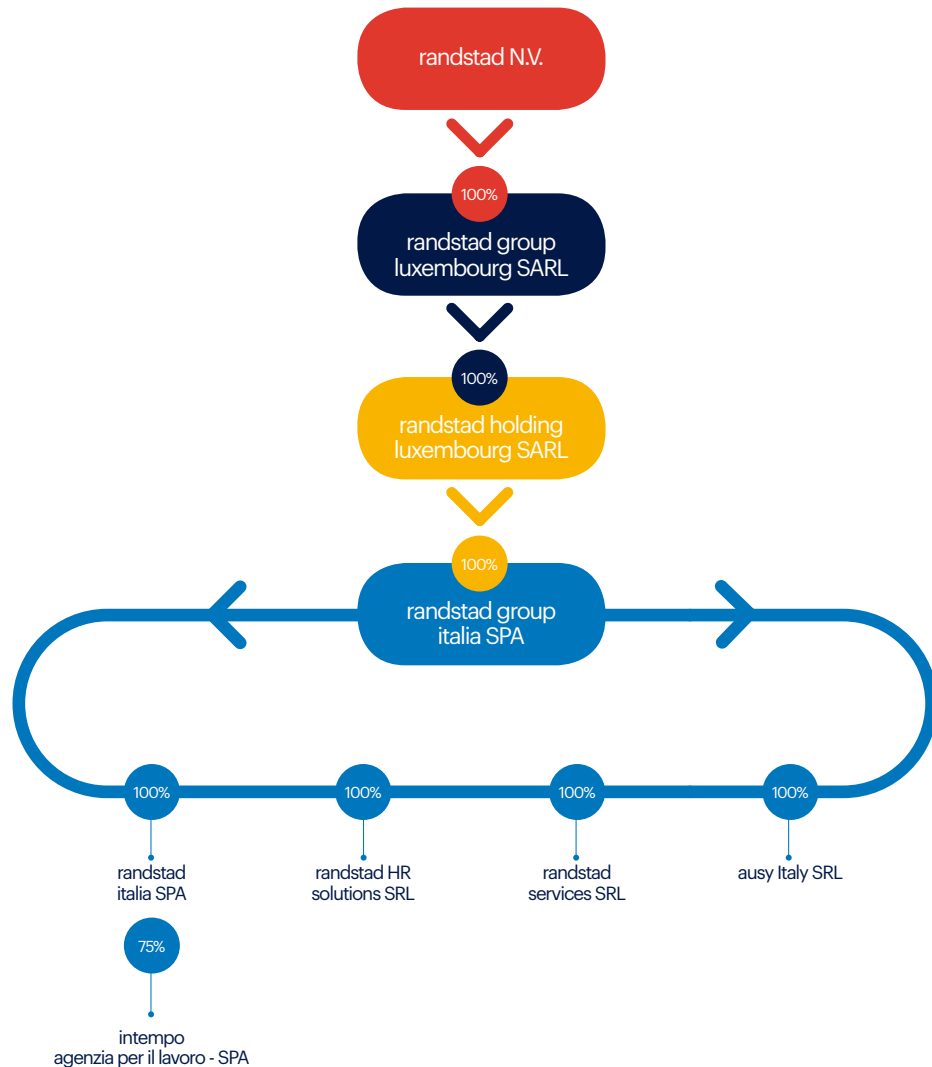
RRI divulga le proprie ricerche con cadenza annuale, trimestrale e mensile, attraverso paper, note e contributi occasionali di ricerca. Gli aspetti oggetto di indagine sono suddivisi in un'area core rappresentata dall'analisi delle professioni richieste per il futuro, più alcune aree satellite composte da focus settoriali, partnership e dalla valorizzazione di ricerche e notizie di terzi a cui si desidera fornire visibilità.

I risultati delle attività di ricerca sono pensati al fine di facilitare le attività di istituzioni formative, mondo imprenditoriale e decisori politico-istituzionali. Il progetto, inoltre, si allinea con gli obiettivi dei Sustainable Development Goals presenti nell'Agenda ONU 2030, con particolare riferimento agli obiettivi: 4. Istruzione di qualità; 5. Parità di genere; 8. Lavoro dignitoso e crescita economica; 10. Riduzione delle disuguaglianze.

Agli esperti del comitato scientifico e al team del RRI si affianca un network di interlocutori, costituito da università, aziende, istituzioni.

Randstad Risesmart è la nuova linea di business che si occupa della transizione dei talenti dentro l'azienda, verso l'esterno o verso l'interno al fine di generare crescita e produttività. Risesmart eroga servizi di outplacement, redeployment, employability e offre consulenze di carriera.

Randstad Welfare, infine, nasce con l'obiettivo di dare servizi di welfare ai lavoratori somministrati attivi presso le aziende, per poi dare la possibilità alle aziende stesse di estenderli al proprio personale diretto e, infine, ai dipendenti delle società di Randstad.



governance.

Le società del Gruppo Randstad adottano un modello di Corporate Governance di tipo tradizionale. Esse sono amministrate da un Consiglio di Amministrazione (CdA), con un Presidente, Johan Christiaan Heutink, sostituito dal 18/04/2019 da François Henri Léandre Beharel, entrambi membri dell'Executive Board di Randstad N.V., cui spetta la legale rappresentanza della società, come previsto dallo Statuto, con un Amministratore Delegato (Marco Ceresa – AD) e con uno o più Consiglieri Delegati ai quali sono attribuiti i poteri di amministrazione puntualmente definiti dal Consiglio.

Nella Società Intempo S.p.A. Alessandro Ramazza è Presidente del Consiglio di Amministrazione e Enzo Raugè – rappresentante del socio di minoranza Comport S.p.A. – riveste la carica di Vice Presidente. Roberto De Tommasi riveste la carica di Consigliere e Direttore Generale.

All'interno delle società del Gruppo operano alcuni comitati, con diversi livelli di responsabilità e funzioni:

- Management Team;
- OT (Operations Team);
- Coordinamento Finance & Administration;
- Coordinamento Human Resources;
- Risk & Compliance Committee;
- Operational Risk Committee

con la finalità di coadiuvare e supportare l'AD nella pianificazione e gestione delle diverse linee di business, nell'individuazione, definizione e gestione dei rischi aziendali, nell'esecuzione dei vari progetti e nel monitoraggio degli obiettivi prefissati.

I comitati manageriali presenti in azienda sono così composti:

- **Management Team**, composto da Amministratore Delegato, Direttore finanziario, Direttore Risorse Umane e Direttori delle principali linee business, nel complesso 4 uomini e 3 donne;
- **Operational Team Meeting (OTM)**: per Staffing, composto da 6 donne e 5 uomini, per InHouse³ da 8 donne e 4 uomini e per HR Solutions da 3 donne e 2 uomini;
- **Coordinamento Finance & Administration e Coordinamento Human Resources**, a cui partecipano i manager appartenenti alle due aree funzionali. Il primo è composto da 5 uomini e 4 donne, il secondo da 7 donne;
- **Risk & Compliance Committee**, composto da 2 uomini e 4 donne;
- **Operational Risk Committee**, composto da 5 uomini e 4 donne.

A livello sia nazionale che internazionale, Randstad partecipa attivamente ad organizzazioni in grado di incidere sulla definizione e regolamentazione delle politiche del lavoro. Da dicembre 2017, l'azienda esprime, nella persona di Alessandro Ramazza, la Presidenza di Assolavoro, l'associazione nazionale delle agenzie per il lavoro maggiormente rappresentativa. A livello internazionale, il Gruppo Randstad NV detiene da tempo la Presidenza di WEC (World Employment Confederation), ovvero l'associazione mondiale delle agenzie per il lavoro e delle loro federazioni nazionali. Attraverso i propri rappresentanti sia a livello locale sia a livello internazionale, Randstad partecipa a progetti e/o a commissioni per l'analisi e l'implementazione di specifiche iniziative. A livello internazionale si segnala la partecipazione al Committee Public Affairs and Social Dialogue, mentre a livello nazionale la partecipazione ai gruppi di lavoro associativi: Legale, Comunicazione, Politiche attive del Lavoro, Credito e Sindacale.

³ Il medesimo OTM segue anche le specialties, il business degli appalti (Randstad Services), il reclutamento collaborativo (Hivejobs).

Ulteriori importanti realtà nazionali con cui l'azienda dialoga costantemente sono Forma.Temp⁴ ed Ebi.Temp⁵, ovvero rispettivamente il fondo per la formazione interprofessionale e l'ente bilaterale del lavoro temporaneo che agisce a sostegno del reddito e in tutela dei lavoratori in somministrazione. A questi si aggiunge Adapt, Associazione senza fini di lucro fondata da Marco Biagi per promuovere in un'ottica internazionale e comparata, studi e ricerche di lavoro.

Adempimento Collaborativo.

Le società Randstad Group Italia SpA e Randstad Italia SpA sono state ammesse al regime di "adempimento collaborativo" nel 2018, noto a livello internazionale come "Cooperative Compliance", secondo le linee guida sviluppate in materia dall'OCSE (Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico). Il 2019 rappresenta quindi in questo senso un anno di continuità rispetto al precedente.

L'ammissione è stata concessa a seguito della **valutazione positiva** espressa dall'Agenzia delle Entrate sul "Tax Control Framework" della società, il sistema di rilevazione, gestione, controllo e mitigazione del rischio fiscale inteso quale "rischio di operare in violazione delle norme fiscali o in contrasto con i principi e le finalità dell'ordinamento fiscale".

Questo importante adempimento consentirà di **ridurre il rischio di contenziosi fiscali** e assicurare certezza preventiva sulle tematiche fiscali della nostra società, attraverso un **apporto di trasparenza, reciproca collaborazione e un dialogo continuo**, costante e preventivo con l'Agenzia delle Entrate.

L'ammissione al regime di adempimento collaborativo, **ottenuta da sole 20 aziende e da nessun'altra APL in Italia**, rappresenta un grande valore per Randstad, per le aziende e i candidati che supportiamo ogni giorno, tutelati da comportamenti trasparenti ed in compliance con la normativa fiscale.

⁴ Si veda Glossario a fine documento.

⁵ Si veda Glossario a fine documento.



storia del gruppo in italia.

- Contesto.
- Randstad.
- KPI.

1997

con la legge 196/1997, cosiddetta "Pacchetto Treu", viene introdotto per la prima volta in Italia il lavoro "interinale", ovvero viene meno il divieto di intermediazione di manodopera per le aziende che, avendo determinati e specifici requisiti di carattere organizzativo ed economico-finanziario, ottengono una apposita Autorizzazione Ministeriale a operare esclusivamente nell'ambito della intermediazione di personale temporaneo.

1999

nasce Randstad in Italia.

2000

in applicazione della legge 196/1997 viene costituito un fondo di formazione, "Forma.Temp", per creare e mantenere le competenze attraverso aggiornamenti continui.

fatturato (mln €): 25
lavoratori somministrati (medi x settimana): 996
dipendenti diretti (HC): 165
filiali (incluso Inhouse): 45

2002

vengono lanciati i servizi "Inhouse Services" e "Randstad Training" per offrire ai candidati e alle aziende prodotti sempre più qualificati.

fatturato (mln €): 85
lavoratori somministrati (medi x settimana): 3.799
dipendenti diretti (HC): 304
filiali (incluso Inhouse): 82

2003

grazie al D.Lgs. 276/2003 "Legge Biagi" le società di fornitura di lavoro temporaneo diventano agenzie per il lavoro avendo anche la possibilità di effettuare una serie di altri servizi, tra cui la formazione, la ricerca e selezione, l'outplacement. La "Riforma Biagi" introduce la possibilità di effettuare anche somministrazione di lavoratori a tempo indeterminato e non solo esclusivamente a termine.

nascono il concept di Unit e il servizio permanent placement.

fatturato (mln €): 115
lavoratori somministrati (medi x settimana): 4.733
dipendenti diretti (HC): 344
filiali (incluso Inhouse): 104

2007

nascono le Specialities e Full HR Services per fornire i candidati più rispondenti alle specifiche esigenze aziendali.

fatturato (mln €): 317
lavoratori somministrati (medi x settimana): 11.536
dipendenti diretti (HC): 643
filiali (incluso Inhouse): 190

2014

la Legge 183/2014 "Job Acts" attribuisce alle Agenzie per il Lavoro un ruolo importante nell'ambito delle Politiche Attive del Lavoro e della ricollocazione di lavoratori attraverso il supporto dell'autorità centrale. E' la prima volta che il settore pubblico si avvale delle APL: è una legittimazione del settore privato rappresentato dalle APL a entrare nella gestione dell'occupazione. Il Job Acts crea, inoltre, una forte spinta alla somministrazione del lavoro a tempo indeterminato.

2011

nasce Professionals, la divisione di Randstad dedicata alla ricerca e selezione per profili di middle, senior e top management.

fatturato (mln €): 440
lavoratori somministrati (medi x settimana): 12.129
dipendenti diretti (HC): 824
filiali (incluso Inhouse): 174

viene introdotto Secondment, un dipartimento dedicato alla gestione dei lavoratori somministrati assunti a tempo indeterminato.

fatturato (mln €): 590
lavoratori somministrati (medi x settimana): 16.008
dipendenti diretti (HC): 1.077
filiali (incluso Inhouse): 180

2017

fatturato (mln €): 1.504
lavoratori somministrati (medi x settimana): 47.376
dipendenti diretti (HC): 2.195
filiali (incluso Inhouse): 275

2019

riconoscimento di Randstad Research come Istituto di Ricerca.
creazione del Dipartimento Education.

fatturato: (mln €): 1.637
lavoratori somministrati (medi x settimana): 49.900
dipendenti diretti (HC): 2.288
filiali (incluso Inhouse): 256

2012

vengono lanciate le attività di Outplacement, finalizzate alla gestione della transizione di carriera.

fatturato (mln €): 407
lavoratori somministrati (medi x settimana): 10.977
dipendenti diretti (HC): 767
filiali (incluso Inhouse): 171

2016

lancio di Randstad Services, la società del Gruppo che si occupa di fornire servizi di appalto ai clienti, confermando la strategia di diversificazione dei vari business, entrando anche nell'area dell'outsourcing. Grazie all'acquisizione di Obiettivo Lavoro, Randstad entra all'interno del mercato della Pubblica Amministrazione.

fatturato (mln €): 1.200
lavoratori somministrati (medi x settimana): 22.908
dipendenti diretti (HC): 1.494
filiali (incluso Inhouse): 207

2018

il 12 agosto 2018 è entrata in vigore la Legge di conversione del Decreto Dignità (Legge n.96/2018) contenente "Disposizioni urgenti per la dignità dei lavoratori e delle imprese".

nasce Randstad With Heart a sostegno del volontariato nazionale e internazionale.

fatturato (mln €): 1.645
lavoratori somministrati (medi x settimana): 50.600
dipendenti diretti (HC): 2.293
filiali (Incluso Inhouse): 262

realizzare il vero potenziale.

Lo scopo di Randstad è sempre stato quello di supportare persone e organizzazioni nella realizzazione del loro vero potenziale. Diamo supporto ai talenti: quelli che incontriamo tra i candidati a ogni livello, e che proponiamo ai clienti, e quelli che diventano nostri colleghi. In un mondo in rapido cambiamento, uniamo la passione per le persone alla potenza che la tecnologia può esprimere, con il desiderio di posizionarci come “il partner dal volto umano in un mondo basato sulla tecnologia”.

La modalità attraverso cui diamo vita ai progetti che sostengono il potenziale è lo Human Forward: siamo trasparenti, forniamo assistenza e rispondiamo in modo proattivo alle esigenze di ogni nostro interlocutore.

Sostenere le persone

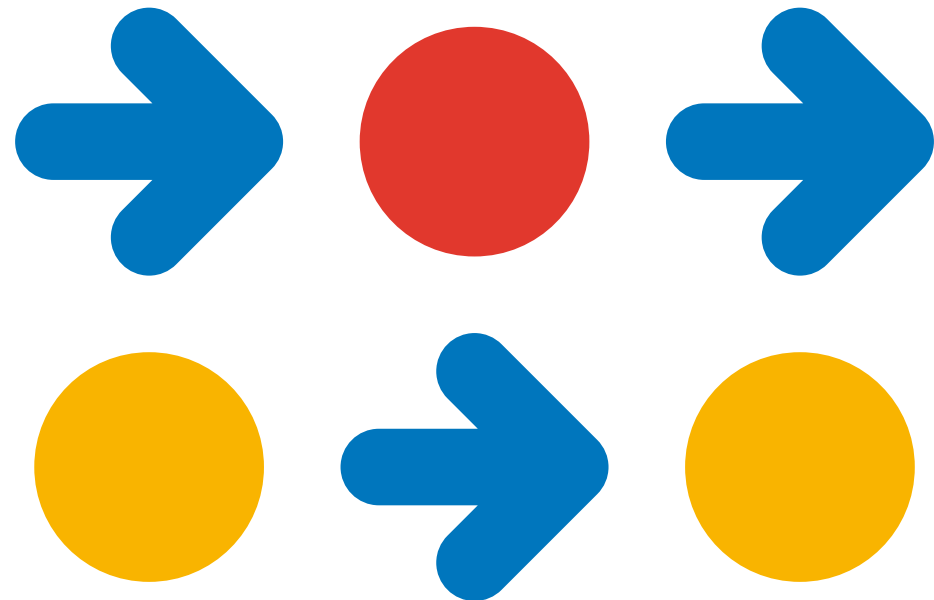
Siamo convinti che il lavoro renda la vita ricca di significato e contribuisca a darle uno scopo. Offrendo a ogni candidato una lettura chiara della propria carriera rispetto a una nuova ricerca di lavoro, accompagnandolo in ogni fase e suggerendo i passi da compiere in base a opportunità concrete e aspettative, contribuiamo a realizzare il potenziale di ciascuno durante l'intera vita lavorativa. Allo stesso modo supportiamo i nostri dipendenti offrendo continue opportunità di sviluppo e carriera, capaci di dare significato al loro lavoro e, sostenere l'espressione del potenziale.

Supportare le imprese

Randstad supporta i propri clienti a tutti i livelli fornendo una vasta gamma di servizi e cercando i migliori talenti con le giuste competenze. Diamo inoltre evidenza di come strutturiamo servizi e ricerche adatte a soddisfare le loro esigenze in termini di risorse umane.

Un'esperienza per un valore condiviso

Il nucleo della nostra attività contribuisce anche a una società sostenibile. Supportando persone e organizzazioni nella realizzazione del loro vero potenziale, contribuiamo in maniera concreta a plasmare il mondo del lavoro, creando occupazione e sostenibilità economica.



human forward.

Con Human Forward ci posizioniamo come “il partner dal volto umano in un mondo basato sulla tecnologia”.

Per aiutarci a mantenere questo posizionamento, cerchiamo di mantenere tre promesse che guidano il nostro comportamento.

trasparenza

I clienti ottengono informazioni nelle diverse fasi di ricerca e gestione del personale, i candidati sanno dove si trovano in ogni step del processo di selezione.

guida

I clienti hanno un partner delle risorse umane di fiducia durante tutto il ciclo di vita aziendale e accompagniamo i talenti che incontriamo in ogni fase della loro carriera talento che incontriamo può contare su un partner in ogni fase della propria carriera.

proattività

Sosteniamo le persone anticipando le esigenze delle aziende legate al mondo delle risorse umane e andando incontro ai bisogni e alle aspettative di carriera dei candidati.

human forward.



la nostra mission.



why.



sosteniamo persone e organizzazioni nella realizzazione del loro potenziale.

È questo il nostro ruolo nella società, la nostra mission. Portare al successo candidati e clienti attraverso l'uso dell'innovazione tecnologica, il miglioramento dei servizi e dei processi, ma soprattutto offrendo quel "lato umano" che ci contraddistingue e fa la differenza: è così che facciamo sentire le persone veramente al centro di ogni nostro processo.

proposito

supportare persone e organizzazioni

mission

dare forma al mercato del lavoro

obiettivo globale

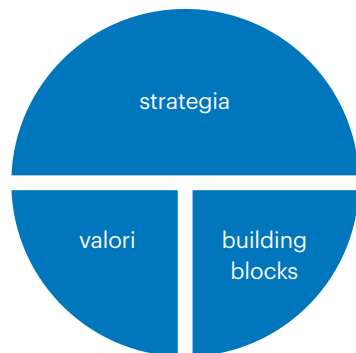
contribuire a toccare la vita lavorativa di 500 milioni di persone entro il 2030

posizionamento

essere un partner affidabile in un mondo di talenti guidato dalla tecnologia

valori ed etica del business.

how.



Cinque sono i valori sui quali Randstad poggia le proprie scelte. Tali valori rappresentano la nostra cultura e guidano i comportamenti nei confronti di tutti gli interlocutori, come indicato all'interno del nostro Codice Etico e di Comportamento di Gruppo⁶.

to know

Noi siamo gli esperti. Conosciamo i nostri clienti, le loro aziende, i nostri candidati e la nostra attività. Spesso nella nostra attività sono i dettagli che contano di più.

to trust

Siamo rispettosi. Diamo importanza alle nostre relazioni e trattiamo bene le persone.

striving for perfection

Cerchiamo sempre di migliorare e innovare. Siamo qui per soddisfare contenti i nostri clienti e candidati in tutto ciò che facciamo, fino al più piccolo dettaglio. Questa è la nostra forza.

to serve

Puntiamo ad offrire un servizio eccellente a clienti e candidati, per fare la differenza nel nostro settore.

simultaneous promotion of all interests

Abbiamo una visuale più ampia e prendiamo seriamente la nostra responsabilità sociale. La nostra attività deve sempre giovare alla società nel suo insieme.

Ispirandosi ai valori di onestà, legalità e trasparenza negli affari le società Randstad Group Italia S.p.A., Randstad Italia S.p.A., Randstad HR Solutions S.r.l., Randstad Services S.r.l. e Intempo – Agenzia per il Lavoro – S.p.A. hanno adottato un modello di organizzazione, gestione e controllo rispondente ai criteri esposti nel Decreto Legislativo 231/2001. Inoltre, tutte le società del Gruppo adottano una serie di policy, procedure e istruzioni operative interne che vengono condivise dalla Holding e diffuse sui territori. Le più importanti sono:

- **Data Protection Policy**, istituita al fine di fornire a tutte le società del Gruppo un quadro normativo chiaro per assicurare un corretto trattamento dei dati personali. Questi ultimi, infatti, sono uno dei punti di forza del business di Randstad, riguardano candidati, lavoratori in somministrazione, dipendenti di struttura, personale di filiale, clienti e fornitori. La policy fissa uno standard minimo di garanzie e di regole volte a consentire un adeguato trattamento degli stessi da parte di tutte le società del Gruppo Randstad;
- **Gifts & Hospitality and Anti-Bribery policy**, che indica i principi e i limiti di valore di regali e ospitalità offerti e/o ricevuti per garantire che i dipendenti Randstad non siano coinvolti - consapevolmente o inconsapevolmente - in situazioni che possano configurare comportamenti inappropriati. Queste regole servono a rafforzare la reputazione e la rispettabilità di Randstad, per se stessa ed i propri dipendenti, aumentandone la credibilità verso i propri partner. Sono indicazioni precise, che sostengono l'impegno del Gruppo verso la Responsabilità Sociale d'Impresa;
- **Competition Law**, rappresenta per tutte le società del Gruppo Randstad una guida sulle Leggi in materia di concorrenza, sui comportamenti banditi e sulle azioni da intraprendere ogni qual volta un dipendente sollevi un quesito in materia di violazioni. Azioni illecite come lo stabilire accordi con la concorrenza in merito a condizioni commerciali, boicottare o inserire clienti nella "lista nera", condividere informazioni commercialmente sensibili con la concorrenza o manipolare offerte, potrebbero esporre Randstad ad accertamenti, pesanti ammende, richieste di danni e, così, comprometterne seriamente la reputazione;

⁶ Per building blocks e strategia si veda pagine 31 e 32.

- **Fraud Reporting and Investigation Procedure**, con cui si delineano i passi da seguire se si sospetta o si hanno le prove di una frode all'interno di Randstad o nei suoi confronti, laddove per frode s'intende l'inganno intenzionale da parte di uno o più individui tra dirigenti, dipendenti o terze parti in cui un individuo (o un gruppo di individui) ha ricevuto un profitto diretto o indiretto. Si considerano frodi, per esempio, i furti o l'appropriazione indebita di fondi, titoli, forniture o altri beni; le irregolarità nella gestione di denaro di operazioni finanziarie; la falsificazione di documenti o alterazione del financial reporting; la divulgazione o l'utilizzo di informazioni riservate o di proprietà; l'omissione o l'occultamento di fatti; la corruzione;
- **Discrimination, Intimidation & Harassment Policy** per rafforzare l'impegno di Randstad nel fornire ai dipendenti un ambiente di lavoro privo di discriminazioni, intimidazioni e molestie, promuovendo di conseguenza le pari opportunità e garantendo che le persone siano trattate con dignità e rispetto. Questa policy rende esplicito il contributo di Randstad nel dar forma al mondo del lavoro secondo principi di uguaglianza e rispetto;
- **Misconduct Reporting Procedure** descrive i passi da seguire quando si sospetta, o si ha la prova, di una grave violazione all'interno o in relazione al Gruppo Randstad. Attraverso questa procedura s'incoraggiano tutti gli stakeholder a segnalare qualsiasi incidente, situazione e problema che renda evidente una condotta in contrasto con i principi etici, le politiche e le procedure Randstad, nonché con le Leggi e i regolamenti vigenti. Le segnalazioni possono pervenire attraverso molteplici canali dedicati, come ad esempio la piattaforma Speak Up che, attraverso telefono o mail, consente di inviare segnalazioni anonime. Le segnalazioni che fanno riferimento alla sola Misconduct Procedure sono poi inviate al Local Integrity Officer, il quale assicura che tutti i casi segnalati saranno indagati e gestiti in modo legittimo e tempestivo, nel pieno rispetto dei diritti di tutti i soggetti coinvolti. Tutte le segnalazioni che non sono, invece, assimilabili alla Misconduct Reporting Procedure vengono invece trattate secondo i dettami del D.Lgs. 231/2001 attraverso una segnalazione all'Organismo di Vigilanza.

Al fine di diffondere i principi e le policy in materia di anticorruzione, le società del Gruppo (Italia e Olanda) adottano dei piani di comunicazione (invio mail informative) e dei piani di formazione per tutti i dipendenti (anche tramite piattaforma e-learning) aventi ad oggetto le policy e le procedure interne relative a tali tematiche. Nel corso del 2019 per agevolare la segnalazione delle (presunte) violazioni gravi all'interno del Gruppo Randstad è stata introdotta la Integrity Line, una linea telefonica diretta e accessibile 24 ore su 24 tramite numero verde locale, e una pagina web protetta gestita da un provider esterno indipendente. La Integrity Line può essere utilizzata per segnalare episodi rispetto ai quali si abbia il ragionevole sospetto oppure le prove di una violazione grave commessa all'interno del Gruppo Randstad o in relazione a esso. Tali episodi includono, a mero titolo esemplificativo, casi gravi quali:

- violazioni dei diritti umani
- violazioni dei Business Principles di Randstad
- violazioni di policy o procedure Randstad (ad esempio, pratiche anticoncorrenziali, discriminazione, molestie, anti-corruzione, frodi)
- reati penali
- inadempimento di obblighi da leggi o regolamenti (incluse pratiche finanziarie e contabili scorrette)
- condotta personale repressibile o comportamento irrispettoso.

La Integrity Line è pensata per essere utilizzata quando la segnalazione attraverso i normali canali risultasse verosimilmente inadeguata o inefficace, e pertanto viene considerata come ultima possibilità.

La verifica del rispetto delle politiche spetta ai Consigli di Amministrazione delle diverse società. Questi soggetti seguono le direttive racchiuse nei Business Principles, nel Codice Etico e di Comportamento, nelle policy e procedure di Gruppo. L'organo preposto al controllo sul rispetto del Codice Etico è l'Organismo di Vigilanza. L'Organismo di Vigilanza è destinatario delle segnalazioni relative alle violazioni di valori,

principi e procedure e ha anche il compito di proporre al Consiglio di Amministrazione eventuali modifiche o aggiornamenti al Codice Etico in base all'evoluzione delle Leggi e delle attività aziendali.

Per nessuna delle Società del Gruppo di Randstad in Italia sono state erogate sanzioni per responsabilità amministrativa ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 e nell'anno di riferimento non sono stati gestiti casi di corruzione in cui Randstad è stata ritenuta responsabile.

Inoltre per continuare a garantire consapevolezza e responsabilità etica nelle azioni di business, nel corso del 2019 sono state erogate 776 ore di formazione su tematiche legate alla lotta alla corruzione.

touch point di ascolto.

Per tenere aperto un canale di ascolto verso i nostri stakeholder abbiamo individuato diversi canali. Le aziende clienti possono far pervenire "segnalazioni" attraverso:

- referente commerciale;
- referente di sede;
- sezione "Contattaci" sito istituzionale;
- propria area privata;
- chat (da lunedì a venerdì, dalle 09.00 alle 22.00; sabato e domenica dalle 09.00 alle 18.00).

Tutte le segnalazioni vengono prese in carico e gestite. Le segnalazioni che pervengono tramite i canali digitali (sito, area privata e chat) sono inoltre tracciate in termini di apertura, tipologia e tempo di gestione e chiusura.

Dipendenti, candidati, lavoratori e corsisti possono invece sfruttare:

- segnalazioni ai referenti di filiale
- account ufficiale sui principali social network: Facebook, LinkedIn, Twitter
- sezione "Contattaci" sito istituzionale
- propria area privata
- chat (da lunedì a venerdì, dalle 09.00 alle 22.00; sabato e domenica dalle 09.00 alle 18.00)
- contattando l'Organismo di Vigilanza
- attraverso l'utilizzo della piattaforma Speak Up progettata per l'ascolto inerente i temi regolamentati dalla Misconduct Reporting Procedure
- coinvolgendo i rappresentanti dei lavoratori SA8000⁷
- attraverso i Work Council (Wo.Co.), solo per i dipendenti diretti.

Anche in questo caso tutte le segnalazioni sono prese in carico e gestite e quelle che pervengono tramite i canali digitali (sito, area privata e chat) sono tracciate. Le segnalazioni inviate all'Organismo di Vigilanza, all'Integrity Officer attraverso la piattaforma prevista dalla Misconduct Reporting Procedure, ai rappresentanti dei lavoratori SA8000 e al Work Council, anche anonime, sono a loro volta tracciate e gestite dagli organi riceventi. Infine le segnalazioni da sito pubblico, provenienti dalla sezione "Contattaci" e da un sistema di ticketing giungono ai vari dipartimenti competenti e vengono prese in carico per garantire corretta risposta.

Per quanto riguarda i contatti ricevuti attraverso gli account sui social network, questi vengono gestiti in prima battuta dalla direzione marketing che coinvolge, qualora necessario, i diversi dipartimenti in funzione della tipologia di segnalazione ricevuta.

⁷ Si veda Glossario a fine documento.

Data Protection.

Il 2019 ha richiesto a Randstad un notevole impegno, soprattutto, per quanto riguarda l'attività di mantenimento degli standard e delle best practice già implementati negli anni precedenti in ambito data protection & information security.

Infatti, la crescente attenzione verso le tematiche di Data Protection, la costante crescita dei rischi connessi alle nuove tecnologie e tecniche criminali (es. vishing, phishing, spear-phishing, grooming, ecc) e il fermento legislativo ha inevitabilmente richiesto nel tempo una sempre maggiore attenzione ed effort da parte di Randstad.

Ma il 2019 è stato soprattutto un anno ricco di opportunità e di nuovi progetti (si pensi alla nuova business line del Randstad Welfare oppure all'istituzione del Randstad Research Institute). Attività, queste, che hanno richiesto approfondite analisi e interventi volti a garantire una piena compliance in ambito di data protection.

Decisiva a tal fine è stata la scelta dell'azienda di pianificare ed effettuare interventi, tanto formativi quanto di sensibilizzazione, volti ad incrementare l'attenzione alla protezione dei dati personali e alla sicurezza della informazioni.

Esigenze formative e di awareness sono arrivate anche dai nostri stakeholder, in risposta alle quali Randstad ha provveduto a fornire supporto nel predisporre percorsi di training e awareness su tematiche data protection & information security, oltre ad effettuare interventi durante aule di formazione.

Sono continuate, inoltre, le attività finalizzate all'implementazione dei miglioramenti necessari per il mantenimento della certificazione ISO/IEC 27001:2017, oltre alla prosecuzione degli incontri del Gruppo di Lavoro privacy costituito in Assolavoro sul progetto del Codice di Condotta per il settore delle APL.

In occasione di tali incontri, Randstad ha avuto la possibilità di interloquire più volte con il Garante Privacy, un'occasione utile per far conoscere maggiormente il proprio mercato, le esigenze di Randstad e dei suoi stakeholder nonché le criticità con riferimento al trattamento dei dati personali.

Randstad, infine, ha confermato il proprio ruolo attivo in convegni, tavoli di lavoro e workshop di rilievo nazionale e internazionale: si segnalano rispettivamente la collaborazione con l'Osservatorio Information Security & Privacy, promosso dalla School of Management del Politecnico di Milano e la partecipazione al Coordinamento Internazionale Data Protection & Information Security di Randstad NV.

le certificazioni.

A partire dal 2002, Randstad ha ottenuto una serie di certificazioni che hanno permesso di sviluppare un Sistema di Gestione Integrato (SGI) per qualità, ambiente, gestione del rischio di credito, responsabilità sociale, salute e sicurezza, protezione dei dati, sicurezza delle informazioni e gestione gare d'appalto. In particolare:

- ISO 9001 per la qualità
- SA 8000 per la responsabilità sociale d'impresa
- ISO 14001 in ambito ambientale
- ISO 27001 per la sicurezza delle informazioni
- CRMS FP 07:2015 per la certificazione del credito
- GEEIS - Diversity per l'impegno in materia di diversity e inclusion



	ISO 9001 quality	SA 8000 ethics	ISO 14001 environmental	ISO 27001 information security	CRMS FP07 credit management	GEEIS - Diversity per l'impegno in materia di diversity e inclusion
Randstad Italia S.p.A.	2006	2005	2016		2017	
Randstad HR Solutions S.p.A.	2005	2016				
Randstad Group Italia S.p.A.	2011	2016		2018		2011
Intempo S.p.A.	2002	2010				
Randstad Services S.r.l.	2018					

GEEIS - Diversity

L'impegno di Randstad riguardo ai temi "diversity and inclusion" si concretizza anche attraverso la Certificazione GEEIS-Diversity che valorizza l'impegno delle organizzazioni in riferimento a cinque diversi livelli:

- L'assunzione di un impegno formale
- L'attuazione di azioni concrete sui temi dell'uguaglianza di genere e diversity
- La valutazione dell'efficacia delle azioni implementate
- L'impegno al miglioramento continuo attraverso lo sviluppo di buone pratiche
- La misurazione dell'impatto delle buone pratiche sui loro beneficiari

Le politiche per qualità, ambiente, sicurezza delle informazioni, gestione del rischio di credito e responsabilità sociale rappresentano le modalità attraverso le quali Missione, Valori e Codice Etico prendono forma nelle procedure e nei comportamenti di impresa. Esse si sostanziano in una serie di impegni:

- **accurata gestione del personale di struttura e somministrato:** coinvolgere tutto il personale in tutti i processi di erogazione dei servizi, consentendo la crescita professionale e di sentirsi parte attiva dell'impresa;
- **soddisfazione del cliente:** garantire e migliorare costantemente la soddisfazione dei clienti recependone le aspettative, rispettando elevati standard di qualità e i requisiti del servizio;
- **tutela dei dati e delle informazioni:** gestire con integrità, riservatezza e disponibilità i dati e le informazioni durante tutto il ciclo di vita dei rapporti tra l'organizzazione, i clienti e i lavoratori;

- **accurata gestione del credito:** garantire e migliorare costantemente la gestione del credito derivante da somministrazione ed orientare l'offerta del servizio verso obiettivi di efficacia ed efficienza del ciclo degli incassi;
- **attenzione all'evoluzione del mercato:** rispondere prontamente alle evoluzioni del mercato mediante un'organizzazione snella, flessibile, competitiva;
- **impegno alla riduzione dell'impatto ambientale:** attivare una virtuosa gestione dei rifiuti e delle risorse per tenere alta l'attenzione rispetto agli impatti ambientali prodotti nell'ambito dei propri processi operativi.

Siamo stati la **prima agenzia per il lavoro ad aver ottenuto nel 2005 la certificazione etica SA 8000**, a tutela sia dei lavoratori diretti sia, soprattutto, dei lavoratori in somministrazione. In quest'ambito, continua il lavoro del Social Performance Team (SPT) introdotto nel 2017. Pari opportunità offerte a donne e uomini all'interno dei processi decisionali aziendali sono sempre garantite dalla certificazione GEEIS.

Al termine del 2019 quest'ultima certificazione è stata rinnovata per tutte le società del gruppo Randstad, prevedendo l'estensione alle tematiche della diversity e dell'inclusion oltre alla parità di genere.

Inoltre, per garantire una cultura diffusa in ambito diritti umani, nel corso del 2019 sono state erogate 188 ore di formazione cui hanno partecipato il 40% dei dipendenti.

La certificazione in ambito ambientale è, invece, la cartina di tornasole del nostro impegno nel miglioramento dei processi organizzativi in questi ambiti.

Una sintesi delle certificazioni del Gruppo per società è illustrata in **Appendice** a cui si rimanda.



agire.

- 26 thought leadership.
- 29 matrice di materialità.
- 31 strategia.
- 33 risk management.
- 35 legislation & regulation.
- 35 rapporti con le istituzioni.
- 37 life time employability: il nostro modello di business.
- 40 randstad research.

thought leadership.

La trasformazione in chiave sostenibile che le questioni sociali e climatiche richiedono, prevede la revisione del modo in cui si approccia e progetta anche la tematica del lavoro. Lo “sviluppo sostenibile”, concetto introdotto nel 1987 dalla Commissione Mondiale su Ambiente e Sviluppo, ha indubbiamente tracciato una strada innovativa nel modo in cui abbiamo affrontato le tematiche ambientali e sociali. La risposta a talune esigenze “pressanti”, come la povertà diffusa e la condizione di vita di troppe persone nel mondo, ha trovato risposta nell’elaborazione dei 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite e, soprattutto, in una serie di risultati di tutto rispetto che hanno riguardato scelte politiche, aziendali e dei singoli cittadini, riuniti – o meno – in associazioni.

Ne sono un esempio la riduzione dal 47% al 14% dell’estrema povertà nei paesi in via di sviluppo tra il 1990 e il 2015, la nascita di oltre 2 milioni di associazioni nel mondo dedicate allo sviluppo sostenibile, l’impegno del mondo accademico a tutti i livelli. Eppure da questi importantissimi sforzi da parte di governi, imprese e società civile negli ultimi decenni, alcune sfide - dal cambiamento climatico alla perdita di biodiversità, alla disparità di reddito, alla migrazione forzata e alla corruzione – sono lontanissime dall’essere vinte.

che fare?

In Randstad crediamo che solo un approccio sistemico che tenga in considerazione tutte le forze che entrano in gioco nel generare frammentazione sociale possa darci le soluzioni, ancorché sempre da emendare, per cercare mettere in atto il cambiamento in chiave sostenibile cui siamo chiamati.

Randstad, nel più ampio obiettivo di “dare forma al mercato del lavoro e toccare la vita lavorativa di 500 milioni di persone entro il 2030”, sta costruendo conoscenze e competenze per divenire “leader di pensiero”, affrontando le 5 forze di frammentazione proprio in chiave sistemica:

- malcontento: mancanza di motivazione, stress lavorativo, stili di vita malsani
- disruption: disastri naturali/climatici, incidenti industriali, crisi del mercato
- disconnessione: mancanza di internet, digital divide, esclusione tecnologica
- disparità: disuguaglianza di reddito, discriminazione, esclusione economica
- distruzione: esaurimento delle risorse, perdita di biodiversità, danni agli ecosistemi.

L’azienda ha così sviluppato 3 temi sui quali ha sviluppato una posizione che trova espressione, in chiave di Report Integrato, tanto nella matrice di materialità, quanto nei progetti che da questa “derivano”.

ridefinire il lavoro

Le tendenze a livello demografico, tecnologico e quelle indotte dalla globalizzazione stanno ridefinendo il mercato del lavoro, pertanto è necessario per Randstad lavorare con tutti i soggetti in gioco (lavoratori, imprese, rappresentanti politici) per governare la rimodellazione del mercato. Nel farlo l’azienda ha sviluppato una serie di posizioni:

1. I lavoratori vanno supportati nella ricerca di un equilibrio di vita sostenibile

La vita lavorativa e la vita personale si stanno sempre più fondendo in una sola. Le persone cercano una vita equilibrata che includa lavoro e sviluppo personale. Il lavoro è molto più che guadagnare denaro: le persone cercano il riconoscimento e lo scopo nel loro lavoro. Trovare un equilibrio di vita sostenibile è una responsabilità comune di aziende e lavoratori.

2. L’attuale regolamentazione del mercato del lavoro non è adatta al futuro

L’attuale regolamentazione del lavoro tratta diversamente i vari tipi di lavoratori, guidando la polarizzazione. I governi dovrebbero ripensare la regolamentazione dei mercati, della sicurezza sociale e dell’istruzione in modo integrato, indipendentemente dal tipo di lavoro o dal contratto di lavoro. I governi dovrebbero garantire condizioni di parità per un lavoro dignitoso investendo risorse aggiuntive nel garantire l’applicazione e

il rispetto delle normative del mercato del lavoro.

3. Le organizzazioni dovrebbero ripensare il modo in cui svolgono il proprio lavoro

Le organizzazioni dovrebbero organizzare strategicamente la propria forza lavoro, al di là delle attuali funzioni e contratti, smettendo di segmentare la loro forza lavoro tra talento permanente e flessibile. Le organizzazioni che abbracciano tutti i tipi di lavoratori rafforzano il brand.

sostenibilità

Randstad è schierata per garantire un lavoro dignitoso per ogni lavoratore: promuovendo la diversità, le pari opportunità, l'occupabilità in uno scenario in rapida e costante evoluzione, specie in connessione col tema digitale. Randstad ha sviluppato due posizioni anche per questo tema:

1. Tutti traggono beneficio dalla diversità e dall'inclusione sul posto di lavoro

I Paesi dovrebbero avere politiche inclusive per il mercato del lavoro. La parità sul posto di lavoro e l'equo compenso e benefici sono diritti fondamentali, indipendentemente dal tipo di lavoro o dal contratto di lavoro. I mercati del lavoro inclusivi guidano un ambiente imprenditoriale prospero. Le aziende del futuro, di maggior successo o sono quelle che garantiscono la diversità tra la forza lavoro.

2. La forza lavoro di oggi non è sufficientemente qualificata per un futuro di lavoro sostenibile

Lo sviluppo di nuove competenze nella forza lavoro è una necessità non differibile. Il settore delle Risorse Umane dovrebbe contribuire ad aumentare l'occupabilità dei lavoratori offrendo orientamento e formazione sul lavoro. Le persone hanno la responsabilità di garantire la loro continua occupabilità. L'attuale pratica di licenziare i lavoratori con insiemi di competenze obsolete e cercare di sostituirli con lavoratori di recente formazione non è sostenibile.

tecnologia

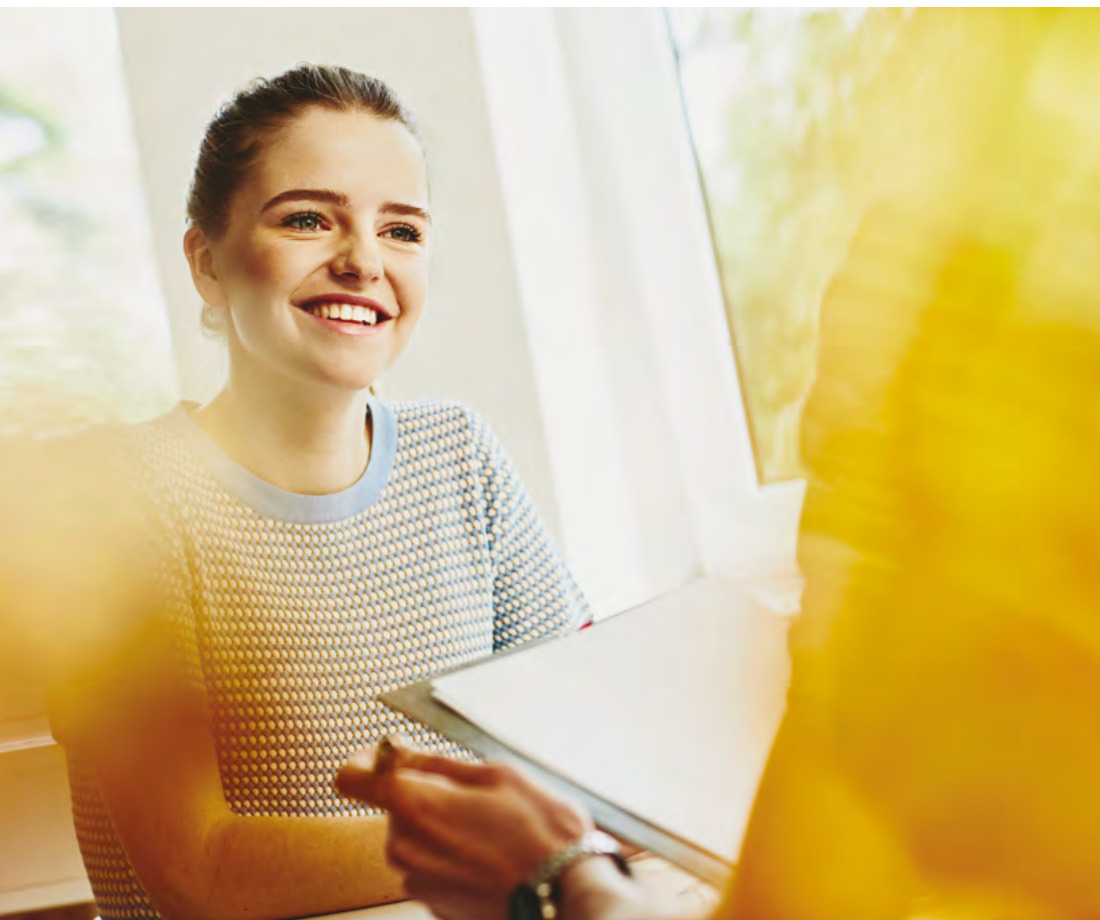
Randstad si posiziona come punto di riferimento tecnologico nell'ambito delle Risorse Umane, costantemente alla ricerca di soluzioni per aiutare le aziende e i lavoratori a far emergere il proprio vero potenziale. Pertanto, Randstad abbraccia pienamente la tecnologia, comprese le ultime tendenze tecnologiche come l'intelligenza artificiale, la tecnologia dei dati e la robotica. Sul tema ha sviluppato, anche in questo caso, una serie di posizioni:

1. I cambiamenti tecnologici introducono innovazioni efficaci, ma non sostituiranno mai il lavoro delle persone

Le aziende leader abbracciano le opportunità della tecnologia per aumentare le capacità delle persone. La tecnologia consente alle persone di concentrarsi maggiormente sul lavoro a valore aggiunto e migliorare, così, la propria efficienza. La robotica e l'automazione dei processi aiutano a ottimizzare le attività ripetitive e amministrative su larga scala.

2. La tecnologia aiuta le persone a trovare un lavoro che amano e le organizzazioni a trovare le persone giuste

La tecnologia consente alle persone di identificare le opportunità di carriera per far emergere il vero potenziale. Basandosi sui dati le organizzazioni acquisiscono più velocemente e meglio i talenti giusti. Il settore delle Risorse Umane dovrebbe utilizzare appieno dati e tecnologia per aiutare le persone e le organizzazioni a creare il "perfect match".



3. La tecnologia sblocca i talenti non sfruttati e diversifica la forza lavoro

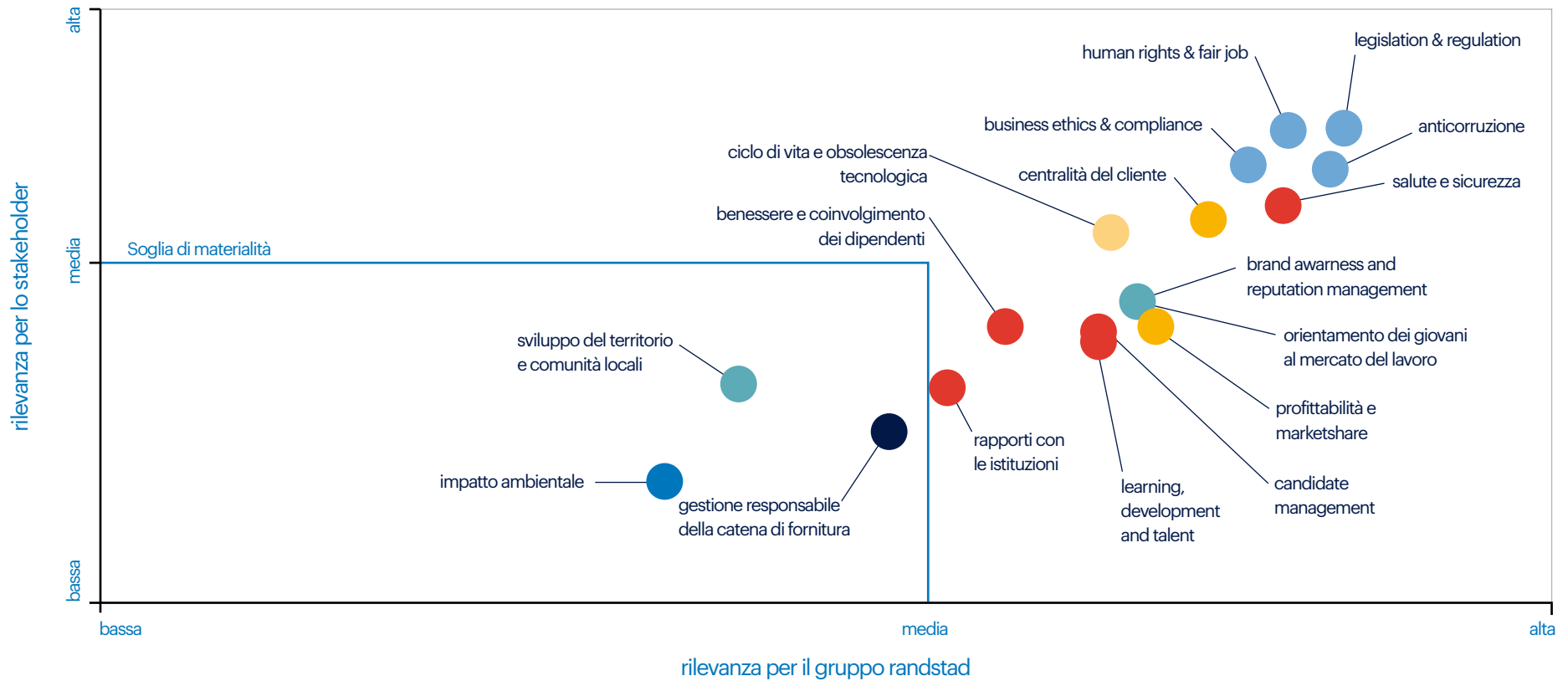
L'intelligenza artificiale offre opportunità di lavoro a gruppi che storicamente non sono stati identificati e raggiunti in modo efficace.

Le soluzioni basate sui dati dovrebbero aiutare a consentire un processo decisionale imparziale. La tecnologia aiuta le organizzazioni a scoprire talenti sconosciuti e non valorizzati.

4. L'uso etico della tecnologia e dei dati è fondamentale nel mondo del lavoro

Il settore delle Risorse Umane e le aziende dovrebbero avere politiche di governance dei dati forti e trasparenti. Il settore delle Risorse Umane e le imprese dovrebbero usare l'intelligenza artificiale in modo imparziale. Le persone devono essere responsabili rispetto all'uso della tecnologia, per se stesse e rispetto agli altri. Dovrebbero avere il potere di prendere decisioni, consapevoli dell'uso dei propri dati personali.

matrice di materialità.



- governance e compliance
- responsabilità sociale - comunità
- responsabilità della catena di fornitura
- responsabilità economica
- responsabilità sociale - persone
- responsabilità ambientale
- responsabilità tecnologica

I temi al di sotto della soglia di materialità non sono stati ritenuti sufficientemente rilevanti da essere rendicontati nel report integrato 2019.

la matrice di materialità

La matrice di materialità è stata costruita nel 2018 ritenendo che gli scenari avrebbero mantenuto la medesima rilevanza materiale per l'azienda e i propri stakeholder. Per la sua costruzione si è svolta un'analisi di benchmark sui principali peer del settore di riferimento e un'analisi di documentazione interna (annual report della capo gruppo olandese Randstad NV, analisi del contesto relativa ai sistemi di gestione certificati del Gruppo) ed esterna (SDGs e GRI Standards) in base alla quale sono state aggiornate le categorie di stakeholder e le tematiche rilevanti per il gruppo e per i suoi stakeholder. Queste ultime sono state successivamente sottoposte a valutazione di rilevanza da parte del Top Management attraverso interviste individuali.

I risultati sono stati aggregati determinando così la lista di stakeholder e la matrice, che hanno visto la condivisione e l'approvazione da parte dell'Amministratore Delegato del Gruppo Randstad in Italia. La matrice riportata nella pagina precedente riprende le tematiche materiali del Gruppo Randstad Italia, priorizzate secondo le dimensioni "Rilevanza per il Gruppo" e "Rilevanza per gli stakeholder".

un commento alla matrice

I temi materiali identificati come prioritari nel 2018 si confermano esserlo anche nel 2019, come dimostrano i principali progetti e investimenti portati avanti dall'azienda nel corso dell'anno. Se, inevitabilmente, si può presumere che nel corso dei mesi i pesi tra i temi siano cambiati e oggi potrebbero trovarsi in posizioni leggermente diverse, i progetti che Randstad ha mantenuto o avviato sono coerenti con l'impostazione "per priorità" che la matrice disegna.

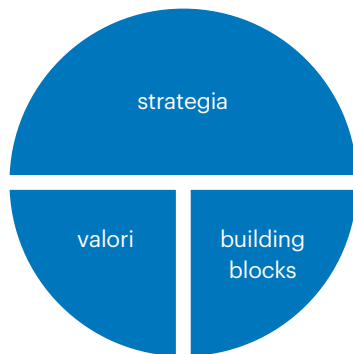
Se, quindi, la novità dirompente del "Decreto Dignità" aveva inciso molto in termini materiali e oggi può aver perso la propria "carica", così non si può dire dei progetti

che anche in termini di "legislation & regulation" e di "rapporti con le istituzioni" hanno mantenuto rilevanza e impegno costante per Randstad anche nel 2019. Il mutato scenario politico, ad esempio, pur non cambiando la forza di maggioranza che governa gli aspetti al mondo del lavoro, ha imposto la riattivazione di nuove relazioni a tutti i livelli, impegnando tanto Randstad quanto Assolavoro, per dare il proprio contributo nella definizione di politiche efficaci per costruire la piena occupazione. D'altro canto progetti come Randstad Research, l'avvio e il potenziamento di Randstad Welfare, il continuo incremento di attenzione verso ogni nostro candidato sono la conferma che temi materiali come il "candidate management" o "la centralità del cliente" siano sempre di massima rilevanza assieme all'attenzione costante ai temi di compliance, salute e sicurezza, anticorruzione, etica e lavoro "giusto" che rappresentano una risposta alle esigenze dei lavoratori, delle imprese, delle istituzioni.

Accanto ai nuovi progetti, e a un posizionamento sempre più "verticale" costruito sul "mettersi al servizio del talento", gli aspetti economici – anche in relazione all'ottavo Goal delle Nazioni Unite Lavoro dignitoso e crescita economica – non possono e non sono passati in secondo piano. Come diciamo sempre, la nostra sostenibilità è legata a doppio filo alla sostenibilità sociale che riusciamo a realizzare trovando lavoro ai candidati e talenti per le imprese. L'obiettivo materiale che quindi questa impone ci ha impegnato, nel 2019 come sempre, a centrare i migliori risultati economici possibili, condizione necessaria, sebbene non sufficiente, per erogare con costanza ed efficacia i nostri servizi e portare avanti i nostri progetti.

strategia.

how.








La [strategia aziendale](#) e il [modello di business](#) di Randstad rappresentano concretamente [le idee e le modalità attraverso le quali affrontiamo le sfide](#) imposte dal nostro tempo. Strategia e modello sono coerenti con il posizionamento dell'azienda: porre al centro le persone e accompagnarle nel proprio sviluppo (Human Forward) significa [entrare in relazione con tutte loro, ascoltarne le esigenze e i bisogni](#) prestando attenzione agli aspetti formativi, alla crescita dei talenti – a prescindere dal tipo di lavoratore – alla tecnologia come servizio, mantenendo, contestualmente, il massimo grado di qualità di ogni servizio che erogiamo, nel rispetto di ogni legge e regolamento.

La nostra strategia si basa quindi su 4 “building blocks”: Strong Concepts (ovvero i modelli organizzativi con cui erogiamo i nostri servizi), Best People (attrarre le persone “migliori” per noi, ovvero quelle che hanno competenze e valori condivisi), Excellent Execution (volontà e desiderio di erogare un servizio eccellente: standard elevati nel rispetto delle regole), Superior Brands (essere riconosciuti come un brand di valore).

Nella tabella successiva sono illustrate le linee strategiche che rispondono ai bisogni di sostenibilità economica dell'azienda e riflettono, nel rispetto dei propri interlocutori e dei relativi bisogni, l'esigenza di crescita nel tempo. Ad ogni linea strategica sono connesse alcune categorie di stakeholder, rischi, azioni avviate e risultati raggiunti.



	linee strategiche.	stakeholder di riferimento.	visione.	rischi correlati.	temi materiali correlati.	iniziative strategiche.	azioni implementate nel 2019.	risultati raggiunti nel 2019.
	incrementare profittabilità e market share.	investitori; clienti attivi e potenziali; dipendenti; business partner; lavoratori somministrati; istituzioni nazionali.	perseguiamo la massimizzazione del valore per i nostri azionisti attraverso l'incremento degli indici di profittabilità e il presidio della quota di mercato.	rischi finanziari e di reporting; rischi strategici legati alla situazione economica e politica.	profittabilità e market share; brand awareness e reputation management; rapporto con le istituzioni; legislation & regulation; anticorruzione.	incremento ebita e market share; sviluppo nuovi clienti; efficienza sui costi; proattività gestionale e miglioramento processi aziendali.	efficientamento dei processi nuovi Delivery Model investimento in soluzioni digitali.	marginale Ebita 6.3%.
	promuovere la digitalizzazione e la centralità delle persone.	clienti attivi e potenziali; candidati; lavoratori somministrati; dipendenti; business partner.	proseguire nella crescita digitale con nuove modalità di fare business e creazione di nuove opportunità di lavoro. Crescere nella market share guidati dalla nostra differenziazione Tech and Touch. Randstad si definisce come il partner human di fiducia in un mondo di talenti guidato dalla tecnologia.	rischi di compliance; system development; business continuity; business partner management; best people.	benessere e coinvolgimento dei dipendenti; human rights and fair job; salute e sicurezza; learning, development and talent; business ethics & compliance; ciclo di vita e obsolescenza tecnologica.	digitalizzazione servizi; reingegnerizzazione processi; investimenti su ICT market; investimenti sulla formazione delle persone.	iniziative locali e globali; digital factory.	utilizzo area privata lavoratori +10% rispetto al 2018; utilizzo area privata clienti +13% rispetto al 2018; utilizzo Fea Lavoratore +12% rispetto al 2018; utilizzo Fea Cliente +10% rispetto al 2018; rilevazione digitale Presenze +10% rispetto al 2018; Nuovi Digital Tools.
	investire su salute e sicurezza.	investitori; dipendenti; lavoratori somministrati; clienti attivi e potenziali; business partner; comunità e società civile; Assolavoro.	consideriamo come massima priorità la salute e la sicurezza dei nostri lavoratori diretti e somministrati. Miglioramento continuo dei comportamenti e accrescimento della cultura aziendale in materia di salute e sicurezza.	rischi di compliance; rischi strategici.	salute e sicurezza; benessere e coinvolgimento dei dipendenti; business ethics & compliance.	health & safety committee e ambassadors; investimenti struttura H&S.	sviluppo training; ampliamento reportistica e KPI.	monitoraggio costante infortuni RSPSP interno.
	incrementare il cross selling e la TTA.	investitori; lavoratori somministrati; clienti attivi e potenziali; comunità e società civile; istituzioni nazionali.	proseguire nell'approccio consulenziale ai clienti sviluppando insieme una strategia del talento allineata ai loro obiettivi di profitto e crescita.	rischi operativi e strategici.	profittabilità e market share; brand awareness e reputation management; centralità del cliente; rapporto con le istituzioni; legislation & regulation; anticorruzione.	cross-selling; sviluppo rete sales development manager.	focus sui grandi clienti, per aumentare il cross selling, in particolare sulle vendite dei servizi di HR Solutions, ricerca e selezione e Professional.	le azioni intraprese sulla vendita dei servizi in focus hanno portato ad una crescita del 39% del fatturato rispetto all'anno precedente.
	orientamento e candidate management.	investitori; lavoratori somministrati; clienti attivi e potenziali; comunità e società civile; Assolavoro.	è la nostra passione e il nostro orgoglio assicurare ai candidati le migliori opportunità, garantire un percorso di orientamento, formazione e sviluppo del proprio potenziale.	rischi di compliance; operativi e strategici.	learning, development and talent; centralità del cliente; brand awareness e reputation management; business ethics & compliance; orientamento giovani mercato del lavoro; candidate management; legislation & regulation.	sviluppo sistema gestione candidati.	investimento su nuovi tools di selezione creazione Dpt Education.	oltre 700 contratti di apprendistato di 1° e 2° livello attivati; attivati circa 800 tirocini formativi in alternanza scuola-lavoro; riconoscimento da parte dell'Istat a Randstad Research, come Istituto di Ricerca.

risk management.

La gestione del rischio è parte integrante della strategia di Randstad ed è [espressione della responsabilità del management verso tutti i propri interlocutori](#). È dalla conoscenza del rischio, potremmo dire [da un ascolto approfondito della realtà circostante](#), che è possibile derivare una strategia ed un modello di business [consistente, realizzabile e sostenibile](#). La medesima fattibilità dei piani di crescita biennali (2YGP – Two Years Growth Plans) è direttamente connessa alla gestione del rischio, considerando la mole di “occorrenze” che monitoriamo e sulle quali definiamo ed applichiamo azioni di mitigazione al fine di rendere possibile il nostro sviluppo.

Randstad opera su mercati di diverso tipo, maturi ed emergenti, che hanno diversi gradi di sviluppo normativo, e tipologia di concorrenza. A questo si uniscono alcune attività, come le acquisizioni, e alcune esigenze – come l'armonizzazione della cultura, dei processi aziendali, l'integrazione dei sistemi IT e la standardizzazione dei requisiti di reporting – che aprono a potenziali rischi connessi al nostro agire.

L'attuale viaggio di trasformazione digitale della nostra azienda, infine, sta cambiando i nostri modelli di business. Anche questo ha un impatto sul nostro “profilo di rischio”.

Randstad, quindi, è costantemente focalizzata sull'individuazione di nuove opportunità di business e sull'innovazione dei servizi business e l'innovazione nei servizi, ma considera altresì importante il [bilanciamento tra rischi che derivano da queste opportunità](#) per rispettare gli obiettivi di redditività e le policy aziendali, connesse a missione, visione, Codice Etico, valori.

La gestione del rischio diventa per noi uno stile di leadership rispettoso di ogni interlocutore che prende forma in un insieme articolato di processi attraverso i quali l'azienda [identifica, valuta, quantifica, monitora e mitiga](#) – con strategie e azioni specifiche - [i rischi collegati allo svolgimento delle proprie attività e al settore di appartenenza](#).

Esistono moltissime tipologie di rischio, associate direttamente all'agire aziendale o

connesse ad attività non sotto il controllo di Randstad.

Ad esempio il [contesto politico/economico](#) è [in grado di incidere sulla nostra capacità di generare utili](#). Un cambiamento nelle leggi che regolamentano il mercato del lavoro o le agenzie per il lavoro, può avere effetti sui ricavi di Randstad. Pertanto, attraverso Assolavoro, svolgiamo un'azione di monitoraggio delle attività legislative e, fedeli alla nostra missione, diamo il nostro contributo per [definire “regole del gioco” efficaci per l'azienda e, soprattutto, per i lavoratori](#).

Un ulteriore esempio è dato dal [rischio potenziale di furto di dati sensibili](#). Un avvenimento di questo tipo avrebbe ricadute sui lavoratori e genererebbe un grave danno alla credibilità della nostra azienda. Ecco perché lavoriamo per essere aderenti alle procedure da rispettare e, così, mitigare l'incorrere in questo rischio.

come gestiamo il rischio?

La gestione del rischio passa attraverso la definizione del “[Risk Universe](#)” e del “[Risk Appetite](#)”. Il “[Risk Universe](#)” corrisponde all'identificazione di tutti i rischi che l'azienda monitora, suddivisi in:

- [Area Strategica](#): comprende tutti i rischi strategici, o legati ad operazioni straordinarie, che hanno un impatto sul raggiungimento degli obiettivi a medio-lungo termine: volatilità dei mercati, condizioni macroeconomiche e condizioni politiche
- [Area Operativa](#): comprende tutti i rischi correlati ai processi di business (come ad esempio il tema “informatico” riportato nel paragrafo precedente)
- [Area Finanziaria/Reporting](#): comprende tutti i rischi inerenti la strategia finanziaria e la stesura di una corretta reportistica finanziaria
- [Area Compliance](#) o “[conformità normativa e procedurale](#)”: comprende i rischi connessi allo scenario possibile consentito da leggi, norme, regolamenti e procedure.

La definizione delle voci che compongono il “[Risk Universe](#)” determina il “[Risk Appetite](#)”, ovvero il [tasso di rischio che Randstad ritiene compatibile \(e quindi accettabile\)](#) in funzione del raggiungimento dei propri obiettivi.

Va da sé che i soli progetti che avviamo sono quelli compatibili con il nostro “Risk Appetite” e che il monitoraggio costante degli accadimenti interni ed esterni all’azienda è [una leva fondamentale per aggiornare i nostri indicatori](#) e prendere decisioni coerenti per il [raggiungimento degli obiettivi e il rispetto dei nostri interlocutori](#).

Il monitoraggio sistematico e strutturato delle aree di rischio viene svolto attraverso una serie di strumenti:

- **Key Control Framework (KCF)**: monitora e valuta i principali rischi operativi, di compliance, finanziari e pratici utili a comprendere quali azioni intraprendere per una guida responsabile dell’azienda. La struttura del KCF ruota attorno a due interlocutori primari di Randstad: clienti e candidati. Ogni sei mesi vengono svolte delle autovalutazioni (self-assessment) per verificare l’andamento delle attività e i risultati vengono condivisi con il Group Business Risk & Audit (GBRA) al fine di creare appositi piani di azione per gestire e mitigare i potenziali rischi emergenti;
- **Risk Register**: è un indicatore dei 5 principali rischi a cui Randstad potrebbe essere esposta. L’analisi del Risk Register da parte del **Management Team** conduce alla definizione di azioni, e rispettive scadenze, necessarie per mitigarne il potenziale impatto;
- **Internal Audit**: consente di verificare e controllare l’efficacia delle azioni individuate e la conformità delle attività aziendali rispetto ai rischi. I risultati delle verifiche dell’Internal Audit sono condivise periodicamente con i responsabili diretti e con il Management Team;
- **Modelli di Organizzazione Gestione e Controllo** previsti dal Decreto Legislativo 231/2001 ed una serie di procedure di risk management suddivise in valutazioni dei rischi interni ed esterni.

Attraverso ogni attività di Risk Management e le verifiche previste tramite l’Internal Audit, [Randstad è in grado di misurare gli scostamenti delle proprie azioni](#) rispetto ai rischi individuati e monitorati, agendo in modalità proattiva a tutela propria e dei soggetti coinvolti.

Il complesso della gestione dei rischi determina [la posizione “In-Control”](#) delle società del Gruppo. Questa viene redatta ed inviata due volte l’anno alla Holding e dichiara che l’azienda è sotto controllo, in funzione



legislation®ulation.

Il settore in cui operiamo è fortemente influenzato dalla normativa relativa al mercato del lavoro. Per tale ragione siamo costantemente attenti ai cambiamenti normativi, ne valutiamo gli impatti sui nostri business al fine di adeguare la strategia commerciale, i processi amministrativi gestionali, organizzativi e i sistemi di information technology per mantenere la posizione di leadership nel nostro settore.

Randstad attua da tempo un solido e strutturato processo di gestione dei cambiamenti normativi. Riconosciamo grande importanza all'aggiornamento e alla formazione del personale interno, con particolare riguardo alle figure commerciali che gestiscono le relazioni con candidati, lavoratori e aziende clienti. Randstad interviene efficacemente nell'applicazione delle nuove norme, adeguando business, processi e approccio verso candidati, lavoratori e clienti per rispondere alle rinnovate esigenze del mercato e affrontare al meglio le nuove sfide. Rivestiamo inoltre il ruolo di opinion leader informando, aggiornando e offrendo consulenza ai nostri clienti sull'impatto degli aggiornamenti normativi sul mercato del lavoro e la gestione delle risorse umane.

A tal fine, attiviamo di volta in volta una serie di iniziative e strumenti di comunicazione per riuscire nel nostro intento.

A esempio:

- newsletter
- infografiche
- direct mailing
- webinar
- workshop
- "legal tour".

rapporti con le istituzioni.

Come nel caso del costante monitoraggio di quanto accade a livello di leggi e regolamentazione, anche i rapporti con le istituzioni sono un'attività costante e imprescindibile per Randstad, il cui obiettivo è quello di dar forma al mercato del lavoro.

Questo è particolarmente valido per il nostro Paese che possiamo definire legislation driven: in questo contesto le istituzioni sono un interlocutore decisivo, in grado di rafforzare o rallentare in maniera significativa l'obiettivo di Randstad. Il nostro rapporto con le istituzioni è quindi volto, nel rispetto delle attività e degli interessi dei soggetti in campo, a creare le condizioni per continuare a sostenere aziende e candidati in ogni fase del loro percorso.

Randstad, come accade per le attività connesse al tema legislation®ulation, ha proprie policy di comportamento relative ai rapporti con le istituzioni gestite dal dipartimento Public Affairs in costante relazione con la propria associazione di categoria, Assolavoro, di cui esprime da molti anni la Presidenza, nella persona di Alessandro Ramazza.

Il mutato scenario politico accaduto a partire dall'estate 2019, pur non cambiando la forza di maggioranza che governa gli aspetti del mondo del lavoro, ha imposto ad esempio la riattivazione di nuove relazioni a tutti i livelli, impegnando tanto Randstad quanto Assolavoro, per dare il proprio contributo nella definizione di politiche efficaci per costruire la piena occupazione.



life time employability: il nostro modello di business.

La generazione del valore, economico e sociale nella loro interdipendenza, è il frutto delle attività di tutte le nostre divisioni e linee di business che, in un percorso di progressiva concretizzazione, prendono spunto dalle linee guide espresse dalla “Thought Leadership”, dal loro materializzarsi nella matrice di materialità e nei “four building blocks” per divenire progetti che, su base quotidiana, hanno il compito di mettere in relazione talenti e imprese, di ogni genere e tipo, perché si crei una relazione di lavoro.

I cambiamenti in atto che, come abbiamo visto, riguardano aspetti demografici, sociali ed economici (a cui si aggiungeranno i cambiamenti epocali della pandemia da Covid-19, in corso mentre concludiamo l'edizione 2019 del nostro Report Integrato) ci richiedono, tuttavia, una lettura “integrata” della “catena del valore dei posti di lavoro”. Che cosa genera un posto di lavoro o lo rende continuativo nel tempo? Non di certo un semplice annuncio, bensì la costante analisi, ricerca e comprensione dello scenario nel quale agiamo, affinché si traccino delle direttrici il più possibile stabili alle quali agganciare l'orientamento, la formazione e la carriera di ogni lavoratore.

Il nostro ruolo, ciò che rende possibile la generazione di valore sostenibile, è costruire le condizioni per le quali l'employability sia “per tutta la vita”.

In Randstad la chiamiamo “Life Time Employability” e significa “essere in grado di accompagnarti al meglio in ogni fase della vita per prepararti, farti trovare, mantenere o migliorare un lavoro”. Significa lavorare in sinergia continua, facendo sistema e scambiando competenze per orientare, formare, avviare, costruire percorsi di carriera, sostenere la seniority in un supporto continuativo.

Per sostenere il nostro impegno nel promuovere la “Life Time Employability” e contribuire alla crescita economica complessiva, abbiamo identificato quattro driver del nostro agire, che regolano le nostre attività e ci guidano nella generazione del valore, a cui abbiamo collegato degli indicatori concreti di performance (KPI) attraverso i quali monitorare il nostro lavoro.

- **Contribuire alla crescita economica** agendo su dati, conoscenza e competenze per leggere il mercato, capirne le traiettorie, trovare le persone giuste per il posto giusto. KPI: fatturato, quota di mercato, numero di clienti, Net Promoter Score.
- **Creare una connessione costante con le persone** per accompagnarle in ogni fase della loro vita. KPI: numero di dipendenti, tirocini, durata media delle assunzioni, assunzioni da parte di clienti (temporanee e permanenti), stagisti, dipendenti e candidati formati, ore di formazione, iniziative digitali, visitatori e utenti degli strumenti digital.
- **Favorire l'occupazione inclusiva di tutte le persone**, senza preclusione di genere, età, etnia o disabilità. KPI: dipendenti e candidati per genere, con disabilità, con meno di 30 o più di 50 anni, candidati collocati che sono stati disoccupati da più di un anno o che non hanno titolo di studio.
- **Plasmare il mondo del lavoro** attraverso la nostra interazione quotidiana con clienti e candidati, e il nostro dialogo continuo con i governi e le organizzazioni sindacali, esprimiamo la nostra missione: dar forma al mercato del lavoro e toccare la vita lavorativa di 500 milioni di persone entro il 2030.

input.

capitale umano

Randstad attrae persone brillanti, flessibili e propense ai rapporti umani, dotate di un'inclinazione naturale al cambiamento e alla trasformazione. Ci impegniamo costantemente a coltivare i talenti e le competenze delle persone perché siano in grado di far fronte a circostanze in rapido cambiamento.

capitale intellettuale

Il nostro bagaglio di esperienze e conoscenze, la nostra leadership e i grandi brand che serviamo, ci aiutano ad attrarre e conservare le migliori risorse e assicurare, ai nostri clienti e candidati, i migliori servizi e progetti.

capitale tecnologico

Adottiamo rapidamente innovazioni sviluppate in tutto il mondo grazie all'introduzione di nuove competenze ed esperienze derivanti da partnership, acquisizioni e partecipazioni di minoranza in start-up e scale-up a livello internazionale.

capitale sociale e relazionale

Randstad interagisce proattivamente tanto con comunità e talenti locali, scuole e università, quanto con aziende, associazioni di categoria e altre organizzazioni influenti. Come leader del nostro settore contribuiamo a costruire un ambiente normativo chiaro, equo e praticabile nei nostri mercati.

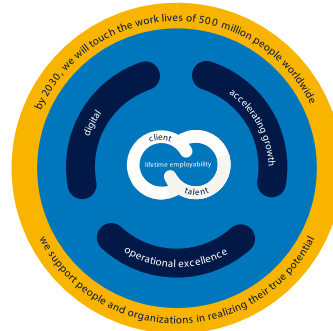
capitale finanziario

Puntiamo ad avere un mix bilanciato di investimenti obbligazionari e azionari, includendo anche gli investitori istituzionali, e una solida posizione finanziaria.

trend e indicatori di sviluppo.

- tecnologia;
- cambiamenti demografici;
- varietà dei rapporti di lavoro;
- governance del mercato del lavoro.

business model.



output valore creato.

- €1.637 mln fatturato;
- 6,3% ebita;

- 43,24% donne in senior management position;
- 43.853 ore di formazione interna erogata;
- 2.017.554 ore di formazione erogata ai lavoratori somministrati.

- oltre 12.550 lavoratori somministrati con contratto a tempo indeterminato;
- 49.900 lavoratori somministrati attivi (media settimanale);
- circa 40.000 studenti orientati.

outcome valore condiviso.

clienti

Supportiamo i nostri clienti nell'individuare i migliori talenti: l'esperienza tecnica, combinata con il nostro "tocco umano", ci focalizza sulle loro necessità, fornendo soluzioni su misura.

candidati

Aiutiamo i candidati nella ricerca di lavoro e nello sviluppo delle proprie competenze. La conoscenza del mercato ci permette di identificare rapidamente interessanti opportunità di carriera e abbinare perfettamente requisiti e competenze. I candidati vengono personalmente guidati lungo tutta la loro carriera.

personale

Offriamo formazione e sviluppo continuo oltre a opportunità di carriera sempre nuove. La nostra conoscenza del settore consente ai dipendenti di concentrarsi su ciò che realmente conta nel loro lavoro: supportare aziende e candidati in ogni fase del loro percorso.

investitori





La nostra strategia di business assicura la creazione di valore economico a lungo termine per i nostri investitori. Il nostro obiettivo è ottimizzare il rendimento assicurato agli azionisti.

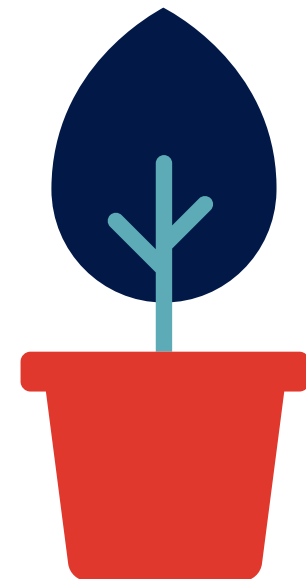
società

Svolgere un lavoro soddisfacente ha un impatto profondo sulla vita delle persone. Per questo il nostro impegno per la sostenibilità e il dialogo ininterrotto con autorità e istituzioni contribuisce a plasmare il mondo del lavoro, per veder crescere posti di lavoro ed economia.

sustainable development goals.

Randstad attraverso le proprie attività si impegna a partecipare al raggiungimento degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDGs) sottoscritti nel settembre 2015 dai Paesi membri dell'ONU.

obiettivo	traguardo	
4 fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti	4.4 aumentare considerevolmente entro il 2030 il numero di giovani e adulti con competenze specifiche anche tecniche e professionali per l'occupazione, posti di lavoro dignitosi e per l'imprenditoria.	
5 raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze	5.1 porre fine, ovunque, a ogni forma di discriminazione nei confronti di donne e ragazze; 5.5 garantire piena ed effettiva partecipazione femminile e pari opportunità di leadership ad ogni livello decisionale in ambito politico, economico e della vita pubblica.	
8 incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti	8.2 raggiungere standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione, il progresso tecnologico e l'innovazione, anche con particolare attenzione all'alto valore aggiunto e ai settori ad elevata intensità di lavoro; 8.3 promuovere politiche orientate allo sviluppo, che supportino le attività produttive, la creazione di posti di lavoro dignitosi, l'imprenditoria, la creatività e l'innovazione, e che incoraggino la formalizzazione e la crescita delle piccole-medie imprese, anche attraverso l'accesso a servizi finanziari; 8.6 ridurre entro il 2030 la quota di giovani disoccupati e al di fuori di ogni ciclo di studio o formazione; 8.8 proteggere il diritto al lavoro e promuovere un ambiente lavorativo sano e sicuro per tutti i lavoratori, inclusi gli immigrati, in particolare le donne, e i precari.	
10 ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni	10.2 entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro; 10.3 assicurare pari opportunità e ridurre le disuguaglianze nei risultati, anche eliminando leggi, politiche e pratiche discriminatorie e promuovendo legislazioni, politiche e azioni appropriate a tale proposito; 10.4 adottare politiche, in particolare fiscali, salariali e di protezione sociale, per raggiungere progressivamente una maggior uguaglianza.	



randstad research.

Garantire una "Life Time Employability" significa conoscere alla perfezione il mercato del lavoro, nelle sue molteplici sfaccettature, e cogliere come questo evolve tanto nel presente, quanto in futuro. Per riuscire in questi intenti, Randstad ha creato Randstad Research Italia (RRI), ovvero un centro di ricerca che esegue indagini qualitative e quantitative, case study e studi di settore, partendo dall'analisi della domanda e offerta nel mercato del lavoro e dai conseguenti fabbisogni futuri di competenze.

L'attività di ricerca si basa sull'osservazione dei profili professionali richiesti nel breve, medio e lungo periodo, anche a livello settoriale e territoriale, nonché sui mercati del lavoro a livello internazionale. RRI divulga le proprie ricerche con cadenza annuale, trimestrale e mensile, attraverso paper, note e contributi occasionali di ricerca. Gli aspetti oggetto di indagine sono suddivisi in un'area core, rappresentata dall'analisi delle professioni richieste per il futuro, più alcune aree satellite, composte da focus settoriali, partnership e dalla valorizzazione di ricerche e notizie di terzi a cui si desidera fornire visibilità.

Nel corso del 2019 il centro di ricerca ha avviato un nutrito programma di attività a partire da una serie di incontri istituzionali con rappresentanti del mondo associativo e istituzionale e con i membri del comitato scientifico a cui sono seguiti incontri approfonditi in connessione alla filiera della Logistica che è stata una delle aree maggiormente approfondite nel corso dell'anno. Lo studio di questo settore, al di là dei momenti di approfondimento, ha inoltre portato all'organizzazione di focus group, redazione di rapporti sul settore e a due pubblicazioni dedicate, ovvero:

- Prima Survey interna: «Impreparati? sì, e non solo», Survey sulle figure di difficile reperimento, maggio-giugno 2019;
- Primo rapporto settoriale sulla logistica: «Le nuove sfide per il futuro del lavoro nella logistica». Rapporto di sintesi, novembre 2019;

La survey interna si è avvalsa di 2.316 questionari ad un campione rappresentante circa l'80% della popolazione aziendale, strutturati con domande aperte e chiuse e ha avuto un tasso di risposta molto soddisfacente (59,4%). Di seguito, i principali dati emersi:

Per il 66,7% dei rispondenti, l'insufficiente formazione dei candidati rappresenta la prima barriera che impedisce alle aziende di trovare i profili di cui hanno bisogno. È seguita dalle carenze nella preparazione scolastica-universitaria (63,9%) e dall'invecchiamento della popolazione (62%)

- Il mismatch tra domanda ed offerta di lavoro colpisce in particolare la categoria dei Tecnici, seguiti dagli Operai Specializzati
- I principali ostacoli al cambiamento presenti nei vari profili sono la scarsa propensione all'innovazione e la scarsa sensibilità all'organizzazione in primis (24%), gli stili aziendali inadeguati (22%) e le carenze culturali (16%).

Il primo rapporto settoriale sulla logistica, dal canto suo, si è composto di due parti:

- Una parte quantitativa: 2.500 addetti; analisi dei cluster/raggruppamenti di qualifiche;
- Una parte qualitativa attraverso l'analisi dei megatrend che influiscono sul futuro del lavoro in ambito logistica.

Il lavoro su questo rapporto è stato sviluppato in due fasi:

- Una prima pubblicazione del Rapporto di Sintesi, incentrato sulle 9 sfide per il futuro della logistica;
- Una seconda pubblicazione digitale con il Rapporto Completo, rivolto ad un target più tecnico e finalizzato ad approfondire le tematiche del documento di sintesi.

Nel corso dell'anno, inoltre, sono stati stipulati accordi con l'Università Tor Vergata (Roma) per la supervisione statistica, con particolare riferimento all'acquisizione di banche dati nazionali ed internazionali ed al modello econometrico da utilizzare ai fini delle ricerche, e con l'Università Cattolica (sede di Piacenza) per il supporto nella mappatura delle skill nelle principali job positions della logistica, il test delle skill mappate attraverso interviste ai principali operatori del settore, nazionali ed internazionali e l'identificazione job emergenti nel settore e relative skill.

Con l'Università Tor Vergata, facoltà di Economia, è stata altresì avviata un'attività di ricerca con un obiettivo a lungo termine, ovvero comprendere i fattori che determinano gli andamenti della curva di Beveridge dei profili professionali (rapporto nel tempo fra posti vacanti e jobseeker per un dato profilo).

Da un punto di vista di sviluppo, infine, nel 2019 si sono gettate le basi per i progetti 2020 che prevedono una serie di "prodotti", tra i quali:

- News da commentare: una volta al mese verranno pubblicate sul sito RRI note su prodotti di terzi che intendiamo valorizzare
- Report «smart»: indagini e survey ripetibili periodicamente con target di riferimento variabili: colleghi, candidati, lavoratori, clienti
- Report settoriali e trasversali, tra cui "Il repertorio delle figure della nuova economia circolare e digitale" e "I 10 nodi del lavoro nelle nuove frontiere della mobilità"
- Report annuale: curva di Beveridge e megatrend.

il comitato scientifico di Randstad Research Italia.

Enrico Giovannini, Presidente del Comitato Scientifico, Portavoce ASviS (Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile), Professore ordinario di statistica economica, Università di Tor Vergata;

- Daniele Checchi, Professore ordinario di economia politica, Università statale di Milano;
- Luca De Biase, Giornalista, Il Sole 24 Ore;
- Claudio Gagliardi, Vicesegretario Generale, Unioncamere;
- Andrea Gavosto, Direttore, Fondazione Agnelli;
- Fabio Manca, Economista del mercato del lavoro, OECD;
- Chiara Manfredda, Responsabile Sistema Formativo e Capitale Umano, Assolombarda;
- Francesca Morandi, Imprenditrice, Morandi Spa;
- Stefano Sacchi, Professore Economia Politica, Politecnico di Torino;
- Paolo Sestito, Responsabile struttura economica, Banca d'Italia;
- Roberto Rocci, Professore di Statistica, Università La Sapienza;
- Giovanni Trovato, Professore di Statistica Economica, Università di Tor Vergata.



generare valore.

- 43 valore economico.
- 44 la centralità del cliente.
- 47 i fornitori.
- 48 candidate management.
- 67 la tecnologia al servizio del potenziale.
- 68 le nostre persone.
- 75 formazione e gestione del talento.
- 78 salute e sicurezza.
- 84 education.
- 87 comunità e randstad green.

il valore economico.

Il 2019 è stato un anno complessivamente positivo che ha fatto segnare fatturato (pari a € 1.637,3 mln) flat rispetto al 2018, anno con un incremento del fatturato di oltre il 9% rispetto al 2017. Nel 2019 la market share è aumentata rispetto al 2018.

Il mondo della ricerca e selezione ha continuato a crescere a doppia cifra, in linea con quanto accaduto durante l'esercizio precedente. Anche le linee di Formazione e di Randstad Services hanno dimostrato una forte crescita. Accanto al valore economico come viene normalmente inteso, Randstad contribuisce a generare un valore economico indiretto connesso agli investimenti fatti per migliorare i nostri servizi, la tecnologia, i piani di induction e di formazione in senso lato, le linee di business, il welfare, cioè fattori che ci consentono di offrire lavoro di qualità, e quindi di creare ricchezza per i lavoratori con tutte le ricadute positive in termini di consumo e quindi di crescita economica.

La tabella sottostante sintetizza i principali dati del 2019 a partire dai ricavi.

	2017	2018	2019
valore economico generato	1.504,2	1.645,6	1.637,3
ricavi	1.504,2	1.645,6	1.637,3
valore economico distribuito	1.442,3	1.570,7	1.558,9
costi operativi	44,7	53,4	67,3
costi del personale (fissi e somministrati)	1.373,6	1.491,5	1.465,1
pagamenti ai fornitori di capitale	2,2	2,4	0,56
imposte	21,8	23,5	25,9
valore economico trattenuto	61,8	74,9	78,4

la centralità del cliente.



Le imprese nostre clienti sono il “tramite” attraverso il quale prende forma la nostra sostenibilità. Individuare i talenti più adatti, ascoltando le loro esigenze e il mercato del lavoro come facciamo con i progetti di Randstad Research e tutto l’impegno in ambito Education, è la cartina di tornasole del nostro approccio che tende costantemente all’accompagnamento su un percorso comune, sul quale trovare reciproca soddisfazione, rispetto a una pura e semplice fornitura di servizi o di forza lavoro qualificata.

L’ascolto è dunque caratteristica continua del nostro agire. Partiamo dall’analisi dei bisogni, dalla conoscenza del contesto di riferimento e dei trend di mercato della singola azienda, al fine di comprendere quali possano essere i servizi utili e l’adeguatezza dei candidati. È dalla conoscenza del mercato che comprendiamo dove emerge, ad esempio, la talent scarcity o in quali settori c’è un invecchiamento della popolazione attiva, o quali necessitano di maggior interventi in ambito formativo, digitale, ecc. Ed è da questa consapevolezza che hanno origine le nostre scelte.

Attiviamo, così, una relazione che assume, come abbiamo già definito in passato, la forma della circolarità che fa seguire alla comprensione progetti e ai progetti ulteriore ascolto in un’azione progressiva di fine tuning. La circolarità è un concetto che, ovviamente, richiama a nuovi modelli economici e produttivi, capaci di rispettare esigenze personali e ambientali allo stesso tempo. Nel nostro caso, input e output danno un “tono circolare” alla nostra azione che ha al centro la “Life Time Employability” che non prescinde mai dai nostri clienti e dalla loro soddisfazione.

customer satisfaction

Ogni anno vengono effettuate indagini di Customer Satisfaction che coinvolgono le varie divisioni di Randstad. Attraverso interviste personali, con metodo CAWI⁸ (interviste on-line) e CATI⁹ (interviste telefoniche), vengono contattate 500 aziende clienti attive e 200 silenti con lo scopo di:

- migliorare il servizio offerto attraverso la redazione di precisi action plan;
- essere adempienti rispetto alle caratteristiche necessarie per partecipare alle gare delle aziende clienti e prospect;
- ottemperare a quanto richiesto dal Key Control Framework (KCF) che monitora e valuta i principali rischi operativi, di compliance, finanziari e pratici utili a comprendere quali azioni intraprendere per una guida responsabile dell'azienda;
- creare documenti di sintesi da presentare agli auditor delle certificazioni.

Ogni indagine effettuata genera quelli che definiamo "management highlights" da cui derivano gli action plan di miglioramento, le cui risultanze sono poi misurate dall'indagine dell'anno successivo.

I temi che normalmente sono oggetto di analisi sono relativi agli indicatori di performance, cioè:

- offerta di servizi e selezione
- qualità delle risorse proposte
- qualità del lavoro dell'account di riferimento di filiale
- processi di fatturazione
- problematiche connesse ai servizi
- marketing, ovvero il gradimento per le attività messe in pratica da Randstad
- immagine

⁸ Computer Assisted Web Interview.

⁹ Computer Assisted Telephone Interview.

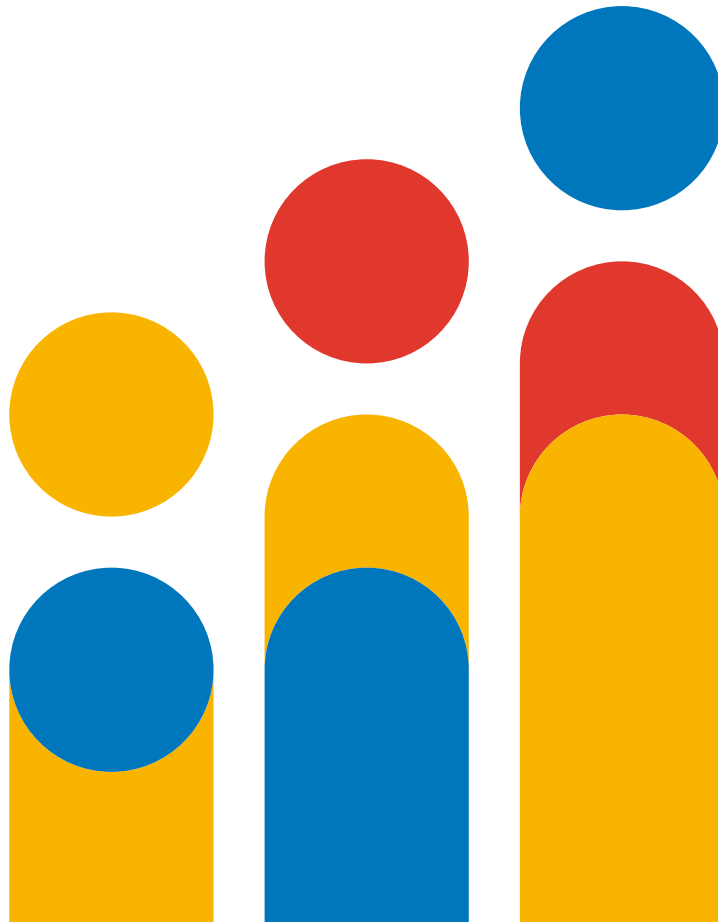
- fedeltà, ovvero il continuare a scegliere Randstad o effettuare la scelta di una nuova ApL diversa riferita sia al passato ("ritornerebbe a usare Randstad?") sia al futuro ("in futuro utilizzerà di nuovo Randstad")
- passaparola, ovvero la propensione a consigliare Randstad ai propri contatti.

Quanto emerso dall'indagine svolta nel 2019 è un quadro in leggera flessione rispetto alla percezione che le aziende hanno di Randstad.

I principali KPI quantitativi infatti segnalano:

- un punteggio che scende da 75 a 74 (in una scala da 0 a 100) del CSI - Customer Satisfaction Index;
- un calo del NPS - Net Promoter Score, passato da +23 a +11.





Questi dati indicano un costante ed elevato gradimento dei clienti rispetto a Randstad, anche a fronte di un calo della loyalty che è connessa all'indice NPS. Quest'ultimo si compone di due ordini di grandezza quello che esprimono i Promoters, ovvero figure che parlano bene di Randstad generando un passaparola positivo, e i Detractors, cioè realtà che agiscono all'esatto contrario. Nel 2019 entrambi gli indici sono calati, sia Promoters sia Detractors, generando complessivamente un indice di loyalty positivo, anche se in flessione.

In seno a questa percezione leggermente in flessione sono emerse una serie di segnalazioni che hanno riguardato:

- un miglior presidio dell'area nord ovest Piemonte in particolare per quanto concerne le aziende top e premium
- un miglioramento della percezione della capillarità sul territorio
- un miglioramento rispetto alla qualità dei candidati presentati (in particolare operai e tecnici specializzati)
- il rafforzamento del posizionamento consulenziale e di valore: risulta infatti necessario aumentare (laddove possibile) il contenuto del servizio offerto, lavorando invece in efficienza e velocità su chi acquista solo somministrazione; di conseguenza emerge la necessità di effettuare una chiara analisi/mappatura delle potenzialità dei clienti e una fotografia delle competenze/attitudini delle nostre persone. Randstad ha di conseguenza attivato una serie di gruppi di lavoro, ciascuno dedicato a una singola area di possibile miglioramento, con lo scopo di produrre il relativo action plan.

Gli action plan saranno oggetto, durante il 2020, della successiva indagine di customer satisfaction che avrà la fase qualitativa a giugno e quella quantitativa a ottobre.

i fornitori.

La politica di gestione del rapporto di fornitura del Gruppo Randstad prevede che durante il perfezionamento di un ordine o di un contratto di acquisto venga richiesto alla controparte di accettare le clausole relative al Codice Etico oltre a dichiarare l'assenza di procedimenti penali pendenti rispetto ai reati previsti dal D.Lgs. 231/2001. Randstad, inoltre, ha intrapreso un costante e irreversibile percorso di qualifica di ogni fornitore al fine di garantire non solo il rispetto delle proprie policy di comportamento, ma una qualità garantita a ogni interlocutore a valle delle proprie azioni.

Nel 2019 è altresì continuato il percorso di accentramento della gestione dei fornitori da parte del Dipartimento Procurement. L'accentramento consente una gestione completa del processo di acquisto che, nel corso dell'anno, ha riguardato circa 3.500 fornitori gestiti per tutte le società del Gruppo. Il numero dei fornitori è rimasto invariato rispetto all'anno precedente, nonostante la centralizzazione del processo di acquisto che nel 2019 ha riguardato anche Randstad Services. Questo ci ha permesso un'ottimizzazione degli acquisti e una scelta consapevole a garanzia di prodotti di qualità a ridotto impatto ambientale, considerando la natura specifica dei servizi di Randstad Services (come per esempio i prodotti di pulizia).

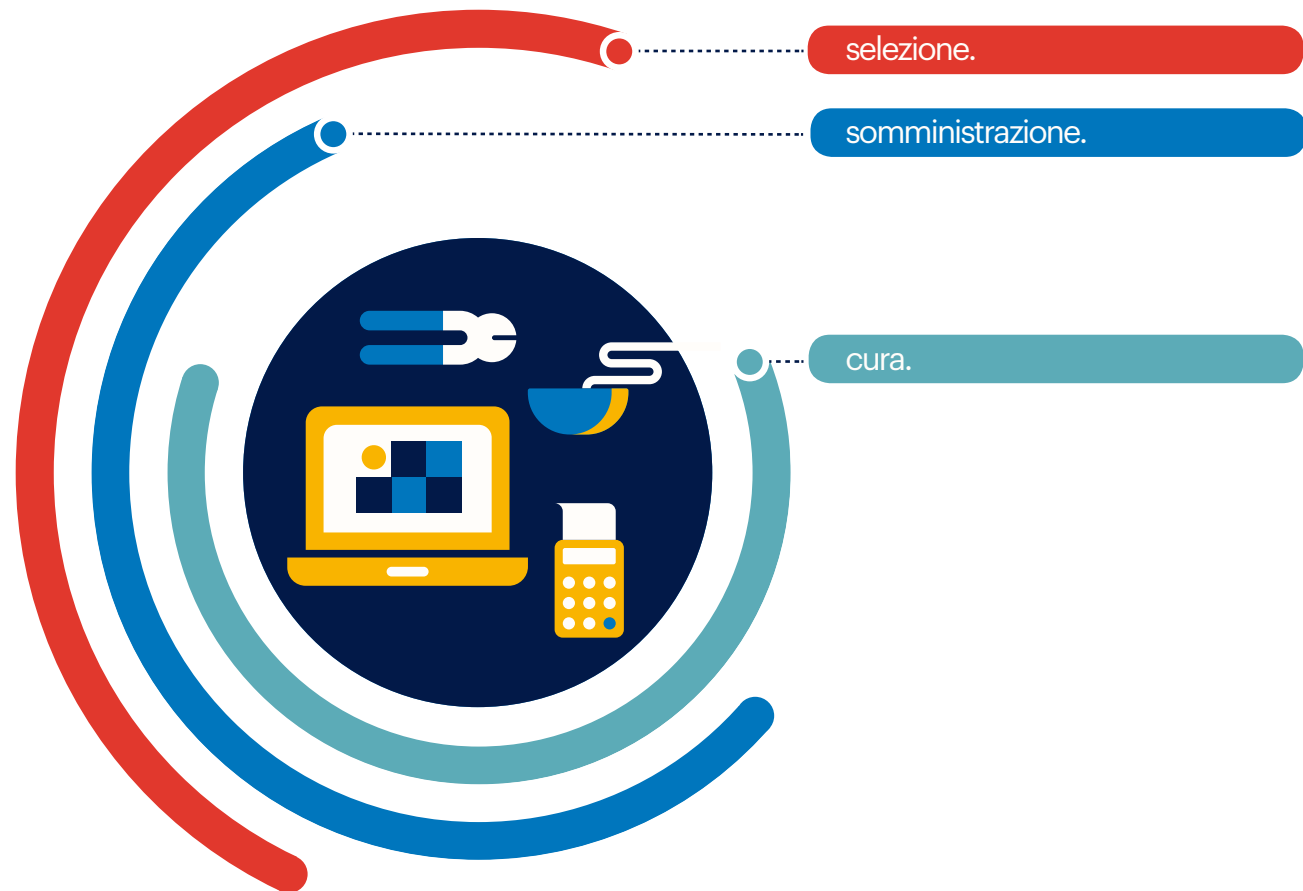
La selezione di fornitori di qualità ci sta consentendo, oggi, una migliore gestione dell'emergenza connessa alla pandemia da Covid-19, in particolare per l'acquisto di tutti i DPI (dispositivi di protezione individuale) necessari.



candidate management.

Il "Candidate Management" è la rappresentazione concreta della cura che diamo a ogni lavoratore che cerca un nuovo lavoro ed è l'ambito all'interno del quale si sviluppano i nostri progetti in risposta alle sfide del nostro tempo. Progetti che impattano su numeri considerevoli di lavoratori in somministrazione.

- **selezione**
 - categorie protette, second chance;
 - without borders;
 - sostegno prima dell'assunzione.
- **somministrazione**
 - sostegno durante la fase di assunzione;
 - education.
- **cura**
 - employability;
 - formazione;
 - talent pool;
 - welfare.



far emergere il vero potenziale in un contesto che cambia.

Il 2019 ha introdotto delle novità importanti rispetto al comportamento e agli interessi dei candidati. Se, infatti, l'anno precedente è stato caratterizzato da una maggiore attenzione alla continuità contrattuale, il 2019 ha visto prevalere il desiderio dei nostri candidati di ottenere un incremento significativo di carriera, anche rimettendosi in gioco rinunciando a una porzione di "sicurezza".

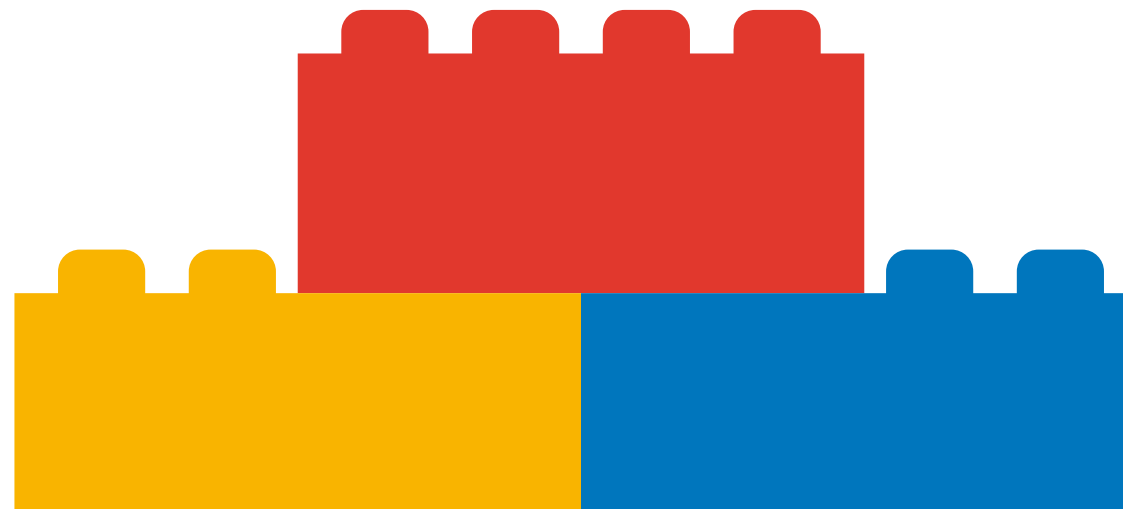
Questo dato rinforza da un lato la convinzione che garantire una life time employability sia determinante per consentire a ogni lavoratore di ottenere quanto sta cercando, dall'altro di come la flessibilità sia vissuta come fattore "normale" da entrambe le parti in gioco, cioè imprese e, appunto, candidati. Flessibilità e occupabilità (un lavoro soddisfacente e duraturo nel tempo) sono dunque andate a braccetto e l'incremento di stabilizzazioni (si veda box dedicato a pagina 50) dimostra come, anche in contesti in cui la flessibilità è un'esigenza concreta, sia possibile "generare lavoro" investendo su orientamento, formazione, talento, cioè sull'employability.

È il candidato a fare la differenza: a parità di condizioni esterne di mercato, la scelta tra un candidato e l'altro è basata sul "tasso di mismatch" tra domanda e offerta: lavorando sull'employability questo si riduce drasticamente generando automaticamente lavoro stabile e di qualità.

Il concetto di employability sta così progressivamente entrando nel quotidiano del mondo del lavoro e constatiamo come, principalmente nelle figure under 35, il concetto è chiaramente compreso, anche quando viene messa in discussione la stabilità. Si fa infatti largo la consapevolezza che una buona employability sia la condizione per ottenere contratti stabili e, quindi, con questa stabilità quella connessa alla sicurezza in senso lato che si può ottenere da una giusta retribuzione rispetto al proprio percorso di carriera.

L'employability è dunque sinonimo di lavoratore soddisfatto e, in termini di analisi delle nostre performance, di un periodo di permanenza nello stato di "disponibilità" assai ridotto (in Randstad è mediamente di una settimana).

Nell'ottica dell'employability - preconditione necessaria per l'emersione del vero potenziale - vanno lette le iniziative che sono state messe in atto nel corso del 2019, siano esse in continuità con gli anni precedenti siano del tutto nuove che abbracciano diversi ambiti, dall'educazione a quelli con risvolti più strettamente "sociali".



investire su informazioni, formazione e organizzazione.

Essere pronti per il “lavoro del futuro” è possibile solo avendo a disposizione le giuste informazioni e una struttura organizzativa che ne favorisce lo sviluppo. Alla luce di questa consapevolezza nel 2019 abbiamo:

- migliorato il posizionamento attraverso una serie di nuove iniziative (tra queste alcune iniziative in collaborazione con Monster e Juventus) incrementando la formazione del personale Randstad per una corretta gestione. Attraverso questi investimenti abbiamo ottenuto un forte incremento del numero dei candidati registrati attraverso le nostre piattaforme
- implementato e sviluppato strumenti tech & digital come Perfect Match e Modern Hire per velocizzare e migliorare il feedback nei confronti dei candidati (si veda paragrafo di approfondimento dedicato a pagina 67)
- incrementato la nostra offerta formativa e le connesse modalità di erogazione, anche in formato di Digital Academy, per impattare su un numero maggiore di candidati
- migliorato i modelli di incontro tra domanda e offerta di lavoro per favorire il Perfect Match. Ne sono un esempio i progetti di mobilità geografica, le “colazioni da Randstad” o il progetto dalla forte connotazione sociale “Without Borders”
- ampliato e portato a regime le attività di Randstad Education impegnata sui temi dell'orientamento e della formazione dei giovani ai fini di intervenire sin da subito sulla loro employability anche in stretta connessione con i territori e le comunità di riferimento, fattore che si sta dimostrando mondo importante anche in epoca di crisi sanitaria da Covid-19
- condotto le prime iniziative strutturate come la già menzionata pubblicazione del primo report di Randstad Research Italia “Le nuove sfide per il futuro del lavoro nella logistica”
- continuato il lavoro svolto da HR Trends & Salary Survey, giunta ormai alla 9a edizione. HR Trends è una ricerca che esplora le principali tendenze in atto all'interno del

panorama HR italiano. L'indagine approfondisce una serie di temi innovativi e di dati storici (le strategie per il capitale umano, le principali sfide 2019 per le direzioni HR, la leadership, responsabilità e coinvolgimento delle risorse umane, ecc.) unitamente alla rilevazione delle retribuzioni minime, medie, massime di 100 figure professionali dei principali ambiti lavorativi.

stabilizzazioni.

Il 2019 ha visto la conferma dell'incremento dei lavoratori stabilizzati accrescendo di un ulteriore 50% la quota totale rispetto alla chiusura del 2018. Confermato anche il trend di crescita della linea Staff Leasing e Apprendistato che si assesta ad oltre 60% del totale. La crescita dei contratti con assegnazione a tempo indeterminato segnala che le aziende sono sempre più orientate a valutare le forme di stabilizzazione tramite APL anche per progetti di medio e lungo periodo. Con lo stesso ordine di grandezza è anche cresciuta la nostra attività di formazione e riqualificazione dei lavoratori stabilizzati per incrementare le capacità professionali in termini di hard e soft skills.



il potenziale emerge in ogni fase del “candidate journey”.

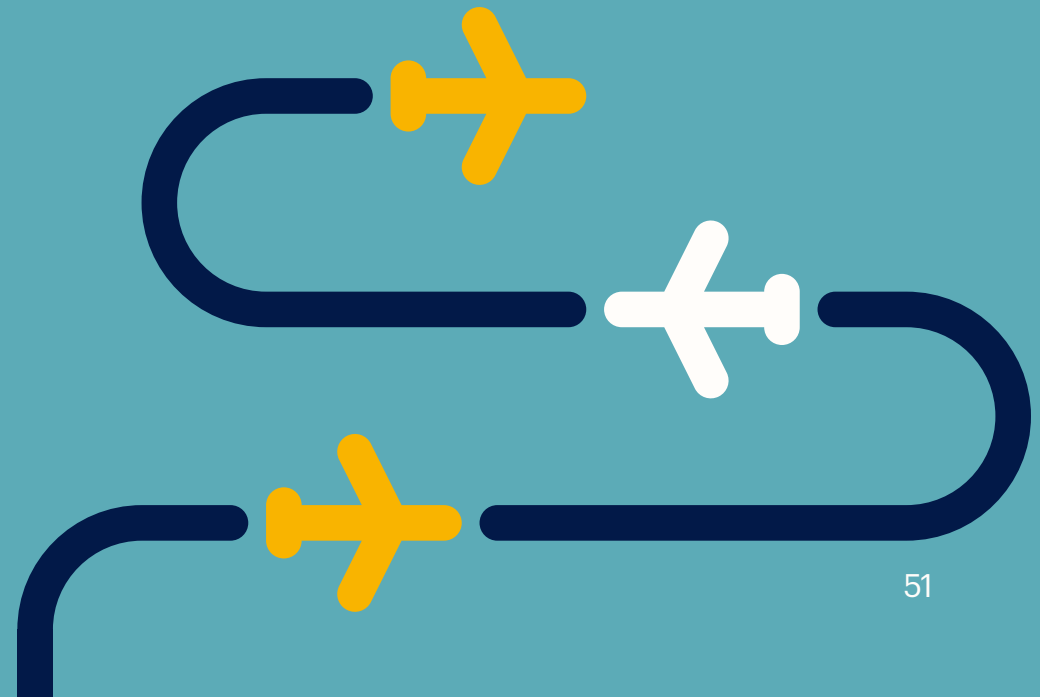
Il 2019, come sottolineato in tutto il Report Integrato, ha visto un chiaro investimento sul tema “Life Time Employability”. L’employability di ogni candidato per Randstad inizia possibilmente prima che una candidatura sia valutata e inviata. Portiamo infatti molta attenzione all’individuazione e alla “scrematura” dei talenti affinché il percorso di selezione sia il più veloce ed efficace possibile. In questa direzione vanno visti gli investimenti, a livello tecnologico, su “Perfect Match”, ovvero l’ATS (Applicant Tracking System, un software gestionale specifico per la gestione delle posizioni lavorative) che ci consente di monitorare sia lo stato di avanzamento del percorso di ogni candidato che entra nei database Randstad, sia di sapere quando un’esperienza si sta per concludere e quindi valutare immediatamente le possibili alternative. A questo abbiamo aggiunto moltissima formazione proprio nella scrittura degli annunci affinché questi siano non solo chiari ed esaustivi, ma anche facilmente reperibili attraverso le ricerche on-line e facilmente consultabili attraverso i più comuni device mobili, oggi lo strumento più utilizzato anche per la consultazione delle opportunità di lavoro.

Queste scelte sono state portate avanti proprio per ridurre il numero di annunci, trasferendo il KPI sulla loro efficacia e sulla rispondenza rispetto tanto alle esigenze delle aziende clienti, quanto alle aspettative dei lavoratori. Un progetto che ha pagato in termini numerici: nel corso del 2019 il numero di candidati gestiti da Randstad è cresciuto quasi del 50% attestandosi attorno a quota 1.800.000. A questo dato così rilevante ne associamo un altro, cioè la crescita della percentuale di persone che inserite nei nostri database trova lavoro. Tale cifra passa dal 60% al 70%, a indicare che il perfect match che riusciamo a costruire tra candidati e imprese funziona. Peraltro è un indice che spendiamo molto volentieri con chi cerca lavoro: la capacità di Randstad di offrire buona occupazione è un dato di fatto confortato dai numeri.

Un altro dato che conforta le nostre attività in favore dei candidati riguarda il numero di persone che sono state assunte in Permanent, ovvero a tempo indeterminato da parte

del cliente, che – nel corso dell’anno – hanno superato le 9.000 unità circa. Un dato molto importante a cui se ne affianca un altro: la stragrande maggioranza di loro non proveniva da una fase di disoccupazione, ma erano lavoratori prima occupati che hanno visto migliorare e strutturarsi la propria posizione grazie ai servizi di employability che abbiamo messo loro a disposizione.

Alle iniziative che “spingono” da subito l’employability e il potenziale “verso il prossimo posto di lavoro” abbiamo infine continuato ad affiancare progetti per formare nuovi talenti, evolvere quelli esistenti verso nuove competenze, più in linea con le richieste del mercato, operare accanto ai giovani sia dall’inizio della loro esperienza di lavoro, anche “influenzando” i percorsi formativi scolastici, lavorare con le figure senior per garantire il loro ricollocamento sono le motivazioni che ci spingono e la risposta alle sfide che abbiamo evidenziato. Per questo mettiamo in campo un supporto continuo che inizia in fase di selezione e che poi accompagna la persona in tutto il suo percorso.



prima dell'assunzione.

Innanzitutto aiutiamo i candidati a predisporre un buon curriculum vitae e ad affrontare il colloquio. A questi servizi "base" associamo altre attività e strumenti in grado di ridurre il "time to hire" affinché il processo di selezione sia il più snello e agevole possibile. Tra questi trova spazio Modern Hire, una piattaforma digitale che consente di selezionare le migliori risorse combinando valutazioni da remoto attraverso quelle che si definiscono "killer query" a momenti di intervista, anche questa gestibile da remoto. Il combinato disposto dei dati raccolti consente sia di costruire specifica conoscenza sul singolo candidato, sia di garantire al singolo lavoratore di esprimere in maniera compiuta ed esaustiva le proprie competenze attraverso prove ragionate e colloqui approfonditi. Elementi, questi, che offrono il miglioramento della reputazione tanto del lavoratore, quanto di Randstad proprio verso i lavoratori, dimostrandosi attenta alle esigenze a cominciare proprio dall'individuazione del vero potenziale.

Accanto a questa scelta tecnologica, che si dimostra peraltro molto utile anche durante la fase di emergenza sanitaria che stiamo vivendo, il 2019 ha visto un incremento significativo dell'uso dei video specie grazie alla partnership con Monster. Sono direttamente gli account che operano nelle filiali a registrare il video annuncio, seguendo un filo conduttore condiviso, e poi a diffonderlo attraverso le property digitali Randstad. Anche in questo caso abbiamo misurato una redemption molto elevata, esito che – come nel caso di Modern Hire – si sta confermando e strutturando durante il periodo di emergenza collegata alla pandemia da Coronavirus.

Il 2019 ha inoltre visto la conferma di una serie di progetti che hanno riscontrato notevoli successi negli anni precedenti. Tra questi:

- **"Colazione da Randstad"**: una delle iniziative più note svolta per agevolare la fase di selezione dei candidati. Si tratta di incontri di pochi minuti, in forma di speed date, in cui le aziende possono dialogare con i candidati presenti in una cornice

informale. Nel 2019 si sono tenute 3 edizioni per un totale di 75 eventi che hanno visto il coinvolgimento di 25 filiali per evento, per circa 8 candidati partecipanti per ogni edizione e un placement finale di 110 candidati lavoratori.

- **"Geographical Mobility Workers"**: il 2019 ha visto un rafforzarsi dei progetti di mobilità geografica, al punto da trasformarsi in vera e propria specialty all'interno di Randstad. Il progetto prevede la fase di reclutamento e la successiva relocation del lavoratore. Nel corso dell'anno si è lavorato su filiere specifiche lato tecnologico (in particolare meccanica ed elettromeccanica) e i risultati in termini di retention, ovvero il KPI che utilizziamo per questo progetto e che verifica la percentuale di persone che rimangono nella posizione di lavoro acquisita, è decisamente interessante: solo il 10% dei lavoratori fa ritorno a casa nei primi 6 mesi di esperienza di ricollocazione geografico-lavorativa, e il 20% nell'arco dell'anno. Il numero di lavoratori complessivo che hanno preso parte al progetto si è attestato attorno a 200.

la crescita di Randstad Services.

Randstad Services S.r.l. è la società del Gruppo che offre progettazione e fornitura mediante appalto di servizi nei settori:

- logistica, distribuzione e gestione di magazzini, facility, confezionamento
- help desk, servizi di consulenza e assistenza informatica, manutenzione di servizi IT;
- back office amministrativo, gestione di archivi e banche dati, reception e accoglienza;
- progettazione, organizzazione e gestione di eventi, servizi di stewarding e hostess.

Alla fine del 2019 Randstad Services contava 1.397 dipendenti in calo rispetto ai 1.600 dell'anno precedente. Nonostante il calo del numero complessivi dei dipendenti a fine anno, il 2019 è stato un anno che visto consolidare il posizionamento della società in alcuni settori a cominciare dal settore logistica a quello di facility.

Il 2019 ha inoltre visto un forte accento rispetto ai temi della formazione su Salute e

Sicurezza e stato implementato l'utilizzo dello strumento del welfare all'interno dei vari accordi sindacali con l'accesso diretto alla nuova piattaforma Randstad Welfare.

Non è mancato, inoltre, l'impegno nell'ambito sociale. La società ha infatti proseguito la collaborazione con il progetto Randstad Without Borders attraverso il quale sono state formate 12 persone e generato l'inserimento di 4 persone in somministrazione a cui è seguita, per una di loro, la successiva stabilizzazione a tempo indeterminato.

Grazie alla collaborazione con le filiali è stato organizzato un progetto di formazione Sud-Nord, con l'obiettivo di garantire una continuità lavorativa e di reddito a candidati disoccupati. Si è anche lavorato sullo sviluppo del progetto della polivalenza, fondamentale per permettere ai dipendenti impiegati presso gli appalti l'acquisizione di nuove competenze e risorse.

Nel 2019 Randstad Services ha infine iniziato a lavorare sulla grande sfida della digitalizzazione. Ciò ha significato prima di tutto "formare" i dipendenti all'utilizzo di app piuttosto che all'uso del badge, lavoro non semplice soprattutto a causa delle "barriere" di carattere linguistico. Accanto a questi interventi, su alcuni impianti è stato implementato lo strumento del workforce scheduling, con l'obiettivo di fornire un ulteriore supporto nella pianificazione dei turni e migliorare la comunicazione con i dipendenti.

durante la fase di assunzione.

Durante la fase di assunzione fungiamo da ufficio del personale dell'azienda cliente. Ogni lavoratore riceve dalla filiale di riferimento un vademecum con tutte le informazioni necessarie alla corretta gestione del rapporto di lavoro:

- lettura minuziosa del contratto di assunzione;
- modalità di gestione delle comunicazioni su presenze, assenze, ferie, ROL, malattie e

infortunio;

- funzionamento degli assegni familiari, detrazioni di imposta, scelta di destinazione del TFR;
- opportunità fornite dall' Ente Bilaterale Ebi.Temp sostegno alla maternità, alla non autosufficienza, all'istruzione, sostegno "una tantum" per l'adozione e l'affidamento, contributo per l'asilo nido, tutele sanitarie, prestiti personali, indennità di infortunio e agevolazioni sulla mobilità.

Randstad, in questa fase, può anche decidere di assumere direttamente i lavoratori a tempo indeterminato - attraverso il progetto Talent Pool - per poi indirizzarli alle imprese clienti a tempo determinato. In questo offriamo continuità lavorativa ed economica e l'opportunità di lavorare in contesti diversi e stimolanti in linea con il profilo professionale al fine di consentire - con la miglior continuità possibile - l'individuazione del vero potenziale.

Ci occupiamo inoltre, prima che inizi la nuova esperienza lavorativa, di consegnare i DPI se necessari, di fornire le istruzioni comportamentali e operative previste dai regolamenti delle aziende per le quali sta per iniziare l'esperienza lavorativa. Se necessario, inoltre, offriamo specifica formazione sulla sicurezza (o altri percorsi formativi obbligatori), sempre attraverso il sostegno del fondo Forma.Temp.

Le principali aree tematiche di formazione sono:

- soft skills: comunicazione efficace, gestione delle obiezioni, comunicazione telefonica, team building, cross selling, team working, bilancio di competenze, orientamento attitudinale;
- sicurezza generale e specifica, ai sensi dell'accordo Stato-Regioni;
- tematiche tecniche: saldatura, fresatura, macchine CNC, montatori meccanici, tornitura, progettazione, disegno meccanico, cablatori, giuntisti fibra ottica;
- tematiche ICT: programmazione Java, Salesforce, SAP;
- altro: attrezzature, HACCP, contact center, CAAF (addetti ai servizi fiscali), ricerca attiva del lavoro, lingue straniere, logistica.



dopo l'assunzione e durante la nuova esperienza di lavoro.

L'accompagnamento e la cura continuano anche quando l'esperienza di lavoro è in corso. Prevediamo infatti l'erogazione di percorsi di formazione gratuita qualora vengano rilevati eventuali gap di competenze tra le esigenze delle imprese e le risposte dei lavoratori, favorendo il re-skilling.

Ogni lavoratore viene contattato in periodo di prova per monitorare ed eventualmente

consigliare comportamenti e pratiche utili al buon andamento del nuovo rapporto di lavoro e per tenerlo aggiornato sulla possibilità di proroga del contratto in essere. Ai lavoratori somministrati a tempo indeterminato che si trovano in status di disponibilità, tra la fine di una missione e l'inizio della successiva, Randstad offre inoltre percorsi formativi relativi al bilancio di competenze e all'orientamento attitudinale.

La tabella sottostante evidenzia le ore di formazione erogate e il numero di partecipanti mettendo in comparazione gli anni 2017, 2018, 2019.

tipologia di formazione	2017			2018			2019		
	ore di corso	n° di allievi	ore corso per allievo	ore di corso	n° di allievi	ore corso per allievo	ore di corso	n° di allievi	ore corso per allievo
base	162.903	16.114	10,11	313.589	15.948	19,66	268.901	19.247	13,97
on the job	49.875	1.514	32,94	56.857	1.730	32,87	82.302	2.531	32,52
professionale	1.377.562	18.922	72,80	1.621.618	20.132	80,55	1.459.395	17.388	83,93
a tempo indeterminato	86.270	2.938	29,36	93.059	2.802	33,21	206.956	6.625	31,24
totale	1.676.610	39.488	42,46	2.085.123	40.612	51,34	2.017.554	45.791	44,06

Rispetto agli anni precedenti, nel 2019 si registra una diversa distribuzione di corsi/ore rispetto alle tipologie formative, in particolare un incremento di partecipanti e ore ai percorsi a tempo indeterminato, attribuibile con certezza all'incidenza del Decreto Dignità sulla tipologia di assunzione in somministrazione (decremento delle assunzioni in somministrazione a tempo determinato versus incremento delle assunzioni in somministrazione a tempo indeterminato), che di conseguenza ha generato maggiore disponibilità di fondi forma.temp dedicati ai lavoratori a tempo indeterminato. Su questa categoria, infatti, si è concentrata l'attività soprattutto del secondo semestre al fine di offrire alle aziende e ai candidati formazione nell'ottica del reskilling e del lifelong learning.

Per quanto riguarda la formazione professionale, il confronto con gli anni precedenti evidenzia una diminuzione degli allievi, ma un incremento delle ore di corso attribuibile al fatto che la selezione di profili è sempre più accurata e puntuale e i corsi sono sempre più tecnici e di fatto con un maggior numero di ore per consentire una formazione più completa e attenta con ampio spazio all'interazione e alla parte pratica. Anche la tipologia on the job (induction nei primi giorni di somministrazione) evidenzia un aumento significativo di ore e numero allievi rispetto agli anni precedenti, con un allargamento delle aziende utilizzatrici presso cui sono stati attivati i percorsi.

Nell'ottica dello sviluppo del potenziale delle persone, in accordo con una selezione di clienti sensibili al tema della valorizzazione delle risorse, elaboriamo matrici delle competenze e test di valutazione per comprendere a fondo proprio il potenziale dei lavoratori e cercare di definire come riuscire a proseguire la nuova esperienza lavorativa intrapresa.

Aggiungiamo, inoltre, predisposizione e offerta di percorsi formativi per l'ottenimento di una serie di specifiche certificazioni utili come, ad esempio, l'attestato per la conduzione dei carrelli elevatori, PLE, PES/PAV, HACCP.

Proponiamo infine la sperimentazione di nuove forme contrattuali tra quelle autorizzate dallo Stato Italiano.



randstad welfare.

Accanto alle opportunità di formazione continua, i lavoratori in somministrazione che hanno avviato una nuova esperienza hanno diritto di accesso alla piattaforma Randstad Welfare che, progettata nel 2018, ha preso effettivo avvio nel mese di aprile 2019.

A tutti gli effetti la piattaforma è attiva per:

- i dipendenti di aziende clienti attivate dal team Business Randstad
- i lavoratori somministrati aventi diritto ai bonus previsti dai CCNL o da altri bonus erogati dalle aziende utilizzatrici.

Attraverso questo strumento i lavoratori ottengono una serie di vantaggi legati soprattutto al miglioramento dell'equilibrio tra vita privata e lavorativa, una fiscalità agevolata e un aumento del proprio potere d'acquisto. Proprio dal punto di vista delle opportunità di acquisto messe a disposizione del lavoratore somministrato, la nuova piattaforma Randstad Welfare incrementa in maniera significativa i possibili sbocchi di spesa, inserendo, ad esempio, una sezione specifica connessa alle spese mediche. Inoltre, volendo ampliare il più possibile le opportunità connesse a un miglioramento della vita del lavoratore in senso assoluto, la piattaforma prevede una sezione lifestyle nella quale le persone possono trovare una serie di opportunità aggiuntive rispetto a quanto previsto dalla normativa in termini di flexible benefits. Tra questi si esemplificano i servizi di coaching nutrizionale, assistenza fiscale e altri servizi per la persona.

La piattaforma, inoltre, prevede l'utilizzo delle quote di fringe benefit anche se già parzialmente erose, operazione non possibile con il precedente servizio Welfare. In questo modo i lavoratori somministrati hanno modo di utilizzare il proprio credito all'interno delle sezioni dei buoni acquisto, molto utili per l'acquisto di generi alimentari e di buoni carburante/abbigliamento.

Accanto a queste sostanziali novità, è stata avviata anche una fase di ascolto al fine di

migliorare le opportunità inserite e renderle il più possibile corrispondenti ai bisogni raccolti. È stato così rilevato un aumento di richieste di rimborso per spese di supporto e istruzione della famiglia.

Le migliorie in termini di servizi e opportunità sono state accompagnate da investimenti a livello tecnologico al fine di rendere la piattaforma più veloce, di semplice utilizzo e, così, incrementare il tempo del suo utilizzo. È stata altresì migliorata la procedura di assistenza agli utenti, passando da una modalità via ticket – con tempo di risposta entro le 48 ore – e un numero di telefono a pagamento, a un'assistenza tramite live chat inserita direttamente in piattaforma attiva 7 giorni su 7 a orari differenti e senza costi aggiuntivi di nessun tipo.

L'attivazione della piattaforma ad aprile non ha tuttavia coinciso con la migrazione immediata di tutti gli utenti presenti nella piattaforma usata in precedenza. La migrazione è iniziata in luglio e si è conclusa a dicembre 2019, quando il 100% dei lavoratori somministrati ha avuto accesso a Randstad Welfare.

Nel corso del 2019, infine, sono iniziate le attività volte alla predisposizione del piano di welfare anche per i circa 2.300 dipendenti della struttura Randstad.

In prospettiva, la nuova piattaforma di Welfare si presta a un utilizzo ancora più ampio. È infatti allo studio l'opportunità di inserimento di vetrine di prodotti di terze parti a un prezzo riservato. I prodotti "riservati a Randstad Welfare" possono trovare nella piattaforma un veicolo distributivo originale e con ogni probabilità molto efficace perché connesso alle spese in ambito welfare/benefits. Inoltre alcuni servizi di divisioni specifiche Randstad, come quelli di counseling proposti da HR Solutions, trovano spazio all'interno della piattaforma con il duplice obiettivo di contribuire al miglioramento della carriera e di offrire la miglior continuità possibile con i servizi della nostra azienda.

accanto e in tutela del lavoratore.

Per offrire maggiori garanzie e protezione in particolare ai propri lavoratori in somministrazione, fin dal 2005 Randstad ha ottenuto la Certificazione Etica SA 8000, la prima Agenzia per il Lavoro in Italia a conseguire questa attestazione. I due audit, che si svolgono regolarmente ogni anno e che comportano un notevole impiego di risorse economiche e non, rappresentano la migliore garanzia affinché il rispetto dei punti di norma siano una realtà concreta e non rimangano una dichiarazione d'intenti.

Randstad si occupa, inoltre, di informare e supportare il lavoratore nella conoscenza e nel godimento dei servizi offerti da Ebi.Temp, che aiuta i lavoratori in somministrazione attraverso l'erogazione di servizi di sostegno, tutela e agevolazione.

l'apprendistato.

L'apprendistato è un contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato con contenuto di natura formativa. Si contraddistingue in tre diverse articolazioni, in base alla diversa finalità formativa dello stesso.

L'apprendistato duale (o di primo livello) è il contratto finalizzato all'acquisizione di Qualifica LEFP, Diploma LEFP, Diploma di Istruzione Secondaria Superiore e Certificazione IFTS. Pertanto si rivolge a studenti di età tra i 15 e i 25 anni (non compiuti) e consente loro di svolgere il percorso didattico, alternando periodi di formazione a scuola ad altri all'interno di organizzazioni aziendali. Randstad si pone come facilitatore tra la scuola, le aziende e gli studenti stessi offrendo a tutti gli interlocutori l'opportunità di soddisfare le proprie esigenze formative e lavorative.

Nel 2019 abbiamo attivato 29 contratti di apprendistato in collaborazione con i Centri di Formazione Professionale e gli Istituti di Istruzione Secondaria Superiore. Un progetto di successo che dopo una fase pilota in Lombardia nel 2018 si prevede possa essere

esteso anche ad altre Regioni e garantire un particolare "focus" sulle professionalità legate alle Specialties Technical e Hospitality & Food.

L'apprendistato di secondo livello, definito anche "professionalizzante" è un contratto finalizzato al conseguimento della qualifica professionale attraverso una formazione sul lavoro, rivolto ai giovani tra i 18 e i 29 anni. La durata e le modalità di erogazione della formazione variano a seconda della qualifica professionale da conseguire e dai diversi contratti collettivi nazionali di lavoro. Nel 2019 Randstad ha attivato più di 405 nuovi contratti di apprendistato di II livello in somministrazione.

Confidiamo nella possibilità di partire anche con l'apprendistato di terzo livello, definito di alta formazione e ricerca, tipologia di apprendistato finalizzata al conseguimento di titoli di studio universitari e di alta formazione compresi dottorati di ricerca, diplomi relativi ai percorsi degli istituti tecnici superiori (ITS).

Alla fine del 2019 i contratti di apprendistato complessivamente gestiti da Randstad erano 792.

HOpportunities.

"HOpportunities" (HO) è la divisione Randstad dedicata alla ricerca, selezione e gestione di lavoratori inseriti nelle categorie protette. Anche l'attività di HOpportunities è connessa al posizionamento "Human Forward" e impegnata nella cura e nel mantenimento del miglior livello possibile di employability per questa categoria di lavoratori. Contestualmente, i talenti selezionati da HO consentono ai nostri clienti di soddisfare alcuni requisiti di legge e, così, dare corpo anche a progetti di sostenibilità. Contestualmente è un modo per consentire ai nostri clienti di soddisfare dei requisiti di legge e, quindi, sfruttare un'ulteriore leva per la nostra sostenibilità economica, costruendo così un'ulteriore e chiara sovrapposizione tra i nostri obiettivi di sostenibilità.

alcuni progetti realizzati nel 2019.

Nel corso del 2019 HOpportunities è stata coinvolta in diverse iniziative ed eventi legati al mondo della disabilità. Alcuni di questi sono stati portati avanti in collaborazione con l'associazione Lo Spirito di Stella Onlus: un'importante associazione fondata da Andrea Stella, costretto su una sedia a rotelle a seguito di un incidente.

Attraverso il progetto Wheels on Waves, Andrea sottolinea l'importanza dell'accessibilità, in generale, per le persone con disabilità. Stella ha progettato un catamarano completamente accessibile, che ha solcato il Mediterraneo facendo scalo in molti porti italiani ed ospitando molte persone con disabilità. Il primo momento di collaborazione è stato, in ordine di tempo, un evento organizzato a Padova il 7 marzo dal titolo "Disabilità e lavoro, diamo valore al tuo talento" dedicato alle persone con disabilità di Padova e delle altre province venete.

Obiettivo dell'incontro è stato trasmettere, attraverso la testimonianza di Stella e Filippo Preziosi - ex direttore tecnico di Ducati Corse, disabile a causa di un incidente - la possibilità, anche per le persone con disabilità, di mostrare il proprio talento e trovare piena realizzazione nel mondo del lavoro.

Il secondo evento, organizzato il 26 settembre a Lignano Sabbiadoro, ha avuto gli stessi protagonisti in compagnia dei responsabili HR di alcune aziende del territorio con l'obiettivo di sensibilizzarli sul tema della disabilità e dell'inclusione lavorativa.

Un'altra partnership molto importante, avviata nel 2018 e sostanziata nel 2019 è stata quella con LIFC - Lega Italiana Fibrosi Cistica - al fine di aumentare le possibilità di trovare lavoro per le persone afflitte da questa patologia. Una delle iniziative più importanti, organizzate in seno alla partnership, è stata la partecipazione al forum nazionale dell'associazione che si è tenuto nel mese di novembre. Durante l'evento il team HOpportunities, in collaborazione con il team di Randstad Career Management, ha organizzato ed erogato due workshop dedicati ai care giver (quasi sempre i genitori

dei pazienti affetti da fibrosi cistica) per fornire suggerimenti e strumenti utili per il loro reinserimento nel mondo del lavoro.

Nel 2019, HOpportunities ha inoltre continuato il proprio lavoro per The Bridge, un progetto congiunto con università e scuole intermedie avviato nel 2016. Attraverso questo progetto, dopo un processo di selezione e interviste di orientamento professionale, Randstad aiuta i giovani studenti disabili a mettersi in contatto con le aziende al fine di avviarli all'esperienza lavorativa.



without borders.

Il progetto Randstad Without Borders (WB) è stato lanciato, nelle città di Milano e Torino, nel 2017 dopo un periodo di fase pilota nel 2016. Without Borders mira ad agevolare l'inserimento lavorativo dei cittadini migranti (rifugiati, richiedenti asilo politico e soggiornanti di lungo periodo) offrendo corsi di formazione (lingua, ricerca del lavoro e professionali), valorizzando le loro competenze e puntando sul valore aggiunto che può portare la diversità culturale in un mondo del lavoro in continuo cambiamento.

Nel 2018, le attività sono state estese a diverse città - Firenze e Padova, oltre a Milano e Torino - e ogni anno, il progetto ha visto coinvolti circa 500 migranti. Nel 2019, WB è stato inserito nel dipartimento "Education", dando una connotazione nuova: i migranti e rifugiati sono candidati competitivi con un potenziale importante che permette, da un lato, di rispondere ai bisogni del mercato del lavoro italiano ed europeo e dall'altro, di collaborare per ottenere un inserimento socio professionale duraturo nel tempo.

Nel gennaio 2019, insieme al dipartimento di Politiche Attive, è inoltre stato avviato un nuovo progetto chiamato "work4integration" e realizzato in partnership con Sodalitas e altri partner europei tra cui i nostri colleghi di Randstad Belgio e Svezia.

Uno degli obiettivi principali è lo scambio di buone pratiche e l'implementazione di modelli di riferimento per l'inserimento lavorativo efficace di migranti in ogni Paese. Il progetto prevede complessivamente il coinvolgimento di 400 persone. In Italia, Randstad si è occupata di accompagnare 200 migranti attraverso l'orientamento individuale, corsi di ricerca attiva del lavoro, corsi di formazione professionale e scouting di opportunità di lavoro.

Nel corso del 2019 con [Without Borders](#):

- sono stati erogati 26 corsi per migranti richiedenti asilo politico o protezione internazionale e per migranti soggiornanti di lungo periodo;
- abbiamo coinvolto 306 persone di cui 257 formate pari all'84%;
- 30 inserimenti lavorativi tramite Randstad o in autonomia di seguito a un corso;
- abbiamo coinvolto circa 21 aziende.

Nel corso del 2019, con [work4integration](#):

- 78 candidati sono stati seguiti dai nostri Career Counsellors;
- 52 persone hanno partecipato ai corsi di RAL;
- 34 inserimenti lavorativi tramite i Career Counsellors;
- 1 corso professionale e 7 corsi di ricerca attiva del lavoro sono stati organizzati;
- 14 enti hanno partecipato a un workshop sui temi della gestione legale dei migranti.

Rispetto al 2018:

- il progetto ha assunto una dimensione europea
- abbiamo esteso le attività offrendo anche l'orientamento individuale ai candidati
- abbiamo implementato una strategia di comunicazione interna ed esterna.

Queste novità hanno indotto cambiamenti significativi e progettualità all'interno della nostra organizzazione:

- condivisione di buone pratiche e strumenti per offrire i migliori servizi a candidati e clienti
- follow-up e coaching individuale che permette di agevolare gli inserimenti
- interesse aumentato da parte delle aziende per i temi di diversity & inclusion.

n. corsi	2018		2019	
	richiedenti	soggiornanti da lungo periodo	richiedenti	soggiornanti da lungo periodo
milano	16	16	13	7
torino	5	3	2	-
altre città	5	4	4	-
totale	26	23	19	7

corsi	2018				2019			
	richiedenti		soggiornanti		richiedenti		soggiornanti	
	formati	coinvolti	formati	coinvolti	formati	coinvolti	formati	coinvolti
milano	155	201	136	152	133	161	70	81
torino	49	66	28	32	18	25	-	-
altre città	53	63	30	34	36	39	-	-
totale	257	330	194	218	187	225	70	81

candidate management: facts & figures.

Anche nel 2019 notiamo "l'effetto" del decreto Dignità sul numero complessivo dei contratti di somministrazione. Si può però notare il trend, in crescita, di contratti a tempo indeterminato frutto della scelta di "stabilizzazione" effettuata da Randstad in risposta sia alle esigenze occupazionali dei lavoratori con skill specifiche - da trattenere e fidelizzare - sia come risposta, in termini di flessibilità, alla stessa Legge 96/2018 (Decreto Dignità).

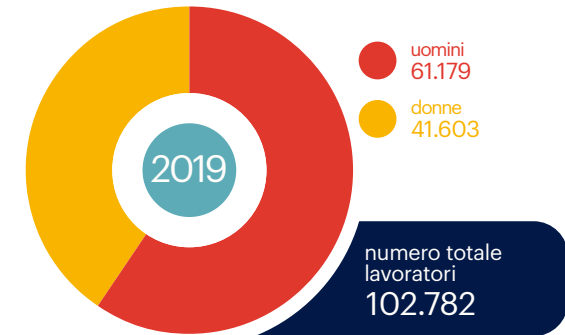
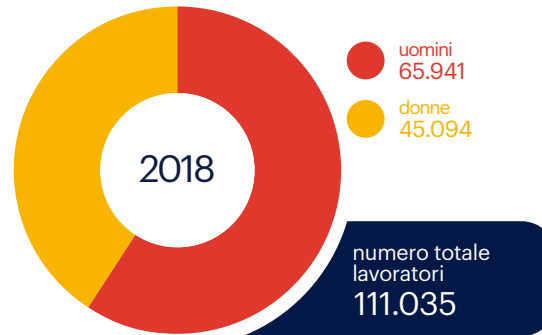
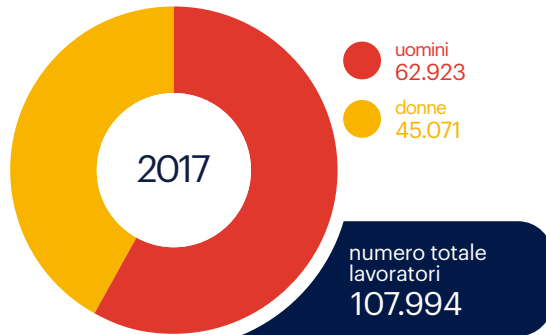
Possiamo vedere un trend costante nel triennio, rispetto alla diversità di lavoratori per genere, per fasce d'età, per livello di istruzione e per qualifica sui contratti attivati. Invece, notiamo una leggera diversificazione dei contratti per differenza di nazionalità, sui tre anni di riferimento.

Per quanto riguarda la durata delle missioni, si evidenzia che quelle fino a 15 gg restano la maggior parte. Il loro trend è però in diminuzione, a favore dei contratti di lunga durata. Infatti per i contratti uguali o superiori ai 7 mesi notiamo un significativo incremento, che vede raddoppiare le percentuali dal 2017 al 2019.

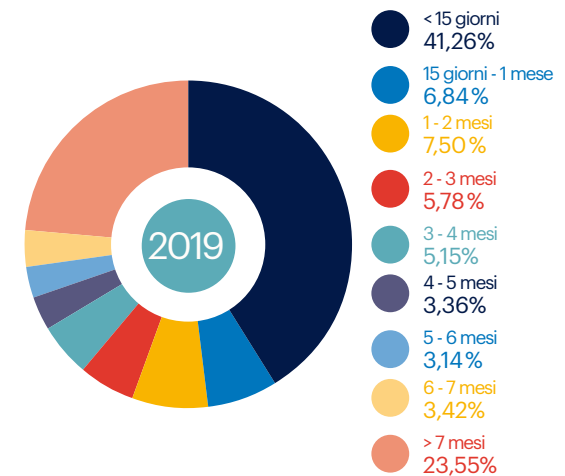
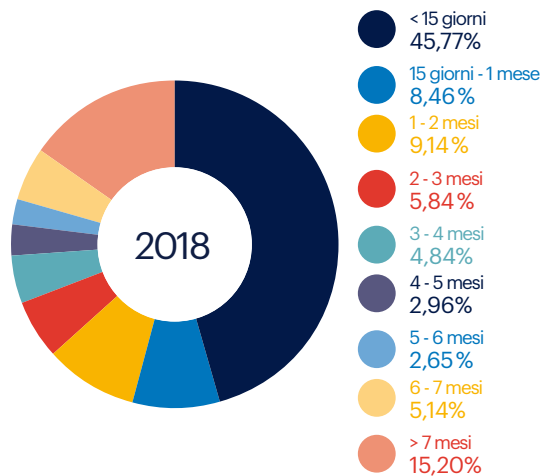
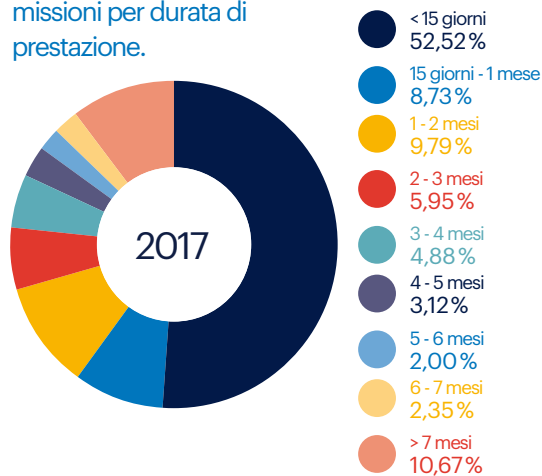
contratti attivati per tipologia contrattuale.



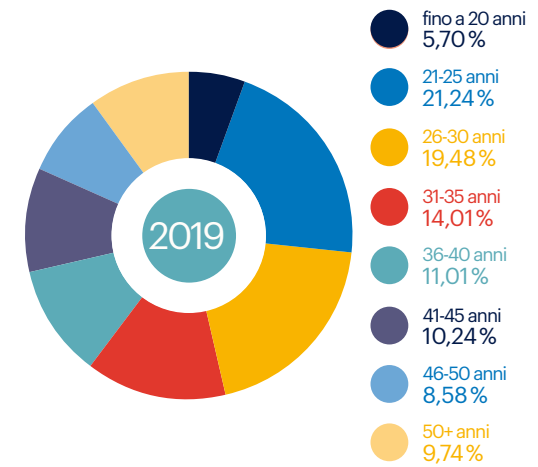
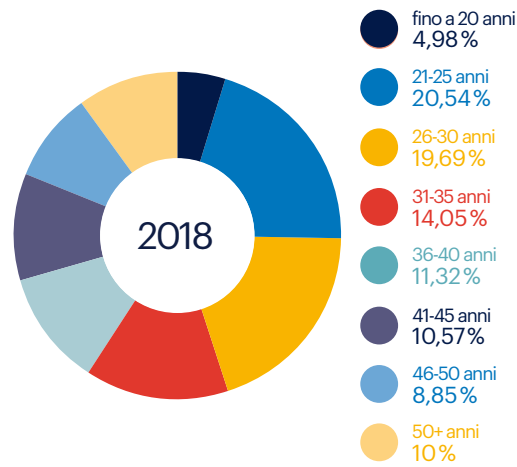
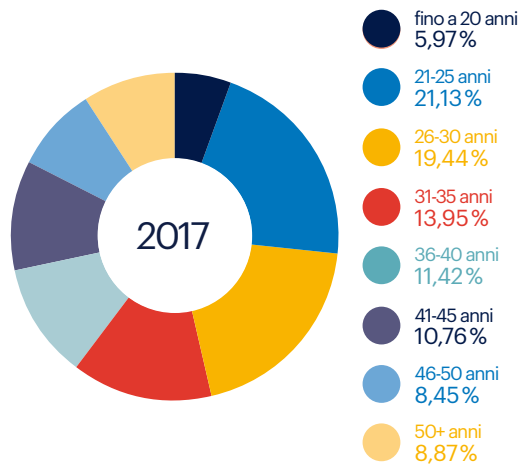
diversità dei lavoratori per genere.



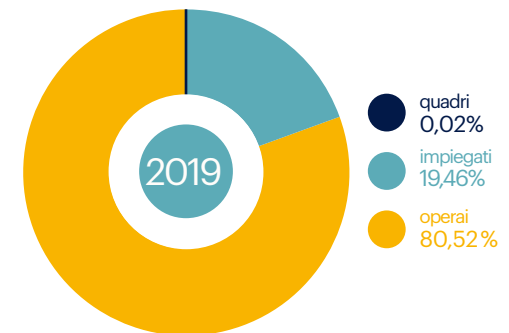
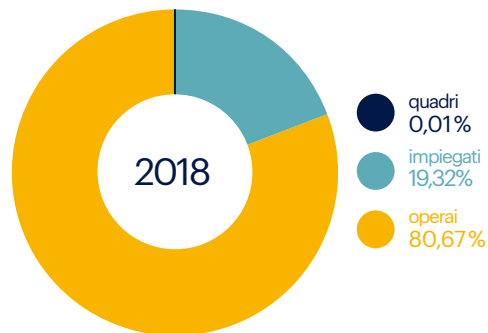
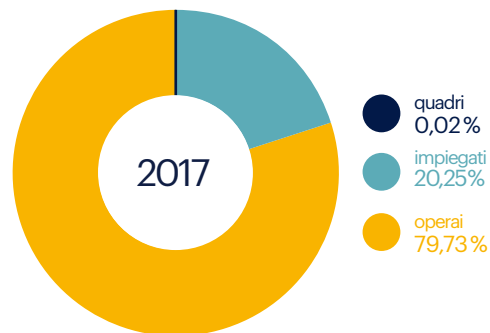
missioni per durata di prestazione.



diversità dei lavoratori per fascia d'età.



contratti attivati per qualifica.



Il mercato del lavoro italiano si caratterizza dall'aumento dell'età media dei lavoratori: una demografia caratterizzata da un significativo calo della natalità e dalle politiche del lavoro improntate sul costante aumento dell'età pensionabile, ha condotto a una popolazione attiva sempre più senior e all'allungamento della vita del lavoratore. Per affrontare questa sfida Randstad opera accanto a due categorie di lavoratori: i senior attualmente occupati all'interno di un'azienda e le persone senior disoccupate e in cerca di una nuova occupazione.

Per entrambi l'azienda fornisce la propria consulenza ed il supporto per sfruttare le proposte connesse alle politiche attive del lavoro messe in campo dai Governi. Tra queste l'uso del part-time agevolato per coloro che sono attivi, permettendo ai lavoratori dipendenti del settore privato con contratto a tempo indeterminato e full-time di ridurre, su base volontaria, l'orario di lavoro per un periodo massimo di tre anni dal raggiungimento della pensione di vecchiaia. Oppure l'utilizzo di bandi regionali e nazionali che mettono a disposizione risorse economiche per la formazione e lo sviluppo "dell'occupabilità" di persone over 50 e over 55 con annesso sgravio contributivo a favore delle aziende che li assumono. O ancora la "dote lavoro" fruibile anche da persone over 50 in stato di disoccupazione che possono "spendere la dote", ossia denaro di provenienza pubblica, per acquistare servizi formativi presso un ente accreditato come Randstad.

Randstad, tuttavia, opera con crescente focalizzazione nel trovare lavoro e non solo per accompagnare le persone in un percorso formativo o di avvicinamento al lavoro al punto da ottenere un conversion rate di almeno 3 persone su 5 che devono trovare un lavoro e almeno 1 su 5 che deve trovare un lavoro stabile.

L'azienda, quindi, abbina alla formazione la fase di job seeking proattivo che aumenta in maniera esponenziale le opportunità di trovare un nuovo lavoro. In questa direzione vanno, ad esempio, i così chiamati "pronti al lavoro" ovvero un elenco dei migliori candidati a disposizione delle filiali inviato alle aziende clienti con l'obiettivo dichiarato

di far emergere un bisogno inespresso. I numeri delle politiche attive 2019:

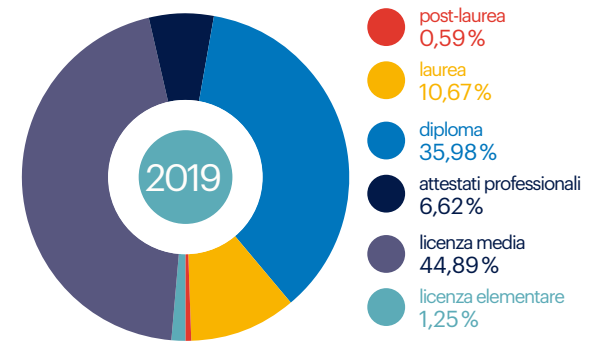
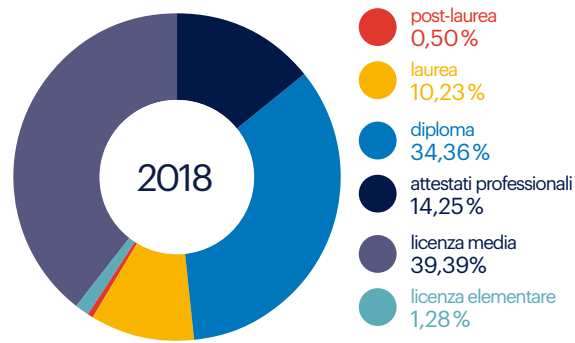
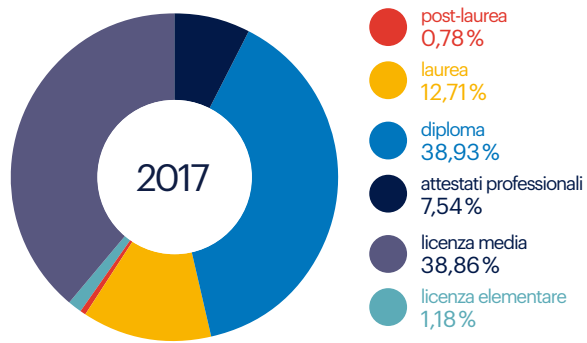
- 5.774 persone prese in carico in filiale
- 3.829 hanno trovato lavoro
- 1.086 contratti superiori ai 6 mesi, quindi anche a tempo indeterminato (o comunque stabili)
- 30.543 ore di formazione erogate.

active aging.

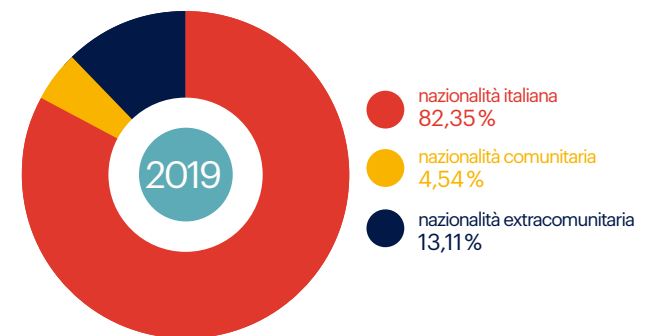
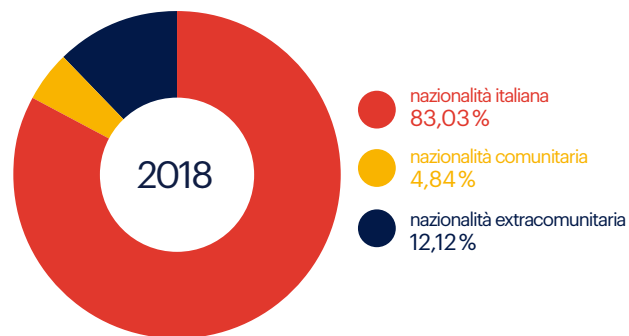
Per quanto concerne le figure senior attive presso le aziende, Randstad propone una serie di servizi che vanno ad affiancarsi al reinserimento quando e se questo diventa necessario. Il servizio Active Aging segue alcuni specifici punti:

- mappatura del personale per individuare in quali ambiti/dipartimenti operano, o opereranno a breve i senior;
- successiva indagine/mappatura volta a testare l'engagement e l'employability delle persone individuate. L'indagine porta alla definizione di 4 categorie di professionisti che, in funzione dei punteggi e delle performance sono avviati a percorsi differenti;
- i percorsi possono riguardare diversi aspetti:
 - percorsi motivazionali;
 - percorsi di formazione professionale su temi specifici, come la digitalizzazione;
 - percorsi di reverse mentoring trasformando il senior nella risorsa di accompagnamento dei nuovi assunti dall'accoglienza al pieno inserimento lavorativo.

diversità dei lavoratori per livello di istruzione.¹⁰



diversità dei lavoratori per nazionalità.



¹⁰ I dati rappresentano il 97,67% della popolazione per il 2017, 92,22% per il 2018 e il 92,20% per il 2019.

la tecnologia al servizio del potenziale.

La scelta di Randstad di posizionarsi come “partner tecnologico dal volto umano” non può prescindere dall’investimento costante in soluzioni che migliorino la vita di imprese e candidati e ottimizzino il più possibile la “digital experience” che ogni lavoratore vive quando entra nelle piattaforme online dell’azienda.

Anche nel corso del 2019 si è dunque proceduto con costanza nel percorso denominato “tech&touch”, ovvero un uso consapevole della tecnologia – per offrire servizi, velocità, semplicità e immediatezza – miscelato dal tocco umano, dall’attenzione a ogni persona che entra in relazione con l’azienda. L’approccio tech&touch riguarda oggi ogni iniziativa che l’azienda mette in campo, affinché si generi valore tramite un servizio digitalizzato mantenendo chiara l’esigenza di ottimizzare la stakeholder journey mentre questi si relazionano con l’azienda.

Nel corso dell’anno sono stati consolidati strumenti già esistenti come YouPlan e WePlan che consentono a lavoratori e aziende una pianificazione dei turni più agevole ed efficace, e di altri strumenti in grado di facilitare la gestione quotidiana del lavoro come

- smartex, app per la nota spese
- docsweb mobile per le firme elettroniche interne e la dematerializzazione contratti di approvvigionamento e documenti vari
- zconnect, per la rilevazione delle presenze
- q8, per la gestione delle carte carburante.

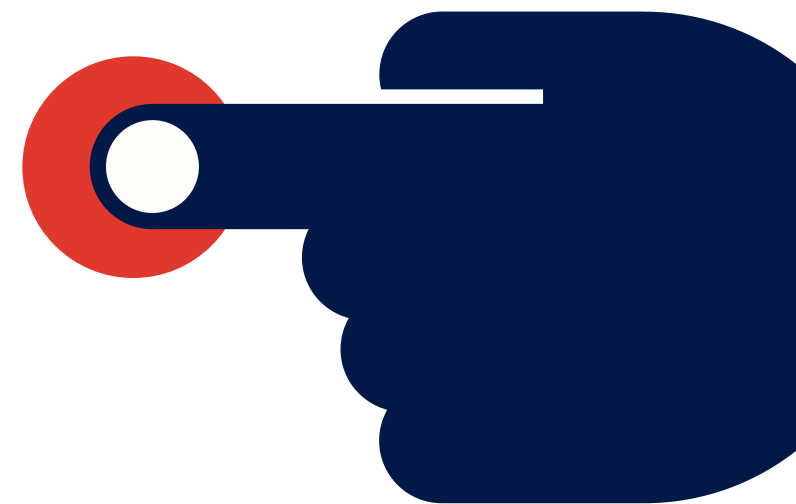
Tutte innovazioni finalizzate a rafforzare sempre più la comprensione del valore degli aspetti Tech non perdendo di vista l’anima Touch di Randstad.

Gli investimenti in tecnologia hanno tentato di migliorare sia l’esperienza dei candidati/lavoratori, sia il lavoro del field, ovvero delle nostre filiali attive su tutto il territorio. In quest’ottica va vista l’attivazione di un software come Signal, un Data Sales Driver capace di raccogliere gli annunci di lavoro presenti sul web, categorizzarli e, in funzione

delle risposte che si ottengono dall’analisi, definire quali siano i settori che hanno le maggiori richieste di assunzione. Queste indicazioni sono utili sia per identificare possibili nuovi clienti, sia per cogliere dimensionamento e caratteristiche del settore in questione e delle aziende che lo popolano. Signal, peraltro, è sincronizzato con Google Suite, la piattaforma verso la quale è stato completato il passaggio dismettendo le cartelle di rete e creando un’esperienza di lavoro sempre più improntata sulla sicurezza e sulla collaborazione.

L’introduzione di una social intranet con le community collaborative ha inoltre permesso di diffondere la cultura della collaborazione digitale in maniera significativa. Grazie alla digitalizzazione dei servizi è infatti possibile interagire in modo più autonomo ed efficiente con l’organizzazione: ne deriva una fluidità di scambio molto apprezzata che riduce i tempi di attraversamento dati dai processi tradizionali.

Infine, come già menzionato, nel 2019 si è capitalizzato l’uso della piattaforma Modern Hire, una soluzione che permette la schedulazione sincrona e asincrona di video interviste e colloqui da remoto, molto utile per ridurre il “time to hire”, per valorizzare potenziale e competenze dei candidati, per mantenere fluida e costante la selezione dei talenti a prescindere dalle condizioni esterne (come quelle legate all’emergenza sanitaria da Covid-19).



le nostre persone.

Randstad crede che ogni persona sia unica e come tale debba essere valorizzata, investendo sul “vero potenziale”. L’unicità, peraltro, ben si sposa con il tema della diversity che, seppur rischia di rimandare un messaggio “fuorviante” sottolineando le diversità, ben si presta a definire un percorso che le possa valorizzare con un approccio inclusivo.

Individualità e diversity, quindi, andrebbero affrontate dal punto di vista di ciò che ci rende unici e, per questo, riteniamo importante intraprendere una progettualità che partendo dal concetto di “diversità” ci accompagni verso un percorso di consapevolezza dei nostri bias, e di apertura verso punti di vista e opinioni diverse, capaci di creare quel confronto e quella dialettica necessaria per la crescita delle nostre persone e della nostra azienda.

All’interno di questa progettualità abbiamo dato vita nel 2019 al Diversity & Inclusion Committee, composto da colleghi che, per diverse motivazioni ed impegno, hanno deciso di contribuire alla creazione di iniziative a favore della cultura della D&I, come per esempio i Live Talk, visti come occasioni per ospitare e incontrare Testimonial che, con la propria storia personale, potessero essere fonte di ispirazione e di “apertura alla possibilità”.

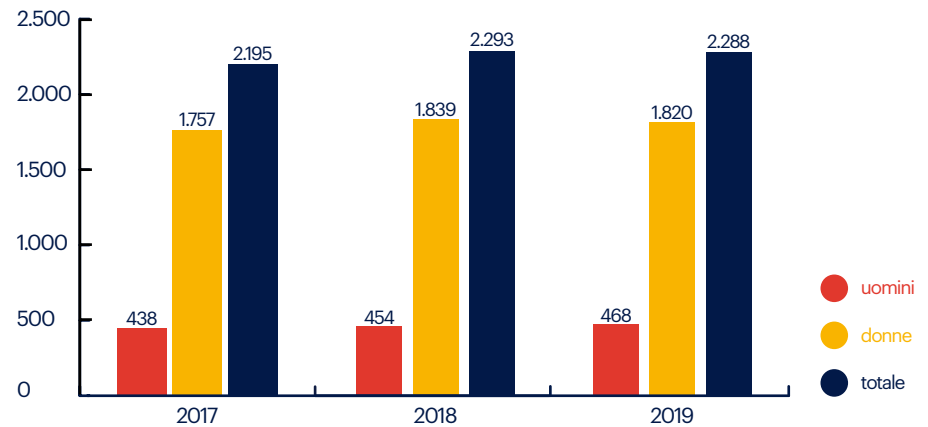
Nel 2019, inoltre, siamo entrati a far parte del Network Libellula il primo network di aziende unite contro la violenza sulle donne e la discriminazione di genere. Le aziende come Randstad sono realtà vive e in continua trasformazione che portano al loro interno competenze, ma anche un modo di essere, un vissuto, una lettura del mondo e delle relazioni. Il nostro obiettivo, aderendo al progetto, è arginare i fenomeni di violenza innescando un’educazione e una cultura del rispetto, partendo dall’attenzione alle piccole cose.

La stessa attenzione alla persona, e alle sue esigenze, ci ha portato a sottolineare l’importanza di certe iniziative, avviate negli anni precedenti, come l’orario flessibile in

entrata e in uscita per tutta l’organizzazione e l’assenza di timbrature. Inoltre, nel 2019, per rendere ancora più agile la rilevazione delle presenze, e a conferma della fiducia riposta nelle persone, abbiamo chiesto a ognuno di indicare solo gli eventi di assenza, definendo di default la loro presenza nel nostro sistema gestionale. Per le stesse ragioni abbiamo incrementato la diffusione dello smart working, aprendolo a nuovi ruoli e nuove funzioni aziendali, al punto da arrivare a coinvolgere circa il 50% della popolazione aziendale alla fine del 2019.

Alcuni dati aiutano a meglio delineare il profilo delle nostre persone, mettendo in risalto le differenze o gli elementi di continuità tra gli anni 2017, 2018, 2019.

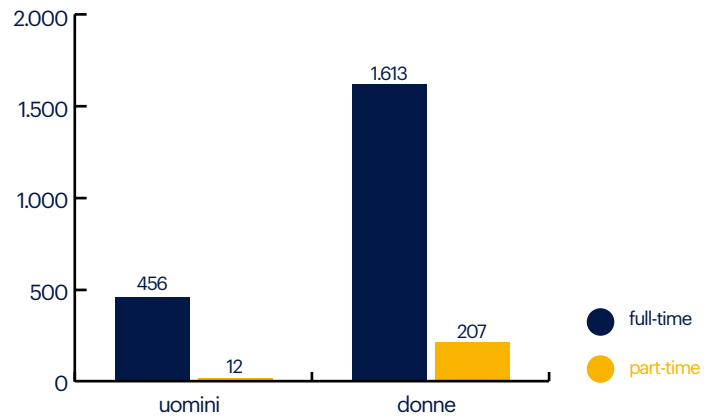
dipendenti per genere.



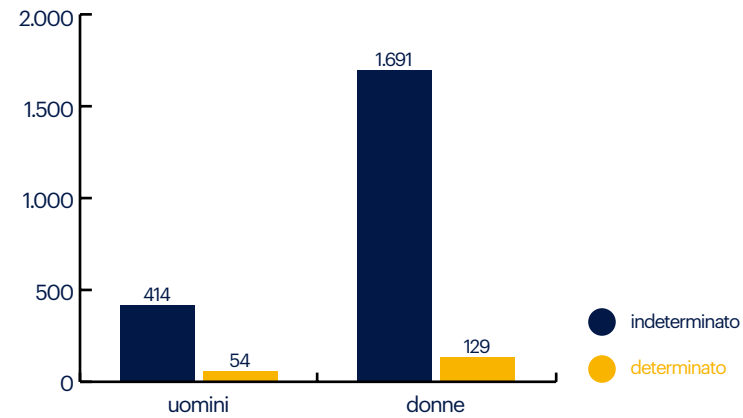
A dicembre 2019 i dipendenti diretti sono 2.288¹¹ di cui l’80% donne, la cui presenza possiamo considerare come un elemento di continuità negli anni. Anche tra le persone in stage su un totale di 445 persone, l’80% è femminile. Anche il titolo di studio è un dato che resta costante nell’ultimo triennio: infatti l’83,7% delle nostre persone è laureato.

¹¹ Tutti i dipendenti diretti sono coperti da contratti collettivi di lavoro.

dipendenti per part-time/full-time e genere, 2019.



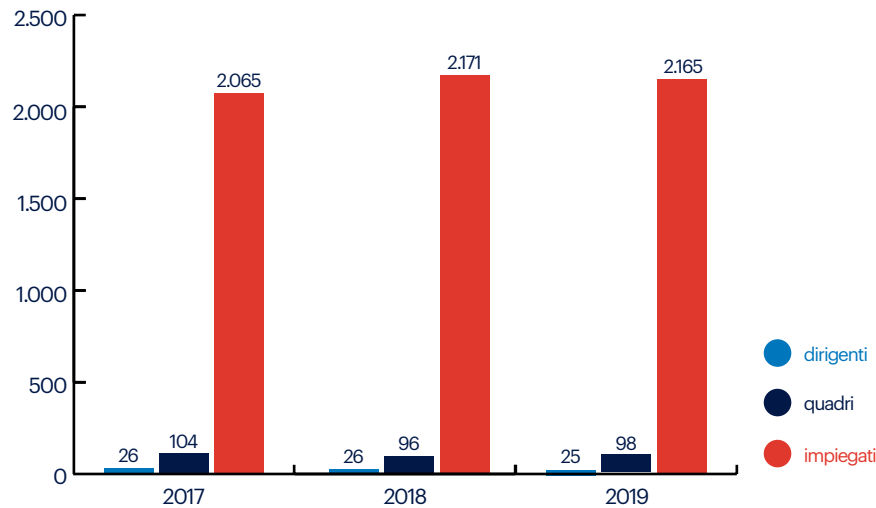
dipendenti per tipologia contratto e genere, 2019.



La distribuzione di part-time e full-time per genere è coerente con il 2018. Infatti al 31 dicembre 2018, gli uomini full-time erano 442, mentre part-time erano 12. Le donne full-time erano 1.649, mentre part-time erano 190. Anche la distribuzione di tipologia contrattuale è in linea con il 2018: gli uomini a tempo determinato erano 48 e 406 a tempo indeterminato. Le donne rispettivamente 216 e 1.623.

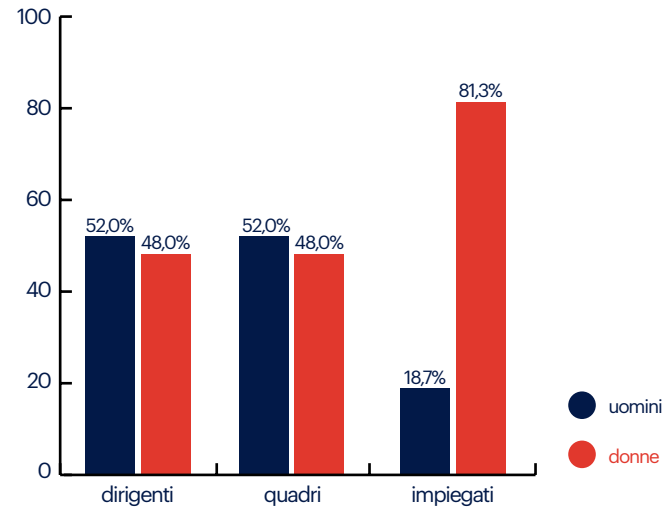


dipendenti per qualifica.



È sostanzialmente invariata nel corso degli ultimi anni la distribuzione per qualifica: circa il 95% della popolazione aziendale è costituita da impiegati, il 4% da quadri e l'1% da dirigenti.

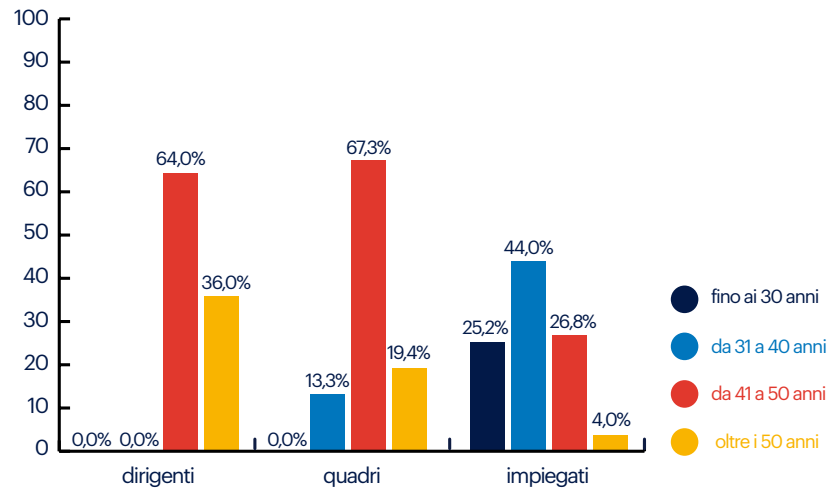
dipendenti per qualifica e genere, 2019.



Per quanto riguarda i dipendenti per qualifica e genere i numeri attestano il trend positivo in termini di equità di genere dal 2017 al 2019. Nel 2017 i dirigenti erano per il 58% uomini e 42% donne mentre nel 2018 rispettivamente il 53,8% e il 46,2%. I quadri nel 2017 erano per il 55% uomini e 45% donne mentre nel 2018 54,2% uomini e 45,8% donne. Gli impiegati restano per lo più invariati per quanto riguarda la differenza di genere attestandosi nel 2017 e nel 2018 sul 18% uomini e 82% donne.

Analizzando la qualifica rispetto al genere, si nota che la percentuale di donne impiegate è maggiore rispetto alle donne quadro o dirigente. Il dato quasi paritario che emerge tra uomini e donne rispetto a ruoli di maggiore responsabilità testimonia, tuttavia, la volontà e l'impegno di Randstad di rendere sempre più equo il percorso di crescita interno anche da un punto di vista di genere.

dipendenti per qualifica e fasce d'età, 2019.

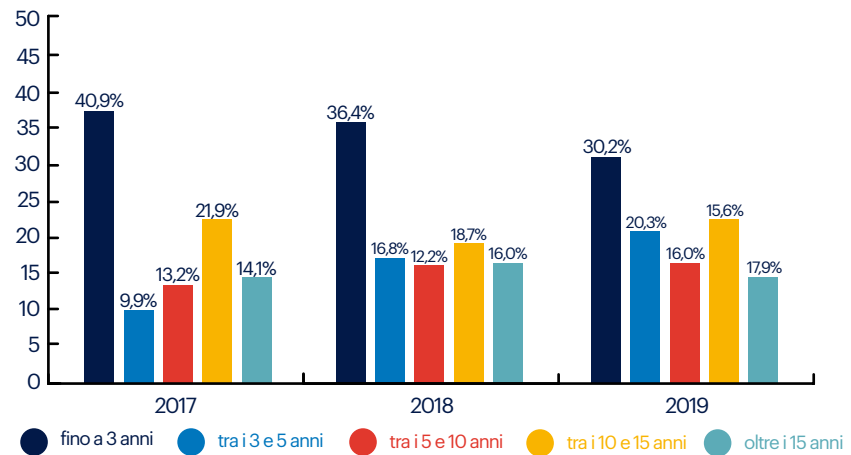


Randstad si conferma un'azienda giovane, con un media di 37 anni. Si nota, inoltre, che al crescere della qualifica, cresce anche l'età anagrafica e questo è un dato rappresentativo della nostra politica di forte crescita interna delle nostre persone: risulta quindi naturale che in ingresso ci siano ragazze e ragazzi più giovani, tendenzialmente alle prime esperienze di lavoro, sotto i 30 anni che, nel corso dell'esperienza di lavoro in azienda possono cogliere diverse opportunità, cambiare qualifica, evolvere il proprio potenziale.

Elevato è il numero di coloro che lavorano in azienda da lungo tempo: il 49,5% vi lavora da oltre 5 anni e circa il 33,5% da oltre 10 anni, dati che confermano il buon clima aziendale complessivo.

Nel 2018 la qualifica dirigenti era composta per il 73,1% da 41-50 anni, e per il 26,9% oltre i 50 anni. La qualifica quadri era composta per il 15,6% da over 50 per il 67,7% tra i 41-50 anni e il 16,7% dai 31 ai 40 anni. La qualifica impiegati era composta per il 3,8% da over 50, per il 24,4% dai 41-50 anni, per il 44,4% dai 31-40 anni. Solo per la qualifica impiegati, la fascia di età fino ai 30 anni si attestava al 27,4%.

dipendenti per anzianità professionale.





ascoltare e coinvolgere.

Una leva molto importante sulla quale l'azienda poggia le proprie politiche del personale è il coinvolgimento. Fin dal 2008 Randstad ha introdotto una survey volta a misurare l'empowerment e l'engagement della popolazione aziendale e la leadership delle figure manageriali a ogni livello dell'organizzazione.

Nel 2018 la survey è stata rinnovata, nel contenuto e nella forma, trasformandosi in una survey trimestrale denominata Randstad in Touch per essere maggiormente connessi ad un contesto in continua evoluzione. Il 2019 è stato quindi il secondo anno di svolgimento della survey e, con essa, sono state consolidate le "buone pratiche" manageriali che derivano da un utilizzo consapevole di questo strumento.

La survey, nei fatti, è un'occasione di ascolto e comunicazione da e verso le proprie persone e, in particolare con il coinvolgimento delle figure manageriali, Randstad si è presa l'impegno di tenere attivo questo canale che permette un confronto, volendo anche anonimo, volto a migliorare il clima aziendale e il benessere di chi vive ogni giorno la realtà della nostra impresa.

A tal scopo monitoriamo sia il livello di engagement sia numero e qualità dei commenti che vengono riportati nella survey, nonché la percentuale di interazioni con i manager. A fronte di punti che emergono dall'ascolto e dalla raccolta dei dati, ogni manager ha la responsabilità di realizzare un piano di miglioramento insieme al proprio team.

I dati dell'indagine condotta a dicembre 2019, con partecipazione pari al 89% dalle nostre persone, evidenziano che:

- l'engagement score è di 7.5. Espresso in una scala numerica da 0 a 10, è dato dalla media dei punteggi ricavati dalle risposte all'indagine;
- l'employee Net Promoter Score o ENPS è +22. Espresso in un valore percentuale

da - 100 a + 100, restituisce la composizione qualitativa delle risposte all'indagine sull'engagement;

L'indagine Randstad in touch raggruppa i temi in una serie di aree di approfondimento:

- Come mi sento rispetto al mio lavoro (autonomia, realizzazione, libertà di opinione)
- Come mi sento in relazione al mio responsabile e al team di cui faccio parte (ascolto della propria opinione, supporto del responsabile, crescita, qualità delle relazioni)
- Come mi sento in relazione all'organizzazione nel suo complesso (condivisione della strategia aziendale, conoscenza dell'impresa e della mission, condivisione dei valori, allineamento agli obiettivi)
- Come mi sento nel mio ambiente di lavoro (spazi, strumenti).

Accanto al coinvolgimento e all'ascolto continuiamo ad investire in una serie di iniziative dedicate ai nostri dipendenti per contribuire al loro engagement poiché riteniamo che



ciò sia fondamentale per raggiungere elevate performance e migliorare gli standard di servizio.

I progetti e le iniziative più significative del 2019 sono state:

Bimbi in ufficio, ovvero la possibilità di passare una giornata al lavoro con i propri figli (ma anche con i propri genitori) per trascorrere del tempo con loro alternando attività ludiche e lavorative. Un appuntamento irrinunciabile con l'intento di avvicinare due mondi, quello della famiglia e quello del lavoro, e di creare un'occasione per riflettere sul tema del loro equilibrio. Nell'edizione 2019 abbiamo avuto la partecipazione all'evento da parte di quasi 500 bambini, distribuiti tra sede e filiali.

Family & Friends, ovvero il progetto di orientamento al mondo del lavoro finalizzato a offrire a familiari e amici un'occasione concreta di indirizzo o ri-orientamento al mondo del lavoro, ha visto la partecipazione di 10 persone, tra i "meno giovani".

Questa iniziativa ha origine da un'attenzione che Randstad ha da sempre nei confronti delle proprie persone e delle loro famiglie. La sua realizzazione è il risultato di una sinergia tra vari dipartimenti e divisioni che lavorano con l'obiettivo comune di contribuire a dare un nuovo impulso al mondo del lavoro.

Competizioni sportive, con l'adesione a progetti solidali sostenuti da eventi quali la Milano City Marthon, alla quale hanno partecipato 11 dipendenti Randstad (3 maratoneti e 8 staffettisti) e la Milano Pink Parade, alla quale hanno partecipato 40 colleghe.

Convenzioni e agevolazioni per i dipendenti, con l'attivazione di 4 nuove opportunità di acquisto agevolato in ambito bancario, assistenza fiscale, elettronica di consumo e vacanze e turismo.

Accanto a questi progetti trovano spazio altre iniziative di welfare aziendale come:

- il piano di Share Purchase Plan (SPP), ossia la possibilità di acquistare azioni di

Randstad Holding ottenendo un bonus di azioni pari al 50% delle azioni acquistate. Nel 2019 l'opportunità è stata colta da 381 dipendenti;

- l'assistenza sanitaria integrativa¹² che permette ai dipendenti di accedere a strutture sanitarie convenzionate;
- il contributo mensile di € 250 a dipendenti con figli che frequentano l'asilo nido per favorire il work-life balance, noto come Baby Randstad. Nel corso del 2019 ne hanno usufruito 234 dipendenti per un importo complessivo pari a 405.602; si tratta di un costo considerevole per l'azienda, ma allo stesso tempo di una misura così importante per madri e padri che ha consentito nel 2019 un rientro al lavoro da congedo parentale del 93,5%, e un tasso di ritenzione dell'98,9% delle donne";
- la possibilità di utilizzare l'indisposizione, ovvero 5 giorni all'anno in cui Randstad consente ai propri dipendenti l'assenza senza richiesta del certificato medico;
- In diversi momenti lungo il corso del 2019 lo Smartworking ha continuato a coinvolgere nuovi ruoli e funzioni aziendali, riportando l'adesione di 944 persone sulle 1132 aventi diritto, pari a quasi l'83%. Inoltre nel Novembre 2019, è stato avviato un Pilot di 6 mesi per estendere a 2 giorni a settimana la possibilità di lavorare in Smart Working, su un Target specifico di persone.

¹² Il fondo EST, previsto per gli impiegati, cita nel proprio regolamento che le aziende destinatarie hanno l'obbligo di iscrivere a EST tutti i dipendenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato e gli apprendisti il cui rapporto sia regolato dai medesimi contratti collettivi nazionali di lavoro. Il fondo EST, previsto per gli impiegati, cita nel proprio regolamento che le aziende destinatarie hanno l'obbligo di iscrivere a EST tutti i dipendenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato e gli apprendisti il cui rapporto sia regolato dai medesimi contratti collettivi nazionali di lavoro.

formazione e gestione del talento.

Le sfide poste dall'attuale contesto di mercato richiedono una formazione continua, per mantenere e migliorare le competenze richieste, l'apprendimento di nuovi regolamenti o obblighi normativi, mantenere vivi i valori aziendali. La proposta formativa in Randstad è realizzata e strutturata da un'academy interna - Randstad Corporate Academy - e si declina principalmente in due tipologie di offerte formative:

- annuale legata al ruolo o a iniziative strategiche (Catalogo formativo)
- autoformazione che si concretizza in un ambiente interamente digitale (Randstad Digital Academy).

I pillar su cui si realizza la proposta formativa sono tre:

- **People and Culture:** tutto ciò che riguarda gli apprendimenti legati ai valori, alla cultura organizzativa e al rispetto della compliance
- **Business skills:** tutte le iniziative formative legate alle competenze legate ai diversi ruoli organizzativi
- **Leadership:** tutte le proposte formative dedicate ai manager e ai leader nella nostra organizzazione

Per ciò che riguarda la struttura formativa di supporto all'apprendimento utilizziamo il modello di blended learning ovvero un mix di:

- formazione on the job (70%)
- coaching e feedback (20%)
- formal training (10%).

Randstad Digital Academy è la LMS - Learning Management System - interna, in cui conoscere la proposta formativa dedicata a ciascuna persona in azienda e una library interna con una serie di pillole formative, video, articoli che le persone possono vedere o seguire in autonomia in base alle proprie necessità organizzative.

great conversations.

Le Great Conversations avvengono su base trimestrale. Durante gli incontri si discutono gli obiettivi individuali, il modo in cui il dipendente interpreta i valori aziendali, il comportamento e le legittime aspettative. Per garantire un focus corretto, tutti i dipendenti hanno da 3 a 5 obiettivi cui sono connessi prestazioni e sviluppo.

Gli obiettivi sono:

- Significativi e collegati a importanti risultati di business
- Sfidanti e fonte di ispirazione
- Aggiornati sui progressi, con un orizzonte temporale definito

La generazione degli obiettivi avviene attraverso precisi step:

- I dipendenti impostano i propri e li condividono per iscritto con il proprio manager
- Durante l'anno il manager e il dipendente pianificano le Great Conversations per discutere i progressi sugli obiettivi
- Il feedback continuo e il coaching vengono forniti in sessioni individuali: possono essere inclusi i feedback dal dipendente al manager, così come feedback peer-to-peer e feedback da clienti e candidati
- I risultati delle Great Conversations, inoltre, sono l'input principale per il piano di sviluppo individuale (IDP) e la base per le decisioni in merito ai reward.

Risulta dunque chiaro come ogni manager dell'organizzazione sia direttamente coinvolto nella formazione e nello sviluppo dei propri collaboratori. Una ricerca ha dimostrato, peraltro, che i manager che hanno lo sviluppo del team come obiettivo chiave sono in grado di ottenere prestazioni aziendali migliori fino al 25%.

L'azienda, quindi, è responsabile del confronto dei risultati di business con i risultati delle prestazioni individuali e ne verifica l'allineamento, anche in funzione delle performance di mercato.

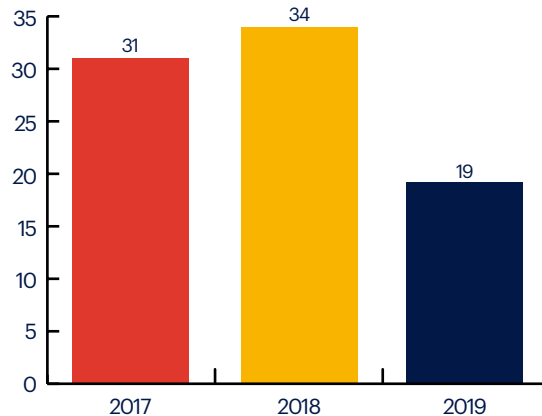
la gestione della formazione interna.

Il processo di gestione della formazione segue un iter specifico sia a livello macro (organizzazione) sia micro (su specifiche richieste):

- analisi dei bisogni;
- progettazione;
- erogazione;
- valutazione dell'apprendimento.

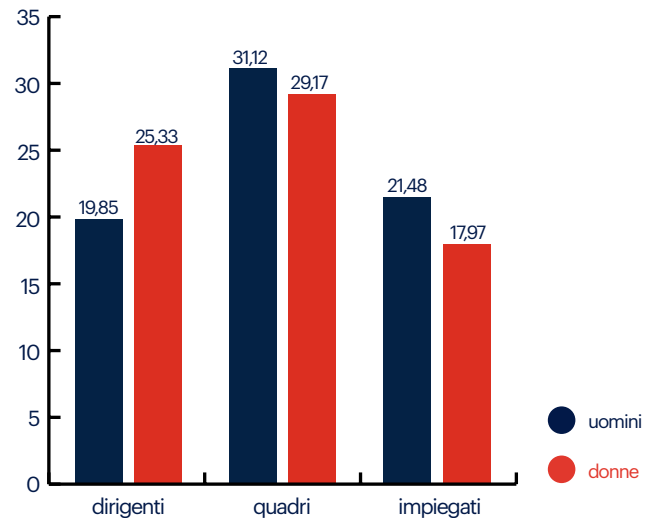
Nel corso del 2019 abbiamo continuato con la realizzazione dei percorsi formativi in ottica "continuous learning" dando opportunità di formazione in presenza e a distanza ai nostri dipendenti.

ore medie di formazione annue pro-capite.



La diminuzione delle ore di formazione complessive risente della riduzione delle ore di Induction, conseguente a un minore numero di nuovi inserimenti rispetto al 2018 (100 ca) e dell'investimento nella nuova piattaforma Randstad Digital Academy. Questa ha permesso un'erogazione più agile e altrettanto efficace, innovando le modalità formative attraverso gaming e contest, diminuendo le ore di formazione trascorse in aula e ampliando l'offerta formativa fino a raddoppiare i corsi a disposizione.

ore di formazione medie annue pro-capite per qualifica e genere, 2019.

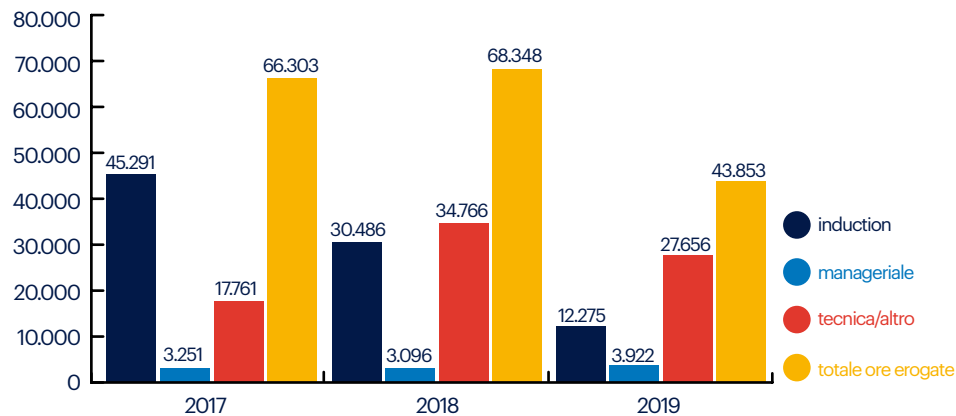


Si noti che soltanto dal 2019 è stato possibile rendicontare conformemente ai GRI Standards l'indicatore 404-1 Ore di formazione medie annue pro-capite, venendo a disposizione il dato relativo alla categoria professionale (dirigente, quadro, impiegato) dei dipendenti diretti formati.

formazione erogata nel 2019.

L'obiettivo strategico principale di Randstad è aiutare le persone a realizzare il proprio vero potenziale. In Randstad investiamo nelle nostre persone le "potenziamo" e creiamo opportunità per la loro crescita. Assumiamo, infatti, non solo per offrire posti di lavoro, ma percorsi di sviluppo e carriere, motivo per cui l'apprendimento continuo è fondamentale.

totale ore di formazione per tipologia.



i talenti.

Un ulteriore **fattore chiave** è l'attività di **individuazione, promozione e gestione del talento** che fa emergere il vero potenziale per metterlo a disposizione delle aziende. Attraverso la conoscenza, valorizzazione e gestione del talento, l'intento di Randstad è:

- attrarre persone di alto livello
- identificare e sviluppare i talenti interni e far emergere il loro potenziale
- abbinare all'emersione di potenziali talenti e i bisogni del mercato.

Il processo principale con cui gestiamo i nostri talenti è la People Review, eseguita annualmente per tutti i dipendenti del Gruppo, guidata e facilitata dalla Direzione Risorse Umane che prevede due fasi: una prima fase circoscritta al Gruppo Randstad in Italia in cui si analizzano dipendenti, manager intermedi e figure apicali, e una seconda che coinvolge i referenti della Holding per approfondire le sfide strategiche dell'intera organizzazione nei successivi due anni.

La People Review prevede incontri individuali tra i singoli manager e il proprio referente HR durante i quali ci si confronta sulle persone del proprio team: punti di forza, punti di sviluppo, piani di azione e di successione, inserimento di persone in percorsi di valutazione e di sviluppo del potenziale. Le persone segnalate vengono inserite in un processo di mappatura del proprio talento e sono supportate nella creazione di un percorso di sviluppo. All'interno di questi processi di valutazione prestiamo attenzione alla parità di genere, per l'accesso ai percorsi di valutazione del potenziale e le promozioni. La People Review prevede due fasi di analisi: una prima fase circoscritta al Gruppo Randstad in Italia in cui si analizzano i dipendenti, le figure manageriali intermedie fino a giungere ai livelli apicali, ed una seconda che coinvolge i referenti della Holding per approfondire le sfide strategiche dell'intera organizzazione nei successivi due anni e trarre così indicazioni fondamentali per una corretta gestione dei talenti.

Inoltre, nel 2019 abbiamo avuto il 93% di crescite manageriali provenienti dall'interno.

salute e sicurezza.

La tutela della Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro costituisce per un'azienda come Randstad un tema di rilevanza strategica, sia che riguardi i dipendenti diretti sia i lavoratori somministrati.

Migliorare i comportamenti e accrescere la cultura aziendale per prevenire incidenti e danni alla salute che possano verificarsi durante lo svolgimento del lavoro è un impegno che il Gruppo porta avanti con determinazione e continuità allo scopo di offrire luoghi di lavoro con i migliori standard in materia.

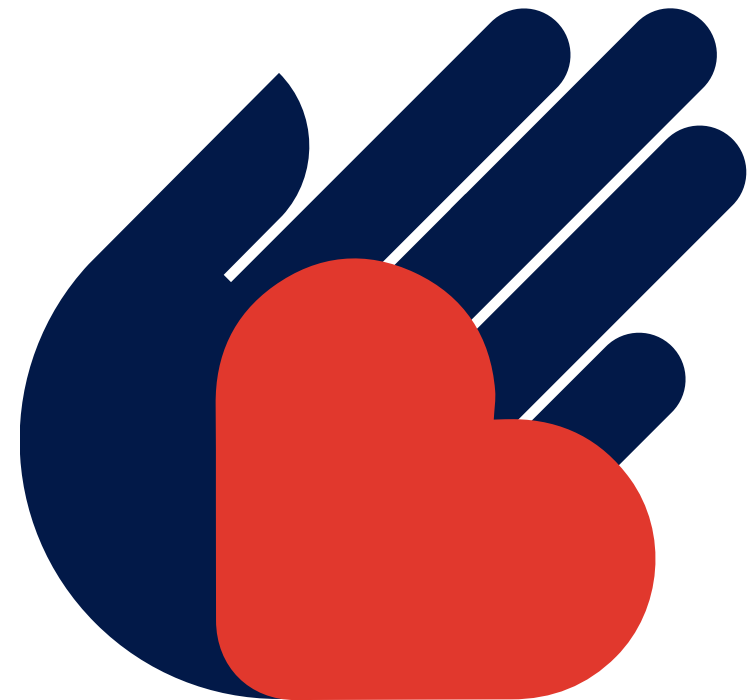
Nel corso del 2019, l'Health & Safety Committee, istituito nel 2017, ha rafforzato la propria attività grazie all'efficacia delle segnalazioni e dei suggerimenti dei dieci

Ambassador che, provenienti da tutte le aree di business, riescono a far emergere le varie criticità e a permetterne la risoluzione a livello aziendale.

Rispetto ai lavoratori diretti, la salute e sicurezza dei lavoratori somministrati risulta essere per Randstad più complessa da gestire poiché gli obblighi in materia sono ripartiti tra agenzia per il lavoro e utilizzatore, come schematizzato nel prospetto di sintesi riportato a seguire.

gli obblighi legati alla sicurezza.

informazione	<p>obblighi dell'Agenzia di somministrazione informazione sulle attività produttive e sulla legislazione in generale; obblighi dell'utilizzatore informazione sui rischi connessi all'attività dell'impresa.</p>
formazione	<p>obblighi dell'utilizzatore formazione e addestramento relativi alle specifiche attrezzature di lavoro e ai dispositivi di protezione.</p>
sorveglianza sanitaria	<p>obblighi dell'utilizzatore applicazione della sorveglianza sanitaria preventiva e periodica.</p>
registro infortuni	<p>obblighi dell'Agenzia di somministrazione assicurazione contro gli infortuni e tenuta di un proprio registro infortuni per tutti i dipendenti somministrati; obblighi dell'utilizzatore registrazione nel proprio registro infortuni anche degli infortuni accaduti ai lavoratori con contratto di somministrazione e tempestiva comunicazione all'Agenzia di somministrazione.</p>



salute e sicurezza per i lavoratori somministrati.

Salute e sicurezza sul lavoro sono un tema di attenzione perché coinvolgono:

1. adempimenti legali e rispetto della normativa vigente nonché rispetto del CCNL;
2. rispetto dei principi contenuti nella Policy Health&Safety della Holding.

Per la categoria dei lavoratori somministrati l'adempimento degli obblighi "safety" definiti dalla normativa in capo alle Agenzie per il Lavoro acquista un rilievo ancor più importante tenuto conto del fatto che il lavoratore somministrato ha rapporti con due datori di lavoro: uno formale (l'Agenzia) e uno sostanziale (l'Utilizzatore) ed in tema di sicurezza sul lavoro è più esposto ai rischi presenti presso le imprese utilizzatrici. Maggiore è quindi l'ingaggio delle Agenzie maggiore è la garanzia di tutela per i somministrati.

L'art. 40 comma 11 del CCNL delle Agenzie per il Lavoro prevede espressamente, inoltre, che nel caso il lavoratore rilevi condizioni di lavoro pericolose a causa del mancato rispetto delle normative sulla salute e sicurezza da parte dell'Utilizzatore, abbia diritto di recesso per giusta causa soggettiva con diritto alla retribuzione fino alla data di scadenza del contratto inizialmente prevista.

Randstad presiede i temi relativi alla gestione di Salute e Sicurezza dei somministrati attraverso:

- il Sistema di Gestione Qualità che si materializza in procedure, istruzioni operative e moduli che guidano il personale delle filiali nella gestione amministrativa dei lavoratori somministrati;
- l'esistenza del dipartimento stesso Health&Safety a supporto del personale operante nelle Agenzie per il Lavoro che interviene per consulenza ed approfondimento sui

temi di competenza;

- una buona gestione e supporto sui temi safety per generare relazioni di qualità con i clienti.

L'Agenzia per il Lavoro informa i lavoratori sui rischi sia generali che specifici per la sicurezza e la salute connessi alle attività produttive.

Per adempiere all'obbligo informativo, Randstad prima dell'inizio della missione richiede all'azienda utilizzatrice di compilare la Scheda Rilevamento Rischi sul Lavoro (RRL), esplicitando tutti i rischi legati alla specifica mansione del lavoratore. Questa scheda viene consegnata al lavoratore alla firma del contratto, congiuntamente al libretto "Informazione e formazione sulla sicurezza nei luoghi di lavoro", che sintetizza tutte le nozioni più importanti in tema di sicurezza sul lavoro. La revisione della RRL avviene almeno ogni due anni o comunque a ogni cambiamento rilevante. "Informazione e formazione sulla sicurezza nei luoghi di lavoro", che sintetizza tutte le nozioni più importanti in tema di sicurezza sul lavoro. La revisione della RRL avviene almeno ogni due anni o comunque a ogni cambiamento rilevante.

Tale obbligo, e la riconsegna del libretto sulla sicurezza a ogni inizio missione (se trascorso un anno dalla precedente consegna), garantiscono al lavoratore il costante aggiornamento sui rischi connessi alla propria mansione. In casi eccezionali, a fronte di specifici accordi contrattuali definiti con il Cliente e autorizzati dalla Direzione Aziendale, l'Agenzia per il Lavoro può assumersi anche la responsabilità della formazione obbligatoria ai sensi del D.Lgs 81/2008.

La formazione sicurezza nei contratti standard di somministrazione può essere delegata da Randstad e Intempo al cliente Utilizzatore. Gli accordi commerciali possono però prevedere l'erogazione da parte dell'ApL della formazione generale come servizio aggiuntivo a pagamento per il cliente. Nell'anno 2019 sono stati erogati tramite FAD (formazione a distanza) per i somministrati 14.175 corsi di formazione generale da Randstad Italia e 566 da Intempo.



Agenzia per il Lavoro può assumersi anche la responsabilità della formazione obbligatoria ai sensi del D.Lgs. 81/2008.

La formazione sicurezza nei contratti standard di somministrazione può essere delegata dall'ApL al cliente Utilizzatore. Gli accordi commerciali standard di Randstad Italia e Intempo, prevedono il trasferimento degli obblighi di formazione ed addestramento, ai sensi dell'art.35, comma 4 del D.Lgs. 81/2015, in capo al cliente Utilizzatore. Nell'anno 2019 sono stati erogati tramite FAD (formazione a distanza) per i somministrati 14.175 corsi di formazione generale da Randstad Italia e 566 da Intempo.

infortuni sul lavoro dei lavoratori somministrati.

	2017	2018	2019
numero di incidenti			
numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	3	2	4
numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	2	5	5
numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	1.706	2.280	1.850
ore lavorate	97.660.414	107.226.883	71.726.002
tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0,03	0,02	0,06
tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0,02	0,05	0,07
tasso di infortuni sul lavoro registrabili	17,47	21,26	25,79

Per il calcolo dei tassi infortunistici, si veda il Glossario a fine documento.

A differenza del 2018, per garantire una migliore ottemperanza dell'indicatore GRI 403-9, nel conteggio degli infortuni del 2019 non sono stati inclusi gli infortuni in itinere casa/lavoro, il cui trasporto non è stato organizzato dall'organizzazione. Pertanto i valori del 2019 non sono confrontabili con quelli dei due anni precedenti.

salute e sicurezza dipendenti diretti.

La tutela della Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro costituisce per tutte le aziende del Gruppo Randstad un tema di rilevanza strategica nel rispetto:

- dei principi contenuti nella policy Randstad Holding che sono stati fatti propri da Randstad per tutte le società italiane;
- di quanto previsto dalla normativa italiana sulla salute e sicurezza;
- della volontà del management di tendere al un superamento del livello di rispetto degli obblighi di legge per andare nella direzione di un sistema più ampio di visione della salute e sicurezza come un elemento rientrante nel concetto di "benessere" del personale dipendente.

Gestiamo questi aspetti in primis attraverso il rispetto delle prescrizioni legali che vanno dalla nomina di un RSPP e del Medico Competente alla nomina/individuazione delle altre figure che costituiscono l'organigramma della sicurezza per ogni società del Gruppo.

È infatti presente un dipartimento dedicato - H&S department - che nel mese di marzo 2019 è passato dalla direzione Finance and Administration alla direzione Risorse Umane. Il passaggio ha determinato lo sviluppo di nuove sinergie soprattutto sul piano della formazione del personale interno e del raggiungimento degli obiettivi annuali in termini di formazione obbligatoria da erogare.

Il dipartimento H&S, a supporto del RSPP, svolge attività di monitoraggio e controllo di tutte le azioni e gli adempimenti legali e concorre anche alla realizzazione dei medesimi o al controllo sulle attività di competenza di altri soggetti, come, ad esempio, Preposti, Dirigenti Delegati, Dipartimenti con i quali si interfaccia anche per rafforzare il sistema di gestione esistente e perseguire un controllo il più capillare possibile su tutto il personale e tutte le sedi delle attività.

Fino a giugno 2019 il dipartimento era costituito da tre risorse: due project manager Health&Safety e un responsabile di dipartimento (Health&Safety Officer). A seguito della decisione di rafforzare il Dipartimento, e della futura nomina di un RSPP interno che avverrà nel corso del 2020, nel mese di giugno sono state inserite due nuove risorse e una in ottobre: un PM Health&Safety e il Responsabile Sicurezza (futuro RSPP).

I RLS (Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza) presenti nelle società sono un punto di riferimento per i lavoratori per segnalare problemi relativi ai temi di salute e sicurezza. Nel 2019 si sono svolte le elezioni dei nuovi RLS per le società del Gruppo. Sono attivi, inoltre, i rappresentanti dei lavoratori previsti dalla certificazione SA 8000 contattabili dai lavoratori utilizzando un'apposita procedura di segnalazione.

infortuni sul lavoro dei dipendenti diretti.

	2017	2018	2019
numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-	-
numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	-	-	-
numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	18	30	8
ore lavorate	3.315.591	3.625.812	3.577.382
tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-	-
tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	-	-
tasso di infortuni sul lavoro registrabili	5,43	8,27	2,24

Per il calcolo dei tassi infortunistici, si veda il Glossario a fine documento.

A differenza del 2018, per garantire una migliore ottemperanza dell'indicatore GRI 403-9, nel conteggio degli infortuni del 2019 non sono stati inclusi gli infortuni in itinere casa/lavoro, il cui trasporto non è stato organizzato dall'organizzazione. Pertanto i valori del 2019 non sono confrontabili con quelli dei due anni precedenti.

In Randstad Services si sono verificati 66 infortuni registrabili sul lavoro e anche in tal caso sono stati esclusi gli infortuni in itinere casa/lavoro il cui trasporto non è stato organizzato dall'organizzazione.

Nel corso dell'anno sono stati inoltre gestiti due casi di minaccia a dipendenti da parte di lavoratori/candidati dell'APL. È stato coinvolto e ha partecipato attivamente il management con RSPP e H&S per l'adozione di misure di protezione specifiche (organizzative, di monitoraggio da parte dei responsabili, supporto legale al dipendente) fino al ritorno alla normalità.

minimizzare rischi e pericoli.

Sulla base dei DVR e della costante collaborazione con gli RSPP il dipartimento H&S:

- collabora con il RSPP nella gestione delle attività ordinarie e straordinarie anche in supporto o collaborazione agli altri dipartimenti
- redige i piani annuali di formazione sulla sicurezza attraverso una mappatura delle esigenze formative delle società
- La formazione sicurezza in aula del personale diretto da marzo 2019 viene organizzata da HR Learning, la formazione in FAD (formazione a distanza) del personale diretto che lavora sugli appalti di Randstad Services viene organizzata dal dipartimento
- monitora le squadre d'emergenza affinché siano sempre composte dal numero sufficiente di persone per ogni sede e si adopera per segnalare scoperture al dipartimento HR allo scopo, con nuove nomine e relativa formazione, di sanare la situazione
- in base ai protocolli sanitari redige piani annuali di sorveglianza sanitaria e verifica lo svolgimento delle visite mediche per i lavoratori di tutte le società del Gruppo
- collabora strettamente con il Dipartimento Real Estate per gli adempimenti
- redige report trimestrali in merito agli infortuni utili ad un'analisi delle cause e alla definizione di azioni di mitigazione

- condivide eventuali criticità con i responsabili delle società coinvolte allo scopo di definire le azioni correttive
- segnala gli infortuni più rilevanti al Management Team e all'Organismo di Vigilanza.

La formazione sicurezza viene organizzata da HR Learning, mentre tutta la formazione a distanza e quella del personale diretto che lavora sugli appalti di Randstad Services viene organizzata dal dipartimento. La formazione erogata riguarda:

- formazione sicurezza generale
- formazione sicurezza specifica
- aggiornamento sicurezza.

La formazione di primo soccorso e i suoi relativi aggiornamenti fa riferimento a quanto segue:

- formazione anticendio (rischi Basso, Medio, Alto) e aggiornamenti
- formazione RLS e aggiornamenti
- formazione Preposti e aggiornamenti
- formazione Dirigenti e aggiornamenti per il personale dipendente.

Sugli appalti di Randstad Services è stata erogata anche:

- formazione guida carrelli e aggiornamenti
- formazione guida PLE (piattaforme di lavoro elevabili) e aggiornamenti
- formazione HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)
- formazione/addestramento transpallet uomo a bordo.

Il dipartimento in collaborazione con il RSPP ha creato per Randstad Services documentazione di supporto e tracciatura sulle attività di addestramento come ad esempio: istruzioni operative e verbale raccolta firme sull'attività svolta e check list di controllo per i preposti sul rispetto di istruzioni operative.

infortuni.

Il dipartimento H&S, in accordo con il RSPP, ha garantito a richiesta alle società del Gruppo consulenza sulle tematiche safety. Per ogni società l'analisi dei rischi contenuta nel DVR ha portato ad attivare negli anni azioni informative dirette al personale mirate alla prevenzione quali ad esempio le "Pillole di sicurezza":

- guida sicura
- corretta postura al video terminale
- scelta di autoveicoli sicuri da inserire nel parco auto del Gruppo.

Per quanto riguarda Randstad Services sono state organizzate dal dipartimento H&S riunioni periodiche con i responsabili di ogni appalto attraverso le quali analizzare nel dettaglio le cause degli infortuni e le necessarie azioni di mitigazione. Quando necessario il dipartimento H&S promuove incontri anche con i RSPP delle aziende committenti per l'individuazione di azioni condivise.

education.

La velocità con cui si muove e cambia il mercato del lavoro impone un passo diverso anche, anzi forse specie, nei confronti dei giovani e giovanissimi. Il "semplice" orientamento, infatti, mirato a indicare a ciascun prossimo lavoratore possibili sbocchi e ambiti di lavoro in linea con le proprie aspirazioni e capacità ha cominciato, ormai da tempo, a mostrare i propri limiti proprio in funzione di come cambiano le mansioni e le richieste delle imprese.

Le professioni, infatti, sono sempre più "verticali" e richiedono competenze specifiche che mutano in connessione a come muta la tecnologia, la digitalizzazione, ma anche l'automazione e la robotica per citare due ambiti particolarmente prolifici in termini di novità e di spinta al cambiamento che inducono. A questo scenario così cangiante e demanding la scuola "tradizionale" non è in grado di rispondere con la velocità necessaria e a sviluppare competenze adatte a rispondere alle richieste. Non solo: spesso la "distribuzione geografica" a livello formativo non è conforme a quella che i territori spesso richiedono. Esistono, ad esempio, distretti verticali che, nel territorio sul quale insistono, non possono sfruttare una formazione specifica alle loro esigenze perché non esistono scuole (o ce ne sono pochissime) che operano in tal senso.

In questo scenario Randstad ha interpretato il cambio di passo giungendo agli aspetti di orientamento quelli di formazione e avviamento al lavoro attraverso l'uso di fondi di formazione professionale, a cominciare da quelli erogati dal fondo di categoria, Forma. Temp, e con la creazione di nuovi progetti ed efficientamento di quelli esistenti. Tutto questo ha preso piede all'interno della nuova divisione Education che, pensata nel 2018, ha visto avviare e portare a regime le proprie attività nel 2019.

Nel corso del 2019 la divisione Education ha realizzato molte attività. Ad esempio, attraverso, il lavoro di Youth@Work sono state visitate complessivamente oltre 350 scuole e università, attivando circa 800 tirocini in alternanza scuola lavoro e orientando circa 40.000 studenti attraverso varie attività e progetti.

Tra questi:

- "Allenarsi per il Futuro", al quinto anno di attività, ha permesso di veicolare la metafora che accomuna mondo del lavoro e mondo dello sport in circa 150 incontri a cui hanno partecipato oltre 18.000 studenti.
- Laborientificio, realizzato in 40 istituti tecnici con il coinvolgimento di oltre 6.600 studenti, fornisce competenze trasversali e specifiche di settore
- 14 università e circa 120 studenti coinvolti con Enactus, organizzazione internazionale senza scopo di lucro, attiva in 36 Paesi, che mette in relazione studenti universitari, accademici e business leader attraverso progetti basati sull'imprenditorialità sostenibile.
- Samsung Innovation Camp, un progetto di responsabilità sociale realizzato con l'obiettivo di formare una nuova figura professionale, "l'Innovation Designer", un professionista in grado di unire competenze multidisciplinari provenienti da ambiti diversi: business, marketing e tecnologia. Il progetto ha visto il coinvolgimento di 21 università, 42 aziende con oltre 10.000 studenti formati
- Sono stati inoltre realizzati 4 incontri in collaborazione con Fondazione Sodalitas e CIESSEVI sensibilizzando 200 giovani alla responsabilità sociale d'impresa
- Infine nella cornice di "Giovani&Impresa" abbiamo portato la nostra testimonianza di Agenzia per il Lavoro in 26 incontri del progetto di Fondazione Sodalitas alla presenza di circa 1000 studenti.

A questi progetti sono state affiancate le prime District e Corporate Academy, ovvero percorsi di orientamento, formazione e avviamento al lavoro dedicato o a giovani che vivono in uno specifico territorio o ad aziende alla ricerca di specifiche competenze per potenziare proprie aree di business e maturare così vantaggi sul mercato.

L'esperienza di District Academy è stata vissuta nel distretto chimico-farmaceutico della provincia di Latina, un polo dove molte aziende importanti hanno i propri stabilimenti, ma non possono contare su un valido supporto formativo proveniente dal territorio. Al fine di costruire le condizioni per un cambio di passo Randstad ha organizzato una serie di incontri con gli studenti delle classi IV e V di 4 istituti superiori con indirizzo chimico del territorio offrendo percorsi di avvicinamento al mondo del lavoro attraverso il supporto nella creazione del proprio curriculum vitae e la simulazione dei colloqui di lavoro. Inoltre, in collaborazione con ScuolaZoo, è stata organizzata una giornata di orientamento ed incontro del territorio, denominata "Chemical Pharma Day", con le diverse realtà aziendali, scolastiche e di istruzione superiori. L'azione ha coinvolto circa 150 ragazzi frequentanti il 3° anno della scuola primaria di secondo grado e circa 300 studenti dell'ultimo anno degli istituti superiori.

Oltre al lavoro col distretto chimico-farmaceutico, l'attività di District Academy ci ha visti protagonisti anche nel distretto del pellame toscano: durante il 2019 sono stati formate circa 70 persone sulle mansioni tipiche del settore, ovvero prototipazione, modellazione e competenze specifiche per addetti banco e macchina.

A livello, invece, di Corporate Academy, Education è scesa in campo nel settore automotive/carbonio affiancando in Emilia Romagna Alfa Tauri, ex Toro Rosso. Con loro è stato sviluppato un progetto duale con le università e gli istituti tecnici al fine di generare competenze da utilizzare nel proprio training center che, nello sviluppo del prossimo progetto, è previsto si possa aprire al territorio dove esistono altre imprese con esigenze simili (Dallara e Ducati, per citare due esempi). Nel corso dell'anno il progetto ha favorito l'avviamento di un percorso di alternanza scuola-lavoro per le classi IV e V delle scuole del territorio.

Infine sono stati avviati ulteriori studi su possibili settori "verticali" che potrebbero richiedere lo sviluppo di progetti dedicati. Tra questi Education ha avviato percorsi nei settori digital e ICT per cogliere quali temi del futuro troveranno spazio rispetto a settori

in cui si utilizza una tecnologia obsoleta, come nel caso del bancario. In questo caso le nuove professioni potrebbero essere quelle di sviluppatori, o figure simili, capaci di lavorare sui big data. Accanto a questi nuovi approfondimenti sono state avviate partnership e progetti che troveranno compimento nel 2020, come quelle con Pearson e Ashoka.

vertical technologies.

Technologies è la divisione di Randstad Italia specializzata in formazione, consulenza di carriera, ricerca e selezione di profili informatici capace di aggregare competenze e conoscenze del settore.

La creazione di una divisione dedicata risponde all'esigenza di sviluppare il mercato IT, caratterizzato da logiche competitive molto specifiche, e con un'alta domanda di professionalità, a cui corrisponde una bassa offerta di profili.

In ambito formazione nel 2019 Technologies ha effettuato 63 campus su tematiche tecniche tra le più ricercate dal mercato, coinvolgendo circa 600 inoccupati e disoccupati e riuscendo ad impiegarne direttamente più del 60%. Sul tema orientamento, la divisione ha realizzato, in collaborazione con Assintel, il progetto "Informati" che ha consentito di entrare in contatto con circa 250 alunni delle scuole secondarie superiori, (in presenza ed in modalità remota durante l'emergenza Covid-19) fornendo la propria visione sulle competenze che serviranno per i lavori del futuro.

Inoltre, in seno all'iniziativa Randstad With Heart, Technologies ha realizzato un'attività di skilling sulle tecnologie di base presso un istituto di ricovero per anziani, il Redaelli di Milano, durante la quale ha fornito nozioni funzionamento e utilizzo delle attuali tecnologie, facendo successivamente incontri personali con gli ospiti per mettere in pratica le nozioni acquisite, principalmente l'utilizzo dello smartphone.



ITS - Technologies Talent Factory.

Nel corso del 2019 ITS, Technologies Talent Factory, ha consolidato e aumentato l'offerta formativa esistente, avviando la quarta edizione del percorso ITS Full Stack Developer. Si tratta di un programma formativo "curvato" sulle esigenze delle aziende e incentrato sulle più innovative tecnologie basate sul cloud.

I corsisti sono stati 39 e nel corso del 2020 porteranno a compimento le ore di aula per poi svolgere il tirocinio curriculare presso diverse aziende ICT del territorio di Milano.

A ottobre 2019 è inoltre iniziata la prima edizione del corso Cloud Administrator & Security Engineer, con 22 allievi, avviato grazie al finanziamento di 5 aziende partner che hanno contribuito sia alla progettazione sia all'erogazione del corso, dedicando i loro tecnici più validi alle docenze in aula a titolo puramente gratuito.

È stata inoltre avviata la terza edizione del corso IFTS - Istruzione e Formazione Tecnica Superiore - sulle tematiche legate a Industry 4.0 a Brescia, visti gli ottimi esiti occupazionali dei corsisti dell'anno formativo 2018/2019 e la soddisfazione delle aziende partner. Nel 2019, 16 ragazzi si sono diplomati del percorso ITS in Sviluppo Software ottenendo, a seguire, ottimi risultati in termini di placement: oggi il 90% sta lavorando stabilmente presso aziende di settore, mentre uno studente ha deciso di continuare gli studi in ambito accademico.

Il 2019 ha visto consolidare i rapporti con aziende ed enti formativi del territorio, che hanno fatto il loro ingresso in fondazione, e hanno contribuito alla revisione dei progetti formativi esistenti e all'ideazione di nuovi percorsi formativi che saranno avviati nel 2020.

comunità e randstad green.

randstad with heart – volontariato di impresa.

Accanto alla valorizzazione dei giovani trova spazio l'attenzione di Randstad per la comunità presso la quale opera. Il 2019 è stato il secondo anno in cui l'azienda ha avviato il progetto di volontariato di impresa chiamato "Randstad with Heart". I partecipanti all'iniziativa hanno avuto modo di utilizzare 8 ore di permessi retribuiti per svolgere attività di volontariato per un'organizzazione no profit di propria scelta. Un'iniziativa che, a livello globale, ha coinvolto tutto il personale Randstad.

Nel 2019 in Italia hanno aderito al progetto 71 persone (+ 91% rispetto al 2018) per un totale di 494 ore volontariato (+110% rispetto al 2018) a beneficio di 11 associazioni. Il progetto Randstad With Heart si aggiunge all'esperienza di volontariato internazionale che Randstad propone ai propri dipendenti rappresentata dalla partnership con VSO – Voluntary Service Overseas. Randstad non solo promuove l'iniziativa, ma sostiene fortemente la scelta che ogni dipendente può fare, di partire per svolgere un periodo di volontariato della durata massima di 9 mesi. Randstad garantisce un compenso mensile per tutta la durata della "missione" e il mantenimento del posto di lavoro nel momento in cui il dipendente termina l'esperienza di volontariato. Inoltre, sostiene la promozione interna del progetto attraverso il supporto di una figura interna ad hoc che funge da Ambassador.

Abbiamo inoltre dato l'adesione a progetti solidali sostenuti da eventi quali la Milano City Marthon, alla quale hanno partecipato 11 dipendenti Randstad (3 maratoneti e 8 staffettisti) e la Milano Pink Parade, alla quale hanno partecipato 40 colleghe.

randstad green.

Nonostante la sostenibilità ambientale non sia rientrata nelle aree di materialità nel corso del 2019, l'azienda ha continuato un percorso avviato anni fa per ridurre il proprio [impatto ambientale](#) e avviare comportamenti sostenibili anche sotto questo punto di vista.



Nel corso degli anni, infatti l'azienda ha avviato una serie di progetti significativi:

- **realizzazione di un decalogo di efficienza ambientale** per sensibilizzare i propri dipendenti sulle tematiche legate alla raccolta differenziata dei rifiuti, all'utilizzo del veicolo aziendale, ai consumi energetici, idrici e di materiale da ufficio
- utilizzo di software specifico per la gestione dei consumi energetici delle filiali sul territorio: attraverso la creazione e lo sviluppo di interfacce dedicate è infatti possibile connettere diversi database e ottenere in modo automatico un monitoraggio puntuale dei consumi di elettricità, gas, acqua e carta ma soprattutto delle prestazioni ambientali di ogni singola filiale
- è stata rinnovata la carica dell'**Energy Manager**
- in continuità con gli anni precedenti Randstad si è impegnata a:
 - effettuare **rifornimento del 100%** di energia da fonti rinnovabili
 - smaltire i toner attraverso una raccolta differenziata con uno specifico calendario di raccolta condiviso dalle filiali con le relative amministrazioni comunali
- continua sensibilizzazione nell'utilizzo della firma elettronica per lavoratori e clienti, con conseguente riduzione del consumo di carta
- utilizzo delle luci a led presso le filiali, corretto smaltimento delle insegne luminose, attenzione all'uso dei condizionatori
- green procurement
- dismissione controllata dei RAEE.

A questi se ne sono aggiunti di nuovi nel 2019, ovvero:

- eliminazione delle colonnine alimentate con "boccioni" a favore di colonnine direttamente collegate alla rete idrica. Sostituzione completata sulla sede di Milano e Work in progress sulle filiali sul territorio nazionale;
- distribuzione a tutti i dipendenti di una "borraccia" in alluminio al fine della riduzione

dell'uso di bottiglie e bicchieri di plastica

- ottenimento, attraverso la piattaforma Randstad Welfare, del rimborso totale o parziale dell'abbonamento ai mezzi pubblici. Il progetto è stato implementato nel 2019 per essere avviato nel 2020.
- donazione di 28 apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) tra cui pc e stampanti, a Vesti Solidale Società Cooperativa Sociale ONLUS.

Nel corso del 2019 abbiamo, infine, calcolato il nostro impatto ambientale in termini di CO₂ sia a livello globale sia per singolo Paese. Il progetto, realizzato con una società terza parte specializzata, Groenbalans, ha avuto come obiettivo quello di misurare le performance ambientali ed individuare, nel corso del 2020, nuovi passi da raggiungere.

Gruppo Randstad in Italia 2019

emissioni dirette di GHG (scope 1)	unità di misura	quantità	emissioni di CO ₂ in tonnellate
gas per riscaldamento	m ³	121.990	231
auto aziendali - benzina	litri	54.000	148
auto aziendali - diesel	litri	507.000	1.638
totale CO ₂ scope 1			2.016

emissioni indirette di GHG (scope 2)

elettricità da rete nazionale	GJ	8.902	1.016
elettricità da fonti rinnovabili	GJ	8.902	0
teleriscaldamento	GJ	1.279	34
totale CO ₂ scope 2 location based			1.050
totale scope 1+2			3.066

altre emissioni indirette di GHG (scope 3)

viaggi aerei	km	8.1.475.257	295
totale CO ₂ scope 3			295
totale CO ₂ in tonnellate			3.361

nota metodologica.

nota metodologica

Il Gruppo Randstad Italia predispose per il terzo anno un Report Integrato, in linea con le più recenti evoluzioni del reporting. Con lo scopo di illustrare la modalità di creazione di valore per il Gruppo e per gli stakeholder, il Gruppo Randstad Italia rappresenta il proprio modello di business, gli input, gli output e i relativi risultati raggiunti, in linea con le strategie e gli obiettivi identificati dal Gruppo.

Il presente report è stato redatto in conformità ai GRI Standards: opzione Core e in linea con i principi guida dell'International Integrated Reporting Framework, pubblicato nel dicembre 2013 dall'IIRC (International Integrated Reporting Council). Di conseguenza, le informazioni in esso contenute si riferiscono ai temi identificati come materiali nel 2018, confermati anche per il 2019, e ai relativi indicatori.

I contenuti di questo Report fanno riferimento all'anno 2019 e, in particolare, alle attività sviluppate da Randstad nel corso dell'anno, salvo diversamente indicato. Il Report fornisce, ove disponibile, indicazione dei trend dell'ultimo triennio (2017-2019), per consentire una valutazione sull'andamento delle attività del Gruppo in un arco temporale più esteso. Eventuali riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono stati evidenziati all'interno del testo.

Il perimetro di rendicontazione fa riferimento alle società del Gruppo al 31.12.2019. I dati economico-finanziari relativi alla creazione e distribuzione del valore aggiunto fanno riferimento a quelli inclusi nel reporting delle società del Gruppo Randstad Italia predisposto ai fini del consolidamento in Randstad N.V., esaminato da Deloitte & Touche S.p.A. e coerente con i bilanci d'esercizio delle medesime società.

Al fine di garantire l'attendibilità delle informazioni riportate è stato limitato il più possibile il ricorso a stime. Le eventuali stime si basano sulle migliori informazioni disponibili o su indagini a campione.

In continuità con i report precedenti, anche il Report Integrato 2019 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Randstad Group Italia SpA in data 25 giugno 2020.

Il Report Integrato è inoltre oggetto di un esame limitato ("limited assurance engagement"), secondo i criteri indicati dal principio "International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) – Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" ("ISAE 3000 Revised"), da parte di Deloitte & Touche S.p.A. che, al termine del lavoro svolto, ha rilasciato la Relazione della Società di Revisione, allegata al presente Report.

Chiarimenti e informazioni possono essere richiesti a: Randstad Group Italia S.p.A. – CSR Manager, all'indirizzo e-mail: laura.carletti@randstad.it.

indice dei contenuti GRI.

GRI standard	disclosure	numeri di pagina	note
GRI 101: foundation (2016)			
GRI 102: general disclosures (2016)			
profilo dell'organizzazione			
102-1	nome dell'organizzazione	7; 9	
102-2	principali marchi, prodotti e/o servizi	7; 9	
102-3	luogo delle sede principale	7	
102-4	luogo delle attività	7	
102-5	proprietà e forma giuridica	9-10	randstad group italia S.p.A. è una società unipersonale
102-6	mercati serviti	7; 9	
102-7	dimensione dell'organizzazione	7; 8; 43; 68	
102-8	informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	68; 69	
102-9	catena di fornitura	47	

GRI standard	disclosure	numeri di pagina	note
102-10	modifiche significative all'organizzazione e della sua catena di fornitura	9; 90	
102-11	principio di precauzione	33-34	
102-12	iniziative esterne	23; 30; 39; 90; 106-107	
102-13	adesione ad associazioni	11	
strategia			
102-14	dichiarazione di un alto dirigente	5	
102-15	impatti chiave, rischi e opportunità	32-34	
etica ed integrità			
102-16	valori, principi, standard e regole di comportamento	18-21; 38	
102-17	meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	19-21	

GRI standard	disclosure	numeri di pagina	note
governance			
102-18	struttura della governance	11	
coinvolgimento degli stakeholder			
102-40	elenco dei gruppi di stakeholder	32	
102-41	accordi di contrattazione collettiva	68	
102-42	identificazione e selezione degli stakeholder	30	
102-43	modalità di coinvolgimento degli stakeholder	40; 45; 73; 75	
102-44	temi e criticità chiave sollevati	40; 45; 73; 75	
pratiche di rendicontazione			
102-45	soggetti inclusi nel bilancio consolidato	9; 90	
102-46	definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	30; 90; 95-103	
102-47	elenco dei temi materiali	29	

GRI standard	disclosure	numeri di pagina	note
102-48	revisione delle informazioni	90	
102-49	modifiche nella rendicontazione	76; 80; 82; 90	
102-50	periodo di rendicontazione	90	
102-51	data del report più recente		giugno 2019
102-52	periodicità della rendicontazione		annuale
102-53	contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	90	
102-54	dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	90	
102-55	indice dei contenuti GRI	91-103	
102-56	assurance esterna	112-114	

GRI standard	disclosure	numeri di pagina	note e omissioni	perimetro dei topic materiali	tipologia di impatto
GRI 200: serie economica					
topic: performance economica					
GRI-103: gestione della tematica (2016)					
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29; 30; 95	-	Gruppo Randstad Italia, investitori, istituzioni nazionali, clienti attivi e potenziali	causato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di business
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	43	-	-	-
103-3	valutazione delle modalità di gestione	43	-	-	-
GRI-201: performance economica (2016)					
201-1	valore economico direttamente generato e distribuito	43	-	-	-
topic: impatti economici indiretti					
GRI-103: gestione della tematica (2016)					
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29; 30; 95	-	Gruppo Randstad Italia, lavoratori somministrati, candidati, clienti attivi e potenziali, Assolavoro	causato dal Gruppo e a cui il Gruppo contribuisce
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	43; 49; 50; 51	-	-	-
103-3	valutazione delle modalità di gestione	43; 49; 50; 51	-	-	-

GRI standard	disclosure	numeri di pagina	note e omissioni	perimetro dei topic materiali	tipologia di impatto
GRI-203: impatti economici indiretti (2016)					
203-2	impatti economici indiretti significativi	43; 49; 50; 51	-	-	-
topic: anticorruzione					
GRI-103: gestione della tematica (2016)					
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29; 30; 96	-	Gruppo Randstad Italia clienti attivi e potenziali	causato dal Gruppo
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	19-21	-	-	-
103-3	valutazione delle modalità di gestione	19-21	-	-	-
GRI-205: anticorruzione (2016)					
205-3	casi di corruzione e azioni intraprese	21	-	-	-
GRI 400: serie sociale					
topic: occupazione					
GRI-103: gestione della tematica (2016)					

GRI standard	disclosure	numeri di pagina	note e omissioni	perimetro dei topic materiali	tipologia di impatto
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29; 30; 97		Gruppo Randstad Italia	causato dal Gruppo
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	68; 73-74		-	-
103-3	valutazione delle modalità di gestione	68-71		-	-
GRI-401: Occupazione (2016)					-
401-2	benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	74		-	-
401-3	congedo parentale	74		-	-
topic: Salute e sicurezza sul lavoro					
GRI-103: gestione della tematica (2016)					
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29; 30; 97		Gruppo Randstad Italia Lavoratori somministrati Clienti attivi	Causato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di business
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	78-83		-	-
103-3	valutazione delle modalità di gestione	80; 82		-	-
GRI-403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)					

GRI standard	disclosure	numeri di pagina	note e omissioni	perimetro dei topic materiali	tipologia di impatto
403-1	sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	107	-	-	-
403-2	identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	79; 81-83	-	-	-
403-3	servizi di medicina sul lavoro	82	-	-	-
403-4	partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	79; 81; 83	-	-	-
403-5	formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	79-80; 83	-	-	-
403-6	promozione della salute dei lavoratori	74	-	-	-
403-7	prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	82-83	-	-	-
403-9	infortuni sul lavoro	80; 82	-	-	-
topic: formazione e istruzione					
GRI-103: gestione della tematica (2016)					
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29; 30; 98		Gruppo Randstad Italia	causato dal Gruppo

GRI standard	disclosure	numeri di pagina	note e omissioni	perimetro dei topic materiali	tipologia di impatto
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	53; 55; 76	-	-	-
103-3	valutazione delle modalità di gestione	53; 55; 76-77	-	-	-
GRI-404: formazione e istruzione (2016)					
404-1	ore medie di formazione annua per dipendente	76	-	-	-
404-3	percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	75	-	-	-
topic: diversità e pari opportunità					
GRI-103: gestione della tematica (2016)					
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29; 30; 99	-	Gruppo Randstad Italia	causato dal Gruppo
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	20	-	-	-
103-3	valutazione delle modalità di gestione	68-71	-	-	-
GRI- 405: diversità e pari opportunità (2016)					
405-1	diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	11; 70-71; 104-105	-	-	-
topic: valutazione del rispetto dei diritti umani					

GRI standard	disclosure	numeri di pagina	note e omissioni	perimetro dei topic materiali	tipologia di impatto
GRI-103: Gestione della tematica (2016)					
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29; 30; 100	-	Gruppo Randstad Italia	causato dal Gruppo
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	20; 23-24	-	-	-
103-3	valutazione delle modalità di gestione	20; 23-24	-	-	-
GRI-412: valutazione del rispetto dei diritti umani (2016)					
412-2	formazione dei dipendenti sulle politiche o le procedure sui diritti umani	24	-	-	-
topic: Conformità socio-economica					
GRI-103: Gestione della tematica (2016)					
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29-30; 100	-	Gruppo Randstad Italia Clienti attivi e potenziali istituzioni	causato dal Gruppo e a cui il Gruppo contribuisce
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	19-21	-	-	-
103-3	valutazione delle modalità di gestione	21	-	-	-
GRI-419: Conformità socio-economica (2016)					

GRI standard	disclosure	numeri di pagina	note e omissioni	perimetro dei topic materiali	tipologia di impatto
419-1	non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	21	-	-	-
topic: Legislation and regulation					
GRI-103: Gestione della tematica (2016)					
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29; 30; 101		Gruppo Randstad Italia istituzioni, Assolavoro	causato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di business
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	35		-	-
103-3	valutazione delle modalità di gestione	35		-	-
topic: Centralità del cliente					
GRI-103: Gestione della tematica (2016)					
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29; 30; 101		Gruppo Randstad Italia Clienti attivi e potenziali	causato dal Gruppo
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	44-46		-	-
103-3	valutazione delle modalità di gestione	45-46		-	-

GRI standard	disclosure	numeri di pagina	note e omissioni	perimetro dei topic materiali	tipologia di impatto
topic: Orientamento dei giovani al mercato del lavoro					
GRI-103: Gestione della tematica (2016)					
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29; 30; 102	-	Gruppo Randstad Italia Assolavoro	causato dal Gruppo e a cui il Gruppo contribuisce
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	84-86	-	-	-
103-3	valutazione delle modalità di gestione	84-86	-	-	-
topic: Ciclo di vita ed obsolescenza tecnologica					
GRI-103: Gestione della tematica (2016)					
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29; 30; 102	-	Gruppo Randstad Italia	causato dal Gruppo
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	67	-	-	-
103-3	valutazione delle modalità di gestione	67	-	-	-
topic: Brand awarness and reputation management					
GRI-103: Gestione della tematica (2016)					

GRI standard	disclosure	numeri di pagina	note e omissioni	perimetro dei topic materiali	tipologia di impatto
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29; 30; 103	-	Gruppo Randstad Italia, Lavoratori somministrati, Candidati, Clienti attivi e potenziali Società e comunità	causato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di business
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	31; 38	-	-	-
103-3	valutazione delle modalità di gestione	31; 38	-	-	-
topic: Rapporti con le istituzioni					
GRI-103: Gestione della tematica (2016)					
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29; 30; 103	-	Gruppo Randstad Italia, Assolavoro	causato dal Gruppo
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	35	-	-	-
103-3	valutazione delle modalità di gestione	35	-	-	-
Topic: Candidate Management					
GRI-103: Gestione della tematica (2016)					
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29; 30; 103	-	Gruppo Randstad Italia, Candidati	causato dal Gruppo
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	48-50	-	-	-
103-3	valutazione delle modalità di gestione	48-50	-	-	-

composizione dei CdA delle società al 31.12.2019.

Le tabelle sottostanti raffigurano la composizione dei CdA delle società incluse nel perimetro:

randstad group Italia S.p.A.

carica	nome	sesso	età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	François Henri Léandre Beharel	m	49	esecutivo
amministratore delegato	Marco Ceresa	m	58	esecutivo
consigliere delegato	Robert Scheenstra	m	42	esecutivo
consigliere delegato	Alessandro Ramazza	m	64	esecutivo

randstad Italia S.p.A.

carica	nome	sesso	età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	François Henri Léandre Beharel	m	49	esecutivo
amministratore delegato	Marco Ceresa	m	58	esecutivo
consigliere delegato	Elena Parpaiola	f	51	esecutivo

randstad HR solutions S.r.l.

carica	nome	sesso	età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	François Henri Léandre Beharel	m	49	esecutivo
amministratore delegato	Marco Ceresa	m	58	esecutivo
consigliere delegato	Fabio Costantini	m	49	esecutivo

randstad services S.r.l.

carica	nome	sesso	età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	François Henri Léandre Beharel	m	49	esecutivo
amministratore delegato	Marco Ceresa	m	58	esecutivo
consigliere delegato	Simona Tansini	f	50	esecutivo

intempo S.p.A.

carica	nome	sexso	età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	Alessandro Ramazza	m	64	esecutivo
vice presidente	Enzo Raugei	m	64	esecutivo
consigliere	Roberto de Tommasi	m	63	esecutivo (come direttore generale)
consigliere	Davide Divari	m	49	non esecutivo
consigliere	Roberto Rubboli	m	66	non esecutivo
consigliere	Marco Ceresa	m	58	non esecutivo
consigliere	Fabio Costantini	m	49	esecutivo
consigliere	François Henri Léandre Beharel	m	49	non esecutivo

ausy italy S.r.l.

carica	nome	sexso	età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	Jérôme Jacques Jean Gontard	m	49	esecutivo
consigliere delegato	Isabelle Julienne J Callebaut	f	52	esecutivo
consigliere	François Henri Léandre Beharel	m	49	non esecutivo

le certificazioni del gruppo.

norma	società	conseguita	da conseguire
ISO 9001	5 società		
certificazione qualità	randstad italia S.p.A.	2006	
	randstad HR solutions S.r.l.	2005	
	randstad group italia S.p.A.	2011	
	intempo S.p.A.	2002	
	randstad services S.r.l.	2018	
SA 8000	4 società		
certificazione etica	randstad italia S.p.A.	2005	
	randstad HR solutions S.r.l.	2016	
	randstad group italia S.p.A.	2016	
	intempo S.p.A.	2010	

norma	società	conseguita	da conseguire
GEEIS	1 società		
certificazione pari opportunità	gruppo randstad italia	2011	
ISO 14001	1 società		
certificazione ambientale	randstad italia S.p.A.	2016	
CRMSFO 07:2015	1 società		
certificazione credito commerciale	randstad italia S.p.A.	2017	
ISO 27001	1 società		
certificazione sicurezza delle informazioni	randstad italia S.p.A.	2018	
ISO 45001	1 società		
certificazione salute e sicurezza sul lavoro	randstad services S.r.l.		entro il 2020

politiche per qualità, ambiente, sicurezza delle informazioni, gestione del rischio del credito e responsabilità sociale.

impegni per la sicurezza delle informazioni:

- garantire riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni gestite;
- valutare costantemente il rischio relativo al trattamento delle informazioni e ai processi che caratterizzano l'organizzazione;
- proteggere il patrimonio informativo in maniera proattiva;
- preservare al meglio l'immagine dell'azienda quale partner affidabile e competente;
- garantire a tutti i soggetti esterni un elevato grado di confidenzialità delle informazioni gestite;
- perseguire il miglioramento continuo dei processi di sicurezza;
- assicurare un elevato livello di resilienza ai processi di Business, ovvero essere in grado di adeguarsi ai cambiamenti, affrontare e superare le crisi ed in genere i rischi che si possono verificarsi nelle attività aziendali;
- garantire il pieno rispetto della normativa vigente in tema di Protezione dei Dati;
- diffondere la cultura della sicurezza nel personale aumentando il livello di sensibilità e la competenza attraverso opportune azioni formative e informative.

impegni per la qualità:

- comprensione delle esigenze del cliente intesa come rispetto degli impegni contrattuali in termini di tempi e modalità di erogazione del servizio;
- organizzazione orientata all'approccio per processi con metodi di misurazione controllati dal Sistema di Gestione Integrato, attraverso la definizione di indicatori di monitoraggio aggiornamento continuo delle tecniche di reclutamento del personale per rispondere al meglio alle esigenze dei propri clienti;
- attenzione e sensibilità nella gestione del personale, di struttura e somministrato, per creare un organico motivato e professionale;
- diffusione della cultura della qualità attraverso opportune azioni informative;
- monitoraggio della soddisfazione dei propri clienti e del personale di struttura e somministrato.

impegni per l'ambiente:

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

impegni per la responsabilità sociale:

- astenersi dall'impiegare bambini lavoratori di età inferiore ai 16 anni;
- assicurare che i giovani lavoratori (età tra 16 e 18 anni) non vengano esposti a situazioni rischiose, pericolose o nocive e che essi possano proseguire con profitto il loro percorso scolastico;
- prevedere politiche di recupero per i bambini lavoratori e fornire un sostegno per agevolarne l'istruzione;
- garantire che i contratti di apprendistato siano utilizzati nell'interesse del giovane lavoratore, ed in collaborazione con gli enti di formazione, in accordo alla legislazione vigente;
- stabilire procedure per la raccolta e risoluzione delle segnalazioni provenienti dai dipendenti in merito a problematiche di responsabilità sociale;
- garantire un luogo di lavoro salubre e sicuro, realizzato con misure per la prevenzione di incidenti e danni alla salute;
- garantire che tutto il personale, anche di nuova assunzione, riceva una formazione

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

impegni per la gestione del rischio di credito:

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

glossario.

ATS - [applicate tracking system](#).

È un software per la gestione della raccolta dei dati dei candidati.

[dipendenti diretti](#).

Sono esclusi i lavoratori appaltati di Randstad Services S.r.l.

[Ebi.Temp](#).

È l'ente bilaterale nazionale per il lavoro temporaneo costituito nel 2000 attraverso un accordo contrattuale tra le organizzazioni sindacali e le associazioni datoriali del settore della somministrazione del lavoro. Sono associate a Ebi. Temp le due Associazioni di rappresentanza delle Agenzie per il Lavoro – ApL (Assolavoro e Assosomm), le Organizzazioni Sindacali dei lavoratori somministrati (FeLSA-CISL, NIDIL-CGIL e UILTemp) e le tre Confederazioni Sindacali (CGIL, CISL e UIL). Ebi. Temp non ha fini di lucro ed è attivo sia a favore dei lavoratori che delle agenzie. In un quadro di relazioni sindacali coerenti con gli obiettivi di sviluppo e di qualificazione produttiva ed occupazionale del settore, Ebi. Temp svolge una duplice funzione:

- di servizio per la gestione della bilateralità e dei diritti sindacali nel settore del lavoro in somministrazione;
- di tutela e protezione dei lavoratori in regime di somministrazione attraverso prestazioni definite dalla contrattazione nazionale.

Per conseguire i propri scopi, Ebi. Temp si avvale del contributo a carico delle Agenzie per il Lavoro, nella misura prevista dalla contrattazione tra le parti.

[employability](#)

La capacità di una persona di acquisire e mantenere competenze aggiornate per acquisire e/o mantenere un posto di lavoro.

[forma.Temp](#).

Fondi di formazione interprofessionale a supporto dei lavoratori somministrati che favoriscono la loro crescita professionale individuale e formano le figure professionali

carenti nel mercato del lavoro, ma necessarie alle imprese. Il Fondo Forma. Temp è finanziato attraverso un contributo obbligatorio delle Agenzie pari al 4% della retribuzione lorda dei lavoratori in somministrazione.

[global reporting initiative \(GRI\)](#).

Standard di riferimento che fornisce le linee guida riconosciute a livello globale per il reporting sulle performance economiche, ambientali e sociali di un'organizzazione.

[materialità](#).

Per Materialità si intende la rilevanza che una determinata tematica (economica, gestionale, sociale o ambientale) ha per l'impresa e per i suoi stakeholder. Sono "materiali" gli aspetti che riflettono gli impatti economici, sociali e ambientali significativi dell'organizzazione o influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder.

[modello organizzativo 231](#).

Prende il nome dal Decreto Legislativo 231 del 2001, che impone una responsabilità alle imprese per alcuni reati commessi da amministratori, dipendenti o collaboratori nell'interesse o a vantaggio delle imprese stesse. Il Modello è un insieme di linee guida, procedure, impegni formativi e meccanismi di controllo orientati alla prevenzione del rischio di commissione di particolari reati come, per esempio, i reati di corruzione di pubblici amministratori, quelli societari o contro la personalità individuale e i reati di market abuse.

[report integrato](#).

Il Report Integrato è una comunicazione sintetica che illustra come strategia, governance, performance e prospettive di un'organizzazione le consentano di creare valore nel breve, medio e lungo periodo, nel contesto in cui essa opera. Il 9 Dicembre 2013, a seguito di un processo ampio di consultazione condotto a livello internazionale, l'International Integrated Reporting Council (IIRC) ha approvato l'International IR

Framework, all'interno del quale sono illustrati i Principi Guida ed i Contenuti del Bilancio Integrato.

rientri da congedo parentale.

Sono considerati come rientri dal congedo parentale le seguenti casistiche:

1. rientri da una maternità obbligatoria;
2. rientri da una maternità obbligatoria e facoltativa;
3. rientri da una maternità obbligatoria, ferie o altre causali di assenza e facoltativa;
4. rientri da una maternità obbligatoria, periodo di lavoro, utilizzo della facoltativa per almeno 2 mesi entro un anno dal rientro da quella obbligatoria;
5. rientri da una maternità facoltativa di almeno 3 mesi, utilizzati entro il 7° anno di vita del bambino.

SA 8000.

È uno standard internazionale, elaborato nel 1997 dall'ente americano SAI, volto a certificare alcuni aspetti della gestione aziendale attinenti alla responsabilità sociale d'impresa. La norma SA (Social Accountability) 8000 contiene nove requisiti sociali orientati all'incremento della capacità competitiva di quelle organizzazioni che volontariamente forniscono garanzia di eticità della propria filiera produttiva e del proprio ciclo produttivo. Si articola in nove punti: Lavoro infantile, Lavoro obbligato, Salute e sicurezza, Libertà di associazione e contrattazione collettiva, Discriminazione, Procedure disciplinari, Orario di lavoro, Retribuzione, Sistema di gestione.

S2N - smart to net.

È il nuovo sistema per la gestione dei dati dei lavoratori somministrati.

tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro.

Si calcola mediante la seguente formula: $N/H*1.000.000$, dove N è il numero di decessi dovuti a infortuni sul lavoro avvenuti durante l'anno e H le ore lavorate nello stesso

periodo.

tasso di infortuni gravi sul lavoro.

Si calcola mediante la seguente formula: $N/H*1.000.000$, dove N è il numero di infortuni gravi sul lavoro (esclusi i decessi) avvenuti durante l'anno di lavoro e H le ore lavorate nello stesso periodo.

tasso di infortuni sul lavoro registrabili.

Si calcola mediante la seguente formula: $N/H*1.000.000$, dove N è il numero di infortuni sul lavoro registrabili avvenuti durante l'anno e H le ore lavorate nello stesso periodo.



Deloitte & Touche S.p.A.
Via Tortona, 25
20144 Milano
Italia
Tel: + 39 02 83322111
Fax: + 39 02 83322112
www.deloitte.it

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE
SULL'INFORMATIVA DI SOSTENIBILITÀ PRESENTE NEL REPORT INTEGRATO**

**Al Consiglio di Amministrazione della
RANDSTAD GROUP ITALIA S.p.A.**

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("Limited assurance engagement") dell'informativa di sostenibilità presente nel Report Integrato della Randstad Group Italia S.p.A. e sue controllate (di seguito anche il "Gruppo Randstad Italia" o il "Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019.

Responsabilità degli Amministratori per l'informativa di sostenibilità presente nel Report Integrato

Gli Amministratori della Randstad Group Italia S.p.A. sono responsabili per la redazione dell'informativa di sostenibilità presente nel Report Integrato in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dai GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Report Integrato.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un'informativa di sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo Randstad Italia in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato sui principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità dell'informativa di sostenibilità presente nel Report Integrato rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che l'informativa di sostenibilità presente nel Report Integrato non contenga errori significativi.

Alcona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Trento Udine Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.000.000,00 i.v.
Codice Fiscale/Registro delle Imprese Milano n. 03049000109 - I.S.A. Milano n. 0120239 | Partita IVA: IT 03049500109

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL, denominata anche "Deloitte Global" non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo www.deloitte.com/global.

© Deloitte & Touche S.p.A.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'astensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("Reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sull'informativa di sostenibilità presente nel Report Integrato si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale del Gruppo responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Report Integrato, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1) analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Report Integrato, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Il valore economico" del Report Integrato e i dati e le informazioni inclusi nel *reporting package* delle società del Gruppo Randstad Italia predisposto ai fini del consolidamento in Randstad N.V., da noi esaminato e coerente con i bilanci d'esercizio delle medesime società, sui quali abbiamo emesso le nostre relazioni ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 10 giugno 2020;
- 3) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni di sostenibilità qualitative e quantitative significative incluse nel Report Integrato.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con la Direzione di Randstad Group Italia S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Report Integrato.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nell'informativa di sostenibilità presente nel Report Integrato abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

Per la Randstad Group Italia S.p.A., che in qualità di capogruppo italiana del Gruppo Randstad comprende tutte le funzioni trasversali e di supporto al *business*, abbiamo effettuato riunioni nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che l'informativa di sostenibilità presente nel Report Integrato del Gruppo Randstad Italia relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai *GRI Standards* come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Report Integrato.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.


Lorenzo Rossi
Socio

Milano, 30 giugno 2020

Progetto realizzato in collaborazione con:



